



Vrijwillige Inzet Goed Geregeld Zelfevaluatie

Welkom!

De Zelfevaluatie geeft inzicht in alles wat je nodig hebt voor goed vrijwilligersbeleid en -management. Het is geschikt voor **alle organisaties die met vrijwilligers werken.**

Doe de checklist en zie waar de ontwikkelpunten van jouw organisatie liggen. Of leuker nog; doe het met een groep! Lees hier hoe dat werkt. Ervaar hoe positief en leerzaam het is.

Heb je alles Goed Geregeld? Vertel het dan de hele wereld en ga voor het NOV-Keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld!

Praktische punten vooraf

Maak een account aan

Het is slim om eerst een account aan te maken (rechtsbovenin via *inloggen* en *registreren*). Zo worden je ingevulde antwoorden tussentijds opgeslagen en kan je je ingevulde Zelfevaluatie later nog inzien.

Zelfevaluatie printen

Doe je de Zelfevaluatie liever op papier? Download hem hier en print 'm uit.

Gebruik geen Internet Explorer

Omdat Microsoft oude versies van Internet Explorer (IE10 of ouder) niet meer ondersteund, komt ook de Zelfevaluatie in die browser niet goed in uit.

Gebruik daarom liever Chrome, Safari of Edge.

De inhoud van de Zelfevaluatie

De Zelfevaluatie bestaat uit vier onderdelen:

- Onderdeel A 'Richten' gaat over visie en beleid.
- Onderdeel B 'Inrichten' gaat over de manier waarop je je plannen gaat uitvoeren.
- Onderdeel C 'Verrichten' gaat over de praktijk en of daarin alles gaat zoals vooraf bedacht is.
- Onderdeel D 'Herinrichten' gaat over evalueren en leren.

Elk onderdeel bevat stellingen en eventueel substellingen.

Elke stelling bevat een extra toelichting met meer informatie over de stelling.

Veel van die toelichtingen komen van het Platform Vrijwillige Inzet of uit het *Basisboek Vrijwilligersmanagement; aansturen, begeleiden en ondersteunen* (2018) van Willem Jan de Gast en Ronald Hetem.

Stellingen met ster

Een snelle check doen?

Wil je de Zelfevaluatie snel doorlopen, begin dan bij de stellingen met een ster.

Kleine vrijwilligersorganisaties

Ben je een vrijwilligersorganisatie met minder dan 100 vrijwilligers en 2fte aan beroepskrachten? Dan hoef je voor het NOV-Keurmerk alleen voldoende te scoren op de stellingen met een ster (en eventuele stellingen die de adviseur van toepassing vindt). Uiteraard staat het je vrij om ook de andere stellingen te doen!

Vragen?

Neem contact op met een Goed Geregeld-adviseur in de buurt of met Vereniging NOV (s.vanviegen@nov.nl / 06 38757186).

Veel plezier!

Onderdeel A. Richten

Richten

'Richten' gaat over de doelen van de organisatie en de visie op het vrijwilligerswerk. Hier verwijst je naar beleid en visiestukken.

Overzicht **Onderdeel A.**

1. **Wij beschikken over actueel vrijwilligersbeleid** 

2. **Wij beschikken over (financiële) middelen om vrijwilligerswerk mogelijk te maken** 

3. **Wij hebben (indien van toepassing) een visie op het onderscheid tussen betaald en onbetaald werk**

Onderdeel A. Richten

1. Wij beschikken over actueel vrijwilligersbeleid ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2. Wij beschikken over (financiële) middelen om vrijwilligerswerk mogelijk te maken ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

3. Wij hebben (indien van toepassing) een visie op het onderscheid tussen betaald en onbetaald werk

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

Toelichting / blijkt uit

Onderdeel B. Inrichten

Inrichten

'Inrichten' gaat over de plaats van vrijwilligers in de organisatie en de afspraken, regelingen en procedures die daarop van toepassing zijn. Bij dit onderdeel vragen we naar de randvoorwaarden die nodig zijn om het vrijwilligerswerk goed te regelen. Denk aan bijvoorbeeld een handboek vrijwilligerswerk, intakeformulier, functieomschrijvingen, procedureomschrijvingen, projectplan, gedragscode, brochure of begroting.

