



# Tevredenheidsonderzoek Vriendendiensten Deventer 2016

Rapportage op basis van kwantitatief onderzoek  
onder deelnemers en vrijwilligers van  
Vriendendiensten Deventer, uitgevoerd door  
Kansmanager Interim Management in april 2016

Resultaten, conclusies en aanbevelingen op basis van kwantitatief onderzoek. Respons 24% deelnemers en 33% van de vrijwilligers. Gemiddeld rapportcijfer 7,8 door deelnemers en 8,6 van de vrijwilligers.



# Tevredenheidsonderzoek Vriendendiensten Deventer 2016





Rapportage op basis van kwantitatief onderzoek onder deelnemers en vrijwilligers van Vriendendiensten Deventer, uitgevoerd door Kansmanager Interim Management in april 2016

## Inhoud

Samenvatting in cijfers.....	2
Samenvatting in cijfers.....	2
Inleiding.....	3
Resultaten onderzoek.....	4
Deelnemers.....	4
Deelnemers – gedifferentieerd.....	6
Vrijwilligers.....	8
Conclusies en aanbevelingen.....	10
Conclusies.....	10
Algemeen.....	10
Algemeen Vriendendiensten Deventer.....	11
Deelnemers.....	11
Vrijwilligers.....	12
Aanbevelingen.....	12
Nawoord vanuit Vriendendiensten Deventer.....	13
Bijlage 1: enquête deelnemers.....	0
Bijlage 2: enquête vrijwilligers.....	2

## Samenvatting in cijfers



### Deelnemers

Aantal respondenten:	24%
Algemeen Vriendendiensten:	7,8
1-op-1:	8,2
Vriendencafé:	7,0
Groeps-/tafelmaatjes:	7,9
Rapportcijfer:	7,8

### Deelnemers gedifferentieerd:

wachtlijst 1-op-1 maatje, wel deelname aan groepsactiviteiten (15%):	8,5
wachtlijst 1-op-1 maatje, geen deelname aan groepsactiviteiten (21%):	6,7
deelname groepsactiviteiten (met of zonder 1-op-1 maatje) (50%):	8,3
alleen 1-op-1 maatje (15%):	6,7

### Vrijwilligers:

Aantal respondenten:	33%
Algemeen Vriendendiensten:	8,3
1-op-1:	8,2
Vriendencafé:	8,0
Groeps-/tafelmaatjes:	8,1
Rapportcijfer:	8,6

## Samenvatting in cijfers



### Deelnemers

Aantal respondenten:	24%
Algemeen Vriendendiensten:	7,8
1-op-1:	8,2



## Inleiding

In maart 2011 is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de deelnemers en de vrijwilligers van Vriendendiensten Deventer dit in opdracht van het bestuur. Dit jaar (april 2016) is opnieuw een tevredenheidsonderzoek afgenomen. Het onderzoek is onafhankelijk uitgevoerd door Claudia Jansen-Wagner van Kansmanager Interim Management uit Deventer.

In totaal hebben 300 deelnemers de enquête ontvangen, ten opzichte van 111 in 2011. Hiervan hebben 73 deelnemers de enquête geretourneerd. Dit is 24% van het totaal, versus 42% in 2011. Daarnaast hebben 125 vrijwilligers (63 in 2011) de enquête gekregen. In totaal hebben er 41 vrijwilligers (30 in 2011) deelgenomen aan het onderzoek. Dit is 33% (48% in 2011) van het totaal. Hiermee is de uitkomst van het onderzoek representatief en valide te noemen, aangezien de minimale respons van 20% in beide gevallen is behaald.

De enquête voor de deelnemers bestond uit 38 (ja/nee, meerkeuze en open) vragen. De meerkeuze vragen waren opgebouwd uit een schaal van 1 tot 10, waarbij de 1 stond voor volledig oneens/slecht en de 10 voor helemaal mee eens/uitstekend. De enquête is terug te vinden in [Bijlage 1: enquête deelnemers](#)

De antwoorden op de ja/nee-vragen stelde de respondenten in de gelegenheid om vragen over te slaan die op hun niet van toepassing waren. Daarnaast zijn een drietal ja/nee-vragen gebruikt om 4 groepen deelnemers te identificeren:

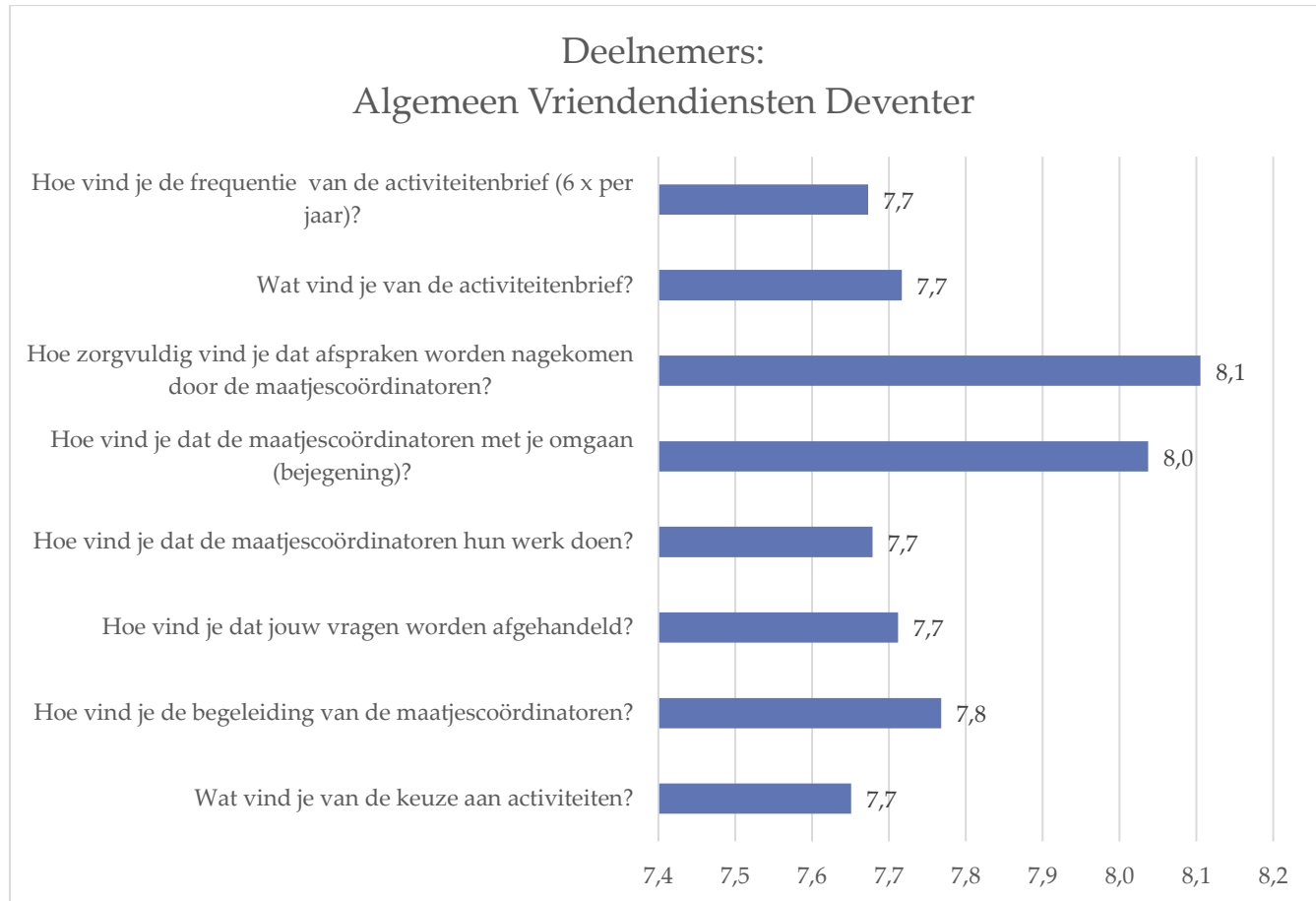
1. wachtlijst 1-op-1 maatje, wel deelname aan groepsactiviteiten
2. wachtlijst 1-op-1 maatje, geen deelname aan groepsactiviteiten
3. deelname groepsactiviteiten (met of zonder 1-op-1 maatje)
4. alleen deelname 1-op-1 maatje

