

The background of the entire page is a photograph of sand dunes with distinct, wavy ridges. Several footprints, made of light-colored sand, are visible, leading from the top left towards the bottom left. The text is overlaid on this image.

Stappen naar vrijwilligersbeleid

Werken met
vrijwilligers
volgens de 6 B's

Vrijwilligerswerk, dat doe je gewoon

Als je vrijwilliger bent, is het volstrekt vanzelfsprekend: in je enthousiasme pak je zaken op die anderen laten liggen en je zet je met hart en ziel in om je doel te bereiken.

Gaat het goed, dan groeit de organisatie.

Er komen steeds meer vrijwilligers bij; mogelijk worden voor sommige werkzaamheden beroepskrachten aangetrokken. Naarmate de groep groter wordt, groeit ook de noodzaak van goede afspraken. Daarnaast hebben tal van organisaties te maken met de effecten van het terugtrekken van de overheid. Er komt een groter beroep op vrijwilligers, van wie het werk zo mogelijk nog onmisbaarder wordt.

Om al die redenen is voor een organisatie duidelijkheid over de omgang en het werken met vrijwilligers van het allergrootste belang. Beroepskrachten vallen bijna altijd onder een duidelijk omschreven personeelsbeleid, dat niet in de laatste plaats de visie van de organisatie op de plek en functie van elke medewerker duidelijk maakt. Voor vrijwilligers is er vaak helemaal geen personeelsbeleid. Dat is een gemiste kans, want helderheid over wat vrijwilligers voor de organisatie kunnen betekenen en omgekeerd bevordert een prettig werkklimaat.

Voor vrijwilligersorganisaties die een vrijwilligersbeleid willen opzetten, heeft Arcon een handleiding gemaakt met punten die speciaal voor vrijwilligers aandacht verdienen.

Wij bieden u deze handleiding aan om op basis hiervan uw eigen vrijwilligersbeleid vorm te geven.

Deze handleiding is een uitgave van:



Arcon
Azelosestraat 25
7622 NC Borne
Tel: 074 - 242 65 20
www.arcon.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Bezinnen op vrijwilligersbeleid	
1.1 Methode van de 6 B's	5
1.2 Bezinnen als organisatie	5
1.3 Pijlers van vrijwilligersbeleid	5
1.4 Vrijwilligersrollen in de organisatie	6
1.5 Komen tot vrijwilligersbeleid	7
2. Binnenhalen van vrijwilligers	
2.1 Typen vrijwilligers	9
2.2 Opstellen taak- en functiebeschrijving	10
2.3 Werving en selectie	10
2.4 Introductie	11
2.5 Werkafspraken en vrijwilligersovereenkomst	11
3. Begeleiden van vrijwilligers	
3.1 Management van motivatie	13
3.2 Voortgangsgesprekken	14
3.3 Conflicthantering	14
3.4 Deskundigheidsbevordering	15
4. Belonen van vrijwilligers	
4.1 Waarderen	16
4.2 Vergoeding van onkosten	17
5. Behouden van vrijwilligers	
5.1 Interne communicatie, inspraak en medezeggenschap	19
5.2 Verzekeringen	20
5.3 Arbeidsomstandigheden	21
6. Beëindigen van vrijwilligerswerk	
6.1 Waarom stopt een vrijwilliger	22
6.2 Afsluiten van een periode	23
6.3 Afscheid nemen	23
6.4 Wat kan de organisatie nog voor de vrijwilliger doen?	23
7. Checklist intern vrijwilligersbeleid	24
Bijlagen:	
- Vrijwilligersovereenkomsten: drie voorbeelden	25
- Test vrijwilligerskwadrant	28
- Wervingscirkel	30

Bezinnen op vrijwilligersbeleid

Leiding geven aan vrijwilligers is meer dan vrijwilligers aanstellen, de taken verdelen en zorgen dat alle werkzaamheden verricht worden. Wilt u een vrijwilliger langer bij de organisatie betrekken? Dan wordt de vraag relevant wat een vrijwilliger leuk vindt aan uw organisatie en ook de vraag waarom hij dat werk langere tijd zou willen blijven doen. U verdiepen in vrijwilligerszaken betekent inzicht krijgen in de betekenis van vrijwilligers voor uw instelling en in wat u vrijwilligers te bieden heeft. Met een goed vrijwilligersbeleid heeft u inzicht in wat organisatie en vrijwilligers voor elkaar kunnen betekenen. Zo'n beleid maakt het mogelijk dat de vrijwilligers binnen uw organisatie tot hun recht komen en hun eigen doelen kunnen nastreven en tegelijkertijd de doelstellingen van de organisatie realiseren.

Vrijwilligersbeleid is in principe personeelsbeleid voor vrijwilligers, waarmee u:

- zaken regelt, voorwaarden stelt, afspraken en in te zetten middelen vastlegt;
- duidelijkheid geeft binnen de organisatie over hoe met vrijwilligers wordt gewerkt;
- onduidelijkheid, wrijving, conflicten, ongelijke behandeling tussen vrijwilligers voorkomt.

Vrijwilligersbeleid geeft duidelijkheid aan vrijwilligers, maar óók aan beroepskrachten, over hoe er met vrijwilligers wordt gewerkt in uw organisatie.

1.1. Methode van de 6 B's

In deze Stappen naar Vrijwilligersbeleid hanteren we de methode van de 6 B's. Deze methode is gebaseerd op een bestaand model met vijf B's waar Arcon een zesde B ('Bezinnen') aan heeft toegevoegd. Deze methode omvat het hele traject rond het werken met vrijwilligers.

- | | |
|----------------|--|
| 1 Bezinnen: | Wie en wat zijn we als organisatie, waarom werken we met vrijwilligers, wat hebben we vrijwilligers te bieden, wat vragen we van hen? |
| 2 Binnenhalen: | Wie willen we binnenhalen, hoe willen we dat doen, waar zoeken we? |
| 3 Begeleiden: | Welke begeleiding is er mogelijk, hoe en wanneer begeleiden, wie is aanspreekpunt, aan welke begeleiding is behoefte? |
| 4 Belonen: | Op welke manier belonen we onze vrijwilligers, wie zorgt daarvoor? |
| 5 Behouden: | Hoe houden we onze vrijwilligers vast, wat is daarvoor nodig? |
| 6 Beëindigen: | Hoe nemen we afscheid van een vrijwilliger, houden we een exitgesprek, wat zijn de ervaringen van vrijwilliger in de organisatie, wat kunnen we nog voor elkaar betekenen? |

1.2. Bezinnen als organisatie

Om te beginnen is het noodzakelijk dat binnen de organisatie overeenstemming bestaat over het beeld dat men van de organisatie heeft en met name van de plaats die vrijwilligers in de organisatie innemen. Concrete punten om u op te bezinnen zijn:

- Wie en wat zijn we als organisatie?
- Wat is de meerwaarde van vrijwilligers voor onze organisatie?
- Wat hebben we vrijwilligers te bieden?
- Wat vragen we van vrijwilligers?

Ga niet in de eerste plaats uit van wat u als organisatie nodig hebt van de vrijwilliger, maar verplaats u in de vrijwilliger en ga na wat voor hem aantrekkelijk kan zijn in uw organisatie, of wat hij in de organisatie kan vinden. Bezinnen kost tijd. Maar het verdient zich terug doordat u naderhand helder en duidelijk onder woorden kunt brengen waar u als organisatie voor staat en waar u naar toe wilt.

1.3. Pijlers van vrijwilligersbeleid

Missie

De missie omvat de waarden en identiteit van de organisatie. Wie zijn we en wat vinden we belangrijk? Bijvoorbeeld: hoe willen wij met onze cliënten, leden, vrijwilligers en betaalde medewerkers omgaan? In de missie wordt gezegd wat de organisatie wil zijn.

Visie

De visie op vrijwilligerswerk is de verwoording van wat de organisatie wil met vrijwilligers en vrijwilligerswerk. In de visie staat beschreven hoe de organisatie wil omgaan met vrijwilligers, zodat zij er met succes willen werken. Uit een vrijwilligersvisie blijkt inzicht in:

- de plaats van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie;
- welke consequenties het werken met vrijwilligers heeft voor de organisatie;
- welke keuzes er gemaakt moeten worden om alle partijen zo goed mogelijk te laten functioneren;
- welke rollen en taken er binnen de organisatie te verdelen zijn.

Iedereen die binnen de organisatie actief is moet een helder beeld hebben van de visie. Het zorgt ervoor dat alle neuzen dezelfde kant op staan en het inspireert iedereen samen aan een doel te werken.

1.4. Vrijwilligersrollen in de organisatie

Het bestuur

Het bestuur van een vrijwilligersorganisatie bestaat uit 'supervrijwilligers' die de andere vrijwilligers aansturen, motiveren en betrokken houden, terwijl ze zelf moeten zorgen voor hun eigen motivatie en betrokkenheid. Het bestuur heeft een zware taak die lang niet altijd door de andere vrijwilligers wordt gezien. De grootste valkuil voor bestuursleden is dat zij zelf sterk inhoudelijk gemotiveerd zijn om het werk te doen van de vrijwilligers voor wie zij de organisatie besturen. Zij kiezen vaak voor de inhoud, waardoor de noodzakelijke bedrijfsvoeringstaken die het besturen met zich meebrengt naar de achtergrond verschuiven. Voor de continuïteit van de organisatie is het van belang dat het bestuur zich concentreert op de bedrijfsvoering. Onderdelen van de bedrijfsvoering van een vrijwilligersorganisatie zijn o.a.:

- bepalen van de strategie;
- ontwerpen van een organisatiestructuur;
- leiding geven; doen uitvoeren en beheersen van de processen.

De vrijwilligers

Het werken met vrijwilligers is voor veel organisaties geen vrije keuze. Vaak is een organisatie opgericht uit particulier enthousiasme en is ze in de loop der jaren uitgegroeid tot een professionele organisatie waarin veel vrijwilligers werken. Ook al dwingen de financiën het bestuur ertoe om met vrijwilligers te werken, dan nog kan het een bewuste positieve keuze zijn om met vrijwilligers te willen werken, om de volgende redenen:

- Vrijwilligers zijn betrokken, enthousiast, hebben geen 'van 9 tot 5'-mentaliteit;
- Vrijwilligers brengen een schat aan levenservaring mee waar de organisatie voordeel mee kan doen;
- Vrijwilligers uit de lokale gemeenschap leggen gemakkelijk contacten met andere lokale organisaties en instanties.

Tussen vrijwilligers onderling is altijd verschil in betrokkenheid. De ene vrijwilliger volgt rustig de koers van de organisatie en voert zijn taak met passie uit, de andere is breder geïnteresseerd en voelt zich nauw betrokken bij de missie van de organisatie. Houd rekening met die verschillen en bied binnen de organisatie ruimte aan beide stijlen van werken.

