

# Doe de competentiecheck!

Voor coördinatoren en  
begeleiders van vrijwilligers



Kennis en advies voor  
maatschappelijke ontwikkeling

## Wat maakt u tot een goede vrijwilligerscoördinator? Welke competenties moet u in huis hebben om vrijwilligers aan te sturen en te begeleiden? En hoe zit het met uw kwaliteiten om vrijwilligers te werven, te binden en te behouden?

Om als 'professional' vrijwilligers aan te sturen en te begeleiden, moet u veel in uw mars hebben. U draagt immers een grote verantwoordelijkheid. U bent (mede)bepalend voor het functioneren van de organisatie of het welslagen van activiteiten. Wat zijn uw sterke punten? En welke competenties zijn voor verbetering vatbaar?

### Verbeter u zelf

Werken aan competenties betekent werken aan een (nog) beter resultaat. Dit geeft meer voldoening over uw eigen functioneren en heeft een positief effect op de vrijwilligers met wie u werkt. Daar profiteert de organisatie van. Wie zijn werk met veel plezier doet, houdt dat langer vol.

Vanuit deze ervaring ontwikkelde MOVISIE de competentiecheck voor coördinatoren en begeleiders van vrijwilligers. Dit is een hulpmiddel om de aanwezige kennis, houding en vaardigheden in kaart te brengen. Tegelijkertijd wordt duidelijk op welke punten u zelf kunt verbeteren.



**Competenties** zijn het geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, attitudes en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze resultaten kunnen worden behaald in een beroepssituatie, een leersituatie of een maatschappelijke situatie.

Bron: [www.thesauruszorgenwelzijn.nl](http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl)

Een **vrijwilligerscoördinator** is iemand die vrijwilligers ondersteunt en begeleidt. Dit kan een beroepskracht zijn maar ook een vrijwilliger in de functie van (sub)coördinator.

**Vrijwilligers** zijn er in alle soorten en maten. Er zijn mensen die vrijwilligerswerk doen, omdat zij het belangrijk vinden dat een stuk natuur behouden blijft of de speeltuin open kan blijven. Dit kunnen vrijwilligers zijn die vanuit een baan veel kennis en ervaring meebrengen. Andere mensen doen juist vrijwilligerswerk om (weer) actief mee te doen in de maatschappij. Mensen voor wie het bijvoorbeeld moeilijk is om aan betaald werk te komen.

## Hoe werkt het?

In de competentiecheck staan de belangrijkste competenties voor het *aansturen en begeleiden* van vrijwilligers op een rij. Deze competenties zijn samen met een aantal vrijwilligerscoördinatoren – collega's die de praktijk goed kennen – geformuleerd. Het gaat om:

- signaleren
- enthousiasmeren en waarderen
- inzetten van vakkennis
- een open en uitnodigende houding hebben
- luisteren en empathie tonen
- grenzen stellen en bewaken
- coachen en begeleiden

Per competentie worden verschillende voorbeelden van concreet gedrag genoemd. Door aan te geven in hoeverre u dit gedrag vertoont krijgt u inzicht in uw sterke punten. U kunt de vragenlijst ook aan collega's voorleggen of vrijwilligers vragen of zij de lijst willen invullen over u. Het is interessant om daarna te bekijken of zij u hetzelfde zien als u uzelf ziet. Want vrijwel iedereen heeft blinde vlekken!

## Aan de slag!

Hieronder wordt elke competentie aan de hand van een praktijksituatie verduidelijkt. Het voorbeeld kan u helpen om u in te leven in de betekenis van de competentie. Vervolgens kunt u aangeven in hoeverre u het omschreven gedrag laat zien. Zet een kruisje helemaal links op de stippellijn als u het gedrag niet laat zien en helemaal rechts als het in sterke mate aanwezig is. U kunt de hele lijn gebruiken om alle gradaties daar tussenin aan te geven.

## Competentie 1: signaleren

### Een voorbeeld

Een vrijwilliger meldt zich aan als tekenleraar voor een groep dove cliënten. Elke donderdagavond geeft hij hun tekenles. Afgaande op de verhalen van de vrijwilliger gaat het allemaal goed, maar bij een bezoek aan de les bekruipt u een ander gevoel. U ziet dat er geen 'contact' is tussen de leraar en de leerlingen. Wat doet u dan?