De antwoorden op de meerkeuze vragen komen terug in tabelvorm in de paragraaf [Resultaten onderzoek](#). Ook hebben we de deelnemers gevraagd om aan te geven in welke gemeente zij wonen, om inzicht te krijgen in (een verschil in) de tevredenheid per gemeente. [Bijlage 2: enquête vrijwilligers](#) bevat de vragenlijst zoals deze is verstuurd naar de vrijwilligers. Deze bestond uit 35 vragen, waarvan 10 open vragen waren. De antwoorden op de open vragen kunnen de maatjescoördinatoren gebruiken om de dienstverlening te optimaliseren en zijn gebruikt voor statistische doeleinden in deze rapportage. Vanwege privacy zijn de antwoorden op open vragen niet opgenomen in de rapportage.



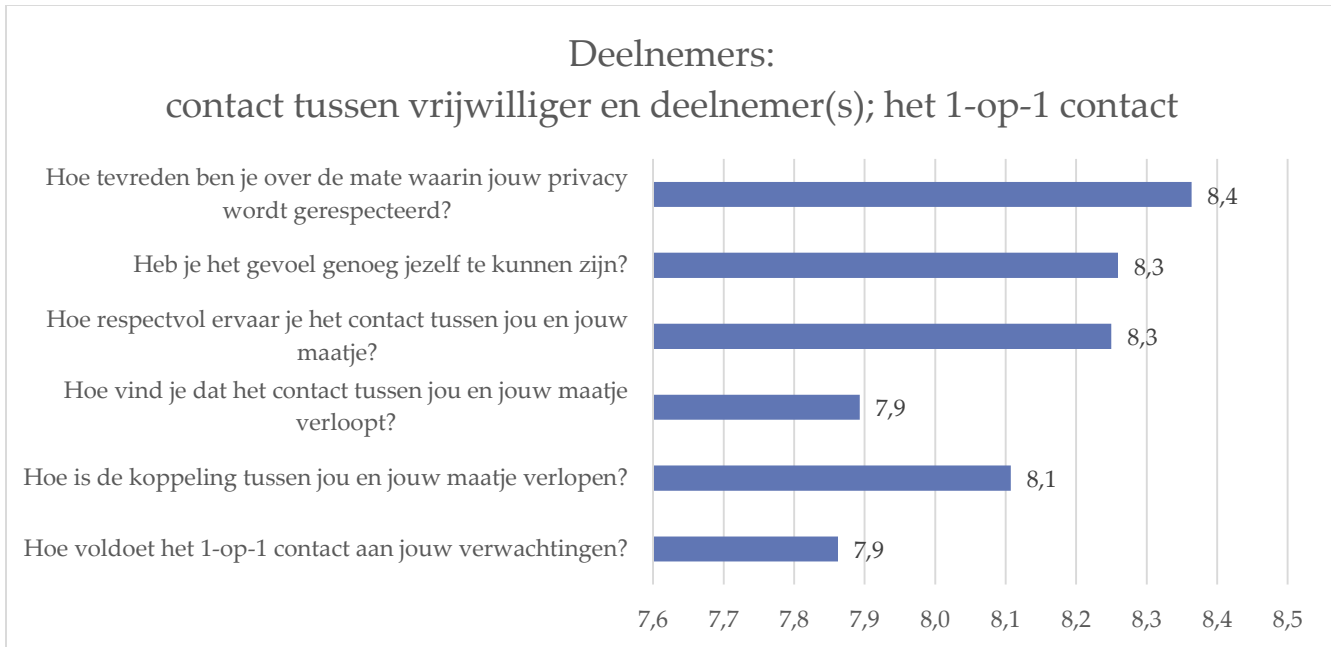
## Resultaten onderzoek

### Deelnemers

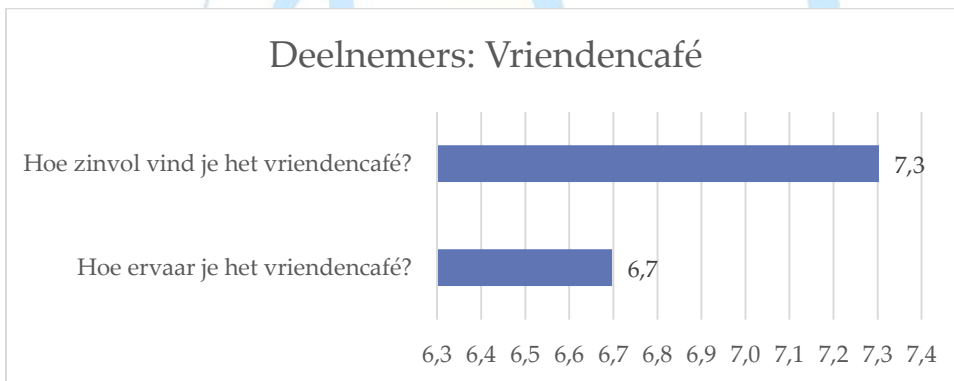


