

DE WAARDE VAN VRIJWILLIGE INZET
Van waarde naar waardering

- eindverslag -

Helga Dekker
Jos Mevissen

Amsterdam, januari 2008
Regioplan publicatienr. 1442

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van ministerie van
Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

INHOUDSOPGAVE

Het meten van de waarde van vrijwillige inzet		
1	Inleiding	1
2	Verloop van het onderzoek	1
3	Belangrijkste conclusies	3
3.1	Wie en wat?	3
3.2	Waarom wordt gemeten en voor wie?	6
3.3	Voor- en nadelen van meten	8
3.4	Meetinstrumenten	9
4	Korte samenvatting eindproduct	11
4.1	Waarde en waardering	12
4.2	Instrumenten	12
4.3	Voorbeeldpresentatie van een instrument	15
Bijlagen		
Bijlage 1	Respondenten	19
Bijlage 2	Literatuur	21
Bijlage 3	Vragen voor de oriënterende interviews	23

1 Inleiding

Het ministerie van VWS heeft signalen uit het veld gekregen (van onder meer overheden, fondsen en bedrijven) waaruit blijkt dat er een behoefte bestaat aan meer zicht op de waarde van het (georganiseerde) vrijwilligerswerk. Regioplan Beleidsonderzoek is uitgenodigd om onderzoek te doen rond de vraag: 'Hoe maak je de waarde van vrijwillige inzet zichtbaar?'

Het onderzoek diende twee doelen, met elk een aantal specificaties:

- 1 De aantoonbare waarde van vrijwilligerswerk bepalen voor:
 - de vrijwilliger;
 - (met name) de organisatie;
 - specifieke sectoren;
 - de maatschappij als geheel.

- 2 Instrumenten ontwikkelen om:
 - de waarde van vrijwilligerswerk te meten voor begrotings- en beleidsdoeleinden;
 - de beoordeling te ondersteunen van toekomstige subsidieaanvragen;
 - projectaanvragen van organisaties bij overheden en marktpartijen mede te kunnen onderbouwen;
 - het eigen beleid te ondersteunen.

Het onderzoek had een looptijd van oktober 2006 tot november 2007. In deze periode heeft het onderzoek enige tijd stilgelegen om het veld niet te belasten ten tijde van de invoering van de WMO.

Ook om inhoudelijke redenen heeft het onderzoek langer geduurd dan gepland. Zie hiervoor paragraaf 2 'verloop van het onderzoek'. In paragraaf 3 beschrijven we de belangrijkste conclusies. Tot slot geven we een korte beschrijving van het eindproduct.

2 Verloop van het onderzoek

Hieronder geven we kort weer hoe het onderzoek is verlopen.¹ Uitgangspunt van het onderzoek was het inventariseren van wat er in het veld al bekend is op dit thema, wat er in praktijk wordt gebracht en/of wat het veld op dit thema graag zou willen. Het onderzoek betrof daarom met name het raadplegen van het veld, en niet (zeker in eerste instantie) een literatuurstudie of theorievorming.

Oriëntatie

Het project begon met het in kaart brengen van de actoren, de diverse partijen die de waarde van vrijwillige inzet zouden kunnen (willen) meten. Dit zijn de

¹ Op een prettige en deskundige manier is het onderzoek inhoudelijk begeleid door Pieter Hovens (ministerie van VWS) en Silvie Janssen (Movisie).

vrijwilligers zelf, organisaties die vrijwilligers inzetten, intermediairs, financiers en de overheid. Daarnaast zijn de diverse definities van 'waarde' geïnterviewd en een (gros)lijst opgesteld van de bestaande methoden en instrumenten om de waarde van vrijwillige inzet te meten.

Inventarisatie In de volgende fase (de inventarisatiefase) zijn meer dan vijftig telefonische gesprekken gevoerd met vier van de vijf typen actoren² in vier sectoren. In bijlage 1 staan de benaderde organisaties vermeld. Naar aanleiding van deze gesprekken besloot het ministerie van VWS dat het onderzoek zich meer diende te focussen op één thema, namelijk de invloed van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) op de rol van vrijwillige inzet en de ondersteunende rol die een meetinstrument daarbij zou kunnen hebben. Op basis van literatuurstudie en aanvullende interviews zijn de verplichtingen van de gemeente en de rol van de vrijwilligersorganisaties en intermediairs geschetst. Vervolgens hebben we in overleg met de begeleidingscommissie het onderzoek nog meer toegespitst op de vraag welke criteria een gemeente of organisatie kan hanteren bij de keuze tussen vrijwillige inzet en professionals.

Gemeenten bleken echter druk bezig met het invoeren van de WMO en onze onderzoeksvraag kwam daarmee te vroeg. We besloten het invullen van de laatste fase van het onderzoek uit te stellen tot de maand juni.

In juni bleek, na aanvullende gesprekken met het veld, de eerder opgestelde vraag (nog steeds) niet relevant of aan te sluiten bij de praktijk en is het onderzoek weer iets breder getrokken naar provincies en vrijwilligersorganisaties. Bij deze actoren vonden we verschillende voorbeelden van pogingen om de waarde van vrijwillige inzet te meten. Na diverse gesprekken met betrokkenen en aanvullende literatuurstudie op het gebied van methoden, besloten we dat verder onderzoek niet méér informatie zal opleveren. Het onderzoek is in november 2007 afgerond.³

² In deze fase lieten we de individuele vrijwilliger buiten beschouwing, omdat het toepassen van een meetinstrument zal plaatsvinden op het niveau van de organisatie en de behoefte zich ook daar zal manifesteren.

³ Gedurende het onderzoek zijn zes tussenrapportages verschenen, die het hiervoor beschreven proces uitgebreider uiteenzetten.

