



Borging van vrijwilligersbeleid

Het stapsgewijs vastleggen van regelingen voor vrijwilligers

Deelnemersmap bij de training "Borging van vrijwilligersbeleid"



Over CIVIQ

CIVIQ stimuleert, vernieuwt en versterkt vrijwillige inzet in Nederland. Dit doen we via promotie, onderzoek, advies, training en begeleiding. Als landelijk kenniscentrum en adviesbureau werken wij voor en met vrijwilligersorganisaties, lokale en provinciale steuninstellingen, overheden en bedrijven.

CIVIQ werkt creatief, vraaggestuurd en resultaatgericht met als doel bij te dragen aan een leefbare samenleving met actieve burgers.

CIVIQ is in 2003 ontstaan uit een fusie tussen de werkorganisatie van Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) en stichting VrijwilligersManagement (sVM). De verenigingsactiviteiten van NOV zijn voortgezet onder de noemer Vereniging NOV.

Overname van informatie uit deze brochure is toegestaan onder voorwaarde van de volgende bronvermelding: CIVIQ, Utrecht.

© CIVIQ, Utrecht, december 2003

CIVIQ
Plompstorengracht 17
Postbus 12080
3501 AB Utrecht
tel.: 030 – 750 90 00
fax: 030 – 750 90 01
www.civiq.nl

Auteurs: Monique Mulders, Pallas Lam, René Edinga © CIVIQ, december 2003

Inhoudsopgave

Achtergrond en opzet van de training

1.	Inleiding borging van vrijwilligersbeleid	5
2.	Opzet training "Borging van Vrijwilligersbeleid"	6
3.	Programma overzicht training	7

Vrijwilligersbeleid op onderdelen

4.	Visie op vrijwilligerswerk	9
4.1.	Definitie van vrijwilligerbeleid	10
4.2.	Visie op vrijwilligerswerk.....	12
5.	Positie van de vrijwilligers.....	15
5.1.	Positie van vrijwilligers in organisatie	16
5.2.	Voorbeeld organogram (van een patiëntenvereniging).....	17
5.3.	Checklist rechten en plichten van vrijwilligers	18
5.4.	Rechten en plichten	19
5.5.	Positie beroepskrachten.....	20
6.	Taken en taakafbakening.....	21
6.1.	Taken en taakafbakening	22
6.2.	Functieomschrijving vrijwilliger	25
6.3.	Functieomschrijving vrijwilligerscoördinator	27
7.	Werving, selectie en introductie van vrijwilligers.....	29
7.1.	Werving, Selectie en Introductie	31
7.2.	Tips bij werving van vrijwilligers	38
7.3.	Sjabloon oproep voor nieuwe vrijwilligers	42
7.4.	Voorbeeld wervingstekst/advertentie Nederlandse Hartstichting	43
7.5.	Inschrijfformulier vrijwilliger.....	45
7.6.	Informeren van nieuwe vrijwilligers.....	47
7.7.	Proefperiode.....	48
8.	Begeleiding en scholing	49
8.1.	Begeleiding en scholing	50
8.2.	Tips bij begeleiding	52
8.3.	Waardering	53
8.4.	Evaluatieformulier voor vrijwilligers.....	54
8.5.	Elementen opleidingsplan	56
9.	Informatie en inspraak	57
9.1.	Informatie en inspraak	58
9.2.	Informatie	61
9.3.	Inspraakvormen	62
9.4.	Model huishoudelijk reglement vrijwilligersraad	69
10.	Materiële voorzieningen.....	73
10.1.	Werklijst regelen van de randvoorwaarden.....	74
10.2.	Materiële voorzieningen.....	75
11.	Geschillen	78
11.1.	Geschillenregeling.....	79
11.2.	Klachtenregeling	81

12.	Evaluatie	82
12.1.	Evaluatie	83
12.2.	Kwaliteitscirkel	84
12.3.	Verbeterplan	85
12.4.	Enquête.....	86

Algemeen ondersteunend materiaal

I.	Sjabloon nota vrijwilligerswerk	89
II.	Model vrijwilligersovereenkomst	92
III.	Opzet voor het maken van een vrijwilligershandleiding.....	94
IV.	Opzet voor een communicatieplan m.b.t. vrijwilligersbeleid.....	96
V.	Opzet voor een jaarverslag vrijwilligerswerk	97
VI.	Draagvlak creëren voor vrijwilligersbeleid	98
VII.	Financiering van het vrijwilligersbeleid	100
VIII	Voor meer informatie	101

DEEL A

Achtergrond en opzet van de training

1. Inleiding borging van vrijwilligersbeleid

In 2001 heeft SVM, inmiddels opgegaan in CIVIQ, instituut vrijwillige inzet, in opdracht van het voormalige VSB Fonds Den Haag en omstreken - thans Fonds 1818 - een inventarisatie gemaakt van het vrijwilligersbeleid in zorginstellingen, die zich bevinden in het werkgebied van het VSB Fonds Den Haag e.o. De resultaten van deze inventarisatie zijn neergelegd in het *Eindrapport quickscans*. Een van de conclusies was dat veel zorginstellingen wel een vrijwilligersbeleid hebben, maar dat dit niet altijd integraal en expliciet op schrift is vastgelegd.

Het vastleggen van het vrijwilligersbeleid is noodzakelijk om helderheid te creëren omtrent het vrijwilligerswerk in de eigen organisatie. Daarnaast vereist vrijwilligersbeleid ook onderhoud: voor het verbeteren van het vrijwilligerswerk is het nodig dat het betreffende beleid regelmatig geëvalueerd en bijgesteld kan worden. Wanneer (eenduidigheid over) het beleid ontbreekt, wordt het moeilijk om verbetering te realiseren. Het vastleggen, ofwel borgen, van vrijwilligersbeleid is daarom een belangrijke voorwaarde voor een effectieve en efficiënte uitvoering van het vrijwilligerswerk in een organisatie.

Fonds 1818 heeft CIVIQ gevraagd een training voor vrijwilligerscoördinatoren te ontwikkelen, waarmee het vrijwilligersbeleid kan worden vastgelegd. Het eindresultaat bestaat uit de training "Borging van vrijwilligersbeleid", deze documentatiemap voor de deelnemers en een handleiding met materialen voor de trainers. In samenwerking met stedelijke en provinciale steunfuncties vrijwilligerswerk biedt CIVIQ de training aan.

Wat is vrijwilligersbeleid?

Wij definiëren vrijwilligersbeleid als volgt:

Het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

Waarom vrijwilligersbeleid?

- Om duidelijkheid te geven aan zowel beroepskrachten als vrijwilligers over hoe met vrijwilligers wordt gewerkt in de organisatie.
- Ter voorkoming van onduidelijkheid, wrijving, conflicten, ongelijke behandeling tussen vrijwilligers.
- Als stimulans voor vrijwilligers en daarmee ter optimalisering van hun inzet voor het doel van de organisatie.

Deze documentatiemap gebruiken we tijdens de training "Borging van vrijwilligersbeleid". In deze map geven we uitleg over de verschillende onderdelen in het vrijwilligersbeleid, waarbij we ook voorbeelden hebben opgenomen van organisaties die deze beleidsaspecten hebben uitgewerkt voor hun eigen vrijwilligerswerk. Tevens bevat de map sjablonen en modellen voor diverse rapportages. We hopen hiermee inspiratie en praktische aanknopingspunten te bieden aan organisaties om hun vrijwilligersbeleid vast te leggen.

2. Opzet training "Borging van Vrijwilligersbeleid"

Doel:

Stapsgewijs werken aan het vormgeven en vastleggen van vrijwilligersbeleid.

Resultaat van de training is niet zozeer een compleet uitgewerkte nota vrijwilligerswerk. Wel is een flinke aanzet gegeven tot het opzetten of vernieuwen van vrijwilligersbeleid passend bij de eigen organisatie. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de binnen de organisatie reeds aanwezige expertise.

Gedurende de training worden diverse handvatten aangereikt. Bij het ontwikkelen van deze handvatten is gebruik gemaakt van nota's vrijwilligersbeleid die door verschillende vrijwilligersorganisaties opgesteld zijn. Deze nota's zijn in een aantal gevallen ontwikkeld in samenwerking met CIVIQ.

Doelgroep:

Coördinatoren van vrijwilligerswerk bij een lokale/regionale organisatie of een lokale/regionale afdeling van een landelijke organisatie.

Werkwijze:

Onder begeleiding werken de deelnemers in 4 bijeenkomsten van 3,5 uur aan het vrijwilligersbeleid van de eigen organisatie. (De eerste bijeenkomst vraagt iets meer tijd en duurt 4 uur). Tijdens de bijeenkomsten worden de ervaringen met de ontwikkeling van materiaal ten behoeve van de eigen organisatie besproken en worden handvatten en materialen als werkbladen, formats en voorbeelden aangereikt. Tevens worden diverse oefeningen gedaan om inzicht in de verschillende onderdelen van vrijwilligersbeleid te krijgen. Centraal staat de praktijksituatie van de deelnemers.

De deelnemers gaan tussen de werkbijeenkomsten in binnen de eigen organisatie aan het werk met het aangeboden materiaal. Het is voor een goed verloop van het programma van belang dat deelnemers deze opdrachten uitvoeren.

Leerdoelen:

- Deelnemers hebben inzicht in de elementen van vrijwilligersbeleid
- Deelnemers hebben de sterke kanten en verbetermogelijkheden van onderdelen van het eigen vrijwilligersbeleid geïnventariseerd
- Deelnemers hebben prioriteiten gesteld in het opzetten en vernieuwen van onderdelen van het vrijwilligersbeleid
- Deelnemers hebben inzicht in het proces van het opzetten en borgen van vrijwilligersbeleid
- Deelnemers hebben inzicht in de wijze waarop de diverse onderdelen van vrijwilligersbeleid ingericht kunnen worden
- Deelnemers hebben inzicht in de wijze waarop de interne organisatie betrokken kan worden bij het ontwikkelen en verbeteren van vrijwilligersbeleid
- Deelnemers hebben inzicht in de wijze waarop de communicatie en evaluatie van vrijwilligersbeleid aangepakt kan worden

3. Programma overzicht training

Dag	Programmaonderdeel
Dag 1:	<ul style="list-style-type: none">▪ Welkom, kennismaking en inleiding▪ Huiswerkopdracht en het vinden van 'lotgenoten'▪ Thema visie, positie en taakafbakening▪ Huiswerk, evaluatie en afsluiting
Dag 2:	<ul style="list-style-type: none">▪ Welkom en presentaties▪ Thema werving, selectie, introductie, begeleiding en scholing▪ Huiswerk, evaluatie en afsluiting
Dag 3:	<ul style="list-style-type: none">▪ Welkom en presentaties▪ Thema inspraak en evaluatie▪ Huiswerk, evaluatie en afsluiting
Dag 4:	<ul style="list-style-type: none">▪ Welkom en presentaties▪ De losse eindjes▪ Evaluatie en afsluiting
Terugkomdag	<ul style="list-style-type: none">▪

DEEL B

Vrijwilligersbeleid op onderdelen

4. Visie op vrijwilligerswerk

“Zonder verbinding tussen de bestaansgrond van de organisatie en de visie op de bijdrage van vrijwilligers, zal het vrijwilligerswerk zielloos zijn”. (Heinsius, 1998)

Checklist:

- Waarom werkt uw organisatie met vrijwilligers?
- Wat is voor de organisatie de toegevoegde waarde van het vrijwilligerswerk/de vrijwilligers?
- Welk verband ligt er tussen de algemene doelstellingen van de organisatie en het vrijwilligerswerk?
- Welk verband ligt er tussen de algemene strategie van de organisatie en het vrijwilligerswerk?
- Welke definitie bestaat van het vrijwilligerswerk en de vrijwilliger?

Informatiebronnen:

Voorbeelden visie
Voorbeelden definitie

4.1. Definitie van vrijwilligerbeleid

Voorbeeld definitie 1

Vrijwilligerswerk wordt gedefinieerd als: werk wat onverplicht, onbetaald en met enige regelmaat wordt verricht binnen de organisatie ten behoeve van de bewoners van Als richtlijn geldt hierbij dat een vrijwilliger zich minimaal 50 uur per jaar inzet. Er is geen sprake van een dienstverband tussen de organisatie en een vrijwilliger.

Ons vrijwilligersbeleid heeft uitdrukkelijk geen betrekking op:

- personen die in het kader van een maatregel voor additionele werkgelegenheid werkzaam zijn (bijv. Melkertregelingen, I/D-banen);
- personen die in het kader van een opleiding stage lopen;
- personen die in het kader van een alternatieve strafmaatregel werkzaam zijn;
- personen die een structurele vergoeding, qua omvang vergelijkbaar met loon, verkrijgen voor hun werkzaamheden (die jaarlijks fiscaal toegestane norm overschrijdt)
- deelnemers aan activiteiten, bezoekers, en/of gebruikers van faciliteiten

Een aparte regeling is getroffen voor personen die wel onder de definitie van vrijwilligerswerk vallen, maar slechts op incidentele basis of projectmatig een taak op zich nemen. Als algemene richtlijn geldt dat deze personen zich op jaarbasis minder dan 50 uur wensen in te zetten.

Voorbeeld definitie 2

Vrijwilligers verrichten additionele werkzaamheden, direct of indirect ten behoeve van de cliënten. De vrijwilligers vullen de beroepszorg aan, maar mogen de beroepszorg niet vervangen.

Additioneel werk: uitgangspunt is dat er geen verdringing van betaald werk mag plaatsvinden. Vrijwilligers mogen geen werkzaamheden verrichten die door beroepskrachten worden uitgevoerd.

Direct of indirect ten behoeve van de cliënten: het grootste deel van de vrijwilligers werkt direct met cliënten. Bijv. bezoeken vrijwilligers, in de bibliotheek, in de soos, bij de activiteitenbegeleiding. Voorbeelden van indirect werken zijn: vrijwilligers in het koor, chauffeurs enzovoort.

Vrijwilligers werken minimaal 2 uur per 2 weken en maximaal 19 uur per week. In bijna al het vrijwilligerswerk moet sprake zijn van continuïteit.

Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar niet vrijblijvend. Met vrijwilligers worden afspraken gemaakt: deze afspraken brengen verplichtingen met zich mee. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een afsprakenformulier. Deze afspraken gelden in principe voor onbepaalde tijd na een proefperiode van 2 maanden. Afspraken worden o.a. gemaakt over de werkzaamheden, afdeling, aantal uren, werktijden, begeleiding en overleg.

Voorbeeld definitie 3

Binnen onze organisatie worden verschillende benamingen gebruikt voor actieve leden. Om verwarring te voorkomen noemen we in deze nota alle mensen die op vrijwillige basis actief zijn binnen de organisatie **vrijwilliger**. Bestuursleden, collectanten, leden maar ook niet-leden; ze zijn allemaal vrijwilliger en behoren tot ons kader. Dit vrijwilligersplan is op hen van toepassing.

Voorbeeld definitie 4

Tot nog toe werd in de organisatie geen definitie van het vrijwilligerswerk gehanteerd, omdat vele afspraken als vanzelfsprekend worden beschouwd en onuitgesproken al zijn gemaakt. Voor de toekomstige vrijwilligers is het wel nuttig om een definitie van het vrijwilligerswerk te maken.

Het vrijwilligerswerk binnen onze organisatie wordt onverplicht en onbetaald georganiseerd. Onverplicht wil zeggen dat de vrijwilligers zelf kiezen om aan bepaalde activiteiten deel te nemen. Dit betekent echter niet dat het vrijblijvend is: er zijn verplichtingen zonder een arbeidsovereenkomst. Er zijn wederzijdse afspraken die nu als vanzelfsprekend worden beschouwd, maar in de toekomst worden deze afspraken waarschijnlijk in een vrijwilligersovereenkomst vastgelegd.

Onbetaald wil zeggen dat er geen materiële beloning of betaling tegenover het werk staat dat door de vrijwilligers is verricht. De reëel gemaakte kosten voor het vrijwilligerswerk (reiskosten, e.d.) worden wel vergoed.

Het vrijwilligerswerk is een ondersteuning van het werk dat verricht wordt door de beroepskrachten, maar is geen vervanging ervan.

Voorbeeld definitie 5

Vrijwilligerswerk is het werk dat onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving in enig georganiseerd verband en met enige regelmaat. Voor onze organisatie is een belangrijk uitgangspunt dat vrijwilligers er op geen enkele wijze financieel op toeleggen.

4.2. Visie op vrijwilligerswerk

Voorbeeld visie 1

[Naam organisatie] is een vereniging en stelt zich ten doel de ziekte Y te voorkomen en in Nederland de gevolgen van deze ziekte voor patiënten, hun directe omgeving en de samenleving te minimaliseren.

Afgeleid van deze doelstelling vervult [naam organisatie] kerntaken op het gebied van:

- informatie, voorlichting en PR
- lotgenotencontact
- ondersteuning en advies
- belangenbehartiging
- wetenschappelijk onderzoek
- fondsenwerving

Er is nadrukkelijk voor gekozen om vrijwilligers (meer) te betrekken bij het realiseren van de kerntaken.

Vooraf dankzij de inzet van vrijwilligers is een groot aanbod van activiteiten mogelijk. Als wij niet meer zouden beschikken over de vrijwilligers, dan zou dat een aanslag van € XXX,- per jaar op de begroting betekenen.

Om de volgende redenen werkt onze organisatie met vrijwilligers:

- vrijwilligers vergroten de bekendheid en het imago van [naam organisatie] in de samenleving; zij hebben contacten op lokaal niveau met patiënten, hulpverleners, de pers, de politiek en publiek
- vrijwilligers stellen ons in staat om beter in te spelen op de behoeften van de achterban
- vrijwilligers zijn persoonlijk en direct betrokken bij het onderwerp omdat zij zelf, een partner of kind met ziekte Y hebben
- vrijwilligers kunnen deskundigheid vanuit andere sectoren in de samenleving inbrengen

Voorbeeld visie 2

Onze organisatie heeft als opdracht (missie) een bijdrage te leveren aan de versterking van de sociale samenhang, de oplossing van maatschappelijke problemen en de verbetering van leefbaarheid in Dit doet zij door het bieden van een breed en gevarieerd pakket aan activiteiten, projecten en diensten aan de bewoners.

Binnen alle afdelingen wordt met vrijwilligers gewerkt.

Het werken met vrijwilligers is binnen onze organisatie een bewuste keuze. Vrijwilligers hebben een aantoonbare meerwaarde in het realiseren van de doelstellingen. In het algemeen kan gesteld worden dat het werken met vrijwilligers ons mogelijk maakt een, zowel kwantitatief als kwalitatief beter (d.w.z. breder, gevarieerder, diepgaander) pakket aan activiteiten aan te bieden. Zonder de inzet van vrijwilligers zouden we niet in staat zijn zo'n aanbod te realiseren.

Daar komt bij dat vrijwilligers een belangrijke bijdrage leveren aan de inbedding van het aanbod van de organisatie binnen de buurt.

Vrijwilligers vormen een levend netwerk, waardoor op een vanzelfsprekende manier kennis en kunde over wat leeft bij de bewoners binnen de organisatie komt.

Voorbeeld visie 3

Het werken met vrijwilligers is een bewuste keuze. Vrijwilligers maken de maatschappelijke betrokkenheid van de lokale samenleving met de doelstellingen en activiteiten van ons zichtbaar en tastbaar. Vrijwilligers staan midden in de samenleving en verschaffen ons informatie en signalen over wat er bij de mensen leeft. Vrijwilligers hebben kennis en vaardigheden die goed van pas komen voor onze organisatie. Daarnaast staan vrijwilligers veelvuldig in contact met het publiek en maken onze organisatie daarmee ook zichtbaar in de samenleving.

Voorbeeld visie 4

[Naam organisatie] hecht zeer veel waarde aan het vrijwilligerswerk. De belangrijkste redenen om te werken met vrijwilligers zijn:

- Vrijwilligerswerk heeft een brugfunctie tussen cliënten en mensen uit de samenleving. Deze brugfunctie bevordert contacten op een gezonde basis (vermaatschappelijking van de zorg)
- Vrijwilligerswerk kan een aanvulling zijn op professioneel werk en kan voorkomen dat bepaalde werkzaamheden onnodig worden geprofessionaliseerd
- Door middel van het vrijwilligerswerk kan naast het reguliere aanbod extra service worden geboden aan de cliënten

Daarnaast wil [naam organisatie] vrijwilligers de mogelijkheid bieden deel te nemen aan de maatschappij door middel van:

- Het aanbieden van sociale contacten
- Onderdeel te worden van een groep vrijwilligers
- Vrije tijd zinvol en met plezier door te brengen
- Een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van vrijwilligers

Voorbeeld visie 5

Om de drie volgende redenen werkt [naam organisatie] met vrijwilligers:

- vrijwilligers vergroten de bekendheid en het imago van onze organisatie in de samenleving; zij hebben contacten op lokaal niveau met onze cliënten, hulpverleners, de pers, de politiek en publiek
- vrijwilligers stellen ons in staat om beter in te spelen op de behoeften van de achterban: vrijwilligers maken de achterban herkenbaar
- vrijwilligers zijn persoonlijk en direct betrokken bij het onderwerp omdat zij ervaringsdeskundig zijn

Voorbeeld visie 6

Onze organisatie is ooit begonnen als een vrijwilligersorganisatie. Professionalisering heeft in de loop der jaren langzamerhand haar intrede gedaan, waarbij nog steeds met veel vrijwilligers gewerkt wordt.