**Gemiddeld geven de deelnemers een 7,8 voor het thema Vriendendiensten Deventer Algemeen.**

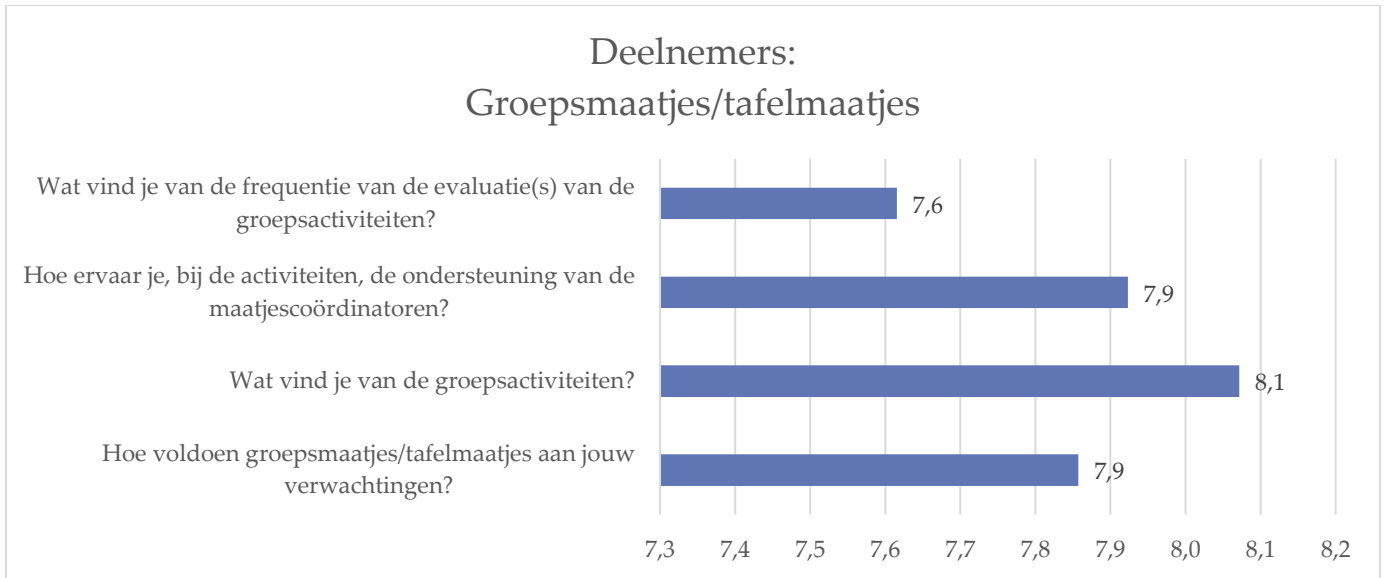
Deze vragen hebben betrekking op bedrijfsvoering, bejegening en communicatie (van en door de maatjescoördinatoren)



**Het 1-op-1 contact wordt gemiddeld met een 8,2 gewaardeerd door de deelnemers.**



**De deelnemers beoordelen het Vriendencafé met een 7,0 gemiddeld.**



**Met een gemiddeld oordeel van 7,9 scoren de groepsmaatjes een fractie lager dan de 1-op-1 maatjes.**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Leeg
Welk rapportcijfer geef je Vriendendiensten Deventer in totaal?	1	1	1			2	15	25	14	6	8

**Het rapportcijfer van de deelnemers voor Vriendendiensten Deventer is gemiddeld een 7,8.**

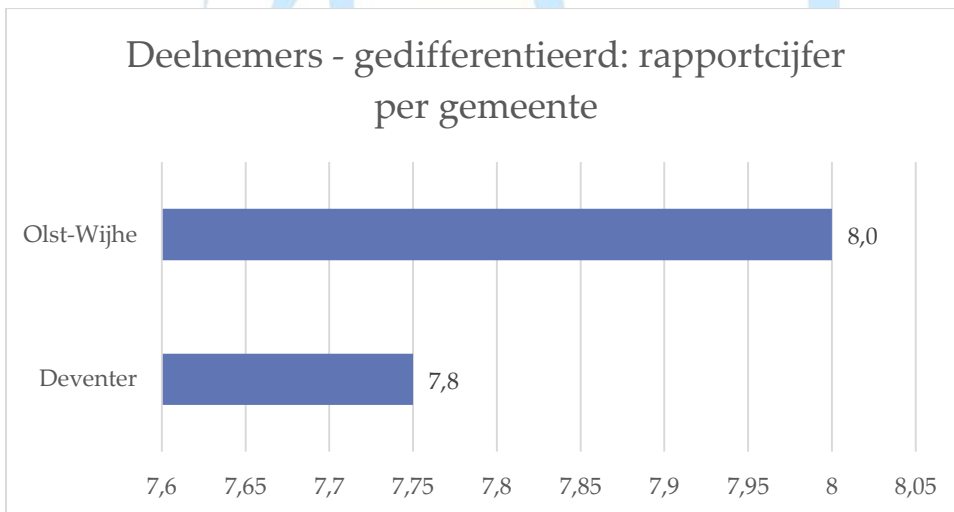
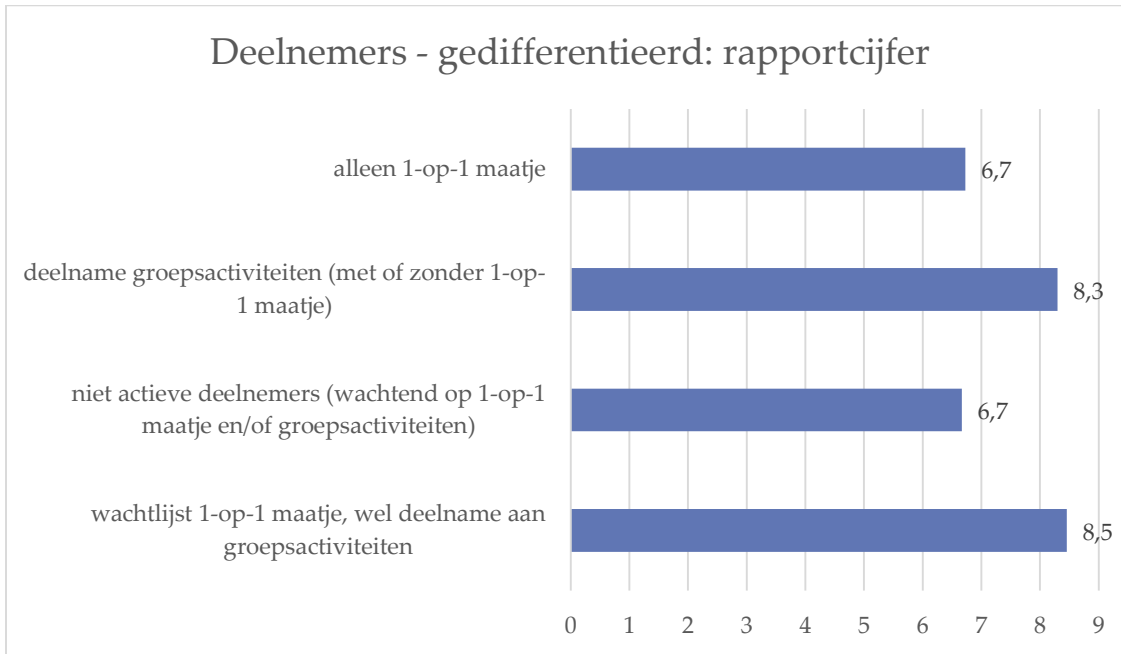
### *Deelnemers – gedifferentieerd*