Naast professionele organisaties met een groot vrijwilligersbestand zijn er ook organisaties die helemaal niet zouden kunnen bestaan zonder vrijwilligers. Vrijwilligers vormen hier de bestaansgrond. Aan de andere kant zijn er organisaties waar vrijwilligers slechts een heel klein onderdeel van het werk doen. Tussen al deze soorten organisaties zullen de visies op vrijwilligerswerk beslist van elkaar verschillen.

Betaalde krachten en vrijwilligers

In een organisatie waar alleen betaalde krachten werken en waar enkele vrijwilligers binnenkomen voor uitvoering van specifieke taken, zal de verhouding tussen vrijwilliger en betaalde krachten helder zijn. De vaste kracht maakt beleid, zet grote lijnen uit en is blij dat een vrijwilliger een aantal klussen op zich wil nemen, die anders blijven liggen. De heldere verhouding kan vertroebelen, wanneer:

- het aantal vrijwilligers sterk toeneemt en de vaste krachten in de minderheid komen. De vrijwilligers voelen zich sterk, gaan meer eisen stellen en willen meepraten over beleid;
- er vrijwilligers worden aangetrokken die meer in hun mars hebben dan de betaalde krachten. De vaste medewerkers voelen zich overvleugeld en worden onzeker.

In beide situaties wordt uitgegaan van een zelfbewuste groep vrijwilligers die weten wat ze willen. Zo'n groep ontstaat op natuurlijke wijze doordat niet-geschikte vrijwilligers na verloop van tijd afhaken en de natuurta-lenten blijven zitten. Zij voelen zich in deze organisatie helemaal op hun plaats. Een vrijwilliger heeft een grotere vrijheid van komen en gaan dan een betaalde medewerker. Zo kan de situatie ontstaan dat de vaste kracht graag weg wil, maar niets anders kan vinden en dat de vrijwilligers in hun element zijn op de vrijwillige werkplek. De verhouding die eerst zo duidelijk leek is helemaal zoek.

1.5. Komen tot vrijwilligersbeleid

In grote lijnen bestaan er in het vrijwilligerswerk twee visies op vrijwilligers:

- a. De vrijwilliger voert taken uit die nodig zijn voor het draaiende houden van de organisatie. Men gaat uit van de managementdoelstellingen van de instelling.
- b. De wensen, behoeften en competenties van de vrijwilliger zelf, die leidend zijn voor de vrijwillige inzet. De vrijwilliger is het uitgangspunt.

Deze twee gezichtspunten bevatten vaak onuitgesproken verwachtingen, waardoor het matchen van vraag en aanbod tussen organisatie en vrijwilliger niet altijd lukt. Het opstellen van een vrijwilligersbeleid bepaalt de organisatie sterker bij wat de doelstellingen van beide zijn en hoe deze te realiseren.

Onderstaande vragen kunnen helpen bij het ontwikkelen van een visie:

- Wat zijn de argumenten voor uw organisatie om te kiezen voor het werken met vrijwilligers?
- Hoe denkt uw organisatie over het vrijwillige karakter van vrijwilligerswerk in relatie met het resultaatgericht werken van uw organisatie?
- Hoe zorgt u voor een helder onderscheid tussen het vrijwilligerswerk en het betaalde werk binnen uw organisatie?
- Wat is volgens u de bijdrage van vrijwilligers bij het realiseren van de doelstellingen van de organisatie?
- Wat heeft uw organisatie te bieden aan vrijwilligers?
- Welke middelen (tijd en geld) zijn er beschikbaar voor het werken met vrijwilligers?
- Hoe gaat uw organisatie om met vrijwilligers die beperkte tijd inzetbaar zijn?
- In hoeverre houdt uw organisatie rekening met zeer verschillende vrijwilligers, qua werkinhoud, individuele motieven, capaciteiten en beschikbare tijd?
- Wat is de plaats van het vrijwilligerswerk in uw organisatie in relatie tot eventueel ander werk?
- Hoe wordt er gewerkt met vrijwilligers; op welke manier worden zij aangestuurd?

Bij het uitwerken van een visie op vrijwilligerswerk kunt u een voorwaardenbeleid formuleren, dat vanuit twee perspectieven moet worden ingevuld: vanuit de organisatie en vanuit de vrijwilligers. Bij een organisatie moet men daarbij steeds meer schakelen tussen aan de ene kant dat wat de organisatie wil realiseren en aan de andere kant de wensen en mogelijkheden van de moderne en flexibele vrijwilliger. Hoe belangrijk is het dat er vaste taken worden uitgevoerd? Kunnen meerdere vrijwilligers elk een onderdeel van zo'n vaste taak uitvoeren? Of is het het soort van werk dat op één welomschreven manier uitgevoerd moet (en kan) worden, zodat het totaal aantal uren dat in dat werk gestoken moet worden naar wens verdeeld kan worden tussen een x-aantal vrijwilligers? Dan kan de vrijwilliger inspraak krijgen in de samenstelling van zijn takenpakket en ureninzet.

De organisatie verdeelt in principe de werkzaamheden, verantwoordelijkheden en bevoegdheden onder de beroepskrachten en de vrijwilligers. De organisatie maakt de afwegingen, rekening houdend met financiële middelen, eisen aan continuïteit, kwaliteit en beschikbare uren. Na het vaststellen van het takenpakket volgt de werving van vrijwilligers.

Binnenhalen van vrijwilligers

De nieuwe generatie vrijwilligers is flexibel. Het 'traditionele' beeld van de vrijwilliger die zich veertig jaar inzet voor dezelfde vereniging is toe aan bijstelling. Mensen zijn losser in het aangaan van verbanden en laten zich bij hun keuzes leiden door hun levensfase en levensstijl. Dat vraagt van een organisatie maatwerk en het vermogen om in te spelen op de wensen van individuele vrijwilligers. Weten wat de vrijwilliger zoekt in het vrijwilligerswerk is belangrijk bij werving, maar ook om de vrijwilliger te behouden voor de organisatie. Traditionele verbanden worden minder vanzelfsprekend. De moderne vrijwilliger vraagt zich af: "What's in it for me?". Onderscheidend vermogen wordt belangrijk; waarom zou een vrijwilliger nu bij uw organisatie aan de slag gaan? Kunt u dat als organisatie duidelijk maken?

2.1. Typen vrijwilligers

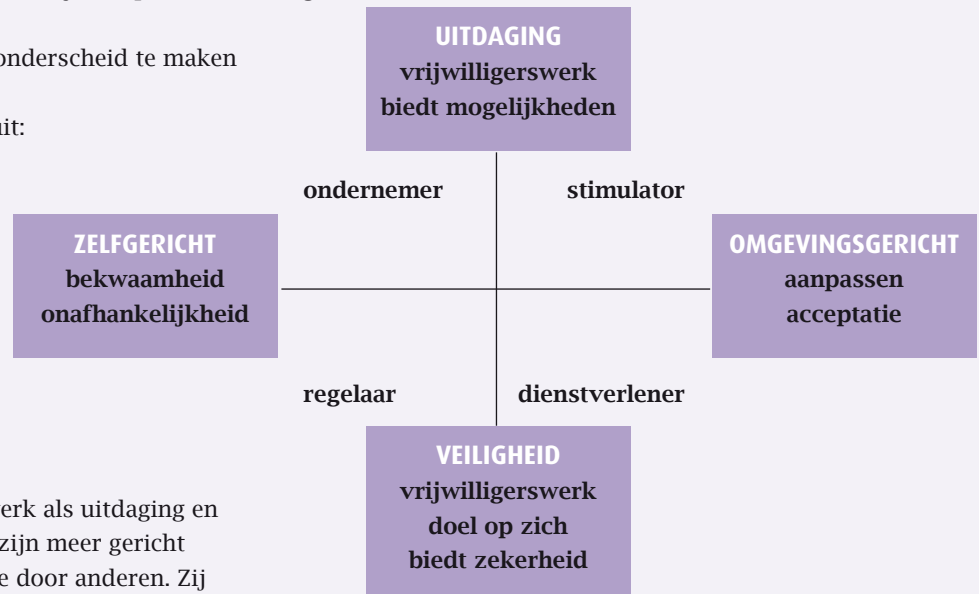
Voor de takenuitvoering is het prettig om verschillende typen mensen in de organisatie te hebben.

Met de methode van het vrijwilligerskwadrant kunt u inzichtelijk maken:

- Zoekt de vrijwilliger uitdaging en experimenten of rust en veiligheid?
- Is de vrijwilliger op zichzelf gericht of juist op samenwerking?

Met behulp van deze vragen is een onderscheid te maken in vier typen vrijwilligers.

In een schema ziet het er als volgt uit:



- **Ondernemers** zien vrijwilligerswerk als uitdaging en manier om zich te ontwikkelen. Zij zijn meer gericht op zelfbevestiging dan op acceptatie door anderen. Zij hebben een actieve en initiatiefrijke houding. Openheid, ruimte om te groeien en invloed uitoefenen zijn voor hen van belang. Ze zijn ambitieus, zelfverzekerd, initiatiefrijk, avontuurlijk, inventief en zelfstandig. Ze houden van leidinggeven en organiseren en weten mensen enthousiast te krijgen voor de plannen.

- **Stimulatoren** zien vrijwilligerswerk als een omgeving vol kansen, maar daarbij hebben zij behoefte aan acceptatie en erkenning van hun omgeving. Het werk dat zij verrichten moet resultaten opleveren. Samenwerking, begeleiding en feedback vinden zij belangrijk. Zij werken graag en goed met anderen samen. Zij kunnen hun gedachten en gevoelens goed onder woorden brengen en luisteren graag naar anderen. Meestal zijn ze tactisch, begripvol, zorgzaam en sterk op anderen gericht.

- **Dienstverleners** zien het doen van vrijwilligerswerk als een doel op zich, dat rust en zekerheid biedt. Zij zijn ook gericht op sociale acceptatie. Zorg voor anderen en waardering zijn voor hen van belang. Gemakkelijk haalbare doelen, een heldere structuur en een duidelijke taakafbakening bieden hen de zekerheid waaraan zij behoefte hebben.

Zij vinden het leuk met gereedschappen, apparaten, materialen en machines te werken. Deze mensen hebben een goed technisch inzicht, zijn meer doeners dan denkers, werken liever alleen dan met anderen. Vaak zijn het bescheiden, stabiele mensen met een groot uithoudingsvermogen.

- Voor **Regelaars** is het doen van vrijwilligerswerk eveneens een doel op zich. Zij zijn erg betrokken bij de organisatie en trekken graag verantwoordelijkheid en controle naar zich toe, waarbij zij meer gericht zijn op zichzelf dan op de sociale omgeving. Duidelijke afspraken, regels en het uitoefenen van invloed zijn voor deze groep vrijwilligers van belang. Zij houden van duidelijkheid en overzichtelijkheid en gruwen van chaos en rommel. Zij zijn goed in administratieve zaken, ze hebben een precieze en systematische aanpak. Zij zijn oplettend, gedisciplineerd, serieus, zorgvuldig, zelfstandig en toegewijd.

