

Meldactie 'websites die mensen die hulp zoeken en vrijwilligers samenbrengen' Augustus 2014

**Corrien van Haastert, beleidsmedewerker
September 2014**

COLOFON

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Fax: (030) 297 06 06
Email: npcf@npcf.nl
Website: www.npcf.nl
www.consumentendezorg.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, September 2014

Inhoudsopgave

1	Meldactie 'websites die mensen die hulp zoeken en vrijwilligers samenbrengen'	4
1.1	Interpreteren van de resultaten.....	4
1.2	Opzet.....	5
2	Resultaten.....	6
2.1	Profiel deelnemers.....	6
2.2	Gebruik gemaakt van deze websites	7
2.2.1	Ervaringen van gebruikers.....	7
2.2.2	Gewenste informatie door vrijwilligers	10
2.3	Geen gebruik gemaakt van deze websites	12
2.4	Vergoeding	14
2.5	Wehelpen.nl.....	19
3	Conclusies en aanbevelingen	21
3.1.1	Grote onbekendheid	21
3.1.2	Gebruikers zijn tevreden	21
3.1.3	Vergoeding kan drempel om hulp te vragen verlagen.....	21
3.1.4	Ontvangen en betalen met spaarpunten ook als optie	21

1 Meldactie 'websites die mensen die hulp zoeken en vrijwilligers samenbrengen'

Mensen die hulp nodig hebben kunnen voor steeds minder hulp aankloppen bij de gemeente. Er wordt een steeds groter beroep gedaan op de eigen omgeving (familie, vrienden, burens). Bijvoorbeeld een buurvrouw die helpt met boodschappen. Daarnaast zijn er veel vrijwilligers die andere mensen willen helpen.

Deze meldactie gaat over websites die mensen die hulp zoeken (hulpzoekers) en mensen die hulp willen geven (vrijwilligers) samenbrengen. Het gaat om hulp op vrijwillige basis. Bijvoorbeeld een vrijwilliger die een keer gras komt maaien, boodschappen haalt of helpt bij de administratie. Er zijn vragen gesteld over de bekendheid van deze websites, de bruikbaarheid en de wensen.

Er zijn verschillende websites. Al deze websites hebben gemeen dat hulpzoekers een oproep voor hulp kunnen plaatsen en vrijwilligers een oproep kunnen plaatsen om hun hulp aan te bieden. Hulpvragers en vrijwilligers kunnen op elkaars oproepen reageren. En op die manier met elkaar in contact komen. Op websites zijn hulpvraag en hulpaanbod niet altijd in balans. Wellicht dat sommige mensen het moeilijk vinden om hulp te vragen. In deze vragenlijst achterhalen we of de mogelijkheid om een kleine vergoeding te betalen de drempel verlaagt.

Het is voor patiëntenfederatie NPCF belangrijk om te weten welke ervaringen en wensen mensen hebben met deze websites. Daarnaast of de mogelijkheid om een kleine vergoeding te betalen de drempel om hulp te vragen verlaagt.

1.1 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van deze meldactie is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Er wordt bij de meldactie geen steekproef genomen uit de bevolking.

Het NPCF panel is niet volledig representatief voor de algemene Nederlandse bevolking wat betreft leeftijd en geslacht. Het panel bevat iets meer vrouwen dan mannen en ook zijn jonge mensen ondervertegenwoordigd. Wat betreft regio en opleidingsniveau is het panel redelijk vergelijkbaar met de algemene bevolking (IQ health care, 2013).

Door het grote aantal deelnemers (ruim 9000) geven de uitkomsten van de meldactie een goed beeld van de plaats van dit soort websites in de samenleving.

De resultaten en conclusies van deze meldactie hebben voor de NPCF een belangrijke signaalfunctie. We vinden het belangrijk dat deze signalen worden opgepakt door gemeenten en zorgaanbieders.

1.2 Opzet

De meldactie geeft inzicht in de wensen en ervaringen van deelnemers met websites die mensen die hulp zoeken en hulp aanbieden samenbrengen. Patiëntenfederatie NPCF heeft een vragenlijst opgesteld met vragen over:

- Ervaringen met het gebruik van deze websites en wensen
- Redenen waarom deze websites niet gebruikt worden
- Hoe de drempel tot hulpvragen verlaagd kan worden
- Bekendheid en ervaringen met een van deze websites, namelijk wehelpen.nl

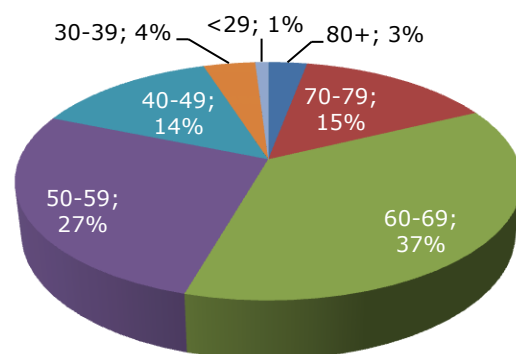
De vragenlijst is met name verspreid onder panelleden van het Zorgpanel van de NPCF.

2 Resultaten

In totaal hebben ruim 9000 mensen een vragenlijst ingevuld. Vrijwel alle deelnemers (99%) hebben van de NPCF een uitnodiging ontvangen om een vragenlijst in te vullen. De meeste deelnemers (86%) zijn lid van het Zorgpanel van de NPCF.

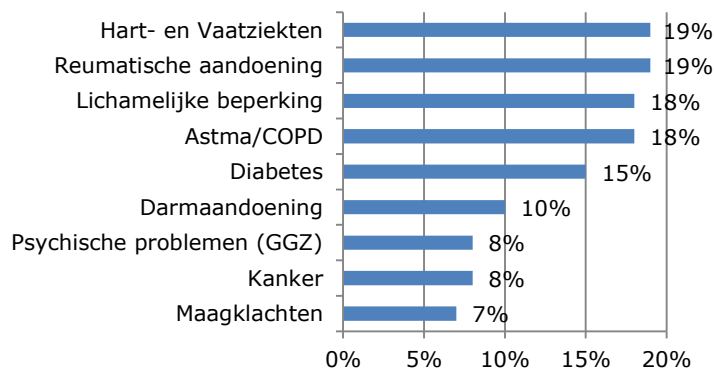
2.1 Profiel deelnemers

- 54% van de deelnemers is vrouw, 46% is man.
- De leeftijdsverdeling van de deelnemers is te zien in figuur 1.



Figuur 1; Leeftijdsverdeling deelnemers

- De deelnemers zijn met name afkomstig uit de provincies Zuid-Holland (19%), Noord-Holland (16%), Noord-Brabant (15%), Gelderland (13%) Utrecht (7%), Limburg (7%) en Overijssel (6%).
- Zorgverzekeraars, meest genoemd: Zilveren Kruis Achmea (14%), CZ (14%), VGZ (11%), Menzis (11%).
- Opleidingsniveau: 43% hoger opgeleiden, 43% middelbaar opgeleiden en 13% lager opgeleiden
- 20% van de deelnemers heeft niet te maken met een chronische aandoening. De andere deelnemers hebben te maken met de volgende aandoeningen:



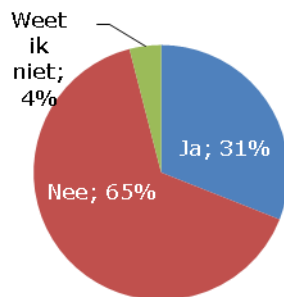
Figuur 2; Chronische aandoeningen

2.2 Gebruik gemaakt van deze websites

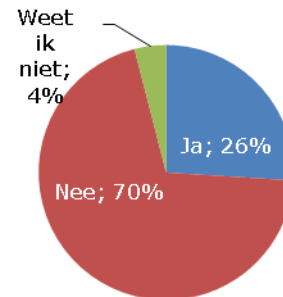
862 deelnemers (9%) hebben weleens gebruik gemaakt van een website die mensen die hulp zoeken en mensen die hulp aanbieden samenbrengt. Aan deze deelnemers zijn vragen gesteld over hun ervaring.