Voorafgaande aan het onderzoek was er – buiten de behoefte aan klanttevredenheid over 1-op-1 contact, de groepsactiviteiten, het Vriendencafé en het algemeen oordeel over Vriendendiensten Deventer – de wens om inzicht te krijgen of de mate van tevredenheid wordt beïnvloed door de (lange) wachtlijst. Van de 300 ingeschreven deelnemers is ongeveer 1/3 gekoppeld aan een 1-op-1 maatje. En de vraag of de groepsactiviteiten – die zijn ontstaan om het leed van de wachtlijst wat te verzachten – een positieve invloed hebben op de tevredenheid. Met de volgende 3 vragen hebben we de deelnemers gedifferentieerd:

1. Sta je op de wachtlijst voor een 1-op-1 maatje?
2. Neem je deel aan (groeps)activiteiten?
3. Zo nee, sta je op een wachtlijst voor groepsactiviteit(en) of tafelmaatjes?



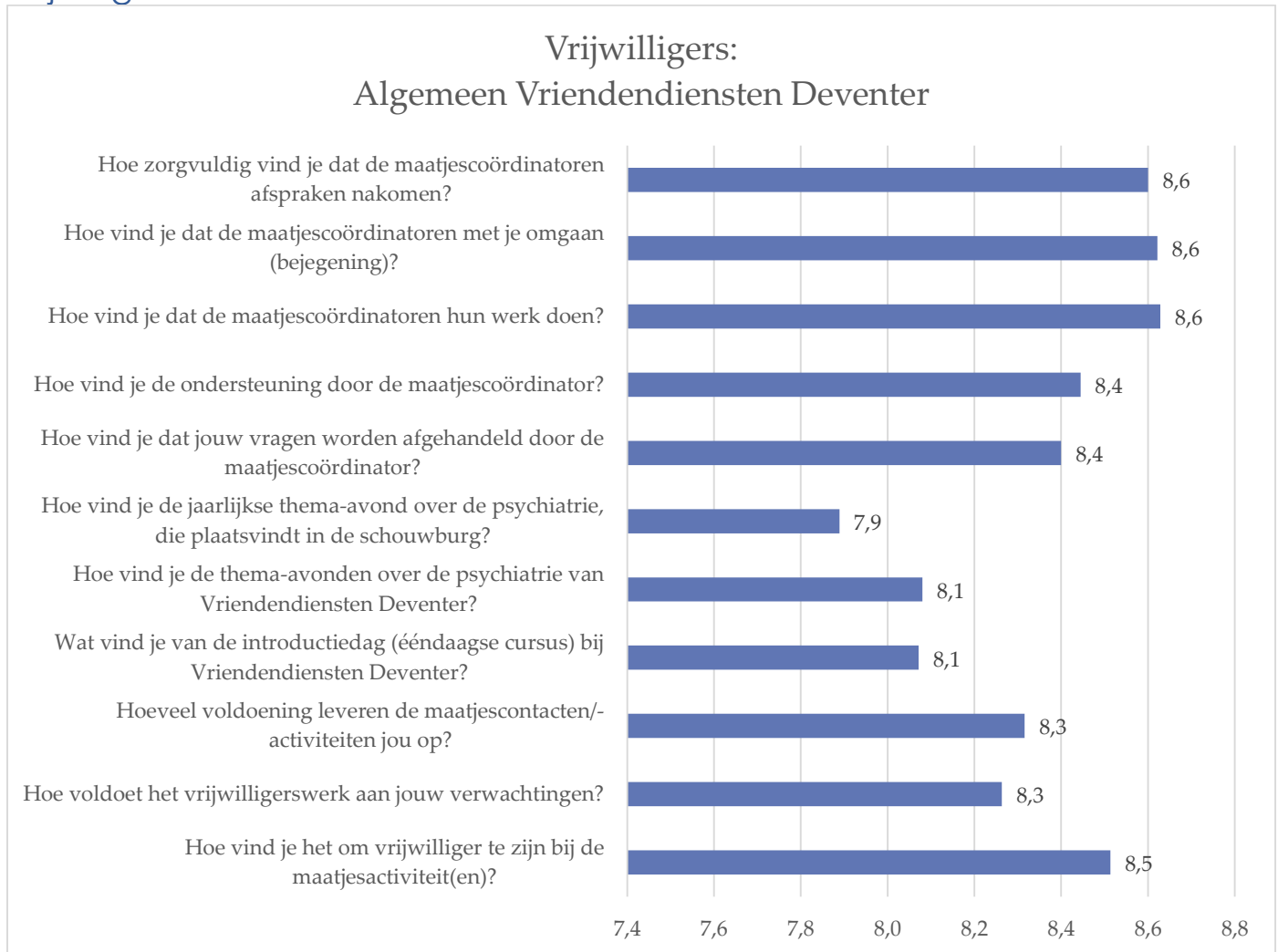
Daarnaast hebben we de deelnemers gevraagd in welke gemeente zij wonen.



