



**moviera**  
AANPAK HUISELIJK GEWELD

# Werken met Vrijwilligers na Huiselijk Geweld

**Handreiking voor beleid en praktijk**



Adri van Apeldoorn en Rahel Oehrli, Moviera  
Willem-Jan de Gast, Nomade Training en Advies

# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inleiding</b>   | <b>2</b>  |
| <b>1 Richten: Visie op vrijwillige inzet</b>                   | <b>5</b>  |
| 1.1 Waarom werken met vrijwilligers?                           | 5         |
| 1.2 Rol en positie van vrijwilligers                           | 7         |
| 1.3 Ex-cliënten en kwetsbare vrijwilligers                     | 9         |
| 1.4 Grenzen aan vrijwillige inzet                              | 10        |
| 1.5 Opbouwen van vrijwillige inzet                             | 11        |
| <b>2 Inrichten: Vrijwilligersbeleid</b>                        | <b>14</b> |
| 2.1 De vrijwilligersreis als kapstok                           | 14        |
| 2.2 Instroom   | 16        |
| 2.3 Doorstroom   | 18        |
| 2.4 Uitstroom  | 21        |
| 2.5 Veiligheid   | 23        |
| <b>3 Verrichten: Werken met vrijwilligers</b>                  | <b>25</b> |
| 3.1 Op motivatie inspelen                                      | 25        |
| 3.2 De administratie op orde hebben                            | 28        |
| 3.3 Gesprekken voeren  | 28        |
| 3.4 Samenspel bevorderen                                       | 31        |
| <b>4 De rol en positie van de coördinator</b>                  | <b>33</b> |
| 4.1 Soorten coördinatoren                                      | 33        |
| 4.2 Spin in het web en bemiddelaar                             | 34        |
| 4.3 Beïnvloeden vanaf de zijkant                               | 35        |
| 4.4 Krachten bundelen  | 36        |
| <b>Meer weten</b>  | <b>37</b> |
| <b>Bijlagen</b>  |           |
| 1. Checklist Visie op Vrijwillige Inzet                        | 38        |
| 2. Basisvoorwaarden voor vrijwillige inzet na huiselijk geweld | 41        |
| 3. Checklist Vrijwilligersbeleid                               | 43        |
| 4. Ruilschema  | 51        |
| 5. Wervingscirkel  | 54        |
| 6. Vrijwilligersbeleid Moviera                                 | 60        |
| 7. Richtlijnen & Kaders Vrijwilligersbeleid Moviera            | 64        |

# Inleiding

Deze handreiking gaat over de inzet van vrijwilligers in organisaties die zich bezighouden met de opvang, ondersteuning en begeleiding van mensen die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld (hierna: *opvang-organisaties*). De handreiking is bedoeld voor degenen binnen deze organisaties die zich bezighouden met het beleid en de uitvoering van de inzet van vrijwilligers. Dat kunnen leidinggevendenden zijn, coördinatoren vrijwillige inzet en/of contactpersonen op locaties. Voor deze groep hanteren we de term *coördinator* in deze publicatie.

Doel van deze handreiking is om coördinatoren in opvang-organisaties handvatten te bieden om onderbouwde keuzes te maken of en hoe er met vrijwilligers gewerkt en samengewerkt kan worden. We doen dat aan de hand van een vaak gebruikte driedeling:

- **Richten:** Wat is je *visie* als organisatie op de inzet van vrijwilligers: Waarom wil je als opvang-organisatie met vrijwilligers werken? Wat is hun toegevoegde waarde in het licht van de missie van de organisatie en voor de doelgroep? Welke rol en positie kunnen zij vervullen? Waar liggen de grenzen van de vrijwillige inzet? Hoe krijg je de organisatie mee?
- **Inrichten:** Hoe ziet een volwaardig *vrijwilligersbeleid* eruit? Hoe spelen we in op de motivatie en talenten van vrijwilligers? Wat willen we vastleggen en aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan? Hoe garanderen we de veiligheid van cliënten, vrijwilligers en beroepskrachten? Welke faciliteiten, ondersteuning, begeleiding en waardering bieden we vrijwilligers en wie heeft daarin welke rol? Hoe organiseren we de samenwerking tussen vrijwilligers en hulpverleners?
- **Verrichten:** Hoe ziet de *dagelijkse praktijk* eruit: Hoe voeren we de dagelijkse aansturing, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers uit: wie doet wat? Wat doen we op de terreinen werving, intake, welkom heten, training, begeleiding, waardering, ontwikkeling en afscheid?

Ten slotte besteden we extra aandacht aan de rol en positie van de coördinator in opvang-organisaties. Dat doen we omdat professioneel werken met vrijwilligers in veel opvang-organisaties een vrij recent fenomeen is. De coördinator heeft daarom een cruciale rol om de waarde van vrijwillige inzet zichtbaar te maken, de inzet van vrijwilligers (mede) mogelijk te maken, er voor vrijwilligers te zijn als aanspreekpunt en vraagbaak, en collega's te informeren, enthousiasmeren en zo nodig te trainen ten behoeve van gelijkwaardige samenwerking in het belang van de cliënt.



Deze handreiking is gebaseerd op de uitkomsten van het project *Werken met Vrijwilligers na Huiselijk Geweld*, dat door opvang-organisatie Moviera ([www.moviera.nl](http://www.moviera.nl)) is opgezet en samen met landelijk kennisinstituut Movisie ([www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)) tussen 2018 en 2021 is uitgevoerd. Het project is mede mogelijk gemaakt door het Kansfonds ([www.kansfonds.nl](http://www.kansfonds.nl)). Deze handreiking is geschreven door Willem-Jan de Gast van Nomade Training en Advies (<https://nomadetrainingenadvies.nl>).

In de handreiking verwijzen we regelmatig naar andere publicaties, artikelen, webinars en websites. Dat doen we omdat er meer kennis, voorbeelden en praktische hulpmiddelen te vinden zijn dan we in deze handreiking kwijt kunnen.

Ten slotte: als je naar aanleiding van deze handreiking meer wilt weten, verdieping zoekt of wilt uitwisselen met collega-coördinatoren, dan kan dat. Moviera organiseert regelmatig intervisie voor coördinatoren vrijwillige inzet uit opvang-organisaties. Ook zijn er twee trainingen ontwikkeld: de training *Werken met Vrijwilligers* voor coördinatoren waarin vooral de praktische, dagelijkse begeleiding van vrijwilligers centraal staat, en een introductie-training voor nieuwe vrijwilligers om hen wegwijs te maken in een opvang-organisatie. Wil je meer weten over intervisie of trainingen, neem dan contact op met de coördinatoren vrijwillige inzet van Moviera: [vrijwilligers@moviera.nl](mailto:vrijwilligers@moviera.nl)

# 1. Richten: Visie op vrijwillige inzet

De eerste stap om met vrijwillige inzet in een opvang-organisatie aan de slag te gaan en blijven, is bewust nadenken over en beredeneerde keuzes maken of, hoe, waar en wanneer vrijwilligers ingezet kunnen worden. Omdat de veiligheid van cliënten voorop staat, is er bij veel opvang-organisaties voorstelbare schroom om de buitenwereld naar binnen te brengen. Tegelijk kan de inzet van vrijwilligers een cruciale stap zijn om cliënten voor te bereiden op een terugkeer in de samenleving en meerwaarde bieden op de weg naar herstel.

In dit hoofdstuk laten we daarom zien wat de overwegingen zijn om met vrijwilligers te willen werken en welke randvoorwaarden daaraan verbonden zijn als het gaat om opvang-organisaties. Overigens bevelen we aan om eens in de paar jaar de visie op vrijwillige inzet te checken en zo nodig te actualiseren.

## 1.1 Waarom werken met vrijwilligers?

De eerste en belangrijkste vraag die je als opvangorganisatie te beantwoorden hebt, is waarom je met vrijwilligers wilt werken en samenwerken. Vanuit onderzoek en literatuur zijn daarop twee antwoorden te geven.

### Drie redenen

Ten eerste kun je als organisatie drie soorten redenen hebben om met vrijwilligers te werken: ideële, inhoudelijke en instrumentele (de drie I's):

- **Ideël:** Je wilt met vrijwilligers (samen)werken omdat je erin gelooft dat de organisatie en het werk er rijker van worden en de cliënten er beter van worden om niet alleen met betaalde krachten te maken hebben. Vrijwilligers voegen iets toe omdat ze vrijwilliger zijn.
- **Inhoudelijk:** Vrijwilligers brengen meer en andere kennis, vaardigheden en netwerken in dan wanneer je alleen met betaalde krachten werkt. Zo breid je als organisatie je expertise en ervaring uit, waardoor je de cliënten op meer manieren kunt bedienen.
- **Instrumenteel:** Zonder vrijwilligers krijg je niet al het werk gedaan, de handen en hoofden van vrijwilligers zijn nodig om (onderdelen van) de organisatie draaiende te houden.

De ervaring leert dat instrumentele redenen alleen onvoldoende zijn om vrijwilligers te vinden en behouden. De meeste organisaties hebben een mix van redenen om met de inzet van vrijwilligers hun missie waar te maken.



“Wij zien de inzet van vrijwilligers als brug, tussen de veilige binnenwereld die Moviera creëert en de buitenwereld, waarin de cliënten weer zullen gaan terugkeren. Tijdens hun herstelproces al in aanraking komen met “gewone” mensen, die nog middenin deze buitenwereld staan, kan behulpzaam zijn op de weg naar herstel. Daarbij bieden vrijwilligers talenten, die niet onder ons structureel professioneel handelen vallen. Denk bijvoorbeeld aan schilderen, koken en fietsen.” (Coördinatoren vrijwillige inzet Moviera)

### Vier waarden

Ten tweede kun je kijken vanuit de toegevoegde waarde die vrijwillige inzet levert. Die waarde manifesteert zich op vier niveaus: voor de organisatie, voor de cliënt, voor de vrijwilliger en voor de samenleving. De toegevoegde waarde voor de organisatie wordt zichtbaar in de drie l's. De toegevoegde waarde voor de cliënt wordt goed duidelijk uit de visie van Moviera op vrijwillige inzet:

- Vrijwilligers vormen voor onze cliënten een brug naar de samenleving op de gebieden recreatie, wonen, vrijetijdsbesteding en contacten.
- Vrijwilligers leveren een bijdrage aan de snellere re-integratie van cliënten in de samenleving.
- Door vrijwilligers geven we naast het reguliere aanbod extra service aan onze cliënten.

Bron: Vrijwilligersbeleid Moviera, revisie 2019

Vrijwilligers hebben een andere verhouding ten opzichte van cliënten dan beroepskrachten en kunnen daardoor een aanvullende waarde hebben. Een manager van de Blijf Groep zei daarover in een interview: “... onze vrijwilligers kunnen de hulp echt een boost geven door aandacht te geven op andere terreinen.” Of zoals een cliënt het ooit verwoordde: “Met de vrijwilliger heb ik eindelijk weer eens een normaal gesprek.”

Vrijwillige inzet heeft vervolgens ook waarde voor de vrijwilliger zelf: veel mensen willen bijvoorbeeld van betekenis zijn, ertoe doen, ergens bij horen, anderen helpen, nieuwe dingen leren, een leuke tijd hebben en/of hun talenten inzetten. Vrijwillige inzet in opvang-organisaties biedt al deze mogelijkheden. Zo snijdt het mes aan drie kanten: de organisatie, de cliënt én de vrijwilliger worden er beter van.



Ten slotte is een samenleving waarin veel mensen bereid zijn zich vrijwillig in te zetten een meer solidaire, betrokken samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Dat kan niet alleen betekenis hebben bij de preventie van huiselijk geweld, maar zorgt er tevens voor dat mensen ook in de toekomst bereid zullen zijn zich vrijwillig in te zetten.

## 1.2 Rol en positie van vrijwilligers

### Altijd aanvullend

In opvang-organisaties is het werk dat door vrijwilligers wordt gedaan in essentie altijd aanvullend. Om het scherp te zeggen: de inzet van vrijwilligers is een middel om de missie van de organisatie nog beter te kunnen bereiken, en geen doel op zich. Het kernproces moet doorgang kunnen vinden zonder de inzet van vrijwilligers. In het beleid van Moviera staat: *“De vrijwilliger verricht additionele werkzaamheden voor Moviera. De vrijwilligers vullen de beroepszorg aan, maar mogen de beroepszorg niet vervangen.”* (Vrijwilligersbeleid Moviera, revisie 2019).

Dit heeft vanzelfsprekend te maken met de veiligheid van cliënten en de noodzaak van professionele begeleiding in traumatische omstandigheden. Het is cruciaal dit uitgangspunt steeds weer onder de aandacht te brengen van vrijwilligers, cliënten en betaalde krachten: het schept duidelijkheid over de rol en positie van vrijwilligers en beschermt zo niet alleen de cliënt maar ook de vrijwilliger.

Tegelijk leert de ervaring dat naarmate je als organisatie op meer manieren met meer vrijwilligers aan de slag gaat, er onvermijdelijk ‘grijze gebieden’ ontstaan: werkzaamheden en activiteiten waarbij de grenzen van de vrijwillige inzet minder duidelijk zijn. Dat kan komen omdat het een nieuwe taak betreft, omdat je bijvoorbeeld te maken hebt met een zeer gekwalificeerde vrijwilliger die veel aankan, of omdat er een tekort aan betaalde krachten is. Elke keer weer is het dan zaak om het grijze gebied bespreekbaar te maken en als organisatie te bepalen hoe je ermee wilt omgaan. Zie ook 1.4.