Overzicht Onderdeel B.

1. **Bij ons is het duidelijk wie er verantwoordelijk is voor de coördinatie van het vrijwilligerswerk** ★

2. **Wij hebben de volgende voorwaarden en documenten m.b.t. werken met vrijwilligers op orde** ★
 - a. **Vrijwilligersovereenkomst** ★

 - b. **Taak- en/of functieomschrijvingen** ★

 - c. **Afspraken over onkosten- en/of vrijwilligersvergoeding** ★

 - d. **Invloed, inspraak & medezeggenschap** ★

 - e. **Intervisie & training** ★

 - f. **Verzekeringen** ★

 - g. **Privacyverklaring** ★

3. **Wij hebben maatregelen getroffen voor de veiligheid van vrijwilligers en deelnemers** ★
 - a. **Sociale veiligheid** ★

 - b. **Veilige arbeidsomstandigheden** ★

4. **Bij ons is (indien van toepassing) duidelijk welke taken en verantwoordelijkheden de beroepskracht heeft en welke de vrijwilliger**

5. **Wij richten ons actief op een divers vrijwilligersbestand**

6. **Bij ons is duidelijk hoe we vrijwilligers werven en selecteren**

Onderdeel B. Inrichten

1. Bij ons is het duidelijk wie er verantwoordelijk is voor de coördinatie van het vrijwilligerswerk ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2. Wij hebben de volgende voorwaarden en documenten m.b.t. werken met vrijwilligers op orde ★

2a. Vrijwilligersovereenkomst ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2b. Taak- en/of functieomschrijvingen ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2c. Afspraken over onkosten- en/of vrijwilligersvergoeding 

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2d. Invloed, inspraak & medezeggenschap 

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2e. Intervisie & training 

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2f. Verzekeringen 

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2g. Privacyverklaring ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

3. Wij hebben maatregelen getroffen voor de veiligheid van vrijwilligers en deelnemers ★

3a. Sociale veiligheid ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

3b. Veilige arbeidsomstandigheden ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

Toelichting / blijkt uit

4. Bij ons is (indien van toepassing) duidelijk welke taken en verantwoordelijkheden de beroepskracht heeft en welke de vrijwilliger

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

Toelichting / blijkt uit

5. Wij richten ons actief op een divers vrijwilligersbestand

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

6. Bij ons is duidelijk hoe we vrijwilligers werven en selecteren

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

Toelichting / blijkt uit

Onderdeel C. Verrichten

Verrichten

'Verrichten' gaat over de uitvoering van het vrijwilligersbeleid. Het is de vertaling van beleid en plannen (onderdeel A en B) naar de praktijk. Verwijs hier daarom naar ingevulde actuele praktijkdocumenten, zoals gebruikte gespreksverslagen, notulen, formulieren etc.

Overzicht Onderdeel C.

1. **Wanneer vrijwilligers bij ons actief zijn:** ★
 - a. **Is hun motivatie en beschikbaarheid bekend** ★
 - b. **Zijn hun kennis en vaardigheden bekend** ★
 - c. **Is er een vast aanspreekpunt die hen opvangt, inwerkt en regelmatig begeleidt** ★
 - d. **Krijgen ze relevante informatie over de organisatie** ★
 - e. **Worden ze ingelicht over de afspraken die er zijn over (sociale) veiligheid en waar nodig aangesproken op ongewenst gedrag** ★
 - f. **Worden ze op passende wijze gewaardeerd en beloond** ★
 - g. **Hebben ze inspraak over de invulling van hun taken en werkomstandigheden**
 - h. **Krijgen ze de kans om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen**
 - i. **Is bekend wat hun tevredenheid en wensen zijn en spelen we daarop in**
2. **Bij ons beschikken vrijwilligerscoördinatoren/-begeleiders over actuele en gerichte kennis en vaardigheden om vrijwilligers te begeleiden en ondersteunen**