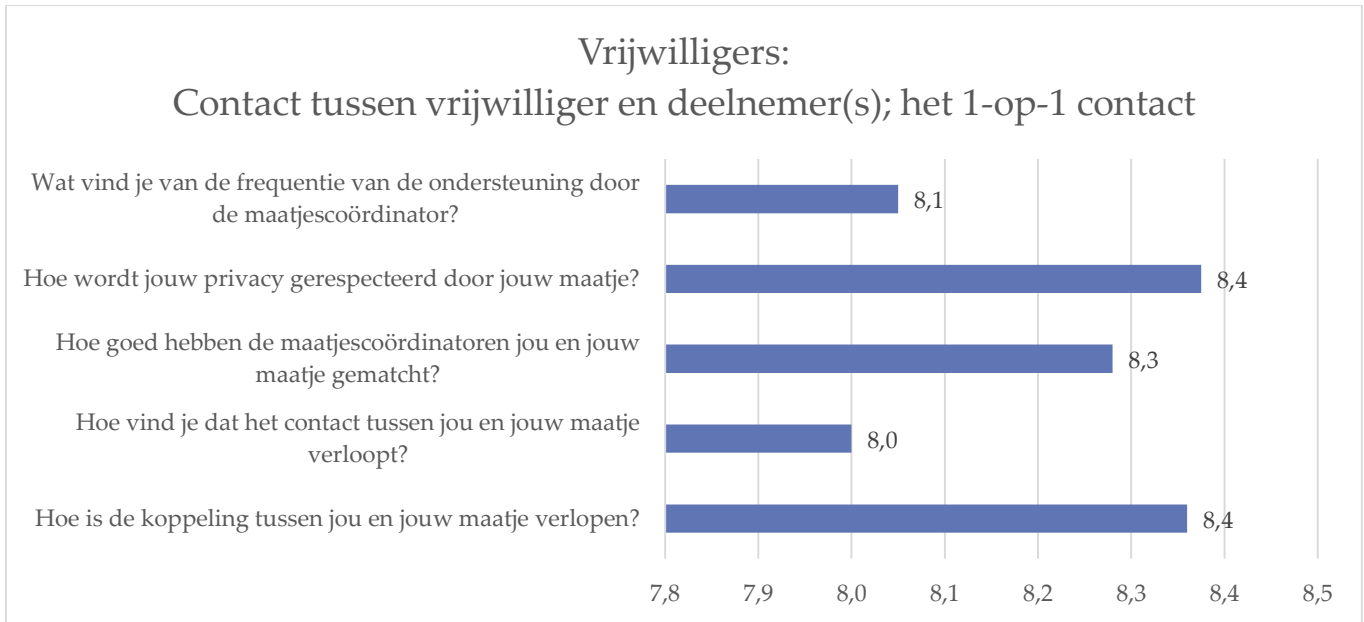




## Vrijwilligers



**Gemiddeld geven de vrijwilligers een 8,3 op de algemene vragen.** Deze algemene vragen hebben betrekking op bedrijfsvoering, bejegening en communicatie.



**Het 1-op-1 contact waarderen de vrijwilligers gemiddeld met een 8,2.** Hiermee scoren ze exact hetzelfde cijfers als de deelnemers op dit onderdeel!

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	leeg
Hoe ervaar je het vriendencafé?						4	1	9	5	2	4

**Voor het Vriendencafé geven de vrijwilligers het cijfer 8,1.**



**De vrijwilligers beoordelen de groeps-/tafelmaatjes met een gemiddelde van 8,1.**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	leeg
Welk rapportcijfer geef je Vriendendiensten Deventer in totaal?							5	16	10	10	

**Het eindoordeel van de vrijwilligers komt neer op een rapportcijfer van 8,6.**

## Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

#### Algemeen

Over het algemeen kunnen we stellen dat de vrijwilligers iets positiever oordelen dan de deelnemers. Het verschil is marginaal op groeps-/tafelmaatjes, maar significant op Vriendencafé 's (7,0 deelnemers versus 8,1 vrijwilligers) en het rapportcijfer (7,8 van de deelnemers versus een 8,6 van de vrijwilligers). Een vraag die we ons hierbij kunnen stellen is of de doelgroep vrijwilligers per definitie een positievere levenshouding/instelling heeft dan deelnemers?! Over het 1-op-1 contact zijn deelnemers en vrijwilligers unaniem (8,2 van beide groepen)

Uitgaande van de Net Promotor Score is het merendeel van de deelnemers passief tevreden en vallen de helft van de vrijwilligers in de categorie promotors. De rest van de vrijwilligers is passief tevreden.



Figuur 1 Net Promotor Score (bron: <http://www.frankwatching.com/>)

### Algemeen Vriendendiensten Deventer

De begeleiding/ondersteuning, de omgangsvormen en de mate waarin afspraken worden nagekomen van en door de maatjescoördinatoren worden goed beoordeeld. Deelnemers geven respectievelijk een 7,8, een 8,0 en een 8,1. De vrijwilligers beoordelen zelfs met een 8,4 voor ondersteuning en een 8,6 voor zowel de omgang als de mate waarin afspraken worden nagekomen.

### Deelnemers

Op de open vraag "Waarom doe je mee aan de maatjesactiviteiten van Vriendendiensten Deventer?" geeft 74% van de respondenten een antwoord met daarin de woorden 'sociaal contact', 'eenzaamheid' of 'isolement'. Hieruit blijkt dat de doelstelling "Wij brengen mensen weer onder de mensen en bieden de ondersteuning en de menselijke aandacht die ze nodig hebben."<sup>1</sup> van Vriendendiensten Deventer zeker wordt gerealiseerd.

Met betrekking tot het 1-op-1 contact is uit de open en gesloten vragen op te maken dat 81% van de deelnemers over het algemeen (heel) tevreden is over het maatjescontact. Zij waarderen de vragen over het 1-op-1 contact met cijfers tussen de 7 en 10. Een kleine minderheid is (zeer) ontevreden en geeft cijfers tussen de 2 en 6 op de verschillende vragen.

Het vriendencafé wordt als zinvol gevonden, maar niet altijd even prettig ervaren of zelfs gemeden. Gemelde problemen zijn in 5 categorieën onder te verdelen:

1. Tijdstip en dag;
2. Drukke;
3. Thema's/activiteiten;
4. Doelgroep;

<sup>1</sup> Bron: <http://www.vriendendienstendeventer.nl/>



## 5. Drempel ervaren (tijd, zelfvertrouwen)

De deelnemers zijn enthousiast te noemen over de groeps-/tafelmaatjes. Ook valt uit de differentiatie op te maken dat deelnemers die meedoen met groepsactiviteiten tevredener zijn over Vriendendiensten in het algemeen. Ongeacht of zij nu wel of niet op de wachtlijst voor 1-op-1 maatjes staan! Wel valt op dat de evaluaties van de groepsactiviteiten minder worden beoordeeld of zelfs niet herkend worden als evaluatie.

85% van de deelnemers geeft Vriendendiensten Deventer een 7 of hoger als rapportcijfer, maar ook 3 deelnemers geven een 3 of lager als rapportcijfer. Deze criticasters zijn teleurgesteld in de koppeling en/of hadden andere verwachtingen van Vriendendiensten. Verwachtingen die Vriendendiensten overigens niet (altijd) kan of wil waarmaken, zoals het vinden van een partner.