### En altijd gelijkwaardig

Soms ontstaat bij degenen die niet gewend zijn te werken met vrijwilligers binnen een opvang-organisatie de indruk dat, omdat de vrijwillige inzet aanvullend is, de vrijwilligers dus ook minder van belang zijn en er minder toe doen. Dat is een enorme misvatting.

Ten eerste geldt dat de vrijwilliger een belangrijke persoon in het leven van de cliënt kan zijn. Met eigen kennis, vaardigheden en levenservaring. Waar de organisatie bepaalt of en hoe vrijwilligers worden ingezet, is er vanaf het moment dat vrijwilligers actief zijn sprake van gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

Ten tweede geldt dat vanaf het moment dat er vrijwilligers actief zijn, zij een stem hebben en het recht om die te laten horen. Dat geldt zowel wat betreft de uitvoering van hun taken als wat betreft het beleid van de organisatie. Vanzelfsprekend zijn er wel verschillen met betaalde krachten. Zo hebben vrijwilligers in principe geen toegang tot dossiers van cliënten. Wel kunnen zij bij gesprekken tussen hulpverleners en cliënten aanwezig zijn, als deze beiden oordelen dat dit toegevoegde waarde kan hebben. Andersom geredeneerd is het als opvang-organisatie zonde



om geen gebruik te maken van alle kennis, vaardigheden en ideeën die vrijwilligers meenemen. Dit gebeurt als het goed is in ieder geval via de Cliëntenraad: degenen die daarin zitting hebben, doen dat immers als vrijwilliger. Daarmee valt ook de Cliëntenraad onder het vrijwilligersbeleid.

Daarnaast kun je als opvang-organisatie meerdere manieren gebruiken om de stem van de vrijwilligers hoorbaar te maken, van lichte vormen zoals één-op-één gesprekken en groepsbijeenkomsten tot aan het instellen van een vrijwilligersraad. Kern is dat beroepskrachten en vrijwilligers samen de hulp- en dienstverlening aan de cliënten verzorgen en daarin gelijkwaardig zijn.

### **Inzet binnen, ambulante en na vertrek**

Vrijwilligers kunnen vervolgens op drie niveaus worden ingezet: binnen de opvang-organisatie, in het ambulante werk en na afloop van de betrokkenheid van de opvang-organisatie. Het meest voorkomend is de inzet van vrijwilligers **binnen** de opvang-organisatie. Vrijwilligers zijn bijvoorbeeld actief om cliënten te helpen bij het opdoen van alledaagse vaardigheden, zoals fietsen, OV-reizen of het aanleren en oefenen van de taal. Vrijwilligers zorgen ook voor onderhoud van buitenruimtes en tuinen en klusjes in huis, fungeren als chauffeur of zijn ondersteunend bij de kinderopvang. Een volgende categorie gaat over ontspannende activiteiten, zoals yoga- en reiki-klassen, sport of knutselen. Ten slotte kunnen vrijwilligers binnen de opvang als maatje van een cliënt ingezet worden.

Vrijwillige inzet ter ondersteuning van het **ambulante** werk kan twee vormen krijgen. Moviera heeft bijvoorbeeld samen met partners het project *Maatje achter de Voordeur* opgezet. Maatje achter de Voordeur werkt met vrijwilligers die hun eigen ervaring op het gebied van huiselijk geweld kunnen en willen inzetten voor anderen die niet langer in een opvanglocatie verblijven. Professionele ervaringsdeskundigen geven hun een training en begeleiden deze vrijwilligers. Voor meer info, zie: [maatjeachterdevoordeur.nl](http://maatjeachterdevoordeur.nl).

Een tweede hiermee samenhangende vorm is **samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties**, die hun vrijwilligers inzetten naast de ambulante hulpverlening en in de opvang zelf. Bij deze vorm zijn de vrijwilligers dus niet in dienst van de opvang-organisatie, maar zetten zij zich wel in ten behoeve van de cliënt, bijvoorbeeld om een netwerk op te bouwen en bij dagelijkse handelingen. Daarom is in deze gevallen samenwerking en afstemming tussen de betaalde hulpverlener en de vrijwilliger, en dus ook tussen de organisaties, aan de orde om te zorgen dat veiligheid, grenzen en meerwaarde voldoende geborgd zijn. De praktijk is dat een intentieverklaring door de samenwerkende partijen wordt ondertekend. Zo worden de taakverdeling en verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd, en weet je dus als opvang-organisatie waar je aan toe bent.

Dan is er een derde niveau, namelijk vrijwillige inzet **na vertrek** uit de opvang-organisatie haar werk heeft afgerond. Dit lijkt in eerste instantie niet op het bordje van de opvang-organisatie thuis te horen. Toch kan het van belang zijn om hier in het kader van je vrijwilligersbeleid aandacht aan te besteden. Ten eerste wil je als opvang-organisatie de cliënt zoveel mogelijk helpen met re-integratie in de samenleving. Vrijwillige inzet kan daarvoor ook na afronding van het opvang-traject van groot belang zijn. Afspraken met en overdracht aan andere vrijwilligersorganisaties kunnen helpend zijn om de overgang voor de cliënt zo soepel mogelijk te laten verlopen.





Ten tweede kan het voorkomen dat cliënten en eigen vrijwilligers binnen de opvang een band opbouwen die ook na afronding van het traject blijft bestaan. Hoewel er dan formeel geen sprake meer is van vrijwillige inzet vanuit de opvang-organisatie, is het toch goed om met de vrijwilliger in gesprek te blijven over de rol die deze heeft ten aanzien van de ex-cliënt. Dit kan natuurlijk alleen als de vrijwilliger nog op andere manieren actief is binnen je organisatie.

### 1.3 Ex-cliënten en kwetsbare vrijwilligers

Een speciale groep (mogelijke) vrijwilligers zijn degenen die zelf te maken hebben gehad met huiselijk geweld. Ze werden hiervoor al kort genoemd in het voorbeeld van Maatje achter de Voordeur. Een toenemend aantal mensen dat zelf huiselijk geweld heeft meegemaakt, wil iets terugdoen voor de opvang-organisatie na afronding van hun traject en van betekenis zijn voor andere cliënten.

De waarde die mensen met ervaring kunnen toevoegen is potentieel enorm. Als geen ander kunnen zij aansluiten bij de cliënt. Daaraan zitten echter wel een aantal voorwaarden<sup>1</sup>. De belangrijkste daarvan is het kunnen hanteren van de eigen ervaringen. Als mensen nog bezig zijn met de verwerking van wat ze zelf hebben meegemaakt, is het geen goed idee om ze als vrijwilliger voor andere cliënten in te zetten. Niet alleen is dat voor de cliënt verwarrend of zelfs hinderend, ook de hulpverlener krijgt er dan een extra cliënt bij. Ten tweede is het cruciaal dat dergelijke (potentiële) vrijwilligers geleerd hebben om hun eigen ervaringen om te zetten in helpende begeleiding van cliënten en dat ze daarbij professioneel ondersteund worden. Zie ook [www.maatjeachterdevoordeur.nl](http://www.maatjeachterdevoordeur.nl) voor meer informatie.



Veel ex-cliënten willen iets terug doen. We zien dat deze vrijwilligers snel en makkelijk aansluiting vinden bij de huidige cliënten. Wel is het zo dat de ex-client minimaal 6 maanden geen hulpverlening meer ontvangt van Moviera. We nemen ook altijd contact op met de betrokken hulpverlener om te overleggen of deze taak nu geschikt is voor deze ex-client. Het is belangrijk dat er nagedacht wordt over deze inzet en dat je hierover transparant bent. Samen met de ex-client bespreken we hoe je open kunt zijn over het verleden en daar ook grenzen in kunt aangeven. Dat de herkenning en erkenning elkaar raken is mooi, maar mag niet belemmerend zijn in de taak van de vrijwilliger noch belastend zijn voor de cliënt (Coördinatoren vrijwillige inzet Moviera).

<sup>1</sup> Overigens maakt het natuurlijk wel uit welke taak de vrijwilliger krijgt: als er geen of alleen begeleid contact met cliënten is, gelden de genoemde voorwaarden mogelijk minder strikt.



Een tweede speciale groep vrijwilligers zijn degenen die bepaalde vormen van kwetsbaarheid hebben. Voor deze groep geldt, net als voor elke andere vrijwilliger, dat hun vrijwillige inzet voor de cliënt, de organisatie en henzelf enorme waarde kan hebben. Iedereen heeft talenten die ertoe doen.

En net als bij de groep ex-clieënten is van belang om gezamenlijk te onderzoeken of de vrijwillige inzet helpend of hinderend is voor de cliënt en de hulpverlening. Vergeet niet: vrijwillige inzet binnen een opvang-organisatie is een middel, geen doel. Tegelijk kan de inzet van een diverse groep vrijwilligers juist de brugfunctie voor en re-integratie van cliënten versterken.

## 1.4 Grenzen aan vrijwillige inzet

Uit al het voorgaande wordt duidelijk dat er grenzen zitten aan de inzet van vrijwilligers in of via een opvang-organisatie. Ten eerste is vrijwillige inzet, zoals gezegd, altijd **aanvullend** aan en nooit ter (gedeeltelijke) vervanging van de professionele hulpverlening. Daarnaast geldt dat vrijwilligers altijd **onder supervisie van beroepskrachten** zullen opereren zolang zij direct verbonden zijn aan een opvang-organisatie.

Ten tweede bepaalt de organisatie **welke taken wel en niet geschikt en toelaatbaar** zijn voor vrijwilligers. Dat kan heel strikt of juist flexibeler gebeuren, maar altijd met als harde grens de veiligheid van cliënten en de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening. Beroepsregisters en formele functieomschrijvingen van beroepskrachten bieden vaak een ingang om vast te stellen welke taken in ieder geval door beroepskrachten gedaan zouden moeten worden.

Ten derde wordt de daadwerkelijke inzet van vrijwilligers altijd **bepaald in het samenspel tussen cliënt, hulpverlener(s) en coördinator**. Alleen als het voor de cliënt veilig en helpend voelt en als het vanuit het professionele oogpunt meerwaarde biedt, kunnen vrijwilligers ingezet worden. Overigens laat de praktijk zien dat daarin wel gradaties te vinden zijn: een vrijwilliger die met tuinonderhoud bezig is, heeft een andere verhouding tot cliënten dan een vrijwilliger die actief is in de crèche en zeker dan de vrijwilliger die als maatje optreedt.

Een vierde overweging gaat over de **belasting van de vrijwilliger**. Niet alleen in hoeveelheid tijd maar zeker ook in emotioneel opzicht kan het werken in een opvang-organisatie voor vrijwilligers zwaar zijn. Het is de taak van de organisatie om vrijwilligers voor te bereiden op, zo mogelijk te beschermen tegen en hulp te bieden bij heftige ervaringen en gesprekken.

Ten slotte is het van groot belang om het **gesprek over de grenzen** aan de inzet van vrijwilligers te **blijven voeren**. Allereerst veranderen de behoeften en wensen van vrijwilligers zelf. Verder kunnen er externe ontwikkelingen zijn die leiden tot meer, andere of nieuwe mogelijkheden. Maar vooral ontdek je door met vrijwilligers in je eigen organisatie te werken welke grijze gebieden er in de praktijk zijn. De ervaring van alledag geeft aanleiding om bestaande grenzen wellicht te verschuiven of juist steviger neer te zetten, of met elkaar nieuwe grenzen vast te stellen.



Een mooie vorm hiervoor is de intervisie die wij twee keer per jaar doen met de vrijwilligers. Daarin hebben we het over grenzen en veranderingen. Ook voeren we regelmatig een gesprek met de vrijwilliger en de betrokken hulpverlener, hoe de samenwerking verloopt en of er iets veranderd moet worden (Coördinatoren vrijwillige inzet Moviera).

## 1.5 Opbouwen van vrijwillige inzet

### Klein beginnen

Door alle hiervoor geschetste mogelijkheden wat betreft de inzet van vrijwilligers zou het je bijna kunnen gaan duizelen. Het motto is dan ook: rustig beginnen en gestaag opbouwen! Juist omdat in veel opvang-organisaties de inzet van vrijwilligers nog een relatief nieuw fenomeen is, is het zaak te zoeken naar die onderdelen van het werk, cliënten en collega's die openstaan voor vrijwilligers.



Voor ons was het vooral een succes om met een vrijbrief van het management aan de slag te mogen gaan op alle plekken waar onze collega's open stonden voor samenwerking met vrijwilligers. De afdeling of taak was op voorhand geen criterium (Coördinatoren vrijwillige inzet Moviera).

Een rustige opbouw is bijvoorbeeld om te starten met vrijwilligers in het (buiten) onderhoud, gevolgd door vrijwillige inzet bij groepsactiviteiten, waarna de inzet van maatjes aan de orde kan komen. Zo wordt ten eerste het contact met de cliënten steeds intensiever en neemt tegelijk de verantwoordelijkheid van de vrijwilligers toe. Dit geeft zowel cliënten als hulpverleners de kans om te wennen aan het feit dat er een andere groep actief is binnen de organisatie.

Een tweede manier is om, als de opvang-organisatie meerdere locaties heeft, te starten bij de locatie waar de grootste noodzaak, de meeste energie en/of de makkelijkste mogelijkheden zijn om (meer) vrijwilligers in te zetten.