3 Belangrijkste conclusies

- De waarde van vrijwillige inzet wordt in de praktijk weinig gemeten.
- Er is weinig directe behoefte aan het meten van de waarde.
- Als er een behoefte is, dan is dat niet zozeer het berekenen van de economische waarde, maar de maatschappelijke waarde (voor extern gebruik), de professionalisering van het vrijwilligersbeleid (voor in- en extern gebruik) of van de efficiëntie van de organisatie en de waardering van vrijwilligers (voor intern gebruik).
- Men ziet duidelijk nadelen en risico's aan het meten van de waarde van vrijwillige inzet. Een groot nadeel zijn de kosten die het meten met zich meebrengt in tijd en geld. Goed meten vereist namelijk een goede administratie van het aantal vrijwilligers, het aantal uur inzet en kosten die de inzet met zich meebrengt. Daarnaast geldt als nadeel dat meten altijd beperkt is, een verzakelijking meebrengt en ongewenste resultaten kan hebben.
- Een instrument moet daarom eenvoudig zijn, een duidelijk doel hebben, begrijpelijke en gestandaardiseerde uitkomsten produceren, voldoen aan de specifieke eisen van de gebruiker en voldoende draagvlak hebben bij diverse gebruikers.
- De meetinstrumenten die we zijn tegengekomen, zijn gericht op boekhoudkundige berekeningen en hebben vooral betrekking op het meten van de sociaal-economische waarde van vrijwillige inzet (bepaalde elementen van de sociale waarde uitgedrukt in geld). Deze zijn vooral geschikt voor grote organisaties met voldoende capaciteit.
- We hebben geen afdoende meetinstrument kunnen vinden voor de sociaal-maatschappelijke waarde van vrijwillige inzet, ondanks een eerder geconstateerde behoefte hieraan. Het betreft hier een waarde waarvoor een kwalitatieve meetmethode meer geschikt is, omdat deze waarde moeilijk (alleen) in geld is uit te drukken. Het zou bijvoorbeeld kunnen worden gemeten door de leden van de maatschappij hun mate van waardering uit te laten spreken voor de diverse taken die de vrijwilligers vervullen.

Wat is de waarde van een bestuur van een sportclub? Wat is de waarde van de inzet van een vrijwilliger die zich inzet voor ouderen? Het moge duidelijk zijn dat deze waarden niet gemakkelijk zijn te duiden, laat staan in geld uit te drukken. Toch kan het in sommige gevallen nuttig zijn om de waarde van vrijwillige inzet in kaart te brengen. Daartoe is het van belang vast te stellen:

- Door wie wordt gemeten en wat (3.1)?
- Waarom wordt gemeten en voor wie? (3.2)?
- Hoe wordt gemeten (3.3)?

3.1 Door wie wordt gemeten en wat?

Vrijwillige inzet wordt vaak gedefinieerd als 'werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht voor anderen of de samenleving' (Klein Hegeman 2003).

Actoren

We kunnen diverse actoren onderscheiden die te maken kunnen krijgen met het in kaart brengen van de waarde van vrijwillige inzet, of die zelf de behoefte kunnen hebben om de waarde van vrijwillige inzet in kaart te brengen. In dit onderzoek is ervoor gekozen de individuele vrijwilliger buiten beschouwing te laten, omdat een te ontwikkelen instrument/meetmethode betrekking zal

hebben op een organisatie en niet op een individu.
Een andere keuze is dat we de actor 'financier' hebben beperkt tot de gemeente als subsidieverstrekker.

Vragen Deze actoren hebben verschillende vragen over de waarde van vrijwillige inzet, zie tabel 1.

Tabel 1 Vragen per type actor over de waarde van vrijwillige inzet

Voorbeeld van vragen	
Vrijwilligers-organisatie	Wat levert het werken met vrijwilligers mij op? Hoe kan ik mijn waardering voor de vrijwilligers uitspreken? Hoe laat ik de meerwaarde van vrijwillige inzet zien aan buitenstaanders? Hoe neem ik de kosten/baten van vrijwillige inzet op in mijn begroting?
Financier/overheid	Wat levert het mij op om een vrijwilligersorganisatie te ondersteunen of te financieren? Hoe beoordeel ik de kosten en baten van de inzet van vrijwilligers? Wat is de meerwaarde van een vrijwilligersorganisatie boven een professionele organisatie? Hoe beoordeel ik de kwaliteit van een vrijwilligersorganisatie?

Wat is waarde?

'Waarde' betekent verschillende dingen voor verschillende actoren. De een denkt bij de waarde van vrijwilligers aan meerwaarde, toegevoegde waarde en ook onbetaalbaar, onmeetbaar. Een ander ziet vooral een economische waarde, vervangingswaarde en de mogelijkheid geld te besparen. Vrijwilligerswerk genereert waarde voor organisaties, sponsors, donateurs, subsidieverstrekkers (doorgaans overheidsinstanties), sectoren en de maatschappij.

Waarde meten Er zijn vele invullingen van het begrip waarde en even zovele manieren om die waarde vast te stellen. In 'The economics of unpaid work' (1996, pag. 41 e.v.) stelt Bruyn-Hundt dat er grofweg twee manieren zijn om de waarde van onbetaalde arbeid (hetgeen wij hier verengen tot vrijwilligerswerk) vast te stellen: de inputmethode en de outputmethode.

Input-methode De inputmethode komt in grote lijnen neer op het meten van de hoeveelheid arbeid die in vrijwilligerswerk wordt geïnvesteerd. Door die hoeveelheid, al dan niet gecorrigeerd voor typen werk, functies of loonniveaus et cetera, te vermenigvuldigen met inkomens, wordt een indicator voor de economische betekenis verkregen. Dit levert dan schattingen voor de monetaire of economische waarde van het vrijwilligerswerk op. Renooy en Kloosterman⁴ komen zo in 1987 uit op een jaaromzet van bijna 32 miljard gulden (ruim € 14,5 miljard), tussen de 4,6 en 8,4 procent van het bruto nationale product. In een artikel in NRC Handelsblad (18-1-2001) wordt gerept over 11 tot 22 miljard gulden (tussen de € 4,9 en 10 miljard euro). Het zal duidelijk zijn dat de

⁴ R. Kloosterman, P. Renooy: De economische betekenis van het vrijwilligerswerk in Nederland. In: R.C. Kwant (red.) Dat doe je gewoon? De Balie. 1987, pag. 77-93.

methode van berekenen de uitkomst bepaalt. Ondanks de vele problemen die aan deze methode zijn verbonden, is het aantrekkelijke ervan dat data uit tijdbestedingonderzoeken als input kunnen dienen, dat gemakkelijk onderverdelingen naar bijvoorbeeld sector kunnen worden gemaakt, en dat het uitkomsten op kan leveren die al snel de aandacht van de media trekken.

Output-methode De tegenhanger van deze methode is de outputmethode. Deze gaat uit van de marktwaarde van de goederen en diensten die vrijwilligers leveren. Bruyn-Hundt (pag. 49) is in haar proefschrift vrij expliciet in haar oordeel over deze methode: zij is, in haar ogen, met name door een gebrek aan geschikte data niet bruikbaar.

Kosten-baten-analyse Een andere methode die wij hier voor het voetlicht willen brengen is de zogenaamde kosten-batenanalyse. Wanneer het lukt om kosten en baten van een project in geld uit te drukken, kan door vergelijking van kosten en baten worden beoordeeld welke bijdrage een project of een activiteit aan de welvaart levert (in vergelijking met een ander project of ten opzichte van het niet ondernemen van welk project dan ook).⁵

Vanaf het eind van de jaren zestig is kosten-batenanalyse in de VS toegepast op tal van sociale programma's.⁶ Ook hier was de vraag of dergelijke investeringen maatschappelijk rendement opleveren. Stonden er tegenover de kosten voldoende opbrengsten, voor de deelnemers en voor de maatschappij? Dit zijn zeker voor het beoordelen van subsidieaanvragen van vrijwilligersprojecten zinvolle vragen.

