

# Hoe succesvol bent u met vrijwilligers...

NOV-keurmerk  
Vrijwillige Inzet



Goed Geregeld

## Zelfevaluatie



# Zelfevaluatie Vrijwillige Inzet Goed Geregeld

Vereniging NOV vindt het belangrijk dat iedereen die zich vrijwillig inzet voor een ander, dat bij een organisatie doet die goed met die inzet omgaat. Met onder andere deze Zelfevaluatie helpen we organisaties om dat voor elkaar te krijgen. Zo kunnen vrijwilligers(organisaties) doen waar ze goed in zijn: de samenleving mooier maken.

## Waarom een goede uitvoering van vrijwilligersbeleid belangrijk is voor:

### De vrijwilliger

Het vergroot het werkplezier en de tevredenheid van vrijwilligers, waardoor de betrokkenheid bij het doel en de organisatie toeneemt.

### Je organisatie

Het zorgt voor goedlopende werkprocessen, het bereiken van de organisatiedoelstellingen en een goede samenwerking tussen vrijwilligers en eventuele beroepskrachten.

### De buitenwereld

Het draagt bij aan een positief imago van je organisatie. Dat helpt bij het werven van nieuwe vrijwilligers, maar bijvoorbeeld ook in je relaties met financiers en samenwerkingspartners. Elke goeie ervaring van vrijwilligers maakt hen een ambassadeur voor de organisatie en het vrijwilligerswerk in het algemeen.

## Hoe kan de Zelfevaluatie je helpen?

De Zelfevaluatie kun je gebruiken voor:

### 1. Het maken van vrijwilligersbeleid.

Je kunt de stellingen in de Zelfevaluatie gebruiken als bouwstenen voor vrijwilligersbeleid.

### 2. Voor het testen en verbeteren van de kwaliteit van de organisatie rondom vrijwilligerswerk.

Volg het stappenplan zoals hierna omschreven.

### 3. Voor het toetsen en verbeteren van de kwaliteit van de organisatie rondom vrijwilligerswerk én het behalen van het NOV-Keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld.

Ga naar de website en neem contact op met een Goed Geregeld-adviseur, die helpt je verder!

## Wie kan de Zelfevaluatie gebruiken?

De Zelfevaluatie is ontwikkeld voor alle type organisaties die met vrijwilligers (willen gaan) werken. Van kleine, 100% vrijwilligersorganisaties tot grote, landelijke organisaties en alles daar tussenin.



# Aan de slag met de Zelfevaluatie!

De kern van de Zelfevaluatie is: een 'röntgenfoto' maken van de kwaliteit van het vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement door met elkaar in gesprek te gaan en te reflecteren op zaken die goed gaan en zaken die beter kunnen. Je zult zien dat het een leuk en leerzaam proces wordt. Vanaf nu is elke stap winst! Mocht je meer willen dan alleen de Zelfevaluatie en op willen gaan voor het NOV-Keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld, ga dan naar de website en neem contact op met een Goed Geregeld-adviseur. Hij/zij helpt je verder!

## Stap 1 – Maak een plan

- Bepaal of je de gehele organisatie of een deel onder de loep wil nemen.
- Stel een werkgroep samen die de organisatie representeert.  
Een werkgroep bestaat uit 3 tot 8 personen; voornamelijk vrijwilligers, maar ook coördinatoren, beleidsmakers, bestuurders of managers kunnen aansluiten. Je kunt met zoveel werkgroepen aan de slag als je wil. Stel in ieder geval per werkgroep een voorzitter aan.

## Stap 2 – Organiseer bijeenkomsten waarin de werkgroep samenkomt

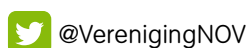
- Organiseer een introductiebijeenkomst van max. 1 uur en geef uitleg over de aanleiding, het doel en de Zelfevaluatie.
- Geef alle werkgroepleden de Zelfevaluatie mee om deze individueel in te vullen. (Lees daarvoor het hoofdstuk 'Hoe vul je de Zelfevaluatie in')
- Organiseer een tweede bijeenkomst, die 2 tot 3 uur duurt. Hierin deelt men de individuele scores en bewijsmaterialen met elkaar en gaat men in dialoog over ervaringen en meningsverschillen. Het doel is om uiteindelijk één gezamenlijke score per stelling te bereiken. Dat resulteert dus in één ingevulde Scoretabel voor de hele organisatie/ het hele organisatieonderdeel.  
Op basis van de scores wordt gedefinieerd waar de organisatie goed op scoort en welke ontwikkelpunten er zijn. Acties kunnen dan eventueel direct bij werkgroepleden worden belegd.
- Na afloop van de tweede bijeenkomst stuurt de voorzitter alle werkgroepleden de uiteindelijk Zelfevaluatie en een samenvatting van de uitkomsten.

## Stap 3 – Reflecteer na drie maanden op de ontwikkelpunten

- Na drie maanden komt de werkgroep nogmaals samen en wordt bekeken of de ontwikkelpunten naar wens zijn doorgevoerd.
- Bepaal dan of het wenselijk is om op korte termijn opnieuw samen te komen en hoe de Zelfevaluatie structureel in de organisatie wordt ingezet om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te waarborgen.

## Stap 4 – Blijf geïnspireerd en doe mee in de vrijwilligerswerk-community

- Kom bij de LinkedIn-groep vrijwilligerswerk en stel je vragen aan anderen.
- Volg het vrijwilligerswerk in Nederland via social media:



@VerenigingNOV



Vereniging NOV



Vrijwilligerswerk



Nieuwsbrief



# Hoe vul je de Zelfevaluatie in?

## De Zelfevaluatie is opgebouwd uit vier onderdelen:

- A. Richten
- B. Inrichten
- C. Verrichten
- D. Herinrichten

Elk van deze onderdelen bevat stellingen over de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en de wijze waarop het vrijwilligerswerk georganiseerd is.

## Geef per stelling een score van 0, 1, 2 of 3

- 0 = weet niet
- 1 = nee, niet geregeld
- 2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd
- 3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

Onderaan de laatste stelling van elk onderdeel staat de minimale score volgens de NOV-norm aangegeven. Er hoeft niet bij elke stelling een 3 gescoord te worden. Het gaat om het voldoende vastleggen van afspraken (dat is niet te veel en niet te weinig). Vul de Zelfevaluatie altijd in naar de realiteit van het moment en niet naar wenselijke resultaten.

## Bewijsmateriaal

Geef per stelling aan waar het bewijs van de score te vinden is. De voorzitter verzamelt alle bewijsmaterialen in de tabel van Bijlage 2. Hij/zij bekijkt of het bewijsmateriaal volstaat.

## Terminologie

Voor de duidelijkheid worden de termen die in de stellingen van de Zelfevaluatie voorkomen hier toegelicht.

- **Vrijwilligers:** Iedereen die uit eigen keuze onbetaalde werkzaamheden verricht voor de organisatie.
- **Beroepskrachten:** Iedereen die vanuit een betaalde functie werkzaamheden verricht voor de organisatie.
- **Leidinggevenden:** Iedereen in de organisatie die (vanuit een vrijwilligers- dan wel betaalde functie) verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk en/of de aansturing van vrijwilligers.
- **Klanten:** Iedereen op wie de organisatie haar activiteiten richt: cliënten, deelnemers, bezoekers, leden, etc.
- **Samenwerkingspartners:** Andere organisaties, groepen of individuen die door hun werkzaamheden mede bijdragen aan de resultaten van de activiteiten die de organisatie onderneemt.
- **Autonoom organisatieonderdeel:** Afdeling, regiogroep of lidorganisatie met eigen vrijwilligersbeleid.
- **Centraal geleide organisatie:** Organisatie met afdelingen, regiogroepen of zelfstandige organisaties die verplicht zijn hetzelfde vrijwilligersbeleid te gebruiken.



# Vragenlijst

## A. 'Richten' van het vrijwilligerswerk

'Richten' heeft te maken met de doelen van de organisatie, de visie op en uitgangspunten van het vrijwilligerswerk. Deze zaken kunnen zijn vastgelegd in bijvoorbeeld een beleidsplan, visiedocument, nota vrijwilligerswerk e.d.

### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
 <b>A 1.</b> Onze organisatie heeft een doelstelling				
Vastgelegd in/blijkt uit				
 <b>A 2.</b> Onze organisatie heeft duidelijk wat zij met de inzet van vrijwilligers wil bereiken (het is duidelijk wat het vrijwilligerswerk bijdraagt aan de realisering van de doelstelling van de organisatie)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
 <b>A 3.</b> Onze organisatie werkt vanuit een visie met vrijwilligers en heeft duidelijk hoe zij met het vrijwilligerswerk wil omgaan				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>A 4.</b> In onze organisatie bestaat in algemene zin een duidelijk onderscheid tussen betaald werk en vrijwilligerswerk				
Vastgelegd in/blijkt uit. Indien van toepassing				
<b>A 5.</b> Binnen onze organisatie zijn er algemeen geldende rechten en plichten voor vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:**

Geen 0- of 1-scores en maximaal één 2-score.



## B. 'Inrichten' van het vrijwilligerswerk

'Inrichten' heeft te maken met de plaats van het vrijwilligerswerk in de organisatie en met afspraken, regelingen en procedures met betrekking tot dat vrijwilligerswerk. Bij dit onderdeel komen ook de randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk aan bod. Deze zaken kunnen zijn vastgelegd in bijvoorbeeld een nota vrijwilligersbeleid, organogram, handboek vrijwilligerswerk, intakeformulieren, functieomschrijvingen, procedureomschrijvingen, projectplan, gedragscode, brochure, begroting e.d.





### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
<b>Plaats in de organisatie</b>				
 <b>B 1.</b> Vrijwilligers nemen een officiële positie in binnen onze organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				
 <b>B 2.</b> De taakverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten is duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit. Indien van toepassing				
 <b>B 3.</b> De taakverdeling tussen (groepen) vrijwilligers is duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
 <b>B 4.</b> Het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor de algehele coördinatie van het vrijwilligerswerk				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>Taken</b>				
<b>B 5.</b> Voor de vrijwilligers zijn de taken en bevoegdheden duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 6.</b> Voor de vrijwilligers zijn de werktijden en tijdsinvestering duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 7.</b> Voor de vrijwilligers zijn de benodigde kennis en vaardigheden duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Diverse regelingen</b>				
<b>B 8.</b> Onze organisatie heeft duidelijk hoe zij vrijwilligers werft en selecteert				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 9.</b> Het is duidelijk waar de vrijwilligers medezeggenschap over hebben				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 10.</b> In onze organisatie is duidelijk wat ongewenst gedrag is en hoe daarmee wordt omgegaan				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 11.</b> In onze organisatie is duidelijk hoe conflicten tussen vrijwilligers (en eventuele beroepskrachten) worden behandeld				
Vastgelegd in/blijkt uit				





	0	1	2	3
<b>Randvoorwaarden</b>				
<b>i</b>	<b>B 12.</b> Onze organisatie heeft financiële middelen voor het regelen en waarden van het vrijwilligerswerk			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>B 13.</b> Onze organisatie heeft een onkostenvergoedingsregeling voor vrijwilligers			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>B 14.</b> Onze organisatie heeft een WA-verzekering voor vrijwilligers			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>B 15.</b> Onze organisatie heeft een ongevallenverzekering voor vrijwilligers			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>B 16.</b> Onze organisatie heeft relevante extra verzekeringen voor vrijwilligers			
Vastgelegd in/blijkt uit. Indien van toepassing				
<b>i</b>	<b>B 17.</b> Onze organisatie helpt vrijwilligers als er onverzekerde kosten zijn door een calamiteit			
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:**

Maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal vier 2-scores.

B 14. is sowieso een 3-score.



## C. 'Verrichten' van het vrijwilligerswerk

'Verrichten' heeft te maken met het échte werk en dus de uitvoering van het vrijwilligersbeleid. Het gaat hier dus om de daadwerkelijke praktijk van de onderwerpen die onder A en B aan de orde zijn gekomen. Bewijsmateriaal bestaat hier niet uit beleidsstukken (dit zijn immers 'slechts' plannen), maar uit bijvoorbeeld notulen, verslagen van gesprekken, ingevulde registraties/ formulieren, evaluatieverslagen e.d.





### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
<b>Werving, selectie en introductie</b>				
 <b>C 1.</b> Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun motieven en beschikbaarheid zijn				
Vastgelegd in/blijkt uit				
 <b>C 2.</b> Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun kennis en vaardigheden zijn				
Vastgelegd in/blijkt uit				
 <b>C 3.</b> Elke nieuwe vrijwilliger krijgt een contactpersoon binnen de organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				
 <b>C 4.</b> Nieuwe vrijwilligers worden opgevangen, ingewerkt en vertrouwd gemaakt met de organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>Begeleiding</b>				
<b>i</b> C 5. Er is begeleiding voor de vrijwilligers bij de uitvoering van hun taken				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> C 6. Met de vrijwilligers worden afspraken gemaakt over de doelen en resultaten van hun inzet				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> C 7. Vrijwilligers worden ingelicht over voor hen relevante omgangsregels				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> C 8. Vrijwilligers worden aangesproken op ongewenst gedrag				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> C 9. Vrijwilligers krijgen informatie die van belang is voor de uitvoering van hun taken				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> C 10. Begeleiders/leidinggevenden beschikken over de kennis en vaardigheden om vrijwilligers te motiveren en ondersteunen				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Inspraak/medezeggenschap</b>				
<b>i</b> C 11. Vrijwilligers krijgen relevante informatie over de algehele organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>i</b> <b>C 12.</b> Vrijwilligers hebben inspraak in de invulling van hun taken en werkomstandigheden				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Algemeen</b>				
<b>i</b> <b>C 13.</b> Onze organisatie heeft oog voor de diversiteit van vrijwilligers (verschillen in leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, etniciteit e.d.)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>C 14.</b> Vrijwilligers krijgen de ruimte om verantwoordelijkheid te nemen (en hun betrokkenheid wordt gestimuleerd)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>C 15.</b> Onze organisatie stemt haar vorm van waardering en beloning af op de wensen en behoeften van vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>C 16.</b> De vrijwilliger krijgt voor aanvang van de werkzaamheden een veiligheidsinstructie				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>C 17.</b> Onze organisatie informeert vrijwilligers over de regels op het gebied van belastingen en sociale wetgeving rondom vrijwilligerswerk (bijvoorbeeld onkostenvergoedingen, werken met behoud van een uitkering, etc.)				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>				
<b>i</b>	<b>C 18.</b> De organisatie biedt vrijwilligers de mogelijkheid hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>C 19.</b> Onze organisatie is op de hoogte van eventueel veranderende tevredenheid, wensen en mogelijkheden van vrijwilligers			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>C 20.</b> Onze organisatie speelt in op de veranderende wensen en mogelijkheden van vrijwilligers			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>C 21.</b> Vrijwilligers worden ondersteund bij het verbeteren van hun prestaties			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b>	<b>C 22.</b> Begeleiders/leidinggevenden kunnen door bijv. cursussen hun kennis en vaardigheden ten aanzien van het werken met vrijwilligers vergroten			
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Vertrek</b>				
<b>i</b>	<b>C 23.</b> Onze organisatie houdt bij hoeveel vrijwilligers (voor welke werkzaamheden) vertrekken			
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>i</b> <b>C 24.</b> Bij vertrek van vrijwilligers is de overdracht van taken en verantwoordelijkheden geregeld				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>C 25.</b> Onze organisatie kent de redenen van vertrek van vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>C 26.</b> Onze organisatie vraagt vertrekkende vrijwilligers om feedback				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>C 27.</b> Vrijwilligers die vertrekken kunnen een getuigschrift of certificaat krijgen				
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:**

Maximaal drie 0- of 1-scores én maximaal zeven 2-scores.

C 3. is sowieso een 3-score.



## D. 'Herinrichten' van het vrijwilligerswerk

'Herinrichten' gaat over het evalueren van het werk en de manier waarop evaluaties leiden tot verbeteringen. De resultaten van het vrijwilligerswerk en de tevredenheid van betrokkenen (de vrijwilligers zelf, eventuele beroepskrachten, klanten of leden, samenwerkingspartners) komen hier aan bod. Deze zaken kunnen blijken uit bijvoorbeeld ingevulde evaluatieformulieren, evaluatie- of projectverslagen, onderzoeksrapporten, perspublicaties e.d.

### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
<b>i</b> <b>D 1.</b> De werving, selectie en introductie van vrijwilligers worden geëvalueerd				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>D 2.</b> De resultaten van het werk van de vrijwilligers worden geëvalueerd				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>D 3.</b> De tevredenheid van vrijwilligers wordt onderzocht				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>D 4.</b> De tevredenheid van beroepskrachten over het werken met vrijwilligers wordt onderzocht				
Vastgelegd in/blijkt uit. Indien van toepassing				
<b>i</b> <b>D 5.</b> De tevredenheid van klanten/leden/deelnemers/betrokkenen die te maken hebben met vrijwilligers wordt onderzocht				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>i</b> <b>D 6.</b> De organisatie evalueert het contact tussen de vrijwilligers en de samenwerkingspartners/externen				
Vastgelegd in/blijkt uit. Indien van toepassing				
<b>i</b> <b>D 7.</b> Vrijwilligers worden betrokken bij het opsporen van verbeterpunten en uitvoeren van verbeteracties in het vrijwilligersbeleid				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>D 8.</b> Vrijwilligers worden betrokken bij het opsporen van verbeterpunten en uitvoeren van verbeteracties in de organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>D 9.</b> Onze organisatie speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen en mogelijkheden die verband houden met vrijwilligerswerk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>D 10.</b> Onze organisatie laat 'de buitenwereld' zien dat zij trots is op haar vrijwilligers(werk)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>i</b> <b>D 11.</b> Onze organisatie weet wat haar imago is als vrijwilligersorganisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:**

Maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal drie 2-scores.





# Scoretabel

Na het invullen van de bovenstaande lijsten neemt u de score per vraag over in onderstaande tabellen.

## Scores A 'Richten'

	Score
A1.	
A2.	
A3.	
A4.	
A5.	
Vul hieronder je aantal 1, 2 en 3 scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	

## Scores B 'Inrichten'

	Score
B1.	
B2.	
B3.	
B4.	
B5.	
B6.	
B7.	
B8.	
B9.	
B10.	
B11.	
B12.	
B13.	
B14.	
B15.	
B16.	
B.17.	
Vul hieronder je aantal 1, 2 en 3 scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	



### Scores C 'Verrichten'

	Score
C1.	
C2.	
C3.	
C4.	
C5.	
C6.	
C7.	
C8.	
C9.	
C10.	
C11.	
C12.	
C13.	
C14.	
C15.	
C16.	
C17.	
C18.	
C19.	
C20.	
C21.	
C22.	
C23.	
C24.	
C25.	
C26.	
C27.	
Vul hieronder je aantal 1, 2 en 3 scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	

### Scores D 'Herinrichten'

	Score
D1.	
D2.	
D3.	
D4.	
D5.	
D6.	
D7.	
D8.	
D9.	
D10.	
D11.	
Vul hieronder je aantal 1, 2 en 3 scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	



# Bijlage 1: Bewijsmateriaal

Geef in onderstaand schema aan welke documenten u allemaal als bewijsmateriaal gebruikt. Hiermee ontstaat een verzamellijst van de documenten die u onder A, B, C en D al had genoemd.

Vraag	Titel / naam document	Formeel vastgesteld, ja/nee	Datumversie



## Bijlage 2: Deelnemers Zelfevaluatie

Datum	Naam deelnemer	Te bereiken op	Functie



# Toelichting vragen

## Onderdeel A (Richten)

### A1. Onze organisatie heeft een doelstelling

Vrijwel iedere organisatie heeft vastgelegd waar zij voor staat (de missie) en waar zij voor gaat (de visie). De missie en visie brengen de hoofddoelstelling van de organisatie onder woorden en omschrijft wat de organisatie wil bereiken en betekenen 'in de wereld'. De hoofddoelstelling geeft betekenis en richting aan wat beroepskrachten en vrijwilligers doen voor de organisatie en is belangrijk, omdat het mensen inspireert en motiveert om zich voor de organisatie en het doel in te zetten.

#### Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:

Statuten; meerjarenbeleidsplan; strategienota; jaarplan; vrijwilligersbeleid

🔙 Terug naar vragenlijst

### A2. Onze organisatie heeft duidelijk omschreven welke bijdrage vrijwilligers kunnen leveren aan het bereiken van onze doelstelling

Met name voor organisaties die met beroepskrachten én vrijwilligers werken geldt dat zij er goed aan doen het resultaat van de bijdrage van vrijwilligers duidelijk te omschrijven. Alleen als de organisatie weet welke bijdrage vrijwilligers leveren aan het realiseren van de doelstelling, kan zij duidelijk maken vanuit welke visie vrijwilligers worden ingezet (stelling A3) en kan zij duidelijk maken wat het onderscheid is tussen betaald en onbetaald werk (stelling A4).

#### Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:

Statuten; meerjarenbeleidsplan; strategienota; jaarplan; vrijwilligersbeleid

🔙 Terug naar vragenlijst

### A3. Onze organisatie zet vrijwilligers in vanuit een duidelijke visie

Een organisatie doet er goed aan duidelijk te hebben waarom zij met vrijwilligers werkt: is het als aanvulling, is het voor klusjes die blijven liggen, of is het een (princiële) keuze om voornamelijk of geheel met vrijwilligers te werken? Het kost geld om vrijwilligerswerk mogelijk te maken. Vrijwilligers doen hun werk onbetaald, maar willen wel zien dat hun werk waarde heeft. Naast dat een duidelijke visie waardevol is voor vrijwilligers, geeft het de organisatie ook een goed verhaal naar buiten toe, bijvoorbeeld naar financiers en samenwerkingspartners. Bovendien helpt een duidelijke visie bij het maken van keuzes over welke taken door beroepskrachten en welke taken door vrijwilligers gedaan worden.

#### Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:

Vrijwilligersbeleid; beleidsstuk; folder voor vrijwilligers; website

🔙 Terug naar vragenlijst



#### **A4. In onze organisatie bestaat in algemene zin een duidelijk onderscheid tussen betaald werk en vrijwilligerswerk**

In een organisatie die werkt met beroepskrachten (betaald werk) en vrijwilligers (onbetaald werk) is het om meerdere redenen van belang om duidelijk vast te leggen welk onderscheid er is tussen 'betaald' en 'onbetaald'. De twee belangrijkste redenen zijn:

- Duidelijk verdelen en beleggen van verantwoordelijkheden zorgt voor duidelijkheid over aansprakelijkheid, wat van belang is bij calamiteiten en conflicten. In het contract van de beroepskracht moet vermeld staan dat de eindverantwoordelijkheid bij het werken met vrijwilligers bij hen ligt. Dit zorgt voor bescherming van de vrijwilliger en de cliënt en verschaft verheldering in de taken, bevoegdheden en bekwaamheden van zowel vrijwilliger als beroepskracht.
- Een duidelijk onderscheid tussen betaald en onbetaald werk geeft antwoorden op het vraagstuk van arbeidsverdringing, waarbij vrijwilligers niet de plek mogen innemen van beroepskrachten. Met name in situaties en organisaties waarbij er sprake is van schuivende taken (bijvoorbeeld taken die vroeger door vrijwilligers gedaan werden, daarna zijn geprofessionaliseerd en nu onder invloed van bezuinigingen weer naar vrijwilligers gaan) is het belangrijk om te beschrijven waar het onderscheid ligt en waarom dat zo is.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligersovereenkomst; functieomschrijving beroepskrachten; passage in vrijwilligersbeleid; passage in personeelsbeleid

🔵 **Terug naar vragenlijst**

#### **A5. Binnen onze organisatie zijn er algemeen geldende rechten en plichten voor vrijwilligers**

Het goed regelen en vastleggen van rechten en plichten voor vrijwilligers is van belang voor duidelijke wederzijdse verwachtingen, heldere communicatie en het voorkomen van misverstanden. De organisatie maakt duidelijk wat zij van een vrijwilliger verwacht en wat de vrijwilliger mag verwachten van de organisatie. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over privacy, beschikbaarheid, contactregels voor het werken met cliënten, vergoedingen, deskundigheidsbevordering, verzekeringen, huisreglement, gedragsregels, vrijwilligerscontract, medezeggenschap, etc. De rechten en plichten zijn altijd opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst en staan beschreven in het vrijwilligersbeleid.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Statuten; huishoudelijk reglement; vrijwilligersbeleid; vrijwilligersovereenkomst; handboek; folders

🔵 **Terug naar vragenlijst**



## Onderdeel B (inrichten)

### B1. Vrijwilligers nemen een officiële positie in binnen onze organisatie

Vrijwilligers hebben eigen taken, eigen verantwoordelijkheden en een eigen positie in de organisatie. Het is van belang dat de organisatie erkent en vastlegt wat de positie van vrijwilligers is. Dit levert duidelijkheid op voor iedereen in en rond de organisatie: zowel voor medewerkers en vrijwilligers, als voor bijvoorbeeld cliënten, leden en familie. Op basis van een officiële positie worden vrijwilligers erkend in wat ze doen en weten ze in grote lijnen wat er van ze verwacht wordt en waar ze invloed op uit mogen oefenen. Voor medewerkers, cliënten, leden en familie maakt een officiële positie duidelijk wat de vrijwilligers doen in de organisatie en wat er wel en niet van hen verwacht mag worden.

#### Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:

Omschrijving in vrijwilligersbeleid; organogram waarin vrijwilligers zijn opgenomen; omschrijving in vrijwilligersovereenkomst; omschrijving in functieprofiel

🔍 Terug naar vragenlijst

### B2. De taakverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten is duidelijk

Een duidelijke taakverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten is om meerdere redenen van belang:

- Het helpt bij het voorkomen van conflicten over waardering en beloning. Als vrijwilligers en beroepskrachten sterk vergelijkbare taken doen, gaat namelijk al snel de vraag spelen: waarom krijgt de een wel betaald en de ander niet?
- Het laat zien hoe taken en verantwoordelijkheden van beroepskrachten en vrijwilligers op elkaar aansluiten. Hiermee voorkomt de organisatie dubbel werk, elkaar in de weg zitten of 'witte vlekken'. Een goede aansluiting helpt bij een soepele samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

#### Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:

Passage in vrijwilligersbeleid; functie- of taakomschrijvingen; vacatureteksten; informatiebrochure

🔍 Terug naar vragenlijst

### B3. De taakverdeling tussen (groepen) vrijwilligers is duidelijk

Vrijwilligers kunnen verschillende taken en verantwoordelijkheden hebben binnen de organisatie. Om de samenwerking, afstemming en verwachtingen tussen verschillende vrijwilligers goed te regelen, is het van belang om de onderlinge taakverdeling goed te beschrijven. Dat kan voor de hele organisatie, maar kan ook per afdeling, werkgroep of unit.

Een duidelijke taakverdeling levert niet alleen een bijdrage aan een goede samenwerking, maar levert ook inzicht op in wat er allemaal te doen is in de organisatie. Vrijwilligers die op hun taak uitgekeken raken hebben zo beter in beeld welke alternatieve werkzaamheden er binnen de organisatie voor hen zijn.

#### Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:

Organogram; functieomschrijvingen; vrijwilligersovereenkomst

🔍 Terug naar vragenlijst



#### **B4. Het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor de algehele coördinatie van het vrijwilligerswerk**

Naarmate een organisatie groter wordt, kunnen meer mensen zich bezighouden met het coördineren en begeleiden van vrijwilligers. Dit maakt de organisatie complexer en kan als gevolg hebben dat het vrijwilligersbeleid niet (consequent) wordt uitgevoerd, er ongelijkheid in rechten en plichten tussen vrijwilligers ontstaat, het onduidelijk is hoe en bij wie je conflicten moet voorleggen, het onduidelijk is hoe de organisatie op centraal niveau vrijwilligers kan ondersteunen, etc. Om dit soort risico's te voorkomen moet voor beroepskrachten en vrijwilligers duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor de algehele coördinatie van het vrijwilligerswerk. Deze coördinator draagt zorg voor het algemeen geldende vrijwilligersbeleid, bewaakt de grenzen en verantwoordelijkheden van beroepskrachten en vrijwilligers en houdt zowel de belangen van de organisatie als de belangen van de vrijwilliger in het oog.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Aanmeldingsformulier; vrijwilligerscontract; functieomschrijvingen; vrijwilligershandboek; organogram; inspraakprocedure; beleidsplan waarin het vrijwilligersbeleid is opgenomen

◀ **Terug naar vragenlijst**

#### **B5. Voor de vrijwilligers zijn de taken en bevoegdheden duidelijk**

Vrijwilligers horen een duidelijke taak- of functieomschrijving te hebben, zodat ze weten wat van hen verwacht wordt, welke bevoegdheden ze hebben en zich daaraan kunnen committeren. Het moet duidelijk zijn welke taken de vrijwilliger heeft, wat deze taken inhouden, waarover de vrijwilliger bevoegd is en wie bevoegd is om zich met de (taken van) de vrijwilliger te bemoeien. Duidelijkheid over taken en bevoegdheden geeft stabiliteit en richting aan het werk van de vrijwilliger en geeft zowel de organisatie als de vrijwilliger de kans om na te gaan of de werkzaamheden op koers liggen.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Aanmeldingsformulier; vrijwilligerscontract; taak- of functieomschrijvingen; organogram; vrijwilligershandboek

◀ **Terug naar vragenlijst**

#### **B6. Voor de vrijwilligers zijn de werktijden en tijdsinvestering duidelijk**

Vrijwilligers hebben beperkt tijd te vergeven aan het vrijwilligerswerk en hebben buiten het vrijwilligerswerk andere activiteiten. Duidelijkheid over de werktijden en de benodigde tijdsinvestering is zowel in de werving als in het behoud van vrijwilligers van groot belang. De vrijwilliger moet weten welke tijdsinvestering verwacht wordt en of dat past in de wensen en beschikbaarheid. Daarnaast heeft de organisatie duidelijkheid nodig over werktijden en beschikbaarheid van de vrijwilliger om de werkzaamheden praktisch te kunnen organiseren in bijvoorbeeld roosters en koppels en om zicht te hebben of er voldoende capaciteit is voor de werkzaamheden van vrijwilligers.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Vrijwilligerscontract; vrijwilligersfolder of -brochure; rooster; vrijwilligersbrochure; passage in vrijwilligersbeleid; vrijwilligershandboek; functieomschrijving

◀ **Terug naar vragenlijst**





### **B7. Voor de vrijwilligers zijn de benodigde kennis en vaardigheden duidelijk**

Om te zorgen dat 'de juiste vrijwilliger op de juiste plaats' aan het werk is, is het van belang om duidelijk te maken welke kennis en vaardigheden een vrijwilliger moet hebben om een bepaalde taak of functie uit te voeren. Het gaat enerzijds om noodzakelijke diploma's of certificaten, en anderzijds om competenties, zoals het kunnen omgaan met mensen, empathisch vermogen of met een groep kunnen werken.