Het werken met vrijwilligers is intrinsiek waardevol. Onze organisatie laat zien dat iedereen een eigen actieve bijdrage kan leveren aan het optimaliseren van de leefbaarheid van onze woonomgeving. Wij laten ook zien verstandig met financiële bijdragen om te gaan: er wordt gekozen te werken met een relatief kleine professionele, betaalde organisatie, en met vele honderden vrijwilligers die onbetaald werk verrichten.

Onze vrijwilligers zijn stuk voor stuk zeer betrokken mensen, zowel bij de organisatie als bij de leefbaarheid van onze maatschappij.

Iedere vrijwilliger neemt bagage mee. Vrijwilligers geven tijd, gebruiken daarvoor persoonlijke vaardigheden, zetten hun kwaliteiten in en doen dat op grond van persoonlijke interesse. De vrijwilliger wil gewaardeerd worden en niet het gevoel krijgen dat alles op zijn schouder terecht komt en dat er alleen maar meer gevraagd wordt.

Werken met vrijwilligers is anders dan het werken met professionals. Er is een duidelijke afbakening tussen wat de vrijwilligers doen en wat de professionals doen. Vrijwilligers krijgen zo een kader mee waarbinnen zij hun werk doen. Dat maakt duidelijk wat er van hen verlangd wordt. En het maakt hen mogelijk om redelijk autonoom te werk te gaan. Alhoewel vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is, maken vrijwilligers ook voortdurend de afweging of het past in hun tijdsbesteding in relatie tot werk, studie, partner of gezin, en zeker zo belangrijk: of ze het nog leuk vinden.

Er bestaat geen werkgever-werknemer relatie met vrijwilligers waarbij de werkgever kan bepalen wat moet gebeuren. Vrijwilligers horen voor het uitvoeren van activiteiten meer tijd te krijgen dan professionals voor de voorbereiding en uitvoering van activiteiten. Het komt immers naast al het andere wat zij dagelijks moeten doen.

5. Positie van de vrijwilligers

Vrijwilligers doen specifieke werkzaamheden binnen een organisatie en hebben op grond daarvan specifieke rechten en plichten. Hun positie wordt weergegeven in een organogram (organisatieschema).

Checklist:

- In welke onderdelen van de organisatie zijn vrijwilligers actief?
- Wie stuurt de vrijwilligers binnen de onderdelen van de organisatie aan?
- Wie is verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de vrijwilligers?
- Wat zijn de rechten en de plichten van de (verschillende soorten) vrijwilligers?
- Bestaan er vrijwilligersovereenkomsten, afsprakenformulieren o.i.d. en hoe zien deze er uit?
- Bestaat er beleid ten aanzien van verschillende doelgroepen (allochtonen, jongeren, langdurig werklozen,) en hoe ziet dat er uit?

Informatiebronnen:

Voorbeelden positie
Voorbeeld organogram
Checklist rechten en plichten van vrijwilligers
Voorbeeld rechten en plichten incidentele vrijwilligers
Voorbeeld gedragscode beroepskrachten

5.1. Positie van vrijwilligers in organisatie

Voorbeeld positie 1

Voor de positie van de vrijwilligers wordt verwezen naar het organogram. Zoals te zien is in het organigram heeft [naam organisatie] 4 afdelingen: Voorlichting, Belangenbehartiging, Ontmoetingscentrum en Intercultureel. Het vrijwilligerswerk heeft een duidelijke positie binnen de organisatie: het is een onderdeel van Belangenbehartiging en Ontmoetingscentrum. De vrijwilligers verrichten daar werkzaamheden op het gebied van gemeentelijke en provinciale politieke beïnvloeding (Belangenbehartiging) en opvang bezoekers en beheer (Ontmoetingscentrum). Voor beide afdelingen geldt dat de vrijwilligers werken onder verantwoordelijkheid van het afdelingshoofd (een beroepskracht).

Voorbeeld positie 2

De afdeling kan haar werk alleen goed uitvoeren dankzij de inzet van vele vrijwilligers. De werkgroepen en het kantoor zijn de plekken waar de vrijwilligers actief zijn. Daarnaast is er natuurlijk de toewijding van de vele collectanten die zorgen voor onze broodnodige fondsen.

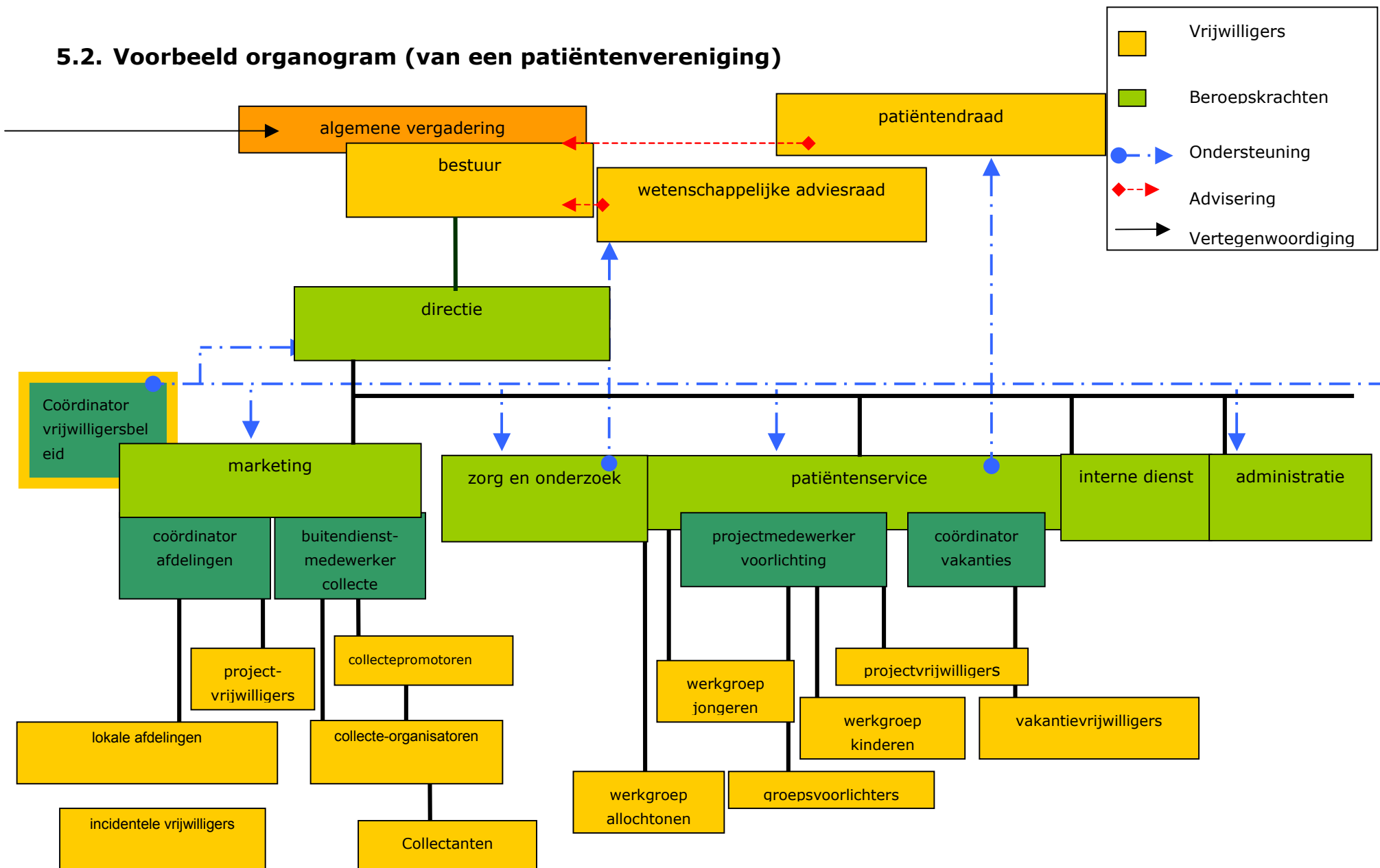
Vrijwilligers en betaalde krachten werken nauw samen om de doelen te realiseren. Wat vrijwilligers doen, hangt af van hun eigen interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. De betaalde medewerkers zorgen voor de continuïteit en geven de grote lijnen aan waarbinnen gewerkt kan worden.

Voorbeeld positie 3

Met ingang van 1 januari is de structuur van onze organisatie veranderd van een sector - naar een productgroepenstructuur. Wij kennen drie productgroepen: opvoeding en onderwijs, werk en leefbaarheid en kinderopvang. Elke productgroep wordt geleid door een productgroepmanager.

Binnen alle productgroepen zijn vrijwilligers werkzaam. Vrijwilligers voeren hun werkzaamheden uit onder (bege-)leiding van een beroepskracht. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid binnen de werkeenheden ligt bij de beroepskracht die binnen de werkeenheden de leidinggevende rol vervult. Dit is over het algemeen de agogisch medewerker/zakelijk leider. De verantwoordelijkheid voor het vaststellen, jaarlijks evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid ligt op het centraal bureau.

5.2. Voorbeeld organogram (van een patiëntenvereniging)



5.3. Checklist rechten en plichten van vrijwilligers

Vraag

Welke rechten en plichten gelden voor vrijwilligers die zich tijdelijk of voor langere duur inzetten?

Overzicht van rechten en plichten

Wat biedt en vraagt de organisatie aan de vrijwilliger? Iedere organisatie vult de rechten en plichten die gelden voor de vrijwilligers op eigen wijze in. Bij rechten en plichten kan het gaan om:

Wel / niet aanwezig	De rechten	Houden zo? (ja/nee)	Wat bijstellen? (toelichting i.g.v. nee)
<input type="checkbox"/>	Werk dat past bij kwaliteiten en wensen		
<input type="checkbox"/>	Introductie		
<input type="checkbox"/>	Proeftijd		
<input type="checkbox"/>	Begeleiding		
<input type="checkbox"/>	Werkruimte		
<input type="checkbox"/>	Materialen		
<input type="checkbox"/>	Duidelijke organisatie/randvoorwaarden		
<input type="checkbox"/>	Inspraak over eigen werk en organisatie		
<input type="checkbox"/>	Scholing		
<input type="checkbox"/>	Taakrotatie		
<input type="checkbox"/>	Promotiemogelijkheid		
<input type="checkbox"/>	Vergoeding onkosten/werkkleding e.d.		
<input type="checkbox"/>	Verzekering tijdens het werk		
<input type="checkbox"/>	Certificering		
<input type="checkbox"/>	Geschillenregeling		
<input type="checkbox"/>	Invloed op aanname personeel/bestuur		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
	De plichten		
<input type="checkbox"/>	Aantal werkuren per week		
<input type="checkbox"/>	Werkperiode		
<input type="checkbox"/>	Tijdig melden bij afwezigheid		
<input type="checkbox"/>	Bereidheid deel te nemen aan werkoverleg		
<input type="checkbox"/>	Bereidheid tot volgen van scholing		
<input type="checkbox"/>	Bereidheid tot deelname aan functioneringsgesprek		
<input type="checkbox"/>	Opzegtermijn		
<input type="checkbox"/>	Serieuze inzet		
<input type="checkbox"/>	Houden aan gemaakte afspraken		
<input type="checkbox"/>	De organisatie correct naar buiten vertegenwoordigen		
<input type="checkbox"/>	Acceptatie leiding en organisatiedoelstelling		
<input type="checkbox"/>	Kunnen werken in teamverband		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

5.4. Rechten en plichten

Voorbeeld rechten en plichten van "incidentele vrijwilligers"

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de rechten en plichten van de zogenoemde "incidentele vrijwilligers". Dit zijn personen die wel onder de definitie van vrijwilliger vallen, maar slechts op incidentele basis of projectmatig een taak op zich nemen. Als algemene richtlijn geldt dat deze personen zich op jaarbasis minder dan 50 uur ten behoeve van onze organisatie wensen in te zetten.

Voor alle afdelingen die deel uitmaken van [naam organisatie] geldt dat aan "incidentele vrijwilligers" de volgende mogelijkheden worden geboden:

- bij de verdeling van het werk wordt rekening gehouden met de kwaliteiten en wensen van vrijwilligers;
- de begeleiding vindt plaats door de agogische medewerkers of zakelijk leiders. Vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding wordt per activiteit vastgesteld;
- er zijn voldoende werkruimte en faciliteiten beschikbaar voor het uitvoeren van de toegewezen taak. Afspraken over gebruik van werkruimtes en faciliteiten worden in onderling overleg met de leidinggevende gemaakt;
- er bestaat een duidelijke organisatie van en informatie over het werk, zodat vrijwilligers weten waar zij aan toe zijn;
- de vrijwilligers krijgen een vergoeding voor de kosten die zij maken voor het werk;
- er is een dekkende wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tijdens het werk voor schade of letsel aan derden en een verzekering voor het risico van ongeval van de vrijwilliger zelf;
- het algemene waarderingsbeleid is van toepassing;
- de algemene geschillenregeling is eveneens van toepassing.

"Incidentele vrijwilligers" werkzaam binnen [naam organisatie] verplichten zich:

- te verbinden voor een vooraf overeengekomen aantal uren en periode;
- tijdig af te melden bij verhindering en (indien vooraf afgesproken) te zorgen voor vervanging;
- deel te nemen aan het overleg, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de taak;
- tot het nemen van de verantwoordelijkheid voor de taken die zij op zich nemen en het houden aan de gemaakte afspraken;
- tot het op correcte wijze vertegenwoordigen van de organisatie en het zorgvuldig omgaan met interne informatie;
- tot het accepteren van (bege)leiding;

tot het werken in teamverband als de situatie daarom vraagt.

5.5. Positie beroepskrachten

Voorbeeld gedragscode beroepskrachten

De beroepskrachten van het bureau hebben vaak en veelvuldig contact met vrijwilligers. Onze organisatie hecht grote waarde aan haar vrijwilligers en ziet graag dat vrijwilligers zich serieus genomen voelen door de beroepskrachten. Om een eenduidige houding te bepalen tegenover de vrijwilligers is het een goede zaak om een aantal spelregels in te stellen voor het werken met vrijwilligers. De beroepskrachten zijn hiervan op de hoogte en houden zich hier zoveel mogelijk aan.

De beroepskrachten van [naam organisatie] zorgen voor een goede service aan vrijwilligers door:

- telefonische en schriftelijke vragen snel en correct te beantwoorden;
- een leidinggevende of een collega in te schakelen als de betreffende vraag niet door hem of haar kan worden beantwoord;
- te zorgen dat de besteller van schriftelijke informatie hierover binnen een week kan beschikken, tenzij anders aangegeven op de bestelformulieren;
- alle klachten volgens de daarvoor geldende procedure af te handelen;
- bereikbaar te zijn.

De beroepskrachten laten hun waardering blijken door:

- vrijwilligers te bedanken voor hetgeen zij doen, zeker en juist als iets extra's is gepresteerd, of wanneer iets is afgerond;
- complimenten uit te delen;
- successen te waarderen en op allerlei plekken in de organisatie te vermelden;
- zich te houden aan het vastgestelde waarderingsbeleid ten aanzien van vrijwilligers.

De beroepskrachten zijn zich overigens bewust van het feit dat vrijwilligers hun werkzaamheden vaak buiten de reguliere kantooruren verrichten en houden daar zoveel mogelijk rekening mee. Zonodig en incidenteel zijn de beroepskrachten bereid hun werktijden aan te passen.

- *Vrijwilligers kunnen rekenen op:*
- *voldoende en tijdige informatie*
- *adequate en snelle reactie op vragen en verzoeken*
- *een luisterend oor*
- *opbouwende kritiek zonder betutteling*
- *oplossing van knelpunten*
- *oplossing van conflicten*
- *nakomen van gemaakte afspraken*
- *snelle betaling van declaraties*

6. Taken en taakafbakening

Het maken van afspraken over taken en bevoegdheden van vrijwilligers en beroepskrachten is van belang voor duidelijkheid en goede samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Checklist:

- Welke (kern) taken behoren tot het betaald werk en welke tot het vrijwilligerswerk?
- Welke taken worden door de vrijwilligers vervuld?
- Opstellen functieomschrijvingen:
 - Maak een overzicht van functies binnen het vrijwilligerswerk
 - Welke verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden heeft iedere functionaris
 - Wat zijn noodzakelijke en wenselijke kwaliteiten? (kennis, vaardigheden, gedrag)
 - Verwachte tijdsbesteding (schatting van de tijd die de vrijwilliger kwijt is in uren per week/maand)

Informatiebronnen

Voorbeeld taken en taakafbakening
Voorbeelden functieomschrijving vrijwilliger
Voorbeeld functieomschrijving vrijwilligerscoördinator

6.1. Taken en taakafbakening

Voorbeeld 1

In dit onderdeel wordt nader ingegaan op wie als vrijwilliger bij de [naam organisatie] werkzaam kan zijn. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij de uitvoering van de volgende drie kernfuncties van de [naam organisatie]:

-
-
-

Algemene profielschets

De adviescommissie vrijwilligersbeleid heeft zich uitgesproken over een profielschets die geldt voor alle vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de [naam organisatie]. Daarnaast zijn per kernfunctie afzonderlijke profielschetsen opgesteld waaraan nieuwe vrijwilligers dienen te voldoen en die gelden als richtinggevend voor het huidige vrijwilligersbestand. Ook is er een profielschets opgenomen van de vrijwilligerscoördinator. Voor deze schetsen verwijzen we naar de bijlage.

Algemeen profiel vrijwilliger

- Voor het opleidingsniveau van vrijwilligers wordt geen minimumniveau vastgesteld. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij enige levens- en werkervaring hebben, betrokkenheid tonen, een open houding en ervaring met de doelgroep hebben. Wél geldt dat afhankelijk van de functie een vooropleiding vereist wordt.
- Vrijwilligers kennen en onderschrijven de doelstelling van de [naam organisatie]
- Het is van belang dat vrijwilligers leiding accepteren, mits deze leiding op een correcte manier wordt gegeven.
- De bereidheid van vrijwilligers tot samenwerken en overleg is van belang.
- Vrijwilligers dienen zich voor een bepaalde periode of klus te verbinden.
- Vrijwilligers moeten afspraken nakomen.
- Afhankelijk van de functie wordt een minimumeis aan uren gesteld: dit is een gemiddelde van 4 uur per week.

Voorbeeld 2

Kernfuncties en taken

In dit onderdeel worden de kernfuncties van de [naam organisatie] kort samengevat en wordt nader ingegaan op de taken die vrijwilligers en beroepskrachten binnen deze kernfuncties verrichten. Beroepskrachten en vrijwilligers werken samen aan de doelstelling van [naam organisatie] maar op een aantal punten zijn er onderling ook wezenlijke verschillen zoals:
[benoemen verschillen]

De vier kernfuncties

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

In alle vier kernfuncties zijn vrijwilligers actief.

Vrijwilligers, taken en voorwaarden

Vrijwilligers zijn in een drietal groepen te onderscheiden:

1. [naam soort vrijwilliger]

Zij vervullen de volgende taken

-
-
-
-

Functie specifieke eisen zijn bijvoorbeeld:

- *Houding*, gemotiveerd, open, representatief en helder.
- *Affiniteit*, met het werk en de doelgroep.
- *Werkwijze*, instaat om op respectvolle wijze om te gaan met verschillende visies en opvattingen.
- *Flexibel*, inzetbaar op verschillende werktijden.
- *Verantwoordelijkheid*, instaat tot het zelfstandig uitvoeren van taken.
- *Communicatief*, vaardig om zowel schriftelijk als mondeling te rapporteren.
- *Kennis van:*

2. [naam soort vrijwilliger]

Zij vervullen de volgende taken

-
-
-

Functie specifieke eisen zijn:

-
-
-

3. [naam soort vrijwilliger]
Zij vervullen de volgende taken

-
-
-

Functie specifieke eisen zijn:

-
-
-

Beroepskrachten in [naam organisatie] dragen zorg voor [invullen specifieke taken beroepskrachten]

Voorbeeldtaken beroepskrachten t.a.v. vrijwilligers:

- begeleiding van vrijwilligers
- bewaking van kwaliteit en resultaat
- coördinatie van het werk dat vrijwilligers uitvoeren
- zorgdragen voor randvoorwaarden zodat vrijwilligers gemotiveerd en effectief kunnen werken
- het verstrekken van informatie op maat: actief; tijdig; volledig, geselecteerd en toegankelijk

Voorbeeld 3

Elke individuele vrijwilliger hoort bij een afdeling. De vrijwilliger valt hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling. Deze leidinggevende is verantwoordelijk voor de werving, selectie, het maken en bevestigen van afspraken en de begeleiding van de vrijwilligers. De begeleiding van de vrijwilligers kan door de leidinggevende gedelegeerd worden aan bijv. aan verpleegkundige of activiteitenbegeleider.