De in- en outputmethode zijn vooral interessant voor macro-economische berekeningen. In ons onderzoek zijn de vrijwilligersorganisaties en financiers het uitgangspunt en zij hebben, zoals eerder gemeld, andere vragen.

Waarden We onderscheiden drie typen waarden waarmee de eerder genoemde partijen te maken kunnen hebben⁷:

- *Financieel-economische waarde.* Deze waarde wordt gecreëerd als er een financiële opbrengst is, die in geld is uit te drukken. Deze waarde kan worden afgezet tegen alternatieven, zoals de inzet van professionele krachten.

⁵ Voor navolgende bespreking van meetmethoden is gebruikgemaakt van het Regioplan-rapport 'Kosten en baten van gesubsidieerde arbeid' van G. Homburg in opdracht van het ministerie van SZW (1996, pag. 19-31).

⁶ In Nederland zijn nauwelijks kosten-batenanalyses van arbeidsmarktprogramma's uitgevoerd. Een van de weinige voorbeelden is de kosten-batenanalyse van de Wet op de sociale werkvoorziening (WSW) door Haveman (*A Benefit-Cost and Policy Analysis of the Netherlands' Social Employment Program*. RU, Leiden, 1977). Andere studies meten wel kosten, maar hier worden baten slechts beperkt gekwantificeerd en in het geheel niet gemonitariseerd. Of men laat het bij een beperkt kwalitatief overzicht.

⁷ Mede gebaseerd op 'Maatschappelijk rendement gemeten', p. 38.

- *Sociaal-economische waarde.* Deze waarde komt tot stand wanneer men bepaalde elementen van de sociale waarde kwantificeert en er een financiële waarde aan toekent. Wat zijn de kosten en baten van vrijwilligerswerk in specifieke sectoren en in de maatschappij in het algemeen? Wat is de waarde van de vrijwillige en onbetaalde arbeid?
- *Sociaal-maatschappelijke waarde.* Deze waarde komt tot stand als investeringen of inzet leiden tot maatschappelijk welzijn. Hoe draagt vrijwilligerswerk bij aan het bevorderen van burgerschap en sociale cohesie, aan de verbetering van de sociale infrastructuur en aan de vorming van sociaal kapitaal, maar ook aan het gevoel van eigenwaarde van de vrijwilliger? Deze waarde is (vaak) niet in geld uit te drukken.

3.2 **Waarom wordt gemeten en voor wie?**

Hiervoor beschreven we de typen actoren en de mogelijke vragen die zij kunnen hebben over (deelaspecten van) de waarde van vrijwillige inzet. In hoeverre hebben actoren deze vragen ook echt? Aanleiding voor dit onderzoek was dat er vanuit het veld geluiden kwamen dat organisaties die gebruikmaken van vrijwilligers, vooral non-profitorganisaties, steeds vaker met elkaar en met commerciële ondernemingen moeten concurreren om steeds minder geld. Deze vrijwilligersorganisaties zouden daarom behoefte hebben aan een instrument dat de (meer)waarde meet van hun diensten. We vroegen vrijwilligersorganisaties, financiers, steunorganisaties en andere partijen of zij behoefte hebben aan het meten van de waarde van vrijwillige inzet. Uit deze inventarisatie blijkt dat er weinig directe behoefte aan waardemeting bestaat. Er is hooguit sprake van een latente behoefte aan een meetinstrument die betrekking heeft op een ander type waarde dan hiervoor beschreven. De partijen zien het nut van het meten van de waarde van vrijwillige inzet vooral om zo vrijwilligers te motiveren en om de efficiëntie en mate van professionalisering van de eigen organisatie te meten. Voor de meeste partijen geldt dat de waarde van vrijwillige inzet een gegeven is, dat niet hoeft te worden uitgelegd of verantwoord.

WMO

Ontwikkelingen in het veld, zoals de invoering van de WMO, heeft de behoefte om de waarde van vrijwillige inzet te meten (nog) niet vergroot. In de context van de WMO, is in ons onderzoek gefocust op de vraag welke criteria een gemeente of organisatie kan hanteren bij de keuze tussen vrijwillige inzet en professionals. Daarbij zou de waarde van vrijwillige inzet een factor kunnen zijn. Voor gemeentes bleek dit echter niet een relevant thema. Zij verwachten niet dat er concurrentie ontstaat met marktpartijen of professionele organisaties. Er zal volgens de respondenten in gemeenten altijd een combinatie van vrijwilligers en professionele ondersteuning zijn. Gemeenten zullen niet snel organisaties buitensluiten, omdat ze doorgaans vrijwilligersorganisaties subsidiëren die al vele jaren hun nut en waarde hebben bewezen. Ambtenaren kennen de organisaties en verdelen de beschikbare subsidiegelden binnen het bestaande netwerk van de gemeente.

Volgens de respondenten zal de WMO de organisatie van het vrijwilligerswerk ook niet structureel veranderen. Gemeenten zijn al langer bezig met het ontwikkelen van goed vrijwilligersbeleid en hebben hun eigen doelstellingen. Verschillende gemeenten gebruiken nu 'beleidsgestuurde contractfinanciering' (BCF) of voeren dit in. Dit is een methodiek waarmee ze beleid realiseren door contractvorming met maatschappelijke organisaties. Deze methode blijkt noch concurrentie, noch het aantonen van de waarde van vrijwillige inzet in de hand te werken.

Behoeftte naar doelstelling of reden om te meten

Voor zover er op dit moment behoefte bestaat aan het meten van de waarde van vrijwillige inzet, gaat het om het meten van de sociaal-economische waarde. Het meten van deze waarde kan verschillende doelen dienen. De organisatie kan de meting voor zichzelf uitwerken (intern gebruik), maar ook voor anderen (extern gebruik).

Sommige vrijwilligersorganisaties hebben mogelijk (in de toekomst) behoefte aan het in kaart brengen van de waarde van vrijwillige inzet vanuit verschillende redenen (zie tabel 2). Gemeenten en andere financiers lijken niet zozeer zelf de behoefte te hebben om te meten, maar wel om organisaties in staat te stellen tot het meten van de waarde van vrijwillige inzet.

