

EINDEVALUATIE
OUDERENMONITOR FNV 2005

- eindrapport -

dr. C. van Rij
drs. R. Tap
drs. M. Wessel

Amsterdam, mei 2005
Regioplan publicatienr. 1290

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel. : 020 - 5315315
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van
FNV Amsterdam.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	1
1.1	Doelstelling	1
1.2	Onderzoeksopzet	2
1.3	Opzet van het rapport	3
2	Profiel leden.....	5
2.1	Achtergrondkenmerken	5
2.2	Werksituatie	7
2.3	Resumerend	10
3	Lidmaatschap bond.....	13
3.1	Lidmaatschap bond/ouderenbond.....	13
3.2	Overweging lidmaatschap huidige bond	14
3.3	Waardering FNV	17
3.4	Resumerend	19
4	Producten en diensten voor ouderen.....	21
4.1	Belangrijke producten en diensten	21
4.2	Advies en informatie vragen	24
4.3	Hulp bij problemen.....	25
4.4	Resumerend	27
5	Conclusies.....	29
	Bijlage 1 Verschillen tussen mannen en vrouwen	33

1 INLEIDING

In het businessplan ‘Voor het vakbondswerk voor ouderen in de FNV en bonden’ zijn doelstellingen voor de afgelopen jaren opgenomen. In het voorliggende rapport wordt een eind-evaluatie voor een aantal elementen uit deze doelstelling uitgewerkt. De eindevaluatie is een vervolg op de nulmeting in 2000 en de tussenmeting in 2004.

Het eindrapport geeft een (kwantitatief) inzicht in hoeverre de FNV de geformuleerde doelstellingen in het businessplan voor ouderen heeft bereikt.

In het businessplan staat het als volgt geformuleerd:

Het ontwikkelen van een zodanig aanbod aan diensten, aan inhoudelijke en organisatorische ondersteuning bij activiteiten en aan mogelijkheden op het gebied van maatschappelijke participatie en loopbaanbegeleiding, dat:

1. de FNV een herkenbare maatschappelijke actor wordt betreffende de maatschappelijke positie van ouderen;
2. dat het voor leden vanzelfsprekend is dat zij lid blijven van de FNV, ook als ze geen betaalde arbeid (meer) verrichten.

ad 1. Deze doelstelling is in voldoende mate gehaald, wanneer:

- uit het FNV-ledenpanel in 2005 blijkt dat het percentage leden van 55 jaar en ouder dat kan verwoorden wat de FNV voor hen betekent, met 10 procent is gestegen ten opzichte van de nulmeting in het ledenpanel van 2000;
- uit het ledenpanel van 2005 blijkt dat leden van 55 jaar en ouder de dienstverlening met 0,5 punt positiever zijn gaan beoordelen ten opzichte van de nulmeting in het ledenpanel van 2000.

ad 2. Deze doelstelling is gehaald als blijkt dat er in 2005 10 procent meer leden bij de overgang van werk naar VUT of pensioen lid blijven van de FNV dan nu het geval is.

1.1 Doelstelling

De centrale doelstelling voor de eindevaluatie luidt:

Het verschaffen van een kwantitatief inzicht in de ontwikkelingen van de doelgroep ouderen. Een dergelijk inzicht laat zien in hoeverre de (kwantitatieve) doelstellingen (zie kader) zijn gehaald.

Ten aanzien van de centrale doelstelling bestaan de volgende onderzoeksvragen:

- Hoeveel procent van de leden van 55 jaar en ouder kunnen verwoorden wat de FNV voor hen betekent?

Dit onderdeel van de eerste doelstelling is in voldoende mate gehaald als het percentage leden ten opzichte van de nulmeting in 2000 met tien procent is gestegen.

- Hoe beoordelen de leden van 55 jaar en ouder de dienstverlening van de FNV?

Dit onderdeel van de eerste doelstelling is in voldoende mate gehaald als de leden de dienstverlening met 0,5 punt positiever zijn gaan beoordelen.

- Hoeveel procent van de leden van 55 jaar en ouder blijven bij de overgang van werk naar VUT of pensioen lid van de FNV?

De tweede doelstelling is in voldoende mate gehaald als het percentage leden dat bij de overgang van werken naar VUT of pensioen lid blijft met tien procent is gestegen.

1.2 Onderzoeksopzet

In het onderzoek zijn alleen de leden van de FNV die ouder zijn dan 50 jaar ondervraagd. Hiervoor zijn leden van Bondgenoten, AbvaKabo, Bouw, KIEM, AOb, Horeca, NPB en AFMP schriftelijk benaderd.

In het onderzoek is daar waar mogelijk en relevant vergeleken met de nulmeting in 2000 en de tussenmeting in 2004. In 2004 is grotendeel dezelfde vragenlijst gehanteerd en is dezelfde wijze van dataverzameling toegepast als tijdens deze eindevaluatie.

Voor de nulmeting van 2000 moet worden opgemerkt dat de leeftijdsopbouw van de huidige steekproef verschilt van de leeftijdsopbouw van het FNV-ledenpanel. In 2000 is de leeftijdsgrens voor oudere leden bij 45 jaar gelegd. In het onderhavige onderzoek is gekozen om de leeftijdsgrens bij 50 jaar te leggen. Bij de vergelijking van de gegevens is verondersteld dat dit verschil niet tot substantiële afwijkingen leidt.

Een ander verschil met het FNV-ledenpanel met het huidige onderzoek is de wijze van dataverzameling. In 2000 zijn de respondenten telefonisch benaderd en in 2004 schriftelijk.

In totaal zijn 2745 leden schriftelijk benaderd voor het onderzoek. Dit heeft tot een bruikbare respons van 26 procent geleid. De respons is lager uitgevallen dan verwacht. Dit heeft onder meer te maken met een verzendingsfout van de ABVAKABO. Per abuis zijn veel mensen aangeschreven die jonger zijn dan 50 jaar. Dit heeft ervoor gezorgd dat de 117 van de 123

vragenlijsten voor het onderzoek onbruikbaar waren. De ABVAKO ontbreekt derhalve in deze eindevaluatie.

De respons per bond is in de onderstaande tabel verder uitgewerkt.

Tabel 1.1a Respons per bond (2005)

	Leden bond (totaal)		Steekproef		Respons		Weging
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
Bondgenoten	198.932	38,7	900	32,8	321	44,3	1,30
ABVAKABO	168.046	32,7	720	26,3	-	-	-
Bouw	72.884	14,2	320	11,7	115	15,9	1,33
AOb	37.336	7,3	200	7,3	102	14,1	0,77
KIEM	21.267	4,1	200	7,3	82	11,3	0,54
AFMP	9.034	1,8	200	7,3	50	6,9	0,38
Horecabond	6.453	1,3	200	7,3	54	7,5	0,25
Totaal	513.952	100%	2740	100%	724	100%	

Uit de bovenstaande tabel blijkt, dat de verhouding van de respons per bond niet gelijk is aan de verhoudingen in de populatie. Voor deze ongelijke verdeling is in de opzet van het onderzoek bewust gekozen om per bond voldoende respons te krijgen. Deze opzet heeft als gevolg, dat bij uitspraken over de 'FNV' de response moet worden gecorrigeerd (of gewogen).

De AOb, KIEM, AFMP en de Horecabond zijn oververtegenwoordigd; Bondgenoten en Bouw zijn ondervertegenwoordigd in vergelijking met de populatie. Om deze onder- en oververtegenwoordiging te compenseren worden wegingsfactoren aan de verschillende bonden toegekend (zie kolom weging tabel 1.1).