Wilt u bepalen wat voor vrijwilligers u in huis heeft of wilt hebben, gebruik dan de Vragenlijst Vrijwilligerskwadrant (zie bijlage II). U kunt deze op drie manieren gebruiken:

- Vul de test zelf in en kijk wat voor type vrijwilliger u bent.
- Laat de test door uw huidige vrijwilligers invullen. U krijgt zo een goed beeld van de verhoudingen binnen uw organisatie. Bent u tevreden met deze verhouding? Zo niet, wat kunt u eraan doen om een meer gewenste verhouding te krijgen.
- Laat de test door nieuwe en potentiële vrijwilligers invullen. Zo krijgt u een beeld van de manier waarop mensen vrijwilligerswerk willen doen.

2.2. Opstellen van een taak- of functiebeschrijving

Maak eens een duidelijk overzicht van alle taken die binnen uw organisatie verricht moeten worden. Dat overzicht kunt u op twee manieren gebruiken:

- a. U ontwerpt een organisatiestructuur bestaand uit vaste functieomschrijvingen met bijbehorende eigen, vaste taken. Dat biedt duidelijkheid, maar het vinden van een geschikte vrijwilliger voor elke functie kan moeilijk zijn. Steeds vaker willen vrijwilligers afgebakende taken en korte klussen uitvoeren die bij henzelf en hun capaciteiten passen. Het vervullen van een vaste functie sluit daar niet goed op aan.
- b. In plaats daarvan kunt u uitgaan van enkel de taken en stelt u van daaruit functies samen die bij de vrijwilligers passen. Op deze manier bent u veel flexibeler; u past het werk aan, aan de mogelijkheden en de wensen van de vrijwilliger.

In de taak- of functiebeschrijving moeten de volgende vragen beantwoord worden:

- Wat is het doel van de taak/functie?
- Wat zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden?
- Is er sprake van hoofd- en bijzaken?
- Wat zijn de belangrijkste contacten die de vrijwilliger heeft?
- Wat zijn de belangrijkste werkomstandigheden?
- Hoeveel tijd vraagt een taak/functie per week/maand/jaar?

2.3. Werving en selectie

Starten met een wervingsactie bij een tekort aan vrijwilligers maakt het moeilijk zorgvuldig met werving en selectie om te gaan. Werving dient een continu proces te zijn. Vrijwilligers binnenhalen is weten wat mensen beweegt om vrijwilligerswerk te doen.

Enkele motieven:

- behoefte om nuttig bezig te zijn;
- uitdragen van ideële opvattingen;
- de wens om (werk)ervaring op te doen;
- nieuwe dingen te leren;
- behoefte aan scholing;
- kans op betaald werk vergroten;
- behoefte aan waardering;
- zelfstandig willen werken;
- behoefte aan persoonlijke ontplooiing;
- behoefte aan sociale contacten;
- ontmoeting met 'gelijkgestemden';
- uitoefenen van invloed in de organisatie;
- iets voor anderen willen betekenen;
- iets leuks willen doen;
- vrijwilligerswerk staat goed op een cv.

De vraag is: kan én wil uw organisatie dat bieden? Als u op voorhand weet dat u de vrijwilliger op termijn moet teleurstellen, moet u dan nu met elkaar in zee gaan?

Dit levert informatie voor het wervingsplan aan de hand van de wervingscirkel (zie bijlage III.).

In ieder geval dienen de volgende vragen te worden beantwoord:

- Waar wilt u vrijwilligers voor werven?
- Wie gaat u benaderen, welke doelgroep(en)?
- Wat wilt u vragen en wat heeft uw organisatie te bieden?
- Wat wordt de boodschap die u wilt uitdragen?
- Welke communicatiemiddelen worden ingezet?
- Hoe gaat u dit organiseren?



Selectie

Na de werving volgt de selectie, waarbij beide partijen willen weten of zij aan elkaars verwachtingen voldoen. Stel ook bij vrijwilligerswerk een (korte) selectieprocedure op. De onderdelen van de selectieprocedure zijn:

- vaststellen van de selectiecriteria;
- kiezen van de selectiemethode;
- de selectie zelf.

Vaststellen van de selectiecriteria

Welke kwaliteiten heeft iemand minimaal nodig om het werk naar tevredenheid uit te voeren? Stel de eisen niet hoger dan absoluut noodzakelijk en heb oog voor potentiële mogelijkheden. Bij selectiecriteria wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- vaardigheden, zoals beheersing van goede gesprekstechnieken;
- kennis, zoals kennis van de sociale kaart;
- persoonlijke eigenschappen, zoals een sociale instelling;
- overige criteria, zoals opleiding en beschikbaarheid.

Kiezen van de selectiemethode

Na het vaststellen van de criteria wordt de selectiemethode bepaald. In de meeste gevallen wordt gekozen voor een kennismakings- of selectiegesprek.

In het gesprek zullen de volgende punten aan de orde moeten komen:

- de organisatie; zoals doelstelling, visie, werkwijze, etc.;
- de taken en de benodigde tijdsinvestering;
- de vrijwilliger zelf; zoals motivatie, kennis, vaardigheden, etc.;
- wat de organisatie te bieden heeft;
- de verdere procedure.

De selectie zelf

Tot slot maakt u een keuze. Ook als u slechts één kandidaat heeft, moet u voor uzelf nagaan of het zinvol is met elkaar in zee te gaan.

Informeel degenen die niet in aanmerking komen voor de functie op korte termijn. Zorgvuldig omgaan met mensen is belangrijk. Het is in de eerste plaats correct en daarnaast ook een goede pr. Afgewezen worden is voor niemand leuk, zeker niet als mensen hun diensten vrijwillig aanbieden. Probeer uw afwijzing goed te beargumenteren en geef mensen de gelegenheid erop te reageren.

2.4. Introductie

Voordat de vrijwilliger voor de eerste keer komt werken, moet er een introductieprogramma worden gemaakt. Zo'n programma bevat drie elementen:

• kennismaking met het werk

Bij sommige organisaties wordt een introductiecursus gegeven, waarin alle facetten van het werk aan bod komen. Bij andere organisaties wordt direct gestart met het werk, waarbij een ervaren medewerker aanwijzingen geeft en eventuele vragen beantwoordt.

• kennismaking met de andere medewerkers

Deze kennismaking wordt over het algemeen beperkt tot een korte introductie bij de directe medewerkers. Elkaar beter leren kennen heeft gewoon tijd nodig.

• kennismaking met de organisatie

De nieuwe vrijwilliger moet enige achtergrond informatie over de organisatie ontvangen; zoals de geschiedenis, doelstelling en werkwijze. Daarnaast moet er aandacht gegeven worden aan gebruiken, huisregels, codes, verwachtingen, etc. U kunt een brochure maken waarin dit soort zaken kort worden belicht.

2.5. Werkafspraken en vrijwilligersovereenkomst

Het maken van werkafspraken biedt duidelijkheid over:

- wat wordt er van de vrijwilliger verwacht;
- wat kan de vrijwilliger van de organisatie verwachten;
- wat zijn de wederzijdse rechten en plichten.

Afspraken schriftelijk vastleggen in een vrijwilligersovereenkomst en het ondertekenen hiervan, betekent dat beide partijen het met de afspraken eens zijn. Niet alle vrijwilligers willen een overeenkomst tekenen. Zij vinden dat een contract hun vrijheid inperkt en dat het niet past bij de aard van vrijwilligerswerk. Het op papier zetten van de belangrijkste afspraken, zonder handtekeningen, kan dan uitkomst bieden.

Een vrijwilligersovereenkomst is rechtsgeldig en het niet naleven ervan kan ertoe leiden dat één van de partijen naar de rechter stapt. In de praktijk gebeurt dit zelden, omdat de vrijwilliger financieel niet afhankelijk is van het werk en de organisatie geen belang heeft bij een ongemotiveerde vrijwilliger.

De afspraken die schriftelijk worden vastgelegd hebben o.a. betrekking op:

- | | |
|----------------|----------------------|
| • visie | • werktijden |
| • werkwijze | • vakantieafspraken |
| • gedragscodes | • opzegtermijn |
| • huisregels | • verzekeringen |
| • taken | • onkostenvergoeding |

Als bijlagen zijn drie voorbeelden van overeenkomsten opgenomen.

1

2

3

4

5

6



Begeleiden van vrijwilligers

Het begeleiden van een vrijwilliger betekent positie innemen naast de vrijwilliger en hem helpen bij het zo goed mogelijk verrichten van het werk. Begeleiding moet gericht zijn op het welzijn van de vrijwilliger. Dat betekent dat er, naast het goed verrichten van het werk, veel aandacht moet zijn voor de beleving en motivatie van de vrijwilliger. Vaak gaat veel aandacht naar het product of dienstverlening en te weinig naar de mensen die hiervoor zorgdragen. Vrijwilligers goed begeleiden betekent hun individuele drijfveren kennen. Als het hebben van sociale contacten de belangrijkste drijfveer is, dient in het werk en in de begeleiding dit motief voldoende aan bod te komen.

Er wordt leiding gegeven aan vrijwilligers, maar de nadruk ligt op het begeleiden, omdat het beroepen op hiërarchische verschillen bij vrijwilligers minder effectief is. De begeleiding kan zowel individueel als groepsgericht plaatsvinden, afhankelijk van het werk en de soort organisatie.

3.1. Management van motivatie

Iedereen heeft andere motieven vrijwilligerswerk te doen. De begeleider van vrijwilligers dient hiervoor maatwerk te bieden. Werken met vrijwilligers draait om het managen van motivatie. Gericht inspelen op persoonlijke motieven van vrijwilligers, houdt hen gemotiveerd en de doelen van de organisatie bereikbaar. Het regelmatig voeren van gesprekken signaleert ontevredenheid over de huidige functie en er kan ingespeeld worden op veranderingen in motieven die in de loop van de tijd kunnen optreden. Voor vrijwilligers die zich willen ontwikkelen en nieuwe uitdagingen zoeken, is een vorm van loopbaanbegeleiding aan te bevelen. Vrijwilligers die al jaren hetzelfde werk verrichten, kunnen op een gegeven moment ook behoefte hebben aan verandering.

Twee uitgangspunten vormen de pijlers van motivatiebeleid:

- Iedere medewerker vervult een functie en verricht werkzaamheden die voor de organisatie van groot belang zijn.
- Iedere medewerker ontvangt van de organisatie de beloning die aansluit bij de belangrijkste behoeften van die medewerker.

Het gevoel onmisbaar te zijn, zet velen aan tot grote inspanningen. Niemand is echt onmisbaar, maar iedereen heeft behoefte zinvol bezig te zijn. Duidelijkheid over de taakstelling van de afdeling en van de medewerker is heel belangrijk. Wat moet er gedaan worden, waarom moet het gedaan worden en op welke wijze?

Management van motivatie is zoveel mogelijk rekening houden met de individuele motieven van de vrijwilliger. Deze motieven kunnen zijn: het opbouwen van kameradschappelijke contacten, zelfstandigheid, ergens bij horen, invloed uitoefenen op beleidsvorming, ontplooiingsmogelijkheden, diversiteit aan taken, contacten met klanten, flexibiliteit, duidelijkheid en ideële motieven. Iedereen heeft zijn eigen motivatiemix en die verandert in de loop van de tijd. Persoonlijke ontwikkeling verandert mensen en daarmee hun behoeften. Een twintiger heeft veelal andere wensen en behoeften dan iemand van vijftig.