Naast de leidinggevende verrichten de volgende functionarissen werkzaamheden ten behoeve van de vrijwilligers:

Contactpersonen: bij afdelingen/activiteiten waar meerdere vrijwilligers werken wordt één van vrijwilligers gevraagd als contactpersoon. Zij:

- maken eventuele werkroosters en zorgen voor ziektevervangning
- werken nieuwe vrijwilligers in
- organiseren het werkoverleg
- nemen deel aan sollicitatie- en evaluatiegesprekken met vrijwilligers

P&O-adviseur: adviseert en ondersteunt de leidinggevendenden.

Secretariaat P&O: verricht administratieve en secretariële werkzaamheden voor het vrijwilligerswerk.

Salarisadministratie: beheert de persoonsgegevens van de vrijwilligers.

Toe te voegen: taken en verantwoordelijkheden vrijwilligers.

6.2. Functieomschrijving vrijwilliger

- Welke activiteit? (wat is het resultaat)
- Welke taken? (wat moet een vrijwilliger doen)
- Welke vaardigheden? (wat moet een vrijwilliger kunnen)
- Welke kwaliteiten? (wat moet een vrijwilliger zijn)
- Welke overige eisen?
- Hoe vaak en hoeveel tijd per keer?

Voorbeeld 1

Begeleider cultuurkamp

Taken:

- per tweetal een groep kinderen begeleiden
- assisteren van de docenten tijdens de lessen
- surveilleren in de slaapzalen
- hand- en spandiensten tijdens het kamp

Profiel:

- ouder dan 18 jaar
- Nederlandse taal beheersen
- met kinderen kunnen omgaan
- flexibel (goed kunnen omgaan met onverwachte situaties)

Per cultuurkamp zijn 8 begeleiders nodig.

Gevraagde tijdsinvestering: 1 week (5 dagen) in de zomervakantie.

Voorbeeld 2

Vrijwilliger educatie op scholen

Verantwoordelijkheid

De kennis over [onderwerp] bij kinderen in het basisonderwijs vergroten

Taken

- Bekend zijn met de inhoud van de lespakketten, leskoffer en inhoud van de mappen en weten hoe deze aan te vullen
- Foldermateriaal verzamelen
- Lespakketten en leskoffer uitbreiden en aanvullen
- Lesopdrachten uitbreiden, uitwerken en bruikbaar maken als lespakket.
- Maken van een (prioriteiten)lijst wat betreft de aanvulling en uitbreiding van de educatiemogelijkheden
- Maken van een taakverdeling en een draaiboek
- Maken van een standaard brief inclusief antwoordlijstje voor basisscholen waarin de educatiemogelijkheden en materialen beschreven staan
- Basisscholen benaderen door middel van een standaard brief
- Aanvragen van basisscholen behandelen en benaderen om afspraken te maken over het educatieprogramma en de daarbij behorende kosten.
- Maken van een evaluatieformulier voor de verschillende educatiemogelijkheden

Bevoegdheden

Alle brieven en informatieverstrekking vindt plaats onder supervisie van een vaste begeleider van de [naam organisatie].

Gevraagde tijdsinvestering:

6.3. Functieomschrijving vrijwilligerscoördinator

Verantwoordelijkheidsgebieden

1. Ontwikkelen van visie op vrijwilligerswerk en ontwikkelen van vrijwilligersbeleid.
2. Uitvoeren, evalueren en bijstellen vrijwilligersbeleid.
3. Ontwikkelen en bewaken taakafbakening tussen betaalde krachten en vrijwilligers.
4. Werven, selecteren en introduceren van vrijwilligers.
5. Afstemmen van wensen van vrijwilligers en belangen van de organisatie.
6. Het bijhouden van ontwikkelingen in vrijwilligerswerk en samenleving die van belang zijn voor het vrijwilligerswerk in de eigen organisatie en het vertalen ervan naar veranderingen voor de eigen organisatie.

Taken per verantwoordelijkheidsgebied

1. *Ontwikkelen van visie op vrijwilligerswerk en ontwikkelen van vrijwilligersbeleid*
 - 1.1. Visie op vrijwilligerswerk in de organisatie ontwikkelen en vaststellen (bestaande visie inventariseren, gewenste visie formuleren, draagvlak verwerven, besluiten laten nemen).
 - 1.2. Vrijwilligersbeleid ontwikkelen (gewenst beleid ontwikkelen, draagvlak verwerven en vaststellen).
2. *Uitvoeren, evalueren en bijstellen vrijwilligersbeleid*
 - 2.1. Vrijwilligersbeleid uitvoeren.
 - 2.2. Op afgesproken tijden vrijwilligersbeleid en praktijk met elkaar vergelijken.
 - 2.3. Verschillen evalueren en omzetten in voorstellen tot bijstelling.
 - 2.4. Draagvlak verwerven voor voorstellen en besluiten nemen.
3. *Ontwikkelen en bewaken taakafbakening tussen betaalde krachten en vrijwilligers*
 - 3.1. Van de in het vrijwilligersbeleid vastgestelde taakafbakening nagaan of die in de praktijk gerealiseerd wordt.
 - 3.2. Contacten onderhouden met beroepskrachten en vrijwilligers en overleggen over problemen.
 - 3.3. Kansen en bedreigingen voor de taken binnen het vrijwilligerswerk signaleren en uitwerken.
4. *Werven, selecteren en introduceren van vrijwilligers*
 - 4.1. Imago vrijwilligerswerk in eigen organisatie en extern onderzoeken en aan de hand van resultaten campagne opzetten.
 - 4.2. Wervingsplannen maken.
 - 4.3. Selecteren van vrijwilligers.
 - 4.4. Verzorgen van introductie van vrijwilligers.
5. *Afstemmen van wensen van vrijwilligers en belangen van de organisatie*
 - 5.1. Via het managen van motivatie op de hoogte blijven van motieven, wensen en behoeften van vrijwilligers en deze afstemmen op de behoeften van de organisatie.

- 5.2. Signaleren van mogelijke behoeften van de organisatie aan vrijwilligerswerk en omzetten van die signalen in voorstellen.
- 5.3. Leidinggeven aan de vrijwilligers in de richting van de gewenste resultaten.
- 5.4. Begeleiden van de vrijwilligers via persoonlijke contacten en de in het vrijwilligersbeleid vastgestelde werkvormen.

- 6. *Het bijhouden van ontwikkelingen in vrijwilligerswerk en samenleving die van belang zijn voor het vrijwilligerswerk in de eigen organisatie en het vertalen ervan naar veranderingen voor de eigen organisatie*
- 6.1. Via contacten, lidmaatschappen van relevante organisaties en literatuur op de hoogte zijn van ontwikkelingen die vrijwilligerswerk in het algemeen en dat van de eigen sector betreffen.
- 6.2. Op de hoogte zijn van ontwikkelingen die de eigen sector en/of de eigen organisatie betreffen die van invloed kunnen zijn op het vrijwilligerswerk.
- 6.3. Relevante ontwikkelingen vertalen naar ideeën en voorstellen die het vrijwilligerswerk verbeteren/beter doen passen in de toekomstige ontwikkelingen van de organisatie of de organisatie kunnen verbeteren.

Deskundigheden/eigenschappen

- 1. Analytisch en beleidsmatig kunnen denken (visie en vrijwilligersbeleid ontwikkelen; ontwikkelingen bijhouden en vertalen naar het vrijwilligerswerk).
- 2. Deskundig op het gebied van werken met vrijwilligers (ervaring, opleiding).
- 3. Zelfstandig kunnen werken (prioriteiten bepalen, leiding geven, overleggen, problemen oplossen, keuzes maken).
- 4. Goede sociale vaardigheden (contacten kunnen leggen en omgaan met zeer verschillende mensen, luisteren, invoelen, individuele en groepsgesprekken voeren, omgaan met emoties, omgaan met weerstanden en kritiek).
- 5. Goede leidinggevende vaardigheden (verschillende leidinggevende stijlen kunnen hanteren, motiveren en stimuleren van vrijwilligers, taken verdelen en delegeren, teamvorming stimuleren).

(vrij naar Joost Heinsius, *Vrijwilligersmanagement*)

7. Werving, selectie en introductie van vrijwilligers

Bij werving en selectie van vrijwilligers gaat het er om de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Doel van een introductie en inwerkperiode is een nadere kennismaking van de vrijwilliger(s) met het werk, andere medewerkers (vrijwilligers en betaalde krachten) en met de organisatie in het geheel. Eén en ander sluit nauw aan op de selectie van de vrijwilliger. Een goede introductieperiode vormt de basis voor een prettige verhouding tussen de vrijwilliger en de organisatie.

Checklist

- Wie doet wat bij werving en selectie?
- Wat zijn de algemene wervings- en selectiecriteria?
- Wat zijn de aanvullende wervings- en selectiecriteria voor de functie (evt. verwijzing naar functieprofiel)?
- Welke wervingsmiddelen gebruikt de organisatie?
- Worden gegevens van vrijwilligers gestructureerd verzameld? (ten behoeve van inzicht in in- en uitstroom, de kwaliteiten en eventuele specifieke capaciteiten van vrijwilligers)
- Is er een doelgroepbewust wervingsbeleid?
- Is het introductieprogramma individueel, voor een groep en/of allebei?
- Wie is er verantwoordelijk voor het introductieprogramma?
- Hoe ziet het introductieprogramma eruit?
- Krijgen de nieuwe vrijwilligers een informatiepakket?
- Zo ja, hoe ziet dit informatiepakket eruit?
- Werkt de organisatie met een proefperiode?
- Op welke wijze (en door wie) wordt besloten of er al dan niet met elkaar wordt doorgegaan?

Informatiebronnen:

Voorbeelden werving, selectie en introductie

Wervingscirkel

Tips bij werving van vrijwilligers

Sjabloon oproep voor nieuwe vrijwilligers

Voorbeeld wervingstekst Hartstichting

Voorbeeld inschrijfformulier

Voorbeeld informatiepakket

Voorbeeld omschrijving proefperiode

7.1. Werving, Selectie en Introductie

Voorbeeld 1

1. Start van het proces: 2 mogelijkheden

- telefonische of schriftelijke aanmelding op basis van public relations (uitgevoerd door coördinator)
- spontane aanmelding

2. Eisen t.a.v. PR

- heldere, duidelijke communicatie (waarom zoekt onze organisatie vrijwilligers; 'wij zoeken vrijwilligers' is te algemeen; waar zijn vrijwilligers nodig en waarvoor en wat betekent dat)
- informeren receptie/contactpersoon dat advertentie uit is

3. Eisen t.a.v. beantwoording aanmelding

- heldere, duidelijke communicatie naar degene die zich aanmeldt (wat geef je mensen; checken of ze gericht op activiteit adverteren; checken of ze het begrepen hebben; hebben ze vragen)
- bij telefonische aanmelding: vragen van persoon op juiste manier beantwoorden
- indien contactpersoon niet aanwezig: geïnteresseerde wordt binnen een dag teruggebeld
- uitzetten tijdstraject: vandaag bellen; vandaag folder versturen; dan afspraak regelen
- bij schriftelijke aanmelding: schriftelijke ontvangstbevestiging; afspraak regelen

4. Besliscriteria t.a.v. beoordeling aanmelding (eerste selectie)

- (bij mondelinge/telefonische aanmelding) moet verstaanbaar Nederlands kunnen spreken, anders doorverwijzen.
- (bij schriftelijke aanmelding): je moet iemand iets kunnen bieden
- algemene criteria: profielschetsen vrijwilligers
- voldoende kennis of vaardigheden aanwezig? Zo nee, afwijzen met verwijzing naar profielschetsen

4. Eisen t.a.v. afspraak met kandidaat-vrijwilliger

- schriftelijk bevestigen
- aangeven wat de bedoeling van het gesprek is, waar en wanneer en hoe laat het gesprek plaatsvindt

5. Eisen t.a.v. intakegesprek

Organisatie

- receptie (waar relevant) op hoogte afspraak
- Afgesproken tijdstip handhaven
- Zorgen voor koffie/thee etc
- Zorgen voor geschikte gespreksruimte
- Persoonlijk ontvangen en uitgeleide doen tot aan voordeur

Inhoud

- Algemene informatie verstrekken
- Vragen naar de motivatie van de vrijwilliger
- Vrijwilligersovereenkomst bespreken
- Kennis/vaardigheden bespreken
- Afspraken maken over inwerken/proefperiode

6. Besliscriteria t.a.v. acceptatie (tweede selectie)

Afwijzen: reden geven plus schriftelijk bevestigen

Aannemen: schriftelijk bevestigen: informatie vermelden over start, inhoud

7. Eisen t.a.v. start activiteit

Aanstellingsbrief: vrijwilliger krijgt informatie over wie contact met hem maakt

Coördinator schriftelijk informeren

8. Algemene eisen t.a.v. documentatie

Gebruik maken van intake formulier

Attent zijn op invoeren juiste gegevens

Voorbeeld 2

1. Werving en selectie

Spontaan aanbod van vrijwilligers komt steeds minder voor. De bereidheid om vrijwilligerswerk te doen neemt niet af maar organisaties moeten wel meer moeite doen om vrijwilligers aan te trekken. Bij werving is belangrijk geworden om het belang van de vrijwilliger als vertrekpunt te nemen en niet het werk en de organisatie. Om het aantal en de kwaliteit van vrijwilligers in stand te houden dan wel uit te breiden is een wervingsbeleid voor heel [naam organisatie] noodzakelijk. Kenmerken van een dergelijk beleid zijn: doelgroepgerichtheid, meer onderlinge afstemming en doorverwijzing tussen de productgroepen.

Het werven van vrijwilligers impliceert dat [naam organisatie] een ruil wil aangaan met vrijwilligers en organisatorisch aan de volgende voorwaarden voldoet:

in alle productgroepen zijn de functies en taken die vrijwilligers kunnen verrichten duidelijk omschreven.

het aanbod en de arbeidsvoorwaarden voor vrijwilligers zijn vastgesteld

het personeel dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werving beschikt over de gewenste vaardigheden

De [namen verantwoordelijken] zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het wervingsbeleid in hun werkeenheid. Zij werven én selecteren.

Aanbevolen wordt om de centrale coördinatie van het wervingsbeleid, de afstemming tussen productgroepen, eventueel advies en de kwaliteitsbewaking, het op peil houden van deskundigheid om doelgroepgericht te werven, etc. op te nemen in het takenpakket van degene die op het centraal bureau verantwoordelijk is voor het vrijwilligersbeleid. Het maken en bijstellen van vaste functie en taakomschrijvingen voor vrijwilligers kan mogelijk worden gedelegeerd aan de afdeling personeelszaken van [naam organisatie].

2. Algemene wervingscriteria

In principe kan iedere inwoner uit [regio] bij [naam organisatie] als vrijwilliger aan de slag, indien hij/zij bereid en in staat is te voldoen aan de volgende algemene voorwaarden:

- het onderschrijven van de doelstellingen van (de productgroepen binnen) [naam organisatie]
- beschikt over voldoende vaardigheden om met de doelgroepen om te kunnen gaan
- beschikt over een open en dienstverlenende houding
- leiding kan en wil accepteren
- afspraken wil maken en zich daaraan houden
- akkoord gaat met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers in [naam organisatie]

3. Criteria per werksoort

Naast de algemene wervingscriteria gelden voor de volgende afdelingen aanvullende criteria:

Afdeling [naam afdeling]

vakdeskundigheid werken in groepen. Het beschikken over de vaardigheden om met de doelgroepen (benoemen doelgroepen) te kunnen werken.

Afdeling [naam afdeling]

4. Introductie

Er zijn twee vormen van introductie: de algemene introductie van de [naam organisatie] en de werkplekgebonden introductie.

Veel activiteiten van [naam organisatie] die in de productgroepen plaatsvinden zijn gebonden aan seizoenen. Aanbevolen wordt om de werving van nieuwe vrijwilligers op twee momenten in het jaar plaats te doen vinden: april/mei en oktober/november. De algemene introductie van nieuwe vrijwilligers kan dan (centraal) in september en in januari gepland worden.

De agogische medewerker/zakelijk leider bereidt samen met degene die op het centraal bureau verantwoordelijk is voor het vrijwilligersbeleid de algemene introductiebijeenkomsten voor:

Punten die aan de orde komen in de algemene introductie zijn:

- de inhoudelijke doelen en het beleid: waarom bestaat [naam organisatie], wat is haar missie welke resultaten streeft [naam organisatie] na?
- het organisatieplaatje: uit welke onderdelen bestaat [naam organisatie], hoeveel mensen werken er? (betaald, vrijwillig, anderszins?)
- wat heeft [naam organisatie] haar vrijwilligers te bieden?

De werkplekgebonden introductie wordt in principe door de zakelijk leider en de agogische medewerker verzorgd maar kan gedelegeerd worden aan een additionele kracht of een ervaren vrijwilliger: de zogenaamde mentor.

De kennismaking van de vrijwilliger met collega medewerkers blijft echter wel de verantwoordelijkheid van de zakelijk/agogisch medewerker.

In tegenstelling tot de algemene introductie duurt de werkplekgebonden introductie een vooraf afgebakende periode, die voor beide partijen als een proefperiode kan worden beschouwd.

De vrijwilliger wordt inhoudelijk ingewerkt en begeleid. Na afloop vindt een evaluatiegesprek plaats waarin aan de hand van de taakomschrijving, de ervaringen, reacties van collega's en afnemers/klanten wordt gekeken of beide partijen het zinvol vinden om de samenwerking voort te zetten, te wijzigen dan wel te beëindigen. Het evaluatiegesprek is een driegesprek waarbij de vrijwilliger, mentor en agogisch medewerker/ zakelijk leider aanwezig zijn.

Inhoud:

- Algemene informatie verstrekken
- Vragen naar de motivatie van de vrijwilliger
- Vrijwilligersovereenkomst bespreken
- Kennis / vaardigheden bespreken
- Afspraken maken over inwerken

Beslisriteria t.a.v. acceptatie (tweede selectie)

- Afwijzen: reden geven plus schriftelijk bevestigen
- Aannemen: schriftelijk bevestigen; info over traject, inhoud, kosten

Eisen t.a.v. start activiteit

- Aanstellingsbrief: vrijwilliger krijgt info over wie contact met hem maakt
- Coördinator schriftelijk informeren

Algemene eisen t.a.v. documentatie

- gebruik maken van intake formulier
- attent zijn op invoeren juiste gegevens

Voorbeeld 3

In dit hoofdstuk komen werving, de algemene en specifieke selectie-eisen voor vrijwilligers en de introductie van vrijwilligers binnen de [naam organisatie] aan bod.

1. Werving en selectie

Spontaan aanbod om vrijwilligerswerk te doen komt steeds minder voor. De bereidheid om actief te worden in het vrijwilligerswerk neemt weliswaar **niet** af maar organisaties moeten **wél** meer moeite doen om vrijwilligers aan te trekken. Bij werving is belangrijk geworden om het belang van de vrijwilliger als vertrekpunt te nemen en niet het werk en de organisatie. Om te kunnen beschikken over een omvangrijk vrijwilligersbestand is een wervingsbeleid voor de [naam organisatie] noodzakelijk. Kenmerken van een dergelijk beleid zijn:

- Bereidheid rekening te willen houden met wensen van vrijwilligers
- Centrale coördinatie en adequaat wervingsmateriaal
- Doelgroepgerichtheid
- Meer aandacht voor en profileren van de opbrengstkant voor vrijwilligers

- De motieven en behoeften van de vrijwilliger zijn meer het vertrekpunt
- Tijdige signalering van de behoefte aan nieuwe vrijwilligers
- Aanleg van database van de kwaliteiten en ervaringen vrijwilligers
- De centrale coördinatie van het wervingsbeleid behoort tot de verantwoordelijkheid van de vrijwilligerscoördinator.

Het werven van vrijwilligers impliceert dat het [naam organisatie] een ruil en overeenkomst wil aangaan met vrijwilligers en organisatorisch aan de volgende voorwaarden voldoet.

- De functies en taken die vrijwilligers verrichten zijn duidelijk omschreven.
- Het aanbod en de (arbeids)voorwaarden zijn vastgesteld.
- De verantwoordelijk medewerker voor de vrijwilligers beschikt over de gewenste kennis en vaardigheden van wervingsmethoden en motiverend leidinggeven.
- Een databank beheert van vrijwilligers en aspirant vrijwilligers voor verschillende functies.
- Imago en identiteit van [naam organisatie] komen overeen
- De centrale coördinatie van het wervingsbeleid, bijhouden van functieomschrijvingen behoren tot de verantwoordelijkheid van de directeur of de coördinator vrijwilligerswerk

2. Algemene selectiecriteria vrijwilliger

Iedere vrijwilliger die bij [naam organisatie] actief wil worden dient aan de volgende algemene voorwaarden te voldoen. De functie specifieke eisen worden daarna genoemd.