### Werken aan draagvlak

Deze handreiking is een pleidooi voor de inzet van vrijwilligers in opvang-organisaties. Maar het is natuurlijk goed voorstelbaar dat lang niet iedereen in je organisatie overtuigd is van de (meer) waarde van het werken met vrijwilligers. Koudwatervrees, zorgen over veiligheid van cliënten of mogelijke concurrentie door vrijwilligers, het kan allemaal voorkomen. Daarom is het van belang de volgende stappen te zetten en waar nodig te herhalen.



- **Het gesprek aangaan:** Welke kansen zien we voor (meer) vrijwillige inzet, welke bezwaren leven er, waar liggen de grenzen, wat moet er minimaal geregeld zijn? Het helpt vaak enorm om een open gesprek aan te gaan met zoveel mogelijk betrokkenen. Soms is er een gebrek aan informatie en kennis – daar kun je direct iets aan doen door te laten zien waarom en hoe vrijwilligers van waarde zijn op andere plekken. Soms zijn er allerhande beelden en emoties: goed om te weten hoe management en collega's naar vrijwilligerswerk kijken en waar hun mogelijke pijn zit.
- **Het eerlijke verhaal:** Bij het aangaan van het gesprek is het cruciaal om de inzet van vrijwilligers niet mooier te maken dan deze is. Zeker, vrijwilligers brengen in principe veel voor cliënten. Maar de werving, begeleiding, training, ondersteuning en waardering kosten tijd en geld. Die moeten dus ergens vandaan komen. En succes is niet gegarandeerd. Zo wordt vrijwillige inzet een bewuste keuze van de organisatie.
- **Back-up van boven:** Dan is het wezenlijk dat de directie en het management de inzet van vrijwilligers niet alleen formeel toestaat, maar ook tijd en geld vrijmaakt om het te ontwikkelen en tot een succes te maken. En de rug recht houdt als het tegenzit of er iets fout gaat. Daarom is het vastleggen van de visie en strategieën om met vrijwilligers te werken in een vrijwilligersbeleid zo belangrijk: je hebt iets met elkaar afgesproken en daar kun je op terugvallen. Ook helpt het als de aansturing van de vrijwillige inzet een duidelijke plek krijgt, bijvoorbeeld in een aparte functie of bij de afdeling HRM.
- **Successen laten zien:** De volgende stap is om kleine successen direct te laten zien. De eerste wervingsactie, de nieuwe vrijwilliger die aan de slag is, de blijde reactie van de cliënt, ze zijn allemaal de moeite van het delen waard. Zo wordt namelijk zichtbaar dat er zich iets aan het ontwikkelen is. Met afstand de beste manier om zoveel mogelijk mensen over de streep te trekken, is om cliënten en collega's aan het woord te laten: als je directe *peers\** zeggen dat het werkt, dan zal het echt kloppen.
- **Gerichte en constante communicatie:** Wat de coördinatoren van Moviera voor elkaar hebben gekregen, is dat ze steeds opnieuw aandacht voor de vrijwilligers en hun inzet hebben weten te krijgen. Ze sturen speciale nieuwsbrieven over vrijwilligerswerk aan iedereen binnen de organisatie, geven regelmatig updates aan het management en op intranet, organiseren een training voor contactpersonen van de locaties, en ze zetten vrijwilligers in het zonnetje en laten hen meedenken over de volgende stappen van het vrijwilligersbeleid. Daardoor is er intussen niemand meer bij Moviera die niet weet dat er vrijwilligers zijn, wat ze doen en waarom dat van belang is.

\* Personen die eigenschappen met elkaar delen (leeftijd, geslacht, etniciteit, cultuur, subcultuur of woonplaats en taalgebruik), ervaringen met elkaar delen (middelengebruik, levensstijl, en scholing), en/of lid zijn van dezelfde groep (McDonald et al., 2003).



## Inbedden van vrijwillige inzet

Een laatste thema als het gaat over de richting vormt de overloop naar de inrichting: hoe wordt vrijwillige inzet ingebed in de organisatie? Hier gaat het niet om de vrijwilligers zelf, maar om de manier waarop vrijwillige inzet als strategisch en HRM-vraagstuk wordt gepositioneerd.

Is vrijwillige inzet een thema dat in het managementoverleg besproken wordt? Is een manager er verantwoordelijk voor, zit het diens portefeuille? Vormen de coördinatoren een aparte afdeling of sectie, of zijn ze onderdeel van een andere afdeling zoals HRM of Facilitair? En wat betekent dat voor de waarde die aan vrijwillige inzet wordt toegekend? Ook voor deze vragen geldt dat er niet één goed antwoord is. Wel is duidelijk dat als vrijwillige inzet binnen je opvang-organisatie serieus genomen wordt, het in ieder geval af en toe bij een strategisch overleg aan de orde moet komen. Ook is duidelijk dat de coördinator voldoende mandaat en bevoegdheden moet hebben om met collega's, cliënten en vrijwilligers aan de slag te kunnen met de uitvoering van het vrijwilligersbeleid.

Bij inbedding hoort ten slotte dat er voldoende tijd voor aansturing, begeleiding en ondersteuning is, dat er financiën beschikbaar zijn voor verzekeringen, vergoedingen, waardering en opleiding van vrijwilligers, en dat er (digitale) systemen en hulpmiddelen zijn voor zowel de begeleiding van de vrijwilligers als voor de uitvoering van het werk door vrijwilligers zelf. Werken met vrijwilligers kost tijd en is zeker niet gratis.

## > Hulpmiddelen

### Checklist Visie op Vrijwillige Inzet:

Als [bijlage 1](#) van deze handreiking vind je een checklist om de belangrijkste onderdelen van je visie op het werken met vrijwilligers binnen jouw opvang-organisatie te kunnen checken.

### Basisvoorwaarden voor vrijwillige inzet na huiselijk geweld

Moviera heeft naar aanleiding van het project om de inzet van vrijwilligers te verduurzamen een document met vier basisvoorwaarden opgesteld. Zie [bijlage 2](#).

### Zelfevaluatie Goed Geregeld

Kijk op [Vrijwillige Inzet Goed Geregeld](#). Deze zelfevaluatie van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) biedt een handig overzicht van alle onderdelen van het Richten, Inrichten en Verrichten.

# 2. Inrichten: Vrijwilligersbeleid

Als de visie van je opvang-organisatie op de inzet van vrijwilligers helder en gedeeld is, kun je deze vertalen naar de randvoorwaarden, maatregelen en hulpmiddelen die nodig zijn om die vrijwillige inzet mogelijk te maken. Je vrijwilligersbeleid begint altijd met de missie van de organisatie, de visie op het werken met vrijwilligers en de rol en positie die vrijwilligers innemen, zoals je die naar aanleiding van deel 1 geformuleerd hebt.

Het vrijwilligersbeleid zelf bestaat uit een aantal verschillende onderdelen. Die kun je uitgebreid en uitputtend proberen te beschrijven, maar de ervaring leert dat het in het algemeen beter werkt om de tekst van je vrijwilligersbeleid zo kort mogelijk en op hoofdlijnen te houden. Ten eerste verandert er zoveel in en om organisaties dat je anders continu bezig bent om het beleid bij te werken en aan te passen. Ten tweede neemt de kans enorm toe dat anderen binnen de organisatie het beleid lezen als het drie in plaats van veertig pagina's is. Uitwerkingen van het vrijwilligersbeleid kun je altijd nog vastleggen in werkafspraken, richtlijnen of kaders die over een specifiek thema gaan. Bijlage 3 is een checklist voor alle onderdelen van je vrijwilligersbeleid. En kijk voor inspiratie naar de bijlagen 6 en 7 hoe Moviera het vrijwilligersbeleid heeft ingericht.

## 2.1 De Vrijwilligersreis als kapstok

Om je vrijwilligersbeleid vorm te geven, kan de reis van de vrijwilliger als kapstok dienen. Het idee van de reis is dat elk mens in zijn leven, en dus ook als vrijwilliger, verschillende keuzes maakt maar altijd op weg is. Iemand die binnenkwam om zelf veel te leren, ontwikkelt zich wellicht tot een vrijwilliger die vooral anderen wil helpen. De vrijwilliger die alle tijd had, krijgt een nieuwe baan of kinderen en heeft daardoor minder tijd beschikbaar. De opvang-organisatie kan er van alles aan doen om de reis van de vrijwilliger zo aangenaam en interessant mogelijk te maken.

Hoe maakt iemand zijn reis als vrijwilliger bij een opvang-organisatie? In elke reis zitten drie belangrijke fases:

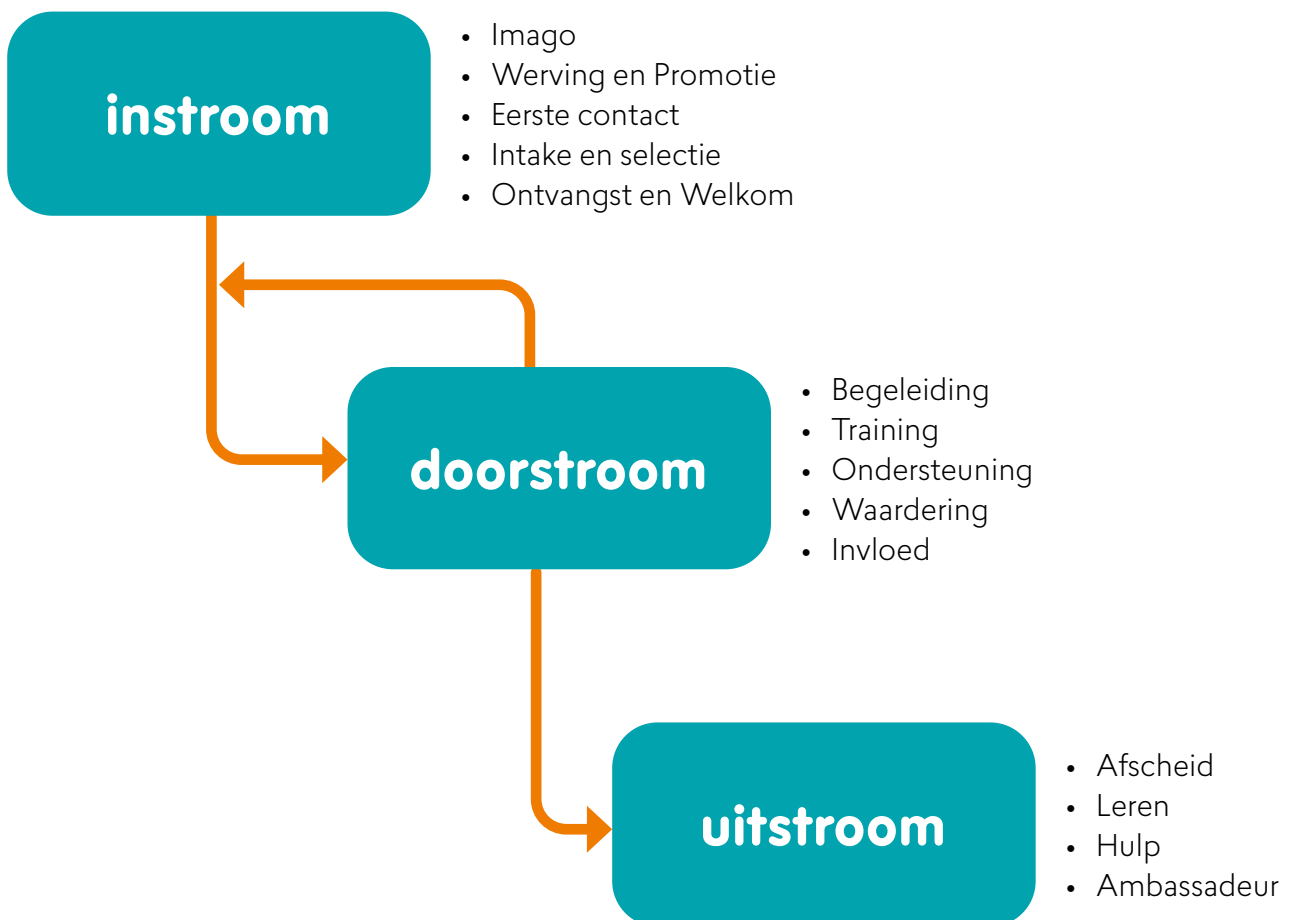
- **Instroom:** hoe komen potentiële vrijwilligers in contact en de organisatie binnen?
- **Doorstroom:** hoe worden vrijwilligers begeleid, ondersteund, getraind en gewaardeerd?
- **Uitstroom:** hoe nemen organisatie en vrijwilliger op een goede manier afscheid van elkaar?



In elk van deze fases zijn er cruciale 'contactmomenten' die de motivatie en ervaringen van de vrijwilliger bepalen en daarmee het succes van de vrijwillige inzet voor organisatie, cliënt en vrijwilliger. Op de volgende pagina staan de onderdelen van de vrijwilligersreis in beeld.

Bij het inrichten van je vrijwilligersbeleid helpt het om te starten met de 'standaard' reis: de logische route die veel vrijwilligers (zullen) volgen. Naarmate zich meer mogelijkheden voordoen om vrijwillige inzet in te passen, kun je verschillende soorten reizen ontwikkelen. Die passen dan enerzijds bij de verschillende manieren waarop mensen vrijwilliger willen en kunnen zijn, en geven je anderzijds als opvang-organisatie de mogelijkheid om te variëren in bijvoorbeeld de aard van de taken, begeleiding, training en waardering. Sommige mensen gaan nu eenmaal graag op een volledig verzorgde cruise terwijl anderen een rugzak omgespen en wel zien waar ze uitkomen.