Onderdeel C. Verrichten

1. Wanneer vrijwilligers bij ons actief zijn: ★

1a. Is hun motivatie en beschikbaarheid bekend ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1b. Zijn hun kennis en vaardigheden bekend ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1c. Is er een vast aanspreekpunt die hen opvangt, inwerkt en regelmatig begeleidt ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1d. Krijgen ze relevante informatie over de organisatie ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1e. Worden ze ingelicht over de afspraken die er zijn over (sociale) veiligheid en waar nodig aangesproken op ongewenst gedrag ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1f. Worden ze op passende wijze gewaardeerd en beloond ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1g. Hebben ze inspraak over de invulling van hun taken en werkomstandigheden

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1h. Krijgen ze de kans om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

1i. Is bekend wat hun tevredenheid en wensen zijn en spelen we daarop in

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2. Bij ons beschikken vrijwilligerscoördinatoren/-begeleiders over actuele en gerichte kennis en vaardigheden om vrijwilligers te begeleiden en ondersteunen

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

Onderdeel D. Herinrichten

Herinrichten

'Herinrichten' gaat over het evalueren van het werk. Dat is belangrijk om de kwaliteit van de organisatie en het vrijwilligerswerk hoog te houden en te blijven verbeteren. Hier verwijst je naar actuele tevredenheidsonderzoeken, verslagen van evaluatiegesprekken of bijvoorbeeld de output van vrijwilligersbijeenkomsten. Je kunt ook laten zien dat je concreet iets gedaan hebt met de ontvangen feedback.

Overzicht **Onderdeel D.**

1. **Wij vragen vrijwilligers die vertrekken om feedback en leren daarvan** 

2. **Om ervan te leren, onderzoeken we structureel de tevredenheid. We passen ons beleid en werkwijze daarop aan.** 
 - a. **Tevredenheid van vrijwilligers** 

 - b. **Tevredenheid van beroepskrachten over de samenwerking met vrijwilligers**

 - c. **Tevredenheid van andere (groepen) mensen die te maken hebben met vrijwilligers**

3. **Wij evalueren structureel het vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement**

Onderdeel D. Herinrichten

1. Wij vragen vrijwilligers die vertrekken om feedback en leren daarvan ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2. Om ervan te leren, onderzoeken we structureel de tevredenheid. We passen ons beleid en werkwijze daarop aan. ★

2a. Tevredenheid van vrijwilligers ★

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

2b. Tevredenheid van beroepskrachten over de samenwerking met vrijwilligers

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

Toelichting / blijkt uit

2c. Tevredenheid van andere (groepen) mensen die te maken hebben met vrijwilligers

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

Toelichting / blijkt uit

3. Wij evalueren structureel het vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement

- Ja, we doen het in de praktijk én het staat op papier
- Ja, we doen het in de praktijk
- Nee, niet geregeld
- Weet ik niet

Toelichting / blijkt uit

Toelichtingen

Onderdeel A. Richten

1. Wij beschikken over actueel vrijwilligersbeleid

Goed vrijwilligersbeleid is een (compact) document dat de visie op het werken met vrijwilligers, concrete voorwaarden en afspraken bevat. Omdat de maatschappij, je organisatie en het vrijwilligerswerk zich ontwikkelen en veranderen is het belangrijk om je vrijwilligersbeleid actueel te houden.



TIP

Nog geen vrijwilligersbeleid? Als je de onderdelen A, B, en D van deze Zelfevaluatie volgt en daarbij de afspraken en werkwijzen van jullie organisatie omschrijft heb je de basis van goed vrijwilligersbeleid al staan!

2. Wij beschikken over (financiële) middelen om vrijwilligerswerk mogelijk te maken

Vrijwilligerswerk zelf is meestal onbetaald, maar vrijwilligerswerk mogelijk maken kost geld. Bijvoorbeeld voor onkostenvergoedingen, verzekeringen, scholing, bedankjes en ondersteuning & begeleiding.



TIP

Zit je in het bestuur van een vrijwilligersorganisatie, kijk dan op www.nov.nl voor meer informatie over goed besturen en hoe je dat behapbaar houdt. Je vindt er info, voorbeelden en kunt sparren met andere bestuurders.

3. Wij hebben (indien van toepassing) een visie op het onderscheid tussen betaald en onbetaald werk

Een visie helpt bij het maken van keuzes over welke taken en verantwoordelijkheden bij de beroepskrachten en welke bij de vrijwilligers liggen. Dat draagt bij aan een goede samenwerking en voorkomt onduidelijkheid op het gebied van arbeidsverdringing.