2.2.1 Ervaringen van gebruikers

Van de deelnemers die wel gebruik hebben gemaakt van zo een website (N=862) heeft 31% weleens een hulpvraag geplaatst en 26% weleens hulp aangeboden (figuren 3 en 4).

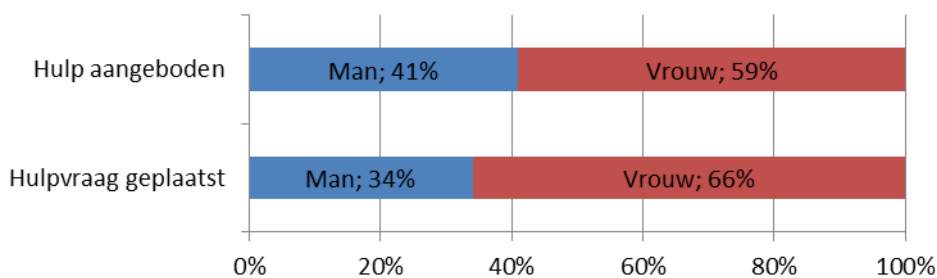


Figuur 3; Heeft u een hulpvraag geplaatst via zo een website?



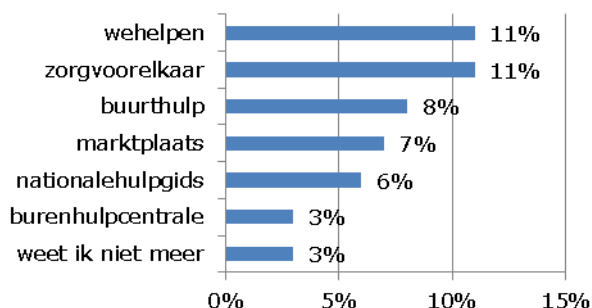
Figuur 4; Heeft u hulp aangeboden via zo een website?

Vrouwelijke deelnemers plaatsen relatief vaker een hulpvraag, terwijl mannelijke deelnemers relatief vaker hulp aanbieden (figuur 5).

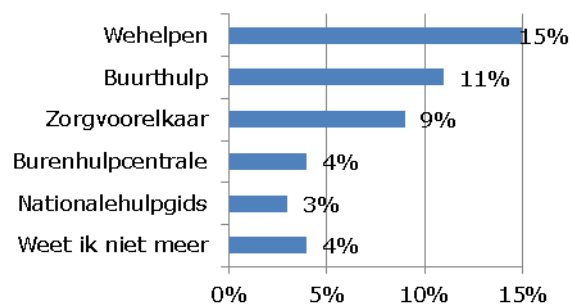


Figuur 5; Verschil man/vrouw hulp vragen en aanbieden

Deelnemers plaatsten vraag en aanbod vooral op wehelpen, zorgvoorelkaar en buurthulp (figuren 6 en 7). Ongeveer de helft van de deelnemers noemt een ander website. De anders genoemde websites lopen erg uiteen. Bijvoorbeeld makkie, beterthuis, vrijwilligerscentrale, buuv, facebook, hulpjeindebuurt.



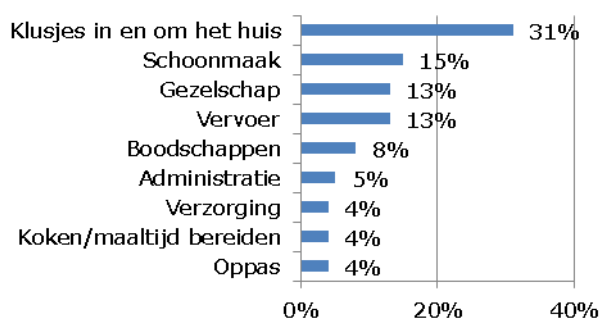
Figuur 6; Op welke site(s) heeft u uw hulpvraag geplaatst?



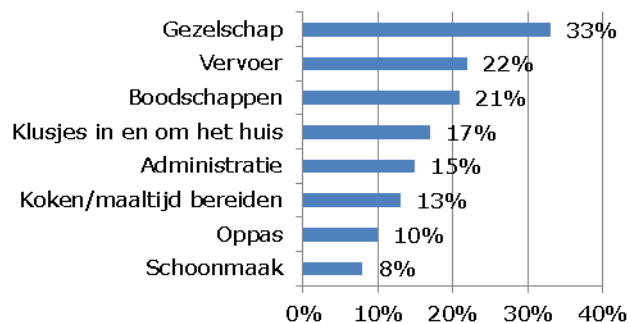
Figuur 7; Op welke site(s) heeft u uw hulp aangeboden?

Deelnemers vragen en/of bieden vooral hulp bij gezelschap, klusjes in en om het huis, vervoer, schoonmaak en boodschappen (figuren 8 en 9). Vraag en aanbod wijken soms van elkaar af. Zo bieden deelnemers vooral hulp aan bij gezelschap, vervoer en boodschappen. Deelnemers vragen vooral hulp bij klusjes in en om het huis en schoonmaak.

Een kwart tot een derde noemt een andere hulpvraag en/of aanbod dan in onderstaande figuren genoemd. Dit loopt uiteen van dieren verzorgen, begeleiding tot computerhulp.

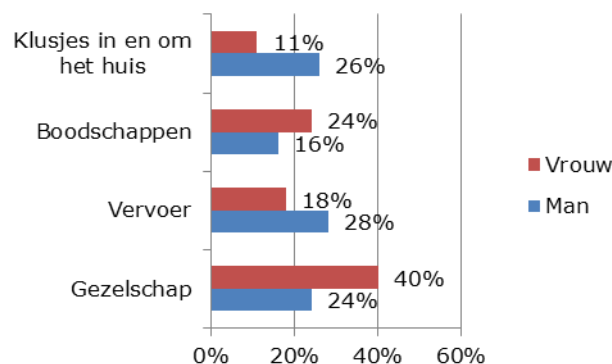
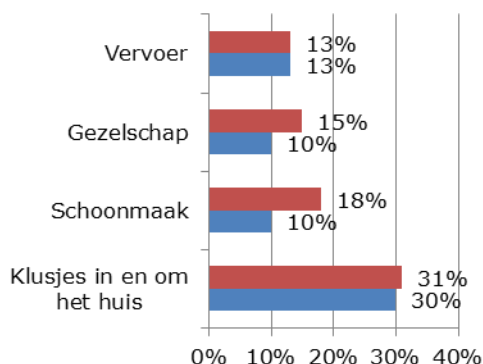


Figuur 8; Waar had uw hulpvraag mee te maken?



Figuur 9; Waar had uw aanbod mee te maken?

Voor de vier meest genoemde hulpvragen en hulpaanbod is gekeken naar het verschil tussen mannen en vrouwen (figuren 10 en 11).



Figuur 10; Waar had uw hulpvraag mee te maken? Figuur 11; Waar had uw aanbod mee te maken?