Het is ten slotte belangrijk je te realiseren dat hierna een uitgebreide beschrijving volgt van de mogelijke onderdelen van je vrijwilligersbeleid. In deze handreiking willen we alle opties zichtbaar maken. Voor het werken met vrijwilligers in je eigen organisatie kan het zijn dat niet alle genoemde onderdelen (op dit moment) van belang zijn. Je hebt dus altijd de ruimte om keuzes te maken, of om onderdelen samen te voegen.





## 2.2 Instroom

Bij instroom staat de vraag centraal hoe je er als opvang-organisatie voor kunt zorgen dat mensen als vrijwilliger aan de slag willen. Dat betekent dat de mogelijkheden, kaders en randvoorwaarden om vrijwilliger te worden helder moeten zijn. Het betekent ook dat de organisatie de werving, intake en ontvangst op orde heeft.

### Imago van de organisatie en van vrijwillige inzet bij de organisatie

- *Hoe staat de organisatie bekend, wat spreekt aan om vrijwilliger te willen worden, hoe belicht de organisatie de mogelijkheden om vrijwillig aan de slag te gaan?*

Imago is strikt genomen geen onderdeel van het vrijwilligersbeleid maar van het overall beleid. Toch noemen we het hier omdat het zeker voor opvang-organisaties een belangrijk thema is. Simpel gezegd: als mensen niet weten dat opvang-organisaties bestaan, wat deze doen én dat je er als vrijwilliger aan de slag kunt, zullen ze zich nooit melden als potentiële vrijwilliger.

Het draait hier om het aanzetten van en versterken van betrokkenheid. Als mensen ergens niet bij betrokken zijn, zullen ze zich er ook nooit voor willen inzetten. De eerste voorwaarde voor betrokkenheid is dat mensen weten dat er opvang-organisaties bestaan en wat voor betekenis ze voor welke groepen in de samenleving hebben. Als je je daardoor aangesproken voelt, ontwikkel je betrokkenheid. De volgende stap kan zijn dat je die betrokkenheid wilt omzetten in actie: je wilt je vrijwillig inzetten voor de cliënten van een opvang-organisatie.

Als je (meer) met vrijwilligers wilt werken, is het daarom van belang te weten hoe je organisatie in de buitenwereld bekend staat en wat potentiële vrijwilligers weten over je organisatie.

### Werving en promotie

- *Waar, hoe, wanneer en aan wie laat de organisatie weten dat vrijwilligers nodig zijn? Welke middelen, kanalen en mensen worden ingezet? Wordt er gericht of algemeen geworven? Hoe worden de ervaringen van huidige vrijwilligers en van cliënten ingezet?*

Promotie van het vrijwilligerswerk en werving van vrijwilligers zijn bewuste, gerichte acties om te zorgen dat mensen zich aangesproken voelen om zich te melden als potentiële vrijwilliger. Als het gaat om het vrijwilligersbeleid is de vraag hoe, waar, wanneer, hoe vaak en richting welke doelgroep(en) de organisatie werving en promotie wil organiseren.

Gezien de aard van de opvang-organisatie ligt het voor de hand dat er geen grote media-campagnes of algemene wervingsacties worden opgezet. Gerichte werving via vertrouwde partners en mond-tot-mond reclame ligt meer voor de hand. Ook vrijwilligerscentrales kunnen hulp bieden én vacatures verspreiden. Helpend daarbij is om een aantal functies, taken en/of activiteiten te beschrijven waarvoor vrijwilligers gezocht worden. Zo wordt immers duidelijk waar de opvang-organisatie behoefte aan heeft en kunnen potentiële vrijwilligers zich daartoe verhouden. Voor voorbeelden is het goed om naar de websites van opvang-organisaties te gaan die al langer met vrijwilligers werken.





Een handig hulpmiddel om de gerichte werving en promotie vorm te geven, is het zogenaamde ruilschema. Zie hiervoor bijlage 3. De essentie is dat je als organisatie van tevoren nadenkt hoe een aantrekkelijke ruil voor zowel de vrijwilligers als de organisaties kan ontstaan. Daartoe is het van belang dat wat de organisatie vraagt en wat de (potentiële) vrijwilliger biedt in balans zijn, maar ook dat wat de vrijwilliger vraagt en wat de organisatie biedt. Het ruilschema helpt je om vooraf goed in kaart te brengen wat je vraagt en brengt als organisatie en hoe dat past bij waar de vrijwilliger naar op zoek is.

Een tweede hulpmiddel om keuzes te maken hoe je wilt werven, is de zogenaamde wervingscirkel. Deze vind je in bijlage 4.

### Eerste contact

- Hoe en met wie krijgen potentiële vrijwilligers contact, welke informatie krijgen en welke houding ervaren ze? Wat wil de organisatie weten van potentiële vrijwilligers?*

Een klein maar wezenlijk onderdeel van de instroom-fase is het eerste contact dat potentiële vrijwilligers met de organisatie hebben. Het is goed om in het vrijwilligersbeleid duidelijk te maken met wie potentiële vrijwilligers in contact komen als zij zich spontaan of door een wervingsactie melden. Dat kan standaard bij de coördinator zijn, maar kan bijvoorbeeld ook zijn bij contactpersonen op locatie. Welke keuze ook gemaakt wordt, het is altijd van belang dat nagedacht wordt welke informatie beschikbaar moet zijn om aan potentiële vrijwilligers te geven en welke vragen je als organisatie in ieder geval beantwoord wil hebben.

### Intake en selectie

- In hoeverre is sprake van een gelijkwaardig gesprek waarin een match wordt gezocht tussen de talenten, motivatie en wensen van de vrijwilliger en de behoeften en mogelijkheden van de organisatie? Wat wordt van vrijwilligers geëist/verwacht?*

Het kan zijn dat het eerste contact direct overloopt in een intake- en selectiegesprek. Het verschil is dat intake en selectie een formele stap zijn om uiteindelijk tot een overeenkomst met een vrijwilliger te komen. In het beleid is het van groot belang om aan deze stap aandacht te besteden. Zie bijlage 7 voor voorbeelden van vragen die je tijdens de kennismaking en intake kunt stellen.

Niet alleen ga je nu gericht uitzoeken of er in principe een match is tussen organisatie en vrijwilliger, ook vindt in deze fase de screening van de vrijwilliger plaats: de aard van het werk brengt met zich mee dat je als organisatie een referentiecheck wilt doen. Ook heeft elke vrijwilliger een VOG nodig. En is het noodzakelijk dat de vrijwilliger de gedragscode van de organisatie kent en onderschrijft. De uitkomst van deze stap is dat duidelijk is of en hoe de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag kan. Deze afspraken leg je vast in een zogenaamde Vrijwilligersovereenkomst. Voorbeelden hiervan zijn online te vinden, bijvoorbeeld op Vrijwilligerscontract 7 voorbeelden - Vrijwilligers Aan Zet.

Bij deze stap zijn bijlage 3 Ruilschema en als voorbeeld het Vrijwilligersbeleid van Moviera (bijlage 5) goed te gebruiken ter inspiratie.



## Ontvangst en Welkom

- Wat wordt gedaan om nieuwe vrijwilligers zich welkom en onderdeel van het team te laten voelen, te instrueren en te zorgen dat zij aan het werk kunnen?

De laatste stap van de Instroom-fase is de ontvangst en het welkom heten van nieuwe vrijwilligers. Deze vindt plaats als er een formele overeenkomst is en de nieuwe vrijwilliger(s) dus aan het werk gaan. In het beleid is het handig om op te nemen wie verantwoordelijk is voor de ontvangst en introductie van de vrijwilliger op de werkplek. En hoe bijvoorbeeld een introductiepakket eruitziet.

Ook kan het zijn dat nieuwe vrijwilligers een (verplichte) introductiebijeenkomst krijgen of aan een (verplichte) training moeten deelnemen voordat zij kunnen starten. Dit staat dan natuurlijk in de vrijwilligersovereenkomst, maar het moet ook duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor dergelijke bijeenkomsten en trainingen.

## 2.3 Doorstroom

De doorstroom-fase beslaat de hele periode dat vrijwilligers aan het werk zijn voor je organisatie. Veel van de uitvoerende kant van het samenwerken met vrijwilligers vindt hier plaats. Die behandelen we in deel 3. Als het gaat over de inrichting van je vrijwilligersbeleid gaat het met name over de keuzes die de organisatie maakt wat betreft begeleiding, training, ondersteuning, waardering, ontwikkeling en invloed van de vrijwilligers.

### Begeleiding

- Op welke manier worden vrijwilligers tijdens hun werk begeleid, bij wie kunnen ze terecht, in hoeverre is de begeleiding afgestemd op het type vrijwilliger?

De begeleiding start natuurlijk al bij de ontvangst en het welkom. Hier gaat het met name om de vraag hoe de formele (en informele) aansturing en begeleiding van vrijwilligers geregeld is. Vallen alle vrijwilligers formeel onder een centrale coördinator, worden ze aangestuurd door locatiegebonden contactpersonen vrijwilligers of vallen ze onder de supervisie van hulpverleners omdat ze daar in de praktijk het meest mee te maken hebben? Er is niet één beste model.

De ervaring leert wel dat het praktisch is als vrijwilligers voor zaken die niet direct met de praktische uitvoering van hun vrijwillige inzet te maken hebben bij een centrale coördinator terecht kunnen. En dat ze tegelijk een dagelijks aanspreekpunt op hun locatie hebben die hen begeleidt bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De coördinator is dan een 'neutrale' derde als er verschillen van inzicht of conflicten ontstaan tussen hulpverleners en vrijwilligers. Sowieso is het van belang dat vrijwilligers terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon in geval van conflicten of grensoverschrijdend gedrag.



Bij begeleiding hoort ook dat duidelijk is welke (formele) gesprekken met vrijwilligers gevoerd worden, hoe vaak dat gebeurt en door wie. Het gaat dan in ieder geval over voortgangsgesprekken. Daarin staat de uitwerking van de ruil in de praktijk centraal: hoe functioneert de vrijwilliger, hoe ervaart de vrijwilliger de begeleiding en ondersteuning vanuit de organisatie, wat gaat aan beide kanten goed en wat kan beter, welke wensen en behoeften hebben zowel de vrijwilliger als de organisatie. De uitkomsten van dit gesprek kunnen leiden tot aangepaste of nieuwe afspraken. Daarnaast kunnen er, in geval van niet (goed) functioneren, slecht-nieuws en exit-gesprekken gevoerd worden. Bij dergelijke gesprekken is sowieso van belang dat de coördinator betrokken is. Ook is cruciaal dat gemaakte afspraken schriftelijk worden vastgelegd.

Ten slotte kan het van belang zijn dat vrijwilligers bij een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon terecht kunnen als zij ervaringen of klachten hebben die zij niet bij de coördinator kwijt kunnen.

## Training

**Welke vormen van deskundigheidsbevordering zijn beschikbaar, op welke basis kunnen/moeten vrijwilligers daaraan deelnemen?**

Hiervoor is al de (verplichte) introductiebijeenkomst of starttraining genoemd. Daarnaast kan het zijn dat het voor de uitvoering van hun vrijwillige inzet voor sommige vrijwilligers wenselijk of nodig is dat zij extra deskundigheidsbevordering ontvangen. In het beleid is het goed om op te nemen welke trainingen wenselijk en noodzakelijk zijn voor welk type vrijwillige inzet.

Ook is goed om te benoemen op welke basis vrijwilligers kunnen of moeten deelnemen: zijn er gevolgen als vrijwilligers niet (tijdig) aan verplichte trainingen deelnemen, op welke manier worden vrijwilligers eventueel gecompenseerd voor de (extra) inzet van tijd? En als er een facultatief aanbod is, is het dan volledig vrij of vrijwilligers daaraan deelnemen of wordt een minimale deelname verwacht waarbij er vrije keuze is aan welke opleiding of workshop vrijwilligers meedoen?

Overigens kan deskundigheidsbevordering een belangrijk onderdeel vormen van de waardering die de organisatie aan vrijwilligers geeft: veel vrijwilligers willen graag meer kennis en vaardigheden opdoen.

## Ondersteuning

**Hoe worden vrijwilligers praktisch, administratief en organisatorisch ondersteund en ontlast zodat zij zich kunnen richten op hun vrijwillige inzet?**

In het vrijwilligersbeleid moet duidelijk zijn hoe de organisatie ervoor zorgt dat vrijwilligers zo goed mogelijk hun werk kunnen doen. Uitgangspunt daarbij is dat vrijwilligers administratief en organisatorisch zoveel mogelijk ontlast worden. Het is daarom handig als er (digitale) formulieren beschikbaar zijn voor bijvoorbeeld registratie en vergoedingen. Ook toegang tot locaties en informatie en gebruik van faciliteiten horen hierbij.

Specifiek is het goed om op te nemen hoe vrijwilligers verzekerd zijn, hoe er wordt omgegaan met de vereisten rond een VOG en de AVG-wetgeving, en welke vergoedingen vrijwilligers mogelijk kunnen ontvangen (reiskostenvergoeding, onkostenvergoeding en/of vrijwilligers-



vergoeding). Wat betreft dat laatste: er is geen verplichting tot het bieden van (financiële) vergoedingen, het is wel gebruikelijk dat vrijwilligers gecompenseerd worden voor de directe kosten die zij maken voor de uitvoering van hun vrijwilligerswerk mits dit financieel door de organisaties gedragen kan worden.

