

Evaluatie van de gratis vrijwilligersverzekering van de Vlaamse overheid

Managementsamenvatting

Rapport opgesteld door het KU Leuven Instituut voor de Overheid

Ellen Fobé
Tom Cottem
Mattias Stepman
Paulien Lingier
Annie Hondeghem

OPDRACHT & AANPAK

Het KU Leuven Instituut voor de Overheid voerde in 2022 een evaluatie uit van de gratis vrijwilligersverzekering (GVV) van de Vlaamse overheid. Dit gebeurde in opdracht van het Departement Cultuur, Jeugd en Media en had als doel om de performantie van het beleidsinstrument te analyseren en beleidsaanbevelingen te formuleren met het oog op een nieuwe aanbestedingsprocedure in 2023.

We analyseerden 1) de efficiëntie en effectiviteit van de vrijwilligersverzekering, 2) onderzochten de gebruikerstevredenheid 3) voerden een vergelijking met het buitenland uit en 4) kwamen tot concrete beleidsaanbevelingen op basis van geobserveerde sterktes, zwaktes, mogelijkheden en bedreigingen.

AANPAK

Voor de **efficiëntie en effectiviteitsanalyse** vertrokken we in februari-april 2022 van beschikbare beleidsdocumenten en van de gegevens in de digitale aanvraagtool voor de Vrijwilligersverzekering die beheerd wordt door het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk. In de analyse bekeken we input- (middelen) en outputindicatoren (bereik, ingegeven uren, gedekte schadegevallen) om de efficiëntie en effectiviteit van het instrument te beoordelen. We ondersteunden de presentatie van kwantitatieve gegevens met een kwalitatief oordeel over de performantie van het systeem. De scope van de analyse besloeg slechts een beperkte tijdsperiode, met name de jaren 2019, 2020 en 2021. Daarbij wijkt het Coronajaar 2020 bovendien duidelijk af van de andere jaren. We hielden hiermee rekening in de analyse.

Voor de **meting van gebruikerstevredenheid** voerden we in mei-juli 2022 een studie uit bij de doelgroep van het beleidsinstrument, bestaande uit de huidige gebruikers van de gratis vrijwilligersverzekering (d.i. diegenen waarvan de aanvraag werd erkend) en de niet-gebruikers van dit beleidsinstrument (d.i. diegenen waarvan de aanvraag werd geweigerd of die geen aanvraag indienden). We bevroegen via een elektronische survey aspecten rond informatievoorziening over de vrijwilligersverzekering, toegang tot het instrument of ervaren drempels en het gebruik van de digitale tool en de verzekering zelf. In totaal werden meer dan 4 000 organisaties gecontacteerd, via het Vlaamse Steunpunt Vrijwilligerswerk enerzijds en anderzijds via een representatieve steekproef van 52 lokale besturen in Vlaanderen waarop 26 lokale besturen ingingen. Onze analyse is gebaseerd op een respons van 1 618 vrijwilligersorganisaties in Vlaanderen.

De inzichten uit bovenstaande stappen werden in augustus-september 2022 nog aangevuld met informatie over hoe de **bescherming van vrijwilligers in het buitenland** vorm krijgt. Specifiek analyseerden we de Nederlandse en Deense case via beschikbare (beleids)documenten en gesprekken met drie lokale experts. De beknopte internationale vergelijkende analyse beschouwde de sterktes en zwaktes van de onderzochte landen in functie van het Vlaamse systeem op vlak van organisatie, financiering en decentralisatie, alsook op vlak van dekkingsgraad, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor de doelgroep.

In een laatste stap consolideerden we alle bevindingen en schetsten we **oplossingen en beleidspistes**. Hiervoor deden we ook beroep op de inzichten uit in totaal 7 gesprekken met stakeholders, het Steunpunt en de verzekeraar. De stakeholders kwamen uit drie lokale besturen en twee koepelfederaties. We overliepen tijdens die gesprekken de bevindingen uit de analyses en bespraken daaropvolgend verschillende mogelijke oplossingen voor de vastgestelde aandachtspunten.