Even belangrijk is echter dat beiden een unieke waarde meebrengen en dat je die optimaal op elkaar wil laten aansluiten. Definieer dus vooral de kracht van de vrijwilliger en die van de beroepskracht.

Onderdeel B. Inrichten

1. Bij ons is het duidelijk wie er verantwoordelijk is voor de coördinatie van het vrijwilligerswerk

Een centraal aanspreekpunt voor vrijwilligers is praktisch en biedt duidelijkheid voor iedereen. Dit kan een vrijwilligerscoördinator zijn of een vast aanspreekpunt. Deze kan een adviserende, coördinerende en/of begeleidende rol hebben. Vaak houden meerdere mensen binnen een organisatie zich bezig met vrijwilligers. Daarom is het wenselijk dat er iemand eindverantwoordelijkheid draagt voor (de positie van) de vrijwilligers.

2. Wij hebben de volgende voorwaarden en documenten m.b.t. werken met vrijwilligers op orde

2a. Vrijwilligersovereenkomst

Een vrijwilligersovereenkomst is niet verplicht, maar voor de meeste organisaties wel aan te raden, omdat het duidelijkheid schept. In een vrijwilligersovereenkomst staan alle afspraken die vrijwilligers en de organisatie onderling maken. Een goede overeenkomst bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:

- Werkzaamheden
- Begin en einde van de overeenkomst
- Tijdsinvestering en werktijden
- Begeleiding, informatie en scholing
- Inspraak & medezeggenschap
- Onkostenvergoeding
- Verzekeringen
- Conflicten
- Vertrouwelijkheid (evt. geheimhouding)

Werk je zonder vrijwilligersovereenkomst, leg dan uit waarom. Zorg er in ieder geval voor dat de afspraken over bovenstaande onderwerpen zowel voor de vrijwilliger als voor de organisatie duidelijk zijn en ergens op papier staan.

2b. Taak- en/of functieomschrijvingen

Van tevoren doorspreken wat iemand gaat doen, biedt duidelijkheid en voorkomt teleurstellingen. Dit leg je vast op papier. Het kunnen vaste functie- of taakomschrijvingen zijn, maar ook op maat gemaakt, passend bij de vrijwilliger. Als taken goed aansluiten bij de motivatie van de vrijwilliger, wordt het werk aantrekkelijker.

2c. Afspraken over onkosten- en/of vrijwilligersvergoeding

Als organisatie bepaal je zelf óf en wat je vergoedt. De meeste organisaties vergoeden echter onkosten, zodat vrijwilligers geen kosten maken om het vrijwilligerswerk te doen. Hier maak je van tevoren duidelijke afspraken over en die leg je vast. Je kunt als organisatie ook een vrijwilligersvergoeding betalen.



TIP

Hier vind je alle informatie over onkosten- en vrijwilligersvergoeding voor vrijwilligers.

2d. Invloed, inspraak & medezeggenschap

Wanneer vrijwilligers invloed en inspraak hebben neem je ze serieus en voelen ze zich meer verbonden met de organisatie. Dat draagt o.a. bij aan het behoud van vrijwilligers.

Medezeggenschap kun je op verschillende manieren vormgeven, van heel informeel tot formeel.

Denk bijv. aan:

- tussentijds informeren;
- een (vast) werkoverleg;
- een vrijwilligersvertegenwoordiger in het bestuur;
- een vast aanspreekpunt in het management;
- een cliëntenraad;
- een vrijwilligersraad en/of
- een plek in de ondernemingsraad.

TIP

Meer info en voorbeelden over inspraak en medezeggenschap vind je op www.nov.nl

2e. Intervisie & training

Training is meestal nodig om de juiste kennis en vaardigheden te hebben om het vrijwilligerswerk goed te kunnen doen. Ook geeft het vrijwilligers de kans zich te ontwikkelen.