### Vrijwilligers

Relatief veel vrijwilligers hebben de vragen over de introductiedag, thema-avonden en theateravond leeggelaten, respectievelijk 28%, 38% en 55%. Deels is dit te verklaren aan een grote groep nieuwe vrijwilligers. Globaal geven de vrijwilligers cijfers tussen de 7 en 10 op alle vragen, 2 respondenten zijn duidelijk niet tevreden en geven cijfers tussen de 4 en 6.

Op 1 respondent na zijn de vrijwilligers erg enthousiast over het 1-op-1 contact.

Vrijwilligers beoordelen het Vriendencafé positiever dan de deelnemers, maar de feedback met betrekking tot de drukte, timing en activiteiten is vergelijkbaar met die van de deelnemers. Hier liggen kansen. Ook valt op dat slecht de helft van de vrijwilligers aangeeft wel eens naar het Vriendencafé te gaan. Natuurlijk wordt het Vriendencafé georganiseerd voor de deelnemers, maar vrijwilligers zouden deelnemers, die nu niet gaan, ook kunnen meenemen naar het Vriendencafé.

De vrijwilligers zijn iets enthousiaster over de groepsactiviteiten dan de deelnemers (gemiddeld cijfer 8,1). De frequentie van het contact met de maatjescoördinatoren scoort duidelijk lager (7,5) dan de antwoorden op de overige vragen.

### Aanbevelingen

1. Blijf in contact met de deelnemers op de wachtlijst voor een maatje; een telefoontje, appje of e-mailtje “we hebben nog niemand, maar we blijven zoeken/we denken aan je” is ook contact;
2. Communiceer dat een zorgvuldige koppeling veel belangrijker is dan snelheid – want eenmaal verkeerd gekoppeld betekent een vertrouwensbreuk en een zeer negatief beeld over alles dat met Vriendendiensten te maken heeft (de doelgroep is erg zwart-wit in zijn mening);
3. Varieer met het Vriendencafé qua dag (door de week en weekend) en tijdstip (eerder/later/'s middags);
4. Houd vaker een Vriendencafé en stel voor bepaalde dagen een maximum aantal deelnemers in;



5. Organiseer bingo-, spel-, dans- en muziekavonden en communiceer dit gericht zodat mensen weten waarvoor ze komen. Of laat een spreker komen. Laat hiervoor intekenen/inschrijven;
6. Organiseer speciale Vriendencafé 's voor doelgroepen (bijvoorbeeld: jongeren, 40+, hoogbegaafd/hoogsensibel). Laat hiervoor intekenen/inschrijven;
7. 21% van de respondenten heeft ondersteuning nodig om naar een Vriendencafé te gaan. Organiseer een (groeps)activiteit op locatie voor het Vriendencafé, zodat ze daarna (samen) naar het café (kunnen) gaan;
8. Communiceer met de deelnemers die nog niet deelnemen aan groepsactiviteiten dat deelname hieraan een significante vergroting van tevredenheid met zich meebrengt (cijfer 8,5 versus 6,7);
9. Deelnemers zoeken regelmatig heel gericht een maatje voor specifieke activiteiten (vakantiemaatje, rommelmarktmaatje, klusmaatje): adverteer hiermee, zodat vrijwilligers gericht kunnen reageren maar ook een beeld hebben wat er zoal gezocht wordt;
10. Houd vaker thema-avonden/introductiedagen, zeker wanneer er veel nieuwe vrijwilligers zijn. Communiceer duidelijk dat de thema-avonden 'bijscholing'/vervolg zijn op de introductiedag;
11. Kijk bij de bestaande vrijwilligers of zij bereid zijn tot groeps-/tafelmaatjes of misschien (nog) een 1-op-1 contact;
12. Vrijwilligers zijn tevreden over hun deelname aan Vriendendiensten Deventer, gebruik dit in campagnes om nieuwe vrijwilligers te werven: maak de vrijwilligers ambassadeurs en communiceer in de (sociale) media welke cijfers zij hebben gegeven.

Gefeliciteerd met het resultaat van dit klanttevredenheidsonderzoek. Jullie mogen trots zijn op het behaalde resultaat.

Met vriendelijke groet,

Claudia Jansen-Wagner

### *Nawoord vanuit Vriendendiensten Deventer*

Als eerste wil ik onze deelnemers en vrijwilligers die meegewerkt hebben aan dit onderzoek bedanken. Dankzij hun medewerking, input en feedback kunnen we onze organisatie, diensten en processen actualiseren en verbeteren.

Een speciale dankwoord richting Kansmanager Claudia Jansen is ook op zijn plaats. Zij heeft zich met haar hart en kennis ingezet om dit onderzoek onafhankelijk en kosteloos voor Vriendendiensten uit te voeren. Claudia, bedankt!

Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen constateren dat onze deelnemers en vrijwilligers tevreden zijn, met een algemene score van respectievelijk 7.8 en 8.6.

Het lagere cijfer van de deelnemers heeft 2 oorzaken:



1. de lange wachtlijst voor 1-op-1 contact (momenteel 100 deelnemers);
2. een aantal mensen met “niet passende verwachtingen” (zoals de wens om een partner te vinden of bijzondere verwachtingen t.a.v. een vrijwilliger); deze deelnemers hebben jammer genoeg een zeer lage cijfer gegeven tussen een 1 en 3. Het is aan de maatjescoördinatoren om (nog) duidelijker verwachtingen bespreekbaar te maken voor tijdens en na het koppelen.

Vanaf januari 2016 is er een extra maatjescoördinator aangesteld om de wachtlijst problematiek te begeleiden. Op dit moment worden alle wachtende deelnemers persoonlijk benaderd om samen mogelijkheden te gaan zoeken.

Zowel deelnemers als vrijwilligers waarderen de manier hoe maatjescoördinatoren hun werk doen op het gebied van begeleiding, ondersteuning, bejegening en afspraken nakomen. Dit betekent dat onze werkwijze en processen goed op elkaar aansluiten en kwalitatief goed zijn.

Een verrassend element die naar boven is gekomen is het feit dat de deelnemers die aan de groepsactiviteiten (groepsmaatjes) meedoen, een hogere tevredenheid laten zien dan degenen die een 1-op-1 contact hebben. Een “Vriendendienst” houdt in de basis zich bezig met het organiseren van 1-op-1 contacten. De groepsactiviteiten binnen onze organisatie zijn eigenlijk uit “nood” ontstaan, doordat de wachtlijst voor de 1-op-1 contacten lang was. In 2015 deden 182 deelnemers met de groepsactiviteiten mee. We worden inmiddels benaderd door vele organisaties in het land om deze aanpak te delen.