BEVINDINGEN UIT DE EFFICIËNTIE- EN EFFECTIVITEITSANALYSE

We schetsten kort de stappen die worden doorlopen door de vrijwilligersorganisaties voor het aanvragen van de GVV en het gebruik ervan. Het proces verloopt volledig elektronisch via een digitale aanvraag- en gebruikerstool waarvan we ook de gegevens analyseerden. De bestuurders van de betrokken vrijwilligersorganisaties dienen zich steeds digitaal te identificeren via deze tool om gebruik te maken van het systeem. We evalueerden de kerncijfers rond het aantal aanvragen en erkenningen per jaar, het aantal gebruikers van het systeem dat effectief uren ter verzekering doorgeeft, het aantal schadegevallen dat wordt aangegeven en het aantal gedekte en uitbetaalde schadegevallen. Daarnaast bekeken we de besteding van de voorziene middelen, en stelden we de kostenratio's op door de middelen af te zetten ten opzichte van het aantal aanvragen en het aantal gebruikers van het systeem. Ook de uren die het Steunpunt besteedt aan het beheer van het systeem en het helpen van gebruikers werden via de data uit het tijdsregistratiesysteem geanalyseerd.

Als sterktes stelden we vast dat de **digitale aanvraagtool helder en duidelijk** is en veel informatie bevat. Er is een veilige en professionele omgeving aanwezig voor gegevensdeling en gegevensopmaak met talrijke inlogopties en een hoge gebruiksvriendelijkheid. Het **financiële beheer is eveneens gedegen**, want er wordt billijk met de beschikbare middelen omgesprongen. We merken daarbij op dat er waarschijnlijk meer middelen naar de GVV gaan dan uit het toegekende budget blijkt, doordat het Steunpunt ook via haar andere activiteiten aandacht heeft voor het beleidsinstrument en dat actief promoot. De rol van het Steunpunt als beheerder van het digitale systeem en als partner voor de gebruikers is algemeen zeer actief en betrokken te noemen. De **ondersteuning die het Steunpunt biedt** voor de gebruikers is uitgebreid en omvat het hele proces van aanvraag over erkenning tot schadeaangifte. Er worden verschillende communicatiekanalen voorzien waardoor het Steunpunt een toegankelijke partner is. Als bevestiging van het goede beheer merken we dat ook het aantal klachten over het systeem zeer beperkt is. Tot slot stelden we vast dat het contingent van 1000 vrijwilligersuren per jaar meer dan voldoende blijkt te zijn voor de overgrote meerderheid van de erkende vrijwilligersorganisaties.

De GVV lijkt ondanks deze laatste vaststelling momenteel **toch nog onderbenut**. Vooreerst is dat te wijten aan het lage aantal erkende organisaties dat uren doorgeeft in het systeem. Ze zijn dan wel erkend in het systeem, maar door geen gebruik te maken van het beschikbare contingent aan vrijwilligersuren zijn de vrijwilligers in deze **organisaties niet gedekt bij schade**. Er is ook sprake van onderbenutting doordat het aantal gebruikte uren ten opzichte van het contingent beschikbare uren erg laag ligt. Ongeveer driekwart van de organisaties maakt slechts gebruik/hoeft slechts beroep te doen op 500 van de 1000 beschikbare uren. Het **gebruik voor**

erkende organisaties is dus ook beperkt. Ten derde is er sprake van enige onderbenutting van het systeem als we de verhouding tussen het aantal aanvragen en het aantal erkenningen bekijken. Ongeveer de helft van de aanvragen die worden ingediend wordt ook erkend, terwijl de andere helft wordt geweigerd of onbehandeld blijft. Deze **verhoudingen lijken suboptimaal**. Een laatste aspect van onderbenutting vinden we bij het aantal schadedossiers, waarvan er zeer weinig worden ingediend door de gebruikers van het systeem. Aan de basis van deze onderbenutting liggen mogelijk enkele administratieve drempels voor de gebruikers.

We stellen vast dat er administratieve drempels zijn tijdens het aanvraagproces, waar er complexe informatie rond taken en doelen van de organisaties gevraagd wordt. Dat kan leiden tot uitval. Maar vooral bij het gebruik van het systeem (na de erkenning) zijn er administratieve drempels aanwezig. Gebruikers moeten namelijk uren doorgeven om activiteiten te verzekeren én zij dienen deze uren ruim op voorhand in te geven (ten laatste 48 uur voor de activiteit plaats vindt). De kans bestaat dat gebruikers geen tijd of kennis hebben om dit te doen, deze vereiste vergeten, of te laat zijn, etc. En dus vergroot het risico dat zij zich niet verzekeren. Ongeveer van de helft van de erkende organisaties geeft inderdaad geen uren door ter verzekering van zijn vrijwilligers. Door de onderbenutting van het systeem zijn ook de kostenratio's hoger dan wat ze zouden kunnen zijn. De personeelskost per dossier zou bijvoorbeeld kunnen dalen indien het aantal erkenningen toeneemt.