Van de deelnemers die weleens een hulpvraag geplaatst hebben (N=280) raadt meer dan de helft (59%) andere mensen zo een website aan. 19% raadt het andere mensen niet aan en 21% weet het niet.

Van de deelnemers die weleens hulp hebben aangeboden (N=228) raadt meer dan de helft (53%) andere mensen zo een website aan. 15% raadt het andere mensen niet aan en 32% weet het niet.

Positieve ervaringen

- Er moest in de tuin een sensor-lamp opgehangen worden. Via buuv.nl kwam een overbuurman die ik niet kende. Geweldig, wat een kundige man.
- De hulp werd geboden zoals gevraagd/nodig was.
- Elders valt bijna geen hulp te krijgen voor mensen met weinig geld.
- Er is meestal wel iemand die een oplossing weet
- Het is eenmalig en daardoor zijn veel mensen bereid om iets te doen en ik heb er meer mensen in de buurt door leren kennen.
- Uiteindelijk was het een positieve ervaring. zelf ben ik een beetje huiverig voor iedereen die maar iets voor iedereen wil gaan doen. Vrijwilligers werk doe je in georganiseerd verband en dan is er een stukje bescherming. Voor veel hulpvragen kun je niet zomaar iemand in of aan huis zoeken.
- Positief want er kwam snel een koppeling tot stand. Vanzelfsprekend dat het aspect vertrouwen wel ter sprake kwam. Eerst wat huiverig maar deze match bracht een positieve ervaring
- Dat je vaak ook andere dingen ter plekke kan doen. Ik bedoel hiermee: ze vragen bijvoorbeeld om een schilderij op te hangen en gaande het gesprek hoor je dat iemand helemaal verzot is op pannenkoeken maar het nooit maakt voor zich zelf terwijl ik het wel doe voor me gezin. Dan kan ik makkelijk wat langs brengen bij die persoon.
- Het is leuk om iemand te kunnen helpen. Ik ben er dan niet voor specialistische zorg, maar voor vervoer, boodschappen of een praatje. Eenzaamheid is ook een hulpvraag.
- Ik heb via Zorgvoorelkaar.com een aantal maanden een jonge vrouw geholpen met boodschappen. Zij heeft een vermoeidheidsziekte en een boodschap doen was voor haar te belastend. Ik heb een aantal maanden lang haar boodschappen gedaan bij de natuurvoedingswinkel waar ik toch wekelijks langskwam. Werkte perfect en was leuk contact. Na 4 maanden verhuisde zij en daarom ben ik ermee gestopt.

Kanttekeningen/aanbevelingen

- In een klein dorp is het zinloos omdat er onvoldoende aanbod van vrijwilligers is die ook op die sites

zitten. Facebook werkt beter.

- Je moet wel veel van je privé blootgeven en je weet niet zeker wie dat allemaal gaat lezen.
- Noodgedwongen heb ik er gebruik van gemaakt, maar ik vind het niet fijn, want je weet niet wie je binnen laat.
- Er was toen weinig passend aanbod. De enige aangeschrevene was al teveel bezet en vergat de advertentie te verwijderen; liet dit wel netjes weten.
- mijn eigen ervaring is vrij negatief: op mijn hulpvraag heeft nog nooit iemand gereageerd (ben nu bijna een jaar verder) en ook op mijn hulpaanbod heb ik geen serieus respons gekregen. Wel is het zo, dat het erg regionaal lijkt te zijn: in het westen, noorden en zuiden lijkt er meer te doen te zijn...
- Als je hulp aan gaat bieden is het belangrijk dat je duidelijk omschrijft wat jouw aanbod inhoudt. Dan kunnen mensen die gebruik willen maken van jouw specifieke kwaliteit betere hulp krijgen.
- De mensen lezen de site wel, er is uiteindelijk weinig directe reactie!
- Ik ben zelf gevraagd voor vervoer van/naar ziekenhuis, vervoer voor boodschappen doen, avond vervoer heen/terug voor feestjes, sociale ontmoetingen, terwijl de vrager zelf een automobiel had, en er geen enkele belemmering was om zelf te gebruiken. Zuiver gemakzucht dus.
- Ik heb zeker een jaar op een site gestaan. Nooit een hulpvraag gekregen. Dus weer uitgeschreven.
- Ik kon geen goede website vinden voor mijn specifiek aangeboden hulp. Ik ben verpleegkundige en zou ouders met een (meervoudig) gehandicapt kind graag een fijne avond/dag/weekend/vakantie gunnen door op te passen.

2.2.2 Gewenste informatie door vrijwilligers

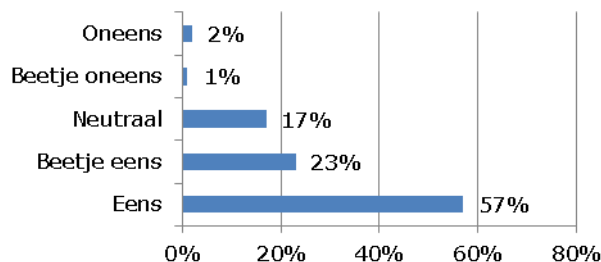
Aan de deelnemers die weleens hulp hebben aangeboden (N=228) zijn vragen gesteld over de informatie die zij willen hebben om op een oproep te reageren. Bij de eerste vraag konden deelnemers verschillende antwoorden selecteren en de volgorde van belangrijkheid aangeven. Hieruit kwam de volgende top 4 van informatie die deelnemers belangrijk vinden:

1. Informatie over wat de hulpvraag inhoudt
2. Informatie over hoe lang de klus uit de hulpvraag ongeveer duurt
3. Aanvullende informatie over de hulpvrager. Bijvoorbeeld leeftijd, achtergrond, hobby's, etc.
4. Informatie over waarom de hulpvrager de klus zelf niet doet/iemand inhuurt

Soms bevat één hulpvraag meerdere vragen. Bijvoorbeeld iemand die hulp vraagt bij de boodschappen, maar na het boodschappen doen eigenlijk ook nog samen koffie wil drinken. Aan deelnemers zijn zes stellingen voorgelegd over de informatie die ze van de hulpvrager ontvangen en de genegenheid om te helpen.

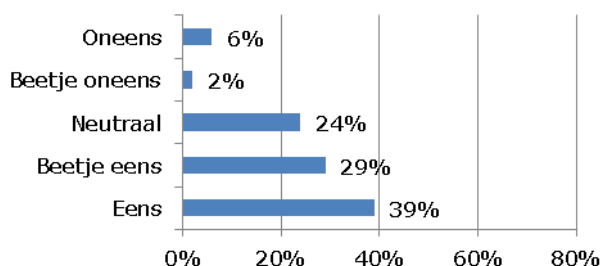
1. *Hoe specifieker de informatie over de hulpvraag is, hoe eerder ik wil helpen.*

80% van de deelnemers is het (een beetje) eens met de stelling over hoe specifiek de informatie is, hoe eerder ze willen helpen.



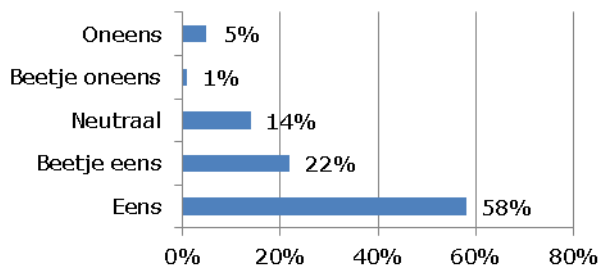
2. *Hoe meer informatie ik vooraf over de persoon die hulp vraagt heb, hoe eerder ik wil helpen.*

68% van de deelnemers is het (een beetje) eens met de stelling over hoe meer informatie vooraf, hoe eerder deelnemers willen helpen.