- Vrijwilligers dienen [naam organisatie] doelstelling te onderschrijven en voeren hun taak uit binnen bestaand beleid.
- Vrijwilligers dienen over een werk- en denk niveau te beschikken dat past bij de functie; ze moeten in staat zijn te abstraheren van eigen belangen en specifieke situatie.
- Vrijwilligers kunnen afkomstig zijn van een lidorganisatie maar noodzakelijk is dit niet.
- Vrijwilligers dienen leiding te accepteren mits deze op een correcte manier wordt gegeven.
- Vrijwilligers dienen bereid te zijn tot samenwerken en overleg.
- Vrijwilligers dienen bereid te zijn zich voor een bepaalde periode of taak te verbinden.
- Vrijwilligers komen hun afspraken na.
- Vrijwilligers gaan akkoord met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers binnen het [naam organisatie].
- Vrijwilligers leggen verantwoording af over hun werk
- Vrijwilligers die te maken krijgen met privacygevoelige informatie worden geacht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

3. Specifieke functie-eisen

Binnen de [naam organisatie] vervullen vrijwilligers verschillende taken die zijn beschreven in functieprofielen. Aan hen worden de volgende eisen gesteld:

Houding, gemotiveerd, open en representatief.

Affiniteit, met het werk en de doelgroep.

Inzicht, beschikt bij voorkeur over (bestuurlijke) ervaring en/of inzicht.

Werkwijze, in staat om op respectvolle wijze om te gaan met verschillende visies en opvattingen.

Flexibel, inzetbaar op verschillende werktijden.

Achterban, vrijwilligers die doen aan collectieve belangenbehartiging zijn lid van een patiënten of consumentenorganisatie.

Verantwoordelijkheid, instaat tot het zelfstandig uitvoeren van taken.

Communicatief, vaardig om zowel schriftelijk als mondeling te rapporteren.

4. Introductie

Een goede introductie bevat de volgende elementen: kennismaking met de organisatie, het werk en de collegae. Het doel van de introductieperiode is dat de vrijwilliger ontdekt hoe hij het best tot zijn recht kan komen. Voor de organisatie is het belangrijk dat de vrijwilliger zo snel mogelijk op de overeengekomen taak inzetbaar is en optimaal kan functioneren.

Algemene introductie

Om het vrijwilligers aantrekkelijk te maken is het van belang om aandacht te besteden aan het inwerken van vrijwilligers. Een zorgvuldige introductie en inwerkperiode en een actieve en attente opstelling t.a.v. nieuwe vrijwilligers is uiterst belangrijk willen zij zich snel thuis gaan voelen bij het [naam organisatie]. Zo kunnen zij daadwerkelijk een bijdrage leveren aan de doelstelling van de organisatie. De directeur of de coördinator vrijwilligerswerk is verantwoordelijk voor de algemene introductie. Wanneer meerdere vrijwilligers tegelijk instromen kan een introductieprogramma worden georganiseerd zoals een lunch met nieuwe vrijwilligers en (vrijwillige) medewerkers of een themabijeenkomst.

Introductie op de werkplek

De directe begeleider is verantwoordelijk voor de introductie van de nieuwe vrijwilliger op de afdeling. Hij of zij maakt de vrijwilliger wegwijs, geeft taakhoudelijke begeleiding en fungeert als praatpaal. De begeleider stelt zich actief en belangstellend op.

De proefperiode duurt twee maanden. De directe begeleider houdt de vinger aan de pols. Er is wekelijks contact. Na een maand vindt de eerste evaluatie plaats en is bijstelling mogelijk. De begeleider houdt in de gaten wat de vrijwilliger nodig heeft om goed te kunnen functioneren. Aan het eind van de twee maanden wordt de periode afgesloten met een evaluatiegesprek, waarin zowel wordt stilgestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger als bij de waardering van de organisatie voor de inzet van de vrijwilliger. Dit gesprek wordt gevoerd met de direct begeleider en de coördinator vrijwilligerswerk. Ter afsluiting van de proefperiode wordt de samenwerkingsovereenkomst door vrijwilliger en organisatie getekend.

Mocht de samenwerking niet naar tevredenheid verlopen en is na bijstelling van afspraken het eind resultaat niet naar wens, dan wordt op correcte wijze afscheid van elkaar genomen.

Starterspakket

Naast persoonlijke begeleiding is het van belang dat er voor 'nieuwkomers' een algemeen introductiepakket over de organisatie beschikbaar is met daarin de volgende punten:

- Een welkomstwoord;
- De missie van het [naam organisatie] en de resultaten die zij nastreven;
- Historie en het organisatieplaatje: hoe is de [naam organisatie] ontstaan? Uit welke onderdelen bestaat het [naam organisatie]? Waar maakt de [naam organisatie] onderdeel vanuit? Hoeveel mensen zijn er betaald en vrijwillig actief? Hoe lopen de beslislijnen?;
- De brochure *Vrijwilliger bij het [naam organisatie]* gebaseerd op het vrijwilligersbeleid;
- Indien noodzakelijk, een introductie cursus ter voorbereiding op de taakuitvoering.

7.2. Tips bij werving van vrijwilligers

De juiste persoon op de juiste plaats

Werving gaat om het aantrekken van vrijwilligers die passen bij de organisatie en bij de taken die ze gaan uitvoeren. Kort samengevat: de juiste persoon op de juiste plaats krijgen en behouden.

Veel organisaties hebben problemen met het werven van vrijwilligers. Je hebt tenslotte geen baan te bieden met salaris, maar je biedt een vorm van vrijetijdsbesteding. In eerste instantie lijkt het of je meer vraagt dan je te bieden hebt: van potentiële vrijwilligers wordt gevraagd of zij zich voor een aantal uur per week of een aantal taken vast willen leggen. Wat het oplevert, wordt pas later duidelijk. Daarom is het belangrijk om in je werving de nadruk te leggen op de opbrengsten voor de vrijwilligers. Probeer je in te leven in de doelgroep die je voor ogen hebt: wat zijn mogelijke motieven van potentiële vrijwilligers uit deze doelgroep om bij een lokale omroep te gaan werken? Wat spreekt hen aan? Wat vinden zij interessant? Wat zien zij als een uitdaging? Pas als je als organisatie daar goed op in kan spelen zal het mogelijk zijn nieuwe mensen te werven voor het vrijwilligerswerk.

Welke aspecten hebben te maken met werving?

1. Maatschappelijke ontwikkelingen

Als organisatie wil je vrijwilligers binnenhalen. Tegelijkertijd heeft je organisatie te maken met allerlei maatschappelijke ontwikkelingen zoals flexibilisering, individualisering, maatwerk economie, internet, groei van het aantal taakcombineerders (werken & zorgen). Deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor de beschikbaarheid van mensen voor vrijwilligerswerk. Het kan ook gevolgen hebben voor de doelgroep waaruit tot nu toe vrijwilligers zijn geworven. Bijvoorbeeld studenten hebben door invoering van de tempobeurs veel minder tijd voor vrijwilligerswerk.

2. Organisatiebeeld/imago

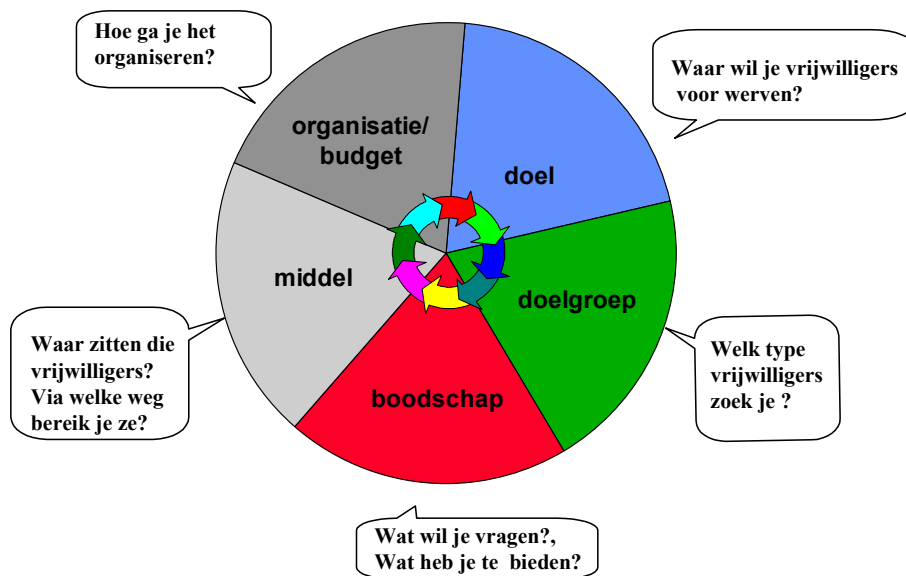
Voordat je begint met werven moet de organisatie intern op orde zijn. Als je vrijwilligers trekt met alleen mooie verhalen over je organisatie, die niet overeenstemmen met de werkelijkheid, haken vrijwilligers snel af. Voor het werven van vrijwilligers is het belangrijk wat voor indruk het publiek heeft van je organisatie. Er zijn organisaties die erg populair zijn en die een goeie naam hebben. Voor zo'n organisatie is het veel makkelijker om vrijwilligers te werven dan voor organisaties met een oubollig of slecht imago. Voor vrijwilligers is het veel aantrekkelijker om te kunnen vertellen dat ze bij een organisatie van aanzien werken dan om te vertellen dat ze werken voor een heel onbekende organisatie of een met een kneuterig imago.

3. Wervingsmethode

Als je aan werving wilt doen (een wervingscampagne wilt opzetten bijvoorbeeld) wil je mensen overtuigen. Je wilt ze duidelijk maken dat jouw organisatie hen graag als vrijwilliger wilt. Werving is dus een vorm van reclame, van communicatie. Voor het opzetten van een wervingscampagne kun je daarom goed gebruik maken van een instrument uit de communicatiekunde: de communicatiecirkel

De wervingscirkel

Bij de wervingscirkel geldt het volgende adagium: Laat je vooral niet leiden door geldgebrek. Durf creatief te zijn. Het principe van de cirkel is dat je van doel naar organisatie de cirkel doorloopt. Met die cirkel kun je stap voor stap een wervingsactie voorbereiden.



- Je begint met het **doel**: Wat wil ik bereiken met de werving? Wat stel ik mij ten doel?
- Vervolgens denk je na over de **doelgroep**: Wie wil ik bereiken? In welke groep ga ik nieuwe vrijwilligers werven?
- Daarna komt de **boodschap**: Wat wil ik overbrengen? Wat ga ik die doelgroep vertellen? Wat heb ik hen te bieden?
- Dan de vraag: hoe ga ik mijn doelgroep benaderen? Of: met welk **middel** kan ik ze bereiken
- Ten slotte: Wie doet het, wanneer en hoeveel mag het kosten, dus hoe **organiseer** ik de wervingsactie?

Stap 1: Werven met en voor een doel

Werven doe je niet zomaar. Je komt mensen tekort, of je denkt meer mensen te kunnen gebruiken. De mensen die je gaat werven wil je voor bepaalde taken inzetten of moeten per week op vaste tijden inzetbaar zijn.

Voordat je van start gaat met willekeurig advertenties te plaatsen of posters op te hangen, is het goed om goed te bedenken waarvoor en hoelang je mensen nodig hebt. Wanneer ben je tevreden? Formuleer eerst het doel van je wervingscampagne.

Zo'n doel van een campagne zou bijvoorbeeld als volgt kunnen luiden:

- Ik zoek minstens drie mensen met juridische kennis die bereid zijn minimaal twee dagdelen per maand vrij te maken om ons kader te versterken.

Checklist voor het maken van een wervingsdoel

- Hoeveel mensen zijn er nodig?
- Welk werk moeten ze gaan doen?
- Welke functie-eisen zijn er?
 1. Wat moeten ze kunnen?
 2. Hoeveel tijd per week moeten ze beschikbaar zijn?
 3. Gaat het om een tijdelijke functie of is het voor langere tijd?

Stap 2: Wie wil je bereiken, de doelgroep

Voordat je op zoek gaat naar de doelgroep buiten je organisatie, is het goed om eerst te onderzoeken welk type vrijwilliger nu in de organisatie werkt en deze vervolgens te waarderen.

Vrijwilligersorganisaties die in nood zitten hebben vaak de neiging om blij te zijn met iedereen die zich als vrijwilliger meldt. Hoe kieskeurig kun je zijn? Toch blijkt vaak dat een beetje kieskeuriger zijn in de werving eerder méér resultaat oplevert dan minder. De eerste vraag is: Wat voor vrijwilligers wil ik hebben? Wie is mijn doelgroep?

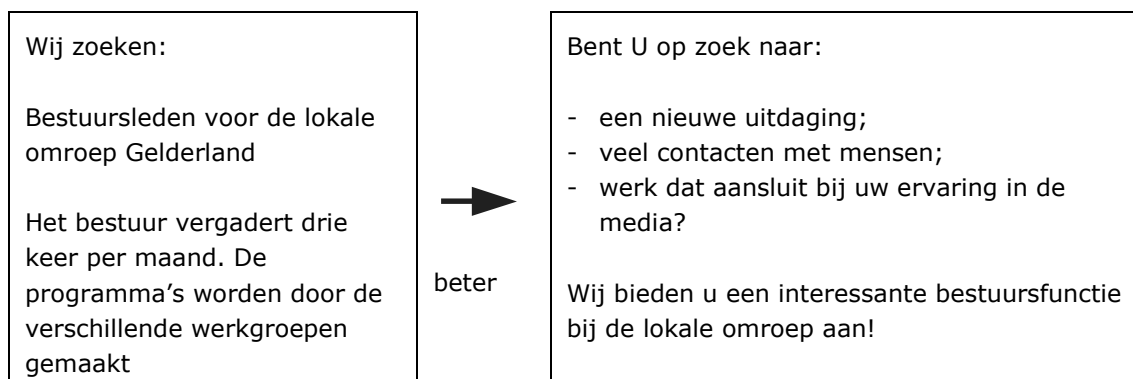
Daarvoor is het goed om eerst een goed profiel te maken van het type vrijwilliger dat je zoekt. De tweede vraag is: waar zitten die mensen? Waar haal je de informatie over je doelgroep vandaan?

Stap 3: Wat is je boodschap, wat heb je te bieden

Wat is je wervingsboodschap? De boodschap is de vertaling van je doelstelling naar de doelgroep. Essentieel bij elke werving is dat je bij het formuleren van de boodschap als het ware op de stoel van de doelgroep gaat zitten: even de wereld vanuit diens ogen bekijken. Probeer te achterhalen welke woordkeus hen aanspreekt, of welke normen en waarden in je doelgroep heersen.

Pas dan kan je de juiste invalshoek en overtuigingskracht vinden om de ontvanger aan te zetten tot actie. Je kijkt dus naar de doelgroep en naar de informatie die de doelgroep zal aanspreken. Een voorbeeld:

In plaats van 'Het bestuur vraagt.....' kan het veel aansprekender zijn om het perspectief van de doelgroep te nemen: 'U zoekt een.....' Dan benadruk je vanzelf al meer de opbrengstenkant. Een voorbeeld:



Of:

U dacht dat de medezeggenschapsraad saai is?

- lustrumfeest houden • cabaretje zoeken • conflict oplossen • burgemeester ontvangen • subsidie binnenhalen • training time-management volgen • trouwe vrijwilliger bedanken • nieuwe leden werven •

Wij weten wel beter!

Ook interesse?

Kortom: het bedenken van een boodschap is een creatief proces waarbij je moet kijken door de ogen van je doelgroep.

Stap 4: Kanalen en middelen

Een boodschap moet ook nog worden verzonden. En op zo'n manier dat het werkelijk binnenkomt bij de doelgroep. Daarvoor heb je een middel nodig en een kanaal. Een middel is dat wat de informatie draagt, bijvoorbeeld een poster, een folder, een sticker, of bijvoorbeeld dat wat je zegt in een gesprek. Een kanaal is de weg waarlangs die informatie gaat. (Die folder kan liggen in een dokterswachtkamer, huis aan huis worden verspreid, op aanvraag verzonden, er wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd enz.)

Wie leest wat?

De plek waar je middelen neerlegt, en ook het middel zelf, bepaalt voor een deel het resultaat. In een wachtkamer vind je andere mensen dan in een bank. Door goed te bedenken wat jouw doelgroep ziet, hoort, leest en waar je doelgroep komt kun je de aantrekkelijke plekken vinden.

5 gulden regels bij werving

Mensen laten zich vooral positief aanspreken!

"Tijd over?" in plaats van "Tijd teveel?"

Mensen voelen zich aangesproken door informatie waarin zij zichzelf herkennen!

"Bent u ook stiekem dol op leiding geven?"

in plaats van "Wij zoeken een nieuwe bestuurder"

Mensen doen het liefst iets als ze er mee vooruit gaan!

"Doe ervaring op in het begeleiden van groepen"

in plaats van "Cursusleidster gezocht"

Mensen hebben bedenktijd nodig!

"Zal ik volgende week even bellen"

in plaats van "Wat denk je is het iets voor jou?"

Mensen willen beslagen ten ijs komen!

"Ik kan je wel wat informatie sturen" of "Je kan ook eens met M. bellen."

in plaats van "Ik weet zeker, je zult het leuk vinden."

7.3. Sjabloon oproep voor nieuwe vrijwilligers

Een enthousiaste, motiverende kop

Inleiding

Beschrijf hierin het project of de activiteit waarvoor de organisatie wil inzetten en wat er bijzonder en/of aantrekkelijk is aan dit project of deze activiteit.

Motivatie

Beschrijf hier waarom de organisatie met vrijwilligers wil werken.

Nodig de lezer uit om actief te worden als vrijwilliger.

Gevraagde inzet

Geef aan wat voor soort vrijwilligers je zoekt, welke inzet je vraagt en eventuele bijzondere voorwaarden (bijvoorbeeld beschikbaarheid, eigen vervoer).

Geef ook aan wat de vrijwilliger daarvoor terug krijgt.

Aanmelding

Beschrijf hier hoe vrijwilligers zich kunnen aanmelden en op welke termijn; hoe de procedure er verder uit ziet en bij wie ze terecht kunnen als ze meer informatie willen.

Afsluiting

7.4. Voorbeeld wervingstekst/advertentie Nederlandse Hartstichting

Vrienden van de Hartstichting. Zo heten de vrijwilligers die zich inzetten voor de Nederlandse Hartstichting. Die inzet is hard nodig, want hart- en vaatziekten zijn nog steeds volksziekte nummer één. In ruim 1600 plaatsen in ons land zijn de Vrienden actief als vrijwilligers. Ze zijn present op manifestaties en braderieën, geven voorlichting en doen aan fondsenwerving. Onder meer door de organisatie van de jaarlijkse collecte in april. De Hartstichting besteedt de opbrengst aan het stimuleren van wetenschappelijk onderzoek, het verbeteren van de kwaliteit van patiëntenzorg en het geven van voorlichting over een gezonde leefstijl. De Vrienden vormen een vereniging en hebben invloed op het beleid van de Hartstichting. Per regio regelen **Kringen** de afvaardiging naar de landelijke ledenraadsvergadering én zij ondersteunen het werk van de Vrienden die plaatselijk actief zijn.

Aan dit doel kunt u een belangrijke bijdrage leveren!

Bent u enthousiast voor het werk van de Hartstichting en kunt u dat overbrengen op anderen?

Bent u extravert en legt u gemakkelijk contacten?

En hebt u in de periode van september tot juli maandelijks zo'n 8 uur beschikbaar?

Dan is het kringbestuur van naar u op zoek als:

Bestuurslid Voorlichting en Werving

Uw profiel

U bent communicatief sterk en straalt enthousiasme uit. U ziet er niet tegenop voor een groep te staan en een presentatie over het werk van de Hartstichting te houden. Een open houding kenmerkt uw optreden waarbij u echte belangstelling toont voor de vragen die mensen bezighouden.

Uw takenpakket

- verzorgen van voorlichting over de activiteiten van de Hartstichting
- op lokale evenementen de plaatselijke Vrienden ondersteunen bij de voorlichting
- plannen maken en doen uitvoeren voor het werven van nieuwe vrijwilligers
- samenwerken met een vaste assistent-voorlichter die alle praktische zaken coördineert.

Wij bieden

Als u graag mensen aanspreekt en met overtuiging de boodschap van de Hartstichting wilt overbrengen, dan ligt hier voor u een boeiende vrijwilligersfunctie waar u zelf veel van kunt maken. De Hartstichting biedt u daarbij professionele ondersteuning, materialen en begeleiding bij uw werk.

U werkt samen met een assistent die de praktische taken voor zijn rekening neemt.

Meer weten?

Neem voor meer informatie of een oriënterend gesprek over de geschetste functie vrijblijvend contact op met (naam coördinator), telefoon: ...

7.5. Inschrijfformulier vrijwilliger

Algemeen

Naam m/v:
Adres :
Postcode + plaats :
Telefoon:
Fax:
E-mail:

Geboortedatum:
Opleidingsniveau:
Beroep (indien van toepassing):
Arbeidssituatie:*

- geen betaald werk
- voltijds werkend
- deeltijds werkend
- gepensioneerd

* s.v.p. aankruisen wat op dit moment het meest van toepassing is

Vrijwilligerswerk

Ik wil vrijwilliger zijn bij (naam organisatie) om de volgende reden(en):

Ik wil me beschikbaar stellen als vrijwilliger voor**

- voor een langere periode
- voor projecten

Dit zijn de taken die mijn voorkeur hebben:**

- (benoemen mogelijkheden in organisatie)
-
-

Over het algemeen ben ik beschikbaar:**

- doordeweeks overdag
- doordeweeks 's avonds
- weekend
- anders, nl.

Evt. toelichting:.....

Ik doe verder op dit moment wel / geen vrijwilligerswerk.***

Evt. toelichting:

.....
.....