Verder merken we ook een digitale drempel op, ondanks de positieve evaluatie van de digitale tool zelf. Er is immers geen alternatief voor potentiële aanvragers van de vrijwilligersverzekering die de digitale tool niet kunnen gebruiken. Daarnaast zijn bij de erkende organisaties even goed digitale drempels mogelijk die het gebruik van het digitale beheersysteem kunnen beperken en tot onderbenutting van de verzekering kunnen leiden.

Het laatste verbeterpunt identificeerden we voor het elektronische systeem dat door het Steunpunt wordt beheerd. Dat lijkt de inzet van haar activiteiten ter ondersteuning van de vrijwilligersorganisaties onsystematisch te registreren. Naast deze onduidelijkheid is er ook onduidelijkheid in de taakafbakening zelf in het systeem (dat overlappende taken bevat), en in het afhandelen van dossiers (waar de doorlooptijden van dossiers onrealistisch blijken en dossiers in de status 'in behandeling' blijven).

BEVINDINGEN UIT DE SURVEY ROND GEBRUIKERSTEVREDENHEID

We evalueerden het instrument van de GVV eveneens aan de hand van een survey bij de doelgroep, bestaande uit de huidige gebruikers (d.i. waarvan de aanvraag werd erkend) en de niet-gebruikers (d.i. waarvan de aanvraag werd geweigerd of die geen aanvraag indienden). We hielden voor het opstellen van de vragen rond gebruikerstevredenheid reeds rekening met een aantal zwaktes die werden vastgesteld tijdens de efficiëntie- en effectiviteitsanalyse.

We gingen in de analyse in op het bereik van het instrument, specifiek door een beroep te doen op de antwoorden van de niet-gebruikers. We behandelden verder aspecten van kwaliteit, zoals ervaringen van organisaties met het aanvraagproces voor de GVV, hun percepties rond de snelheid waarmee dit proces werd afgehandeld en het algemene gebruiksgemak van de digitale tool. Vervolgens analyseerden we percepties rond het gebruik van de GVV door de erkende

organisaties die we met onze survey bereikten. We stelden hen vragen over de mate waarin en de frequentie waarmee zij uren doorgeven in het systeem of al te maken hadden met schadegevallen, en desgevallend de wijze waarop deze werden behandeld. Ook mogelijke drempels en aandachtspunten die zij hierbij ervoeren, kwamen aan bod.

Onze gebruikersbevraging gaf **algemeen een zeer positief beeld** van de gratis vrijwilligersverzekering. De organisaties die gebruik maken van het systeem en die deelnamen aan ons onderzoek gaven hoge scores op de verschillende tevredenheidsvragen rond de kwaliteit van de dienstverlening. Ook de andere groepen van respondenten zijn algemeen tevreden. Specifiek stelden we vast dat de GVV als een **nuttig instrument** ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk in Vlaanderen wordt beschouwd door de ondervraagde organisaties. De digitale tool zelf die wordt gebruikt voor het aanvragen van de GVV en het ingeven van uren wordt zeer **gebruiksvriendelijk en toegankelijk** ingeschat. De betrokken organisaties geven ook aan dat de gevraagde informatie tijdens het aanvraagproces niet te complex of te omslachtig was. Daarnaast wordt de ondersteuning voor de gebruikers vanuit het Steunpunt positief gewaardeerd door de respondenten. Het aantal klachten/intentie om klacht in te dienen is zeer beperkt en bevestigt opnieuw het goede beheer.

Uit onze bevraging blijkt verder nog dat er inderdaad weinig schadegevallen lijken voor te komen en dat dit eveneens het geval is bij de vrijwilligersorganisaties die toegeven dat zij geen uren doorgeven in het systeem. Tot slot stelden we vast dat de dekking die de GVV biedt positief wordt gewaardeerd door de meeste respondenten.