Tussentijdse momenten waarop je als groep bij elkaar komt (bijv. in de vorm van intervisie) geeft mensen de kans zich uit te spreken, maakt dat mensen zich onderdeel voelen van het geheel en geeft vaak plezier en energie. Zowel training als tussentijdse bijeenkomsten moeten passend zijn bij de organisatie en het type vrijwilligerswerk, dus niet te veel en zeker niet te weinig.

2f. Verzekeringen

Ook voor vrijwilligersorganisaties is het belangrijk om goed verzekerd te zijn. Tenslotte kan er tijdens het vrijwilligerswerk altijd iets gebeuren. Veel gemeentes hebben een collectieve vrijwilligersverzekering. Dit is vaak een secundaire verzekering. Controleer of deze voldoende dekkend is. Soms is het namelijk nodig om een aanvullende verzekering af te sluiten. Denk aan een ongevallenverzekering, bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering, Bijzondere Voorwaarden Schadeverzekering, evenementenverzekering, etc.)

TIP

Bel de Vrijwilligerscentrale in jouw gemeente als je precies wil weten hoe het zit met verzekeringen!

2g. Privacyverklaring

Iedereen heeft te maken met de privacywetgeving. De belangrijkste voorwaarden zijn dat je als organisatie kunt uitleggen:

- Wat het doel van het bewaren en/of delen van gegevens is;
- Welke gegevens je vastlegt en/of deelt;
- Waar de gegevens vandaan komen;
- Met wie de gegevens worden gedeeld en
- Of dit gegrond is en vrijwilligers er toestemming voor hebben gegeven.

 TIP

Lees hier hoe je een privacyverklaring opstelt en bekijk voorbeelden van anderen!

3. Wij hebben maatregelen getroffen voor de veiligheid van vrijwilligers en deelnemers

3a. Sociale veiligheid

Vrijwilligers werken vaak met of voor kwetsbare groepen zoals kinderen, ouderen of mensen met een beperking. Om grensoverschrijdende incidenten te voorkomen, is het belangrijk om preventieve maatregelen te treffen.

Ook vrijwilligers moeten kunnen werken in een veilige omgeving. Het waarborgen van sociale veiligheid begint bij het voorkomen van ongewenst gedrag. Dat is bijvoorbeeld: beledigen, pesten, discrimineren, bedreigen, roddelen, uitsluiten, seksueel grensoverschrijdend gedrag en mishandelen. Duidelijke afspraken op papier en een aanspreekcultuur verkleinen de kans op ongewenst gedrag of incidenten.

 TIP

Alle informatie over sociale veiligheid en de regeling Gratis VOG vind je hier.

3b. Veilige arbeidsomstandigheden

Als organisatie heb je zorgplicht en ben je verantwoordelijk en aansprakelijk voor veilige en gezonde werkomstandigheden voor vrijwilligers. Zo moeten vrijwilligers bijvoorbeeld weten wat de vluchtroutes zijn in een gebouw, moeten er voldoende bhv'ers aanwezig zijn en moeten vrijwilligers die met gevaarlijk gereedschap werken weten hoe ze die veilig gebruiken. Arbovoorschriften zijn alleen van toepassing als er sprake is van ernstige risico's voor de gezondheid en veiligheid van vrijwilligers. Weet welke regelgeving voor veiligheid op jouw organisatie van toepassing is.

 TIP

Alle informatie over veilige arbeidsomstandigheden vind je hier.

4. **Bij ons is (indien van toepassing) duidelijk welke taken en verantwoordelijkheden de beroepskracht heeft en welke de vrijwilliger**

Een duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden is belangrijk voor een prettige samenwerking, maar ook om het verschil tussen betaald en onbetaald werk zuiver te houden en (de schijn van) arbeidsverdringing te voorkomen. Je dient het verschil expliciet te kunnen benoemen en kan aangeven waar de grenzen van de (vrijwilligers)functies liggen. Wat doen ze wel, wat doen ze niet?

5. **Wij richten ons actief op een divers vrijwilligersbestand**

Organisaties met verschillende soorten vrijwilligers zijn veelzijdiger en aantrekkelijker. Diversiteit gaat niet alleen over verschillen in cultuur, huidskleur, geslacht en geloof, maar ook over verschillen in kennis, vaardigheden en levenservaring. Het zorgt ervoor dat meer mensen zich identificeren met de organisatie en de organisatie interessant vinden.