Tabel 2 Redenen van vrijwilligersorganisaties en gemeenten om de waarde van vrijwillige inzet te meten

Vrijwilligersorganisaties	Gemeenten
Extern	
<ul style="list-style-type: none"> Onderbouwing subsidieaanvragen en fondsenwerving 	<ul style="list-style-type: none"> Vereenvoudigen van aanvraag en meten van kwaliteit van uitvoering. Verbeteren sturing, monitoring en evaluatie
Intern	
<ul style="list-style-type: none"> Verbeteren van de efficiëntie van de organisatie Erkenning voor vrijwilligers en daarmee motivatie, werving en behoud van vrijwilligers 	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in efficiëntie van (gesubsidieerde) organisaties

Geen behoefte aan meten van de waarde

Sommige actoren, zowel in vrijwilligersorganisaties als in gemeenten, hebben in het geheel **geen behoefte** om de waarde van vrijwillige inzet in kaart te brengen. Hiervoor geven ze ook duidelijke redenen aan:

- De waarde van de inzet vrijwilligers is niet te meten.* Hun waarde is groter dan uit zo'n berekening zou blijken. Kwalitatieve aspecten van waarde zijn bijzonder belangrijk maar niet te meten. Ontvangers van diensten in verzorgingshuizen en in het vluchtelingenwerk zouden vrijwilligers prefereren boven betaalde krachten, omdat ze meer betrokkenheid (kunnen) tonen.

Ook de waarde van de afgeleide effecten van vrijwillige inzet is vaak moeilijk te bepalen. Het gevoel van een nuttige tijdbesteding en tevredenheid van vrijwilligers zelf, de sociale betrokkenheid van burgers en de bijdrage van vrijwilligerswerk aan sociale cohesie en integratie is moeilijk te meten.

- *De waarde van vrijwilligers is bekend.* Alle partijen schatten de maatschappelijke inzet en de betrokkenheid van vrijwilligers in projecten op waarde. De inzet heeft een algemene positieve waarde, die niet hoeft te worden uitgelegd of verantwoord. Grote vrijwilligersorganisaties en fondsenwervers hebben al jarenlang dezelfde contacten en hebben geen behoefte (meer) om de waarde van de inzet van vrijwilligers expliciet te maken. Waarom zou je iets door meten bevestigen wat je eigenlijk al weet? Meten heeft voor hen geen prioriteit.

3.3 Voor- en nadelen van het meten

Zoals al eerder naar voren kwam, zien de actoren verschillende voordelen van het meten van verschillende aspecten van waarde van vrijwillige inzet.

- Het bevordert de motivatie van vrijwilligers of helpt bij de werving van nieuwe vrijwilligers.
- Het bevordert een betere zelfevaluatie en maakt kwaliteitswinst mogelijk.
- Het bevordert de professionalisering van het vrijwilligersbeleid, een betere basis voor subsidieaanvragen en daarmee eventueel een betere financiële basis.
- Het brengt verzakelijking: sociale investering wordt uit de geitenwollensokkensfeer gehaald.

Als nadelen worden genoemd:

- Een meetinstrument zou veel *rompslomp, bureaucratie en kosten* met zich mee kunnen brengen. Vooral de kleinere organisaties missen naar eigen zeggen de middelen, de expertise, de kennis en het personeel om zich met meten bezig te houden. Men vindt het beter een vrijwilliger in te zetten op het vrijwilligerswerk zelf dan op dit soort ondersteunende activiteiten. Het inschakelen van een externe partij is weer een dure oplossing.
- Meten verandert de *relatie tussen de vrijwilliger en de ontvanger* van de dienst, met name in de sectoren zorg en welzijn. Er treedt een vorm van verzakelijking op en van afrekenen op resultaat. Meten wordt daardoor gezien als iets wat in tegenspraak is met het karakter van vrijwilligerswerk. Zoals één respondent zei: “De lol van vrijwilligerswerk is dat je het om niet doet en als je het gaat kapitaliseren valt dat wellicht weg.”
- Het instrument is vaak *beperkt*. Sommige aspecten zijn onmeetbaar en in een instrument dat waarde meet, zouden deze worden genegeerd. De gemeten waarde wordt snel in *geld* uitgedrukt en dit dekt niet alle aspecten. Ook moeten organisaties voor een dergelijke waardemeting de tijdbesteding van vrijwilligers in kaart brengen, terwijl tijd voor vrijwilligers een andere lading heeft dan voor betaalde werknemers.
- Meten kan een *ongewenst resultaat* opleveren. Geldschietters kunnen organisaties op de uitkomsten afrekenen, bijvoorbeeld wanneer blijkt dat een organisatie het met veel minder geld of menskracht toe zou kunnen.

3.4 Hoe te meten?

Al het voorgaande in ogenschouw nemend, is het een beperkte groep die direct het nut van het meten van de waarde van vrijwillige inzet ziet, die het meten zou willen proberen, maar ook die al een meetinstrument heeft toegepast.

Er zijn in de loop der jaren desondanks meerdere pogingen ondernomen meetinstrumenten te ontwikkelen waarmee men aspecten van waarde van vrijwillige inzet kan meten. In het algemeen is men van mening dat een eventueel meetinstrument:

- eenvoudig moet zijn;
- een duidelijk doel moet hebben;
- begrijpelijke en herkenbare uitkomsten moet produceren;
- voldoet aan de specifieke eisen van de gebruiker;
- voldoende draagvlak heeft bij diverse gebruikers.

Wanneer we de eerder genoemde diffuse behoefte aan meten combineren met de genoemde voor- en nadelen, dan is het niet verwonderlijk dat uit ons onderzoek blijkt dat de meeste instrumenten niet voldoen aan de eisen van het veld.

Dat ligt niet altijd aan het instrument, maar ook aan de soms conflicterende wensen van het veld. Zo is voor veel actoren de waarde van vrijwillige inzet uitdrukken in geld in eerste instantie geen issue, maar ze willen de waarde op een andere manier duidelijk maken. Uiteindelijk is een instrument om de waarde in geld uit te drukken toch de enige manier om het gewenste te bereiken.

Anderen willen graag de waarde zo correct mogelijk in geld uitdrukken, maar zonder dat dit veel administratie vereist. Zonder een administratie van aantal uren inzet en aantal vrijwilligers bijvoorbeeld is slechts een algemene indicatie te geven op basis van de algemene waarde voor elke vrijwilliger. Deze methode voldoet echter ook niet, omdat organisaties zich niet kunnen herkennen in algemene bedragen en vinden dat daarmee geen recht wordt gedaan aan de vrijwilligers.

Enkele voorbeelden

Provincies – subsidieaanvragen

Enkele provincies wilden subsidieaanvragen vereenvoudigen voor organisaties die werken met vrijwilligers. Ze waren van plan het voor organisaties mogelijk te maken om de inzet van vrijwilligers in geld uit te drukken, zodat organisaties dat kunnen opvoeren als co-financiering.