Ondanks deze vastgestelde sterktes en de algemene positieve waarderungen voor de GVV en de beheerders van het systeem (het Steunpunt), zijn **er enkele verbeterpunten/zwaktes af te leiden uit onze bevraging**. Ten eerste lijkt op basis van onze bevraging het bereik van de GVV beperkt te zijn. Er zijn verhoudingsgewijs nog heel wat organisaties die de GVV **niet kennen**. Algemeen stelden we ook vast dat verschillende organisaties geen aanvraag indienden voor de vrijwilligersverzekering, ook al kennen die organisaties de GVV wel en komen zij daar mogelijk voor in aanmerking. Vaak kwam dat omdat deze organisaties zich al via een andere weg verzekerd hadden, maar verschillende respondenten gaven ook aan dat ze weinig kennis of informatie hadden over hoe en waar zij een aanvraag konden doen. Verder komen de eerder vermelde drempels in het gebruik van de GVV ook uit de bevraging naar voor.

Bij het doorgeven van uren en het aangeven van schade, bijvoorbeeld, melden gebruikers dat zij administratieve **drempels** ervaren. Het gaat dan om de noodzaak om vrijwilligersuren en - activiteiten binnen een tijdsperiode te registreren om verzekerd te kunnen zijn, of om de vragen van de verzekeraar om alle nodige informatie ter afhandeling van een schadedossier te bezorgen. Daarnaast wijst onze bevraging op de aanwezigheid van verschillende psychologische drempels, zoals gebruikers die toch geen schade durven aangeven of potentiële vrijwilligersorganisaties die geen tijd maken om de vrijwilligersverzekering aan te vragen. Ook informatieve drempels konden worden afgeleid uit de antwoorden van de respondenten. Zo ontbreekt het sommigen aan digitale skills om (vlot) gebruik te maken van de digitale tool.

Tot slot merken we uit de bevraging op dat het **beheer en het gebruik** van het systeem van de GVV nog wat kan verbeterd worden. Enerzijds zou op technisch vlak de digitale tool nog gebruiksvriendelijker kunnen gemaakt worden, anderzijds zou op vlak van administratieve vereisten meer flexibiliteit in het systeem kunnen ingebouwd worden, waardoor organisaties

gemakkelijker hun bestuurders kunnen wijzigen, doorgegeven uren en activiteiten kunnen aanpassen, of hun erkenning kunnen verlengen.

De bevraging van enkele bijkomende aspecten laat ons toe om vanuit breder perspectief ook **mogelijkheden en bedreigingen te identificeren voor het systeem** van de gratis vrijwilligersverzekering als beleidsinstrument van de Vlaamse overheid. We stelden onder meer vast dat het draagvlak voor het beleidsinstrument hoog is, ook bij niet-gebruikers van het systeem of niet-erkende organisaties, en dat er een ruime interesse onder deze laatste groep blijkt om een aanvraag in te dienen voor de GVV. Dit biedt zeker mogelijkheden voor de uitbouw van het systeem. Daarnaast blijkt dat de betrokkenheid van de lokale besturen hierin een belangrijk aandachtspunt kan zijn. Zij worden door de ondervraagde vrijwilligersorganisaties als logische partner voor informatievoorziening over de GVV gezien en voor ondersteuning bij het gebruik ervan en zij spelen in sommige gemeenten nu al een belangrijke rol hierin.

Bedreigingen voor uitbreiding van het systeem worden gevormd door de beperkte capaciteit bij lokale besturen voor een bredere ondersteuning van vrijwilligers, en door de aanwezigheid van kwetsbare organisaties als doelgroep. Deze organisaties zijn vaak moeilijk te bereiken en beschikken niet altijd over de mogelijkheden om de vastgestelde drempels te overwinnen (drempels die ook voor andere organisaties soms belangrijke beperkingen inhouden).