6. **Bij ons is duidelijk hoe we vrijwilligers werven en selecteren**

Het is de meest gestelde vraag door organisaties die met vrijwilligers werken: hoe komen we aan meer, nieuwe of andere vrijwilligers? Er zijn ook organisaties die een wachtlijst hebben en goed in staat blijken om te voldoen aan wat vrijwilligers zoeken. Organisaties die hier succesvol in zijn, hebben vaak een gerichte aanpak en concreet plan voor het werven van vrijwilligers.

 TIP

Ga je binnenkort weer vrijwilligers werven? Laat de wervingscirkel je helpen!

Onderdeel C. **Verrichten**

1. **Wanneer vrijwilligers bij ons actief zijn:**

1a. **Is hun motivatie en beschikbaarheid bekend**

Betrokkenheid en motivatie is de sleutel van vrijwilligerswerk. Daarom is het belangrijk te weten waarom een vrijwilliger gemotiveerd is om bij jouw organisatie vrijwilligerswerk te doen. Motivatie en beschikbare tijd en uren van een vrijwilliger kunnen veranderen: blijf daarom met elkaar in gesprek.

1b. **Zijn hun kennis en vaardigheden bekend**

Het (er)kennen van kwaliteiten werkt motiverend voor de vrijwilliger. Als je talent benut wordt vergroot dat je betrokkenheid. Daarnaast kunnen vrijwilligers over verrassende kwaliteiten en talenten beschikken, die waardevol zijn voor je organisatie!

1c. **Is er een vast aanspreekpunt die hen opvangt, inwerkt en regelmatig begeleidt**

Zorg dat vrijwilligers weten bij wie ze terecht kunnen en goed worden ingewerkt, begeleid en aangestuurd. Een inwerkperiode en kennismaking met collega's zorgt ervoor dat de vrijwilliger zich snel thuis voelt. Dat is noodzakelijk voor een goede start en voorkomt dat vrijwilligers zich aan hun lot overgelaten voelen.

1d. **Krijgen ze relevante informatie over de organisatie**

Vrijwilligers hebben informatie nodig om hun werk goed te kunnen doen en om met betrokkenheid en plezier te kunnen werken. Daarnaast is het belangrijk ze te informeren over de doelen van de organisatie en over wat er speelt.

1e. **Worden ze ingelicht over de afspraken die er zijn over (sociale) veiligheid en waar nodig aangesproken op ongewenst gedrag**

Bij onderdeel B vragen we naar de afspraken over (sociale) veiligheid op papier. Hier vragen we naar de toepassing ervan in de praktijk. Denk bijvoorbeeld aan het bespreken van omgangsregels en de introductie van de (interne) vertrouwenscontactpersoon. Maar ook: hoe maak je ongewenst gedrag bespreekbaar en wat gebeurt er als er toch ongewenst gedrag plaatsvindt?

1f. **Worden ze op passende wijze gewaardeerd en beloond**

De belangrijkste manier om te laten zien dat je blij met vrijwilligers bent en dat ze onmisbaar zijn, is oprechte erkenning en waardering voor hun vrijwillige inzet. Dit uitspreken, ze bedanken, investeren in goed contact, goede facilitering en het schouderklopje, zijn onmisbaar. Vrijwilligers ontvangen geen salaris en moeten hun voldoening uit het vrijwilligerswerk zelf halen. Ze doen het vrijwilligerswerk dus niet voor de cadeautjes, het kerstpakket of het vrijwilligersfeest, maar het wordt vaak wél als heel leuk en een extra blijk van waardering ervaren.

1g. **Hebben ze inspraak over de invulling van hun taken en werkomstandigheden**

Ruimte voor eigen inbreng zorgt ervoor dat vrijwilligers zich erkend, serieus genomen en onderdeel van de organisatie voelen. Bovendien helpt het bij het verbeteren van de kwaliteit van het werk. Inspraak kan op verschillende manieren plaatsvinden, bijvoorbeeld informeel tijdens de koffiepauze, in een gesprek met een vrijwilligerscoördinator of formeel in de bestuursvergadering of vrijwilligersraad.