De tevredenheid betreft de Vriendencafe’s is met een score van 7.0 relatief laag. Dit komt door de hoeveelheid deelnemers (300) met verschillende beperkingen, mogelijkheden en wensen. Niet iedereen kan de drukte en extra prikkels verdragen waardoor deze avonden voor velen niet haalbaar zijn. Speciaal voor deze groep worden vanaf september 2015 maandelijkse Vriendencafe’s georganiseerd ipv eens in de 2 maanden. In deze nieuwe vorm worden “drukke, thematische Vriendencafe’s” afgewisseld met “rustige inloop Vriendencafe’s”. Op deze manier proberen we wensen en drukte op te vangen en te verspreiden.

De aandachtspunten waar er op korte termijn aan gewerkt gaat worden (of waar er momenteel aan gewerkt wordt) zijn:

1. Deelnemers op de wachtlijst worden in 2016 persoonlijk benaderd; ze worden gestimuleerd om mee te doen aan groepsmaatjes en/of er wordt samen naar andere passende mogelijkheden gezocht;
2. Vriendencafe’s worden vanaf september 2015 (binnen de mogelijkheden) vaker en gevarieerder georganiseerd. Ook is er een rustige ruimte beschikbaar, waar mensen zich (even) kunnen terugtrekken;
3. Onze PR-activiteiten om vrijwilligers te werven worden regelmatig “ge-update”; naast advertenties in de krant en het bijwonen van verschillende markten, maken we vooral veel gebruik van digitale



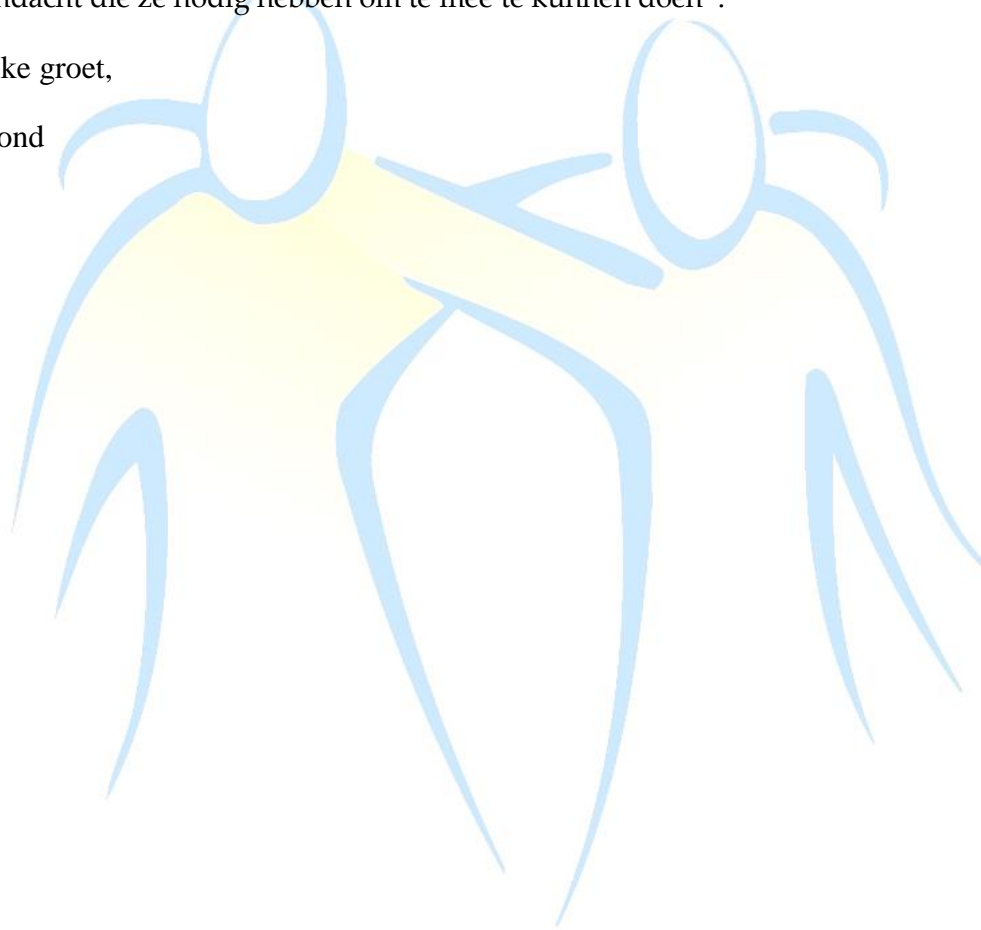
mogelijkheden zoals gerichte advertenties plaatsen via de Vrijwilligerscentrale Deventer en intensief gebruik maken van sociale media. Daarnaast worden vrijwilligers benaderd met de vraag of ze een “tweede maatje” willen.

4. We zijn in 2016 gestart met het opzetten van nieuwe groepen en zullen dit in de komende jaren alleen maar doorzetten en uitbouwen.

Tot slot, vinden wij het fijn en belangrijk dat uit dit onderzoek naar voren komt dat onze belangrijkste doel wordt bereikt: “wij brengen mensen weer onder de mensen en bieden de ondersteuning en de menselijke aandacht die ze nodig hebben om te mee te kunnen doen”.

Met vriendelijke groet,

Lori van Egmond





## Bijlage 1: enquête deelnemers

Tevredenheidsonderzoek onder deelnemers in 2016										
<b>Algemeen Vriendendiensten Deventer</b>										
1	Sta je op de wachtlijst voor een 1-op-1 maatje?	ja		nee						
2	Neem je deel aan (groeps)activiteiten?	ja		nee						
3	Zo nee, sta je op een wachtlijst voor groepsactiviteit(en) of tafelmaatjes?	ja		nee						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
4	Wat vind je van de keuze aan activiteiten?									
5	Hoe vind je de begeleiding van de maatjescoördinatoren?									
6	Hoe vind je dat jouw vragen worden afgehandeld?									
7	Hoe vind je dat de maatjescoördinatoren hun werk doen?									
8	Hoe vind je dat de maatjescoördinatoren met je omgaan (bejegening)?									
9	Hoe zorgvuldig vind je dat afspraken worden nagekomen door de maatjescoördinatoren?									
10	Wat vind je van de activiteitenbrief?									
11	Hoe vind je de frequentie van de activiteitenbrief (6 x per jaar)?									
12	Licht bovenstaande antwoorden a.u.b. toe									
13	Waarom doe je mee aan de maatjesactiviteiten van Vriendendiensten Deventer?									
<b>Contact tussen vrijwilliger en deelnemer(s); het 1-op-1-contact</b>										
14	Heb je een 1-op-1-maatje (omcirkel het juiste antwoord)	ja		nee						
	<i>Wanneer je op de vorige vraag 'nee' hebt geantwoord, mag je doorgaan met 'Vriendencafé' (vraag 22). Als je wel een maatje hebt, willen we graag antwoord op de volgende vragen:</i>									
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
15	Hoe voldoet het 1-op-1 contact aan jouw verwachtingen?									
16	Hoe is de koppeling tussen jou en jouw maatje verlopen?									
17	Hoe vind je dat het contact tussen jou en jouw maatje verloopt?									
18	Hoe respectvol ervaar je het contact tussen jou en jouw maatje?									
19	Heb je het gevoel genoeg jezelf te kunnen zijn?									
20	Hoe tevreden ben je over de mate waarin jouw privacy wordt gerespecteerd?									
21	Licht bovenstaande antwoorden a.u.b. toe									
<b>Vriendencafé</b>										
22	Ga je wel eens naar het vriendencafé (inclusief BBQ en buffet)? (omcirkel het juiste)	ja		nee						
23	Zo nee, wat heb je nodig om wel naar een Vriendencafé te komen? (bijvoorbeeld ondersteuning, andere thema's etc.)									
<i>indien 'nee' sla vraag 24 en 25 over.</i>										