## Waardering

**Welke vormen van erkenning, waardering en beloning zijn aanwezig, en hoe passen die bij de verschillende manieren waarop vrijwilligers zich inzetten?**

De hierboven genoemde vergoedingen zijn onderdeel van het waarderingsbeleid van de opvang-organisatie. Voor de meeste vrijwilligers zijn dergelijke beloningen niet meer dan de kers op de taart: leuk dat het er is maar daar doen ze het niet voor.

Veel belangrijker is dat de organisatie hun inzet op een niet-financiële manier waardeert. Waardering kan vele vormen krijgen. Al eerder genoemd is training als een vorm van waardering. Ook goede begeleiding en ondersteuning geven vrijwilligers het gevoel dat ze serieus genomen worden en erbij horen. Specifieke waardering kan bijvoorbeeld gaan over een jaarlijks uitje of feest, aandacht bij verjaardagen en andere levensgebeurtenissen, een bloemetje of kaart bij ziekte, en/of een kerstpakket.

Overigens is het handig om goed na te denken over het waarderingspakket. Ten eerste geldt dat wat vrijwilligers eenmaal ontvangen hebben, al snel geldt als een verworven recht. Wat je biedt, moet je wel kunnen blijven waarmaken. Ten tweede is het goed voorstelbaar dat niet alle vrijwilligers hetzelfde waarderingspakket ontvangen. Vanzelfsprekend heeft iedereen recht op aandacht en ondersteuning, maar het zou bijvoorbeeld kunnen dat de vaste vrijwilliger die vaak en veel tijd besteedt meer (soorten) waardering ontvangt dan de vrijwilliger die eenmalig een aantal uur in een speciaal project heeft besteed.

Ten slotte is het goed om een inschatting te maken van de kosten die de verschillende vormen van beloning en waardering, inclusief vergoedingen, verzekeringen en scholing, met zich meebrengen. Dat kan bijvoorbeeld door een gemiddeld bedrag per vrijwilliger op te voeren. De totale kosten hiervoor moeten immers wel begroot worden door de organisatie.

## Ontwikkeling

**Welke mogelijkheden zijn er voor vrijwilligers om meer of ander vrijwilligerswerk te doen op dezelfde plek of elders actief te worden voor de organisatie? In hoeverre is er bewust aandacht voor het duurzaam inzetten van vrijwilligers?**

Bij de insteek van de vrijwilligersreis hoort sterk dat mensen zich blijven ontwikkelen, als mens en als vrijwilliger. Dat betekent dat de omstandigheden en mogelijkheden van mensen veranderen waardoor ze minder, meer of anders inzetbaar zijn. Ook het zijn van vrijwilliger heeft invloed op de motivatie en op de kansen die mensen zien om ook op andere manieren van waarde te zijn voor de cliënt en de organisatie.



Als het goed is, komt dit thema aan bod bij de voortgangsgesprekken die tussen vrijwilliger en coördinator gevoerd worden. In het beleid is het van belang om te benoemen of doorgroei en switches van vrijwilligers wenselijk en mogelijk zijn: Kunnen vrijwilligers van de ene vorm van inzet naar een andere overstappen? Zo ja, onder welke voorwaarden dan? Kunnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwilligers toenemen, waardoor ze bijvoorbeeld andere vrijwilligers praktisch gaan begeleiden? En worden er ook op basis van de ervaring nieuwe manieren van vrijwillige inzet gecreëerd, bijvoorbeeld een training door vrijwilligers voor vrijwilligers?

### Invloed

- Welke manieren hebben vrijwilligers om hun ideeën en input kenbaar te maken, op welk niveau hebben zij inbreng, wat wordt ermee gedaan?

Dit laatste onderdeel van de Doorstroom-fase gaat over de mate waarin en de wijze waarop vrijwilligers mogen en kunnen meepraten (of zelfs meebeslissen) over het vrijwilligersbeleid en de uitvoering van hun werk.

Zoals eerder gezegd kun je als organisatie meerdere manieren gebruiken om de stem van de vrijwilligers hoorbaar te maken, van lichte vormen zoals één-op-één gesprekken en groepsbijeenkomsten tot aan het instellen van een vrijwilligersraad. In steeds meer organisaties is het gebruikelijk dat (een beperkt aantal) vrijwilligers gevraagd worden om bijvoorbeeld mee te denken met nieuwe projecten, andere vormen van vrijwillige inzet, het vrijwilligersbeleid en zelfs de strategische ontwikkeling van de hele organisatie. Ook hier is het weer van belang om de grenzen van de vrijwillige inzet in acht te nemen. Daarbinnen kun je gebruik maken van de kennis en ervaring die vrijwilligers te bieden hebben. En voor deze vrijwilligers voelt een dergelijk inzet vaak als de ultieme vorm van waardering.

## 2.4 Uitstroom

Het laatste onderdeel van de vrijwilligersreis gaat over de uitstroom. Het gaat hier dus over het moment dat de organisatie en de vrijwilliger afscheid van elkaar nemen. Als de vrijwilliger naar een andere functie gaat of op een andere plek binnen dezelfde organisatie aan de slag gaat, is er sprake van doorstroming. Deze wordt in het model gevisualiseerd door de teruglopende pijl. In die gevallen blijven de onderdelen van het beleid gelden die onder 2.3 genoemd zijn.

### Afscheid

- Wat zijn de redenen dat de vrijwilliger afscheid neemt? Op welke manier wordt aandacht besteed aan het afscheid van een vrijwilliger?

Bij uitstroom is het als eerste van belang om onderscheid te maken in de redenen waarom de vrijwilliger afscheid neemt. In essentie zijn er drie varianten: de vrijwilliger gaat weg vanwege positieve redenen, de vrijwilliger wil weg vanwege negatieve redenen, of de vrijwilliger moet weg van de organisatie.



In het eerste geval is er bijvoorbeeld iets veranderd in de omstandigheden van de vrijwilliger waardoor deze het vrijwilligerswerk niet meer kan doen (b.v. verhuizing, verminderde gezondheid, andere baan, gezinsuitbreiding). Ook kan het zijn dat een project of tijdelijke inzet stopt. Ten slotte kan het zijn dat de vrijwilliger en de organisatie tot de conclusie komen dat het tijd is om te stoppen. Bij dergelijke redenen is het van belang dat de organisatie zichtbaar en formeel afscheid neemt, bijvoorbeeld door een attentie, als gewenst een aanbevelingsbrief, of zelfs een borrel. Wat passend is, is afhankelijk van de aard, omvang en duur van de inzet van de vrijwilliger.

In het tweede geval wil de vrijwilliger zelf weg omdat deze negatieve ervaringen heeft opgedaan bij de uitvoering van het vrijwilligerswerk. Dat kan bijvoorbeeld onvoldoende begeleiding en waardering zijn, grensoverschrijdend gedrag, het gevoel er niet bij te horen of niet van waarde te zijn. Net als bij positief afscheid is het in dit geval belangrijk om aandacht aan de volgende stappen te besteden.

Als de vrijwilliger van de organisatie weg moet, dan is dat omdat de vrijwilliger zich niet aan de afspraken heeft gehouden of zelfs grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond. Als dit laatste het geval is, is direct ontslag van de vrijwilliger aan de orde. Als vrijwilligers zich niet aan afspraken houden, volgt in eerste instantie een gesprek waarin (opnieuw) afspraken worden gemaakt en sancties vastgelegd in geval het gedrag niet verbetert. Als dergelijke gebeurtenissen zich voordoen, moge duidelijk zijn dat het het mandaat van de opvang-organisatie is om direct in te grijpen en de veiligheid van cliënten (en personeel) te waarborgen. Dit moet glashelder zijn in het beleid.

## Leren en feedback

- Welke ruimte is er om van vertrekkende vrijwilligers te leren over successen en verbetermogelijkheden?

Met vrijwilligers die weggaan of weg willen, is het van belang om een exit-gesprek te voeren, tenzij de vrijwilliger daar zelf geen behoefte aan heeft. Doel van het exit-gesprek is om enerzijds op een goede manier afscheid te nemen doordat aandacht aan het verhaal van de vrijwilliger wordt besteed. Anderzijds is dit de laatste kans die de organisatie heeft om van de vertrekkende vrijwilliger te leren en feedback te krijgen. Daarmee kunnen vrijwilligersbeleid en uitvoering verbeterd worden.

## Hulp bij volgende stap

- In hoeverre helpt de organisatie vertrekkende vrijwilligers om elders (betaald of onbetaald) aan de slag te gaan?

Vanuit de gedachte van de vrijwilligersreis is het idee dat vrijwilligers die vertrekken bij jouw opvang-organisatie op enig moment hun vrijwillige energie elders zullen inzetten. Kun je ze daarmee al op weg helpen, bijvoorbeeld door in het exit-gesprek te bevragen of en waar de vrijwilliger in de toekomst aan de slag zouden willen. Wellicht kun je ze op weg helpen, de connectie maken of ze verwijzen naar bijvoorbeeld een steunpunt vrijwilligerswerk. Ook is het voor sommige vrijwilligers van belang dat ze hun vrijwillige inzet op hun CV kunnen zetten als (werk)ervaring. In die gevallen kan bijvoorbeeld een certificaat of aanbevelingsbrief helpend zijn.



## Ambassadeur

- *Hoe kunnen vertrekkende vrijwilligers als ambassadeurs van de organisatie en het vrijwilligerswerk bij de organisatie ingezet worden? Hoe kan de organisatie hen helpen om hun positieve ervaringen te delen?*

Ten slotte is het cruciaal om een onderscheid te maken tussen vrijwillige inzet en betrokkenheid: ook als iemand niet langer actief is als vrijwilliger, is er in veel gevallen nog altijd betrokkenheid bij de cliënten, de organisatie en het werkveld. Dat betekent dat oud-vrijwilligers vaak prima ambassadeurs kunnen zijn voor je opvang-organisatie en voor de werving van nieuwe vrijwilligers.

Dit betekent dat vertrekkende vrijwilligers gevraagd mag worden of zij een dergelijke rol zien zitten. Als dat zo is, is de volgende stap om hen daarbij te faciliteren. Dat kan bijvoorbeeld door oud-vrijwilligers de nieuwsbrief van de organisatie te blijven sturen, ze uit te nodigen voor een feest of borrel, en ze te wijzen op nieuwe projecten of activiteiten waarbij de inzet van vrijwilligers nodig is.

## 2.5 Veiligheid

Als laatste keren we bij de Inrichting van het Vrijwilligersbeleid van de opvang-organisatie terug naar het thema Veiligheid. Dat doen we natuurlijk omdat het zo'n cruciale randvoorwaarde is. In deze handreiking hebben we op meerdere plekken iets gezegd over het creëren van veilige manieren om met vrijwilligers te werken. Hier zetten we deze maatregelen op een rijtje.

Vrijwillige inzet is altijd **aanvullend** aan en nooit ter (gedeeltelijke) vervanging van de professionele hulpverlening. Daarnaast geldt dat vrijwilligers altijd **onder supervisie van beroepskrachten** zullen opereren zolang zij direct verbonden zijn aan een opvang-organisatie.

Ten tweede bepaalt de organisatie **welke taken wel en niet geschikt en toelaatbaar** zijn voor vrijwilligers. Dat kan heel strikt of juist flexibeler gebeuren, maar altijd met als buitengrens de veiligheid van cliënten en de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening.

Ten derde wordt de daadwerkelijke inzet van vrijwilligers altijd **bepaald in het samenspel tussen cliënt, hulpverlener(s) en coördinator**. Alleen als het voor de cliënt veilig en helpend voelt en als het vanuit het professionele oogpunt meerwaarde biedt, kunnen vrijwilligers ingezet worden.

In de fase van intake en selectie vindt de **screening van de vrijwilliger** plaats: de aard van het werk brengt met zich mee dat je als organisatie een **referentiecheck** wilt doen. Ook heeft elke vrijwilliger een **VOG** nodig. De uitkomst van deze stap is dat duidelijk is of en hoe de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag kan. Deze afspraken leg je vast in een zogenaamde **Vrijwilligersovereenkomst**.

Nieuwe vrijwilligers krijgen een (verplichte) **introductiebijeenkomst** of een (verplichte) **training** voordat zij kunnen starten. Met elke vrijwilliger worden in ieder geval **voortgangsgesprekken** gevoerd. Daarin staat de uitwerking van de ruil in de praktijk centraal: hoe functioneert de vrijwil-



liger, hoe ervaart de vrijwilliger de begeleiding en ondersteuning vanuit de organisatie, wat gaat aan beide kanten goed en wat kan beter, welke wensen en behoeften hebben zowel de vrijwilliger als de organisatie. De uitkomsten van dit gesprek kunnen leiden tot aangepaste of nieuwe afspraken.

Daarnaast kunnen er, in geval van niet (goed) functioneren, **slecht-nieuws en exit-gesprekken** gevoerd worden. Bij dergelijke gesprekken is sowieso van belang dat de coördinator betrokken is. Ook is cruciaal dat gemaakte afspraken en mogelijke **sancties** schriftelijk worden vastgelegd. Ten slotte moeten vrijwilligers bij een **vertrouwenspersoon** terecht kunnen.

Dit pakket aan maatregelen en randvoorwaarden zorgt ervoor dat de opvang-organisatie zoveel mogelijk in het vrijwilligersbeleid heeft ingebouwd dat de veiligheid van cliënten, beroepskrachten en vrijwilligers geborgd is.