1.3 Opzet van het rapport

In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op het profiel van de oudere leden van de vier deelnemende bonden (op basis van de respons en niet de ledenadministratie). De ervaringen en meningen van de oudere leden over de FNV laten we aanbod komen in het derde hoofdstuk. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan de overwegingen van ouderen om lid te blijven van de FNV. De beoordeling van de diensten en producten van de FNV en bonden bespreken we in het vierde hoofdstuk. Het rapport sluiten we af met een concluderend hoofdstuk.

2 PROFIEL LEDEN

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de achtergrond van de vakbondsleden vanaf 50 jaar. Achtereenvolgens laten we geslacht, leeftijd, woonplaats, gezins- en werksituatie en de verwachtingen ten aanzien van het pensioen aan bod komen. Daar waar relevante verschillen te zien zijn met het voorgaande onderzoek uit 2004 zal dit vermeld worden. Aan het einde van het hoofdstuk zullen we in het kort stilstaan bij het profiel van de respondenten uit het ledenonderzoek van 2000.

2.1 Achtergrondkenmerken

Geslacht

De onderstaande tabel beschrijft het percentage vrouwen in de responsgroep per bond. Het aandeel vrouwen in de responsgroep is in vergelijking met 2004 afgenomen. Dit wordt deels veroorzaakt, doordat de ABVAKABO niet vertegenwoordigd is in de responsgroep van 2005 (zie hoofdstuk 1). In 2004 waren relatief veel vrouwelijke respondenten afkomstig van deze bond.

Tabel 2.1 Aandeel vrouwen in de steekproef per bond (n=722)

	2005	2004
Bondgenoten	8%	12%
AbvaKabo	-	31%
Bouw	3%	4%
AOb	44%	39%
KIEM	7%	-
AFMP	5%	-
Horecabond	54%	-
Totaal	12%	19%

Leeftijd

De respondenten van 2005 zijn gemiddeld ouder dan die van 2004. De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedraagt in 2005 61 jaar tegenover een gemiddelde leeftijd van 59 jaar in 2004.

Ongeveer de helft van de respondenten bevindt zich in de leeftijdscategorie 50 tot 60 jaar. In vergelijking met 2004 is daarmee het aandeel responderende vijftigers kleiner. Het aandeel 65-plussers is in 2005 groter dan in 2004.

Tabel 2.2 Leeftijd per bond (n=724)

	50-54 jaar		55-59 jaar		60-64 jaar		65 en ouder	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	21%	28%	30%	30%	20%	19%	29%	23%
ABVAKABO	-	32%	-	29%	-	18%	-	21%
Bouw	21%	26%	29%	35%	18%	21%	32%	18%
AOB	33%	39%	35%	24%	18%	19%	14%	18%
KIEM	13%	-	58%	-	24%	-	4%	-
AFMP	0%	-	0%	-	16%	-	84%	-
Horecabond	39%	-	46%	-	8%	-	8%	-
Totaal	21%	30%	32%	30%	19%	19%	28%	21%

Regio

In de regio's Midden-Nederland, Zuid- en Noord-Holland en Zuidwest Nederland wonen relatief de meeste respondenten. Met uitzondering van de regio Zuidwest Nederland (2005: 16% en 2004: 8%) is ten opzichte van 2004 weinig verschil in woongebied.

Tabel 2.3 Regio per bond (n=723)

	Noord-Nederland		Oost-Nederland		Midden-Nederland		Noord-Holland		Zuid-Holland		Zuid West Nederland		Zuid Oost Nederland	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	11%	10%	10%	9%	18%	18%	17%	16%	19%	20%	19%	18%	8%	9%
ABVAKABO	-	12%	-	11%	-	20%	-	19%	-	20%	-	13%	-	5%
Bouw	11%	-	8%	-	22%	13%	15%	25%	12%	35%	15%	-	16%	27%
AOB	10%	12%	8%	8%	23%	25%	19%	18%	23%	17%	10%	10%	6%	8%
KIEM	11%	-	11%	-	27%	-	18%	-	21%	-	9%	-	2%	-
AFMP	0%	-	0%	-	0%	-	22%	-	67%	-	11%	-	0%	-
Horecabond	13%	-	7%	-	27%	-	20%	-	13%	-	7%	-	13%	-
Totaal	11%	10%	9%	13%	20%	22%	17%	19%	19%	19%	16%	8%	9%	9%

Gezinssituatie

Net als in 2004 heeft het merendeel van de respondenten een partner waarmee de huishouding wordt gedeeld.

Tabel 2.4 Gezinssituatie per bond (n=720)

	Partner	
	2005	2004
Bondgenoten	82%	87%
ABVAKABO	-	80%
Bouw	86%	91%
AOb	85%	80%
KIEM	84%	-
AFMP	78%	-
Horecabond	72%	-
Totaal	83%	84%

2.2 Werksituatie

Arbeidsmarktparticipatie

Bijna de helft van de responderende leden heeft een betaalde baan. De meeste respondenten met een betaalde baan zijn te vinden bij de AOb (76%) en de Horecabond (69%). Zoals uit tabel 2.2 bleek, kennen deze twee bonden ook relatief de grootste groep respondenten die begin vijftig zijn. Bij de AFMP, waar relatief veel 60-plussers gerespondeerd hebben, hebben relatief weinig (21%) respondenten een betaalde baan.

In vergelijking met 2004 (59%) valt de arbeidsmarktparticipatie lager uit. Dit heeft deels te maken met de gemiddeld hogere leeftijd van de respondenten uit 2005.

Tabel 2.5 Wel/geen betaalde baan per bond (n=724)

	Betaalde baan	
	2005	2004
Bondgenoten	49%	53%
ABVAKABO		63%
Bouw	47%	57%
AOb	76%	68%
KIEM	64%	-
AFMP	21%	-
Horecabond	69%	-
Totaal	52%	59%

Inkomenssituatie

Minder dan de helft (42%) van de respondenten heeft een inkomen uit een vast dienstverband. Tussen de bonden bestaan op dit punt relatief grote verschillen. Onder bondgenoten en AOb zijn relatief de meeste personen te vinden met een vast dienstverband. Bij AFMP en de horecabond zijn relatief weinig personen met een vast dienstverband.

In vergelijking met 2004 en 2000 is het aandeel personen in de respondentengroep dat een vast dienstverband afgenomen. Het aandeel gepensioneerden is toegenomen.

Tabel 2.6 Inkomenssituatie per bond (n=724)

	Vast dienstverband		Tijdelijke aanstelling		Zelfstandige ondernemer		Werkloos		Arbeids-ongeschikt		Pensioen		Vut of prepensioen		Geen inkomen	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	50%	47%	2%	2%	34	4%	8%	5%	9%	11%	26%	22%	11%	12%	2%	1%
ABVAKABO	-	58%	-	1%	-	4%	-	2%	-	8%	-	20%	-	11%	-	2%
Bouw	44%	52%	3%	1%	8	4%	5%	2%	11%	14%	29%	18%	10%	14%	0%	1%
AOb	50%	59%	2%	1%	6	6%	3%	1%	6%	10%	12%	16%	9%	8%	3%	1%
KIEM	27%	-	1%	-	5	-	16%	-	7%	-	5%	-	9%	-	2%	-
AFMP	0%	-	0%	-	0	-	0%	-	0%	-	74%	-	11%	-	0%	-
Horecabond	15%	-	1%	-	3	-	14%	-	14%	-	7%	-	8%	-	7%	-
Totaal	42%	52%	1%	1%	8%	4%	7%	3%	9%	10%	25%	20%	10%	12%	2%	2%

Lengte van de werkweek

Bijna de helft van de werkende respondenten werkt voltijd, terwijl ongeveer een derde een grotere deeltijdbaan heeft van tussen de 32 en 38 uur. Dit is een verschil met 2004, toen ruim een derde van respondenten een voltijdbaan of een grotere deeltijdbaan had. Dit verschil wordt ten dele veroorzaakt door het ontbreken van de ABVAKABO in de responsgroep. Deze bond had in 2004 relatief weinig respondenten die een contract van 39 uur of meer hadden. Daarnaast wordt dit verschil veroorzaakt doordat het percentage respondenten van de Bouw en de AOb dat 39 uur of meer werkt in vergelijking met 2004 is toegenomen.