Ik heb in het verleden wel / geen vrijwilligerswerk gedaan. ***

Evt. toelichting:

.....
.....

Ik heb ervaring met:**

- beleid en bestuurlijk werk
- representatie en p.r.-activiteiten
- ontwikkelen en uitwerken van activiteiten
- organiseren van activiteiten
- begeleiden van mensen
- beheer van informatie (archief, administratie etc.)
- praktisch uitvoerend werk, nl.
- overige, nl.

Overige opmerkingen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

** s.v.p. aankruisen, meerdere antwoorden mogelijk

*** s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is

Uw gegevens zullen worden opgenomen in het vrijwilligersbestand van (naam organisatie). (naam organisatie) zal deze gegevens zorgvuldig behandelen. Mocht u tussentijdse wijzigingen willen doorgeven, dan kunt u contact opnemen met [naam en telefoonnummer].

7.6. Informeren van nieuwe vrijwilligers

Voorbeeld informatiepakket

Alle vrijwilligers krijgen een informatiepakket bestaande uit:

- Welkomstbrief en bevestiging
- Exemplaar van samenwerkingsovereenkomst
- Algemene folder over de organisatie
- Kopie van het vrijwilligersbeleid
- Overzicht van het aanbod aan relevante cursussen
- Lijst met belangrijke telefoonnummers
- Laatste nummer van het huisblad
- Organogram van de organisatie

7.7. Proefperiode

Voorbeeld omschrijving proefperiode

Voor elke nieuwe vrijwilliger hanteren we een proefperiode. In die tijd kunnen we van beide kanten (nieuwe vrijwilliger en organisatie) zien hoe de samenwerking bevalt.

De periode geldt voor de duur van 2 maanden.

De proefperiode wordt altijd afgesloten met een evaluatie gesprek met de coördinator. Tijdens dit gesprek wordt bekeken of vrijwilliger en coördinator met elkaar in zee willen gaan of niet.

8. Begeleiding en scholing

Goede begeleiding van vrijwilligers is nodig om hen te stimuleren, te ondersteunen en zo nodig aan te spreken op de taken die er gedaan worden.

Ook biedt het de mogelijkheid om met de vrijwilliger te praten over persoonlijke ideeën en wensen voor de toekomst. De scholing of deskundigheidsbevordering moet passen bij het type organisatie, het soort vrijwilligers, het werk wat gedaan wordt en de omgeving waarin de organisatie functioneert.

Checklist

- Wie is verantwoordelijk voor de begeleiding van de vrijwilligers in (de verschillende onderdelen van) de organisatie?
- Welke vormen van begeleiding worden toegepast?
- Wat doet de organisatie bij het vertrek van vrijwilligers? (zijn er bijv. exitgesprekken? wordt er gezorgd voor hulp bij sollicitatie naar betaald werk, het geven van referenties?)
- Kunnen vrijwilligers worden ontslagen? Welke procedure geldt hiervoor?
- Wat is het beleid ten aanzien van de waardering van vrijwilligers, zowel in materiële als in immateriële zin?
- Zijn er mogelijkheden voor scholing/deskundigheidsbevordering?
- Welke mogelijkheden zijn er?
- Hoe komt het scholingsaanbod tot stand?
- Wanneer komt een vrijwilliger in aanmerking voor scholing?
- Wordt er een scholingscontract afgesloten met vrijwilligers?
- Wordt er jaarlijks een opleidingsplan geschreven?

Instrumenten:

Voorbeelden begeleiding en scholing
Tips bij begeleiding
Voorbeelden waardering
Evaluatieformulier voor vrijwilligers
Elementen opleidingsplan

8.1. Begeleiding en scholing

Voorbeeld 1

1. Werkoverleg

[naam organisatie] biedt aan iedere vrijwilliger begeleiding bij de uitvoering van zijn/haar functie en/of werkzaamheden. De vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding wordt per productgroep vastgesteld. Uitgangspunt is dat er met enige regelmaat werkoverleg plaatsvindt met vrijwilligers (individueel of groepsgewijs). Dit werkoverleg wordt in principe begeleid door [naam verantwoordelijke].

2. Evaluatiegesprekken

Eenmaal per jaar vinden er individuele evaluatiegesprekken plaats met alle vrijwilligers. Deze evaluatiegesprekken zijn tweezijdig, d.w.z. dat zowel de vrijwilliger als de beroepskracht een actieve inbreng hebben. Doelstelling van het gesprek is om gezamenlijk vast te stellen welke punten in de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking naar tevredenheid gaan en waar verbeteringen mogelijk zijn. Het plannen en voeren van de evaluatiegesprekken is de verantwoordelijkheid van de [naam verantwoordelijke]

Bij vertrek van een vrijwilliger houdt de [naam verantwoordelijke] exitgesprekken met de betreffende vrijwilliger.

3. Scholing/deskundigheidsbevordering

Scholing/deskundigheidsbevordering kan nodig of wenselijk zijn in verband met een wijziging van functie of taken, of het niet naar verwachting uitvoeren werkzaamheden door de vrijwilliger. Indien de coördinator dit signaleert kan hij/zij de vrijwilliger aanbieden. In dat geval worden alle kosten door [naam organisatie] vergoed. De vrijwilliger dient dan wel een scholingscontract te ondertekenen, waarin hij/zij zich verplicht om bij vertrek binnen 1 jaar na afronding van de scholing, de helft van de kosten terug te betalen.

Daarnaast is het ook mogelijk dat de vrijwilliger, in verband met gewenste loopbaanontwikkeling, zelf scholing/deskundigheidsbevordering wenst. In overleg met coördinator wordt vastgesteld in hoeverre de scholing relevant is voor [naam organisatie]. In het geval dat er sprake is van een aantoonbare meerwaarde, kan [naam organisatie] een deel (maximaal de helft) van de kosten op zich nemen. Ook hierbij geldt dat er een scholingscontract opgesteld dient te worden met de bepaling dat bij vertrek binnen 1 jaar na afronding van de scholing, de betreffende vrijwilliger zich verplicht tot terugbetaling van (minimaal) de helft van de door [naam organisatie] gedragen kosten.

Voorbeeld 2

Voor werkinhoudelijke zaken krijgt een vrijwilliger begeleiding van een van de beroepskrachten of van een andere vrijwilliger die al ervaring met het betreffende werk heeft. Functionerings-/evaluatiesprekken vinden niet systematisch plaats, indien deze nodig zijn kan er een afspraak hiervoor worden gemaakt met een van de beroepskrachten.

De aansturing/ begeleiding van de vrijwilligers wordt in eerste instantie verzorgd door de beroepskrachten, eventueel kan dit ook gedaan worden door vrijwilligers die al meer ervaring hebben met het vrijwilligerswerk binnen [naam organisatie].

Een aantal keren per jaar worden er cursussen (zoals sociale vaardigheden) georganiseerd waarbij vrijwilligers die interesse hebben zich kunnen aanmelden en deelnemen aan de cursussen. Deelnemers worden geselecteerd door de beroepskracht of de coördinator. De vrijwilligers worden wel gestimuleerd om deel te nemen, maar dit wordt niet verplicht gesteld.

8.2. Tips bij begeleiding

Leidinggeven aan vrijwilligers

Leidinggeven aan vrijwilligers houdt in: doelen bepalen in een hiërarchische relatie. Bij begeleiding van vrijwilligers gaat het om:

- hulp en advies geven bij het verwezenlijken van die doelen en de manier waarop;
- gericht zijn op het welzijn van de vrijwilliger;
- indien gewenst, aandacht voor groei en doorstroommogelijkheden;
- bevordering van teamvorming.

Goede begeleiding zal per vrijwilliger verschillen en is afhankelijk van de:

- Kwaliteiten: wat **kan** de vrijwilliger?
- Motivatie: wat **wil** de vrijwilliger?
- Visie, houding en vaardigheden van de begeleid(st)er

Aandachtspunten

1. Wie is verantwoordelijk voor de begeleiding van de vrijwilligers in (de verschillende onderdelen van) de organisatie?
 - Wie geeft instructies aan vrijwilliger
 - Wat mag de vrijwilliger van de begeleider verwachten
 - Wat mag de begeleider van de vrijwilliger verwachten
2. Hoe verloopt de inhoudelijke aansturing?
 - Rol van afdelingshoofd
 - Rol van vrijwilligerscoördinator
 - Overleg / contactmomenten
3. Welke vormen van begeleiding voor de vrijwilligers wil je bij deze activiteit hanteren?
 - Werkoverleg
 - Individuele / groepsbegeleiding
 - Intake en exitgesprek
 - Functioneringsgesprek

Waarderingsbeleid

Tegenover het doen van vrijwilligerswerk staat geen salaris. Vrijwilligers moeten het vooral hebben van leuk werk, prettige werkomstandigheden, goede sfeer en waardering voor hun inzet. Vaak gaat het om kleine dingen. Aandacht voor wat er in het leven van de vrijwilliger gebeurt door iemand die in de organisatie dichtbij staat.

De basis voor het waarderingsbeleid voor vrijwilligers bestaat uit een positieve houding, attent zijn, zorgvuldig communiceren en laten merken dat je de inzet van vrijwilligers waardeert. Je kunt je waardering laten blijken door bijvoorbeeld:

- Het geven van persoonlijke aandacht, vrijwilligers serieus nemen
- Feestelijke bijeenkomsten voor vrijwilligers
- Attentie met feestdagen
- Aandacht voor verjaardag, ziekte en andere persoonlijke zaken
- Goede verzorging (koffie, thee)
- Als leidinggevende van vrijwilligers stimuleren dat collega beroepskrachten zich positief opstellen t.a.v. vrijwilligers
- Verstrekken van certificaat en referenties

8.3. Waardering

Voorbeeld 1

Er is een attentiesysteem voor de meest actieve vrijwilligers. De tien meest actieve vrijwilligers van het afgelopen kalenderjaar krijgen op de vrijwilligersavond een certificaat als blijk voor de erkenning van hun inzet in het afgelopen jaar. Het is financieel niet mogelijk om voor alle vrijwilligers iets te doen. Wel wordt er eens per jaar een vrijwilligersavond georganiseerd voor alle mensen die vrijwilligerswerk hebben gedaan voor [naam organisatie] in het afgelopen jaar.

Verder krijgen alle vrijwilligers die in het afgelopen jaar actief zijn geweest in het jaar erop een gratis leenpas van de bibliotheek van het Trefcentrum zodat ze gratis boeken uit de bibliotheek kunnen lenen.

Voorbeeld 2

Het waarderingsbeleid vormt een belangrijk onderdeel van het gehele vrijwilligersbeleid. Zaken als aandacht, feedback, het uitspreken van waardering, kunnen niet omgezet worden in procedures maar dienen uit te maken van het reguliere pakket van begeleiding van vrijwilligers.

Een aantal zaken kunnen echter wel vastgelegd worden. Vrijwilligers werkzaam binnen [naam organisatie]:

- kunnen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden binnen een van de werkeenheden onbeperkt koffie/thee drinken;
- krijgen een kaartje of andere attentie bij ziekte, verjaardag, geboorte, feestdagen etc.
- worden elk jaar uitgenodigd voor een feestelijke (vrijwilligers)bijeenkomst (hetzij centraal, hetzij decentraal) krijgen indien gewenst, bij goed functioneren een getuigschrift.

8.4. Evaluatieformulier voor vrijwilligers

Naam vrijwilliger

Naam coördinator

Overige aanwezigen.....

Functie vrijwilliger

Datum

Reden evaluatiegesprek:

- A einde proefperiode
- B gedurende vrijwilligersactiviteiten (functioneringsgesprek)
- C bij vertrek

Zijn de activiteiten naar verwachting?

Hoe vind je de begeleiding/samenwerking door/met de andere vrijwilligers?

Hoe vind je de begeleiding/samenwerking door/met de andere vrijwilligers?

Word je voldoende geïnformeerd over alles wat betrekking heeft op jouw activiteit?

Welke problemen heb je ervaren in je taakuitoefening en kun je eventueel voorstellen tot verbetering geven?

Alleen voor A en B

Zijn er wijzigingen in de eerder gemaakte afspraken?

Wat heb je geleerd in de afgelopen periode?

- Kennis van:

- Vaardigheden opgedaan met:

Alleen voor C

Wat is de datum van vertrek?

Wat is de reden van vertrek?

Heb je sleutels in te leveren?

Heb je suggesties, op- en/of aanmerkingen op het vrijwilligerswerk binnen [naam organisatie]

Handtekening coördinator

Handtekening vrijwilliger

8.5. Elementen opleidingsplan

Stap 1 De opleidingsbehoefte bepalen

Welke deskundigheden zijn nu en in de nabije toekomst vereist voor het werken als vrijwilliger in de organisatie?

Aan de hand van de verschillende functieomschrijvingen kun je dit nagaan. Hoe is het daarmee gesteld, welke vaardigheden, kennis en houding zijn nu aanwezig?

Zit er een kloof tussen wat er zou moeten zijn en wat er is?

Wordt dit ook door de vrijwilligers zelf ervaren? Welke behoefte aan deskundigheidsbevordering hebben zij?

Is er een speciaal aanbod voor nieuwe vrijwilligers?

Stap 2 Prioriteiten stellen

Stap 1 geeft je een beeld van de gewenste deskundigheid om de vrijwilligers zo goed mogelijk te laten functioneren, en geeft een beeld van de gewenste deskundigheid in de nabije toekomst. Aangezien je niet alles kunt doen moet je prioriteiten stellen. Door het beeld van nu en het beeld voor de toekomst over elkaar heen te leggen, krijg je een idee over welke deskundigheid zowel nu als in de toekomst van belang is. Die deskundigheid heeft prioriteit. Zo ontstaat een lijst van prioriteiten in gewenste deskundigheid.

En die lijst leg je naast de aanwezige vaardigheden, kennis en houding. Dan beslis je over waaraan je het eerst gaat werken. Met als gevolg een lijst van prioriteiten in opleidingsdoelen.

Stap 3 Opleidingsplan vaststellen

Je opleidingsdoelen bepalen welke cursussen, trainingen of informatiebijeenkomsten je in het betreffende jaar wil aanbieden.

Planning

Geef een overzicht van alle opleidingen per doelgroep.

Geef aan wanneer de opleidingen aangeboden worden (uitgezet in tijd)

Financiën

Wat is het budget dat je hiervoor nodig hebt?

9. Informatie en inspraak

Interne communicatie en inspraak bevordert de betrokkenheid van de vrijwilligers bij de organisatie en levert de organisatie informatie op over de ideeën, wensen en behoeften van de vrijwilligers.

Checklist

- Over welke onderwerpen dienen de vrijwilligers, op welke momenten, te worden geïnformeerd?
- Welke communicatiemiddelen worden daarbij gebruikt?
- Welke inspraakregeling bestaat voor de vrijwilligers wat betreft hun werkzaamheden en bevoegdheden?
- Welk algemeen inspraakorgaan bestaat er voor de vrijwilligers binnen de organisatie?
- Welke taken en bevoegdheden, rechten en plichten heeft dit orgaan? Over welke onderwerpen heeft dit orgaan inspraak en in welke mate?
- Over welke faciliteiten kan dit orgaan beschikken, om haar werkzaamheden te kunnen uitoefenen?

Informatiebronnen

Voorbeelden informatie en inspraak
Onderscheid in soort informatie
Ontwikkeling vrijwilligersraad
Ontwikkeling vrijwilligersraad
Model huishoudelijk reglement vrijwilligersraad

9.1. Informatie en inspraak

Voorbeeld 1

Er zijn plannen om een Vrijwilligers Advies Raad (VAR) in het leven te roepen. Deze raad zal het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid uitgaand van de belangen van de vrijwilligers. Gedacht wordt aan tien vrijwilligers die in de diverse vrijwilligerskaders actief zijn. Zij zijn voorgedragen door de diverse vrijwilligersgroepen en gekozen tijdens de Algemene Vergadering. De VAR kan op eigen initiatief onderzoek laten verrichten, bijvoorbeeld een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers van de organisatie of een onderzoek naar het imago van X als vrijwilligersorganisatie. De VAR speelt een belangrijke rol bij de verdere ontwikkeling en implementatie van het vrijwilligersbeleid.

Voorbeeld 2

Voor een goede inbedding in de organisatie vindt regelmatig overleg plaats tussen vrijwilligers onderling en tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Soort overleg	Deelnemers	Doel
Overleg op de afdeling	Leidinggevende, beroepskrachten en vrijwilligers	Uitwisseling van informatie tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Medezeggenschap over de organisatie en wijze van uitvoering van de vrijwilligerstaken. Afstemming van de vrijwilligerstaken op de activiteiten van de afdeling. Het afdelingsoverleg vindt 1 maal per maand plaats.
Vrijwilligersoverleg	Individuele vrijwilligers op de vijf afdelingen en de twee ondersteuners voor vrijwilligers bij P&O	Uitwisseling van informatie en problematiek op individueel en groepsniveau. Aandragen van problemen/knelpunten bij de vrijwilligersraad. Het vrijwilligersoverleg is 2 maal per jaar.
Vrijwilligersraad	Een afvaardiging vanuit het vrijwilligersoverleg, de twee ondersteuners voor vrijwilligers bij P&O, de P&O functionaris en de vijf afdelingshoofden	Bewaken van een eenduidig vrijwilligersbeleid. De vrijwilligersraad komt 2 maal per jaar bijeen.

Voorbeeld 3

Naast de algemene informatievoorziening biedt [naam organisatie] vrijwilligers inspraak/medezeggenschap op zaken die hun werk, de werkvoorwaarden en de positie van vrijwilligers in het algemeen aangaan. Het plan is om hiervoor op centraal niveau een advies/klankbordcommissie te formeren onder verantwoordelijkheid van (het aanspreekpunt) op het centraal bureau.

Ook op decentraal niveau dient de inspraak van vrijwilligers vorm gegeven te worden. De exacte vorm (vrijwilligersadviesraad, adviescommissie. etc.) wordt per werkeenheid ingevuld. Vrijwilligers hebben geen inspraak op het algemene organisatiebeleid.

Voorbeeld 4

In de klankbordgroep adviseren vertegenwoordigers van vrijwilligers op de diverse afdelingen over praktische toepassingen van het beleid.

De functie van de klankbordgroep is:

1. meedenken over de inzet van vrijwilligers binnen de organisatie
2. bewaking van de kwaliteit van de communicatie tussen beroepskrachten en vrijwilligers
3. signaleren van knelpunten en behoeften bij de vrijwilligers
4. meedenken over de inhoud van bijeenkomsten en trainingen
5. adviseren over het vrijwilligersbeleid

De klankbordgroep komt 4 keer per jaar bijeen.

Voorbeeld 5

De communicatie tussen vereniging en vrijwilliger is geen éénrichtingsverkeer. Door open te staan voor de inbreng van de vrijwilliger krijgt de organisatie inzicht in de ontwikkelingen en kan zij beter inspelen op de behoeften van vrijwilligers.

Vrijwilligers kunnen pas goed functioneren in de vereniging als ze goed op de hoogte zijn van de gang van zaken. Vrijwilligers hebben daarom informatie nodig over de algemene gang van zaken en informatie die speciaal betrekking heeft op hun eigen taak binnen de organisatie.

[Naam organisatie] kent daarvoor de volgende communicatiemiddelen:

- Vrijwilligersnieuwsbrief (eens per kwartaal)
- Verenigingsblad (2x per jaar)
- Algemeen jaarverslag
- Folders en brochures

Verder zijn er diverse communicatiemomenten, zoals:

- Introductiedagen
- Algemene vergadering
- Regionale bijeenkomsten
- Workshops
- Klankbordgroep voor vrijwilligers

Voorbeeld 6

De organisatie hecht aan het verstrekken van duidelijke informatie over zaken die het werk, de werkvoorwaarden en de positie van vrijwilligers in het algemeen aangaan.

Bij communicatie gaat het om twee richtingen verkeer tussen de organisatie (onderdelen) en de vrijwilliger. Voor de organisatie heeft actieve communicatie het voordeel dat zij beter inzicht verkrijgt in de ontwikkelingen, vragen, behoeften en resultaten van vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen zich profileren, hun opvattingen en ideeën ventileren.

De volgende instrumenten worden daarvoor gehanteerd (en eventueel nog ontwikkeld):

- Vrijwilligersbrochure. Een aansprekend boekje waarin de vrijwilliger wegwijs wordt gemaakt binnen de organisatie. De belangrijkste punten uit het vrijwilligersbeleid komen in dit boekje terug. Alle nieuwe vrijwilligers krijgen tijdens de introductieperiode de vrijwilligersbrochure.
- Intern bulletin. Dit richt zich eveneens op de vrijwilligers. Afhankelijk van het type vrijwilliger kan men het bulletin rechtstreeks toegezonden krijgen of wordt het bulletin op een afdeling ter inzage gelegd.
- Jaarlijkse algemene vrijwilligersbijeenkomst. De algemene vrijwilligersbijeenkomst kan indien nodig gebruikt worden voor het overbrengen van algemene informatie.

Naast deze algemene informatie staat het afdelingen vrij om zelf periodiek een informatiebulletin (specifiek of mede) voor vrijwilligers uit te geven. Informatie die specifiek verbonden is met de werkzaamheden die de individuele vrijwilligers uitvoeren komt in het periodieke werkoverleg aan de orde.