Wanneer een bepaalde taak, bijvoorbeeld scheidsrechter, een diploma vereist is dit een harde eis of het hebben van een rijbewijs bij vervoer. Soms geldt er ook een minimale leeftijdseis, bijvoorbeeld voor het schenken van alcohol. Andere eisen zijn minder hard. In de begeleiding moeten afspraken worden gemaakt over het leerproces en deze moeten van tijd tot tijd worden geëvalueerd.

Duidelijkheid over benodigde kennis en vaardigheden zorgt ervoor dat vrijwilligers weten wat er van hen verwacht wordt. Dit helpt bij het werven van de 'juiste vrijwilliger' en maakt taken en functies uitdagend. De organisatie wordt hiermee aantrekkelijk voor nieuwe vrijwilligers. Voor cliënten en hun omgeving zorgt het ervoor dat ze kunnen vertrouwen op de kwaliteit van de vrijwilligers. Dit kan helpen bij het verwerven van nieuwe cliënten, maar ook bij het verwerven van fondsen.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligersbeleid; functieprofielen; intakeformulier; vacatureteksten; kopieën van diploma's en/of certificaten in het dossier van de vrijwilliger; scholingsbeleid

#### **Terug naar vragenlijst**

### **B8. Onze organisatie heeft duidelijk hoe zij vrijwilligers werft en selecteert**

Vrijwilligers werven gaat over het algemeen beter met een plan. Dit plan kan onderdeel zijn van het vrijwilligersbeleid, maar kan ook in een apart document worden vastgelegd. In het plan wordt beschreven voor welke vrijwilligersfuncties en -taken en geworven wordt, hoeveel vrijwilligers er gezocht worden, wat de eisen en criteria zijn, welke middelen en kanalen er worden ingezet, welk budget er beschikbaar is, wie er verantwoordelijk is voor welke wervingsactiviteit, wat de organisatie de vrijwilliger te bieden heeft, etc.

Ook voor vrijwilligersorganisaties die weinig moeite hoeven te doen voor het werven van vrijwilligers is dit van belang. Zij kunnen zich met een duidelijk wervings- en selectiebeleid meer richten op welk type vrijwilligers zij willen werven of bijvoorbeeld streven naar meer diversiteit of juist vrijwilligers die aansluiten bij de doelgroep waarmee ze werken.

Naast de wervingsactiviteiten dient de organisatie ook te beschrijven hoe de verdere selectieprocedure verloopt. Vindt er een intakegesprek plaats en hoe wordt dat vormgegeven; wordt er gewerkt met een intakeformulier; hoe worden vrijwilligers aangenomen of afgewezen; is een VOG noodzakelijk en hoe is de procedure daarvoor; zijn er (verplichte) inwerk- of scholingsactiviteiten; wordt er gewerkt met een proefperiode en hoe wordt die afgesloten, etc.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Wervingsplan; passage in vrijwilligersbeleid; vacatureteksten; wervingsfolder

#### **Terug naar vragenlijst**



### **B9. Het is duidelijk waar de vrijwilligers medezeggenschap over hebben**

Medezeggenschap kan over praktische zaken zoals activiteiten gaan, maar ook over de organisatiestrategie. De vorm waarin vrijwilligers kunnen meepraten of meebeslissen kan heel verschillend zijn: van informeel en ongeorganiseerd zoals een praatje tijdens de koffiepauze tot formeel en georganiseerd via vergaderingen van de medezeggenschapsraad, op initiatief van de vrijwilliger of georganiseerd door de organisatie. Medezeggenschap kan bijdragen aan betere besluitvorming in de organisatie, beter geïnformeerde vrijwilligers en een hogere betrokkenheid bij vrijwilligers.

Een organisatie kan in haar (vrijwilligers)beleid vastleggen over welke onderwerpen vrijwilligers medezeggenschap hebben, wie het initiatief tot medezeggenschap mag nemen en wat de status van de medezeggenschap is: van informeren tot meebeslissen. Ook kan er eventueel worden vastgelegd welke specifieke vrijwilligers medezeggenschap hebben, en op basis waarvan: bijvoorbeeld gekozen leden van een medezeggenschapsraad of vertegenwoordigers van teams. Daarnaast kan worden vastgelegd via welke middelen en kanalen vrijwilligers medezeggenschap hebben, bijvoorbeeld via een ideeënbuis, inloopuren bij de coördinator, vrijwilligersvergaderingen, een medezeggenschapsraad, een poll op de besloten vrijwilligerswebsite, etc.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligersbeleid; passage in vrijwilligershandboek; governancecode van de organisatie; notulen en verslagen van vrijwilligersbijeenkomsten en/of een medezeggenschapsraad

#### **Terug naar vragenlijst**

### **B10. In onze organisatie is duidelijk wat ongewenst gedrag is en hoe daarmee wordt omgegaan**

Een organisatie heeft de plicht om te vermijden dat mensen last hebben van ongewenst gedrag zoals agressie, pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of grensoverschrijdend gedrag. Dit kan een organisatie bijvoorbeeld doen door het instellen een gedragscode, een protocol ongewenst gedrag, een klachtenregeling en/of een vertrouwenspersoon. Alle beroepskrachten en vrijwilligers moeten op de hoogte zijn van en toegang hebben tot de procedure waarmee ongewenst gedrag wordt tegengegaan. De procedure kan worden vastgelegd in een apart protocol ongewenst gedrag, maar kan ook onderdeel zijn van een personeelshandboek, vrijwilligersbeleid of vrijwilligershandboek. De organisatie dient vast te leggen welke vormen van gedrag (ten opzichte van wie) ongewenst zijn, welke maatregelen of sancties worden getroffen in welke situatie, hoe de klachtenbehandeling is geregeld, hoe vertrouwelijkheid wordt gegarandeerd, hoe de informatievoorziening is geregeld, etc. Een regeling rondom ongewenst gedrag moet in alle gevallen systematisch zijn en in de praktijk worden toegepast.

Van belang is dat er aandacht is voor wat ongewenst gedrag is vanuit de verschillende posities binnen de organisatie: van vrijwilligers, beroepskrachten en van cliënten/deelnemers/leden ten opzichte van elkaar en/of onderling.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Protocol ongewenst gedrag; gedragscode; passage in personeelshandboek; passage in vrijwilligersbeleid; passage in vrijwilligershandboek; meldingsformulieren; folder over regeling ongewenst gedrag

#### **Terug naar vragenlijst**



### **B11. In onze organisatie is duidelijk hoe conflicten tussen vrijwilligers (en eventuele beroepskrachten) worden behandeld**

Waar mensen samenwerken kunnen conflicten ontstaan. Dat kan tussen vrijwilligers onderling, of tussen vrijwilligers en beroepskrachten zijn. Het is van belang dat vrijwilligers en beroepskrachten binnen de organisatie weten bij wie zij terecht kunnen als een meningsverschil of conflict niet in onderling overleg opgelost kan worden. In een klachtenprocedure kan worden vastgelegd wat de partijen die bij het conflict betrokken zijn zelf kunnen doen om tot een oplossing te komen, en hoe en via welke partijen het conflict opgeschaald moet worden als een onderlinge oplossing niet mogelijk blijkt.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Personeelshandboek; passage in vrijwilligersbeleid; passage in vrijwilligershandboek; gedragscode; conflictenprotocol; folder

**← Terug naar vragenlijst**

### **B12. Onze organisatie heeft financiële middelen voor het regelen en waarderen van het vrijwilligerswerk**

Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar aan het regelen van de voorwaarden voor vrijwilligerswerk zijn kosten verbonden. Denk daarbij aan kosten voor beroepskrachten die zich inzetten voor vrijwilligers, administratie, werving en behoud, materialen, een vrijwilligersuitje, een kerstpakket, koffie en thee, scholing, inwerken, reiskostenvergoeding, vacatiegelden, etc. Om duurzaam vrijwilligerswerk te organiseren zal de organisatie deze kosten in beeld moeten brengen en moeten begroten.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Begroting; budgetten; jaarplan; passage in het vrijwilligersbeleid

**← Terug naar vragenlijst**

### **B13. Onze organisatie heeft een onkostenvergoeding voor vrijwilligers**

Veel organisaties willen dat het vrijwilligers zelf geen geld kost om vrijwilligerswerk te doen. In het vrijwilligersbeleid kan vastgelegd worden om kosten te vergoeden. Dit kan op basis van werkelijk gemaakte en aangetoonde kosten of op basis van een vast bedrag voor kosten die niet aangetoond hoeven te worden, de zogenaamde forfaitaire vergoeding. Voor vrijwillige bestuursleden kunt u vastleggen dat zij naast hun onkostenvergoeding ook vacatiegeld ontvangen. Dat is een vergoeding voor de vervulling van hun bestuursfunctie. Voor kosten voor het openbaar vervoer en voor kosten voor het gebruik van de eigen auto kunt u reiskostenvergoeding geven. Als de vrijwilliger met het openbaar vervoer reist, moet er een declaratie van de OV-chipkaart overgelegd worden. Bij het gebruik van de eigen auto kunnen vrijwilligers de werkelijke kosten van een auto per kilometer vergoed krijgen.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligersbeleid; passage in vrijwilligershandboek; procedure onkostenvergoeding; declaratieformulier