Tussen de respondenten van de bonden bestaan er verschillen in het aantal contracturen. Zo werken de respondenten van de Bondgenoten en de Bouw vaker voltijd en relatief meer uren dan de respondenten van de AOb en KIEM.

Tabel 2.7 Contracturen per bond (n=329)

	0 – 16 uur		17 – 32 uur		33 – 38 uur		39 uur en langer	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2005
Bondgenoten	6%	4%	9%	17%	37%	27%	49%	49%
ABVAKABO		7%		34%		45%		
Bouw	0%	6%	2%	10%	17%	24%	81%	81%
AOb	13%	6%	36%	43%	27%	35%	24%	24%
KIEM	0%	-	13%	-	78%	-	9%	9%
AFMP	0%	-	100%	-	0%	-	-	0%
Horecabond	10%	-	30%	-	30%	-	30%	30%
Totaal	6%	6%	13%	24%	34%	34%	47%	36%

Pensioensverwachting

Uit tabel 2.8 blijkt dat ongeveer tweederde van de werkende respondenten verwacht eerder te stoppen met werken. De respondenten van de Horecabond en de AOb verwachten relatief het vaakste dat ze moeten doorwerken tot de pensioengerechtigde leeftijd.

In vergelijking met 2004 (22%) verwachten in 2005 iets minder respondenten (19%) dat ze tot hun 65ste gaan doorwerken.

Ongeveer eenderde van respondenten verwacht te stoppen op een specifieke leeftijd. Deze respondenten verwachten dit zo rond hun 61ste leeftijdsjaar te doen. Dit komt overeen met de resultaten uit 2004.

Tabel 2.8 Verwachtingen ten aanzien van het pensioen per bond (n=324)

	Doorwerken tot 65 met hetzelfde aantal uren		Doorwerken tot 65 met minder uren		Stoppen op specifieke leeftijd		Stoppen nog onbekende leeftijd		Weet niet	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	12%	17%	3%	4%	38%	36%	30%	29%		14%
ABVAKABO		21%		4%		35%		31%		9%
Bouw	16%	14%	5%	4%	36%	42%	35%	29%		11%
Aob	17%	6%	10%	16%	21%	36%	44%	36%		6%
KIEM	13%	-	4%	-	33%	-	42%	-		-
AFMP	100%	-	0%	-	0%	-	0%	-		-
Horecabond	13%	-	13%	-	25%	-	38%	-		-
Totaal	14%	17%	5%	5%	34%	36%	34%	31%	14%	11%

Resultaten uit 2005 en 2004 vergeleken met 2000

Als de profielen van de respondenten uit 2005 en 2004 vergeleken worden met die van respondenten uit het ledenonderzoek van 2000, dan zijn de volgende *verschillen* waarneembaar:

- De ‘oudere’ vakbondsleden uit de responsgroep van 2000 zijn jonger dan die van 2004 en 2005, omdat in 2000 de leden die 45 jaar of ouder waren zijn meegenomen in het onderzoek. In 2005 en 2004 lag deze minimumleeftijd op 50 jaar.
- De responsgroep uit 2000 (68%) heeft in vergelijking met 2005 (52%) en 2004 (59%) vaker een betaalde baan. Dit wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door de hierboven aangehaalde lagere leeftijd van de respondenten uit 2000.
- Het aandeel vrouwen lag in 2000 met 20 procent op het niveau van 2004, terwijl in 2005 het aandeel vrouwelijke respondenten 12 procent bedraagt.
- De verwachtingen omtrent het moment waarop men met pensioen verwacht te gaan zijn veranderd. In 2000 verwachtte bijna de helft (47%) van de respondenten te blijven werken tot hun 65e. In 2004 bedroeg dit percentage 22 procent, terwijl er in 2005 een verdere afname is naar 19 procent.

2.3 Resumerend

In dit hoofdstuk is ingegaan op de achtergrond van de respondenten. Daarbij zijn de achtergrondgegevens vergeleken met die van de respondentengroepen uit 2004 en 2000. Het profiel van de oudere FNV-leden laat zich als volgt schetsen.

De responsgroep van 2005 *verschilt* op de volgende punten van die van 2004 en 2000:

- *In 2005 zijn er relatief minder vrouwelijke respondenten.* Waar het percentage vrouwelijke respondenten in 2000 en 2004 circa 20 procent bedraagt, is het aandeel vrouwen in de responsgroep van 2005 12 procent. Dit verschil wordt voor een belangrijk deel veroor-

zaakt door het ontbreken van respondenten van de ABVAKABO. Deze bond heeft in vergelijking met andere bonden een meer vrouwelijke signatuur.

- *De responsgroep uit 2005 is relatief ouder dan de responsgroep uit 2004 en 2000.* De gemiddelde leeftijd is in 2005 61 jaar, tegenover een gemiddelde leeftijd van 59 jaar in 2004. In 2000 kende de responsgroep een jonger profiel, omdat de minimale leeftijds-grens 45 jaar bedroeg. Deze grens lag in 2004 en 2005 op 50 jaar.
- *De arbeidsmarktparticipatie van de responsgroep uit 2005 (52%) is lager dan die van 2004 (59%) en 2000 (68%).* Deze lagere participatie hangt deels samen met de gemiddeld hoger leeftijd van de respondenten uit 2005.
- *De respondenten uit 2005 (47%) werken relatief vaker in voltijd dan de respondenten uit 2004 (36%).* Dit verschil wordt mede veroorzaakt door het ontbreken van de ABVAKABO in 2005. Deze bond kende in 2004 relatief weinig respondenten met een voltijdbaan.
- *Het percentage respondenten dat door wil werken tot hun 65e is verder afgenomen.* In 2000 bedroeg dit percentage nog 47 procent, in 2004 22 procent, terwijl in 2005 nog maar 19 procent van de respondenten aangeeft door te willen werken tot hun 65ste.

De responsgroep van 2005 is op de volgende punten (ongeveer) *gelijk* met die van 2004 en 2000:

- het woongebied (regio) waaruit men afkomstig is;
- gezinssituatie: ruim 80 procent heeft een partner.

3 LIDMAATSCHAP BOND

In dit hoofdstuk komen de ervaringen en meningen van de leden over hun lidmaatschap van de FNV aan bod. We gaan in op de verwachtingen om in de toekomst lid te worden van een ouderenbond en de overwegingen om lid te blijven van de huidige bond. Tevens wordt ook de waardering voor het werk van de FNV door de oudere leden besproken. Daar waar relevante verschillen te zien zijn met de voorgaande onderzoeken uit 2000 en 2004 zal dit vermeld worden.

3.1 Lidmaatschap bond/ouderenbond

Aan de oudere leden is gevraagd of ze verwachten in de toekomst lid te zullen worden van een ouderenbond, zoals ANBO, UnieKBO of PCOB. In de onderstaande tabel is deze verwachting weergegeven.

Veel leden (42%) weten nog niet of ze in de toekomst lid worden van een ouderenbond. Ongeveer eenderde verwacht in de toekomst geen lid te worden van een ouderenbond. De verwachtingen om lid te worden van de ouderenbond zijn het laagst bij de leden van AFMP en de AOb.