9.2. Informatie

Onderscheid in soorten informatie

Informatie is te onderscheiden in:

- *Taakinformatie*: om je werk zo goed mogelijk te kunnen doen
- *Beleidsinformatie*: over de koers en het werkplan van de organisatie
- *Motiverende informatie*: over resultaten, interessante ontwikkelingen, kansen etc. Het betreft hier informatie om de betrokkenheid van vrijwilligers te verhogen.
- *Beheersinformatie*: over de ondersteunende systemen zoals computer, printer, email, fax, kopieermachine etc.

9.3. Inspraakvormen

De ontwikkeling van een Vrijwilligersraad

Kenmerken van een vrijwilligersraad

- Het is een vrij formele vorm van inspraak, waarbij procedures en rechten en plichten vastgelegd zijn in reglementen.
- Het is een indirecte vorm van inspraak, de leden worden gekozen door de vrijwilligers of voorgedragen door de organisatie, of een combinatie van beide.
- De vrijwilligersraad kan veel invloed uitoefenen, zij geeft gevraagd en ongevraagd advies.
- De aansturing vindt plaats door de ondersteunende beroepskracht, meestal de coördinator vrijwilligerswerk, die ook het voorzitterschap vervult.
- De onderwerpen op de agenda zijn van tevoren bepaald en keren regelmatig terug.
- Enkele keren per jaar overlegt de vrijwilligersraad met de directie.
- De relatie met de directie is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.
- De organisatiestructuur en wijze van functioneren van de vrijwilligersraad is vastgelegd in een huishoudelijk reglement.

Wanneer kiezen voor een vrijwilligersraad?

- Als er vanuit de vrijwilligers behoefte is om structureel mee te weten en mee te denken met de organisatie.
- Als de stem van vrijwilligers een bijdrage levert aan het verbeteren van het vrijwilligersbeleid of de algemene doelstelling van de organisatie.
- Als het gaat om een organisatie met naast professionele beroepskrachten veel vrijwilligers, die niet voldoende gehoord kunnen worden in eventuele bestaande vormen van overleg.
- Als andere partijen in de organisatie vertegenwoordigd zijn in formele medezeggenschapsorganen en vrijwilligers (nog) niet.
- Als er binnen de organisatie geen andere formele medezeggenschapsorganen zijn waarin vrijwilligers vertegenwoordigd worden.
- Als van de vrijwilligers redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat zij de capaciteiten hebben om zelfstandig een inspraakvorm aan te sturen en in stand te houden.

Plaats binnen organisatie

Om de plaats van de vrijwilligersraad helder te krijgen kunt u een organogram maken.

Bestaande vormen van inspraak voor vrijwilligers

Is er in uw instelling een andere vorm van inspraak voor vrijwilligers aanwezig? Dan is het goed om even stil te staan bij de functie van die inspraakvorm, en op welke manier de bestaande vorm(en) gecombineerd kunnen worden met de vrijwilligersraad. Wat is de belangrijkste functie van de inspraakvorm(en)? Welke onderwerpen komen in welke vorm ter sprake? Is er sprake van een verschil in benaderingswijze? Bijvoorbeeld: in het werkoverleg met de coördinator hebben verschillende vrijwilligers te kennen gegeven dat er onduidelijkheden zijn in de taken van vrijwilligers en dat zij een heldere taakomschrijving willen. De directie kan dit vraagstuk aan de vrijwilligersraad voorleggen en om advies vragen.

In het onderstaande schema wordt duidelijk welke terreinen voor rekening van de vrijwilligersraad komt en welke in een andere inspraakvorm aan de orde komt.

Vorm van inspraak:	Vrijwilligersraad	[andere vorm van inspraak]
Doel:		
Voor welke situaties:		
Spelregels:		

Reglementen

Bij een vrijwilligersraad worden de gemaakte afspraken vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen directie en vrijwilligersraad en in een huishoudelijk reglement. Over het algemeen hoeven de regels niet tot op de letter nageleefd te worden. Maar in twijfelgevallen of als er sprake is van meningsverschillen kan men terugvallen op de afspraken zoals die zijn geformuleerd in deze documenten, zodat voor iedereen duidelijk is wat de gang van zaken is.

Samenwerkingsovereenkomst tussen directie en vrijwilligersraad

De bevoegdheden van de raad ten opzichte van de directie worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Deze moeten door zowel de raad als de directie worden goedgekeurd en ondertekend. Er bestaat geen wettelijke regeling voor vrijwilligersraden.

De inhoud wordt in overleg vastgesteld met de directie, waarbij de vrijwilligersraad zelf moet onderhandelen over haar positie.

In de samenwerkingsovereenkomst komt te staan:

- Doelstelling van de vrijwilligersraad
- Omschrijving van de samenstelling en de benoeming
- Onderwerpen waarover men mee mag praten
- Bevoegdheden van de vrijwilligersraad
- Faciliteiten

Huishoudelijk reglement

Het huishoudelijk reglement heeft betrekking op de interne werkwijze van de vrijwilligersraad. In een huishoudelijk reglement legt de raad afspraken vast voor de besluitvorming en voor het laten functioneren van de raad.

In de praktijk kan het voorkomen dat de afspraken in het huishoudelijk reglement bijgesteld moeten worden na verloop van tijd. Zeker in de beginperiode van haar bestaan moet de vrijwilligersraad af en toe controleren of alle regels actueel zijn en bijdragen aan een effectief functioneren van de vrijwilligersraad.

In het huishoudelijk reglement komt te staan:

- Selectie/ verkiezing van de leden
- Zittingsduur
- Besluitvorming
- Vergaderfrequentie
- Taakverdeling
- Omgaan met middelen
- Bijscholing
- Contact met de achterban

Functie- /taakverdeling

Met onderstaande tabel kunt u een globaal overzicht maken van functies of taken binnen de vrijwilligersraad. Dit overzicht maakt het makkelijk om mensen te selecteren, en het maakt voor de leden duidelijk wat er van hen verwacht wordt.

Maak een lijst van de belangrijkste taken in de vrijwilligersraad.

Geef bij elke taak aan hoe vaak en/of wanneer de taak verricht moet worden.

Omschrijf bij 'profiel' wat iemand moet kunnen om de taak uit te kunnen voeren.

In de laatste kolom kunt u invullen wie deze taak toebedeeld krijgt.

Taak	Wanneer	Profiel	Door wie

Onderwerpen en bevoegdheden

Vul in het onderstaande schema de onderwerpen in die je aan de orde wilt stellen in de vrijwilligersraad, en geef aan welke bevoegdheden de raad heeft (de verschillende partijen kunnen dit schema invullen, waarna zij discussiëren over de onderwerpen en de bevoegdheden, alvorens tot een definitieve versie te komen):

	Instemming van de raad	Gevraagd en ongevraagd advies van de raad	Informatie over dit onderwerp aan de raad
Inhoud van het werk			
Vrijwilligersbeleid			
Organisatiebeleid			

De onderwerpen die ter sprake komen in de vrijwilligersraad en de bevoegdheden van de vrijwilligersraad komen te staan in de samenwerkingsovereenkomst tussen de directie en de vrijwilligersraad.

Communicatie

De vrijwilligersraad staat niet op zichzelf. De raad is bedoeld als een vertegenwoordiging van vrijwilligers binnen de organisatie en als een aanspreekpunt voor de directie. Voor een goed functioneren van de raad is het belangrijk dat de communicatie goed verloopt tussen alle betrokkenen.

Om de representativiteit van de vrijwilligersraad te bevorderen, dient regelmatig contact te zijn met de achterban. Aan de andere kant wordt het functioneren van de vrijwilligersraad vertraagd en belemmerd als alles eerst aan de vrijwilligers voorgelegd moet worden. Zeker als het gaat om een grote organisatie met veel vrijwilligers, of als de vrijwilligers niet regelmatig werken binnen de organisatie. Om het contact met de achterban enigszins te structureren kunt u de volgende vragen beantwoorden:

- Bij welke onderwerpen moet de achterban geraadpleegd worden?
- Welke termijn staat voor het overleg met de vrijwilligers?
- Wie van de leden vertegenwoordigt de vrijwilligersraad in het overleg met haar achterban?
- Wie roept de vrijwilligers bijeen?

Uit het overleg van de vrijwilligersraad komen adviezen en/of besluiten naar voren. Er zijn verschillende manieren om deze besluiten vast te leggen, bijvoorbeeld:

- in de notulen
- in een afsprakenlijst, waarin staat wat er besloten is
- in een actielijst, waarin staat wie wat moet gaan doen en wanneer
- in periodieke rapportage, waarin schriftelijk verslag wordt gedaan van het functioneren van de vrijwilligersraad

Afhankelijk van welke informatie er verstrekt moet worden, kunt u kiezen voor een of meerdere vormen. Daarbij dient u ook te letten op wie de ontvanger van de informatie is. De notulen zijn belangrijker voor de directie dan voor de achterban, terwijl de vrijwilligers wellicht zijn geïnteresseerd in een jaaroverzicht met de belangrijkste punten.

U kunt een overzicht maken welke groepen – leden vrijwilligersraad, vrijwilligers, directie – de informatie in welke vorm krijgen. In dit overzicht komen de aandachtspunten:

- Wat is het doel van het verstrekken van die informatie (op de hoogte houden, adviseren, besluitvorming beïnvloeden)?
- Hoe wordt informatie doorgegeven aan de vrijwilligers (reguliere contact tussen vrijwilligers en coördinator vrijwilligerswerk, intern blad of nieuwsbrief)?
- En hoe vaak moet die groep informatie krijgen?

Eventueel kunt u aangeven wie zorg draagt voor de informatievoorziening.

Checklist faciliteiten

Vergaderruimte

capaciteit van de ruimte

aanwezigheid van apparatuur (overheadprojector/beamer)

koffie/ thee

Bureaufaciliteiten

archief

briefpapier

postzegels/frankeerapparaat

adressenbestand

computer/printer

telefoon/fax/internetverbinding

kopieerapparaat

Personele ondersteuning

Wie geeft ondersteuning aan de vrijwilligersraad?

Welke taken heeft hij/zij?

Hoeveel tijd heeft hij/zij voor deze ondersteuning gekregen?

Aan wie en hoe brengt hij/zij rapport uit?

Budget:

In het budget dient rekening gehouden te worden met de volgende posten:

- Deskundigheidsbevordering
- Inschakelen van externe deskundigen
- Vakliteratuur/ tijdschriften
- Vergoeding van gemaakte onkosten
- Activiteiten
- P.r./ representatie

9.4. Model huishoudelijk reglement vrijwilligersraad

Artikel 1. Begripsbepaling

Organisatie

Elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband.

Directie

De rechtspersoon (stichting of vereniging) of natuurlijke persoon, die een organisatie in stand houdt. Dit kan het bestuur zijn of namens het bestuur de directie.

Vrijwilligersraad

Een onafhankelijke en zelfstandig orgaan dat de vrijwilligers van de organisatie vertegenwoordigt en waarin de vrijwilligers van de organisatie zitting hebben.

Vrijwilligers

Natuurlijke personen die zich onbezoldigd inzetten om de doelstelling van de organisatie te realiseren.

Coördinator vrijwilligerswerk

Natuurlijke persoon die in dienst is van de organisatie om het werk van de vrijwilligers aan te sturen, te coördineren en vrijwilligers te ondersteunen.

Artikel 2. Doel van de vrijwilligersraad

De vrijwilligersraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers. Zij vertegenwoordigt de vrijwilligers van de organisatie in het besluit-/ beleidsvormingsproces van de organisatie, daar waar het gaat om vrijwilligerswerk.

Artikel 3. Samenstelling

De raad bestaat uit maximaal ... stemgerechtigde leden, die actief zijn als vrijwilliger bij [naam instelling].

Het aantal leden is bij voorkeur oneven, met het oog op besluitvorming door stemming.

De afgevaardigden vanuit de organisatie zijn:

De coördinator vrijwilligerswerk is, uit hoofde van zijn/haar functie, de voorzitter van de raad.

Eventuele adviseurs

Deze zijn niet stemgerechtigd. Behalve bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

Bij tussentijdse vacatures draagt de voorzitter kandidaten voor. Middels stemming door de raadsleden wordt besloten of betreffende kandidaat gedurende de rest van de zittingsperiode de vacature al dan niet vervult.

Artikel 4. Taken

Het bestuur bestaat uit een voorzitter, vice-voorzitter en secretaris.

De coördinator vrijwilligerswerk is de voorzitter van de vrijwilligersraad.

Taken van de voorzitter:

De voorzitter is de contactpersoon naar de directie. De voorzitter draagt informatie aan met betrekking tot veranderingen en ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk.

De voorzitter houdt de inhoudelijke veranderingen bij, die aan de orde zijn geweest in een overlegvergadering binnen het vrijwilligerswerk.

De voorzitter stelt de raad op de hoogte van regionale en landelijke ontwikkelingen op het gebied van vrijwilligerswerk in de zorg/het welzijn.

De voorzitter attendeert de raad op voorgenomen besluiten die in strijd kunnen zijn met de algemene doelstellingen van [naam instelling].

De voorzitter draagt zorg voor (het doen van) verslaggeving en verstrekking van de benodigde stukken.

De voorzitter adviseert en initieert deskundigheidsbevordering, zodat alle leden van de vrijwilligersraad hun taken zo goed mogelijk kunnen uitvoeren.

De voorzitter draagt zorg voor de uitvoering van de raadsbesluiten.

In geval van geschillen tussen de vrijwilligersraad en de voorzitter is er beroep mogelijk op de directie.

Het voorzitterschap wordt beëindigd door het neerleggen van de functie.

De vrijwilligersraad kiest uit zijn midden een vice-voorzitter middels een schriftelijke stemming. De vice-voorzitter wordt benoemd voor een periode van ... jaar en kan zich herkiesbaar stellen.

Bij afwezigheid van de voorzitter wordt hij/zij vervangen door de vice-voorzitter. Indien beiden afwezig zijn wordt de vergadering afgelast.

Het secretariaat van [naam instelling] verzorgt de administratie en correspondentie die nodig zijn voor het functioneren van de vrijwilligersraad. Ook stelt het secretariaat de notulen op van de vergadering en doet zij de verzending van de stukken.

Artikel 5. Middelen

De raad beschikt over de volgende middelen:

<<Voorbeelden zijn:

Het recht op advies

Het recht op informatie

Het recht op ondersteuning

Het recht op bemiddeling

Het recht op deskundigheidsbevordering

Het recht op overleg met de directie

Het recht op budget

Geheimhoudingsplicht>>

Artikel 6. Verkiezingen

Als kandidaat voor de vrijwilligersraad komen in aanmerking degenen die actief zijn als vrijwilliger voor [frequentie].

Alle vrijwilligers die officieel en langer dan een half jaar verbonden zijn aan de instelling, zijn verkiesbaar. De leden worden gekozen tijdens de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst, bij meerderheid van stemmen.

De diverse vrijwilligersactiviteiten worden gevraagd een kandidaat voor te dragen aan de vrijwilligersraad. De kandidaten worden gekozen bij meerderheid van stemmen en in de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst van die activiteiten die ene raadslid kunnen voordragen. Indien een vrijwilligersgroep geen kandidaat verkiesbaar heeft, kan een kandidaat uit een andere groep voorgedragen worden.

Benoeming van een raadslid vindt plaats door de vrijwilligersraad. Criteria voor benoeming zijn vastgesteld in de profielschets van een raadslid.

De vrijwilligers die verbonden zijn aan volgende activiteiten worden vertegenwoordigd in de raad:

Artikel 7. Opstartprocedure

De projectgroep zal ... vrijwilligers uit de diverse geledingen van het vrijwilligerswerk als kandidaat voordragen. Wanneer de vrijwilligersraad wordt geïnstalleerd door de directie, wordt de projectgroep opgeheven/ volgt de projectgroep het functioneren van de vrijwilligersraad en voert na [periode] de evaluatie uit.

Artikel 8. Zittingsduur

De zittingsduur van de leden bedraagt in principe minimaal ... jaar en men kan maximaal ... maal herkozen worden. De raad stelt een rooster van aftreden op, waardoor elk jaar ... leden aftreden. Een tussentijdse opvolger neemt op het rooster de plaats in van degene die hij/ zij vervangt.

Artikel 9. Beëindiging lidmaatschap

Beëindiging van het lidmaatschap geschiedt:

- Automatisch aan het einde van de vastgestelde zittingsperiode, indien het raadslid zich niet langer verkiesbaar stelt.
- Bij opzegging door het raadslid, waarbij een opzegtermijn in acht dient genomen te worden van [periode].
- Bij schorsing.

Artikel 10. Vergaderingen

De vrijwilligersraad vergadert ... keer per jaar.

De datum van de volgende vergadering wordt steeds één vergadering van tevoren vastgesteld en in het verslag vermeld.

Als de voorzitter het nodig acht, kan tussentijds een vergadering worden uitgeschreven.

Op verzoek van tenminste ... leden van de vrijwilligersraad, kan ook een tussentijdse vergadering worden uitgeschreven.

De vergaderingen zijn openbaar, tenzij de voorzitter in bijzondere gevallen hierover anders beslist. Besloten vergaderingen dient hij/ zij van tevoren te berichten aan de leden.

Artikel 11. Agenda en verslag

De voorzitter stelt per vergadering de agenda vast.

De leden dienen uiterlijk een week van tevoren op de hoogte te zijn van de agenda, tenzij het gaat om een tussentijdse vergadering.

Van elke vergadering wordt verslag opgetekend door de secretaris. Het verslag wordt uiterlijk [periode] na de vergadering toegezonden aan de leden en op de volgende vergadering vastgesteld en goedgekeurd. Het vastgestelde verslag wordt toegestuurd aan de directie en de raadsleden.

Zowel de agenda als de verslagen zijn openbaar.

De vrijwilligersraad legt aan de vrijwilligers verantwoording af over het gevoerde beleid door middel van mondeling verslag tijdens de halfjaarlijkse bijeenkomsten en door middel van een jaarverslag.

Artikel 12. Informatieverstrekking

De vrijwilligersraad streeft een open bestuur na.

Zij zal haar plannen, werkwijze en besluitvorming breed bekend maken aan alle betrokkenen binnen de organisatie. Dit gebeurt onder andere door het verspreiden van vergaderverslagen, informatie over de behandelde onderwerpen en beslissingen.

Via de voorzitter zal de raad tijdig op de gesteld worden over ontwikkelingen die gevolgen (kunnen) hebben voor de dagelijkse gang van zaken rondom het vrijwilligerswerk.

Artikel 13. Slotbepalingen

Wijzigingen in of aanvullingen op dit reglement worden aangebracht door de vrijwilligersraad en ter goedkeuring voorgelegd aan de directie van [naam instelling].

Aldus vastgesteld en goedgekeurd door de vrijwilligersraad, [plaats en datum]

Voorzitter

10. Materiële voorzieningen

Vrijwilligers doen hun werk in principe onbetaald: het vrijwilligerswerk zou hen idealiter echter ook geen geld moeten kosten. Voor ongevallen, materiële schade en calamiteiten kan de organisatie voorzieningen treffen.

Checklist:

- Welk budget is er specifiek voor het vrijwilligerswerk?
- Wie beheert/beheren dit budget? Welke regelingen/procedures gelden hierbij?
- Welke regelingen voor vrijwilligers bestaan op het gebied van verzekeringen?
- Welke onkostenvergoeding/declaratieregeling bestaat voor de vrijwilligers?
- Welke regeling bestaat bij (financiële) schade als gevolg van calamiteiten?

Instrumenten:

Werklijst regelen randvoorwaarden
Voorbeelden materiële voorzieningen

10.1. Werklijst regelen van de randvoorwaarden

Verzekeringen

De organisatie dient er voor zorg te dragen dat vrijwilligers geen risico's lopen tegen schade, letsel of ongeval. Via een collectieve aansprakelijkheidsverzekering en een ongevallenverzekering kunnen deze risico's worden afgedekt.

Aandachtspunten

Is een WA en Ongevallenverzekering voor alle vrijwilligers afgesloten?

Is de organisatie bereid om in bijzondere situaties schade van vrijwilligers te vergoeden die is ontstaan buiten schuld of nalatigheid van de vrijwilliger en die niet door deze verzekeringen worden gedekt?

Worden de vrijwilligers geïnformeerd over de verzekeringen die voor hen zijn afgesloten en de eventuele risico's die zij lopen?

Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk is in principe onbetaald werk. Betaling is dan ook niet het middel voor de organisatie om vrijwilligers aan zich te binden. Een motiverend vrijwilligersbeleid, passend werk en een positieve houding ten aanzien van vrijwilligers dragen daar wel toe bij. Het onkostenregeling dient duidelijkheid te scheppen in de relatie organisatie - vrijwilliger.

Aandachtspunten

Op welke uitgangspunten is het beleid m.b.t. onkostenvergoeding gebaseerd?

Welke kosten komen voor vergoeding in aanmerking? Denk aan:

- Reis- en verblijfskosten (bijvoorbeeld fietsvergoeding, strippenkaart)
- Kosten die voortvloeien uit het werk van de vrijwilliger (bijvoorbeeld aanschaf van materialen)
- Communicatiekosten (bijvoorbeeld computer/printer/telefoon)
- Overige kosten (bijvoorbeeld oppaskosten)

Hoeveel wordt er per post vergoed?