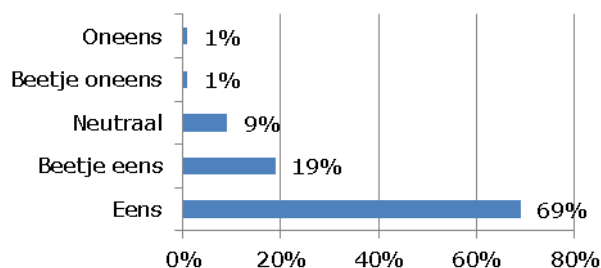
3. *Ik kan beter bepalen wat iemand zijn hulpvraag is/hulpvragen zijn als ik meer informatie heb.*

80% van de deelnemers is het (een beetje) eens met de stelling over dat ze beter iemands hulpvraag kunnen bepalen als ze meer informatie hebben.



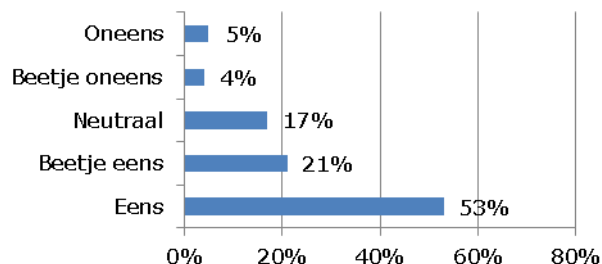
4. *Een juiste match tussen hulpvrager en vrijwilliger stimuleert om mensen met meerdere hulpvragen verder te helpen.*

88% van de deelnemers is het (een beetje) eens met de stelling dat een juiste match tussen hulpvrager en vrijwilliger stimuleert om met meerdere hulpvragen te helpen.



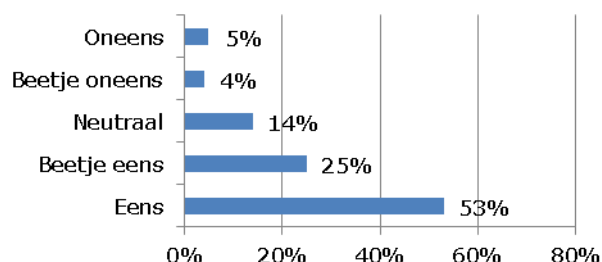
5. *Ik ben eerdere geneigd te helpen als de vraag past bij mijn interesses.*

74% van de deelnemers is het (een beetje) eens met de stelling dat ze eerder geneigd zijn te helpen als de vraag past bij hun interesse.



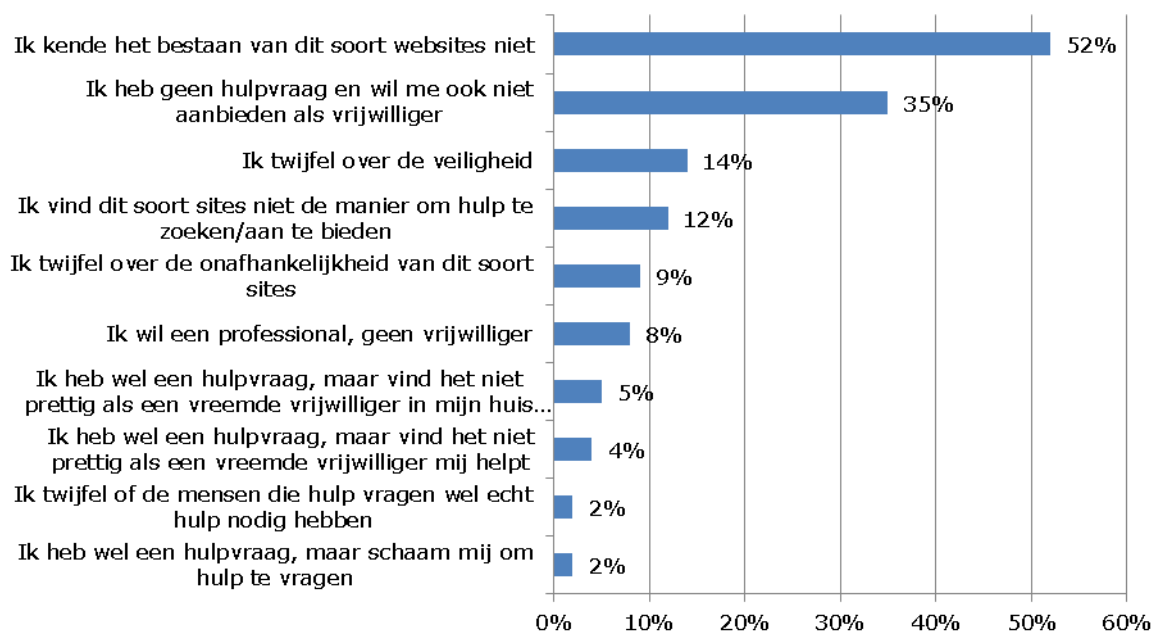
6. *Ik ben eerdere geneigd te helpen als ik zelf kan beslissen wanneer ik help.*

78% van de deelnemers is het (een beetje) eens met de stelling dat ze eerder geneigd zijn te helpen als ze zelf kunnen beslissen wanneer ze helpen.



2.3 Geen gebruik gemaakt van deze websites

8319 deelnemers (91%) hebben (nog) geen gebruik gemaakt van websites die mensen die hulp zoeken en mensen die hulp aanbieden samenbrengen. Aan deze deelnemers is gevraagd waarom ze (nog) geen gebruik hebben gemaakt van deze websites. Deelnemers konden meerdere antwoorden geven. De meeste deelnemers geven als reden op dat ze niet weten dat deze websites bestaan. Daarnaast zijn het niet hebben van een vraag of aanbod en twijfel over veiligheid veel genoemde redenen (figuur 12).



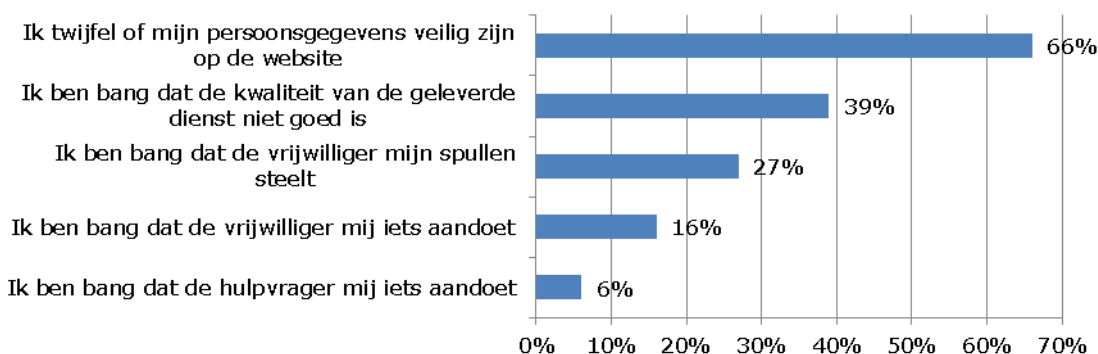
Figuur 12; Redenen waarom deelnemers geen gebruik maken van deze websites.