Tabel 3.1 Verwachting lidmaatschap ouderenbond per bond (n=707)

	Waarschijnlijk wel		Waarschijnlijk niet		Al lid van ouderenbond		Weet niet	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	18%	20%	31%	27%	10%	7%	41%	46%
ABVAKABO	-	20%	-	30%	-	6%	-	45%
Bouw	14%	22%	27%	26%	10%	4%	49%	48%
Aob	21%	11%	40%	40%	7%	7%	33%	42%
KIEM	16%	-	38%	-	2%	-	44%	-
AFMP	11%	-	58%	-	11%	-	21%	-
Horecabond	15%	-	15%	-	0%	-	69%	-
Totaal	17%	20%	32%	29%	9%	6%	42%	45%

In vergelijking met 2004 en 2000 is:

- het percentage respondenten dat reeds lid is van een ouderbond toegenomen. In 2000 ligt dit percentage op 1 procent, in 2004 op 6 procent en in 2005 op 9 procent.
- er weinig verschil in het percentage dat waarschijnlijk lid wil worden: 2005 (17%), 2004 (20%) en 2000 (18%).

3.2 Overweging lidmaatschap huidige bond

Opzeggen lidmaatschap in het afgelopen jaar

De respondenten is de vraag voorgelegd of ze in het afgelopen jaar overwogen hebben hun lidmaatschap op te zeggen. De meeste leden blijken dit niet overwogen te hebben.

Tabel 3.2 Overweging opzeggen lidmaatschap per bond (n=722)

	Ja	
	2005	2004
Bondgenoten	20%	23%
ABVAKABO	-	19%
Bouw	16%	13%
Aob	23%	23%
KIEM	23%	-
AFMP	11%	-
Horecabond	14%	-
Totaal	20%	20%

In vergelijking met 2004 en 2000 is:

- het percentage dat in het afgelopen jaar overwoog het lidmaatschap op te zeggen vrijwel gelijk gebleven. In 2005 en 2004 ligt dit percentage op 20 procent, in 2000 bedraagt het percentage 22 procent.

Opzeggen lidmaatschap in het komende jaar

Aan de leden is gevraagd hoe groot ze de kans schatten dat ze het komende jaar hun lidmaatschap opzeggen. Bijna driekwart van de leden zien de kans dat ze hun lidmaatschap opzeggen op minder dan 25 procent. Een klein deel (10%) schat in dat de kans dat ze hun lidmaatschap zullen opzeggen groter is dan 75 procent. Bij Bouw is deze groep relatief het grootst.

Tabel 3.3 Kans opzeggen lidmaatschap per bond (n=722)

	0 – 25%		26 – 50 %		51 – 75 %		76 – 100 %	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	69%	65%	16%	21%	4%	3%	11%	11%
ABVAKABO	-	74%	-	19%	-	3%	-	4%
Bouw	65%	74%	16%	14%	3%	1%	16%	11%
Aob	78%	74%	14%	20%	5%	1%	3%	5%
KIEM	79%	-	14%	-	5%	-	3%	-
AFMP	78%	-	11%	-	0%	-	11%	-
Horecabond	60%	-	20%	-	7%	-	13%	-
Totaal	70%	70%	16%	19%	4%	3%	11%	8%

In vergelijking met 2004 en 2000 schommelt het percentage dat serieus overweegt het lidmaatschap op te zeggen rond de 10 procent. In 2000 is dit percentage 12 procent, in 2004 8 procent en in 2005 11 procent. De lichte toename in 2005 van het aandeel medewerkers dat de kans groot acht dat ze hun lidmaatschap gaan opzeggen, zou deels te maken kunnen hebben met het ontbreken van respondenten van de ABVAKABO. Relatief weinig respondenten van deze vakbond dachten in 2004 dat ze hun lidmaatschap in de nabije toekomst zouden gaan opzeggen.

Reden om lid te blijven zonder baan (voor totale bond)

Uit het voorgaande hoofdstuk bleek dat bijna de helft van de respondenten geen betaalde baan heeft. Aan deze leden is gevraagd waarom ze lid blijven van de vakbond.

De ideologische redenen (inzetten voor sociale zekerheid, het opkomen voor zwakkeren en het zorgen voor betere arbeidsomstandigheden) worden door de leden relatief het meest genoemd als reden om lid te blijven.

Daarnaast is het bieden van hulp bij problemen ook een belangrijke reden om lid te blijven van een vakbond. Het lidmaatschap van vrienden of kennissen vormt voor bijna niemand een reden om lid te blijven.

Tabel 3.4 Redenen om lid te blijven per bond in 2000, 2004 en 2005

	Totaal 2005 (n=349)	Totaal 2004 (n=453)	Totaal 2000 (n=132)
Vakbond zet zich in voor de sociale zekerheid	52%	54%	6%
Vakbond komt op voor de zwakkeren (solidariteit)	51%	50%	9%
Biedt hulp bij problemen (uitkering, vut e.d.)	41%	41%	18%
Vakbond zorgt voor betere arbeidsomstandigheden	26%	25%	2%
Steun omdat zij veel voor mij heeft gedaan	24%	19%	34%
Biedt zekerheid/verzekeringsaspect	18%	15%	11%
Gewoonte	13%	15%	30%
Voor kortingen op verzekeringen en winkels	6%	-	7%
Verwachting weer snel weer te gaan werken	3%	-	3%
Vrienden/kennissen zijn ook lid	3%	4%	2%

In vergelijking met 2004 en 2000:

- De respondenten uit 2004 verschillen weinig van die van 2005 m.b.t. de redenen die ze hebben om lid te blijven. Een lichte verschuiving valt te constateren als het gaat om de reden van 'lid blijven omdat de vakbond veel voor mensen gedaan heeft'. In 2004 voert 19 procent van de respondenten dit als reden op, terwijl dit in 2005 voor 24 procent een reden is voor het voortzetten van het lidmaatschap.
- De percentages van 2000 verschillen sterk van die van 2004 en 2005. Dit heeft te maken met de wijze van bevraging. In 2000 is deze vraag met behulp van een telefonische enquête als een open vraag voorgelegd aan respondenten. Dit betekende dat de respondenten

niet alle antwoorden konden overzien en hierdoor minder antwoorden gaven. In 2004 en 2005 gaat het om gesloten schriftelijke vraag.

Het steunen van de bond omdat deze veel voor de leden heeft gedaan en uit gewoonte zijn in 2000 de belangrijkste redenen om lid te blijven. De ideologische redenen die in 2005 en 2004 veel worden genoemd, zijn in 2000 minder vaak genoemd.

Reden om lid te blijven zonder baan (naar bond)

De tabellen 3.5a en 3.5b bieden per bond een overzicht van de belangrijkste redenen voor mensen zonder baan om lid te blijven.

Voor 2005 valt op dat:

- respondenten die lid zijn van de AOb (63%) en de Horecabond (60%) vinden het relatief belangrijk dat de FNV hulp biedt bij problemen. Voor respondenten van FNV-Bouw (28%) is dit juist een relatief minder belangrijke reden.
- leden van de horecabond het relatief belangrijk vinden dat de vakbond zorgt voor betere arbeidsomstandigheden (50%) en er waarde aan hechten dat de vakbond veel voor hun gedaan heeft (40%).
- er bij KIEM relatief veel (19%) respondenten lid blijven vanwege kortingen op verzekeringen en winkels.