Goede begeleiding betekent ook: rekening houden met de mogelijkheden van de individuele vrijwilliger. De laatste jaren komen er steeds meer vrijwilligers die door psychische problemen (nog) niet in staat zijn betaald werk te verrichten en vrijwilligerswerk als een volwaardig alternatief kiezen. Organisaties ervaren het werken met deze doelgroep over het algemeen positief, maar het vraagt extra begeleiding. Dit geldt ook voor groepen als vluchtelingen, nieuwkomers en langdurig werklozen. Hierop inspelen (met soms beperkte mogelijkheden) is één van de nieuwe uitdagingen van begeleiders van vrijwilligers.

3.2. Voortgangsgesprekken

Jaarlijks gebeurt er veel in organisaties en zijn er veranderingen. Het is goed jaarlijks met iedere vrijwilliger persoonlijk te praten over hoe deze zijn werk doet, of hij het naar zijn zin heeft en of er knelpunten zijn. Eventuele problemen worden tijdig gesignaleerd en aangepakt, waardoor vrijwilligers voor de organisatie behouden blijven. Dit voortgangsgesprek is geen beoordelingsgesprek, maar een tweezijdig gesprek tussen leidinggevende/begeleider en de vrijwilliger. Het karakter van het gesprek is open en vindt plaats in een rustige sfeer. Belangrijk is dat in het gesprek de vrijwilliger centraal staat. Het doel is het functioneren van de medewerker in de organisatie te verbeteren. Voortgangsgesprekken worden gevoerd om:

- de motivatie te bevorderen;
- knelpunten op te lossen;
- de samenwerking te stimuleren;
- capaciteiten zo optimaal mogelijk te benutten;
- scholings- of doorstromingsbehoefte vast te stellen.

Maak datum, tijd en gespreksonderwerpen tijdig bekend. Inventariseer voor aanvang van het gesprek de punten die de vrijwilliger wil bespreken.

De onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn:

- de inhoud van het werk;
- de wijze van werken, de werkuitvoering;
- de werksfeer;
- de werkomstandigheden;
- de wijze van samenwerken;
- de werkbegeleiding;
- scholings- of doorstromingsbehoefte;
- wat veranderd of verbeterd kan worden.

Belangrijk is de informatie uit de gesprekken te vertalen in concrete verbeteringen. Niets doen met de informatie, zal de animo om te investeren in voortgangsgesprekken snel doen afnemen. Bij een serieuze aanpak is dit gesprek een prima middel om vrijwilligers te motiveren en te behouden.

3.3. Conflicthantering

Waar mensen met elkaar samenwerken kunnen conflicten ontstaan. Geen verontrustende situatie, zolang het conflict in een vroegtijdig stadium wordt herkend en er adequaat op wordt gereageerd.

Symptomen die wijzen op een conflict zijn:

- de sfeer verslechtert;
- er wordt minder hard gewerkt;
- het verloop stijgt;
- het ziekteverzuim neemt toe.

Bij signaleren hiervan is het van belang de conflictharden te zoeken. Dit kan zowel door middel van groepsoverleg als via individuele gesprekken.

De vier meest voorkomende bronnen van conflicten in organisaties zijn:

- doelen en beleid:
onenigheid over de richting die de organisatie inslaat;
- macht en invloed:
onduidelijkheid over taakafbakening;
- identiteit en cultuur:
vooral na grote veranderingen in werkwijze, etc.;
- persoonlijke en stijlverschillen:
bijvoorbeeld verschil in wijze van communiceren.

Conflicten zijn dynamische processen en dienen te worden opgelost. Goed uit een conflict komen betekent vaak dat je als team en organisatie sterker wordt. Het moet allereerst helder worden wat het eigenlijke conflict is. Soms lijkt een conflict te gaan over verschil van mening over de werkwijze, terwijl persoonlijke irritaties de eigenlijke conflictbron vormen. Praten over persoonlijke irritaties vinden veel mensen moeilijk, waardoor conflicten op een verholde manier bespreekbaar worden gemaakt.

Problemen ontstaan nogal eens tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Bij beroepskrachten is de beeldvorming t.a.v. vrijwilligers soms negatief, bijvoorbeeld vrijwilligers zijn 'kneuzen', maar vaker is sprake van angst. Beroepskrachten zijn bang dat vrijwilligers hun baan inpikken of de leuke klussen mogen doen. Is deze angst gedeeltelijk terecht, dan moet u daar iets aan doen. Is deze beeldvorming onterecht dan moet u deze bijstellen. Dat kan door het opstellen van goed vrijwilligersbeleid. Maak duidelijk waarom uw organisatie met vrijwilligers werkt, wat de voordelen zijn voor alle partijen. Het is sfeerverhogend als beroepskrachten en vrijwilligers elkaar goed kennen. Een uitstapje met een goed programma is hiervoor een goede mogelijkheid.

Een interne conflictregeling, vastgelegd in het vrijwilligersbeleid, kan uitkomst bieden bij conflicten tussen de organisatie en een vrijwilliger, wanneer die niet onderling oplosbaar blijken. Een geschillencommissie, bestaande uit een vertegenwoordiger van beide partijen en een derde, onafhankelijke buitenstaander, bespreekt de kwestie en doet een bindende uitspraak.

3.4. Deskundigheidsbevordering

Bij deskundigheidsbevordering kan het gaan om relatief eenvoudige werkinstructies tot vergaande kennis-, attitude- en vaardigheidstrainingen.

Veelal vindt deskundigheidsbevordering op drie momenten plaats:

1. bij aanvang van het werk, om het werk naar behoren te verrichten;
2. tijdens het werk wanneer tekortkomingen worden geconstateerd of als opfriscursus;
3. als het werk verandert waardoor nieuwe kennis en vaardigheden nodig zijn.

Met vrijwilligers werken betekent dat een cursus of training niet zomaar verplicht gesteld kan worden.

Belangrijk is vooraf goed te bespreken waarom de organisatie de cursus of training noodzakelijk acht.

In de praktijk zijn vaak grote verschillen tussen wat vrijwilligers denken dat nodig is om goed te functioneren en wat de organisatie belangrijk vindt. Rekening houden met de ideeën en wensen van vrijwilligers vergroot de kans op succesvolle scholing.

Door in de voortgangsgesprekken steeds de behoefte aan scholing en geconstateerde tekortkomingen te bespreken, worden wensen en behoeften signaleerd. Beperkte financiële mogelijkheden worden vaak genoemd als reden nauwelijks iets aan deskundigheidsbevordering te doen. Toch zult u voor het behoud van de organisatie en de vrijwilligers moeten investeren in scholing. Deskundigheidsbevordering hoeft niet duur te zijn. Samenwerking met andere organisaties of met het Steunpunt Vrijwilligerswerk maakt het mogelijk voor weinig geld een goede cursus of training te organiseren.

Het begeleiden van vrijwilligers kan op allerlei manieren worden vormgegeven van 'tussen de bedrijven door' tot zeer gestructureerd. Om te voorkomen dat goede intenties verwateren of door tijdsdruk worden opgeschort, is het goed om in ieder geval tot enkele vaste afspraken te komen. Daarnaast blijft begeleiden op de eerste plaats communiceren. Weten wat iemand motiveert, is weten hoe u als organisatie iemand kunt binden.



Bij beloning wordt snel gedacht aan financiële vergoedingen. Dit kan een rol spelen, maar is niet het belangrijkste bij vrijwilligerswerk. Daar gaat het vooral om aspecten als waardering, erkenning, rechtvaardigheid, zekerheid, veiligheid, identiteit en status. Het ontbreken van een financiële vergoeding maakt deze aspecten van beloning des te belangrijker.

Belonen van vrijwilligers

4.1. Waarderen

Voor vrijwilligers is het belangrijkste de waardering voor hun onbetaalde inzet. Het tonen van die waardering is het belangrijkste deel van het vrijwilligersbeleid.

Het gaat meestal niet om grote zaken, maar vooral om het zien en waarderen wat de vrijwilligers doen. De belangrijkste manier is het uitspreken van waardering door bestuur, beroepskrachten en collega vrijwilligers. Het geven van aandacht en het uitspreken van erkenning is essentieel bij het motiveren van vrijwilligers. Dit geldt niet alleen voor vrijwilligers, maar omdat de financiële beloning ontbreekt, wordt deze uitingsvorm van waardering extra belangrijk. Waardering kan uitgedrukt worden in allerlei voorzieningen en kleinere of grotere attenties.

Bij voorzieningen kunt u denken aan:

- mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering;
- werkbegeleiding;
- getuigschrift;
- parkeermogelijkheden en veilige fietsenstalling;
- plek om persoonlijke spullen (veilig) op te bergen;
- personeelsblad of vrijwilligerskrant;

- voorrang bij interne vacatures;
- faciliteiten (bijv. gereduceerde prijs, gratis entree, consumpties).

Bij attenties kunt u denken aan:

- jaarlijks uitstapje, feestje, etentje of barbecue;
- kerstpakket;
- sinterklaassurprise;
- attentie bij verjaardag, jubileum, ziekte, etc.;
- bij afsluiten van een activiteit de vrijwilligers uitdrukkelijk betrekken in het bedanken voor hun medewerking en inzet;
- als afsluiting van een project een feestavond organiseren voor alle vrijwilligers en medewerkers;
- een vrijwilliger voordragen voor een plaatselijke of provinciale vrijwilligersprijs;
- deelname aan het vrijwilligerswerk is een belangrijke reden voor het uitkeren van een Koninklijk lintje.

Wie van uw vrijwilligers komt daarvoor in aanmerking? Zie: www.lintjes.nl.

Daarnaast spelen vaak onzichtbare factoren mee:

- de sfeer binnen de organisatie; vrijwilligers moeten zich thuisvoelen en zich gewaardeerd weten;
- de waardering heeft niet uitsluitend te maken met de persoon zelf, maar vooral met het werk dat wordt gedaan;
- de relatie tussen het realiseren van de doelstellingen van de organisatie en het vrijwilligerswerk moet duidelijk zijn voor alle medewerkers.

De omgang met de vrijwilligers is een belangrijk aandachtspunt. Wordt er geluisterd naar de vrijwilligers, worden ze betrokken bij veranderingen, worden ze behandeld als volwaardige medewerkers, worden ideeën van vrijwilligers serieus genomen en in praktijk gebracht.

Maak binnen de organisatie afspraken over hoe wordt omgegaan met beloningen en welk budget daarvoor beschikbaar is.

4.2. Vergoeding van onkosten

In sommige organisaties worden de door vrijwilligers gemaakte onkosten, (reiskosten) niet vergoed. Het doen van vrijwilligerswerk kost dan geld. In andere organisaties wordt, los van de gemaakte kosten, een aardige vergoeding geboden. Zo ontstaan er grote verschillen binnen het vrijwilligerswerk, waar mensen gevoelig voor blijken te zijn. Vrijwilligerswerk wordt niet verricht voor het geld, maar het mag niet zo zijn dat vrijwilligers er financieel op moeten toeleveren.