Vraag: Hoe kan vrijwillige inzet worden gekapitaliseerd ten behoeve van subsidieaanvragen (financieel-economische waarde)?

Uitwerking: Provincies hebben geprobeerd vrijwillige inzet te kapitaliseren om in te zetten voor co-financiering bij subsidieaanvragen. Dat is uiteindelijk niet mogelijk gebleken omdat een voorwaarde was dat organisaties het aantal ingezette uren en het aantal vrijwilligers goed diende te administreren. Vrijwilligersorganisaties hebben vaak niet genoeg tijd of personeel om een uitgebreide administratie bij te houden. Accountants kunnen een schatting van het aantal ingezette uren niet accepteren.

Gemeenten – economische waarde

Een raadslid wil graag de financieel-economische waarde van vrijwillige inzet zichtbaar maken in haar gemeente.

Vraag: Hoeveel besparen vrijwilligers onze maatschappij, hoeveel gaat het kosten als er een tekort komt aan vrijwilligers en als we professionals moeten inzetten (financieel-economische waarde)?

Uitwerking: We hebben enkele gemeenten gesproken die willen meten of hebben gemeten hoeveel het zou kosten om professionals in te zetten voor alle vrijwilligers die actief zijn in de gemeente. Een methode is berekenen/schatten hoeveel vrijwilligers er nu zijn in de gemeente en dit vermenigvuldigen met een gestandaardiseerd bedrag voor een professional. Het uitrekenen van dit bedrag zorgt voor politieke steun en meer ruimte om vrijwilligers te waarderen en te ondersteunen, zo is de gedachte. Er zijn ook gemeenten die zich afvragen wat dit bedrag uitdrukt en of deze vervangingswaarde wel recht doet aan de (sociale) waarde van vrijwillige inzet.

Organisaties – toegevoegde waarde

Verschillende organisaties willen graag de waarde van vrijwillige inzet opnemen in hun jaarrekening, zoals ook betaalde inzet daarin is opgenomen.

Vraag: Wat is de toegevoegde waarde van vrijwilligerswerk (sociaal-economische waarde)?

Uitwerking: Instrumenten om de toegevoegde waarde van vrijwillige inzet te meten (zoals EVAS, VIVA), zijn al op de markt en worden gratis via websites aangeboden. Organisaties passen ze echter niet op grote schaal toe. Toepassen van instrumenten vereist of een uitgebreide administratie of het toepassen van gestandaardiseerde variabelen. De uitgebreide administratie is alleen mogelijk bij organisaties die daar de middelen voor hebben. Een geslaagd voorbeeld van de toepassing van de EVAS-methode is de toepassing door KPMG bij de Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij (KNRM). In het jaarverslag van 2006 kon deze organisatie een toegevoegde waarde van vrijwillige inzet uitdrukken. Daaruit bleek dat € 1,- gedoneerd/ingezet gelijkstond aan € 2,63 KNRM-waarde.

Een andere mogelijkheid is de inzet van vrijwilligers standaardiseren. Standardisatie van waarden (voor taak 1 is bijvoorbeeld gemiddeld x uur inzet nodig) reduceert het instrument tot een indicatie van de waarde van vrijwilligers. De uitkomst is alleen te gebruiken in het jaarverslag (als indicatie van de waarde), maar niet in de jaarrekening omdat dan een accountantsverklaring nodig is, gebaseerd op daadwerkelijk gemaakte uren. Bij indicatief gebruik van een instrument kan de accountant de gegevens niet controleren en is de betrouwbaarheid minder.

Organisaties – meerwaarde

Een medewerker van een maatjesproject (vrijwilligers ondernemen sociale activiteiten met mensen met een psychiatrische achtergrond) heeft interesse in een meetmethode, omdat ze graag (met cijfers) wil onderbouwen waarom de inzet van vrijwilligers in een maatjesproject meer waard is en meer oplevert dan de inzet van een paar uur professional.

Vraag: Wat is de meerwaarde van vrijwilligers (sociaal-maatschappelijke waarde)?

Uitwerking: De sociaal-maatschappelijk waarde is de moeilijkste waarde om te meten. Het is moeilijk, zo niet onmogelijk, in geld uit te drukken en wordt eerder in termen van effecten of waardering beschreven. De betrokkenen waarderen de inzet van vrijwilligers in maatjesprojecten bijvoorbeeld hoger, vanwege persoonlijke aandacht en investering, dan de inzet van een professional. Een meetmethode bestaat echter niet.

Er zijn desondanks enkele methoden die hun nut in de praktijk hebben bewezen en meer of minder toepasbaar zijn voor diverse actoren. Dit zijn instrumenten die de waarde in geld uitdrukken, die kunnen worden gebruikt in een begroting of in een aparte berekening voor in- of extern gebruik. Deze instrumenten nemen we in het eindproduct op.

4 Korte samenvatting eindproduct

In overleg met het ministerie van VWS is besloten dat RegioPlan, in samenwerking met Movisie, de verzamelde informatie zal samenvatten en ordenen. Deze zal via een website ter beschikking worden gesteld aan het veld. Op deze website komen dan onder andere aan de orde:

- welke vragen de diverse actoren kunnen hebben naar de waarde van vrijwillige inzet;
- wat de mogelijkheden zijn om waarde te meten voor diverse partijen.

4.1 Waarde en waardering

Hoofdvraag: Hoe kan ik de waarde van de vrijwillige inzet zichtbaar maken?
 We onderscheiden drie typen waarde en daarbij in te zetten instrumenten:

- *Financieel-economische waarde*

Manieren om deze waarde tot uitdrukking te brengen zijn bijvoorbeeld het berekenen van een loonequivalent van vrijwillige inzet (vervangingsmethode).

- *Sociaal-economische waarde*

Hier kunnen instrumenten worden ingezet die zijn afgeleid van bestaande 'boekhoudkundige' instrumenten, maar waaraan het meten van het sociale aspect is toegevoegd. De instrumenten meten de sociaal-economische waarde van vrijwillige inzet, zodat de waarde kan worden geïntegreerd in een begroting of aparte berekening voor in- of extern gebruik. Vaak meten de instrumenten meer dan alleen de waarde van vrijwillige inzet.

- *Sociaal-maatschappelijke waarde*

Voor het meten en tot uitdrukking brengen van deze waarde zijn zowel macro-economische methoden geschikt als het toekennen van keurmerken of EVC. In het onderzoek heeft deze laatste groep weinig aandacht gehad, omdat het feitelijk geen meetinstrumenten van de waarde van vrijwillige inzet betreft. Alleen EVC kan worden gezien als een instrument dat direct de waarde van vrijwillige inzet van en voor de vrijwilliger zelf tot uitdrukking brengt in een diploma bijvoorbeeld.