Tabel 3.5a Redenen om lid te blijven per bond (n=336)

	Bondgenoten		AbvaKabo		Bouw		AOb	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Vakbond zet zich in voor de sociale zekerheid	51%	49%	-	61%	51%	52%	68%	58%
Vakbond komt op voor de zwakkeren (solidariteit)	51%	49%	-	52%	48%	50%	58%	48%
Biedt hulp bij problemen (uitkering, vut e.d.)	43%	43%	-	33%	28%	48%	63%	42%
Vakbond zorgt voor betere arbeidsomstandigheden	27%	24%	-	24%	21%	32%	26%	19%
Steun omdat zij veel voor mij heeft gedaan	24%	23%	-	13%	28%	21%	25%	19%
Biedt zekerheid/verzekeringsaspect	19%	15%	-	12%	14%	12%	25%	26%
Gewoonte	13%	14%	-	15%	15%	15%	11%	22%
Voor kortingen op verzekeringen en winkels	6%	6%	-	5%	4%	10%	11%	12%
Verwachting weer snel weer te gaan werken	3%	3%	-	4%	4%	4%	0%	-
Vrienden/kennissen zijn ook lid	4%	1%	-	1%	1%	6%	0%	4%

Tabel 3.5b Redenen om lid te blijven per bond 2005 (n=336)

	KIEM	AFMP	Horecabond
	2005	2005	2005
Vakbond zet zich in voor de sociale zekerheid	50%	60%	75%
Vakbond komt op voor de zwakkeren (solidariteit)	56%	47%	50%
Biedt hulp bij problemen (uitkering, vut e.d.)	50%	47%	60%
Vakbond zorgt voor betere arbeidsomstandigheden	25%	33%	50%
Steun omdat zij veel voor mij heeft gedaan	13%	14%	40%
Biedt zekerheid/ verzekeringsaspect	19%	21%	20%
Gewoonte	13%	14%	20%
Voor kortingen op verzekeringen en winkels	19%	0%	0%
Verwachting weer snel weer te gaan werken	0%	0%	20%
Vrienden/ kennissen zijn ook lid	0%	7%	20%

3.3 Waardering FNV

Gemiddelde rapportcijfers (totale bond)

De meeste respondenten oordelen redelijk positief over het functioneren van de bond. Het gemiddelde rapportcijfer voor de verschillende aspecten ligt niet lager dan een 6,5.

Over het totale werk van de bond zijn de respondenten het meest tevreden, zij beoordelen dit gemiddeld met het rapportcijfer 7,3. Relatief het minst tevreden is men over de manier waarop men contact heeft met de bond. Hiervoor wordt gemiddeld een 6,5 gegeven.

Tabel 3.6 Gemiddeld rapportcijfer: totalen voor 2005 en 2004

	Totaal 2005	Totaal 2004
Het totale werk van de bond	7,3	7,1
Manier waarop u contact heeft met de bond	6,5	6,3
De CAO-onderhandelingen	6,9	6,7
Telefonische bereikbaarheid van de bond	6,9	6,7
Snelheid van reageren bij vragen	6,8	6,7
Je kunt er gemakkelijk terecht	6,8	6,7
De persoonlijke of individuele dienstverlening	7,0	6,7
De collectieve dienstverlening	7,2	6,9

Trend

- De respondenten uit 2005 zijn enigszins meer tevreden over verschillende aspecten die samenhangen met het functioneren van de FNV dan de respondenten uit 2004.
- Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale werkzaamheden van de bond is in de loop der jaren weinig veranderd. In 2000 lag het gemiddelde rapportcijfer op 7,2, in 2004 op 7,1 en in 2005 op 7,3.

Gemiddelde rapportcijfers (naar bond)

In tabel 3.6a en 3.6b staan per bond de gemiddelde rapportcijfers die men toekent aan verschillende aspecten van de FNV.

Voor 2005 valt op dat:

- Respondenten van de AFMP en de Horecabond over het algemeen het meest tevreden zijn over de verschillende aspecten die een indicatie geven van het functioneren van de bond.
- Respondenten van de KEIM en AOb over het algemeen het minst tevreden zijn over de verschillende aspecten die een indicatie geven van het functioneren van de bond.

Als de rapportcijfers die respondenten van verschillende bonden in 2004 gegeven hebben, vergeleken worden met 2005 valt op dat:

- Respondenten van Bondgenoten geven in 2005 voor alle aspecten hogere rapportcijfers.
- Respondenten van Bouw en AOb geven in 2005 op enkele aspecten een lager rapportcijfer.

Tabel 3.7a Gemiddeld rapportcijfer per bond

	Bondgenoten		AbvaKabo		Bouw		AOb	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Het totale werk van de bond (N=665)	7,4	7,1		7,1	7,3	7,4	6,9	6,9
Manier waarop u contact heeft met de bond (N=590)	6,4	6,1		6,3	6,7	6,7	6,3	6,5
De CAO-onderhandelingen (N=593)	7,1	6,5		6,7	6,7	7,0	6,3	6,4
Telefonische bereikbaarheid van de bond (N=554)	6,9	6,5		6,6	7,1	7,1	6,8	6,9
Snelheid van reageren bij vragen (N=525)	6,8	6,5		6,6	6,8	7,0	6,5	7,0
Je kunt er gemakkelijk terecht (N=525)	6,8	6,5		6,7	6,9	7,1	6,7	6,9
De persoonlijke of individuele dienstverlening (N=524)	7,0	6,6		6,7	7,0	7,0	6,6	6,6
De collectieve dienstverlening (N=531)	7,2	6,8		6,9	7,2	7,1	7,0	6,9

Tabel 3.7b Gemiddeld rapportcijfer per bond

	KIEM	AFMP	Horecabond
	2005	2005	2005
Het totale werk van de bond (N=665)	7,1	7,9	7,8
Manier waarop u contact heeft met de bond (N=590)	6,0	7,8	6,9
De CAO-onderhandelingen (N=593)	6,3	7,3	7,0
Telefonische bereikbaarheid van de bond (N=554)	6,7	8,1	7,3
Snelheid van reageren bij vragen (N=525)	6,6	7,1	7,9
Je kunt er gemakkelijk terecht (N=525)	6,6	7,8	7,0
De persoonlijke of individuele dienstverlening (N=524)	6,6	7,9	7,2
De collectieve dienstverlening (N=531)	6,6	7,5	7,8

3.4 Resumerend

In dit hoofdstuk zijn de ervaringen en meningen van de respondenten over het FNV-lidmaatschap en de dienstverlening weergegeven. Hieruit is het onderstaande te concluderen.

- Een groot deel (42%) van de respondenten weet niet of men in de toekomst nu wel of geen lid wil worden van een ouderenbond. Het aandeel respondenten dat in de toekomst verwacht lid te worden van een ouderenbond is 17 procent. Dit komt ongeveer overeen met 2004 (20%) en 2000 (17%). Het aandeel respondenten dat reeds lid is van een ouderenbond blijkt toe te nemen. In 2000 ligt dit percentage op 1 procent, in 2004 op 6 procent en in 2005 op 9 procent.
- Een op de vijf respondenten overwoog in het afgelopen jaar het lidmaatschap op te zeggen. Hiermee is weinig veranderd ten opzichte van 2004 (20%) en 2000 (22%).
- Voor het komende jaar geldt dat 11 procent de kans groot acht dat ze hun lidmaatschap gaan opzeggen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2004 toen 8 procent van de respondenten aangaf dat de kans groot is dat ze hun lidmaatschap opzeggen. Deze lichte stijging zou deels te maken kunnen hebben met het ontbreken van respondenten van de AB-VAKABO. Relatief weinig respondenten van deze vakbond dachten in 2004 dat ze hun lidmaatschap in de nabije toekomst zouden gaan opzeggen.
- Voor ongeveer de helft van de respondenten gelden ideologische redenen zoals inzetten voor sociale zekerheid en het opkomen voor zwakkeren als de belangrijkste redenen om lid te blijven. Dit was ook het geval in 2004.
- De meeste respondenten oordelen redelijk positief over het functioneren van de bond. Het gemiddelde rapportcijfer voor de verschillende aspecten ligt niet lager dan een 6,5. Over het totale werk van de bond zijn de respondenten het meest tevreden, zij beoordelen dit gemiddeld met het rapportcijfer 7,3. In vergelijking met 2004 zijn respondenten zijn enigszins meer tevreden over verschillende aspecten die samenhangen met het functioneren van de FNV.