**← Terug naar vragenlijst**



#### **B14. Onze organisatie heeft een (aanvullende) WA-verzekering voor vrijwilligers**

Tijdens vrijwilligerswerk kan schade ontstaan. Vrijwilligerswerk brengt daarmee aansprakelijkheidsrisico's met zich mee. In principe hebben alle Nederlanders (en dus ook vrijwilligers) een particuliere aansprakelijkheidsverzekering, die over het algemeen de schade zal dekken. Echter: niet alle particuliere aansprakelijkheidsverzekeringen bieden dekking voor schade die is ontstaan binnen het vrijwilligerswerk, en wat gebeurt er als de vrijwilliger aansprakelijk wordt gesteld en geen particuliere aansprakelijkheidsverzekering heeft? Daarvoor kan de organisatie een aanvullende aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers afsluiten, die kan worden aangesproken als geen andere verzekering de schade dekt. Hiermee wordt het risico op aansprakelijkheid én kosten voor vrijwilligers afgedekt.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Vrijwilligershandboek; polisblad aanvullende aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers

**← Terug naar vragenlijst**

#### **B15. Onze organisatie heeft een ongevallenzekeringsverzekering voor vrijwilligers**

Een particuliere verzekering dekt niet automatisch de kosten die lichamelijk letsel, opgelopen tijdens het vrijwilligerswerk, met zich mee brengt. Om dit risico voor de vrijwilliger af te dekken, kan de organisatie een ongevallenzekeringsverzekering afsluiten. Een ongevallenzekeringsverzekering keert ongeacht wie aansprakelijk is een vast bedrag uit als iemand iets overkomt en andere verzekeringen de kosten niet dekken. Hiermee wordt het risico op kosten voor vrijwilligers afgedekt.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligershandboek; polisblad ongevallenzekeringsverzekering

**← Terug naar vragenlijst**

#### **B16. Onze organisatie heeft relevante extra verzekeringen voor vrijwilligers**

Naast de aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers en de ongevallenzekeringsverzekering kan de organisatie nog andere, extra verzekeringen afsluiten. Of dat wenselijk is hangt af van het type risico's dat het vrijwilligerswerk met zich meebrengt. Voorbeelden van verzekeringen die nuttig kunnen zijn, zijn een rechtsbijstandsverzekering (een particuliere rechtsbijstandsverzekering biedt vaak geen dekking tijdens het vrijwilligerswerk), een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering (een bestuurslid kan persoonlijk aansprakelijk worden gesteld tijdens bestuurswerk), een Bijzondere voorwaarden Schadeverzekering (als de vrijwilliger tijdens het vrijwilligerswerk in zijn eigen auto door eigen fout schade veroorzaakt, dekt de particuliere Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen de schade niet) en een evenementenverzekering (grotere activiteiten brengen specifieke risico's met zich mee, die niet altijd door reguliere verzekeringen gedekt worden).

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligershandboek; polisblad

**← Terug naar vragenlijst**



### **B17. Onze organisatie helpt vrijwilligers als er onverzekerde kosten zijn door een calamiteit**

In het werken met vrijwilligers worden onvoorziene kosten gemaakt en is het nodig om daarvoor financiële middelen te reserveren. Vrijwilligers zetten zich vrijwillig en onbetaald in, maar mogen niet met een kostenpost (tenzij met opzet veroorzaakt) blijven zitten als er iets misgaat. In de meeste gevallen zal er een beroep gedaan kunnen worden op de Vrijwilligersverzekering of op één van de andere verzekeringen, maar wat als dit niet het geval is? Denk bijvoorbeeld aan de fiets van een vrijwilliger die tijdens het vrijwilligerswerk gestolen wordt en waarbij er geen twee fietssleutels overlegd kunnen worden. De verzekering keert in dit geval niet uit, maar toch wil je als organisatie ook niet dat de vrijwilliger (volledig) voor deze kosten opdraait. In hoeverre zijn er middelen om hierin tegemoet te komen?

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Opname in begroting; bij 'rechten en plichten' in het vrijwilligersbeleid; correspondentie met vrijwilligers

🔙 **Terug naar vragenlijst**

## **Onderdeel C (verrichten)**

### **C1. Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun motieven en beschikbaarheid zijn**

Om enthousiasme van vrijwilligers vast te houden is het belangrijk om aan te sluiten bij de motivatie en beschikbaarheid van de vrijwilliger. Hiervoor is het nodig dat de organisatie in de procedure van werving, intake en plaatsing de motieven en beschikbaarheid in beeld brengt en registreert.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Ingevuld intakeformulier of inschrijfformulier; registratiesysteem; correspondentie met nieuwe vrijwilligers

🔙 **Terug naar vragenlijst**

### **C2. Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun kennis en vaardigheden zijn**

Door de specifieke kennis en kunde van vrijwilligers in beeld te hebben, wordt betrokkenheid en talent optimaal benut. Tevens werkt het erkennen van specifieke kwaliteiten motiverend voor de vrijwilliger zelf. De organisatie regelt dit tijdens de procedure van werving, intake en plaatsing. Bijvoorbeeld door vragen op te nemen in het intakeformulier en het te registreren in de vrijwilligersadministratie.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Ingevuld intake- of inschrijfformulier; passage in vrijwilligersbeleid; registratiesysteem; correspondentie met vrijwilligers

🔙 **Terug naar vragenlijst**



### **C3. Elke nieuwe vrijwilliger krijgt een contactpersoon binnen de organisatie**

Nieuwe vrijwilligers moeten de organisatie leren kennen en zich een plek verwerven. Het helpt als ze bij binnenkomst een contactpersoon krijgen toegewezen. Iemand die de organisatie kent en de vrijwilligers ontvangt, ondersteunt en wegwijs maakt. De contactpersoon kan ook fungeren als communicatiekanaal tussen de organisatie en de vrijwilligers. Door een contactpersoon vergroot je als organisatie de kans dat nieuwe vrijwilligers zich binden en voorkom je dat ze voortijdig afhaken.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Communicatiestructuur voor vrijwilligers; profiel 'contactpersonen voor vrijwilligers'; bereikbaarheid contactpersoon; ingevuld intakeformulier

◀ **Terug naar vragenlijst**

### **C4. Nieuwe vrijwilligers worden opgevangen, ingewerkt en vertrouwd gemaakt met de organisatie**

Om nieuwe vrijwilligers te helpen hun weg te vinden in de organisatie en bekwaam te worden in de werkzaamheden is instructie en begeleiding nodig. Goed inwerken en vertrouwd maken legt de basis voor tevredenheid en duurzame en kwalitatief goede inzet van vrijwilligers.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Inwerkplan met aandachtspunten wat er bij het inwerken aan de orde komt; passage in vrijwilligershandboek of vrijwilligersbeleid; verslag van tussenevaluatie na inwerkperiode

◀ **Terug naar vragenlijst**

### **C5. Er is begeleiding voor de vrijwilligers bij de uitvoering van hun taken**

De vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding moet afgestemd zijn om de vrijwilliger en de eisen die de taak stelt. Contactmomenten en begeleidingsvormen kunnen in vorm verschillen (gesprekken, trainingen, interviews, 'on the job' etc.), maar mogen nooit ontbreken.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Ondertekende vrijwilligersovereenkomst; verslagen van evaluatiegesprekken met vrijwilligers; verslagen van vergaderingen en gesprekken met team en/of vrijwilligers

◀ **Terug naar vragenlijst**



## **C6. Met de vrijwilligers worden afspraken gemaakt over de doelen en resultaten van hun inzet**

Willen vrijwilligers hun werk goed kunnen doen, dan moeten zij weten welke doelen en resultaten behaald moeten worden. Als organisatie doe je er goed aan de gewenste doelen en resultaten met vrijwilligers te bespreken en er afspraken over te maken.

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Ondertekende vrijwilligersovereenkomst; intakeverslag; verslag van evaluatiegesprek; correspondentie met vrijwilligers

### **⬅ Terug naar vragenlijst**

## **C7. Vrijwilligers worden ingelicht over voor hen relevante omgangsregels**

Vrijwilligers moeten weten op wat voor manier ze zich horen te gedragen (in specifieke situaties en/of met specifieke mensen). Dat geldt zowel voor de omgang tussen vrijwilligers onderling, tussen vrijwilligers en beroepskrachten als tussen vrijwilligers en cliënten/klanten/bezoekers/bewoners/etc. Met name bij vrijwilligerstaken waarbij veel contact is tussen vrijwilligers en potentieel kwetsbare cliënten (bijvoorbeeld kinderen, ouderen, mensen met een handicap en dieren) is het van groot belang dat de organisatie vrijwilligers op een goede manier inlicht over omgangsregels. Zie voor meer info: <https://inveiligehanden.nl>

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligersfolder; huishoudelijk reglement; huisregels; regeling of protocol ongewenst gedrag; verslag van vrijwilligersoverleg waarin omgangsregels aan de orde zijn geweest; inwerkprotocol; correspondentie met vrijwilligers

### **⬅ Terug naar vragenlijst**

## **C8. Vrijwilligers worden aangesproken op ongewenst gedrag**

Ongewenst gedrag betekent het niet naleven van omgangsregels, of gedrag dat algemeen geldend als ongewenst wordt gezien (bijvoorbeeld diefstal of brandstichting). Vrijwilligers die ongewenst gedrag vertonen, moeten daarop aangesproken worden. Als organisatie moet je regelen, vastleggen en communiceren op welke manier en door wie vrijwilligers worden aangesproken op ongewenst gedrag en wat de eventuele maatregelen en sancties zijn. Het is aan te raden om schriftelijk vast te leggen (en te delen met de betreffende vrijwilliger) om welke reden de vrijwilliger is aangesproken, hoe het gesprek is verlopen en welke afspraken er zijn gemaakt.