- Meer informatie over en hulpmiddelen voor een organisatie die veilig is voor vrijwilligers zijn te vinden op: **Leer alles over een veilige omgeving met vrijwilligers - NOV - Platform Vrijwillige Inzet** ([vrijwilligerswerk.nl](http://vrijwilligerswerk.nl))



# 3. Verrichten: Werken met Vrijwilligers

Alle onderdelen van de Vrijwilligersreis zoals die in deel 2 aan de orde kwamen, gelden feitelijk ook voor de dagelijkse praktijk van het werken met vrijwilligers. Als coördinator geef je praktisch vorm aan de instroom, doorstroom en uitstroom van vrijwilligers in je opvang-organisatie. Omdat we op veel onderdelen al praktische hulpmiddelen hebben geïntroduceerd, leggen we de focus in dit deel op vier thema's: hoe speel in je op de (veranderende) motivatie van vrijwilligers, hoe zorg je dat administratief en organisatorisch alles in de praktijk goed geregeld is, hoe geef je het dagelijks werken met vrijwilligers vorm aan de hand van een aantal gespreksvormen, en hoe bevorder je het samenspel tussen vrijwilligers, hulpverleners en cliënten?

## 3.1 Op motivatie inspelen

Vrijwilligers zijn mensen die hun betrokkenheid in actie hebben omgezet. Daar hebben zij vaak hele verschillende drijfveren voor. Die ook nog kunnen veranderen tijdens de uitvoering van hun vrijwillige inzet. De kunst van het werken met vrijwilligers is om goed zicht te hebben en houden op de motivatiemix van je vrijwilligers en daarop in te spelen.

### Motivatiemixen

Motivaties van vrijwilligers kunnen onderverdeeld worden in drie hoofdcategorieën:

- **Het is juist:** De vrijwillige inzet past bij wat de vrijwilliger belangrijk, zinvol en waardevol vindt. Het is het juiste om te doen. Het komt van binnenuit (intrinsiek). Zingeving staat centraal.
- **Het is leuk en uitdagend:** De belangrijkste drijfveer is het plezier en de spanning die de vrijwilliger eraan beleeft, in de vrijwillige inzet en/of met anderen.
- **Het loont:** De belangrijkste drijfveer is wat de vrijwillige inzet oplevert. De vrijwilliger wil waardering, voordelen of een beloning ontvangen. Deze motivatie is vaak de belangrijkste voor mensen die niet zelf kiezen voor hun vrijwillige inzet, zoals langdurig werklozen, reïntegreerders en taakgestraften.

Bij alle vrijwilligers die zelf kiezen voor hun vrijwillige inzet spelen vaak alle motivaties mee. Iedereen heeft een zekere mix van motivatoren. Bij sommige mensen staat 'juist' bovenaan, bij andere 'leuk' en bij andere 'loont'. Een jaar later kan de motivatiemix er voor sommige vrijwilligers weer helemaal anders uitzien: ze groeien in hun vrijwillige inzet, hun persoonlijk situatie verandert en/of de organisatie vraagt iets anders van ze. En ze verwachten dat de organisatie rekening houdt met hun veranderende motivatiemix.

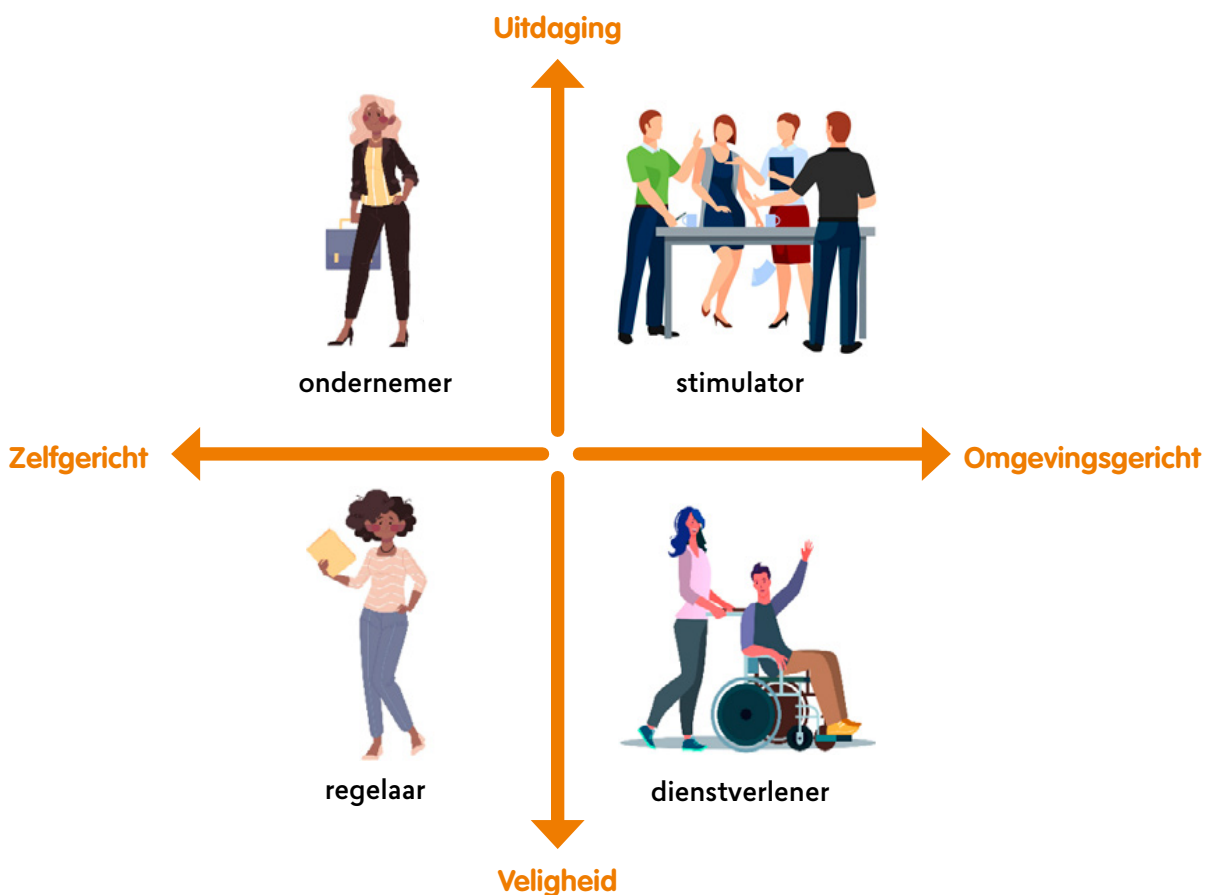
Daarom is het wezenlijk niet alleen bij de intake maar ook bij voortgangsgesprekken aandacht te besteden aan de drijfveren van vrijwilligers: wat zijn op enig moment voor hen belangrijke redenen om vrijwilliger te willen worden of blijven?

### Het Vrijwilligerskwadrant

Een goed hulpmiddel hierbij is het zogenaamde vrijwilligerskwadrant. Het vrijwilligerskwadrant is een dynamisch model dat motieven en soorten vrijwilligers bij elkaar brengt en laat zien hoe je deze goed kunt aansturen. Welke soort vrijwilliger vraagt om welk type begeleiding?

Het vrijwilligerskwadrant kent twee assen. De **verticale as** geeft aan hoe vrijwilligers hun vrijwillige inzet ervaren en benutten. Zoeken ze een plek om te experimenteren, kansen te benutten, te ondernemen en te groeien? Of zijn ze juist op zoek naar vrijwilligerswerk dat rust geeft omdat het meer gekaderd, afgebakend en voorspelbaar is, met duidelijke taken en met een vaste groep mensen? Deze as gaat dus over uitdaging versus veiligheid.

De **horizontale as** maakt onderscheid in het gedrag dat de vrijwilligers laten zien in de context van hun vrijwillige inzet. Gedragen ze zich ten opzichte van hun omgeving als onafhankelijk en autonoom (zelfgericht) of als iemand die zich juist meer aanpast aan de omgeving, coöperatief is en gericht op een gezamenlijk resultaat voor de doelgroep? Deze as gaat dus over zelfgericht versus omgevingsgericht.





Zo ontstaan vier kwadranten, waarin zich typen vrijwilligers onderscheiden met een eigen set aan motivatoren. Cruciaal in het gebruik van dit model is ten eerste dat iemand geen Ondernemer, Stimulator, Regelaar of Dienstverlener is, maar dat diegene als vrijwilliger een bepaalde rol aanneemt. De meeste mensen kunnen in principe alle rollen aan, maar kiezen meestal onbewust en soms bewust voor een rol die bij hen en bij de organisatie past op dat moment. Ten tweede is het goed je te realiseren dat vrijwilligers gedurende hun loopbaan als vrijwilliger meerdere rollen kunnen aannemen of dat ze meerdere rollen kunnen combineren. Omdat motivatiemixen en omstandigheden veranderen, wijzigen ook de rollen die de vrijwilliger aanneemt. Geef dus nooit iemand een stempel, maar gebruik het model als een manier om inzicht te krijgen waarom vrijwilligers zich op een bepaalde manier gedragen en hoe je dat kan helpen om hen effectief te begeleiden.

**Ondernemers** zien het vrijwilligerswerk als een uitdaging en een manier om zichzelf te ontwikkelen. Zij doen het vrijwilligerswerk in eerste instantie voor zichzelf en minder direct om anderen te helpen. Zij hebben een actieve en initiatiefrijke houding. Openheid, ruimte om te groeien en om invloed uit te oefenen zijn voor hen van belang. Hun belangrijkste motivatie: omdat het wat oplevert en persoonlijk leuk en uitdagend is.

**Stimulatoren** zien vrijwilligerswerk eveneens als een omgeving vol kansen en uitdagingen, maar daarbij hebben zij behoefte aan acceptatie en erkenning van hun omgeving. Het werk dat zij doen moet duidelijk zichtbare resultaten opleveren. Samenwerking, begeleiding en feedback vinden zij belangrijk. Hun motivatiemix: omdat het sociaal leuk en uitdagend is en omdat het juist is.

**Dienstverleners** zoeken in het vrijwilligerswerk rust en zekerheid. Hierbij zijn zij, evenals stimulatoren, gericht op sociale acceptatie. Zorg voor anderen en waardering zijn voor hen van belang. Gemakkelijk haalbare doelen, een heldere structuur en een duidelijke taakafbakening bieden hen de zekerheid en veiligheid waar zij behoefte aan hebben. Hun motivatiemix: omdat het juist is en omdat het sociaal leuk en uitdagend is.

**Regelaars** zoeken, net als dienstverleners, rust en zekerheid in het vrijwilligers werk. Zij zijn erg betrokken bij de organisatie en trekken graag verantwoordelijkheid en controle naar zich toe, waarbij zij meer gericht zijn op zichzelf dan op de sociale omgeving. Duidelijke afspraken, regels, en het uitoefenen van invloed zijn voor hen van belang. Hun belangrijkste motivatie: omdat het juist is en omdat het iets oplevert.

In [bijlage 5](#) vind je nog meer informatie over de toepassing van het Vrijwilligerskwadrant. Ook [bijlage 3](#) het Ruilschema kan helpend zijn om in kaart te brengen wat vrijwilligers willen en bieden en of dat past bij wat je opvang-organisatie biedt en nodig heeft.



## 3.2 De administratie op orde hebben

Dit klinkt niet als het meest spannende onderdeel van de dagelijkse uitvoering van het werken met vrijwilligers, maar het is wel wezenlijk. Dat geldt des te meer voor een opvang-organisatie vanwege alle veiligheidsoverwegingen ten aanzien van de inzet van vrijwilligers en vanwege wettelijke regelingen en verplichtingen.

De kern van de administratie is dat alle afspraken én alle wijzigingen en aanvullingen die daarop in de loop van de tijd komen duidelijk, volledig en vindbaar voor alle betrokken partijen zijn vastgelegd. Het is daarbij vanzelfsprekend enorm helpend als je als coördinator gebruik kunt maken van standaard formulieren en systemen. Zoek dus altijd aansluiting bij wat in je eigen organisatie al beschikbaar is en maak gebruik van voorbeelden van andere organisaties.

Bijlage 7 is een voorbeeld van de Richtlijnen en Kaders van Moviera. Daarin vind je een overzicht van de belangrijkste zaken die met de administratie van de vrijwillige inzet te maken hebben.

## 3.3 Gesprekken voeren

Bij de inrichting van het vrijwilligersbeleid kwam het al aan de orde: in gesprek gaan met je vrijwilligers is de belangrijkste tool die je hebt om ze aan te sturen, te begeleiden en te ondersteunen. Natuurlijk gaat het niet alleen over live gesprekken maar ook om mails, appjes, telefonisch contact en beeldbellen. Maar om de vrijwilliger aangesloten te houden én om zelf te weten hoe het met de vrijwilliger gaat, is persoonlijk en direct contact onontbeerlijk. Dat heeft de corona-crisis ons wel geleerd.

In deze paragraaf stippen we de verschillende soorten gespreksvormen en -technieken slechts kort aan. Ten eerste gaan we ervan uit dat juist in opvang-organisaties de coördinatoren goed getraind zijn in het voeren van allerhande soorten gesprekken en dat ze daarbij in staat zijn te putten uit een rijk arsenaal aan gesprekstechnieken, bijvoorbeeld Luisteren-Samenvatten-Doorvragen, Motiverende Gespreksvoering, Feedback geven en ontvangen en Intervisie methodisch begeleiden. Wanneer je als coördinator de behoefte hebt om je te verdiepen en te oefenen in gespreksvoering met vrijwilligers, raden we de eerdergenoemde training aan.