4 PRODUCTEN EN DIENSTEN VOOR OUDEREN

In dit hoofdstuk wordt in kaart gebracht welke diensten en/of producten ouderen van de FNV en de bond verwachten en hoe zij de individuele dienstverlening beoordelen.

4.1 Belangrijke producten en diensten

Aan de oudere FNV-leden is gevraagd diensten of producten te noemen, waarvan ze het belangrijk vinden dat de FNV die aanbiedt of gaat aanbieden voor ouderen. Dit was een open vraag, waarbij respondenten konden aangeven wat zij voor de ouder leden belangrijk vinden en van de bond verwachten. Ongeveer 40 procent van de ondervraagde leden noemde één of meerdere diensten.

Het geven van belastinghulp (11,7%) en het regelen van pensioenen of de VUT (8,7%) worden door de oudere leden het meest genoemd.

Tabel 4.1 Belangrijkste diensten voor oudere leden (n=724)

	% (2005)	% (2004)
Pensioenregeling/ VUT	8,7%	18,1%
Belastinghulp	11,7%	11,8%
Informeren over zaken/ advies	5,1%	7,3%
Rechtsbijstand	3,2%	6,2%
Kortingen voor ouderen	2,3%	3,1%
Verpleging/ zorg/ begeleiding op medisch gebied	3,2%	2,6%
Scholing	1,2%	2,5%
Verzekeringen	1,4%	1,8%
Vrijtijdsbesteding	1,1%	1,7%
Ouderenbeleid/ steun voor ouderen	5,4%	1,5%
Aantal werkdagen verminderen (ATV)	0,4%	1,5%
Anders	20,4%	11,6%
Weet niet/ geen antwoord	61,5%	54,5%

Trend:

- Het aandeel respondenten dat in 2005 een product of dienst noemt, ligt met circa veertig procent op het niveau van 2000. In 2000 noemde 38 procent van de oudere leden vanaf 45 jaar een dienst of product. In 2004 was het aandeel respondenten dat een dienst noemde groter. Toen noemde bijna de helft (46%) een of meerdere diensten, waarvan men het belangrijk vindt dat de FNV het aan ouderen aanbiedt of gaat aanbieden.

Aan de oudere leden van de FNV is gevraagd welke producten/diensten in het dienstenpakket van de FNV passen. Hier is een aantal producten of diensten van tevoren geselecteerd en in de vragenlijst aan de respondenten voorgelegd. Het resultaat is in tabel 4.2a weergegeven.

Het merendeel (91%) van de leden vindt *hulp bij het invullen van formulieren* passen in het FNV-dienstenpakket.

Daarnaast passen, volgens circa driekwart van de leden, de volgende producten in het dienstenpakket:

- het kaderwerk voor ouderen;
- advies lokale zorg- en dienstverlening;
- steun bij belangenbehartiging op lokaal niveau;
- ondersteuning van leden in seniorenraden; en
- advies vrijwilligerswerk na (pre)pensioen in het dienstenpakket van de FNV.

De chatbox of site vinden de leden het minst passen, bijna een derde van de oudere leden vindt het niet passen in het FNV-dienstenpakket.

Tabel 4.2a Past dienst of product in pakket van de bond (N=580)

	Past wel		Past niet		Weet niet	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Kaderwerk voor ouderen	74%	74%	3%	4%	23%	22%
Bemiddeling oudere vrijwilligers	62%	60%	12%	13%	26%	27%
Vrijwilligersvoorwaardenbeleid (een soort CAO voor vrijwilligers)	59%	56%	12%	16%	30%	29%
Ondersteuning bij banen	70%	69%	12%	13%	18%	18%
Chatbox of site	31%	32%	29%	29%	41%	40%
Cursus ICT	58%	59%	22%	21%	20%	20%
Advies lokale zorg- en dienstverlening	75%	76%	8%	10%	17%	13%
Hulp bij het invullen van formulieren	91%	91%	3%	3%	6%	6%
Steun bij belangenbehartiging op lokaal niveau	70%	74%	6%	7%	24%	20%
Ondersteunen van leden in seniorenraden	75%	75%	4%	5%	21%	20%
Advies vrijwilligerswerk na (pre)pensioen	75%	75%	7%	7%	18%	17%

Trend:

- In 2004 en 2000 vonden de respondenten vergelijkbare diensten en producten het meest passen in het FNV-dienstenpakket.

Dienst contactpersoon ouderen

Leden van de FNV kunnen beroep doen op de contactpersonen ouderen (van de FNV). Zij kunnen daar hulp zoeken bij het aanvragen (van voorzieningen) voor zorg en welzijn, financiële tegemoetkomingen of het invullen van formulieren. Aan de respondenten is gevraagd of ze bekend zijn met deze dienstverlening. Bijna de helft van de respondenten (48%) blijkt bekend te zijn met de contactpersoon ouderen. Eén op de tien respondenten heeft gesproken met een contactpersoon ouderen.

De contactpersoon ouderen is relatief het meest bekend (63%) onder de respondenten van AFMP en het minst bekend (36%) onder de respondenten van de Horecabond.

Aan de respondenten is ook gevraagd of men een contactpersoon ouderen tot de taken vindt horen van de FNV. Negentig procent van de respondenten vindt een dergelijk contactpersoon tot het takenpakket van de FNV behoort.

Tabel 4.2b Bekendheid contactpersoon ouderen per bond (n=625)

	Bekend en gesproken	Bekend, nooit gesproken	Onbekend	Weet niet
Bondgenoten	11%	38%	41%	9%
ABVAKABO	-	-	-	-
Bouw	9%	38%	40%	13%
AOB	3%	40%	58%	0%
KIEM	7%	33%	58%	2%
AFMP	16%	47%	32%	5%
Horecabond	7%	29%	57%	7%
Totaal	10%	38%	44%	8%

Blad Seniorencontact

De diverse bonden sturen sinds 2004 het gratis blad Seniorencontact naar hun leden. In deze krant staat de dienstverlening aan oudere FNV-leden centraal. Aan de respondenten is dit jaar voor het eerst gevraagd of ze het blad ontvangen hebben. Volgens 11 procent van de respondenten is dit het geval. Deze respondenten waarderen het blad met het gemiddelde rapportcijfer van 7,3.

Daarnaast geeft van de respondenten die aangeven het blad ontvangen te hebben 64 procent te kennen dat men het blad graag vaker zou willen ontvangen.

Tabel 4.2c Ontvangst blad 'Seniorencontact' per bond (n=625)

Blad ontvangen	
	2005
Bondgenoten	17%
ABVAKABO	-
Bouw	8%
Aob	6%
KIEM	4%
AFMP	10%
Horecabond	8%
Totaal	11%

4.2 Advies en informatie vragen

Mate waarin advies gevraagd wordt

Bij de bond kunnen leden terecht voor advies of informatie over uiteenlopende onderwerpen. Het merendeel (84%) van de respondenten vroeg in het afgelopen jaar geen advies of informatie. Respondenten van de Horecabond hebben relatief het minst vaak (64%) advies gevraagd.