Wat zijn de belangrijkste kosten?

Dit zijn de gemaakte reiskosten, het woon-werkverkeer. Daarnaast, afhankelijk van het werk, telefoon- en portokosten, kosten voor schrijfbestedingen, maar ook verblijfskosten en kosten voor kinderopvang.

Wijze van vergoeden van de kosten

De werkelijk gemaakte kosten mogen vergoed worden. Deze vergoeding is niet aan een maximum gebonden, zolang de kosten door middel van kwitanties en bonnen zijn te verantwoorden. Buitensporige bedragen, hoewel met een bon te bewijzen, kunnen problemen opleveren bij de Belastingdienst. Voor de gemaakte autokosten kan de ANWB-norm van 0,19 euro per kilometer (2012) worden aangehouden.

Een andere mogelijkheid is het verstrekken van een vaste vergoeding aan de vrijwilligers. Voor 2012 bedraagt de maximale onbelaste vergoeding € 150,- per maand, met een maximum van € 1500,- per jaar.

Mensen met een bijstandsuitkering mogen maximaal € 95,- per maand ontvangen tot een maximum van € 764,- per jaar. Dit bedrag kan worden uitgekeerd zonder dat de Belastingdienst bewijzen van gemaakte kosten eist van de vrijwilliger. Het voordeel van deze regeling is dat het de vrijwilliger en de organisatie een hoop administratieve rompslomp bespaart. Voor meer informatie zie de website van de Belastingdienst (www.belastingdienst.nl).

Vergoedingen die deze bedragen overstijgen zijn belastbaar en moeten worden opgegeven én aangetoond bij de Belastingdienst. Een belangrijk aandachtspunt is dat dan alle gemaakte kosten moeten worden verantwoord!

Voor de uitbetaling zijn er de volgende mogelijkheden:

- standaardvergoeding per dag, week of maand;
- vergoeding achteraf op basis van declaratie van werkelijk gemaakte kosten;
- periodiek voorschot, met achteraf verrekening van werkelijk gemaakte kosten.

Onkostenbeleid

Belangrijk is dat iedere vrijwilliger weet wat het onkostenbeleid is. 'Gelijke monniken, gelijke kappen' dient hierbij het uitgangspunt te zijn. Binnen een organisatie kan er sprake zijn van verschillende categorieën vrijwilligers, die verschillende onkosten maken. Ook daar moet naar gekeken worden. Zorg dat eventuele verschillen goed gemotiveerd worden en dat dit in het beleid is vastgelegd.

1

2

3

4

5

6

Behouden van vrijwilligers

Behouden van vrijwilligers = binnenhalen, belonen en begeleiden van vrijwilligers. Biedt als organisatie uw vrijwilligers perspectief en onderscheid u als organisatie van anderen. Een juiste beloning, goede arbeidsvoorwaarden en waardering, aansluitend bij de individuele behoefte zijn hierbij leidend. Luister goed naar uw vrijwilligers en speel in op hun (veranderende) wensen en behoeften. Dit houdt de vrijwilligers gemotiveerd. Gericht zijn op het behouden van vrijwilligers betekent ook toekomstgericht zijn en inspelen op veranderingen in de maatschappij.

5.1. Interne communicatie, inspraak en medezeggenschap

Vrijwilligers vinden vaak dat ze onvoldoende of te laat worden geïnformeerd. Bij veel organisaties is de interne communicatie een knelpunt. Vooral als veel mensen parttime werken, verloopt de interne communicatie vaak slecht. Werken met vrijwilligers betekent werken met mensen die enkele uren per week aanwezig zijn. Het opzetten van een dergelijke informatiestroom begint met het beantwoorden van de vraag:

Welke informatie verstrek je aan wie en via welk kanaal?

Inspraak en medezeggenschap zijn belangrijk om de betrokkenheid van medewerkers te vergroten. Hiermee neemt de organisatie de ideeën, wensen en meningen van vrijwilligers serieus. Inspraak en medezeggenschap kan vorm krijgen, afhankelijk van de soort organisatie en het aantal vrijwilligers. Waarover moeten vrijwilligers meepraten?

Er zijn drie niveaus te onderscheiden:

- beleid en visie: waar richt uw organisatie zich op;
- leiding en structuur: hoe wordt de inrichting van de organisatie vormgegeven;
- uitvoering van het werk: hoe wordt het werk verricht.

Niet in iedere organisatie praten vrijwilligers mee over bovenstaande onderwerpen. De organisatie neemt daar zelf een standpunt over in. Vrijwilligers moeten in ieder geval kunnen meepraten over de uitvoering van het eigen werk. Invloed hebben op het werk dat je verricht is van groot belang om je verbonden te (blijven) voelen met het werk.

Organisatie van inspraak en medezeggenschap

De mogelijkheden zijn:

- werkoverleg;
- vrijwilligersvertegenwoordiging in het bestuur;
- aanspreekpunt in het management;
- vrijwilligersraad;
- plaats in medezeggenschapsraad, waarin ook betaalde medewerkers zitting hebben.

Werkoverleg

Bij een werkoverleg staat de inhoud van het werk centraal. Dit kan zowel individueel als groepsgewijs plaatsvinden. Het werkoverleg functioneert het best wanneer het met regelmaat plaatsvindt. Alle onderwerpen die met het verrichten van het werk te maken hebben kunnen aan bod komen: de voortgang, resultaten, probleemsituaties,

wijze waarop bepaalde taken moeten worden uitgevoerd, arbeidsomstandigheden, etc. Het werkoverleg kan de kwaliteit van het werk verbeteren, de vrijwilligers worden goed geïnformeerd en signalen van ontevredenheid worden op tijd opgevangen.

Vrijwilligersvertegenwoordiging in het bestuur

Bij organisaties met veel vrijwilligers wordt vaak voor vertegenwoordiging van deze groep binnen het bestuur gekozen. Het gaat hierbij om inspraak op beleidsniveau. De vertegenwoordiger fungeert als belangenbehartiger van de vrijwilligers en kan signalen van vrijwilligers over het werk en de organisatie naar het bestuur verwoorden. Een nadeel is dat er sprake kan zijn van belangenverstrengeling. Door een vrijwilliger geen bestuurszetel aan te bieden, maar als adviseur aan het bestuur toe te voegen, wordt dit ondervangen.

Vrijwilligerscoördinator als aanspreekpunt en belangenbehartiger

Deze vorm is geschikt voor organisaties waar betaalde medewerkers de leiding hebben en veel vrijwilligers werken. Het aanspreekpunt is dan de betaalde medewerker die verantwoordelijk is voor het welzijn van vrijwilligers. Dit is vaak de vrijwilligerscoördinator of een medewerker van Personeelszaken.

Vrijwilligersraad

Een vrijwilligersraad is een niet-officieel orgaan, bestaande uit vrijwilligers. Vooraf moeten de onderwerpen waarover gesproken wordt, worden vastgelegd. Daarnaast worden ook de bevoegdheden van de vrijwilligersraad bepaald. Onderwerpen waarover gesproken kan worden zijn: arbeidsvoorwaarden, manier van werken, knelpunten in de samenwerking, veranderingen binnen de organisatie, het vrijwilligersbeleid, sociaal beleid en het beleidsplan.

Een raad vervult in principe drie functies:

- signaleren van problemen, knelpunten, ontwikkelingen, etc.;
- adviseren t.a.v. onderwerpen die de vrijwilligers aangaan;
- draagvlakvorming bij veranderingen die het werk van vrijwilligers zullen raken.

Medezeggenschapsraad

Een medezeggenschapsraad is te vergelijken met een vrijwilligersraad, waarbij een medezeggenschapsraad meer status heeft en veelal is samengesteld uit vrijwilligers en betaalde krachten. Voor het overige geldt de informatie zoals hiervoor beschreven.

5.2. Verzekeringen

Tijdens het vrijwilligerswerk kan een vrijwilliger schade aanrichten of een ongeluk krijgen. Vrijwilligers mogen erop rekenen dat de organisaties hen voldoende verzekeren tegen de risico's die ze lopen bij het uitvoeren van het werk. Veel mensen denken dat het met deze risico's meevalt. Het is beslist onjuist, dat alleen bij risicovol werk een ongevalverzekering nodig is. De uitdrukking is niet voor niets: "een ongeluk zit in een klein hoekje". Wanneer organisaties niet bereid zijn hun vrijwilligers goed te verzekeren, kunnen zowel vrijwilligers als organisaties voor bijzonder hoge kosten komen te staan!

Wat zijn de belangrijkste verzekeringen?

• Gemeentelijke vrijwilligersverzekering

Ongeveer 400 gemeenten hebben een vrijwilligersverzekering afgesloten voor de vrijwilligers in hun gemeente. Hieronder valt sinds 1 januari 2011 ook de maatschappelijke stage. Vrijwilligers bij de politie en brandweer vallen hier niet onder. De verzekering beoogt de risico's van vrijwilligers bij de uitoefening van hun taken te verzekeren. Kortweg: de vrijwilligers vrijwaren van 'toestanden'. Voorts is er een module opgenomen waarbij organisaties ook gevrijwaard worden van risico's en aansprakelijkheden van en voor hun vrijwilligers. Wilt u meer informatie, neem dan contact op met uw gemeente.

Ontbreekt in uw gemeente een collectieve verzekering dan dient de organisatie zelf een verzekering af te sluiten, zoals:

De **aansprakelijkheidsverzekering** voor bedrijven (ABV) verzekert zaak- en letselschade die vrijwilligers tijdens hun activiteiten toebrengen aan derden. Derden kunnen zijn: bezoekers, deelnemers, gebruikers, collega's. Deze verzekering biedt secundaire dekking aan de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (WAP), waar de meeste vrijwilligers zelf over beschikken. Biedt de WAP van de vrijwilliger onvoldoende dekking, dan wordt de dekking geheel of aanvullend overgenomen door de ABV.

Extra aandachtspunt is de onderlinge aansprakelijkheid, d.w.z. een medewerker berokkent schade aan een andere medewerker van de organisatie. Soms is deze onderlinge aansprakelijkheid in de AVB niet meeverzekerd.

Een **ongevalverzekering** keert een bedrag uit dat is afgeleid van de tussen organisatie en verzekeringsmaatschappij overeengekomen verzekerde bedragen, die los staan van de werkelijke kosten. Tot uitkering wordt overgegaan na een ongeluk dat heeft plaatsgevonden tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden of tijdens de reis van en naar huis. Binnen de ongevalverzekeringen wordt onderscheid gemaakt tussen een uitkering bij tijdelijke uitval, blijvende (gehele of gedeeltelijke) invaliditeit en overlijden. Daarnaast bieden ongevalverzekeringen de mogelijkheid de kosten voor geneeskundige behandeling te vergoeden, indien de eigen ziektekostenverzekering hiervoor geen dekking biedt.

