

Samenvatting Wijkhoofdenenquête

Profiel

In 2010 bestaat de groep wijkhoofden voornamelijk uit vrouwen van middelbare leeftijd (gemiddeld 54 jaar), die net als bij de collecte van 2009, al eerder als wijkhoofd actief zijn geweest voor Amnesty. Ruim een kwart van de wijkhoofden is lid van een Amnestygroep. Dit percentage is significant lager dan in 2009. Vooral in de regio's Zuid-Holland, Gelderland, Zeeland/Brabant en de Randstad lijkt het percentage wijkhoofden dat ook groepslid is iets te zijn gedaald (niet significant).

Ruim driekwart van de wijkhoofden van 2010 is ooit gevraagd voor deze functie. De coördinator heeft een belangrijke rol vervuld bij het werven van het huidige bestand van wijkhoofden. Zelf aanmelden gebeurt ook. Dit doen wijkhoofden vooral bij een lokale Amnesty-groep of een coördinator.

Taken

De meest voorkomende taak van de wijkhoofden is het uitdelen van de collectebussen. Net als in 2009 zijn ook het innemen van collectebussen, het contact opnemen met collectanten en het tellen van de collecteopbrengst veel uitgevoerde werkzaamheden. Verder is het maken van een stratenplan of route een veel voorkomende taak. Dit behoort zelfs significant vaker tot het takenpakket van wijkhoofden dan in 2009.

Collectanten

Het aantal collectanten varieert per wijk van 2 tot iets meer dan 100, maar de groep die maximaal vijf collectanten ter beschikking heeft is relatief klein. Gemiddeld hebben wijkhoofden in 2010 gecollecteerd met een groep van 13 tot 14 collectanten. Dit is iets minder dan in 2009 toen de wijkhoofden gemiddeld een collectant meer ter beschikking hadden.

Meer dan de helft van de wijkhoofden richt zich bij de werving van collectanten (mede) op collectanten van het voorgaande jaar. Verder komen er vooral veel aanmeldingen via de collectecoördinatoren en het landelijk secretariaat binnen. Opvallend is dat de collectecoördinatoren in 2010 een significant kleinere rol speelden in de werving van collectanten dan in 2009.

De helft van de wijkhoofden heeft collectanten aangeleverd gekregen van het call centre. Dit percentage is iets hoger dan in 2009. Vooral in de regio Gelderland is er een verschil ten opzichte van 2009.

De tevredenheid met de werving door een call centre is dit jaar toegenomen; in 2010 is ruim de helft van de wijkhoofden die collectanten via een call centre aangeboden hebben gekregen (zeer) tevreden. Slecht een kleine groep (13%) is ontevreden.

Informatievoorziening

Bijna alle wijkhoofden hebben per telefoon, via e-mail en/of persoonlijk contact gehad met hun coördinator. Het contact loopt in 2010 vaker via e-mail dan in 2009.

De bereikbaarheid van de coördinatoren is goed en ook de ondersteuning van de coördinator wordt door een overgrote meerderheid uitstekend tot goed ervaren. Verschillen ten opzichte van 2009 zijn er nauwelijks.

Vergeleken met 2009 zijn de coördinatoren eerder begonnen met de verspreiding van de collectantenlijsten. Dit komt goed overeen met de wens van de wijkhoofden, die dit jaar eerder de

beschikking wilden hebben over de lijsten. In totaal heeft driekwart van de wijkhoofden de lijst in de door hen gewenste maand ontvangen.

De nieuwsbrief, het Coördinatorencontact, is door de meerderheid van de wijkhoofden ontvangen. Veruit de meeste ontvangers lezen deze ook. In 2009 kregen significant minder wijkhoofden de nieuwsbrief. Het percentage van deze ontvangers dat de nieuwsbrief las was in 2009 echter significant hoger. Ook waren de wijkhoofden die het Coördinatorencontact in 2009 kregen meer overtuigd van het nut van deze nieuwsbrief dan in 2010.

De checklist is door ruim zeven op de tien wijkhoofden ontvangen. Dit is hoger dan in 2009. Ruim zes op de tien wijkhoofden hebben de checklist ook daadwerkelijk gelezen. Het nut van de checklist wordt door vier op de tien wijkhoofden is gezien. Dit is gelijk aan vorig jaar vorig jaar.

De websites 'www.amnesty.nl/collecte' of 'www.amnesty.nl/coordinator' zijn door bijna vier op de tien wijkhoofden bezocht.

Dat is meer dan in 2009. Ook de bekendheid van de websites is in 2010 hoger dan in het voorgaande jaar. De bekendheid kan echter nog verder worden verbeterd.

Bijna alle wijkhoofden hebben de boekenleggers ontvangen van de coördinatoren. Driekwart van de wijkhoofden heeft de collectanten vervolgens verzocht de boekenleggers aan iedereen aan te bieden. Het collectemateriaal van 2009 werd beduidend minder positief ontvangen.

Net als in 2009 hebben ongeveer negen op de tien wijkhoofden de collectanten na afloop van de collecte geïnformeerd over de opbrengst. Vergeleken met vorig jaar werden de collectanten in 2010 meer bij het tellen van de opbrengst betrokken.

Ondersteuning

Vergeleken met vorige jaar is de behoefte aan ondersteuning afgenomen. In 2010 geeft minder dan de helft van de wijkhoofden aan steun nodig te hebben bij de organisatie van de collecte. Als wijkhoofden ondersteuning willen dan is dit, net als vorig jaar, met name gewenst bij het werven van collectanten.

Ook de wens om ondersteuning bij de werving van collectanten van 2011 is lager dan bij de voorbereidingen van dit jaar.

Ruim een derde van de wijkhoofden die een toezegging hebben gedaan voor volgend jaar, heeft helemaal geen behoefte aan hulp.

De interesse voor een functie als wijkhoofd blijkt hoog. Net als vorig jaar wil ongeveer driekwart van de wijkhoofden uit 2010 deze functie volgend jaar weer vervullen. Gemiddeld verwacht men ongeveer evenveel collectanten als in 2010 in te kunnen zetten, namelijk zo'n 14 tot 15.