Om deze waarde te meten is een meer kwalitatieve methode nodig, waarbij niet de eigen organisatie, maar de maatschappij het uitgangspunt is. We zouden niet de vrijwilliger, niet de direct betrokkenen, maar de rest van de samenleving kunnen vragen hoe zij bepaalde vrijwillige inzet waarderen. Het gaat in dit geval dan niet zozeer om het meten van de waarde, maar om het beschrijven van de waardering van de waarde van vrijwillige inzet.

4.2 Instrumenten

Zoals eerder genoemd, zijn er enkele methoden die hun nut in de praktijk hebben bewezen en meer of minder toepasbaar zijn voor diverse actoren.⁸

Financieel-economische waarde	
Vervangingsmethode	Aantal uren inzet x gemiddeld vergelijkbaar salaris. Voordeel: makkelijk, weinig info nodig, Nadeel: simpel, suggereert dat vrijwillige inzet gratis tijd is. Meet wat wordt bespaard aan salaris, niet wat de waarde is van vrijwillige inzet
Sociaal-economische waarde	
Social Return On	'De waarde of impact van sociale ondernemingen'.

⁸ De instrumenten zijn met name bruikbaar voor organisaties van een bepaalde omvang, die een goede administratie van de vrijwillige inzet en daarbij gemaakte kosten bijhouden.

Investment (SROI)	<p>Dus bredere doelstelling dan meten van waarde van vrijwilligers.</p> <p>SROI is een methode die het rendement van maatschappelijke investeringen meet. Met deze methoden kunnen organisaties het rendement van hun sociale initiatieven kwantificeren, onder meer door de impact van hun maatschappelijke werk in geld uit te drukken. Ook wordt bijvoorbeeld gemeten hoeveel extra investering is aangetrokken door de investering waarvan de SROI wordt gemeten, en wordt onderzocht of mensen zich anders zijn gaan gedragen door de gedane investering. Zowel organisaties (resultaten zichtbaar maken) als financiers (organisaties en projecten beoordelen) kunnen de SROI-methode gebruiken.</p>
VIVA-1	<p>VIVA-1 is een methode om de kosten voor en opbrengsten van vrijwilligers in kaart te brengen. De methode produceert financiële gegevens die subsidiegevers en anderen kunnen informeren over de waarde van vrijwilligerswerk in de organisatie. De kosten zijn de werkelijk gemaakte of de begrote kosten. De opbrengsten betreffen de vervangingswaarde van het werk van vrijwilligers, die wordt berekend op basis van het bedrag dat betaald zou moeten worden als een beroepskracht dat werk doet. De uitkomst is een ratio (de VIVA-1-ratio) die gelijk is aan de totale opbrengst van vrijwilligers gedeeld door de totale kosten voor vrijwilligers.</p>
Volunteer Value Calculator (Knowledge Development Center; Canada)	<p>De Volunteer Value Calculator is bedoeld om de economische waarde van het werk van vrijwilligers in een organisatie te kunnen schatten. Het meet niet alle waarde van het werk maar alleen de economische waarde. De VVC bestaat uit drie meetgebieden, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Human resource productivity measures: Hoe groot is de arbeidsinput van vrijwilligers en wat is de geldwaarde (of virtuele loonsom) en toegevoegde waarde van hun inzet? • Volunteer program efficiency measures: Wat is het rendement per gependende euro en hoe efficiënt is het management van vrijwilligers in de organisatie? Wat is de verhouding tussen het aantal vrijwilligers en betaalde professionals? • Community support measures: Hoeveel geld dragen vrijwilligers zelf bij aan de organisatie (bijvoorbeeld, als ze zelf betalen voor onkosten) en hoe verhoudt zich dat tot andere bijdragen uit de gemeenschap?
Expanded Value Added Statement (Laurie Mook; Canada)	<p>De Expanded Value Added Statement (EVAS) geeft de economisch, sociaal en ecologisch toegevoegde waarde van een organisatie in een geïntegreerde verklaring weer. Daarvoor wordt gebruikgemaakt van financiële verslagen en van niet in geld uitgedrukte sociale bijdragen waarvoor een vergelijkbare marktwaarde wordt berekend. Zo wordt ook rekening gehouden met de waarde van gratis producten en diensten en met onbetaalde arbeid en het</p>

	<p>werk van vrijwilligers, om niet aangeboden diensten en de ontwikkeling van de vaardigheden van vrijwilligers. EVAS maakt zichtbaar hoeveel een organisatie bijdraagt, hoeveel inzet met het werk van een organisatie gemoeid is, welke vaardigheden nodig zijn, enzovoorts. De uitkomsten zijn te gebruiken in jaarverslagen, in uitingen van waardering aan de vrijwilligers en naar beleidsmakers om de toegevoegde waarde van de organisatie duidelijk te maken.</p>
MBO-Monitor TM (Fortis Foundation)	<p>Instrument om effecten inzichtelijk te maken van maatschappelijk ondernemen (zoals medewerkervrijwilligerswerk) van ondernemingen op de eigen organisatie en op de doelgroep.</p>

Sociaal-maatschappelijke waarde

Vrijwillige inzet goed geregeld (Vereniging NOV/CIVIQ)	<p>Kwaliteitsonderscheiding waarmee een organisatie op een objectieve manier kan laten zien dat zij het vrijwilligerswerk succesvol en aantrekkelijk heeft georganiseerd. De bedoeling is dat vrijwilligersorganisaties worden gestimuleerd om te streven naar een bepaald kwaliteitsniveau en daarvoor publieke erkenning krijgen.</p> <p>Vrijwilligers weten dat ze binnen die organisaties kunnen rekenen op voldoende mogelijkheden om zich met succes in te zetten. Voor financiers, samenwerkingspartners en klanten is het zinvol te weten dat de organisatie haar vrijwillige inzet goed heeft geregeld. Onafhankelijke adviseurs van NOV voeren de beoordeling uit op basis van een zelfevaluatie.</p>
Erkenning Verworven Competenties	<p>De EVC-procedure is een instrument om de competenties van vrijwilligers, opgedaan in het vrijwilligerswerk, in beeld te brengen en te erkennen. De vrijwilliger ontvangt een certificaat waarin de verworven competenties staan vermeld. Op het certificaat worden maximaal twaalf algemene competenties benoemd. Deze competenties komen voor in alle soorten vrijwilligerswerk en -functies en de procedure is geschikt voor alle vrijwilligers en organisaties.</p>
Investing in volunteers (Verenigd Koninkrijk)	<p>Investing in volunteers is een Brits kwaliteitskeurmerk voor organisaties die vrijwilligers inzetten. Organisaties kunnen zelf hun management van vrijwilligers doorlichten en met het keurmerk hun betrokkenheid bij vrijwilligerswerk zichtbaar maken. De beoordeling betreft vier gebieden, namelijk planning van de inzet van vrijwilligers, recruitering, selecteren en matchen van vrijwilligers en het ondersteunen en vasthouden van vrijwilligers. Investing in volunteers lijkt in opzet veel op het Quifd-keurmerk.</p>

4.3 Voorbeeldpresentatie van een instrument

Social Return to Investment (SRIO)

Doel

Social Return on Investment (SROI) is een methodiek die het rendement van maatschappelijke investeringen meet. Het maakt inzichtelijk wat de toegevoegde maatschappelijke waarde is die de onderneming levert.