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passage in vrijwilligers handboek; correspondentie over ongewenst gedrag met vrijwilliger; verslag van correctiegesprek; verslag van slecht-nieuwsgesprek; verslag van exitgesprek; correspondentie met vrijwilligers

### **⬅ Terug naar vragenlijst**



### **C9. Vrijwilligers krijgen informatie die van belang is voor de uitvoering van hun taken**

Het is van belang dat vrijwilligers goed geïnformeerd worden, zodat ze hun taken naar behoren kunnen uitvoeren. Het bevordert de deskundigheid en betrokkenheid, en geeft duidelijkheid over de eisen van hun taak. In het vrijwilligersbeleid moet opgenomen zijn over welke zaken en op welke wijze de organisatie vrijwilligers informeert. In de praktijk van alledag moet de organisatie communicatiekanalen zoals een prikbord, een evaluatiegesprek of intranet inzetten om vrijwilligers te informeren.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Inwerkprogramma; verslagen van intake- en evaluatiegesprekken; intranet; nieuwsbrief; contactpersonen; social media; correspondentie met vrijwilligers

#### **⬅ Terug naar vragenlijst**

### **C10. Begeleiders/leidinggevenden beschikken over kennis en vaardigheden om vrijwilligers te motiveren en ondersteunen**

Om vrijwilligers te ondersteunen moeten begeleiders en leidinggevenden uitgerust zijn met relevante kennis en vaardigheden. Zo moet een begeleider of leidinggevende zicht hebben op de motieven en competenties van vrijwilligers, in staat zijn vrijwilligers te begeleiden volgens de individuele behoeften en te ondersteunen bij vragen. Hiervoor zijn onder andere gespreks- en coachingsvaardigheden nodig, maar kunnen ook specifieke kennis en vaardigheden op het gebied van vrijwilligersmanagement gevraagd zijn. De organisatie kan in haar personeelsbeleid sturen op deze competenties, bijvoorbeeld in het functieprofiel, maar ook in scholingsactiviteiten en tijdens vergaderingen.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Certificaten en verslagen van relevante opleidingen en cursussen; een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers; verslagen van functioneringsgesprekken; functie-eisen in het functieprofiel

#### **⬅ Terug naar vragenlijst**

### **C11. Vrijwilligers krijgen relevante informatie over de algehele organisatie**

Vrijwilligers hebben behoefte aan duidelijke informatie over de organisatie bij het begin van hun werkzaamheden, maar willen uiteraard ook op de hoogte gehouden worden van eventuele veranderingen. Zo creëer je duidelijke verwachtingen en brede betrokkenheid bij de organisatie en het hogere doel van de organisatie. Communicatie over de organisatie kan bijvoorbeeld tijdens het intakegesprek of een evaluatiegesprek, via contactpersonen, nieuwsbrieven, teamvergaderingen, etc.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van intakegesprek/evaluatiegesprek; nieuwsbrief; intranet; personeelsblad/ledenblad; correspondentie met vrijwilligers; verslagen en voorbeelden van bijeenkomsten met vrijwilligers

#### **⬅ Terug naar vragenlijst**





### **C12. Vrijwilligers hebben inspraak in de invulling van hun taken en werkomstandigheden**

Vrijwilligers nemen hun eigen kwaliteiten, ambities en ideeën mee. Voor de organisatie en voor de vrijwilligers is het goed om hier oog en oor voor te hebben. Ruimte bieden voor inspraak zorgt ervoor dat vrijwilligers zich erkend, serieus genomen en onderdeel van de organisatie voelen. Bovendien helpt het bij het verbeteren van de taakuitvoering en werkomstandigheden. De organisatie kan inspraak procedureel vormgeven (bijvoorbeeld via een enquête of vrijwilligersraad), maar ook heel informeel (bijvoorbeeld tijdens de koffiepauze) of via alle mogelijke tussenvormen (bijvoorbeeld tijdens een evaluatiegesprek).

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van werk/teamoverleg; verslagen van functioneringsgesprek/evaluatiegesprek; besluitvormingsprocedures

#### **Terug naar vragenlijst**

### **C13. Onze organisatie heeft oog voor de diversiteit van vrijwilligers (verschillen in leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, etniciteit e.d.)**

Veel organisaties waar vrijwilligers werken hebben een maatschappelijke functie, zoals bijvoorbeeld een ziekenhuis of een toneelvereniging. Het is voor de aansluiting met 'de achterban' (cliënten, leden, bezoekers, etc.) goed als de vrijwilligers een afspiegeling zijn van deze achterban. Voor een organisatie als een ziekenhuis betekent dit waarschijnlijk een grotere diversiteit dan bij een toneelvereniging. Diversiteit zorgt voor herkenbaarheid en toegankelijkheid, brengt meer competenties in de organisatie en helpt het bij het werven van nieuwe vrijwilligers. In het vrijwilligersbeleid en in de wijze waarop vrijwilligers geworven, begeleidt, ingezet en gewaardeerd worden kan de organisatie werk maken van diversiteit. Bijvoorbeeld door maatregelen te nemen om toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking, door informatie toegankelijk te maken voor anderstaligen of laaggeletterden, of door vrijwilligers flexibel op maat in te roosteren.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Overzicht van vrijwilligersbestand; wervingsfolder; wervingsbeleid

#### **Terug naar vragenlijst**

### **C14. Vrijwilligers krijgen de ruimte om verantwoordelijkheid te nemen (en hun betrokkenheid wordt gestimuleerd)**

Vrijwilligers die verantwoordelijkheid willen en kunnen dragen -op welk niveau dan ook- functioneren beter als ze daartoe de ruimte krijgen. Eigen verantwoordelijkheid stimuleert de betrokkenheid en helpt daarmee bij het behoud van vrijwilligers. De organisatie doet er goed aan om -binnen de kaders van het organisatiebeleid en de taak van de vrijwilliger- vrijwilligers te stimuleren om eigen verantwoordelijkheid te nemen. Dit stimuleren gaat over het algemeen het best in een persoonlijk gesprek (bijvoorbeeld tijdens een evaluatiegesprek), maar kan ook uitgedragen worden tijdens bijvoorbeeld een teamvergadering.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van werk/teamoverleg; verslagen van functioneringsgesprek/ontwikkelingsgesprek; correspondentie met vrijwilligers

#### **Terug naar vragenlijst**



### **C15. Onze organisatie stemt haar vorm van waardering en beloning af op de wensen en behoeften van vrijwilligers**

Waardering is voor iedereen van belang -of je nu vrijwilliger bent of niet- maar vraagt om maatwerk. Wat voor de één een feest is, is voor de ander een straf. Wat voor de ene taak passend is, is voor de andere taak te veel of te weinig. Waardering en beloning op maat laat zien dat vrijwilligers en het werk dat zij doen belangrijk is en inhoud heeft. Het zorgt voor meer tevreden vrijwilligers, die zich gewaardeerd voelen en wellicht langer aan de organisatie verbonden blijven.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van evaluatiegesprekken; uitnodigingen voor deskundigheidsbevordering en personeelsbijeenkomsten; enquête waaruit blijkt dat naar een passende vorm van waardering gevraagd wordt; regeling van onkosten- of vrijwilligersvergoedingen; nieuwsbrieven, voordrachten voor vrijwilligersprijzen en lintjes; correspondentie met vrijwilligers

**⏪ Terug naar vragenlijst**

### **C16. De vrijwilliger krijgt voor aanvang van de werkzaamheden een veiligheidsinstructie**

Vrijwilligerswerk kan risico's met zich meebrengen. Te denken valt aan werken met gereedschappen, in aanraking kunnen komen met gevaarlijke stoffen, risicovolle situaties met cliënten/bezoekers, etc. Organisaties moeten ervoor zorgen dat vrijwilligers een veilige werkplek hebben, niet in de laatste plaats omdat vrijwilligerswerk voor de Arboret 'gewoon' werk is. Dit vraagt van de organisatie dat zij voor aanvang van de werkzaamheden aan de vrijwilliger een veiligheidsinstructie geeft.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Inwerkprogramma; documenten Arbobeleid; risico-inventarisatie; veiligheidsinstructies; vrijwilligerscontract; vrijwilligersbrochure

**⏪ Terug naar vragenlijst**



### **C17. Onze organisatie informeert vrijwilligers over de regels op het gebied van belastingen en sociale wetgeving rondom vrijwilligerswerk (bijvoorbeeld onkostenvergoedingen, werken met behoud van een uitkering, etc.)**

Het doen van vrijwilligerswerk kan juridische, fiscale of financiële aspecten hebben. Denk aan het behoud van een uitkering of de maximale vergoeding die een vrijwilliger belastingvrij mag krijgen. De organisatie moet de vrijwilligers over deze aspecten informeren om te voorkomen dat het doen van vrijwilligerswerk een conflict oplevert met het 'inkomen' van iemand of met de plicht om 'beschikbaar te zijn voor betaald werk'. Informeren van vrijwilligers kan daarbij positief ingezet worden, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk aan te bieden als een opstap tot betaald werk. Goed informeren vraagt van de organisatie dat zij haar kennis voortdurend actualiseert omdat wet- en regelgeving regelmatig verandert.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Informatie op intranet; verslagen van vrijwilligersbijeenkomsten; vragen in het intakeformulier; folder over 'regelzaken'; vergoedingenbeleid; (optioneel) het hebben van een ANBI-status; correspondentie met vrijwilligers

**⏪ Terug naar vragenlijst**

### **C18. Onze organisatie biedt vrijwilligers de mogelijkheid hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen**

Vrijwilligerswerk vraagt specifieke kennis en vaardigheden en biedt vrijwilligers de mogelijkheid om dingen te leren. Organisaties kunnen werk maken van leermogelijkheden, bijvoorbeeld door vrijwilligers te coachen, te koppelen aan ervaren collega's, verschillende soorten werk aan te bieden, cursussen aan te bieden, etc. Het bieden van leermogelijkheden helpt de vrijwilliger bij het vergroten van zijn mogelijkheden en versterkt de motivatie.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Scholingsbeleid; informatie over trainingen en cursussen; verslagen van evaluatiegesprekken; verslagen van teamvergaderingen; correspondentie met vrijwilligers

**⏪ Terug naar vragenlijst**

### **C19. Onze organisatie is op de hoogte van eventueel veranderende tevredenheid, wensen en mogelijkheden van vrijwilligers**

Om vrijwilligers zo goed en prettig mogelijk in te zetten én aan je organisatie te binden, moet de organisatie voortdurend inspelen op de individuele wensen en behoeften van de vrijwilliger. Is de vrijwilliger nog steeds tevreden over zijn/haar vrijwilligerswerk? Zijn er persoonlijke omstandigheden en/of wensen die van invloed kunnen zijn op het werk van de vrijwilliger? In gesprekken met vrijwilligers moeten deze vragen een plek hebben. Bevindingen en eventueel gemaakte afspraken moeten worden vastgelegd.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Intakeformulier; evaluatieformulier; verslagen van evaluatiegesprekken; correspondentie met vrijwilligers

**⏪ Terug naar vragenlijst**



## **C20. Onze organisatie speelt in op de veranderde wensen en mogelijkheden van vrijwilligers**

In stelling C19 is aan bod geweest, dat het goed is als de organisatie op de hoogte is en blijft van eventueel veranderende tevredenheid, wensen en mogelijkheden van vrijwilligers. Stelling C20 gaat hierop verder, namelijk: zorgt de organisatie voor bijvoorbeeld andere taken, andere werktijden of andere vormen van begeleiding als wensen en mogelijkheden van vrijwilligers daadwerkelijk veranderd zijn? In de taken en begeleiding van vrijwilligers moeten nieuw gemaakte afspraken worden waargemaakt.