BEVINDINGEN UIT DE VERGELIJKENDE SWOT-ANALYSE

We analyseerden kort hoe de bescherming van vrijwilligers in het buitenland vorm krijgt. We bespraken de Nederlandse en Deense case. Het Nederlandse systeem is gedecentraliseerd en organiseert de bescherming op het niveau van de lokale besturen. Dit gebeurt via marktwerking en competitie onder een aantal verzekeraars, waarbij alle organisaties die binnen een gemeente aanwezig zijn onder de verzekering van de gemeente vallen, zonder dat zij zich hoeven te registreren. De middelen hiervoor zijn aanzienlijk en worden voorzien via de dotaties voor de gemeenten. Er wordt wel verwacht dat de organisaties zelf een eigen verzekering hebben om op terug te vallen, waardoor het systeem eerder als een 'vangnet' wordt beschouwd en pas kan worden gebruikt nadat blijkt dat andere verzekeringen niet van toepassing zijn. In Denemarken is er geen verzekeringsplicht. De marktwerking is er vrij en wordt op het niveau van de individuele vrijwilligersorganisaties en zelfs van de individuele vrijwilliger gehouden. Vrijwilligers dienen zich zelf te informeren over de mate waarin organisaties gedekt zijn of niet en welke dekking zij dan bieden. Grotere organisaties hebben vaak goede, collectieve verzekeringen. In geval organisaties geen dekking bieden, kan de individuele vrijwilliger beroep doen op de eigen (aanvullende) verzekeringen of de publieke ziekteverzekering. Er wordt sterk ingezet op burgerzin en het verantwoordelijkheidsgevoel van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties om zelf in te staan voor de nodige bescherming.

We trokken lessen voor Vlaanderen uit deze internationale vergelijking en merkten daarbij op dat het Vlaamse systeem inhoudelijk vrij goed werkt. Vooreerst is de verhouding tussen maatschappelijke kosten en baten in Vlaanderen goed te noemen. Zeker in vergelijking met het Nederlandse systeem is de **kostprijs** voor de bescherming van vrijwilligers in Vlaanderen zeer beperkt. Ook in vergelijking met het Deense systeem lijkt dat het geval te zijn. We nemen immers aan dat in Denemarken minstens een deel van de schadegevallen op de publieke ziekteverzekering wordt afgewend. Hoewel de ziektekosten van vrijwilligers niet door

Vlaanderen zelf zouden moeten worden gedragen, lijkt het toch positief dat de GVV de risico's afwendt op de markt en mee/meer dan in Nederland of Denemarken de maatschappelijke baten van vrijwilligerswerk kan capteren.

Er lijkt wel enige ruimte in Vlaanderen om de **burgerzin** van organisaties en vrijwilligers aan te spreken en hun zelfredzaamheid (bijvoorbeeld wanneer zij buiten de GVV vallen) te verhogen. Verzekeringen zouden zoals in veel gevallen in Denemarken een 'normaal' aspect moeten uitmaken van de werking. Ondanks deze ruimte lijkt het niet wenselijk helemaal over te schakelen naar een hands-off systeem zoals in Denemarken. De brede bevindingen van onze gebruikersbevraging wezen hier ook op. Mogelijk is er naar analogie met het buitenland wel meer ruimte om te decentraliseren, zoals naar de lokale besturen toe. Veel van de Vlaamse lokale besturen zijn in vergelijking met Nederland echter (zeer) klein en hebben vaak weinig capaciteit.

Tot slot volgt uit de internationale vergelijking ook het belang van **competitie** en (gecontroleerde) marktwerking voor de bescherming van vrijwilligers. Het Nederlandse en het Deense systeem laten meer flexibiliteit toe in de dekkingsvoorwaarden dan de GVV. Hoewel dit enige ongelijkheid in de hand kan werken, maakt het ook meer maatwerk mogelijk, dat momenteel helemaal niet aan de orde is in Vlaanderen waar wordt voorzien in een uniforme verzekering.

BELEIDSAANBEVELINGEN

We schetsten bredere aanbevelingen naar de Vlaamse overheid toe en specifieke aanbevelingen rond het proces en het beheer van de GVV zelf.

Aanbevelingen voor de Vlaamse overheid

Onze aanbevelingen hebben betrekking op de brede principes van het systeem: welke principiële discussies moeten worden gehouden, welke bescherming moet/kan worden geboden aan een zo hoog aantal gebruikers, en hoe kunnen digitale processen zorgen voor betere coördinatie en informatievoorziening.

WERK AAN CONSENSUS ROND PRINCIPIËLE DISCUSSIES

Algemene beleidsprincipes en -prioriteiten scheppen mee de context waarbinnen en de voorwaarden waaronder de GVV verder kan groeien. De beslissing over de verlenging van het systeem is een eerste brede discussie die zich aandient. Op basis van dit onderzoek zijn er **weinig redenen om de keuze voor verlenging niet te maken**. De GVV wordt als nuttig ingeschat, heeft het nodige draagvlak, komt met een beperkte kostprijs en wordt goed beheerd.