Voor iedere euro die de samenleving investeert in dit project, worden er X terugverdiend c.q. bespaard!

Welke vragen worden beantwoord?

Wat is de *economische waarde* van de vrijwillige inzet?

1. Voor financiers/donateurs - een subsidieaanvraag
2. Voor de eigen organisatie - in de begroting/jaarrekening
3. Voor vrijwilligers - ter motivatie

Korte beschrijving

Het uitgangspunt van SROI is dat iedere bijdrage van een subsidiegever (fonds, overheid) aan een sociaal-maatschappelijk project feitelijk een 'investering' is in dat project en ook als zodanig kan worden beoordeeld. Dit uitgangspunt lijkt eenvoudiger dan het is. Immers, bij het verstrekken van een gift aan een instelling of project wordt zelden een 'investeringsanalyse' gedaan.

Bij zakelijke ondernemingen is wel sprake van een investeringsanalyse. De ondernemer stelt het te verwachten rendement van zijn bedrijf vast. Bij maatschappelijke initiatieven staat het verdienen van geld niet voorop. Dit betekent dat er, bij het beoordelen van een aanvraag, niet eenvoudigweg kan worden gekeken naar de toekomstige geldstromen (cashflows) om het succes van het initiatief te beoordelen. Toch verwachten we van deze sociale initiatieven ook een resultaat: niet (alleen) een financieel rendement, maar vooral een 'maatschappelijk' resultaat: een sociaal rendement.

Zeer belangrijk is dat non-profitorganisaties vaststellen wat zij willen meten. Hoe kun je de impact van een organisatie meten? Ten eerste moeten deze organisaties hun missie vertalen in concrete, meetbare doelen. Impact is uit te drukken in geld, omdat het werk van een maatschappelijke organisatie vaak besparingen oplevert. Ook kan een maatschappelijk initiatief extra inkomsten genereren.

De resultaten van maatschappelijke organisaties zijn niet altijd eenvoudig in kaart te brengen. Hoe kwantificeer je 'een beter gevoel over jezelf'. Ook dat is meetbaar: een 'beter gevoel' zal mogelijk leiden tot een verandering van gedrag, en daarmee mogelijk tot minder zorgconsumptie.

Maatschappelijke organisaties kunnen ook doelen meten die zijn gerelateerd aan hun werk:

- Hefboomwerking: heeft de investering die wij hebben gedaan, andere investeringen aangetrokken?
- Invloed: wie is zich anders gaan gedragen door onze investeringen?

De SROI-methodiek is bedoeld voor een tweeledig publiek:

- Projectleiders, ondernemers, managers en anderen die er belang bij hebben om de maatschappelijke resultaten van hun onderneming zichtbaar te maken. Dit kunnen zowel non-profit- als for-profitorganisaties zijn.
- Investeerders, fondsen, kredietverstrekkers en subsidiegevers in sociale en maatschappelijke projecten, die een beoordeling willen maken van de economische én sociale opbrengst van hun investeringen.

In Nederland wordt de methodiek van SROI toegepast op vijf sociale bedrijven die tot stand zijn gekomen door giften van een aantal fondsen. Het betreft onder meer de volgende projecten:

- Blixem: een lunchrestaurant voor gehandicapten;
- de Batavia: het herbouwen van een zeventiende-eeuws schip in Lelystad;
- Brouwerij de Prael: een brouwerij voor GGZ-cliënten.

Voor- en nadelen

Voordeel:

- Het is in Nederland (verder) ontwikkeld, waardoor de informatie in het Nederlands kan worden verstrekt.
- Het is breder dan alleen het meten van waarde vrijwillige inzet.

Nadeel:

- Er is een uitgebreide opleiding nodig om dit instrument te kunnen toepassen.
- Het instrument is nog beperkt toegepast.
- Er is een uitgebreide administratie vereist.

Voorbeelden

Het caseboek SROI bevat 7 cases van SROI-onderzoeken bij de Sociale Dienst Amsterdam, Stichting Hulphond Nederland, Brouwerij de Prael, Philips Nederland, Gastouderopvang Rotterdam, Brazzerie Abrona en Zorgboerderij/bakkerij Thedinghsweert.

Oikos ontwikkelde de methodiek om het maatschappelijk rendement van kerken (en andere vrijwilligersorganisaties) te bepalen om daarmee de zichtbaarheid van deze organisaties te vergroten. Deze vergrote zichtbaarheid kan ertoe bijdragen dat de samenleving als geheel beter weet wat kerken doen en betekenen, en dat kerkleden zich meer bewust zijn van de waarde van hun kerkelijk werk.

Als de kerken niet zouden bestaan - wat zou er dan op het bordje van andere organisaties of van de overheid terechtgekomen zijn?

Links/literatuur

Maatschappelijk rendement Gemeten, Social Return on Investment door Peter Scholten, uitgeverij SWP Amsterdam, ISBN 90 6665 549 6

www.sroi.nl

BIJLAGEN

Respondenten

Tabel B1.1 Deelnemende organisaties en deskundigen

Actor	Algemeen	Zorg	Welzijn	Sport	Cultuur
Vrijwilligers-organisaties		Zonnebloem Rode Kruis KNRM	Vluchtelingenwerk Vereniging NOV/Humanitas NUSO (landelijke organisatie voor speeltuinwerk en jeugdrecreatie)	KNSB KNVB	Bibliotheek Apeldoorn Zuiderzeemuseum Enkhuizen
(groot)		Tafeltje dek je – lokale afdeling	Wijk- en dienstencentrum Den Haag Brouwerij de Prael Lunchrestaurant Blixem	Sportvereniging S&L Sportvereniging KSV	Ver. Amateurtoneel N-Holland Muziekvereniging Wilhelmina Nederlands Politieuseum
(klein)					Nederlands Politieuseum
Steun-organisaties	ISF InZ Rotterdam Samenleving en Bedrijf (MVO Nederland)	Mezzo (mantelzorg) VWCA	CMO Groningen CMO Gelderland Primo-NH Stamm CMO Drenthe	Servicepunt vrijwilligers welzijn en sport	KNFM Palet
Financiers	VSB Fonds Rabobank VFI (Vereniging van Fondsenwervende Instellingen) FIN Fortis Foundation Instituut voor Sponsoring en Fondsenwerving	Fonds Psychische Gezondheid	Oranjefonds Stichting Doen Start Foundation	Christelijk Nationale Sportfonds NOC*NSF	Prins Bernhard Cultuurfonds
Overheid	Gemeenten (onder andere Rotterdam, Amersfoort, Kampen, Maastricht, Westerveld en Renkum) Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Intergemeentelijk Samenwerkingsorgaan Midden Holland (ISMH) Provincie Friesland, Noord-Holland en Zeeland Ministerie van SZW, VWS				
Experts	Diverse deskundigen, Movisie, KPMG				