1h. **Krijgen ze de kans om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen**

Aansluiten op wat vrijwilligers willen leren, zorgt voor gemotiveerde vrijwilligers. De kennis en vaardigheden die ze daarmee ontwikkelen biedt de organisatie betere kwaliteit. Bovendien worden vrijwilligers zo gezien en gewaardeerd: ook dat draagt bij aan het behoud van de vrijwilligers voor je organisatie.

1i. **Is bekend wat hun tevredenheid en wensen zijn en spelen we daarop in**

Vrijwilligers die tevreden en enthousiast zijn voelen zich meestal meer verbonden met de organisatie. Individuele wensen en tevredenheid kunnen natuurlijk veranderen. Dit vraagt om tussentijds contact en een vast moment waarop je dit onderwerp bespreekt.

2. Bij ons beschikken vrijwilligerscoördinatoren/-begeleiders over actuele en gerichte kennis en vaardigheden om vrijwilligers te begeleiden en ondersteunen

Een vrijwilligerscoördinator of –begeleider is van grote meerwaarde voor de vrijwilligers en voor de organisatie. Vrijwilligers goed (bege)leiden vraagt om de juiste kennis en aanpak. Cursussen, intervisie en werkoverleggen helpen hierbij. Bijvoorbeeld over vrijwilligersmanagement, coachingsvaardigheden of leidinggeven. Investeren in vrijwilligerscoördinatoren komt uiteindelijk ten goede aan de vrijwilligers.



TIP

Kom als coördinator op hét platform voor Vrijwillige Inzet in Nederland en blijf geïnspireerd en up to date!

Onderdeel D. Herinrichten

1. Wij vragen vrijwilligers die vertrekken om feedback en leren daarvan

Redenen van vertrek kunnen persoonlijk van aard zijn zoals een verhuizing, gezondheid, betaald werk of veranderende mogelijkheden. De reden kan ook binnen de organisatie liggen, bijvoorbeeld door een onprettige werksfeer, onvoldoende begeleiding of tegenvallende werkzaamheden. Als je weet waarom vrijwilligers vertrekken krijg je inzicht in wat goed gaat binnen je organisatie en wat er beter kan.

2. Om ervan te leren, onderzoeken we structureel de tevredenheid. We passen ons beleid en werkwijze daarop aan.

2a. Tevredenheid van vrijwilligers

Tevreden vrijwilligers zitten beter in hun vel, functioneren beter en blijven meestal langer actief. Bovendien zijn tevreden en enthousiaste vrijwilligers de beste ambassadeurs voor je organisatie. Daarom is het raadzaam om regelmatig te onderzoeken of vrijwilligers tevreden zijn over bijvoorbeeld de sfeer, het werk, de begeleiding, de onderlinge samenwerking en waardering.

2b. Tevredenheid van beroepskrachten over de samenwerking met vrijwilligers

Een goede samenwerking is niet vanzelfsprekend en vraagt aandacht. Het helpt om regelmatig te onderzoeken of alles naar wens verloopt. Ook helpt een structurele tussentijdse evaluatie op taken en verantwoordelijkheden, o.a. om (de schijn van) arbeidsverdringing te voorkomen en ervoor te zorgen dat vrijwilligers écht tot hun recht komen.

2c. Tevredenheid van andere (groepen) mensen die te maken hebben met vrijwilligers

Tijdens het vrijwilligerswerk werken vrijwilligers vaak met bijvoorbeeld leden, bezoekers, deelnemers, klanten, partners, etc. Vrijwilligers zijn dan het visitekaartje van je organisatie. Om de kwaliteit van je diensten zo hoog mogelijk te houden is het van belang om ook van die (groepen) mensen te weten hoe ze het contact met de vrijwilligers ervaren.

3. Wij evalueren structureel het vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement

Vaak ontwikkelt het vrijwilligerswerk zich in de loop van de tijd of moet het zich ontwikkelen om aantrekkelijk en actueel te blijven. Daarom is het aan te raden om het vrijwilligersbeleid structureel te onderzoeken en aan te passen. Dat kan o.a. door het vrijwilligersbeleid tussentijds aan te passen als zich kleine vragen of onduidelijkheden voordoen.