Tabel 4.3 Advies en informatie vragen (n=625)

	0 keer		1-2 keer		Meer dan 3 keer	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	86%	79%	11%	17%	3%	4%
ABVAKABO		86%		11%		3%
Bouw	82%	82%	16%	13%	2%	4%
Aob	81%	85%	15%	13%	4%	2%
KIEM	82%	-	9%	-	9%	-
AFMP	82%	-	6%	-	0%	-
Horecabond	64%	-	18%	-	18%	-
Totaal	84%	83%	12%	14%	3%	4%

Trend:

- 2000: Van de leden in de leeftijdscategorie 45 tot 64 jaar had een vijfde (20%) een of meerdere keren advies of informatie aan de bond gevraagd. In de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder hadden minder leden (5%) dat jaar advies of informatie gevraagd aan de bond.
- 2004: Het aandeel respondenten dat advies gevraagd heeft, lag in 2004 op ongeveer het zelfde niveau als 2005.

Rapportcijfers afhandeling advies- en informatieverzoeken

Aan de oudere leden die in het afgelopen jaar informatie of advies hebben ontvangen van de bond, is gevraagd een rapportcijfer te geven over de afhandeling van de laatste informatie- of adviesvraag. De leden geven gemiddeld een 7,2 aan de manier, waarop een advies- of infor-

matieverzoek is afgehandeld. De respondenten van AFMP zijn relatief het meest tevreden over de dienstverlening. Respondenten van KIEM zijn relatief het minst positief in hun oordeel.

Tabel 4.4 Gemiddeld rapportcijfer voor afhandeling advies door bond (n=174)

	2005	2004
Bondgenoten	7,1	6,7
ABVAKABO	-	6,6
Bouw	7,4	7,1
Aob	7,0	7,5
KIEM	6,9	-
AFMP	*	-
Horecabond	7,5	-
Totaal	7,2	6,8

* Minder dan tien respondenten, deze zijn wel in de berekening van het totaal meegenomen.

Trend:

- In 2005 ligt het gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling van de informatie/adviesvraag veertiende punt hoger dan in 2004. Voor Bondgenoten en Bouw geldt dat respondenten in 2005 meer tevreden zijn, bij de AOb zijn respondenten juist minder tevreden over de afhandeling van hun vragen.
- In 2000 gaven de oudere leden (vanaf 45 jaar) gemiddeld een 7,0 voor de manier van afhandelen.

4.3 Hulp bij problemen

Mate waarin hulp gevraagd is

Naast het vragen van advies en informatie kunnen de leden ook voor hulp bij een probleem bij de bond terecht. Dit kunnen bijvoorbeeld problemen betreffen met de werkgever of de uitkerende instantie, of problemen met betrekking tot ontslag of reorganisatie. Het merendeel (89%) van de respondenten vroeg in het afgelopen jaar geen hulp voor problemen. Elf procent van de respondenten heeft in het afgelopen jaar hulp gezocht bij de bond. Geen enkele respondent deed dit vaker dan twee keer. Van de AOb zochten relatief de minste leden hulp bij de bond.

Tabel 4.5 Hulp vragen (n=632)

	0 keer		1-2 keer		Meer dan 2 keer	
	2005	2004	2005	2004	2005	2004
Bondgenoten	89%	89%	11%	9%	0	3%
ABVAKABO		91%		8%		1%
Bouw	94%	91%	6%	8%	0	1%
Aob	95%	97%	5%	4%	0	0%
KIEM	92%	-	8%	-	0	-
AFMP	98%	-	2%	-	0	-
Horecabond	73%	-	27%	-	0	-
Totaal	89%	90%	11%	8%	0%	2%

Trend:

- In 2004 en 2000 is het percentage respondenten dat hulp vraagt bij problemen (ongeveer) tien procent.

Rapportcijfer afhandeling hulp bij problemen

Aan de oudere leden die in het afgelopen jaar hulp voor een probleem hebben ontvangen van de bond, is gevraagd een rapportcijfer te geven over de afhandeling van het laatste probleem. De leden geven gemiddeld een ruime voldoende (7,3) voor de manier waarop het probleem is afgehandeld.

Tabel 4.6 Gemiddeld rapportcijfer voor afhandeling hulp bij probleem door bond (n=99)

	2005	2004
Bondgenoten	7,0	6,7
ABVAKABO	-	6,8
Bouw	8,1	6,2
Aob	7,9	_*
KIEM	6,8	-
AFMP	_*	-
Horecabond	7,4	-
Totaal	7,3	6,7

* Minder dan tien respondenten, deze zijn wel in de berekening van het totaal meegenomen.

Trend:

- In 2004 en 2000 vielen de gemiddelde rapportcijfers lager uit. In 2004 was het gemiddelde rapportcijfer 6,7 en in 2000 gaven de respondenten gemiddeld een 6,8 voor de manier van afhandelen van de hulpvragen.

4.4 Resumerend

In dit hoofdstuk is in kaart gebracht welke diensten en/of producten ouderen van de bond verwachten en hoe zij de individuele dienstverlening beoordelen. Hieruit is het volgende te concluderen.

Producten en diensten

- Bijna veertig procent (39%) van de ondervraagde leden noemde één of meerdere diensten, waarvan zij het belangrijk vinden dat de FNV die speciaal voor oudere leden aanbiedt of aan gaat bieden. Het geven van belastinghulp (11,7%) en het regelen van pensioenen of de vut (8,7%) worden door de oudere leden het meest genoemd. In 2004 noemde nog bijna de helft (46%) van de respondenten een product of dienst.
- Respondenten vinden hulp bij het invullen bij formulieren het meest (91%) passen bij het dienstenpakket van de bond. Andere diensten, zoals advies voor vrijwilligerswerk na (pre) pensioen en kaderwerk ouderen worden door meer dan de helft van de respondenten tot het dienstenpakket van de bond gerekend. De enige uitzondering hierop is een chatbox of site. Hiervoor geldt dat meer dan tweederde dit niet tot het dienstenpakket van de bond rekent. De scores op deze vraag wijken nauwelijks af van die van 2004 en 2000.
- Ongeveer de helft van de respondenten is bekend met het contactpersoon ouderen. Een ruime meerderheid (90%) vindt dat de contactpersoon ouderen tot het dienstenpakket van de FNV behoort.
- 11 procent van de respondenten geeft aan blad Seniorencontact te ontvangen. Deze respondenten waarderen het blad met een 7,3. Circa tweederde van de respondenten die aangeven het blad ontvangen te hebben geeft aan het blad vaker te willen ontvangen.

Advies en informatie

- 16 procent van de respondenten heeft in het afgelopen jaar advies of informatie gevraagd van de bond. Het onderzoek uit 2004 liet een zelfde beeld zien. Toen heeft 17 procent de bond benut als bron voor advies of informatie.
- De respondenten die gebruik gemaakt hebben van advies en informatie geven voor de kwaliteit van de dienstverlening een rapportcijfer van 7,2. In 2004 werd voor deze dienstverlening een rapportcijfer van 6,8 toegekend.

Hulp

- 11 procent van de respondenten heeft in het afgelopen jaar hulp gezocht bij de bond. Geen enkele respondent deed dit vaker dan twee keer.
- De leden geven gemiddeld een 7,3 voor de manier waarop het probleem is afgehandeld. In 2004 lag dit rapportcijfer lager. Toen gaf men gemiddeld een 6,7.

5 CONCLUSIES

In het businessplan ‘Voor het vakbondswerk voor ouderen in de FNV en bonden’ is een aantal doelstellingen voor de komende jaren opgenomen.

Dit rapport vormt een eindevaluatie voor een aantal elementen van deze doelstellingen. Dit geeft een (kwantitatief) inzicht in hoeverre de FNV op streek ligt met de geformuleerde doelstellingen in het businessplan voor de ouderen. De eindevaluatie is een vervolg op de nulmeting in 2000 en de tussenmeting in 2004.