BIJLAGE 2

Literatuur

- Cairns, Ben en Romaine Hutchison (2006) *The Impact of Investing in Volunteers*. Aston Business School: Centre for Voluntary Action Research.
- Goulbourne, M. en D. Embuldeniya (2002) *Assigning Economic Value to Volunteer Activity: Eight Tools for Efficient Program Management*. Toronto: Canadian Centre for Philanthropy.
- Haveman (1977) *A Benefit-Cost and Policy Analysis of the Netherlands' Social Employment Program*. Leiden: Rijksuniversiteit.
- Homburg, G. (1996) *Kosten en baten van gesubsidieerde arbeid*. Amsterdam: Regioplan.
- Kloosterman, R. en P. Renooy De economische betekenis van het vrijwilligerswerk in Nederland. In: *R.C. Kwant (red.) Dat doe je gewoon?* De Balie. 1987, pag. 77-93.
- Koninklijke Nederlandse Reddings Maatschappij (2007) Jaarverslag 2006*.
- Mook, Laurie et al. (2007) *What Counts; social accounting for nonprofits and cooperatives*. London: Siegel press.
- Meer, Liesbeth van der (2006) *Assigning Economic value to volunteer contribution in the annual reports of volunteer organisations in the Netherlands*. Utrecht: Universiteit Nimbas.
- Merrill Associates (2000) *Exploring the Value of Volunteering*.
www.merrillassociates.com
- NOV (2002) *Keurmerk Steunpunt Vrijwilligerswerk; Keurmerk voor kwaliteit*. Utrecht: NOV.
- NOV (2001) *VIVA-1 formulier en toelichting*. Utrecht: NOV.
- NRC (22 januari 2005) *Sociaal investeren met winst; 'social return on investment' in opkomst*.
- Quarter, J., L. Mook, L. en , B.J. Richmond (2002). *What Volunteers Contribute; Calculating and Communicating Value Added*. Toronto: Canadian Centre for Philanthropy.

Salamon, L.M., R. List. en S.W. Sokolowski (2002) *Handbook on Nonprofit Institutions in the System of National Accounts*. New York: John Hopkins University/United Nations Statistical.

Sar, Jaap van der Roos Visser (2006) *Gratis en waardevol; Rol, positie en maatschappelijk rendement van migrantenkerken in Den Haag*. Utrecht: Stichting Oikos.

Scholten, Peter (2003) *Maatschappelijk rendement gemeten: social return on investment*. Amsterdam: SWP.

The Grantmaker Forum on community & national service (2003) *The cost of a volunteer; what it takes to provide a quality volunteer experience*. Berkeley: GFCNS.

BIJLAGE 3

Vragen voor de oriënterende interviews

- Vraag 1 Wat is in het algemeen uw mening over de waarde van vrijwilligerswerk?
- Vraag 2 Waarop moet wat u betreft de nadruk worden gelegd?
- de waarde voor vrijwilligers zelf
 - de opbrengsten van hun werk en de kosten die ermee gemoeid zijn (bijvoorbeeld ten opzichte van alternatieven in de markt)
 - de kwaliteit van het werk van vrijwilligers en hun organisaties
 - het feit dat het werk vrijwillig wordt gedaan en niet tegen beloning
 - het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk
- Vraag 3 Wat motiveert
- vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen?
 - organisaties om vrijwilligers te gebruiken?
 - bemiddelaars om zich voor vrijwilligers en hun organisaties in te zetten?
 - financiers om vrijwilligersorganisaties te ondersteunen?
- Vraag 4 Wat doet u om vrijwilligers aan te trekken en vast te houden?
- beloning
 - waardering
 - voordelen en ander profijt
- Vraag 5 Behandelt u daarbij alle vrijwilligers gelijk of maakt u een onderscheid naar kennis, ervaring, functie of soort werk, enzovoorts?
- Vraag 6 Wat levert vrijwilligerswerk u op en wat kost het?
- Vraag 7 Zijn er risico's aan verbonden?
- Vraag 8 Levert het feit dat werk door vrijwilligers wordt gedaan een bepaalde meerwaarde op?
- Vraag 9 Maakt het gebruik van vrijwilligers uw organisatie meer of minder efficiënt?
- Vraag 10 Zou u het werk liever door betaalde professionals of door overheidsinstanties laten doen?
- Vraag 11 Bestaan er manieren om de waarde van vrijwilligerswerk te meten en waarvoor worden ze gebruikt?
- kwantitatieve methoden om te berekenen hoeveel het werk van vrijwilligers een organisatie oplevert of om te onderzoeken hoe goed een organisatie functioneert, zoals
 - Expanded Value Added
 - tevredenheidsonderzoeken onder vrijwilligers
 - keurmerken die aangeven hoe een organisatie functioneert, in het algemeen en ten aanzien van vrijwilligers, zoals
 - NOV Keurmerk Steunpunt Vrijwilligerswerk
 - CBF-Keur voor fondsenwervende instellingen
 - certificaten voor individuele vrijwilligers en organisaties, zoals

- Quifd certificaat (Qualität in freiwilligen Diensten)
- Erkenning van Verworven Competenties (EVC)

Vraag 12 Welke methoden en instrumenten gebruikt u zelf en hoe werken ze?

Vraag 13 Waaraan heeft u het meest behoefte en wat zijn de voornaamste struikelblokken?

Tabel B3.1 Welke actoren stellen we welke vragen?

Vragen	Vrijwilliger	Werkgever	Bemiddelaar	Financier	Expert
1	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓
3	✓	✓	✓	✓	✓
4		✓	✓		
5		✓	✓		
6	✓	✓		✓	(✓)
7	✓	✓		✓	(✓)
8		✓	✓		(✓)
9		✓			(✓)
10		✓	(✓)		(✓)
11		✓	✓	✓	✓
12	(✓)	✓	✓	✓	
13		✓	✓	✓	✓