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24 Hoe ervaar je het vriendencafé?										
25 Hoe zinvol vind je het vriendencafé?										
26 Wat zijn jouw suggesties voor het Vriendencafé? (bijvoorbeeld activiteiten, thema's etc.)										
<b>Groepsmaatjes/tafelmaatjes</b>										
27 Neem je deel aan groepsmaatjes/tafelmaatjes? (omcirkel het juiste antwoord)	ja		nee							
<i>Wanneer je op de vorige vraag 'nee' hebt geantwoord, mag je doorgaan met vraag 34. Als je deelneemt aan 1 of meerdere groepsactiviteiten willen we graag antwoord op de volgende vragen:</i>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28 Hoe voldoen groepsmaatjes/tafelmaatjes aan jouw verwachtingen?										
29 Wat vind je van de groepsactiviteiten?										
30 Hoe ervaar je, bij de activiteiten, de ondersteuning van de maatjescoördinatoren?										
31 Wat vind je van de frequentie van de evaluatie(s) van de groepsactiviteiten?										
32 Licht bovenstaande antwoorden a.u.b. toe en geef daarbij aan om welke activiteit(en) het gaat										
33 Wat zijn jouw suggesties voor groepsactiviteiten?										
<b>Afsluiting/tot slot</b>										
34 In welke gemeente woon je? (omcirkel het juiste antwoord)	Deventer		Olst-Wijhe		Raalte		Voorst			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35 Welk rapportcijfer geef je Vriendendiensten Deventer in totaal?										
36 Wat levert deelname aan Vriendendiensten Deventer jou op?										
37 Wat mis je nog in jouw gemeente, op het gebied van ondersteuning/activiteiten/participatie?										
38 Heb je nog wat toe te voegen aan de enquête? Zijn er dingen die je wilt delen, maar die niet in de vragen naar voren zijn gekomen?										
<p>Natuurlijk mag je deze enquête anoniem invullen. Echter, als je naar aanleiding van de enquête nog vragen of behoefte aan contact hebt, laat dan hieronder je naam en telefoonnummer en/of e-mailadres achter. Wij nemen dan in april contact met je op! Je kunt natuurlijk ook altijd zelf contact met ons opnemen. Bedankt voor het invullen!</p>										
										naam:
										telefoon:
										e-mail:

## Bijlage 2: enquête vrijwilligers

Tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers in 2016																					
Algemeen Vriendendiensten Deventer																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
1	Hoe vind je het om vrijwilliger te zijn bij de maatjesactiviteit(en)?																				
2	Hoe voldoet het vrijwilligerswerk aan jouw verwachtingen?																				
3	Hoeveel voldoening leveren de maatjescontacten/-activiteiten jou op?																				
4	Wat vind je van de introductiedag (ééndaagse cursus) bij Vriendendiensten Deventer?																				
5	Hoe vind je de thema-avonden over de psychiatrie van Vriendendiensten Deventer?																				
6	Hoe vind je de jaarlijkse thema-avond over de psychiatrie, die plaatsvindt in de schouwburg?																				
7	Hoe vind je dat jouw vragen worden afgehandeld door de maatjescoördinator?																				
8	Hoe vind je de ondersteuning door de maatjescoördinator?																				
9	Hoe vind je dat de maatjescoördinatoren hun werk doen?																				
10	Hoe vind je dat de maatjescoördinatoren met je omgaan (bejegening)?																				
11	Hoe zorgvuldig vind je dat de maatjescoördinatoren afspraken nakomen?																				
12	Licht bovenstaande antwoorden a.u.b. toe																				
13	Welke thema's zou jij uitgewerkt/uitgediept willen zien tijdens themabijeenkomsten?																				
Contact tussen vrijwilliger en deelnemer(s); het 1-op-1 contact																					
14	Heb je een 1-op-1 maatje? (omcirkel het juiste antwoord)																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">ja</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">nee</td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>											ja	nee									
ja	nee																				
<i>Wanneer je op de vorige vraag 'nee' hebt geantwoord, mag je doorgaan met 'Vriendencafé' (vraag 21). Als je wel een maatje hebt, willen we graag antwoord op de volgende vragen:</i>																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
15	Hoe is de koppeling tussen jou en jouw maatje verlopen?																				
16	Hoe vind je dat het contact tussen jou en jouw maatje verloopt?																				
17	Hoe goed hebben de maatjescoördinatoren jou en jouw maatje gematcht?																				
18	Hoe wordt jouw privacy gerespecteerd door jouw maatje?																				
19	Wat vind je van de frequentie van de ondersteuning door de maatjescoördinator?																				
20	Licht bovenstaande antwoorden a.u.b. toe																				
Vriendencafé																					
21	Ga je wel eens naar het vriendencafé (inclusief BBQ en/of buffet)? (omcirkel het juiste antwoord)																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">ja</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">nee</td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>											ja	nee									
ja	nee																				
<i>indien 'nee' sla vraag 22 over.</i>																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
22	Hoe ervaar je het vriendencafé?																				
23	Wat zijn jouw suggesties voor het Vriendencafé? (bijvoorbeeld thema's, activiteiten etc.)																				
Groepsmaatjes/tafelmaatjes																					
24	Ben je vrijwilliger bij groepsmaatjes/tafelmaatjes? (omcirkel het juiste antwoord)																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">ja</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">nee</td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>											ja	nee									
ja	nee																				
<i>Wanneer je op de vorige vraag 'nee' hebt geantwoord, mag je doorgaan met vraag 31. Als je deelneemt aan 1 of meerdere groepsactiviteiten willen we graag antwoord op de volgende vragen:</i>																					