De **afbakening van de doelgroep(en)** van het instrument van de GVV vormt een tweede, belangrijke strategische keuze waarover consensus dient te worden bereikt. Uit de gesprekken die gevoerd werden met de stakeholders lijkt hier niet helemaal een consensus over te bestaan. De overheid kan hier samen met haar partners gedragen en duidelijke keuzes in maken en deze ook expliciteren naar de doelgroepen.

De **operationele invulling en erkenning** van, alsook de communicatie rond specifieke criteria voor uitsluiting of aanvaarding is daaraan gelinkt en verdient als derde punt de nodige aandacht. Er kunnen enerzijds inclusiecriteria gehanteerd worden waaraan organisaties moeten voldoen om in aanmerking te komen voor erkenning van de GVV. Deze kunnen in combinatie of afzonderlijk van elkaar leiden tot een beoordeling van de aanvraag tot erkenning. Er kunnen anderzijds ook duidelijke uitsluitingscriteria geformuleerd worden, die wanneer ze (alleen of in een bepaalde combinatie) voorkomen, zouden betekenen dat organisaties geen beroep kunnen doen op de GVV. Het is belangrijk dat hier keuzes in worden gemaakt en lijnen worden uitgezet.

1.1.1 DENK NA OVER DE VERHOUDING TUSSEN DE ADMINISTRatieve VOORWAARDEN, DE GEBODEN DEKKING, EN DE PREMIE

Er zijn drie belangrijke kenmerken van het systeem, met name de invulling van de administratieve voorwaarden (die drempels kunnen vormen), de hoogte en breedte van de dekking (die de graad van bescherming bepalen), en de hoogte van de premie (die een uiting van voorgaande aspecten is). Een keuze voor zuinigheid (bv. beperken kostprijs) heeft impact op de beschermingsgraad en de drempels die resp. lager en hoger zullen zijn. Een keuze voor een hoge(re) bescherming (bv. basispakket met al dan niet bestuurdersaansprakelijkheid) of het wegwerken van drempels (bv. meldingsplicht van uren weglaten) kan dan weer de kostprijs van het systeem verhogen, als is het onduidelijk in hoeverre dat het geval zal zijn.

Een duidelijk zicht op de **waaier aan mogelijkheden** bij de invulling van de drie kernaspecten van het systeem maakt een goed geïnformeerde keuze rond de verlenging ervan mogelijk.

DIGITALE AFSTEMMING MET ANDERE PROCESSEN

Het is aangewezen dat de GVV de nodige aansluiting vindt bij het **digitale verenigingsloket** en eventueel kan evolueren naar een automatische erkenning van verenigingen op basis van hun kenmerken wanneer zij recht zouden hebben op de GVV.

Aanbevelingen rond het proces en beheer van de GVV

Het potentieel van de GVV kan worden verbeterd via betere communicatie en sensibilisering, en het wegwerken van bepaalde drempels. Het bestaande systeem kan ook kostenefficiënter worden door het beheersysteem te optimaliseren. Als laatste bevelen we aan om aandacht te hebben voor de rollen en taken die het Steunpunt op zich neemt.

INZETTEN OP COMMUNICATIE EN SENSIBILISERING

Het verspreiden van eenvoudige en heldere communicatie rond de GVV kan meer organisaties ertoe aanzetten een aanvraag in te dienen. Sensibilisering kan dan weer het aantal onterechte aanvragen beperken. De **koepels en de lokale besturen zijn natuurlijke bondgenoten** voor het Steunpunt. Er kan worden gewerkt met bestaande *best practices* op lokaal niveau. Het is echter zeer belangrijk ook oog te hebben voor **lokale besturen die weinig inzetten** op vrijwilligersorganisaties. Vermoedelijk kunnen daar op relatief eenvoudige manier winsten

geboekt worden op vlak van bekendheid en zichtbaarheid. Daarnaast kan door het Steunpunt zelf actiever worden ingezet op informatievoorziening en sensibilisering via haar **digitale tool** en de communicatie-instrumenten die het zelf beheert.

DREMPELS WEGWERKEN

Ondanks de hoge algemene gebruikerscores zijn er belangrijke administratieve, psychologische en informatieve/digitale drempels in het systeem die leiden tot niet-opname van het beleidsinstrument en die kunnen worden weggewerkt.