Hoe wordt de vergoeding vastgesteld: op basis van werkelijk gemaakte kosten of op grond van vaste bedragen?

Is er een declaratieprocedure, waarin staat wanneer, op welke wijze (declaratieformulier, akkoord directe begeleiding) en bij wie de vrijwilliger kan declareren?

Is de vrijwilligers op de hoogte van deze procedure?

10.2. Materiële voorzieningen

Voorbeeld 1

Onkostenvergoeding

Binnen de werkgroepen bestaan momenteel verschillende (onkosten)vergoedingsregelingen voor vrijwilligers. Deze regelingen zijn niet gebaseerd op een duidelijk vergoedingsbeleid maar ontstaan in de praktijk en afhankelijk van inkomsten van een activiteit/ organisatie of de specifieke deskundigheid nodig voor de uitvoering van bepaalde functies.

Een helder en rechtvaardig vergoedingsbeleid is wenselijk dat gebaseerd is op de volgende uitgangspunten:

- algemeen geldend voor alle vrijwilligers
- vergoedingen van werkelijk gemaakte kosten voortvloeiend uit de vrijwilligersfuncties/taken (reiskosten, eventueel telefoonkosten)
- vergoedingen kennen een maximum gebaseerd op de fiscale wetgeving regeling (voor 2002: euro per jaar)
- efficiënt, d.w.z. zo min mogelijk administratieve handelingen met zich meebrengend
- in beperkte mate ruimte latend aan uitzonderingen i.v.m. specifieke (ervaring)deskundigheid, verantwoordelijkheid, onregelmatige diensten of bijzondere inzet (aantal uren)

Verzekering

[Naam organisatie] heeft voor haar vrijwilligers de volgende verzekeringen afgesloten:

Collectieve ongevallenverzekering

Uitkering bij overlijden, bij blijvende gehele invaliditeit en ten hoogste ten behoeve van kosten van geneeskundige behandeling, per een en hetzelfde ongeval. De dekking van deze verzekering gaat in op het moment dat verzekerde zijn woonhuis verlaat, teneinde zich (via de kortste weg) naar de plaats waar de werkzaamheden worden verricht te begeven en vice versa.

Momenteel vallen uitsluitend personen ouder dan 16 en jonger dan 70 jaar onder de collectieve ongevallenverzekering, op voorwaarde dat zij niet lijden aan een ziekte of lichaamsgebrek. Indien wel sprake is van ziekte of lichaamsgebrek, wordt bij het vaststellen van de grootte van de uitkering hiermede rekening gehouden.

Aansprakelijkheidsverzekering

Met een maximum vergoeding van per gebeurtenis.

Het plan bestaat de verzekering uit te breiden met een dekking voor materiële schade opgelopen tijdens doen van werkzaamheden en het besturen van voertuigen.

Om een beroep te doen op deze verzekeringen, moeten vrijwilligers contact opnemen met hun afdelingshoofd.

Voorbeeld 2

Om als vrijwilliger goed te kunnen functioneren, is het van belang dat ook de praktische zaken goed geregeld zijn. Voor vergoeding komen de volgende zaken in aanmerking:

1. *Reiskosten*: alle reiskosten die vrijwilligers maken in het kader van het werk. Er is een kilometervergoeding van 28 eurocent per kilometer. Alle reiskosten per openbaar vervoer worden vergoed, evenals treintaxi's.
2. *Telefoon- en portiekosten*: de kosten voor telefonie, porti en materialen die worden gebruikt in het kader van het werk voor de vereniging. De vrijwilliger heeft de keuze uit de volgende mogelijkheden:
 - een gespecificeerde telefoonrekening
 - een vergelijking met de telefoonrekeningen voordat men vrijwilliger werd
 - een vast bedrag per maand of per jaar
 - 20 cent per minuut of per tik.

Een aanvullende regeling met betrekking tot mobiele telefonie en internetgebruik is in ontwikkeling

3. *Verzekeringen*: de organisatie kent een WA- en ongevallenverzekering. De WA-verzekering heeft betrekking op schade ten gevolge van verwijtbaar gedrag tijdens uitoefening van vrijwilligerswerk en na (schriftelijk) aansprakelijk gesteld te zijn. De ongevallenverzekering heeft betrekking op een (kleine) verzekering i.v.m. ongevallen / ziekte / overlijden tijdens uitoefening van het vrijwilligerswerk. Er is een aanvullende beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor hulpverleners tijdens uitoefening van (vrijwilligers)werk voor [naam organisatie] in hun vakgebied. Het kan hier gaan om zowel betaalde arbeid als onbetaalde arbeid voor de organisatie.

Voorbeeld 3

Onkostenregeling

Elke vrijwilliger heeft recht op € 6,81 per gewerkt dagdeel ('s ochtends of 's middags) aan onkosten. Dit bedrag houdt onder andere de reiskosten in.

Voor eventuele extra onkosten die zijn gemaakt en die dit bedrag te boven gaan, kunnen de vrijwilligers op vertoon van de kassabon deze kosten declareren. Het declareren van alle onkosten kan bij de afdeling administratie.

Verzekering

[Naam organisatie] heeft een WA-verzekering en een ongevallenverzekering voor de vrijwilligers afgesloten met de gemeente.

De ongevallenverzekering vergoedt bij overlijden maximaal euro en bij blijvende invaliditeit maximaal euro. Voor geneeskundige kosten wordt maximaal euro vergoed: hetzelfde maximum geldt voor materiële schade door ongeval, uitgezonderd motorrijtuigen en geld.

De dekking geldt voor het komen naar en gaan van de werkplek, alsmede het verblijf op de werkplek, ongeacht het tijdstip waarop.

De WA-verzekering vergoedt per gebeurtenis maximaal euro voor schade aan personen en/ of goederen. Voor vermogensschade wordt per gebeurtenis euro uitgekeerd. De dekking van deze verzekering is in geheel Europa.

Goederen van derden (m.u.v. gehuurde zaken, voer- en/ of vaartuigen) zijn meeverzekerd tot een maximum van euro per gebeurtenis: er geldt een eigen risico van € 45,38 per gebeurtenis.

Voorbeeld 4

Vrijwilligers hebben in principe recht op vergoeding van de gemaakte onkosten.

Reiskosten worden vergoed op basis van openbaar vervoer. Hiervoor geldt als maximum: 10 strippen per bezoek aan de organisatie (1 strip = 37 eurocent). Daarnaast kunnen aanvullende afspraken gemaakt worden indien een vrijwilliger met een bewoner op stap gaat. Bijvoorbeeld bij een bezoek aan de stad kunnen de reiskosten van de vrijwilliger en 1 kopje koffie/thee gedeclareerd worden.

De voorlichting-vrijwilligers kunnen naast de reiskosten de door hen gemaakte telefoonkosten declareren, met een maximum van 10 euro per maand.

De vrijwilliger vult aan het eind van elk kwartaal het declaratieformulier (te verkrijgen bij de administratie) in en dient dit in bij het afdelingshoofd.

11. Geschillen

Bij spanningen en conflicten tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en beroepskrachten kunnen een geschillenregeling en een klachtenprocedure uitkomst bieden.

Checklist:

- Welke regeling geldt bij onenigheid tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilliger en beroepskrachten?
Denk hierbij aan:
 - rol vrijwilliger zelf
 - rol vrijwilligerscoördinator
 - evt. een vertrouwenspersoon in organisatie
 - een geschillencommissie

- Hoe wordt omgegaan met klachten van en over vrijwilligers?

Informatiebronnen:

Voorbeelden geschillenregeling

Voorbeeld klachtenregeling

11.1. Geschillenregeling

Voorbeeld 1

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Zij zorgen voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Verschillen kunnen echter ook escaleren. Het is daarom belangrijk om afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Uiteraard in de hoop dat het nooit zover zal komen.

Het is eenieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met diegenen die dat aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor conflicten waar men als vrijwilliger zelf niet uitkomt.

Stappen voor het behandelen van geschillen:

- Bij conflicten vraagt men in eerste instantie de [naam verantwoordelijke] te bemiddelen via afzonderlijke en later gezamenlijke gesprekken.
- Mocht de [naam verantwoordelijke] zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de manager van de desbetreffende productgroep gevraagd deze taak op zich te nemen.
- Is het conflict te ver geëscaleerd om op deze manier het conflict op te lossen, dan kunnen beide partijen een eigen vertegenwoordiger aanwijzen. Deze twee aangewezen vertegenwoordigers vragen een derde, onafhankelijk persoon (bij voorkeur van buiten de organisatie) erbij, en vormen op deze wijze een geschillencommissie. De geschillencommissie heeft ten taak het conflict te begeleiden en op te lossen. Het oordeel van deze geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

Voorbeeld 2

Algemene afspraken over het behandelen van conflicten waarbij vrijwilligers betrokken zijn.

Het is een ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen met degene(n) die dat aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor conflicten waar een vrijwilliger zelf niet uit komt.

Uitgangspunten bij geschillen

- Een geschil dient zo snel mogelijk te worden onderkent zodat de schade beperkt, en een oplossing mogelijk blijft
- Vrijwilligers hebben recht op informatie over het geschil
- De voorgestelde stappen dienen te worden opgevat als een procedure waarvan niet kan worden afgeweken

Stappen voor het behandelen van interne geschillen tussen vrijwilligers en derden

1. Bij conflicten vraagt men in eerste instantie aan de leidinggevende / coördinator te bemiddelen via een afzonderlijk en later een gezamenlijk gesprek
2. Mocht de leidinggevende / coördinator zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de directeur van de organisatie gevraagd deze taak op zich te nemen.
3. Kan het conflict intern niet worden opgelost, dan is beroep mogelijk op een geschillencommissie, bestaande uit drie personen.
4. Beide partijen wijzen een eigen vertegenwoordiger aan voor de geschillencommissie. De twee aangewezen vertegenwoordigers kiezen samen een derde, onafhankelijke persoon erbij (bij voorkeur van buiten de organisatie), en vormen te samen een geschillencommissie.

De geschillencommissie heeft de taak het conflict te begeleiden en tot een oplossing te brengen. Het oordeel van de geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

11.2. Klachtenregeling

Voorbeeld klachtenregeling

Bij diverse afdelingen binnen [naam organisatie] kunnen klachten over vrijwilligers en van vrijwilligers binnenvallen. Dat kunnen klachten zijn over het beleid van de organisatie, over uitingen van de organisatie of over individuele medewerkers. Klachtenbehandeling vormt een belangrijk aspect van servicegericht denken. Adequaat reageren is belangrijk om de relatie met publieksgroepen te behouden of te verstevigen. Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van [naam organisatie] schaden. Dat moet natuurlijk vermeden worden. Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten.

1. De aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de coördinator vrijwilligersbeleid. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij haar ingediend.
2. De coördinator vrijwilligersbeleid is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt de coördinator voor vervanging. De klager moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord krijgen. Als de klacht niet binnen de twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure. De brief wordt ondertekend door de coördinator vrijwilligersbeleid.
3. De klacht wordt voorgelegd aan een klachtencommissie. De klachtencommissie zal bestaan uit de volgende personen: de voorzitter van de Vrijwilligers Adviesraad, een bestuurslid en het hoofd P & O. Zij horen de betrokkenen indien dit nodig is. De commissie deelt aan de coördinator mee wat de uitkomst is. Binnen twee maanden is de klacht afgehandeld.
4. Als de klacht niet opgelost kan worden door de klachtencommissie, dan wordt deze voorgelegd aan het bestuur.
5. Personen en/of afdelingen waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
6. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere medewerkers, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door het hoofd van de afdeling.
7. Klachten over medewerkers moeten discreet worden behandeld. De coördinator mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.
8. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is het bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.
9. Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd op de daarvoor bestemde registratieformulieren en gearchiveerd door de coördinator vrijwilligersbeleid.
10. Regelmatig dient een evaluatie van de klachten plaats te vinden.

12. Evaluatie

Vrijwilligersbeleid maken is één: achterhalen of dit beleid daadwerkelijk uitgevoerd wordt en of de gewenste doelstellingen gerealiseerd worden, is twee. Het leren van de praktijk leidt tot een continu proces van beleidsvorming.

Checklist:

- Wat is de algemene doelstelling van evaluatie van het vrijwilligersbeleid?
- Op welke manier wordt het vrijwilligersbeleid geëvalueerd? Hoe vaak gebeurt dit en wie zijn daarbij betrokken?
- Op welke manier kunnen de vrijwilligers hun mening kwijt over de eigen werkzaamheden en bevoegdheden?
- Op welke manier kunnen de vrijwilligers hun mening kwijt over de omstandigheden waaronder zij werken en over de organisatie in het algemeen?
- Op welke manier wordt de uit de evaluatie verkregen informatie verwerkt en vertaald naar nieuw vrijwilligersbeleid?

Instrumenten:

Voorbeelden evaluatie
Kwaliteitscirkel
Verbeterplan
Enquête onder vrijwilligers

12.1. Evaluatie

Voorbeeld 1

Wanneer het vrijwilligersbeleid is ingevoerd, zal jaarlijks een evaluatie plaatsvinden. De uitkomsten van de evaluatie kunnen aanleiding geven tot bijstelling van het vrijwilligersbeleid.

Voor de evaluatie dient een procedure te worden ontwikkeld waarin de volgende punten zijn verwerkt:

- Inventarisatie van het bestaande vrijwilligerswerk:
 - welke werkgebieden?
 - elke taken vervullen de vrijwilligers?
 - elke aantallen vrijwilligers zijn hierbij betrokken?
- Effectmeting: op basis van de inventarisatie wordt het effect van het vrijwilligerswerk gemeten:
 - de mening van de doelgroep over de diensten van de vrijwilligers
 - de mening van de betaalde krachten over de inzet van de vrijwilligers
 - de mening van de coördinator vrijwilligerswerk over de inzet van de vrijwilligers
 - de mening van de vrijwilligers over hun werk en werkomstandigheden
- Evaluatie van het contact en de communicatie tussen vrijwilligers en het landelijk bureau/bestuur
- Inventarisatie van verbeter suggesties en uitbreiding van het vrijwilligerswerk bij de doelgroep, de vrijwilligers en de betaalde medewerkers.

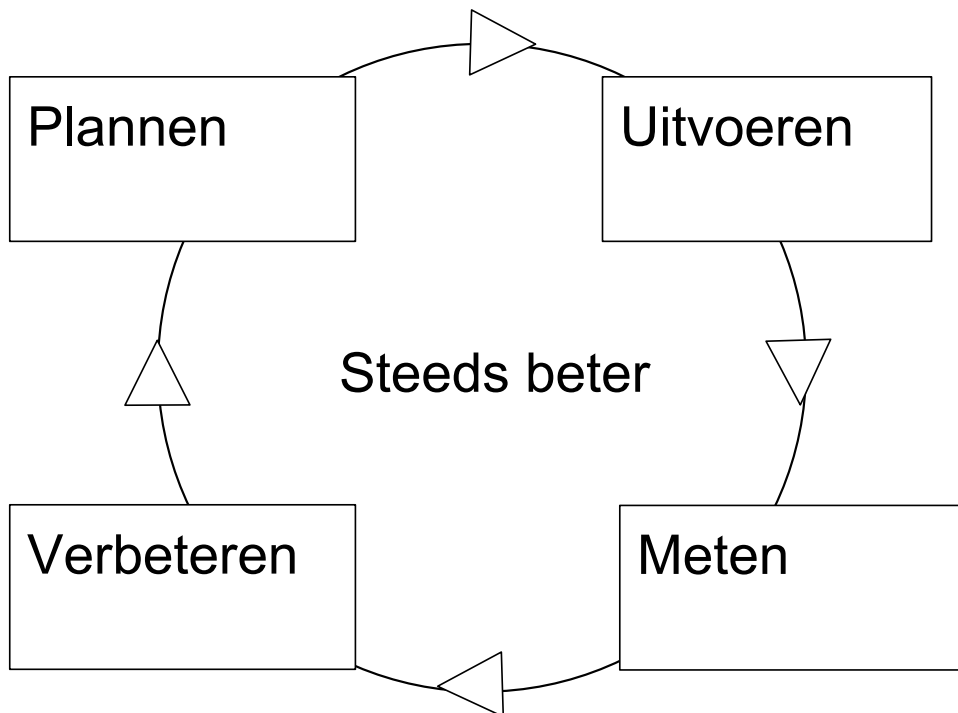
Voorbeeld 2

De vrijwilligerscoördinator evalueert jaarlijks het vrijwilligersbeleid. Naar aanleiding daarvan kunnen verbeteringen in de uitvoering van het beleid danwel bijstellingen in het beleid plaatsvinden.

De evaluatie omvat de volgende onderdelen:

- Inventarisatie van het bestaande vrijwilligerswerk (welke aantallen vrijwilligers, welke werkzaamheden op welke afdelingen enzovoort).
- Meting van het effect van het vrijwilligerswerk.
- Tevredenheidonderzoek onder de vrijwilligers en beroepskrachten.

12.2. Kwaliteitscirkel



12.3. Verbeterplan

Algemeen

Wat is het onderwerp?

Wat is het probleem?

Doel

Wat is het resultaat aan het einde?

Concreet: vermijdt 'grote woorden'

Realistisch: maak iets haalbaars

Toetsbaar: het halen van het doel kwantitatief toetsen

Belangrijk: wie is verantwoordelijk? Wie beslist?

Planning

Wie doet wat wanneer?

Wat ga je doen?

Wat is nodig?

Wie is nodig?

Begroot in tijd, mensen, middelen!

Belangrijk: zijn dit precies de acties die het doel realiseren?

Uitvoering

Conform de planning

Toetsing

Wie toetst op welke wijze?

Doel (niet) gehaald? Hoe nu verder?

12.4. Enquête

Opzet voor een enquête onder vrijwilligers (mondeling of schriftelijk toe te passen)

Voorbeeldtekst voor inleiding van enquête:

Het opzetten van een actueel en motiverend vrijwilligersbeleid kan het management natuurlijk niet alleen. De ervaringen en informatie van vrijwilligers zijn daarbij onontbeerlijk. Vrijwilligersbeleid moet de instemming hebben van de vrijwilligers. Daarom houden we een enquête onder een aantal vrijwilligers binnen de organisatie. De informatie uit de enquête wordt samengevat en door de in te stellen werkgroep vrijwilligersbeleid meegenomen bij het verder ontwikkelen van het vrijwilligersbeleidsplan.

Voorbeelden van vragen in enquête:

Onderdeel	Vragen
Visie	<ul style="list-style-type: none">▪ Kunt u onder woorden brengen waarom [naam organisatie] volgens u met vrijwilligers werkt?▪ Vindt u dat die motivatie ook terug in de praktijk? Graag een toelichting.
Positie	<ul style="list-style-type: none">▪ Wie is uw leidinggevende en wie is verantwoordelijk voor uw werk? Vindt u dat dit goed werken in de praktijk?▪ Welke rechten en plichten hebben de vrijwilligers binnen [naam organisatie]?▪ Wie kunnen bij de [naam organisatie] vrijwilliger zijn? Wat vindt u daarvan?
Taken en taakafbakening	<ul style="list-style-type: none">▪ Wat doet u als vrijwilliger? Vertelt u eens iets over uw taak. Hoeveel tijd bent u daarmee kwijt? Kunt u uw taak aan of heeft u het gevoel dat u wordt overvraagd? Wat vindt u van de werkzaamheden die u nu verricht?▪ Werkt u vooral alleen of juist in samenwerking met anderen? Hoe gaat dit? Met andere vrijwilligers? Met de beroepskrachten?▪ Wat vindt u van de algemene sfeer binnen uw afdeling?▪ Kunt u een paar voorbeelden noemen van wat volgens u goed gaat en wat niet goed gaat?
Werving, selectie en introductie	<ul style="list-style-type: none">▪ Hoe bent u als vrijwilliger actief geworden?▪ Wat was vooraf uw beeld van de organisatie? En van het werk?▪ Op welke manier is met gezocht naar een passende vrijwilligersplek?▪ Op welke manier bent u ingewerkt? Wat vindt u daarvan?
Begeleiding en scholing	<ul style="list-style-type: none">▪ Krijgt u voldoende ondersteuning bij de uitvoering van uw taak? Wat gaat goed? Ziet u verbeterpunten?▪ Wat heeft u nodig om goed te kunnen functioneren? Wat is er nu niet, wat u wel zou willen?