Enkele andere verzekeringen

De hierboven beschreven verzekeringen zijn voor alle vrijwilligers belangrijk. Daarnaast zijn er verzekeringen die uitsluitend bij bepaalde werkzaamheden van toepassing zijn. Hieronder volgt een korte opsomming en toelichting:

- **bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering**
verzekering voor schade ontstaan door het verkeerd verrichten van bestuurlijke taken met financiële gevolgen.
- **beroepsaansprakelijkheidsverzekering**
verzekering bestemd voor vrijwilligers die veel advieswerk verrichten.
- **auto- en auto inzittendenverzekering**
bestemd voor vrijwilligers die voor een organisatie personen vervoeren.
- **excursieverzekering**
bestemd voor vrijwilligers die excursies begeleiden.

Verzekeringen zijn belangrijk voor vrijwilligers én voor de organisatie. Want ook de organisatie kan aansprakelijk worden gesteld.

5.3. Arbeidsomstandigheden

Sinds 1 januari 2007 is de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) in beginsel niet meer van toepassing op vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties blijven op basis van hun zorgplicht wel verantwoordelijk en aansprakelijk voor veilige en gezonde werkomstandigheden voor hun vrijwilligers. Dat wil zeggen: verantwoordelijk voor veiligheid, gezondheid en welzijn op het gebied van arbeid. In het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:658) staat beschreven dat de werkgever aansprakelijk is als hij/zij toerekenbaar te kort schiet in de zorgverplichting. Er hoeft geen sprake te zijn van een arbeidsovereenkomst, dus vallen ook stagiaires en vrijwilligers onder dit artikel. In de praktijk betekent dit dat iedere organisatie verplicht is een arbo-beleid te voeren.

De bescherming tegen grote gevaren voor de gezondheid geldt ook voor vrijwilligers. Denk aan het valgevaar bij het repareren van het dak van een clubhuis, grote fysieke belasting, risico op gehoorbeschadiging, werken in een zeer koude of hete omgeving. Voor kwetsbare groepen (vrijwilligers tot 18 jaar, zwangere vrouwen) blijven er aanvullende bepalingen. De vrijstellingen gelden alleen voor vrijwilligers, dus niet voor betaalde werknemers!

Verklaring omtrent het gedrag (VOG)

Werken uw vrijwilligers met minderjarigen dan is het niet uitgesloten dat de organisatie te maken krijgt met seksueel misbruik van minderjarigen. Helemaal te voorkomen is dit niet, maar het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van een nieuwe vrijwilliger verkleint het gevaar. Er wordt dan onderzocht of degene voor wie u de verklaring aanvraagt eerder met justitie in aanraking is geweest voor strafbare feiten die verband houden met de functie. Dit kan over meer onderwerpen gaan, zoals: omgaan met vertrouwelijke informatie, omgaan met geld (denk aan de penningmeester die er met de kas van door gaat), goederen, aansturen van de organisatie, enzovoorts).

Ter voorkoming van seksueel misbruik van minderjarigen in het vrijwilligerswerk is een stappenplan ontwikkeld. Het begint bij het bespreekbaar maken van het onderwerp en eindigt bij het informeren van alle betrokkenen. Deze 13 stappen helpen u om achter de schermen alles zo te regelen dat minderjarigen echt in veilige handen zijn binnen het vrijwilligerswerk. Voor meer informatie zie: 'In veilige handen' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV).

Beëindigen van vrijwilligerswerk

Welke reden er ook aan het afscheid ten grondslag ligt, het is verstandig op een correcte manier uit elkaar te gaan. Het laatste contact met de organisatie blijft een vrijwilliger lang bij. Is deze ervaring positief, dan is dit goed voor het imago van de organisatie en vergroot het de kans op nieuwe vrijwilligers.

6.1. Waarom stopt een vrijwilliger

In grote lijnen zijn er twee redenen:

De vrijwilliger neemt zelf het initiatief

Het beëindigen van vrijwilligerswerk omdat iemand een betaalde baan vindt, levert weinig probleem op. Beide partijen zijn blij dat het goed gaat met die persoon. Er wordt afscheid genomen op een positief moment. Mogelijk wil de vrijwilliger betrokken blijven bij de organisatie, alleen voor een andere taak en/of op andere tijdstippen.

Andere vrijwilligers stoppen omdat zij zich ontwikkeld hebben of iets heel anders willen gaan doen. Er is geen onvrede met de organisatie, er liggen persoonlijke redenen aan ten grondslag. Gaat zo'n iemand aan de slag bij een andere organisatie in uw woonplaats, dan is dit een kans om de contacten met die organisatie aan te halen. Misschien heeft men daar een geschikte kandidaat voor u. Samenwerking op het gebied van job rotation kan voor beide organisaties positief werken.

Vrijwilligers willen steeds meer korte klussen doen in een beperkte tijd. Is de klus geklaard, dan verlaten ze vaak de organisatie. Het wil niet zeggen, dat ze nooit meer iets voor de organisatie willen doen. Het is zaak tijdig met hen te overleggen, of en wat ze in de toekomst voor de organisatie zouden willen doen.

De reden ligt in de organisatie

Bestuursleden hebben een zittingstermijn en zijn soms meermalen herkiesbaar. Het is goed dat na verloop van tijd afscheid wordt genomen van een vaste bestuurder. Het voorkomt dat je als bestuurder regelmatig dezelfde discussies voorbij ziet komen. Nieuw bloed zorgt voor nieuwe ideeën en een frisse kijk op de gang van zaken. De vertrekkende bestuurder kan als ambassadeur een positieve bijdrage blijven leveren.

Het wordt lastiger als de organisatie van mening is dat een vrijwilliger zijn werk niet goed doet of niet meer kan doen vanwege ziekte of hoge leeftijd. Voorkomen is beter dan genezen. Hierbij is van belang welke begeleiding de vrijwilliger tot nu toe heeft gehad.

- Zijn er in werkoverleggen gesprekken gevoerd over de belastbaarheid van de vrijwilliger in verband met ziekte of hoge leeftijd? Kan deze persoon een andere taak uitvoeren waarbij hij beter op zijn plaats is? Of is er een plan ontwikkeld om de werkzaamheden af te bouwen. Dit voorkomt dat de vrijwilliger verrast wordt door verplicht stoppen.
- Zijn er voortgangsgesprekken gevoerd, waarin het functioneren ter sprake kwam en zijn de afspraken op papier gezet? Dan kunt u daar op terugvallen als de vrijwilliger de afspraken niet nakomt en een afscheid onafwendbaar wordt.
- Is er weinig communicatie geweest over het functioneren van de vrijwilliger dan wordt de slechte boodschap vanuit het 'niets' aan de persoon meegedeeld. Dit wordt voor beide partijen een slechtnieuws-gesprek, waarbij het veel tact vraagt om de boodschap goed over te brengen.

6.2. Afsluiten van de periode

Ter afsluiting van de vrijwilligersperiode is het goed om met elkaar terug te zien op wat deze periode de vrijwilliger en de organisatie heeft opgeleverd. Tegelijk is het zinvol om te evalueren wat beter kan binnen de organisatie en wat goed gaat. Het helpt ook de vrijwilliger om goed afscheid te nemen.

Het exitgesprek

Het houden van een exitgesprek geeft gelegenheid om met elkaar ervaringen te delen en te kijken hoe de periode wordt afgesloten.

Tijdens een exitgesprek kunnen de volgende vragen gesteld/beantwoord worden:

- Personalialia - naam, contactgegevens, tijdsduur vrijwilligerswerk.
- Wat vond u van de vrijwilligerstaken? In termen van uitdaging, afwisseling, ervaringen opdoen, etc.
- Wat vond u van de organisatie? Prettig/minder prettig?
- Welke verandering zou u wenselijk vinden?
- Hoe vond u de aansturing? Ook evt. de afstemming met professionals?
- Wat is het motief voor de beëindiging?
- Wat laat de vrijwilliger achter/hoe worden de zaken overgedragen?
- Hoe wil de vrijwilliger stoppen?

Organisaties kunnen leren van een exitgesprek. Het geeft inzicht in wat niet goed ging en wat aangepast kan worden, bijvoorbeeld in taakomschrijvingen en functies of werkwijzen.

Overdracht van werk en ervaring

Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk is het belangrijk te kijken wat de vrijwilliger achterlaat. Zijn er

taken die overgedragen moeten worden? Het is fijn als de vertrekkende vrijwilliger de informatie direct aan de opvolger kan overdragen.

Wat gebeurt er met het archief dat een vrijwilliger heeft opgebouwd? De papieren en digitale documenten zijn eigendom van de organisatie, dus ze moeten toegankelijk blijven voor andere medewerkers.

Goede afspraken maken over de overdracht is voor de vrijwilliger een vorm van waardering. Het toont aan dat het verrichte werk van belang was voor de organisatie.

6.3. Afscheid nemen

Op welke wijze wil de vrijwilliger afscheid nemen? Wil de vrijwilliger graag in de belangstelling staan of juist liever stilletjes vertrekken? Het is belangrijk om te weten wat de wensen en behoeften van de vrijwilligers zijn. Maar ook welke ruimte de organisatie geeft voor een afscheid.

Het afscheid is ook een geschikt moment om de vrijwilliger te belonen voor zijn/haar inzet. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van:

- een afscheidsborrel, feestje of etentje;
- een bloemetje, boekenbon, cadeaubon of een presentje;
- een getuigschrift/certificaat.

6.4. Wat kan de organisatie nog voor de vrijwilliger doen?

Voor vrijwilligers die stoppen omdat zij een betaalde baan hebben gevonden, kan een getuigschrift of certificaat van belang zijn. Voor vermelding op het c.v. van de vrijwilliger is het benoemen van de competenties interessant.

Sommige vrijwilligers willen na hun afscheid betrokken blijven bij de organisatie. Overweeg om de oud-vrijwilliger op te nemen in de adreslijst voor bijvoorbeeld nieuwsbrieven/verenigingspublicaties.

Als de vrijwilliger in de toekomst ooit weer vrijwilligerswerk wil gaan doen voor de organisatie, zorg er voor dat duidelijk is met wie de vrijwilliger contact op kan nemen.

Stopt een vrijwilliger binnen een organisatie dan betekent het niet dat de 'carrière' van deze persoon in het vrijwilligerswerk ophoudt. Je kunt als organisatie de vrijwilliger helpen bij het zoeken naar ander vrijwilligerswerk bij een andere organisatie, in een andere plaats of bij een andere afdeling.

7

Checklist intern vrijwilligersbeleid

Tot slot een aandachtspuntenlijst als hulpmiddel om na te gaan wat uw organisatie op het gebied van verantwoord vrijwilligersbeleid al vastgelegd heeft en wat er nog geregeld moet worden.