Redenen waarom mensen geen gebruik maken van deze websites

- Toegeven aan hulp vragen is het moeten aanvaarden dat ik niet alles in mijn eentje kan bolwerken en dat is niet wat ik graag zo zie.
- Ik heb totaal geen weet van het bestaan van dit soort websites. Maar heb hier ook niets mee. ik vind dit een taak voor professionele hulpverlening, gezien mijn situatie.
- Afgezien van de veiligheidsvragen kom ik eenvoudig niet op het idee naar deze websites te zoeken.
- Alle redenen spelen mee: drempel om te vragen, geen onbekenden vertrouwen, liever een professional, maar ook : de websites zijn niet altijd makkelijk te vinden. Ik heb nog twee 89 jarige schoonouders die zeer hulpbehoevend thuis wonen op meer dan 100km afstand. Ik rijd vaak op en neer en heb eigenlijk nooit aan onbekende vrijwilligers gedacht: waarschijnlijk betaal ik liever voor diensten zodat je ook kwaliteitseisen kunt stellen. Maar ja wanneer geld een probleem wordt heb je misschien niks te kiezen.
- Ik heb er stomweg niet bij stilgestaan dat ik met een hulpvraag ook terecht kan op websites.
- Ik wist niet eens dat ze bestonden. Het lijkt mij geweldig, maar ik heb nogal wat schroom om er aan te beginnen.
- Ik zal zeker geen vreemde zonder VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) in mijn huis willen hebben. Er zal altijd kaf tussen het mooie koren zitten.

Van de mensen die het niet kennen van deze websites als reden opgeven heeft 23% geen hulpvraag of aanbod.

Bij het opstellen van de vragenlijst verwachtten we dat twijfel over veiligheid een belangrijke reden zou zijn om geen gebruik te maken van deze websites. Daarom zijn aan mensen die twijfelen over veiligheid (N=1141) aanvullende vragen gesteld over waarom ze twijfelen en mogelijke oplossingen. De meeste deelnemers hebben twijfels over de veiligheid van hun persoonsgegevens op de website (66%) (figuur 13). Ook zijn deelnemers bang dat de kwaliteit van de geleverde dienst niet goed is (39%).



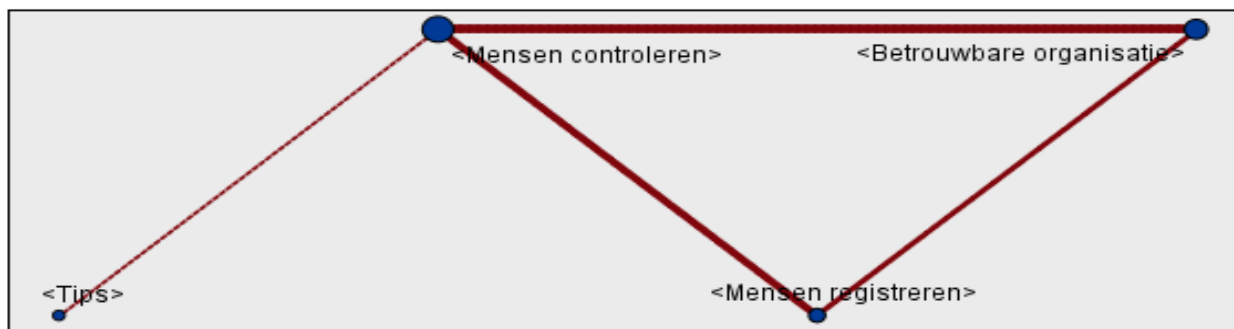
Figuur 13; Waarom twijfelt u over de veiligheid?

24% geeft anders aan. Daar worden bijvoorbeeld zaken genoemd als:

- Onduidelijkheid over hoe het met de verzekering geregeld is als iets mis gaat
- Dat mensen het niet prettig vinden als onbekenden een 'kijkje' in hun leven krijgen
- Aspecten die met het 'vertrouwen hebben in de vrijwilliger' te maken hebben

In een open vraag is aan deelnemers die twijfelen over veiligheid (N=1141) gevraagd wat bij kan dragen aan hun gevoel van veiligheid. Deelnemers geven vooral aspecten aan die te maken hebben met (figuur 14):

- Het controleren van mensen/vrijwilligers
- Betrouwbaarheid / herkenbaarheid van organisaties
- Registreren van mensen/vrijwilligers
- Geven van tips



Figuur 14; Wat kan bijdragen aan een gevoel van veiligheid?

Wat kan bijdragen aan uw gevoel van veiligheid

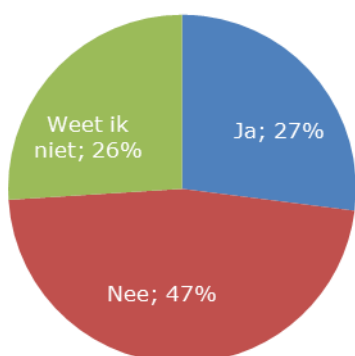
- De eindverantwoordelijkheid moet ergens liggen en aanspreekbaar zijn.
- Aanbod via 1 georganiseerde website. Nu zie je door de bomen het bos niet meer. Iedereen kan er gebruik van maken.
- Tips over veiligheid, nu ben ik niet zo iemand die gelijk mensen wantrouwen maar tegenwoordig lees je de gekste dingen. Misschien voordat mensen zich aan melden als vrijwilliger een soort van screentest laten doen.
- Als de website door een instantie wordt gecontroleerd op deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit van de vrijwilliger.
- Er moet een vorm van registratie komen van de vrijwilligers die via de websites hun diensten aanbieden.
- Elke vrijwilliger moet een verklaring van goed gedrag hebben.
- Als vrijwilligers gecontroleerd zijn bijvoorbeeld door hun digid.
- Een soort waarborg, waar controle aan vooraf gaat; tips over veiligheid kunnen ook geen kwaad.
- In de zorg is een bewijs van goed gedrag heel gewoon. Een dergelijk bewijs/ certificaat is nodig. Verder pleit ik er voor dat vrijwilligers zich laten registreren in een openbaar register. Dan wordt het voor de zorgvrager beter inzichtelijk wie hij of zij in huis haalt. Verder zou de website met referenties kunnen werken die vorige zorgvragers dan hebben geplaatst.

2.4 Vergoeding

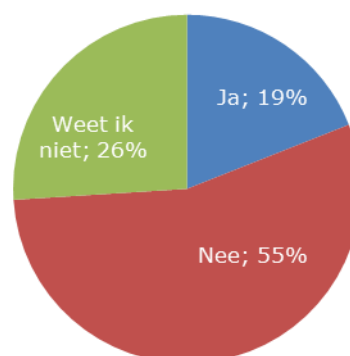
Mensen moeten steeds meer zelf regelen en vragen wellicht vaker hulp van een vrijwilliger. Hierdoor ontstaat misschien de behoefte om vrijwilligers een vergoeding te geven. Bijvoorbeeld omdat mensen

zich schamen steeds hulp te moeten vragen, zonder een vergoeding te geven. Vrijwilligers zullen misschien zelf ook om een vergoeding vragen als ze meer vrijwilligerswerk doen. Aan deelnemers zijn vragen gesteld over het betalen/ontvangen van vergoedingen.

Ruim een kwart van de deelnemers (27%) vindt dat het betalen van een (kleine) vergoeding de drempel om hulp te vragen verlaagt (figuur 15). 19% van de deelnemers vindt dat het ontvangen van een kleine vergoeding de drempel om hulp aan te bieden verlaagt (figuur 16).