### Voortgangsgesprek

Op het niveau van de individuele vrijwilliger is het raadzaam om periodiek een voortgangsgesprek te voeren. Dit is bij voorkeur een informeel gesprek dat wordt geïnitieerd en gevoerd door de coördinator. In de gesprekken komt aan de orde wat de vrijwilliger in de voorgaande periode heeft gedaan, wat goed ging en beter kan, welke knelpunten de vrijwilliger is tegengekomen en welke behoeften, wensen en plannen zowel de vrijwilliger als de organisatie hebben. Als de vrijwilliger een taakomschrijving heeft, is het handig om deze erbij te nemen en te kijken of wat papier staat nog klopt met de praktijk. Als er afspraken of acties uit het voortgangsgesprek komen, bijvoorbeeld over opleiding, ontwikkeling, waardering of begeleiding van de vrijwilliger, is het goed om deze vast te leggen.



- Doel:** Bespreken hoe de uitvoering gaat, wat wederzijds beter kan, en waar de vrijwilliger behoefte aan heeft
- Sfeer:** Informeel
- Positie:** Gelijkwaardig
- Uitkomst:** Actiepunten voor beide partijen

### Feedback geven

Feedback betekent dat je de ander iets laat weten over gedrag of werkprestaties met als doel invloed uit te oefenen op dat gedrag of die prestaties. Deze terugkoppeling wordt gegeven om bij te sturen in de richting van het gewenste doel. Positieve feedback kan ertoe bijdragen het gewenste gedrag uit te breiden, negatieve feedback kan het ongewenste gedrag helpen inperken.

Als je op de goede manier terugkoppelt, beschrijf je wat het effect van het gedrag van de ander op jou of de groep is. Je houdt het dus zo veel mogelijk bij jezelf of bij het gedrag dat je bij de vrijwilliger hebt waargenomen in het contact met cliënten, andere vrijwilligers of hulpverleners. Hierdoor komt het niet aanvallend over en is de kans dat de ontvanger er iets mee kan groter dan wanneer je de feedback in algemene termen omschrijft. Als de ontvanger openstaat voor de feedback, is de vervolgstap om samen te bespreken wat zou kunnen helpen om het geobserveerde gedrag zo aan te passen dat voor iedereen effectief is, dus ook voor de vrijwilliger.

Een handig hulpmiddel voor het geven van goede feedback is de afkorting GEIN:

- Gedrag
- Effect
- Ik
- Nu

Ofwel: Het effect dat het gedrag van de ander nu op jou heeft. Een voorbeeld zonder GEIN is: 'Jij praat altijd zo snel'. Een voorbeeld met GEIN is: 'Ik ervaar dat jij tijdens vergaderingen snel praat. Hierdoor heb ik moeite goed naar je te luisteren, en dwalen mijn gedachten af'.

- Doel:** Geobserveerd effectief gedrag versterken of niet-effectief gedrag aanpassen
- Sfeer:** In principe informeel, feedback geven kan ook onderdeel zijn van de volgende soort gesprekken
- Positie:** In principe gelijkwaardig
- Uitkomst:** Actie voor ontvanger feedback

### Correctiegesprek of Slechtnieuwsgesprek

Soms zijn er knelpunten in het functioneren van de vrijwilliger die vragen om een correctie- of slechtnieuwsgesprek. Vrijwel altijd gaat het dan om het overschrijden van grenzen of het niet nakomen van afspraken. Daarnaast kan het voorkomen dat de vrijwilliger het werk niet (meer) aankan of niet aansluit bij de organisatie en/of de cliënten. Cruciaal is om dergelijke gesprekken niet uit te stellen maar ze wel goed voor te bereiden. Voor het geven van het slechte nieuws is het verder van belang dat het management van je organisatie achter het gesprek staat en zich kan vinden in de boodschap die de vrijwilliger te horen krijgt.



Tijdens het gesprek is het van belang om na een korte inleiding meteen de boodschap (het slechte nieuws) duidelijk weer te geven. Voor de vrijwilliger is dan helder wat het probleem is en waarom de organisatie echt verbetering wil. Bij het weergeven van de boodschap is het van belang om de vrijwilliger aan te spreken op zijn concrete gedrag. Geef als gespreksleider aan hoe het gedrag van de vrijwilliger overkomt en noem concrete voorbeelden die zich in de praktijk hebben voorgedaan.

De boodschap zal vervolgens bij de vrijwilliger reacties oproepen. Geef de vrijwilliger de tijd om vragen te stellen en/of zijn boosheid, verontwaardiging of verdriet te uiten. Neem de reactie van de vrijwilliger serieus, luister goed naar wat de vrijwilliger te zeggen heeft en vraag door wanneer iets niet helder is. Het kan zijn dat de boodschap niet binnenkomt of dat de vrijwilliger meer tijd nodig heeft om deze te verwerken en er consequenties uit te trekken. Dan kan een tweede gesprek nodig zijn.

### Het redders-syndroom dempen

Een correctiegesprek hoeft lang niet altijd zwaar en lastig te zijn. Soms schieten vrijwilligers door in hun betrokkenheid en hulpvaardigheid: ze willen elke cliënt redden. Zo had een vrijwilliger haar privé 06-nummer op de gang opgehangen zodat cliënten haar dag en nacht zouden kunnen bereiken. Toen haar werd uitgelegd dat haar inzet enorm werd gewaardeerd maar dat deze actie niet gepast was én ervoor zou kunnen zorgen dat haar grenzen werden overschreden, begreep ze dat direct en haalde ze de briefjes weg.

Doel van het correctie- of slechtnieuwsgesprek is in principe om samen te zoeken naar oplossingen binnen de kaders en grenzen van de opvang-organisatie. Dit is geen onderhandeling, als coördinator bepaal je de maximale speelruimte. Als de vrijwilliger erkent en begrijpt dat ander gedrag nodig is en ervoor open staat om daaraan te werken, kun je gezamenlijke afspraken maken. Die worden per definitie vastgelegd, inclusief mogelijke sancties als er binnen een bepaalde termijn geen verbetering zichtbaar is.

**Doel:** Zorgen dat iets dat nu niet goed gaat of niet gepast is in de toekomst verbetert

**Sfeer:** Formeel

**Positie:** Coördinator als Leidinggevende van de vrijwilliger

**Uitkomst:** Acceptatie van slecht nieuws/correctie en afspraken over vervolg

### Exit-gesprek

In deel 2 hebben we al laten zien dat er meerdere oorzaken zijn waardoor vrijwilliger en organisatie afscheid van elkaar (moeten) nemen. Het exit-gesprek kent dan ook een aantal varianten. De meest rigoureuze is het directe ontslag. Dit vindt alleen plaats als de vrijwilliger niet-tolereerbaar grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond, bijvoorbeeld intimidatie, bedreiging of geweld jegens cliënten, andere vrijwilligers of beroepskrachten, stelen of fraude. In dit soort gevallen is het logisch dat ook de bevoegde instanties worden ingeschakeld.



Een tweede variant is het correctie- of slechtnieuwsgesprek dat uitmondt in een exit-gesprek. Dat kan direct zijn doordat de vrijwilliger het niet eens is met de gebrachte boodschap, deze niet wil accepteren of er gelijk de consequentie uit trekt dat het voor haar/hem dan niet meer hoeft. Het exit-gesprek kan ook volgen als blijkt dat de vrijwilliger zich niet houdt aan de gemaakte afspraken. In beide gevallen is het doel van het exit-gesprek om op een nette manier afscheid te nemen. De vrijwilliger gaat op een niet-prettige manier weg, en kan daar boos of zelfs rancuneus over zijn. Als coördinator is het je taak om het gesprek altijd zakelijk, respectvol en waar mogelijk waarderend te houden.

Dit geldt ook voor de derde variant, namelijk als de vrijwilliger zelf uit onvrede de organisatie wil verlaten. Dit type exit-gesprek is vooral bedoeld om de vrijwilliger haar/zijn verhaal te laten doen, en dit serieus te nemen. Meestal is het niet aan de orde om de vrijwilliger alsnog te bewegen bij de organisatie te blijven. Wel wil je zo mogelijk leren van de ervaring.

De laatste variant is het positieve afscheid waarbij de vrijwilliger en de organisatie naar alle tevredenheid uit elkaar gaan. Zoals eerder gezegd is dan het doel om enerzijds op een goede manier afscheid te nemen doordat aandacht aan het verhaal van de vrijwilliger wordt besteed. Anderzijds is het ook in dit geval de laatste kans die de organisatie heeft om van de vertrekkende vrijwilliger te leren en feedback te krijgen.

Overigens geldt bij alle varianten dat je als coördinator ervoor zorgt dat de administratieve en formele zaken goed geregeld zijn: vrijwilligers leveren hun pasjes en materialen in, email-accounts worden gesloten, overeenkomsten, verzekeringen en vergoedingen worden beëindigd, en cliënten, andere vrijwilligers en hulpverleners worden op de hoogte gesteld van het vertrek.

**Doel:** Op een respectvolle en duidelijke manier afscheid nemen

**Sfeer:** Formeel

**Positie:** Coördinator als Leidinggevende van de vrijwilliger

**Uitkomst:** De vrijwilliger is niet langer in dienst

### 3.4 Samenspel bevorderen

De vrijwilliger is per definitie onderdeel van het systeem rond de cliënt. Dit systeem bestaat naast de cliënt en de vrijwilliger in het algemeen uit een mix van hulpverleners, management van de opvang-organisatie, familie en vrienden, contactpersonen van andere organisaties, en andere vrijwilligers.

De onderlinge relaties tussen al deze personen vormen de context voor de cliënt. Daarbinnen kan de vrijwilliger een belangrijke rol spelen. Vrijwilligers vertegenwoordigen immers de 'buitenwereld', terwijl de rest van de personen in het systeem zich vooral bezighouden met het creëren van een veilige 'binnenwereld' voor de cliënt. Daarmee zijn vrijwilligers een belangrijke verrijking voor het perspectief van de cliënt als verbinder tussen buiten en binnen. Tegelijkertijd kunnen bijvoorbeeld hulpverleners, maar ook familie, soms het idee krijgen dat de vrijwilliger de veilige binnenwereld van de cliënt aantast. Ook kunnen hulpverleners en familie zelf ervaren



dat de vrijwilliger op hun terrein komt. Daarom is het belangrijk aandacht te hebben voor het samenspel tussen alle partijen in het systeem.

### **Elkaar leren kennen**

Zeker als het nog niet gebruikelijk is dat er vrijwilligers actief zijn binnen je opvang-organisatie, is het van groot belang dat zoveel mogelijk andere spelers in het systeem betrokken zijn bij en weet hebben van het voornemen om (meer) met vrijwilligers te gaan werken. Tijdige en volledige informatievoorziening is wezenlijk zodat niemand zich overvallen voelt. Nog beter is het natuurlijk als cliënten, familie en hulpverleners meedenken over de inzet van vrijwilligers.

Als vrijwilligers aan de slag gaan, is het vervolgens cruciaal dat er gelegenheid is om elkaar te leren kennen. Dat kan bijvoorbeeld door een kennismakingsronde langs alle relevante spelers te maken, een bijeenkomst te organiseren en de nieuwe vrijwilliger voor te stellen in de nieuwsbrief of via het (digitale) prikbord.

### **Samenwerking op gang brengen**

Vervolgens is het logisch dat het inwerken van de vrijwilliger gelijk wordt gedaan met de direct betrokken cliënten en hulpverleners. Bedenk daarbij dat veel van de dagelijkse aansturing van de vrijwilliger in het algemeen door hulpverleners wordt gedaan. Voor hen moet het dus als een aanvulling op hun werk en een verrijking voor de cliënt voelen dat er een vrijwilliger betrokken is.

Bij beroepskrachten kan het toevoegen van vrijwilligers aan het proces van hulpverlening tot weerstand leiden als zij geen meerwaarde zien of er door overvallen worden. Dat leidt natuurlijk tot frustratie bij alle betrokkenen. Daarom is het van belang beroepskrachten helderheid te geven over wat er van hen verwacht wordt in relatie tot de vrijwilliger:

- Neem beroepskrachten mee in de visie op het werken met vrijwilligers: Waarom vinden we dit belangrijk en wat zijn we bereid daarvoor te doen?
- Verspreid kennis over het werken met vrijwilligers binnen de organisatie. Wat is jouw taak als coördinator en waarvoor kunnen betaalde collega's bij je aankloppen? Wat gebeurt er allemaal in de rest van de organisatie op het gebied van vrijwilligers? En vooral: wat is het positieve effect van het werken met vrijwilligers voor de cliënt? Organiseer als nodig bijeenkomsten met beroepskrachten om ruimte te maken voor vragen, twijfels en weerstand.
- Deel kennis over wat het werken met vrijwilligers van beroepskrachten vraagt. Wat moeten ze weten, kennen en kunnen? Waar komt de (extra) tijd vandaan?
- Zet het werken met vrijwilligers bij elk team op de agenda en blijf erop terugkomen. Zo help je hen het werken met vrijwilligers steeds meer te normaliseren. Onderdeel daarvan kan zijn om intervisie aan te bieden: momenten om met elkaar in gesprek te gaan en advies te vragen over waar je tegenaan loopt.