1. Algemene beleidsaandachtspunten

- 1.1. Geef binnen uw beleid aan wat de motieven van de organisatie zijn om met vrijwilligers te werken.
- 1.2. Geef binnen uw beleid aan welke verwachtingen u heeft ten aanzien van werkhouding, vaardigheden, deskundigheid etc. van de vrijwilligers.
- 1.3. Wat is de bijdrage van vrijwilligers bij het realiseren van de doelstellingen van de organisatie?
- 1.4. Is de plaats van de vrijwilligers binnen de organisatie in een organogram weergegeven?

2. Beleidsaandachtspunten met betrekking tot de werkzaamheden

- 2.1. Heeft uw organisatie functie- en taakomschrijvingen van de verschillende vrijwilligerstaken?
- 2.2. Zijn er afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwillige medewerkers?
- 2.3. Is er een taakafbakening tussen de werkzaamheden van beroepskrachten en vrijwilligers en hoe is de samenwerking geregeld?
- 2.4. Zijn er afspraken met betrekking tot de werkhouding van uw vrijwilligers?
- 2.5. Wat is er geregeld omtrent het maken van afspraken en het nakomen ervan?
- 2.6. Hoe regelt uw organisatie dat uw vrijwilligers activiteiten verrichten die overeenkomstig hun motivatie en vaardigheden zijn?
- 2.7. Is er een introductieprogramma? Hoe ziet de inwerkperiode eruit?

3. Aandachtspunten met betrekking tot de voorwaarden

- 3.1. Werkt u met vrijwilligersovereenkomsten; met duidelijke afspraken rond werktijden, vakantie, werkbeëindiging etc?
- 3.2. Wat is er geregeld omtrent inspraak en medezeggenschap?
- 3.3. Hoe worden de vrijwilligers geïnformeerd over ontwikkelingen binnen de organisatie?
- 3.4. Is er budget gereserveerd voor vrijwilligers?
- 3.5. Wat is er geregeld rond onkostenvergoedingen en verzekeringen?
- 3.6. Heeft u een risico-inventarisatie en -evaluatie uitgevoerd?
- 3.7. Heeft u afspraken over attenties bij verjaardagen, ziekte, jubilea etc?
- 3.8. Is er een geschillenprocedure?

4. Aandachtspunten met betrekking tot begeleiding, persoonlijke ontwikkeling en werksfeer

- 4.1. Heeft u structurele begeleiding vanuit de organisatie geregeld?
- 4.2. Wordt er geïnvesteerd in de vrijwilligers door middel van deskundigheidsbevordering?
- 4.3. Wordt de behoefte aan scholing bij vrijwilligers regelmatig gecheckt?
- 4.4. Vinden er met regelmaat begeleidingsgesprekken plaats?
- 4.5. Wat regelt uw organisatie omtrent het bieden van toekomstperspectief en doorgroeimogelijkheden aan trouwe vrijwilligers?
- 4.6. Welke maatregelen zijn genomen om de werksfeer zo optimaal mogelijk te laten zijn?

Bijlage I

Model vrijwilligerscontract 1

De vrijwilliger verklaart dat zij/hij bekend is met en een exemplaar heeft ontvangen van de richtlijnen voor vrijwilligers binnen de stichting. Zij/hij kan zich verenigen met wat daarin staat over doel en werkwijze van de stichting/vereniging, met taken en plaats van de vrijwilligers in het algemeen binnen de organisatie en hun inbreng in het beleid. Voorts met hetgeen voor vrijwilligers is geregeld met betrekking tot verzekeringen en onkostenvergoeding.

De volgende concrete afspraken zijn gemaakt tussen de vrijwilliger en de stichting:

- 1. De taken van de vrijwilliger zijn:*
- 2. De werktijden zijn:*
- 3. Voor het inwerken en de begeleiding zal zorgdragen:*
- 4. De volgende onkosten zullen door de stichting worden vergoed:*
- 5. Aankruisen wat van toepassing is*
 - ☐ *Voor de vrijwilliger is een W.A.- en ongevallenverzekering afgesloten (ter inzage).*
 - ☐ *De vrijwilligers zijn voor W.A.- en ongevallen verzekerd via de vrijwilligerspolis van de gemeente _____*

Zowel de vrijwilliger als de organisatie zullen deze afspraken zo goed mogelijk nakomen.

*Namens de organisatie
(naam)*

*De vrijwilliger
(naam)*

handtekening:

handtekening:

datum:

Bijlage I

Model vrijwilligerscontract 2

De stichting/vereniging _____

Gevestigd te _____

Vertegenwoordigd door _____

en de vrijwilliger _____

Adres _____

Geboortedatum _____

Spreken de volgende zaken met elkaar af:

1. De vrijwilliger zal met ingang van (datum) ten behoeve van bovengenoemde organisatie de functie van _____ uitoefenen.
2. De werkzaamheden zullen bestaan uit: _____
3. De vrijwilliger is bereid voor het verrichten van de werkzaamheden minimaal (aantal) uren per maand beschikbaar te zijn.
4. De vrijwilliger krijgt een vergoeding van _____ per _____
5. Aankruisen wat van toepassing is
☐ Voor de vrijwilliger is een W.A.- en ongevallenverzekering afgesloten (ter inzage).
☐ De vrijwilligers zijn voor W.A.- en ongevallen verzekerd via de vrijwilligerspolis van de gemeente _____
6. In geval van verhindering (ziekte, vakantie) van de vrijwilliger zal deze tijdig de organisatie hiervan op de hoogte brengen.
7. De organisatie verplicht zich de vrijwilliger te begeleiden en op de hoogte te stellen van bijzonderheden met betrekking tot de werkzaamheden.
8. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de door hem/haar verrichte werkzaamheden.
9. Aanspreekpunt voor de vrijwilliger is (naam): _____
10. In geval van geschillen tussen de vrijwilliger en staf zal de kwestie worden voorgelegd aan het bestuur.
11. De organisatie en de vrijwilliger spreken een proeftijd af van (aantal) weken/maanden aan de hand waarvan wederzijds kan worden bekeken of de vrijwilliger werkzaamheden blijft uitvoeren voor de organisatie. De evaluatie van deze proeftijd is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de organisatie en de vrijwilliger.
12. Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd afgesloten. Bij beëindigen van de samenwerkingsrelatie wordt door beide partijen in principe een periode van (aantal) weken/maanden/wedstrijden in acht genomen.

Namens de stichting/vereniging,

De vrijwilliger,

Handtekening

Handtekening

Bijlage I

Model vrijwilligerscontract 3

De ondergetekenden,

1. (naam instelling of vereniging) te (adres), hierbij vertegenwoordigd door (naam) in de functie van, hierna te noemen 'de organisatie', en
2. (naam vrijwilliger) te (adres vrijwilliger), geboren.....19..... (datum) bank/girorekening, hierna te noemen 'de vrijwilliger', komen als volgt overeen:

1. De werkzaamheden

- 1.1 De vrijwilliger zal ten behoeve van de organisatie met ingang van (datum) de volgende werkzaamheden verrichten: (omschrijving taken van de vrijwilliger).
- 1.2 De partijen kunnen de werkzaamheden in onderling overleg wijzigen.
- 1.3 Voor het inwerken en de begeleiding zal de heer/mevrouw (naam) zorgdragen.
- 1.4 De werkzaamheden vinden plaats gedurende uren per week/maand.

2. Onkostenvergoeding

- 2.1 De vrijwilliger ontvangt geen beloning voor de door hem verrichte werkzaamheden.
- 2.2 De vrijwilliger ontvangt een vergoeding voor werkelijk gemaakte kosten. Vergoeding vindt alleen plaats na overlegging van een betalingsbewijs. De organisatie zal de vergoeding maandelijks/per kwartaal overmaken op de bank/girorekening van de vrijwilliger.

3. Verzekering tegen aansprakelijkheid en ongevallen

- 3.1 Aankruisen wat van toepassing is
 - ☐ Voor de vrijwilliger is een W.A.- en ongevallenverzekering afgesloten (ter inzage).
 - ☐ De vrijwilligers zijn voor W.A.- en ongevallen verzekerd via de vrijwilligerspolis van de gemeente

4. Verhinderings

- 4.1 In geval van verhindering wegens ziekte, vakantie of anderszins, zal de vrijwilliger de organisatie hiervan tijdig op de hoogte stellen.

5. Aard van de overeenkomst

- 5.1 Deze overeenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek.
- 5.2 Deze overeenkomst is geen dienstbetrekking in de zin van de Ziektewet. De vrijwilliger is bekend met het feit dat hij op basis van deze overeenkomst niet verzekerd is voor de gevolgen van ziekte, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.
- 5.3 De relatie tussen de organisatie en de vrijwilliger is geen arbeidsverhouding in de zin van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen.

6. Duur en einde van de overeenkomst

- 6.1 De overeenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan.
- 6.2 De partijen kunnen de overeenkomst in onderling overleg beëindigen.
- 6.3 Op verzoek van de vrijwilliger zal de organisatie bij het einde van de overeenkomst een getuigschrift opstellen.

De overeenkomst is in tweevoud opgemaakt te (plaats) 20....(datum).

(Handtekening organisatie)

(Handtekening vrijwilliger)

Bijlage II

Vrijwilligerskwadrant

Wat voor een type vrijwilliger ben ik?

Onderstaand vind je steeds twee stellingen. Kies de stelling uit die, in het doen van vrijwilligerswerk, het meest op jou van toepassing is. Omcirkel de letter voor de stelling die het meest op jou van toepassing is in het doen van vrijwilligerswerk.

1. A. Ik werk het liefst in een organisatie die strak/formeel georganiseerd is.
B. Ik werk het liefst in een organisatie die niet strak/informeel georganiseerd is.
2. A. Ik vind het belangrijk feedback te krijgen als ik met een klus/taak bezig ben.
B. Ik geef er de voorkeur aan mijn eigen baas te zijn.
3. A. Ik ben altijd op zoek naar verandering en/of verbetering binnen mijn organisatie.
B. Ik ben tevreden met de gang van zaken binnen mijn organisatie en hoef niet persé verandering.
4. A. Ik krijg liever orders dan dat ik ze geef.
B. Ik geef liever orders dan dat ik ze krijg.
5. A. Als ik mij veilig voel binnen de organisatie schept dat ruimte om op een rustige en ontspannen manier mijn werkzaamheden uit te voeren.
B. Als ik mij veilig voel binnen de organisatie geeft dat mij ruimte te experimenteren en dingen/vaardigheden uit te proberen.
6. A. Ik vind het leuk andere mensen te laten leren en te begeleiden in hun leerproces.
B. Ik werk het liefst aan mijn eigen dingen en doe deze zo goed mogelijk.
7. A. Ik vind het leuk samen met anderen tot een gemeenschappelijke oplossing te komen.
B. Ik vind het leuk invloed te hebben en anderen mee te krijgen met mijn eigen ideeën.
8. A. Ik neem graag verantwoordelijkheid op me.
B. Ik hoef niet persé verantwoordelijkheid te hebben om lekker te kunnen werken.
9. A. Ik vind het niet zo belangrijk dat iedereen precies weet wat hij/zij moet doen, dat regelt zich vanzelf wel binnen mijn organisatie.
B. Ik vind het belangrijk dat iedereen in mijn organisatie precies weet wat en wanneer hij/zij iets moet doen.
10. A. Ik ben het liefst mijn eigen baas zodat ik ook de eindverantwoordelijkheid heb van een taak en/of project.
B. Ik werk het liefst onder iemand zodat diegene de eindverantwoordelijkheid houdt en ik me daar niet druk over hoef te maken.
11. A. Vrijwilligerswerk neemt een hele belangrijke plaats in mijn leven in.
B. Vrijwilligerswerk is iets dat ik ernaast doe.
12. A. Ik vind het belangrijk dat anderen zien dat ik een centrale rol vervul in de organisatie.
B. Ik vind het belangrijk dat ik op een prettige manier mijn werkzaamheden uit kan voeren.
13. A. Ik vind het belangrijk dat anderen me aardig vinden en me accepteren.
B. Ik vind het belangrijk dat mijn ideeën en plannen geaccepteerd worden.
14. A. Ik geef graag uitvoerende taken uit handen.
B. Ik geef liever geen uitvoerende taken uit handen.