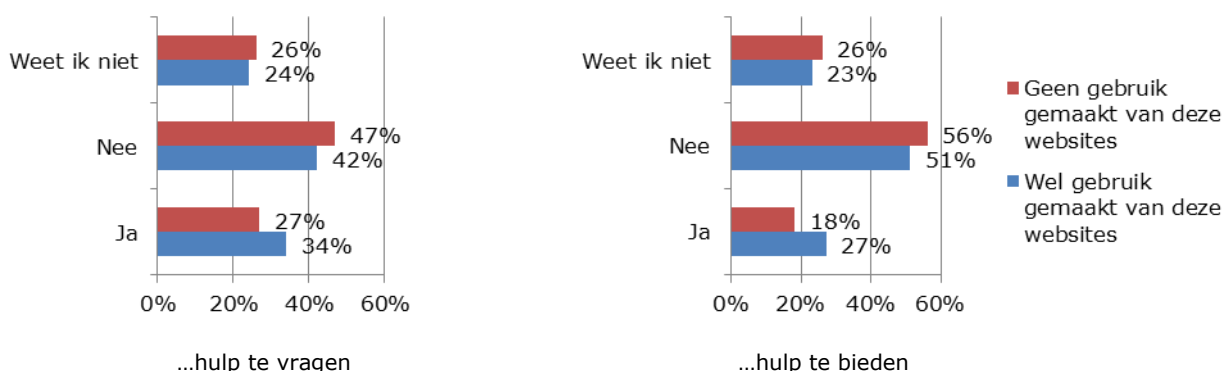


Figuur 15; Verlaagt het betalen van een (kleine) vergoeding de drempel om hulp te vragen?



Figuur 16; Verlaagt het ontvangen van een (kleine) vergoeding de drempel om als vrijwilliger hulp aan te bieden?

Deelnemers die wel gebruik maken van websites die hulpzoekers en vrijwilligers samenbrengen (N=862) vinden iets vaker dat het betalen van een (kleine) vergoeding de drempel verlaagt dan deelnemers die geen gebruik maken van deze websites (N=8319) (figuur 17).

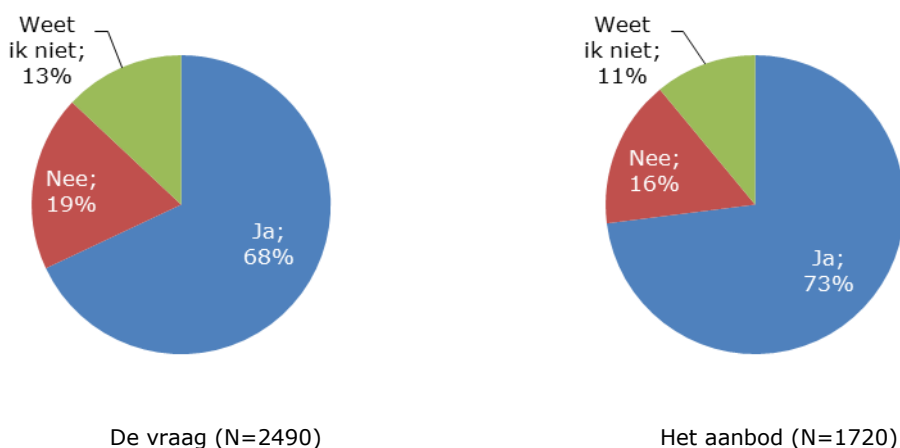


Figuur 17; Verlaagt het betalen van een (kleine) vergoeding de drempel om...

Deelnemers (N=2490) denken dat een (kleine) vergoeding de drempel om hulp te vragen verlaagt omdat:

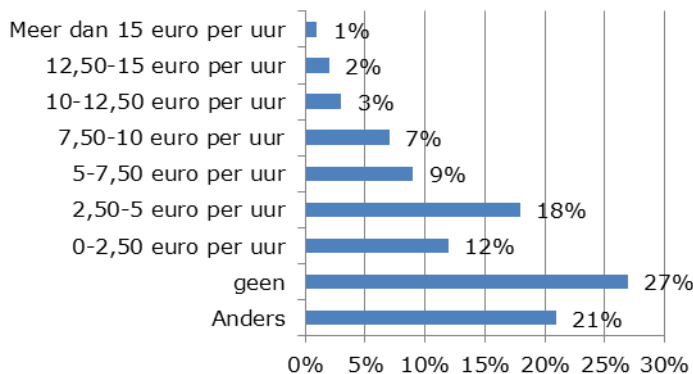
- door het betalen van een (kleine) vergoeding mensen minder/niet het gevoel hebben iets terug te moeten doen (52%)
- door het betalen van een (kleine) vergoeding mensen zich minder schamen bij het vragen van hulp (47%)

Deelnemers die vinden dat een (kleine) vergoeding de drempel verlaagt, vinden meestal dat de hoogte van de vergoeding al bij de oproep voor hulp (68%) of het aanbod (73%) geplaatst moet worden (figuur 18).



Figuur 18; Moet de hoogte van de vergoeding al bij de vraag / het aanbod geplaatst worden

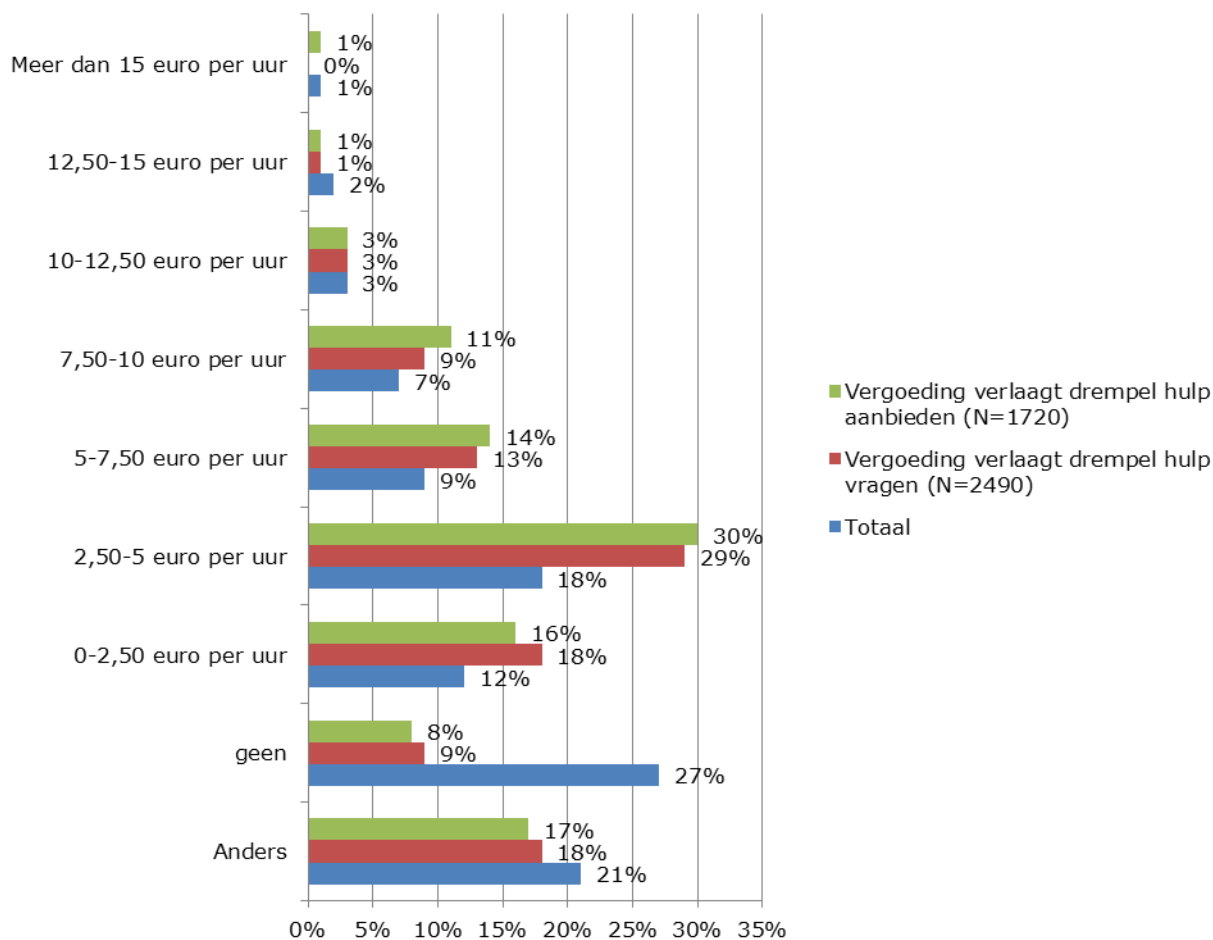
Aan alle deelnemers is gevraagd wat zij een passende vergoeding per uur vinden. Bijna drie kwart van de deelnemers (30%) vindt een bedrag tussen de 0 en 5 euro passend. Ruim een kwart zegt geen vergoeding (figuur 19).