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van evaluatiegesprekken; (aangepaste) afspraken met vrijwilligers; correspondentie met vrijwilligers

### **Terug naar vragenlijst**

## **C21. Vrijwilligers worden ondersteund bij het verbeteren van hun prestaties**

Bij het begeleiden van vrijwilligers is het niet alleen van belang dat vrijwilligers tevreden zijn, het is ook van belang dat zij goede prestaties kunnen leveren en hun werkzaamheden op goed niveau kunnen uitvoeren. Dat betekent niet alleen ondersteunen op de relatie en motivatie, maar ook op de taak. De organisatie moet in beeld brengen hoe de vrijwilliger functioneert en wat hem of haar kan helpen om beter te functioneren. Op basis daarvan kan de organisatie ondersteuning bieden, bijvoorbeeld in de vorm van een cursus, coaching on the job, meelopen met een ervaren collega, etc.

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van evaluatiegesprekken; informatie over workshops, intervisie; scholingsplan; correspondentie met vrijwilligers

### **Terug naar vragenlijst**

## **C22. Begeleiders/leidinggevendenden kunnen door bijvoorbeeld cursussen hun kennis en vaardigheden ten aanzien van het werken met vrijwilligers vergroten**

Leiding of begeleiding geven aan vrijwilligers vraagt specifieke kennis en kunde. Goed opgeleide begeleiders zijn van grote meerwaarde voor de organisatie en voor het functioneren van de vrijwilligers. Trainingen en workshops, maar ook bijvoorbeeld intervisie en werkoverleg geven leidinggevendenden, coördinatoren en begeleiders inzicht in het eigen functioneren en helpen bij een doelgerichte aanpak op maat van de vrijwilliger. Trainingen en workshops kunnen heel specifiek over vrijwilligersmanagement gaan, maar bijvoorbeeld ook over gesprekstechnieken, coaching of situationeel leidinggeven.

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Uitnodigingen voor workshops/trainingen; evaluatieverslagen van workshops/trainingen; certificaten en diploma's van workshops/trainingen; scholingsbeleid; verslagen van werkgroepen, intervisiegroepen en teams; verslagen van functionerings- en doelstellingsgesprekken

### **Terug naar vragenlijst**



### **C23. Onze organisatie houdt bij hoeveel vrijwilligers (voor welke werkzaamheden) vertrekken**

In de registratie van vrijwilligers kan de organisatie bijhouden hoeveel vrijwilligers er vertrekken, indien gewenst uitgesplitst naar verschillende werkzaamheden. Hiermee houdt de organisatie zicht op de bezetting en krijgt informatie over het verloop en de eventuele wenselijkheid om te gaan werven. Mocht blijken dat voor specifieke taken het verloop hoger is dan voor andere taken, dan kan de organisatie daar in het vrijwilligersbeleid werk van maken. Bijvoorbeeld door te gaan werven op specifieke competenties en beschikbaarheid, of door het aantrekkelijker maken van de werkzaamheden of het splitsen van taken.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Uitdraai vrijwilligersregistratie; exitformulieren; verslagen van exitgesprekken

◀ **Terug naar vragenlijst**

### **C24. Bij vertrek van de vrijwilligers is de overdracht van taken en verantwoordelijkheden geregeld**

Vrijwilligers voeren in veel gevallen werkzaamheden uit die door moeten gaan na het vertrek van een vrijwilliger. Om dit goed te regelen moet de organisatie (waar mogelijk samen met de vrijwilliger) in beeld brengen wat de vrijwilliger allemaal doet. Op basis daarvan kan de organisatie een overdracht van taken en verantwoordelijkheden organiseren, naar andere vrijwilligers of naar beroepskrachten. Dit is belangrijk voor een goede voortgang van de vrijwilligerswerkzaamheden en het is een goede afsluiting voor de vrijwilliger die vertrekt.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Overdrachtsverslagen; verslagen van exitgesprekken; checklist; correspondentie met vrijwilligers

◀ **Terug naar vragenlijst**

### **C25. Onze organisatie kent de redenen van vertrek van vrijwilligers**

Er kunnen veel redenen zijn waarom een vrijwilliger vertrekt bij een organisatie. Dit kunnen redenen zijn bij de vrijwilliger zelf zoals een verhuizing, gezondheid of (veranderende) motivaties, maar ook redenen in de organisatie zoals onvoldoende of niet aansluitende begeleiding, ontbreken van passende werkzaamheden of een slechte werksfeer. De organisatie doet er goed aan om beide kanten in beeld te brengen bij het vertrek van de vrijwilliger. Dit doet recht aan de vrijwilliger en kan de organisatie inzicht geven in wat intern goed en minder goed gaat. Op basis van deze informatie kan de organisatie verbeteringen doorvoeren.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van evaluatiegesprekken; exit formulier; verslagen van exitgesprekken; correspondentie met vrijwilligers

◀ **Terug naar vragenlijst**



### **C26. Onze organisatie vraagt vertrekkende vrijwilligers om feedback**

Wanneer een vrijwilliger het vrijwilligerswerk beëindigt, kan hem/haar gevraagd worden hoe hij/zij het vrijwilligerswerk ervaarde, of hij/zij nog tips heeft voor de organisatie, etc. Dit kan tijdens een exitgesprek en door middel van een exitformulier. Dit doet recht aan de vrijwilliger en kan de organisatie inzicht geven in wat goed en minder goed gaat in de organisatie. Op basis van deze informatie kan de organisatie verbeteringen doorvoeren.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Exit formulier; verslagen van exitgesprekken; correspondentie met vrijwilligers

🔍 **Terug naar vragenlijst**

### **C27. Vrijwilligers die vertrekken kunnen een getuigschrift of certificaat krijgen**

Een vrijwilliger die vertrekt kan baat hebben bij een getuigschrift of certificaat. Hiermee kan hij/zij aan 'de buitenwereld' laten zien wat hij/zij gepresteerd en geleerd heeft tijdens het vrijwilligerswerk. Dit is een vorm van beloning, en kan van nut zijn bij bijvoorbeeld solliciteren of richting een uitkeringsinstantie. De organisatie verklaart in het getuigschrift of certificaat wat de vrijwilliger gedaan heeft, welke periode en welke uren de vrijwilliger gewerkt heeft, welke competenties hij/zij heeft ontwikkeld en dat hij/zij naar behoren gefunctioneerd heeft.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Beloningsbeleid; EVC-formulieren; getuigschriften; certificaten; verslagen van evaluatie- of exitgesprekken

🔍 **Terug naar vragenlijst**

## **Onderdeel D (herinrichten)**

### **D1. De werving, selectie en introductie van vrijwilligers worden geëvalueerd**

De organisatie doet er goed aan om periodiek te evalueren of dit proces goed verloopt. Zo brengt de organisatie namelijk in beeld of het beleid leidt tot de werving van voldoende competente vrijwilligers, of de plaatsing van vrijwilligers succesvol verloopt, of vrijwilligers hun taak naar behoren kunnen uitvoeren, hoeveel vrijwilliger blijven dan wel afhaken na de introductieperiode, etc. Op basis van de resultaten kan het proces desgewenst worden aangepast.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Wervingsplan; meerjarenstrategie en/of jaarplan; aangepaste functieomschrijvingen; verslagen van de evaluatie; verslagen van evaluatiegesprekken

🔍 **Terug naar vragenlijst**



## **D2. De organisatie evalueert het resultaat van het werk van de vrijwilligers**

Vrijwilligerswerk is waardevol voor vrijwilligers en de organisatie. Vrijwilligerswerk levert een bijdrage aan de organisatiedoelen en die bijdrage kan meer of minder goed zijn.

Om het resultaat van het werk van vrijwilligers in beeld te brengen, dient de organisatie dit te onderzoeken. Dit kan met de vrijwilligers zelf, maar ook door klanten, teamleiders of deelnemers te bevragen over hoe zij het resultaat van het werk van vrijwilligers ervaren. Bevragen kan in de vorm van bijvoorbeeld een klant-tevredenheidsonderzoek, tijdens teamoverleggen of door middel van een enquête onder begeleiders en leidinggevendenden. In het organisatie- of vrijwilligersbeleid legt de organisatie vast waarover en op welke wijze het werk van vrijwilligers wordt besproken en geëvalueerd, en wat er met de resultaten gebeurt.

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Jaarverslag, verslag teamoverleg; verslagen van evaluatiegesprekken (met vrijwilligers, begeleiders en leidinggevende, klanten, etc.); kosten-baten model zoals VIVA-methode

### **🔍 Terug naar vragenlijst**

## **D3. De tevredenheid van vrijwilligers wordt onderzocht**

Vrijwilligers kunnen positieve en negatieve dingen ervaren in het vrijwilligerswerk. Dit kan komen door de werkzaamheden, de mensen, de positie in de organisatie, de begeleiding, het beloningsbeleid, etc. Tevreden vrijwilligers functioneren over het algemeen beter en blijven langer bij de organisatie dan ontevreden vrijwilligers. Bovendien maken tevreden vrijwilligers reclame voor de organisatie, waarmee de organisatie aantrekkelijker wordt voor 'de achterban' en mogelijke nieuwe vrijwilligers. De organisatie doet er daarom goed aan periodiek te onderzoeken hoe het met de tevredenheid van de vrijwilligers is gesteld. Dit kan door middel van evaluatiegesprekken met vrijwilligers, tijdens bijeenkomsten met vrijwilligers, via een enquête of via een VTO (vrijwilligers tevredenheidsonderzoek). De resultaten van deze onderzoeken moeten worden vastgelegd en worden vertaald naar eventuele verbeterplannen en -acties.

### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Vrijwilligers tevredenheidsonderzoek; verslagen van evaluatiegesprekken; verslagen van vrijwilligersbijeenkomsten; enquête; correspondentie met vrijwilligers

### **🔍 Terug naar vragenlijst**



#### **D4. De tevredenheid van beroepskrachten over het werken met vrijwilligers wordt onderzocht**

In veel organisaties werken beroepskrachten samen met vrijwilligers. Beroepskrachten kunnen tevreden, maar ook ontevreden zijn over het werken met vrijwilligers. Bijvoorbeeld over de kwaliteit van het geleverde werk, de inzetbaarheid van de vrijwilligers of de begeleiding die vrijwilligers nodig hebben. Het is van belang om te onderzoeken hoe de beroepskrachten het werken met vrijwilligers ervaren, om de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers zo goed mogelijk te kunnen regelen. Dit kan de organisatie onderzoeken in functioneringsgesprekken, teamoverleggen of door middel van een enquête of uitgebreider onderzoek. De resultaten hiervan moeten worden vastgelegd en desgewenst leiden tot verbeterplannen of acties.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Personeel tevredenheidsonderzoek; enquêtes; onderzoeksverslagen; verslagen van de MR of OR; verslagen van functioneringsgesprekken; correspondentie met beroepskrachten

◀ **Terug naar vragenlijst**

#### **D5. De tevredenheid van klanten/leden/deelnemers/betrokkenen die te maken hebben met vrijwilligers wordt onderzocht**

In veel organisaties werken vrijwilligers ten dienste van klanten, leden of deelnemers. Deze kunnen tevreden maar ook ontevreden zijn over het werk van de vrijwilligers, bijvoorbeeld over de kwaliteit van het geleverde werk, de manier van communiceren, de klantgerichtheid, etc. Het is van belang om te onderzoeken hoe de klanten, leden en deelnemers het werk van de vrijwilligers ervaren, om in beeld te krijgen wat goed gaat en wat om verbetering vraagt. Dit kan de organisatie bijvoorbeeld onderzoeken door middel van een enquête, een ranking tool op de website of een tevredenheidsmeting. De resultaten hiervan moeten worden vastgelegd en desgewenst leiden tot verbeterplannen of acties.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslag van enquête; tevredenheidsmeting onder klanten, leden en deelnemers; verslagen van evaluatiegesprekken met/over vrijwilligers; correspondentie met klanten, leden en deelnemers

◀ **Terug naar vragenlijst**

#### **D6. De organisatie evalueert het contact tussen de vrijwilligers en de samenwerkingspartners/externen**

Als vrijwilligers contact hebben met externen (gemeentes, financiers, bedrijven, verenigingen en stichtingen), dan is het van belang om te evalueren hoe dit contact verloopt. Is men over en weer tevreden over de communicatie, over de samenwerking en over de dienstverlening? Zijn vraag en aanbod goed op elkaar afgestemd? Wat kan verbeterd worden? Het is van belang dat de uitkomsten van een evaluatie vastgelegd worden en indien nodig leiden tot verbeteracties.

##### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van evaluatiegesprekken met externen; samenwerkingsafspraken en contracten; verbeterplannen

◀ **Terug naar vragenlijst**





### **D7. Vrijwilligers worden betrokken bij het opsporen van verbeterpunten en uitvoeren van verbeteracties in het vrijwilligersbeleid**

Vrijwilligers voelen het meest direct hoe het vrijwilligersbeleid in de praktijk functioneert. De organisatie kan de kennis, kunde, visies en opvattingen van vrijwilligers gebruiken om zaken in het vrijwilligersbeleid te verbeteren. Dit kan door vrijwilligers uit te dagen om verbeterpunten te signaleren en aan te dragen, door vrijwilligers mee te laten denken over oplossingen en door vrijwilligers mee te laten werken aan verbeteracties.

De organisatie kan in haar vrijwilligersbeleid vastleggen over welke zaken (van heel beleidsmatig over de visie tot heel praktisch over vergoedingen) en op welke manier (bijvoorbeeld via een Goed Geregeld traject, een enquête, tijdens een bijeenkomst of in evaluatiegesprekken) vrijwilligers worden betrokken bij verbeteringen van het vrijwilligersbeleid.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Goed Geregeld traject; uitkomsten evaluaties; VTO; verslaglegging monitoring/evaluatie; verbeterplan met betrekking tot (een onderdeel van) het vrijwilligersbeleid; enquêtes

◀ **Terug naar vragenlijst**

### **D8. Vrijwilligers worden betrokken bij het opsporen van verbeterpunten en uitvoeren van verbeteracties in de organisatie**

Vrijwilligers hebben meestal van meer dingen verstand dan alleen van hun werkzaamheden en nemen hun eigen kennis en kunde mee, hun eigen visies en opvattingen. De organisatie kan dit gebruiken om de organisatie te verbeteren. Dit kan door vrijwilligers uit te dagen om verbeterpunten te signaleren en aan te dragen, door vrijwilligers mee te laten denken over oplossingen en door vrijwilligers mee te laten werken aan verbeteracties. De organisatie kan in haar organisatiebeleid vastleggen over welke zaken en op welke manier vrijwilligers worden betrokken bij verbeteringen in de organisatie.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Plan van aanpak voor beleidsontwikkeling; verslagen van (vrijwilligers)vergaderingen; verslagen van evaluatiegesprekken; correspondentie met vrijwilligers

◀ **Terug naar vragenlijst**



### **D9. Onze organisatie speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen en mogelijkheden die verband houden met vrijwilligerswerk**

In de maatschappij zijn voortdurend ontwikkelingen gaande die van invloed zijn op het vrijwilligerswerk in de organisatie. Denk aan nieuw overheidsbeleid, ontwikkelingen bij andere organisaties in de directe omgeving of veranderingen in de wijze waarop mensen zich in het algemeen vrijwillig willen inzetten.

Een goede vrijwilligersorganisatie heeft aandacht voor deze ontwikkelingen, omdat zij anders op termijn de aansluiting met de maatschappij en met vrijwilligers kwijtraakt. De organisatie wordt dan minder aantrekkelijk voor nieuwe vrijwilligers en kan uiteindelijk zelfs haar bestaansrecht verliezen. Aandacht voor veranderingen betekent dat het beleid periodiek wordt geactualiseerd en dat er in de praktijk van alledag nieuwe manieren van werken worden ingezet. Denk aan bijvoorbeeld nieuwe activiteiten, nieuwe vormen van medezeggenschap of nieuwe communicatiekanalen. Met nieuw beleid en nieuwe werkwijzen kan de organisatie ervoor zorgen dat zij blijvend relevant is voor vrijwilligers en het hogere doel van de organisatie.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Meerjarenstrategie; jaarplan; passages in actueel vrijwilligersbeleid; up-to-date versies van materialen zoals intakeformulieren wervingsfolder, etc.; informatie over missie, visie en beleid op website of in communicatiemiddelen zoals nieuwsbrieven

**⏪ Terug naar vragenlijst**

### **D10. Onze organisatie laat ‘de buitenwereld’ zien dat zij trots is op haar vrijwilligers (werk)**

Vrijwilligerswerk is gratis maar niet voor niets. Vrijwilligers willen voelen dat hun werk waardevol is en dat ze gewaardeerd worden door de organisatie. Een van de manieren waarop de organisatie dit kan doen, is het uitdragen naar buiten toe dat de organisatie trots is op haar vrijwilligers en trots is op het feit dat zij haar werk doet dankzij de inzet van vrijwilligers. Dit kan de organisatie doen door vrijwilligers ‘in het zonnetje te zetten’ op de website, door persberichten, via sociale media, etc.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Passages op de website; passages in jaarverslagen; relevante posts op social media; persberichten en –artikelen

**⏪ Terug naar vragenlijst**



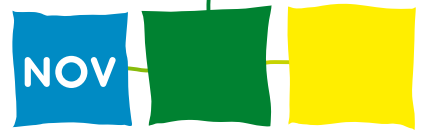
### **D11. Onze organisatie weet wat haar imago is als vrijwilligersorganisatie**

Voor mensen die werkzaam zijn (betaald of onbetaald) in een organisatie is het moeilijk vast te stellen hoe 'de buitenwereld' de organisatie ziet, zeker als mensen er al langer werken. Wat voor de beroepskracht of vrijwilliger vertrouwd en normaal is in de organisatie, kan voor buitenstaanders vreemd of onaantrekkelijk zijn. Mensen in de organisatie kunnen daarmee soms niet goed meer zien waarom bijvoorbeeld een wervingscampagne niet succesvol is. Om deze 'organisatie-blindheid' tegen te gaan, kan een organisatie onderzoeken hoe de buitenwereld naar de organisatie kijkt. Dit kan met een uitgebreid imago-onderzoek, maar ook simpeler door op netwerkbijeenkomsten of tijdens vergaderingen met andere organisaties mensen van buiten te bevragen. Dit levert informatie op waarmee de organisatie aantrekkelijker en toegankelijker voor nieuwe mensen kan worden, bijvoorbeeld door anders te communiceren of andere activiteiten naar buiten toe te presenteren.

#### **Aan welk bewijsmateriaal kan je bij deze stelling denken:**

Verslagen van netwerkbijeenkomsten; vragen in tevredenheidsonderzoek met externen (klanten, samenwerkingspartners, financiers); imago-onderzoek

**◀ Terug naar vragenlijst**



©Vereniging NOV, Utrecht, 4e herziene uitgave, november 2017  
(1e versie: maart 2005)

De Zelfevaluatie is in samenwerking met MOVISIE ontwikkeld, in nauwe samenwerking met vrijwilligersorganisaties, vrijwilligerscentrales en steunpunten vrijwilligerswerk en deskundigen kwaliteitszorg.  
De Zelfevaluatie is mogelijk gemaakt door financiële steun van het ministerie van VWS.

Eindredactie: Vereniging NOV

Ontwerp: Suggestie & Illusie, Utrecht