15. A. Ik houd het liefst vast aan mijn eigen idee.
 B. Ik ben over het algemeen bereid mijn eigen idee op te geven om daarmee tot consensus binnen de groep te komen.
16. A. Ik houd me voornamelijk bezig met de taken waar ik verantwoordelijk voor ben.
 B. Ik ben zowel in als naast mijn werkzaamheden steeds op zoek naar nieuwe kansen en mogelijkheden, zowel voor de organisatie als voor mezelf.

Als je alle vragen hebt ingevuld, kun je de scores overnemen op het scoreformulier.

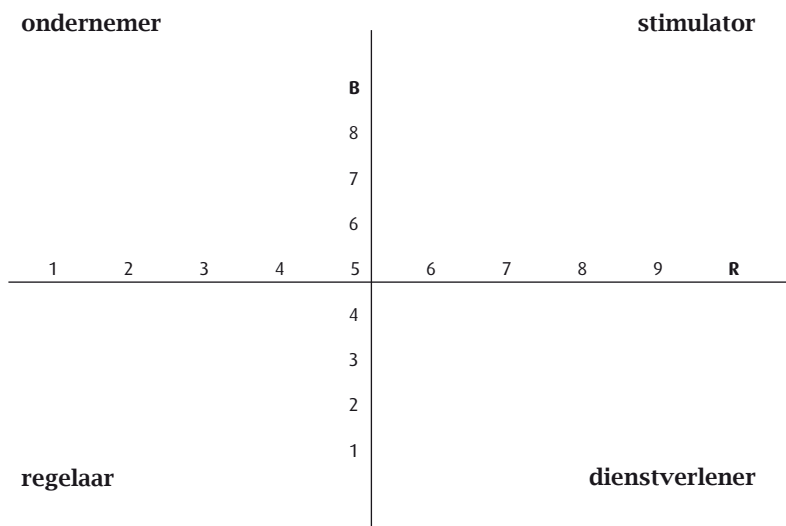
Scoreformulier Vrijwilligerskwadrant

Welk type vrijwilliger ben jij?

Omcirkel per vraag de letter die jij hebt gekozen. Tel vervolgens de totalen van de kolommen B en R bij elkaar.

Vraag	O	B	L	R
1	A	B		
2			B	A
3	B	A		
4			B	A
5	A	B		
6	B	A		
7			B	A
8			A	B
9	B	A		
10			A	B
11	B	A		
12			A	B
13			B	A
14	B	A		
15			A	B
16	A	B		
Totaal	**		**	

Neem de scores uit kolom B en R over op de desbetreffende as (B of R) in het onderstaande figuur. De twee scores samen geven je een plaats in onderstaand model en geven aan welk type vrijwilliger je bent.



Bijlage III

De wervingscirkel

Deze cirkel bevat vijf stappen om uw wervingscampagne systematisch op te zetten.



Stap 1: Werven met en voor een doel

Werven doe je niet zomaar. U werft voor specifieke taken of projecten. In hoofdstuk twee heeft u gelezen hoe u taken of projecten kunt maken, die de nieuwe vrijwilliger aanspreken. Het doel van uw wervingsactie zou bijvoorbeeld kunnen zijn:

Ik wil minimaal vijf mensen vinden met representatieve en communicatievaardigheden, die minimaal twee dagdelen per maand tijd beschikbaar hebben (af en toe ook in het weekend) en het leuk vinden om tijdens braderieën, manifestaties e.d. voorlichting te geven over onze projecten.

Het wervingsdoel

- Voor welke taken of projecten zoekt u vrijwilligers?
- Voor kortere of langere tijd?
- Voor hoeveel uur/dagdelen?
- Wat moeten ze kunnen?

Stap 2: Wie wilt u bereiken, de doelgroep

Wat voor mensen zoekt u en waar zitten ze? Voordat u gaat kijken naar nieuwe doelgroepen buiten de organisatie, is het goed om eerst stil te staan bij het type vrijwilligers dat nu in de organisatie werkt. De nieuwe groepen die u wilt bereiken, moeten daar niet al te ver vanaf

liggen. Stel dat u nu bijvoorbeeld vooral 'witte' 50 plus huisvrouwen als vrijwilliger heeft, dan zal een wervingsactie gericht op de doelgroep jonge werkende mannen weinig zinvol zijn.

Als het gaat om langdurige activiteiten, dan zijn senioren een doelgroep die meer kansen biedt.

Of u nu mikt op (vroeg) gepensioneerden, jongeren of taakcombineerders, er moet rekening gehouden worden met de kenmerken van de nieuwe vrijwilliger:

- stelt hogere kwaliteitseisen en is kritisch;
- heeft het druk, met een baan en met zorgtaken;
- werkt vaker buiten kantooruren en de grens tussen; werk en privé is flexibeler;
- legt zich liever niet langdurig vast.

Hebt u dit algemene profiel van de nieuwe vrijwilliger ingevuld met de kenmerken van uw specifieke doelgroep? Dan is de volgende vraag hoe groot die groep is en waar ze te vinden is. Probeer daarover zo veel mogelijk informatie te verzamelen.

De doelgroep

- Maak een profiel van het type vrijwilliger dat u zoekt.
- Waar zitten deze mensen, hoe groot is de doelgroep?

Stap 3: Wat is uw boodschap, wat hebt u te bieden?

In de boodschap vertaalt u het wervingsdoel naar uw doelgroep. Het bedenken van de boodschap is een creatief proces. Of u nu mondeling nieuwe vrijwilligers gaat benaderen, of schriftelijk met een folder of advertentie. In alle gevallen gaan we als het ware op de stoel van de doelgroep zitten en bekijken de wereld vanuit diens ogen. Dat maakt de kans groter dat de doelgroep zich herkent in uw boodschap.

Aansprekend is bijvoorbeeld de slogan van de Kinderpostzegels:

Uw kleinkind verkoopt de postzegels
U organiseert de actie!

Een prikkelende boodschap spreekt meer aan dan een droge mededeling. Zoals in dit voorbeeld van de medezeggenschapsraad:

U dacht dat de medezeggenschapsraad saai is?

- lustrumfeest houden · cabaretje zoeken
- conflict oplossen · burgemeester ontvangen
- subsidie binnenhalen · training timemanagement volgen
- trouwe vrijwilliger bedanken
- nieuwe leden werven ·

Wij weten wel beter!
Ook interesse?

Maak in uw boodschap duidelijk wat u vraagt en wat u te bieden heeft. Hoeveel tijd gaat het kosten? U kunt bijvoorbeeld benadrukken dat het om een tijdelijke klus gaat, of een activiteit die eens in de maand plaatsvindt. Dat zal de nieuwe vrijwilliger aanspreken. En wat gaat het de vrijwilliger opleveren? Zorg dat u dat vooraf duidelijk heeft.

Stap 4: Kanalen en middelen

Een boodschap moet ook nog verzonden worden. En op zo'n manier dat het werkelijk binnenkomt bij de doelgroep. Daarvoor is in de eerste plaats een middel nodig (bijvoorbeeld een website, een poster, een folder of een gesprek). Om de doelgroep te bereiken is in de tweede plaats een kanaal nodig, de weg waarlangs die informatie gaat (internet, tijdschrift, bulletinbord op een muziekfestival). Het kanaal bepaalt voor een deel het resultaat.

Een folder die je op een muziekfestival uitdeelt, bereikt andere mensen dan een folder die bij de bank ligt. Door goed te bedenken wat uw doelgroep ziet, hoort, leest en waar de doelgroep komt, kunt u de beste kanalen vinden.

Soms zoeken organisaties het te ver van huis. Het belangrijkste kanaal is het eigen netwerk. De beste manier van werven is nog steeds via persoonlijke contacten in de eigen achterban van de organisatie (de leden, de ouders, de buurtbewoners, de familie) en in de eigen netwerken van de leden van de organisatie. Er gaat nog steeds niets boven de wervingskracht van persoonlijk benaderen van mensen: we hebben u nodig!

Die klassieke manier van werven kunt u aan de hand van de wervingscirkel wel 'slimmer' gaan gebruiken. Door mensen gericht te benaderen met een boodschap die aansluit bij hun eigen beleving.

Hoe kiest u de kanalen en middelen die uw doelgroep bereiken?

Vul samen het schema Kanalen/middelen in.
Nog beter: laat dit doen door enkele mensen uit de doelgroep die u wilt bereiken.

Stap 5: Organisatie

Dan bent u zover om met het organiseren van de werving te beginnen. U gaat zorgen voor de praktische randvoorwaarden om de werving soepel te laten verlopen. Belangrijk is daarbij het budget en de planning.

Het budget:

- Hoeveel kunt u uitgeven aan de werving?
- Wie gaat de kosten betalen?

Bij de planning gaat het om vragen als:

- Wanneer moet het materiaal klaar zijn?
- Wanneer is het een goede tijd om een mailing de deur uit te doen?
- Wie gaat schrijven, voorbeelden zoeken?

Dit is het moment waarop u stilstaat bij de praktische haalbaarheid van alle creatieve ideeën, en de investeringen die het vraagt om ze te realiseren. Dit is ook het moment waarop u de actie eventueel op onderdelen bij moet stellen.

Bij het samenstellen van deze publicatie werd gebruikgemaakt van informatie uit de volgende bronnen:

Afspraken van & met vrijwilligers	NOV
Werving vrijwilligers	www.allesbegintvrijwillig.nl
Vrijwilligersbeleid binnen een organisatie	CIV
Motivatie in organisaties	H. Lange
Vrijwilligersmanagement	J. Heinsius
Checklist intern vrijwilligersbeleid	Prisma
Arbocheck	NOV
Goede arbeidsomstandigheden: óók een zaak voor vrijwilligers!	NOV
Door het oog van de vrijwilliger	C. Scholten
Verzekerd vrijwilligerswerk	NOV
Wervingscirkel	Samenwerking steunfunctie-instellingen Noord Brabant

Deze handleiding is een uitgave van:



Arcon

Azelosestraat 25

7622 NC Borne

Tel: 074 - 242 65 20

www.arcon.nl