"Ik heb de situatie bespreekbaar gemaakt. Eerst overlegde ik met de begeleiding en daarna met de vrijwilliger zelf. De begeleider had hetzelfde gevoel, maar wist niet wat het beste was om te doen. Ook de vrijwilliger zelf gaf aan de situatie ongemakkelijk te vinden. Op dat moment lag de weg open om samen naar een oplossing te zoeken."

### Vul uw score in

Ik observeer het gedrag van vrijwilligers.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik oordeel niet te snel, maar onderzoek eerst de feiten.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik heb oog voor persoonlijke factoren van vrijwilligers (gezondheid, thuissituatie, achtergrond, et cetera) en houd rekening met de gevolgen hiervan voor het werk.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik houd in de gaten of de draagkracht en de draaglast van vrijwilligers in balans zijn.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik let erop dat vrijwilligers een passende taak hebben én dat ze zich goed voelen in het team en de organisatie.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik neem mijn intuïtie serieus en handel hiernaar.

niet waar ← ..... → zeer waar

## Competentie 2: enthousiasmeren en waarderen

### Een voorbeeld

U begeleidt een groepje vrijwilligers dat via de sociale dienst bij uw organisatie is binnengekomen. Na enige tijd lijkt het een goed idee als zij een training volgen. Zelf denken ze daar anders over. Wat te doen?

“Ik heb de vrijwilligers een voor een gebeld om ze meer over de training te vertellen. Zelf had ik de training ook gevolgd, dus kon ik goed benoemen wat de training oplevert. Korte tijd later heb ik hen opnieuw gebeld om hen enthousiast te maken. Ik sprak ze nadrukkelijk aan op hun vaardigheden: ‘Wat kun je al goed en wat kan nog beter?’. Ik heb ook verteld hoe leuk de training is en wat deze hen persoonlijk zou opleveren. Uiteindelijk heb ik de druk nog wat ‘opgevoerd’ door te vertellen dat de training ook vermeld wordt in de rapportages aan de sociale dienst. In deze aanpak heb ik serieus rekening gehouden met hun karakter, hun niveau en hun emoties. Ik heb er echt de tijd voor genomen. Uiteindelijk deden drie vrijwilligers mee.”

### Vul uw score in

Ik ken de interesses en voorkeuren van vrijwilligers en hou daar rekening mee bij het verdelen van taken.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik benoem de kwaliteiten van vrijwilligers en help hen die in te zetten.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik geef complimenten en benoem wat vrijwilligers goed doen.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik ken de ambities en de grenzen van vrijwilligers en ga daar zorgvuldig mee om.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik maak voor vrijwilligers inzichtelijk wat het maatschappelijke belang van het vrijwilligerswerk is.

niet waar ← ..... → zeer waar

## Competentie 3: inzetten van vakkennis

### Een voorbeeld

Soms kloppen mensen bij u aan voor vrijwilligerswerk, maar weten ze eigenlijk niet wat ze leuk vinden om te doen. Hoe geeft u deze vrijwilligers een goede plek?

“Ik stel veel vragen om te achterhalen wat hun hobby’s en interesses zijn, welke opleiding ze hebben gevolgd, en welke ideeën ze over het vrijwilligerswerk en onze organisatie hebben. Ondertussen kijk ik naar het type mens. Is het bijvoorbeeld iemand die goed is in samenwerken of juist een individualist? Door mijn werk als consulent heb ik de mogelijkheid om verschillende organisaties te bezoeken, zoals Humanitas en het Rode Kruis. Zo kom ik meer te weten over welke soort vrijwilligers die organisaties zoeken. Samen met de vrijwilligers kijk ik welke vacatures aansluiten bij hun interesses en mogelijkheden. De vrijwilliger kan zelf reageren op de vacatures en wordt vaak vanzelf enthousiast over de mogelijkheden die er allemaal blijken te zijn.”

### Vul uw score in

Ik heb een goed netwerk in het vrijwilligerswerk en weet hoe het reilt en zeilt in de sector.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik ken de vrijwilligersorganisaties in de omgeving.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik weet welke kennis, houding en ervaring verschillende organisaties vragen van vrijwilligers.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik heb snel zicht op de kennis, houding en ervaring van (potentiële) vrijwilligers.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik heb kennis van de sociale kaart\* en verwijst vrijwilligers zo nodig door naar de juiste organisaties.

niet waar ← ..... → zeer waar

\* Een sociale kaart is een papieren of digitaal overzicht van instellingen op het gebied van zorg en welzijn in een bepaalde regio. Bron: [www.thesauruszorgenwelzijn.nl](http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl)

## Competentie 4: een open en uitnodigende houding hebben

### Een voorbeeld

Sommige vrijwilligers behoren tot een kwetsbare groep. Ze hebben bijvoorbeeld te kampen met psychische problemen of een fysieke of verstandelijke beperking. Hoe gaat u daar mee om?