De doelstellingen waar de eindevaluatie zich op richt zijn in het businessplan als volgt geformuleerd:

Het ontwikkelen van een zodanig aanbod aan diensten, aan inhoudelijke en organisatorische ondersteuning bij activiteiten en aan mogelijkheden op het gebied van maatschappelijke participatie en loopbaanbegeleiding, dat:

1. de FNV een herkenbare maatschappelijke actor wordt betreffende de maatschappelijke positie van ouderen;
2. dat het voor leden vanzelfsprekend is dat zij lid blijven van de FNV, ook als ze geen betaalde arbeid (meer) verrichten.

ad 1. Deze doelstelling is in voldoende mate gehaald, wanneer:

- uit het FNV-ledenpanel in 2005 blijkt dat het percentage leden van 55 jaar en ouder dat kan verwoorden wat de FNV voor hen betekent, met 10 procent is gestegen ten opzichte van de nulmeting in het ledenpanel van 2000;
- uit het ledenpanel van 2005 blijkt dat leden van 55 jaar en ouder de dienstverlening met 0,5 punt positiever zijn gaan beoordelen ten opzichte van de nulmeting in het ledenpanel van 2000.

ad 2. Deze doelstelling is gehaald als blijkt dat er in 2005 10 procent meer leden bij de overgang van werk naar vut of pensioen lid blijven van de FNV dan nu het geval is.

In het onderzoek zijn alleen de leden van de FNV die ouder zijn dan 50 jaar ondervraagd. In de voorgaande hoofdstukken is achtereenvolgens ingegaan op:

- het profiel van de oudere leden van de deelnemende bonden (Hfst 2);
- de ervaringen en meningen van de oudere leden over de FNV de overwegingen van ouderen om lid te blijven van de FNV (Hfst 3);
- de beoordeling van de diensten en producten van de FNV en bonden (Hfst 4).

Deze hoofdstukken zijn afgesloten met de belangrijkste conclusies. Hier zullen we alleen ingaan op de conclusies die in directe zin relevant zijn voor doelstellingen uit businessplan ‘Voor het vakbondswerk voor ouderen in de FNV en bonden’.

De eerste doelstelling, de ontwikkeling van de FNV als herkenbare maatschappelijke actor betreffende de maatschappelijke positie van ouderen wordt niet gehaald.

- In 2005 noemde 39% van de oudere leden vanaf 50 jaar een dienst of product van de FNV waarvan zij vinden dat het belangrijk is dat de FNV die aanbied of gaat aanbieden aan oudere leden. In het ledenpanel van 2000 kon bijna 40 procent van de oudere leden (38%) vanaf 45 jaar een dienst of product noemen. De bekendheid van de diensten en producten bij de leden is in de afgelopen vijf jaar dus nauwelijks gestegen. In 2004 noemde 46% nog een dienst of product.
- In vergelijking met de tussenmeting van 2004 en 0-meting in 2000 zijn de oudere leden in 2005 de dienstverlening positiever gaan beoordelen. De beoordeling van de individuele dienstverlening in 2005 is met een gemiddeld rapportcijfer van 7,3 hoger dan de beoordeling in 2004 (gemiddeld rapportcijfer 6,8) en 2000 (gemiddeld 6,9).
- De beoordeling van het totale werk van de FNV wordt eveneens, zij het in geringe mate, positiever beoordeeld. In 2005 bedraagt het gemiddelde rapportcijfer voor het totale werk van de FNV 7,3, terwijl respondenten in 2004 een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 gaven. Voor 2000 viel een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 te noteren.

De tweede doelstelling, het vanzelfsprekender worden voor leden om lid te blijven, ook als ze geen betaalde arbeid (meer) verrichten, is niet gehaald.

- In 2005 overwoog 20% van de oudere leden (vanaf 50 jaar) hun lidmaatschap op te zeggen. Dit is hetzelfde percentage als in 2004. In 2000 overwoog 22% van de respondenten (vanaf 45 jaar) om het lidmaatschap op te zeggen.

Als gekeken wordt naar de verschillen tussen mensen met een baan en zonder een baan, blijkt dat er nauwelijks verschil bestaat als het gaat om het wel of niet overwegen van opzegging

van lidmaatschap. Van de respondenten met een baan heeft 20% overwogen het lidmaatschap op te zeggen, voor de respondenten zonder baan heeft 19% dit overwogen.

- Net als in 2004 zijn in 2005 de belangrijkste redenen waarom leden zonder betaalde baan lid blijven, de ideologische redenen. Het gaat dan om de inzet voor sociale zekerheid, het opkomen voor zwakkeren en het zorgen voor betere arbeidsomstandigheden.

BIJLAGE 1

Verschillen tussen mannen en vrouwen

In deze bijlage staan we in het kort stil bij de verschillen tussen vrouwen en mannen.

Lidmaatschap bond/ouderenbond

Aan de oudere leden is gevraagd of ze verwachten in de toekomst lid te zullen worden van een ouderenbond, zoals ANBO, UnieKBO of PCOB. Vrouwen (21%) verwachten relatief vaker dan mannen lid te worden van een seniorenbond.

Overweging lidmaatschap huidige bond

Het aandeel vrouwen (14%) dat overwogen heeft het lidmaatschap in het afgelopen jaar op te zeggen is lager dan het aandeel mannen (20%) dat dit overwogen heeft. Tussen mannen en vrouwen bestaan geen verschillen als het gaat om de verwachting dat ze het lidmaatschap in het komende jaar opzeggen.

Reden om lid te blijven

Vrouwen geven in vergelijking met mannen relatief vaker aan dat ze lid blijven van de bond, omdat de vakbond veel voor ze gedaan heeft (vrouwen 35%, mannen 23%); omdat de bond hulp biedt bij problemen (vrouwen 60%, mannen 40%).

Vrouwen geven in vergelijking met mannen relatief minder vaak aan dat ze lid blijven van de bond,

omdat de bond opkomt voor sociaal zwakkeren (vrouwen 41%, mannen 52%); vanwege sociale zekerheidsaspecten (vrouwen 30%, mannen 56%).

Waardering FNV

Er zijn geen verschillen tussen vrouwen en mannen als het gaat om de waardering van het totale werk van de FNV. Verschillen zijn er als het gaat om het rapportcijfer voor de wijze van contact (vrouwen: 6,8, mannen: 6,4) en snelheid van reageren (vrouwen: 7,1, mannen: 6,7).

Producten en diensten

Aan de oudere leden van de FNV is gevraagd welke producten/diensten in het dienstenpakket van de FNV passen.

Vrouwen vinden in vergelijking met mannen relatief vaker dat de volgende diensten/producten in het dienstenpakket passen:

- Bemiddeling oudere vrijwilligers (vrouwen 69%, mannen 60%);
- CAO voor vrijwilligers (vrouwen 72%, mannen 57%);
- Ondersteuning bij-banen (vrouwen 84%, mannen 68%)
- Advies voor vrijwilligerswerk na betaald werk (vrouwen 88%, mannen 73%).

Vrouwen (69%) vinden relatief minder vaak dan mannen (76%) dat de FNV advies moet verstrekken m.b.t. lokale zorg en dienstverlening.

Advies en informatie vragen

Tussen vrouwen en mannen bestaat geen verschil in de mate waarin ze advies aan de FNV vragen. Wel is er verschil in de waardering van dit advies. Vrouwen waarderen het advies gemiddeld met een 8,0, terwijl mannen gemiddeld een 7,0 geven.

Hulp bij problemen

Vrouwen (82%) hebben bij problemen relatief minder vaak hulp gezocht bij de FNV dan mannen (92%). Vrouwen (7,8) geven voor deze hulp gemiddeld een hoger rapportcijfer dan mannen (7,2).