Algemeen kan **kritisch worden gereflecteerd over de verschillende administratieve stappen** in het proces die de gebruikers dienen te doorlopen vanaf de aanvraag voor de GVV tot en met het indienen van een schadedossier. Het nut en de wenselijkheid vanuit gebruikersperspectief dient hierbij steeds voor ogen te worden gehouden. De administratieve drempels kunnen worden weggewerkt of op zijn minst worden verlicht. Zij doen zich voornamelijk voor nadat de aanvraag werd ingediend. Op dat moment zijn organisaties nog niet verzekerd, ook al hebben zij zich geregistreerd voor de gratis vrijwilligersverzekering. De vraag stelt zich specifiek of deze stap nuttig en noodzakelijk is. Het aanvraagproces kan ook gerichter gemaakt worden zodat onmiddellijk alle nodige informatie om een aanvraag te beoordelen voor het Steunpunt beschikbaar is en dossiers geen extra handelingen nodig hebben. Verder dient het ingeven van de uren flexibeler gemaakt te worden door de minimale tijdsperiode in te korten en kan worden nagedacht over alternatieven om erkende organisaties te beschermen zonder extra administratie, bijvoorbeeld via een open systeem zonder uren of activiteiten.

De oriëntatie van het Steunpunt naar kwetsbare organisaties toe vereist mogelijk meer ondersteuning om **beperkte digitale skills** op te vangen. Het Steunpunt kan via samenwerking met lokale besturen hier verder op inzetten. Psychologische drempels kunnen dan weer worden ondervangen door de GVV regelmatig en op gerichte momenten onder de aandacht te brengen en de **afstand van de organisatie tot het instrument** te verkleinen. Statusmails die gebruikers aan hun saldo herinneren zijn bijvoorbeeld zeer nuttig, maar kunnen nog meer op relevante momenten worden ingezet (bv. bij het begin van vakantieperiodes).

HET BEHEERSYSTEEM OPTIMALISEREN

De digitale tool dient om het gedrag van de gebruikers op te volgen en als verantwoordingsmechanisme naar de Vlaamse overheid toe. Het Steunpunt dient erover te waken dat de data optimaal geregistreerd worden. De status van de dossiers moet dus correct en consistent in het systeem worden geregistreerd en ook de tijdsregistraties kunnen worden vereenvoudigd en aangepast. Het moet daardoor **gemakkelijker en eenduidiger** worden om informatie uit het systeem te halen.

Naast het weggewerken of minimaliseren van specifieke administratieve drempels voor gebruikers (zie boven) in het beheersysteem kan een gerichte aanpassing ervan op middellange termijn ook leiden tot een verdere optimalisering van de beheersprocessen. Zo bijvoorbeeld met het hernieuwen van een aanvraag. Dit zou gemakkelijker of zelfs helemaal automatisch kunnen gebeuren via het beheersysteem. In tweede instantie zou meer gericht kunnen worden gecommuniceerd over rechten en plichten wanneer een correcte en uitgebreide registratie van

organisatiekenmerken in het systeem gebeurt. Deze informatie zou ook automatisch en op specifieke, relevante tijdstippen voor gebruikers kunnen worden verspreid.

AANDACHT HEBBEN VOOR DE ROLLEN EN TAKEN VAN HET STEUNPUNT

Het Steunpunt verwerkt aanvragen manueel, ondersteunt vrijwilligersorganisaties actief, staat in voor het beheer van het digitale systeem, zorgt voor informatievoorziening en sensibilisering rond de GVV en andere aspecten van de Vrijwilligerswet, etc. Het budget dat voor de GVV vanuit de Vlaamse overheid wordt vrijgemaakt is beperkt. Waarschijnlijk worden er meer middelen voor de GVV uitgetrokken vanuit het Steunpunt zelf dan in dat budget voorzien. Indien het bereik zou verhogen en er meer aanvragen/gebruikers komen, kan bij een ongewijzigde organisatiestrategie het momenteel goede beheer onder druk komen te staan. We bevelen aan goed oog te houden op de **balans** tussen de tijd die besteed wordt aan de verschillende taken en de activiteiten verbonden met het beheer van de GVV.

De specifieke vraag kan worden gesteld in welke mate manuele verwerking en controle nuttig en noodzakelijk zijn. Door een bredere informatievoorziening en meer aandacht voor gerichte sensibilisering zouden onterechte aanvragen in de toekomst veel **frequenter moeten vermeden** kunnen worden in plaats van dat zij via manuele controle leiden tot een afwijzing. Een optimalisering van de beoordelingscriteria of het werken met steekproeven kan ook bijdragen aan een verminderde werklast.