“Bij de radio begeleid ik vrijwilligers die niet allemaal even goed kunnen lezen en schrijven. Het is voor hen extra moeilijk om een bericht voor de nieuwslezer te maken. Vaak hebben ze faalangst. Ik maak direct duidelijk dat we niet naar taalfouten kijken. De stukjes die ze schrijven, laat ik ze zelf voorlezen. Zo ontdekken ze zelf hoe het beter kan. Ook voer ik een-op-een gesprekken. Ik vraag bijvoorbeeld wat ze leuk vinden aan dit werk. Ik adviseer hen om gewoon zichzelf te zijn en hulp te vragen als ze iets niet weten of kunnen. Zelf ben ik ook open. Ik vertel wat ik zelf moeilijk vind en dat ik in het begin ook steeds hulp vroeg. Het resultaat is dat je open gesprekken krijgt.”

### Vul uw score in

Ik benader de vrijwilliger vanuit een open houding.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik stel de vrijwilliger op zijn gemak.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik toon interesse in het werk, de activiteiten die vrijwilligers uitvoeren en overige zaken waar vrijwilligers mee bezig zijn.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik ga vertrouwelijk om met beschikbare informatie van vrijwilligers.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik ben bereikbaar voor vragen van vrijwilligers.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik spring bij en help mee met activiteiten wanneer dat nodig is.

niet waar ← ..... → zeer waar



## Competentie 5: luisteren en empathie tonen

### Een voorbeeld

U vindt het belangrijk dat de vrijwilligers bij u hun verhaal kunnen doen. Daarom neemt u de tijd om goed naar hen te luisteren. Zo ontwikkelt u vertrouwen en krijgt u vaker het verhaal achter het verhaal te horen. Hoe pakt u dit aan?

“Een aantal van mijn vrijwilligers neemt deel aan een sociaal activeringstraject. Vaak hebben zij problemen in de thuissituatie of op financieel, lichamelijk of psychisch terrein. Sommigen beheersen de taal niet. Daarom moet ik heel alert zijn op de communicatie. Snappen ze wat ik zeg? En begrijp ik hen goed? Ik stem voortdurend af of we elkaar goed begrijpen. Ik benoem wat ik de ander hoor zeggen en wat dat volgens mij betekent. Om mensen de ruimte te geven hun verhaal te doen, neem ik de tijd en probeer ik niet te oordelen. Zo creëer ik vertrouwen en hoor ik wat er écht speelt.”

### Vul uw score in

Ik luister zonder oordeel of ben me bewust op welke manier mijn oordeel mogelijk het luisteren beïnvloedt.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik stem mijn manier van communiceren af op die van de vrijwilliger.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik geef aandacht, ruimte en tijd aan de vrijwilliger.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik vraag door tot helder is wat de vrijwilliger bedoelt en tot ik alle informatie heb.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik vat samen wat de vrijwilliger zegt en check of ik de boodschap goed heb begrepen.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik benoem zaken die de ander niet letterlijk zegt, maar wel laat merken. Zo krijg ik helder wat werkelijk speelt bij de ander.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik leef me in de gevoelens, positie en achtergrond van de vrijwilliger in.

niet waar ← ..... → zeer waar



## Competentie 6: grenzen stellen en bewaken

### Een voorbeeld

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. U verwacht dat vrijwilligers verantwoordelijkheid nemen voor hun werk. Hoe duidelijk bent u en hoe goed bewaakt u de grenzen?

“Ik werk met vrijwilligers in een ziekenhuis. Dit soort vrijwilligerswerk kan veel emoties oproepen. Uiteraard heb ik oog en oor voor wat vrijwilligers motiveert, emotioneert of in de weg staat, maar als ziekenhuis ben je er in de eerste plaats voor patiënten en niet voor de vrijwilligers. Dat vraagt van de vrijwilligers een professionele houding. Daar ben ik altijd heel helder in. Ik merk ook dat vrijwilligers dit waarderen. Het is een signaal dat je het werk serieus neemt én dat je de vrijwilligers serieus neemt. Vrijwilligers worden veel geconfronteerd met verdriet en emoties, waar ze op een functionele manier mee om moeten gaan zonder zich mee te laten slepen.”