Bij anders geven deelnemers bijvoorbeeld aan dat de kosten per klus kunnen verschillen, een aardigheidje of onkostenvergoeding.

Figuur 19; Wat vindt u een passende vergoeding?

Deelnemers die vinden dat het betalen van een (kleine) vergoeding de drempel verlaagt om hulp te vragen/aan te bieden, vinden vaker dat er een (kleine) vergoedingen gegeven kan worden (figuur 20).

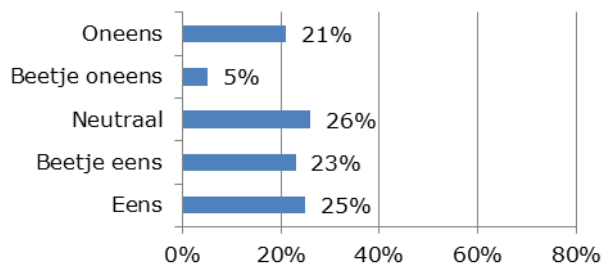


Figuur 20; Wat vindt u een passende vergoeding?

Aan deelnemers zijn vijf stellingen voorgelegd over het geven/ontvangen van een kleine vergoeding voor hulp.

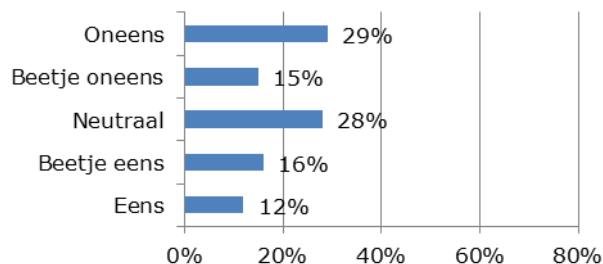
1. *Het vrijwillig betalen van een kleine vergoeding stimuleert het vragen om hulp*

Bijna de helft van de deelnemers (48%) is het (een beetje) eens met de stelling dat het vrijwillig betalen van een kleine vergoeding het vragen om hulp stimuleert.



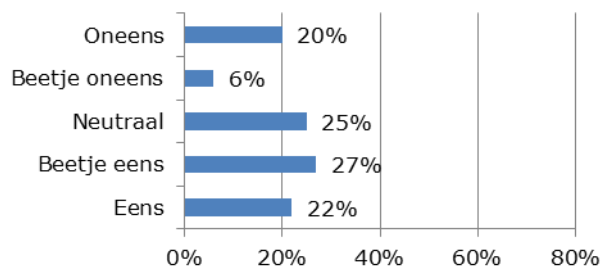
2. *Het vrijwillig betalen van een kleine vergoeding remt het vragen om hulp*

Een kwart van de deelnemer (28%) is het (een beetje) eens met de stelling dat het vrijwillig betalen van een kleine vergoeding het vragen om hulp remt.



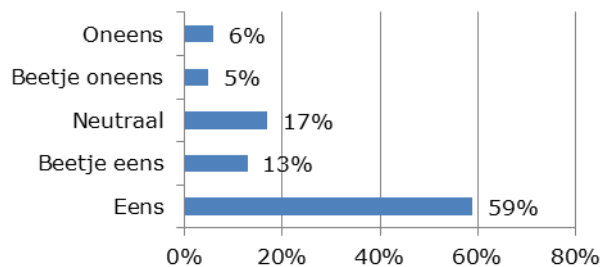
3. Het ontvangen van een kleine vergoeding stimuleert om hulp aan te bieden

Bijna de helft van de deelnemers (49%) is het (een beetje) eens met de stelling dat het ontvangen van een kleine vergoeding hulp aanbieden stimuleert.



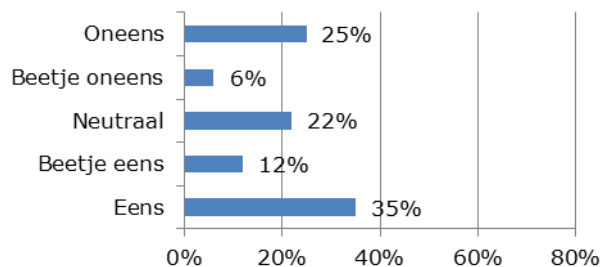
4. Het betalen van een kleine vergoeding mag niet verplicht worden

Bijna drie vierde van de deelnemers (72%) is het (een beetje) eens met de stelling dat het betalen van een kleine vergoeding niet verplicht mag worden.



5. De hoogte van de vergoeding per uur moet een vast bedrag zijn

Bijna de helft van de deelnemers (47%) is het (een beetje) eens met de stelling dat de hoogte van de vergoeding een vast bedrag per uur moet zijn



Toelichtingen bij betalen van vergoeding

- Als dat een vast gesteld bedrag is op de website, dan zou ik sneller geneigd zijn om hulp te vragen.
- Aan betaling zitten twee kanten. Je bent vrijer om iets te vragen, want je betaalt voor de dienst. De andere kant is dat het ook verwachtingen schept omtrent de geboden hulp. Er zullen altijd mensen zijn die op deze manier voor een dubbeltje op de eerste rang willen zitten.

- Als ik iemand help, doe ik dat omdat ik dat wil. Ik merk wel dat mensen vaak een kleine vergoeding willen geven - als ze na beleefde weigering toch blijven aandringen, accepteer ik die wel.
- Als er een bedrag wordt genoemd kan het net zo goed een betaalde baan worden. We hebben het hier over vrijwillig!
- Afhankelijk van welke hulp men biedt/ontvangt kan de eventuele hoogte van een vergoeding vast gesteld worden. Eventueel gemaakte onkosten van de vrijwilliger, zoals bijvoorbeeld reiskosten zouden altijd vergoed moeten worden.
- Als mensen kapitaalkrchtig zijn dan mogen ze wat betalen maar moeten zelf weten hoeveel.
- Alle hulp die ik ontvang op vrijwillige basis geef ik een vergoeding voor, ook al willen vrijwilligers dit niet. Het is ook een kwestie van fatsoen en dankbaar zijn dat je geholpen wordt.
- Bij geld is het afhankelijk van dat wat aangeboden wordt. Als het 10 euro kost om een vrijwilliger in te huren, wordt de drempel juist weer hoger voor mij. Maar een kleine vergoeding bij een autorit naar het ziekenhuis kan 2,50 wel.
- Als een (kleine) vergoeding wordt afgesproken, is dat toch een blijk van waardering vanuit de hulp ontvangende persoon en een gevoel van waardering voor de hulp gevende persoon. Wellicht voorkomt het ook, dat personen lukraak hulp vragen voor van alles en nog wat, omdat het toch allemaal gratis is.