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wordt uw inzet gewaardeerd of wordt daar nooit iets over gezegd?
Informatie en inspraak	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wordt u op tijd geïnformeerd over zaken die direct met uw werk te maken hebben? Hoe? Wat zou beter kunnen? ▪ Wordt u op tijd geïnformeerd over zaken die met de organisatie in het algemeen te maken hebben? Hoe? Wat zou beter kunnen? ▪ Op welke manier kunt u meepraten over zaken die met uw directe werk te maken hebben? Wat kan beter? ▪ Op welke manier kunnen de vrijwilligers meepraten over zaken die met organisatie in het algemeen te maken hebben? Wat kan beter?
Materiële voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wat vindt u van de onkostenvergoeding? Heeft u er gebruik van gemaakt en hoe verliep dat? ▪ Wat vindt u van de verzekeringen die [naam organisatie] kent? Heeft u er beroep op gedaan en hoe verliep dat? ▪ Heeft u te maken gehad met onverwachtse schade of verlies? Hoe is dit opgelost? Wat vindt u daarvan?
Geschillen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Heeft u te maken gehad met conflicten in/rondom het werk? Hoe is dit afgehandeld? Wat vindt u daarvan? ▪ Heeft u gebruik gemaakt van de klachtenprocedure? Zo ja, hoe is dit verlopen? ▪ Zou u eventueel gebruik maken van de klachtenprocedure? Waarom wel/niet?
Evaluatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vindt u dat men binnen [naam organisatie] voldoende bekijkt of dingen in de praktijk goed gaan? Graag een toelichting. ▪ Vindt u dat men binnen [naam organisatie] voldoende leert van dingen die in de praktijk niet (helemaal) goed gaan? Graag een toelichting.

Deel C

Algemeen ondersteunend materiaal

I. Sjabloon nota vrijwilligerswerk

[Titel vrijwilligersnota]

Nota Vrijwilligerswerk

[naam instelling]

Auteur
Afdeling
Datum
Status nota (concept, ter goedkeuring, ...)

Inhoudsopgave

Inleiding

- *Waarom vrijwilligersbeleid*

Visie/Uitgangspunten/Beleid

- *Visie van de organisatie over vrijwilligers*
- *Definiëring van het vrijwilligerswerk*

Positie van vrijwilligers

- *Plaats van de vrijwilliger in de organisatie*
- *Rechten en plichten*
- *Doelgroepenbeleid*
- *Arbo-wet*
- *Vrijwilligersovereenkomsten*

Taken en taakafbakening

- *Soorten vrijwilligerswerk*
- *Taken vrijwilligers*
- *Functieomschrijvingen*
- *Taakafbakening vrijwilligers en beroepskrachten*

Werving, Selectie en Introductie

- *Selectiecriteria*
- *Verloop werving en selectie proces*
- *Evt. doelgroepgericht wervingsbeleid*
- *Beschrijving introductie (programma, informatie)*
- *Proefperiode*
- *Begeleiding tijdens proefperiode*
- *Registratie gegevens vrijwilligers*

Begeleiding en scholing vrijwilligers

- *Beschrijving begeleiding (wie en op welke manier bv. werkoverleg of functioneringsgesprekken)*
- *Deskundigheidsbevordering*
- *Opleidingsbeleid*
- *Loopbaan beleid*

Waarderingsbeleid

- *Attentiesysteem*
- *Samenwerking beroepskrachten en vrijwilligers*

Vertrek

- *Exitgesprekken*
- *Motieven van vertrek*
- *Certificaat*
- *Ontslaan vrijwilligers*
- *Nazorgbeleid*

Informatie en Inspraak

- *Informatiepakket voor vrijwilligers*
- *Informatiemiddelen*
- *Inspraakregeling*
- *Inspraakorgaan*

Materiële voorwaarden

- *Onkostenvergoeding/ declaratieregeling*
- *Verzekeringen*

Geschillen

- *Regeling bij onenigheid tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilliger en beroepskrachten*
- *Procedure bij klachten van en over vrijwilligers*

Evaluatie**Bijlagen:**

Vrijwilligersovereenkomst
Functieomschrijvingen

II. Model vrijwilligersovereenkomst

De (naam organisatie), vertegenwoordigd door en de heer/mevrouw (naam vrijwilliger) gaan de volgende samenwerking aan.

1. Werkzaamheden

De vrijwilliger zet zich in voor de volgende taken:

1.
2.
3.

of: gaat de volgende functie vervullen:.....

Daarbij verricht de vrijwilliger de taken die omschreven zijn in de bijbehorende functieomschrijving die bij deze samenwerkingsovereenkomst gevoegd wordt. In overleg kan daarvan afgeweken worden.

Het vrijwilligerswerk wordt onbetaald verricht. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij/zij op zich genomen heeft.

Het is wenselijk dat er continuïteit is in de werkzaamheden van de vrijwilliger. De vrijwilliger stelt in geval van ziekte of verhindering zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte of regelt zelf vervanging. De vrijwilliger handelt gedurende het verrichten van werkzaamheden voor of namens de afdeling volgens het beleid van de afdeling en volgens het vrijwilligersbeleid.

2. Aanvang en einde van de overeenkomst

De vrijwilliger is m.i.v. bereid zich voor uur per in te zetten. De overeenkomst wordt beëindigd door opzegging door één van beide partijen waarbij een redelijke opzegtermijn in acht genomen dient te worden in verband met het overdragen van de betreffende activiteiten. Voor de werkgroep is deze termijn- maand(en).

3. Proefperiode

De afdeling ... hanteert een proefperiode om van beide kanten te zien hoe de samenwerking bevalt. De proefperiode bevat de volgende onderdelen: (activiteiten/vergaderingen). De proefperiode duurt ... (weken/maanden). Aan het eind wordt een evaluatief gesprek gehouden op initiatief van ... (de coördinator).

4. Begeleiding, informatie en scholing

De vrijwilliger heeft recht op begeleiding en werkoverleg. De begeleiding vindt plaats door..... Werkoverleg vindt plaats met Om op de hoogte te blijven krijgt de vrijwilliger [naam huis blad]. Tevens kan de vrijwilliger informatie krijgen bij De vrijwilliger wordt na verloop van tijd de mogelijkheid geboden mee te doen aan trainingen. Voor sommige functies is een training verplicht. Hierover krijgt de vrijwilliger informatie voor het tekenen van de overeenkomst.

Bij aanvang van de werkzaamheden als vrijwilliger krijgt de vrijwilliger de volgende informatie: (statuten/huishoudelijk reglement, exemplaar vrijwilligersbeleid,)

5. Onkostenvergoeding

De afdeling vergoedt de door de vrijwilliger werkelijk gemaakte onkosten op de volgende punten: reiskosten (openbaar vervoer 2^e klas of autokilometers voor maximaal ... ct per km), ..., Het declareren van de onkosten gebeurt d.m.v. de volgende regeling: (declaratieformulier/indienen bij ...).

6. Verzekeringen

De afdeling ... heeft voor alle vrijwilligers een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven en beroepen en een collectieve ongevallenverzekering afgesloten. Voor een beroep doen op de verzekeringen neemt u contact op met

7. Conflicten

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten die niet in intern overleg tussen vrijwilliger en bestuur/coördinator kunnen worden opgelost, wendt de vrijwilliger zich tot(evt. naam klachtencommissie).

8. Geheimhoudingsplicht

De vrijwilliger zal informatie betreffende de afdeling geheimhouden, tenzij de afdeling toestemt in het bekendmaken van de informatie.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te ... op

Namens afdeling/organisatie
Bestuurslid/Coördinator

De vrijwilliger
.....

III.Opzet voor het maken van een vrijwilligershandleiding

Een handleiding voor vrijwilligers kan informatie omvatten over:

- de organisatie, haar doelstellingen, werkwijze en organisatiestructuur
- welke activiteiten vrijwilligers kunnen doen
- op welke plaats in de organisatie vrijwilligers werkzaam zijn en wat ze doen
- huisregels en afspraken die er zijn gemaakt
- taken en bevoegdheden van vrijwilligers
- regelingen en voorzieningen voor vrijwilligers
- waar vrijwilligers terecht kunnen met vragen en problemen
- belangrijke adressen en telefoonnummers, namen van contactpersonen

Beschrijving opzet van een vrijwilligershandleiding

Inleiding

voor wie is de handleiding bestemd?

Waar is deze handleiding voor bedoeld?

Korte introductie van de organisatie

missie en doelstellingen

activiteiten

organisatiestructuur

evt. belangrijke samenwerkingspartners / overkoepelend orgaan

Visie op vrijwilligerswerk

wat bedoel je met vrijwilligerswerk, vrijwilliger en wanneer is iemand vrijwilliger?

waarom werkt je organisatie met vrijwilligers?

Positie van vrijwilligers

in welke onderdelen van je organisatie zijn vrijwilligers actief?

wat doen ze daar?

wie stuurt hen aan / aan wie moeten zij verantwoording afleggen?

Activiteiten

welke activiteiten worden door vrijwilligers gedaan? Evt. indeling in categorieën

per activiteit: hoeveel vrijwilligers nodig, hoe vaak, wanneer, taken en onder welke begeleider / afdeling deze activiteit valt

Afspraken over het verrichten van vrijwilligerswerk

Bijvoorbeeld

- redenen om vrijwilligers in te zetten
- houding van vrijwilligers
- verhouding met evt. beroepskrachten en doelgroepen
- taakomschrijving, selectiecriteria, roosters
- klachtenprocedure, conflictregeling

Afspraken met vrijwilligers

Bijvoorbeeld:

- melden van verhindering
- aanmelding
- introductie en begeleiding
- verplichte basiskennis / deskundigheidsbevordering
- beëindiging
- persoonsgegevens vrijwilligers
- vertrouwelijkheid
- aannemen van geschenken / beloningen
- melding van incidenten / bijzonderheden

Voorzieningen voor vrijwilligers

Bijvoorbeeld:

- vrijwilligersverzekering
- onkostenvergoeding / declaratieregeling
- informatiemiddelen voor vrijwilligers (nieuwsbrief, organisatieblad)
- vrijwilligersraad of vertegenwoordiging in medezeggenschap
- activiteiten voor vrijwilligers (jaarlijks uitje, vrijwilligersavond)
- waardering van vrijwilligers (prijsuitreiking meest actieve vrijwilligers)
- certificaten, getuigschriften, referenties

Procedure werving, selectie en introductie van vrijwilligers

werving

intake: individueel of per groep

vrijwilligersovereenkomst

introductieprogramma

proefperiode

bevestiging samenwerking

Eventuele bijlagen

adressenlijst

namen van contactpersonen / begeleiders, bereikbaarheid (openingstijden)

vrijwilligersovereenkomst

declaratieformulier

formulier om wijzigingen door te geven

IV. Opzet voor een communicatieplan m.b.t. vrijwilligersbeleid

Titel

1. Achtergrond

Achtergrond van vrijwilligersbeleid.

2. Doel communicatieplan

Bijvoorbeeld:

- draagvlak in organisatie voor vrijwilligerswerk
- integratie van vrijwilligersbeleid in het beleid van de organisatie

3. Uitgangspunten voor de communicatie in dit project

Bijvoorbeeld:

- top down en bottom up
- kennis vergroten en mening vormen
- houding veranderen
- onderscheid tussen koplopers en anderen

4. Doelgroep

Er zijn binnen het project verschillende doelgroepen te onderscheiden, nl.:

- ..
- ..
- ..

5. Boodschap

Kernboodschap.

Uitgewerkt in de belangrijkste deelboodschappen.

6. Middelen

Vaste en andere communicatiemiddelen

(let op de kosten!)

7. Uitwerking in middelen en planning

V. Opzet voor een jaarverslag vrijwilligerswerk

1. Inleiding

Hier geeft de vrijwilligercoördinator een algemene indruk van het vrijwilligerswerk van het afgelopen jaar.

- "levendigheid" van het vrijwilligerswerk (enthousiasme, inzet, betrokkenheid vrijwilligers)
- onderlinge samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten
- vermelding van bijzondere evenementen of hoogtepunten van het jaar
- samenwerking met externe organisaties

2. Vrijwilligers

- Hoeveel nu werkzaam
- Hoeveel nieuwe vrijwilligers
- Hoeveel vrijwilligers afscheid genomen

3. Activiteiten

Per cluster van activiteiten aangeven:

- hoeveel activiteiten georganiseerd
- hoeveel vrijwilligers betrokken
- voor welke doelgroep
- met welke resultaten

4. Publiciteit

Contacten met pers. Als bijlage kunnen krantenartikelen e.d. worden bijgevoegd.

5. Aandachts- of verbeterpunten

Leerpunten en succes- en faalfactoren vanuit de dagelijkse praktijk.

Voorstellen/plannen ter verbetering van de uitvoering van het vrijwilligersbeleid.

6. Financiële verantwoording

VI. Draagvlak creëren voor vrijwilligersbeleid

Als je mensen wilt laten meedoen aan het opstellen en uitvoeren van vrijwilligersbeleid, is het belangrijk dat zij er enthousiast over zijn. Dat enthousiasme komt niet altijd vanzelf. Weerstand tegen veranderingen, tegen weer iets nieuws, is bijna een natuurlijke menselijke reactie. Vooral als er in het verleden negatieve ervaringen mee zijn geweest, of als de hoge verwachtingen die men koesterde uitbleven.

Draagvlak creëren is een van de lastigste voorbereidingen. Je kunt namelijk niet van tevoren voorspellen wat het effect van je inspanningen zal zijn, omdat het resultaat afhankelijk is van de interacties die plaatsvinden. Maar je kunt wel proberen om mensen te stimuleren door:

- heldere informatie te geven over wat je wilt bereiken, waarom je dat wilt en wat je van hen verwacht
- positief te formuleren: de nadruk leggen op problemen betekent impliciet "je hebt het fout gedaan" hetgeen weerstand kan oproepen, de nadruk leggen op verbetering bevestigt mensen in hun succes en werkt stimulerend
- de link te leggen met wat de mensen zelf belangrijk vinden
- de nadruk te leggen op wat mensen zelf kunnen doen om een positieve bijdrage te leveren.

Veel coördinatoren van het vrijwilligerswerk bekleden een eenmanspositie. Zij hebben wel eens de indruk dat ze niet echt serieus genomen worden door de beroepskrachten in de organisatie. Om dan aandacht te krijgen voor vrijwilligersbeleid valt niet mee. Daarom is het belangrijk bondgenoten te zoeken: mensen die wel invloed hebben in de organisatie.

Dat kan iemand zijn die door zijn formele positie invloed heeft, zoals de managers/afdelingshoofden. De taak van een manager is immers ervoor te zorgen dat de organisatie haar doelstellingen realiseert. Heel belangrijk is het om hem of haar te overtuigen van het belang van goed vrijwilligersbeleid.

Maar vergeet ook niet de vrijwilligers te betrekken.

Tips voor de afstemming met collega's uit uw organisatie

Vorbereiding:

- Neem contact op met de collega uit uw organisatie.
- Vertel die collega over de activiteiten die u onderneemt in het kader van vrijwilligersbeleid.
- Geef aan waar u raakvlakken ziet tussen het vakgebied van uw collega en vrijwilligersbeleid.

Uitvoering:

- Geef de collega een rol in de uitvoering. Dit vergroot de betrokkenheid. Laat de collega voor zijn of haar vakgebied meedenken over de invulling van het betreffende onderdeel.
- Vraag deze collega om mee te denken over inbedding van het vrijwilligersbeleid in de organisatie.

- Het is belangrijk dat het vrijwilligersbeleid onderdeel vormt van het totale beleid van de organisatie. Op deze manier kan afstemming met andere disciplines in de organisatie plaats vinden.

Nazorg:

- Vraag de collega om mee te denken over de presentatie van het advies naar het management. Hij/zij kan u helpen met de formulering en met het leggen van verbanden met het totale beleid van de organisatie.
- Maak afspraken met de collega over de actiepunten uit het verbeterplan.
- Betrek de collega in de evaluatie van het gehele traject.

Het volgende overzicht geeft weer wie je waarvoor zou kunnen betrekken in het opstellen en borgen van vrijwilligersbeleid:

	Bestuur/Raad van Toezicht	Management/ Directie	VW-ers/ VW-raad	P&O	PR	Kwaliteits-functionaris	Jurist
1 Visie	x	X					
2 Positie	x	X		x			
3 Taakafbakening		X		x			
4 Werving, selectie en introductie				x	x		
5 Begeleiding en Scholing				x			
6 Informatie en Inspraak			x		x		
7 Materiele voorzieningen				x		x	
8 Geschillen							x
9 Evaluatie		X	x	x	x	x	

VII. Financiering van het vrijwilligersbeleid

Het instellen en actueel houden van vrijwilligersbeleid brengt kosten met zich mee die structureel van aard zijn en opgenomen dienen te worden in een begroting en afrekening. Het gaat om posten die qua frequentie en hoogte nader worden vastgesteld. Denk hierbij aan:

Onderdelen	Kostenposten
Visie, positie en taken/taakafbakening	<ul style="list-style-type: none">▪ Vergaderkosten (huur, consumpties, techniek, bedankjes e.d.)▪ Kopieer- en verzendkosten▪ Eventuele extern advies
Werving, selectie en introductie	<ul style="list-style-type: none">▪ Productie wervingsmateriaal▪ Advertentiekosten
Begeleiding en scholing	<ul style="list-style-type: none">▪ Collectieve deskundigheidsbevordering▪ Individuele, specifieke cursussen▪ Feesten (huur, consumpties, techniek, aankleding, muziek, bedankjes enz.)▪ Uitstapjes▪ Kerstpakket▪ Jubilea
Materiële voorzieningen	<ul style="list-style-type: none">▪ Onkostenvergoeding: reis- en verblijfkosten, telefoonkosten enz.▪ Verzekeringen▪ Calamiteitenfonds
Informatie/inspraak, geschillen en evaluatie	<ul style="list-style-type: none">▪ Vergaderkosten▪ Kopieer- en verzendkosten▪ Eventueel extern advies

N.B. Personele kosten zijn hierboven niet genoemd. Denk aan de werkuren, reiskosten, scholing e.d. van de vrijwilligerscoördinator. Maar ook aan dergelijke kosten van overige beroepskrachten in relatie tot het vrijwilligerswerk binnen de organisatie.

VIII. Voor meer informatie

websites en publicaties

<<aanvullen met eigen verwijzingen en vermeldingen!>>

Product	Vorm	Thema/opmerkingen
www.civiq.nl	Website	sVM en NOV zijn gefuseerd tot één landelijk instituut voor vrijwillige inzet: CIVIQ. Veel van onderstaande publicaties zijn via de website te bestellen.
www.nizw.nl	Website	Van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn
www.vrijwilligersplein.nl	Website	Voor allerlei informatie over vrijwilligerswerk
www.vrijwilligezorg.nl	Website	Voor vrijwilligerscoördinatoren in de zorg
www.mantelzorg.nl/xzorg	Website	
www.vrijwilligerscentrale.nl	Website	Voor vacatures vrijwilligerswerk
www.freeflex.nl	Website	Voor vacatures kortdurend vrijwilligerswerk
www.sVMeetingpoint.nl	Website	Is een landelijk kennisnetwerk
Goed genoeg of kan het beter	Brochure	Over kwaliteitsbeleid
Thuis in de kwaliteitszorg	Brochure	Over kwaliteitsverbetering in de thuiszorg
Cultuurproef	Invultest	Over organisatiecultuur Ook via de CIVIQ-website in te vullen
Van dromen naar scoren	Handleiding	Over fondsenwerving
Kwaliteitsspel (versies: Zorg, Vrijwillige Thuishulp, Welzijn)	Spel	Over de kwaliteit van dienstverlening door vrijwilligers
Kennismanagement	Paper	

Flexwijzer	Brochure/ werkboek	Over flexibilisering
Schudden, delen, geven	Spel/ methodiek	Over flexibilisering Via de CIVIQ-website te downloaden
Talent&Motivatie	Software- programma	Managementsysteem
Quickscan Vinden & Binden	Invultest	
Inspraak van vrijwilligers in Zorg & Welzijn	Brochure	
Zelf vormgeven aan de toekomst	Brochure	Over zelforganisaties voor migranten
Van hofmakerij tot huishouding	Brochure	Over het aangaan van samenwerkingsverbanden
Fase 4-klanten: nieuwe vrijwilligers in uw organisatie?	Brochure	Over sociale activering
<u>UN-LIMITED@work</u>	Video met handleiding	Over vrijwilligerswerk door mensen met een lichamelijke functiebeperking
Drempelloos vrijwilligerswerk	Brochure	Over mensen met een lichamelijke functiebeperking
De kunst van het koppelen	Brochure	Over vrijwilligersprojecten voor mensen met een psychiatrische beperking
Je moet er maar op komen	Brochure	Over nieuwe combinaties tussen vrijwilligers en projecten in de zorg
Eerst denken dan doen	Brochure	Over projectmatig werken
Vissen doe je met een net(werk)	Brochure	Over jongerenparticipatie
Drukbezet, maar toch betrokken	Brochure	Over taakcombineerders
Wie stelt de grens?	Brochure	Over seksuele intimidatie
Arbocheck vrijwilligerswerk + Goede arbeidsomstandigheden: ook een zaak voor vrijwilligers	Brochure	
Onvoltooide toekomst	Brochure	Tendrapport over het vrijwilligerswerk
Generatie@	Brochure	Tendrapport over jongeren en vrijwilligerswerk
Veelkleurig organiseren	Boek	Over intercultureel management

Basisboek vrijwilligermanagement	Boek	
Focus op de vrijwilliger + Focustest Vrijwilligerswerk	Brochure + invultest (NIZW)	Over werving, bemiddeling en begeleiding van vrijwilligers
Vrij Baan	Wegwijzer (NIZW)	Over wet- en regelgeving t.a.v. vrijwilligerswerk door mensen met een lichamelijke functiebeperking