### Vul uw score in

Ik bewaak het evenwicht tussen de belangen van de vrijwilliger en die van de organisatie.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik ben me bewust van mijn zakelijke verhouding met de vrijwilliger en geef mijn grenzen aan.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik geef duidelijk aan waar verantwoordelijkheden liggen en hoe taken zijn verdeeld.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik houd in de gaten of werkzaamheden naar behoren worden uitgevoerd.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik ga in gesprek met de vrijwilliger wanneer zich problemen voordoen in de uitvoering van de werkzaamheden.

niet waar ← ..... → zeer waar

## Competentie 7: coachen en begeleiden

### Een voorbeeld

Een vrijwilliger moet zich op zijn plek voelen. Dat is het geval als hij de dingen doet die hij goed kan en de ruimte krijgt om te leren als hij dat wil. Goede coaching is daarbij essentieel. Hoe pakt u dat aan?

“Ik vind het belangrijk dat het vrijwilligerswerk iets oplevert voor de vrijwilliger. Daarom coach ik alle vrijwilligers die ik begeleid. Ik benoem wat ik ze zie doen en geef aan wat daar passend of niet passend aan is. Ik probeer samen met de vrijwilliger na te denken over hoe dingen beter kunnen. Graag help ik hen zichzelf te verbeteren. Ze moeten dat natuurlijk wel willen en kunnen, anders werkt het niet. Dat betekent dat ik mensen wel stimuleer, maar blijf afstemmen of de ander ook wil en kan.”

### Vul uw score in

Ik schat in welke mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid de vrijwilliger aan kan.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik stel de vrijwilliger op zijn gemak.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik stem mijn begeleiding af op de situatie en mogelijkheden van de vrijwilliger.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik geef zorgvuldig feedback op het gedrag en de resultaten van de vrijwilliger.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik maak de vrijwilliger bewust van zijn gedrag en houding en de (mogelijke) effecten daarvan op anderen.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik stimuleer de vrijwilliger zelf na te denken en met ideeën of oplossingen te komen.

niet waar ← ..... → zeer waar

Ik zoek samen met de vrijwilliger naar activiteiten die passen bij zijn wensen of (leer)doelen.

niet waar ← ..... → zeer waar

## Na de competentiecheck: hoe nu verder?

De competentiecheck geeft u inzicht waar u goed in bent en op welke punten u zich kunt verbeteren. Dat doet u door uw scores op een rij te zetten. Scoort u *waar* of dichtbij *waar*, dan doet u het heel goed. De stellingen die u *niet waar* of dichtbij *niet waar* scoort, zijn uw leerpunten.

U kunt per competentie nagaan hoe de balans is. Scoort u bijvoorbeeld meer dan de helft van de stellingen die horen bij een competentie *niet waar* of dichtbij *niet waar*, dan vraagt deze competentie om uw aandacht. U weet nu aan welke competentie u kunt werken om een betere vrijwilligerscoach te worden.

**Tip:** Leg de competentiecheck ook voor aan collega's en vrijwilligers. Zo krijgt u niet alleen een beeld over hoe u zelf denkt te functioneren, maar kunt u ook nagaan hoe uw gedrag over komt op anderen.

Natuurlijk kan MOVISIE u helpen bij de (verdere) ontwikkeling van uw competenties. Wij kunnen u met trainingen, coaching en adviestrajecten ondersteunen. Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl/training](http://www.movisie.nl/training) of neem contact op met MOVISIE Training & Advies, telefoon 030 789 22 22, e-mail [training-advies@movisie.nl](mailto:training-advies@movisie.nl).





Kennis en advies voor  
maatschappelijke ontwikkeling

mantelzorg

kwetsbare groepen

vrijwillige inzet

huiselijk en seksueel geweld

leefbaarheid

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. Onze ambitie is daadwerkelijk te investeren in een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk en seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet.

MOVISIE \* Postbus 19129 \* 3501 DC Utrecht \* T 030 789 20 00 \* F 030 789 21 11  
[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl) \* [info@movisie.nl](mailto:info@movisie.nl)