2.5 Wehelpen.nl

Wehelpen.nl is een van de websites die hulpvragers en vrijwilligers met elkaar in contact brengt. Aan alle deelnemers zijn vragen gesteld over de bekendheid van wehelpen.nl en wat mensen van wehelpen.nl vinden.

De meesten deelnemers (94%) kenden voor het invullen van de vragenlijst de website van wehelpen.nl niet. 5% kende de website wel en 1 % weet het niet.

Deelnemers die de website wel kenden (N=460) hebben de website meestal niet gebruikt (84%). 17% heeft de website wel gebruikt:

- Hulp aangeboden (7%)
- Hulp gevraagd (6%)
- Zowel hulp aangeboden als hulp gevraagd (4%)

Aan deelnemers die wehelpen.nl kennen (N=460) is gevraagd wat ze van de website vinden. Bijna de helft (48%) weet niet wat ze ervan vinden. Ruim een kwart (26%) vindt de website goed, 16% gemiddeld en 11% slecht.

Toelichting waarom deelnemers wehelpen.nl goed of slecht vinden

- De meeste ouderen niet via een website oplossingen zoeken, het aanbod laag is, de vraag om hulp beperkt.
- Deze er professioneel uitziet met foto's en referenties.
- Deze slecht toegankelijk is voor blinden.
- Helder, met duidelijke uitleg (video's). Het creditsysteem spreekt mij erg aan!
- Geen reactie, onduidelijk, geen reminders of hulp hoe aan te pakken.

- Het biedt een marktplaats, een besloten deel heeft om hulp te organiseren en ook de mogelijkheden om met de punten te werken. Er is alleen nog meer vraag en aanbod nodig op lokaal niveau
- Een rem omdat je een account moet aanmaken met wachtwoord. Ik kom er al in om, hoe moet dat dan met een hulpvrager die door ziek zijn beperkt is?
- Het idee erachter goed is. Maar de drempel om op een onpersoonlijke manier iets persoonlijks te vragen of aan te bieden is lastig
- Ik krijg automatisch een berichtje als er een hulpvraag in de buurt is. Misschien ook als iemand mijn hulp wil, maar dat heb ik nog niet meegemaakt. Behalve voor vrijwilligers zou er ook zo'n site moeten zijn voor hulpverleners.

Binnen wehelen.nl is er de mogelijkheid om spaarpunten te ontvangen en mee te betalen.

Vrijwilligers ontvangen spaarpunten voor de hulp die ze leveren. Met deze spaarpunten kunnen zij ook weer hulp terug kopen. Aan deelnemers is gevraagd wat zij van zo een spaarsysteem vinden. Ruim de helft van de deelnemers (53%) weet niet wat ze van zo een systeem vinden. 24% vindt het goed en 23% vindt het slecht.

Toelichting systeem betalen met spaarpunten

- Zo'n systeem is veel te ingewikkeld en brengt rompslomp met zich mee.
- Je kunt zo een netwerk opbouwen zonder dat het geld kost. Je weet als er iemand komt helpen deze zelf ook weer hulp kan inroepen. Daardoor wordt de drempel om hulp te vragen verlaagd.
- Spaarpunten geven minder draagkrachtige mensen de kans op hulp terwijl ze zelf dan tot hun eigen verrassing ook anderen van dienst kunnen zijn!
- Het idee is grappig, vind dat wel interessant. Maar het wekt de indruk dat ik als vrager iets terug moet geven. Die overwaarde heb ik niet.
- Geeft vrijwilligers misschien idee dat ze niet alles voor niets doen. Dit denkbeeld speelt niet bij mijzelf.
- Het levert administratieve rompslomp op en het gaat om mensen. Sparen doe je voor dingen niet voor hulp

3 Conclusies en aanbevelingen

In deze paragraaf worden de conclusies en daaruit volgende aanbevelingen weergegeven.

3.1.1 Grote onbekendheid

Mensen die hulp nodig hebben, kunnen voor steeds minder hulp aankloppen bij gemeenten. Er moet een steeds groter beroep gedaan worden op vrijwilligers en netwerk. Vrijwilligers en mensen die hulp vragen kunnen op verschillende manieren met elkaar in contact komen. Bijvoorbeeld door buurtcontact, maar ook via websites die mensen die hulp zoeken en vrijwilligers samenbrengen. De meeste deelnemers aan deze meldactie hebben nog nooit gebruik gemaakt van websites die mensen die hulp zoeken en vrijwilligers samenbrengen. Veruit de meest genoemde reden hiervoor is dat mensen het bestaan van dit soort websites niet kennen. Als mensen meer gebruik moeten maken van vrijwilligers moeten ze die ook kunnen vinden. Bekendheid en doorontwikkeling van deze websites is nodig.

Los van de onbekendheid zijn er ook mensen die twifelen over de veiligheid. Zij zijn vooral bang dat hun persoonsgegevens niet veilig zijn op websites, dat de kwaliteit van de geleverde dienst niet goed is of dat de vrijwilliger niet te vertrouwen is.

3.1.2 Gebruikers zijn tevreden

Een kleine groep deelnemers maakt wel gebruik van websites die mensen die hulp zoeken en vrijwilligers samenbrengen. Mensen die weleens een hulpvraag of aanbod hebben geplaatst, raden veelal anderen ook het gebruik van zo een website aan.

Er is een klein verschil tussen vraag en aanbod. Hulpvragen hebben veelal te maken met klusjes in en om het huis en schoonmaak, terwijl aanbod vaker te maken heeft met gezelschap en vervoer.

3.1.3 Vergoeding kan drempel om hulp te vragen verlagen

Mensen moeten steeds meer zelf regelen en moeten een steeds groter beroep doen op vrijwilligers en omgeving. Hierdoor ontstaat wellicht de behoefte om vrijwilligers een vergoeding te geven.

Bijvoorbeeld omdat dit de drempel om hulp te vragen verlaagt. Een groep deelnemers verwacht dat het betalen van een (kleine) vergoeding inderdaad de drempel om hulp te vragen verlaagt. Voor deze mensen moet het mogelijk zijn om een (kleine) vergoeding te betalen. Mensen vinden dat de hoogte van de vergoeding al bij de vraag of het aanbod geplaatst moet worden. De meeste mensen vinden een vergoeding tussen de 0 en 5 euro per uur passend.

3.1.4 Ontvangen en betalen met spaarpunten ook als optie

Wehelpen.nl is een van de websites die mensen die hulp zoeken en vrijwilligers samenbrengt. Bij wehelpen.nl wordt optioneel gewerkt met spaarpunten. Vrijwilligers ontvangen dan spaarpunten voor gegeven hulp. Met deze spaarpunten kunnen zij hulp (voor anderen) terug kopen. Een kwart van de mensen vindt dit een goed systeem. Naast de mogelijkheid om vrijwilligers een (kleine) vergoeding te betalen dient ook de mogelijkheid om met spaarpunten te betalen verkend te worden. Mensen kunnen dan zelf kiezen of en wat ze willen.