# 4. De Rol en Positie van de Coördinator

In deze handreiking besteden we als laatste kort aandacht aan de rol en positie van de coördinator vrijwillige inzet binnen opvang-organisaties. Dat doen we omdat de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die bij deze rol of functie horen niet vanzelfsprekend zijn in veel opvang-organisaties.

Misschien wel het belangrijkste is dát één of meer beroepskrachten de tijd, ruimte, kennis en vaardigheden hebben om met het richten, inrichten en verrichten van de vrijwillige inzet bezig te zijn. **Werken met vrijwilligers is niet iets dat je er even bij doet.** Zeker niet in een organisatie, waar regelmatig crisissen zijn, en het soms over leven of dood gaat. Dan is vrijwillige inzet het laatste waar je aan denkt. Dat is begrijpelijk en logisch. De kunst is om na de crisis er aandacht aan te geven, steeds weer. Dit vergt dat organisaties er gericht en bewust menskracht voor vrij maken. Daarnaast is **werken met vrijwilligers een vak** waarvoor bepaalde competenties nodig zijn.

Ten slotte leert de ervaring dat **het belang van continuïteit** groot is. Juist omdat je te maken hebt met verschillende (soorten) vrijwilligers die vaak een beperkt aantal uren maken, met verschillende werkwijzes per locatie, en met een organisatie die direct moet kunnen inspelen op crisissituaties, is het cruciaal dat de opgedane kennis, vaardigheden, ervaringen en netwerken van de coördinator(en) vrijwillige inzet opgebouwd en behouden blijft. In deze drie onderdelen moet je als organisatie willen investeren.

## 4.1 Soorten coördinatoren

In deze handreiking noemen we iedereen die op strategisch, tactisch en uitvoerend niveau met vrijwilligers werkt “coördinator vrijwillige inzet”. In de praktijk is het nuttig om een onderscheid te maken tussen degenen die zich alleen of vooral met de dagelijkse begeleiding van de vrijwilligers bezighouden en degenen die het beleid, de randvoorwaarden en de hulpmiddelen voor hun rekening nemen.



Uit onderzoek dat we eerder gedaan hebben, komt naar voren dat er drie hoofdcategorieën zijn:

- **De strategische coördinator:** Deze coördinator is soms onderdeel van een managementteam, heeft soms een staffunctie en heeft soms een eigen team. In een aantal gevallen beslaat het strategisch management van de vrijwillige inzet hun hele functie, vaker is het een deeltijdfunctie of taak. De belangrijkste taken van de strategische coördinator zijn de positionering van vrijwillige inzet binnen en buiten de organisatie, ontwikkelen van strategisch vrijwilligersbeleid, creëren van de juiste randvoorwaarden waaronder werving, selectie, scholing en waardering, intern en extern netwerken, en aansturing van de dagelijkse begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers.
- **De uitvoerende coördinator:** deze rol wordt vaak contactpersoon, aandachtsfunctionaris of taakhouder vrijwillige inzet genoemd. Dit zijn de coördinatoren die de dagelijkse aansturing, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers als functie of taak hebben. Ze hebben regelmatig contact met de vrijwilligers in de uitvoering van het werk. Zij kunnen dus ook de vinger aan de pols houden als het gaat over de kwaliteit van de vrijwillige inzet.
- **De allesdoener:** Dit is de coördinator die zowel strategisch als uitvoeren bezig is. Alle hiervoor genoemde taken liggen op haar/zijn/hun bordje. Soms komt dat omdat het een kleine organisatie is waarin simpelweg niet meer mensen beschikbaar zijn om het werk van de coördinator op te pakken. Soms lijkt het ook te maken te hebben met gebrek aan kennis en prioriteit in de rest van de organisatie, waardoor alles terecht komt bij de coördinator.

In opvang-organisaties die net starten met de inzet van vrijwilligers, is het logisch dat de coördinator in eerste instantie een allesdoener is. Maar zeker als er meerdere locaties zijn waar vrijwilligers aan de slag zijn of als het aantal vrijwilligers toeneemt, is het belangrijk om te zoeken naar manieren om per locatie of per werksoort een contactpersoon voor de vrijwilligers te hebben. Daarmee ontstaat het onderscheid tussen een overkoepelende coördinator en uitvoerende contactpersonen die voor de dagelijkse begeleiding verantwoordelijk zijn.

## 4.2 Spin in het web en vertaler

Op welk niveau je als coördinator ook actief bent, in alle gevallen fungeer je als spin in het web én als vertaler. In het krachtenveld van cliënt, hulpverlener, familie en vrijwilliger ben je vaak de verbinder van alle lijntjes. Zoals eerder gezegd heeft dat ermee te maken dat vrijwilligers de buitenwereld naar binnen brengen. De coördinator is degene die kan zorgen dat dit op een veilige en voor alle betrokkenen werkbare manier gebeurt.

Ook als het gaat om het werken met vrijwilligers zelf ben je een spin in het web. Voor de vrijwilliger ben je als coördinator degene die “alles” weet van de organisatie: hoe het werkt, wat de regels en cultuur zijn, wat vrijwilligers wel en niet mogen en aankunnen. Datzelfde geldt voor je beroepsmatige collega's: ook voor hen ben je een vraagbaak en adviseur.

Gekoppeld aan de rol van spin in het web zit vrijwel altijd die van vertaler. Als coördinator spreek je de taal van de organisatie, van de cliënt én van de vrijwilliger. Maar deze partijen verstaan elkaar lang niet altijd goed. Aan de ene kant ben je daarom de vertaler van beleid, werkwijzen, regelingen en alle veranderingen daarin richting de vrijwilligers. Die zijn immers vaak maar ten dele aangehaakt bij en bekend met alles wat binnen de opvang-organisatie gebeurt. Aan de andere



kant ben je vaak ook een spreekbuis van de vrijwilligers richting management, collega's en cliënten. Zo kweek je als het goed is wederzijds begrip.

Deze dubbelrol betekent overigens wel dat het werk van de coördinator vrijwillige inzet complex en veelzijdig is. Je bent continu aan het schakelen, afstemmen en meebewegen op een speelveld waar meerdere soorten vrijwilligers op meerdere manieren aan het werk zijn. Dat vergt niet alleen kennis van vrijwillige inzet en van je organisatie, maar betekent ook dat je vaardig moet zijn in procesbegeleiding en gespreksvoering.

### 4.3 Beïnvloeden vanaf de zijkant

Een derde onderwerp wat betreft de rol en positie van de coördinator vrijwilligerswerk gaat over de plek die de coördinatie én het vrijwilligerswerk als geheel in de opvang-organisatie innemen. De praktijk is dat, hoe waardevol en belangrijk iedereen vrijwilligers ook vindt, het in de uiteindelijke strategische besluitvorming én in het dagelijks werk voor de meeste collega's en cliënten een klein onderwerp is.

Dat komt natuurlijk omdat vrijwillige inzet aanvullend is en het kernproces dus ook zonder vrijwilligers doorgang moet kunnen vinden. Daarenboven zijn zowel het aantal FTE aan vrijwillige inzet als de kosten die met de inzet van vrijwilligers gemoeid zijn, meestal maar een zeer beperkt van de totale personele inzet en omzet van de organisatie. Het is dus niet onlogisch dat als het erop aankomt zowel managers als collega's de vrijwillige inzet niet als eerste op hun netvlies hebben.

Voor de coördinator vrijwillige inzet betekent deze realiteit dat je bereid en in staat bent om steeds opnieuw aandacht te vragen voor het belang en de waarde van vrijwillige inzet en daarvoor te staan en gaan. In het eerdergenoemde onderzoek noemden we dat: het leuk vinden om het gevecht aan te gaan. Want totdat vrijwillige inzet in alle werksoorten en op alle locaties volledig is ingebed, weet je zeker dat je er regelmatig aandacht voor zult moeten vragen. Het helpt om deze uitdaging te beschouwen als een spel, waarin je door middel van onderhandelingstechnieken probeert een optimaal resultaat te halen. Je ontwikkelen in deze competentie en houding is dan ook van groot belang.

Wat verder helpt, is het volgende:

- De coördinatie van vrijwillige inzet is een onderscheiden functie of taak, waar uren aan gekoppeld zijn. Als dat niet zo is, is je positie te wankel om een vuist te kunnen maken;
- Er is een manager of directeur die overtuigd is van de waarde en het belang van vrijwillige inzet. Daar kun je als coördinator gericht op inzetten door te weten wie eerder al ervaring heeft opgedaan met vrijwillige inzet en/of openstaat voor innovatieve manieren van werken. Het lastige hiervan is overigens dat de aandacht voor vrijwillige inzet afhankelijk wordt van één of een beperkt aantal personen. Onderzoek wijst uit dat als deze voorvechter verdwijnt, je vaak weer helemaal opnieuw kunt beginnen;



- Je koppelt vrijwillige inzet steeds aan de missie en strategische agenda van de opvangorganisatie. Dat betekent dat je laat zien hoe de inzet van vrijwilligers al bijdraagt aan of in de toekomst van waarde kan zijn om beleidsdoelen te helpen halen. Zo voorkom je dat vrijwillige inzet als een los eindje wordt beschouwd. De opgave die daarbij hoort is om besluitvormers te voeden met ideeën en aanpakken om die bijdrage en waarde ook in de toekomst te blijven waarmaken. En welke investering daarbij hoort.
- Meer algemeen helpt het om de waarde die vrijwillige inzet heeft voor de doelgroep, voor de vrijwilliger zelf, voor het imago van de organisatie en voor de samenleving als geheel zichtbaar te blijven maken.

## 4.4 Krachten bundelen

Ten slotte willen we je als coördinator vrijwillige inzet wijzen op het belang van uitwisseling en samenwerking met andere coördinatoren. Die kunnen zowel bij andere opvangorganisaties als bij partnerorganisaties in je werkgebied werkzaam zijn. In veel organisaties is de functie van coördinator vrijwillige inzet een “eenzame” positie in de zin dat er maar weinig collega’s zijn die zich net zo intensief met het thema bezighouden.

De ervaring leert dat het enorm helpend is om met gelijkgestemden te werken aan kennisontwikkeling, cases te bespreken, elkaar te ondersteunen en inhoudelijke of praktische samenwerking aan te gaan. Zo voel je niet alleen zelf gesteund en kun je groeien in je vak, maar je kunt ook goede voorbeelden en innovatieve aanpakken delen binnen je eigen opvangorganisatie.

- 🔗 Wil je nog meer weten over de rol en positie van de coördinator vrijwillige inzet, dan kun je hier het onderzoek vinden dat daar in 2019 naar gedaan is: [Rol en positie Coördinator Vrijwillige Inzet | Movisie](#).

# Meer weten

**Wil je je verder verdiepen in het (samen)werken met vrijwilligers en de rol van de coördinator, dan vind je hier goede ingangen:**

- Platform Vrijwillige Inzet: [www.vrijwilligerswerk.nl](http://www.vrijwilligerswerk.nl)
- Basisboek Vrijwilligersmanagement: te koop via [Basisboek vrijwilligersmanagement door Willem-Jan de Gast - Managementboek.nl](http://Basisboek%20vrijwilligersmanagement%20door%20Willem-Jan%20de%20Gast%20-%20Managementboek.nl)
- Samenwerken met vrijwilligers in de zorg: [Samenwerken met vrijwilligers | Vilans](http://Samenwerken%20met%20vrijwilligers%20|%20Vilans)
- Rol en positie coördinator vrijwillige inzet: [Rol en positie Coördinator Vrijwillige Inzet | Movisie](http://Rol%20en%20positie%20Co%C3%B6rdinator%20Vrijwillige%20Inzet%20|%20Movisie)

# Bijlage 1 Checklist Visie op vrijwillige inzet

We weten welke redenen we hebben om met vrijwilligers te willen werken:

Ideële redenen:

Inhoudelijke redenen:

Instrumentele redenen:



## We kunnen benoemen wat de toegevoegde waarde is van de inzet van vrijwilligers

Voor cliënten:

Voor vrijwilligers zelf:

Voor de samenleving:



## **De rol en positie van vrijwilligers zijn eenduidig en helder omschreven**

Vrijwilligers zijn altijd aanvullend op en nooit vervangend van de beroepszorg

De hulpverlening bepaalt in samenspraak met cliënten, de coördinator vrijwillige inzet en vrijwilligers of en hoe vrijwilligers worden ingezet

Met vrijwilligers wordt altijd op gelijkwaardige wijze samengewerkt vanuit de overtuiging dat iedereen kennis, vaardigheden, ervaringen en netwerken kan inbrengen die van waarde zijn voor de cliënt

De verschillende manieren waarop vrijwilligers actief kunnen zijn (binnen een locatie, ambulante, verbonden aan de eigen organisatie of vanuit partner-organisaties), zijn vastgelegd en gecommuniceerd

Of en hoe ex-clieënten en mensen in kwetsbare omstandigheden worden ingezet als vrijwilliger is vastgelegd

## **De grenzen aan vrijwillige inzet zijn eenduidig en helder omschreven**

Vrijwilligers werken altijd onder supervisie van beroepskrachten

Het is duidelijk welke taken geschikt en toelaatbaar zijn voor vrijwilligers

De inzet wordt altijd bepaald in het samenspel tussen cliënt, hulpverlener, coördinator en vrijwilliger

Vrijwilligers worden niet overbelast wat betreft hoeveelheid tijd en mentale belasting

Het gesprek over (omgaan met) grenzen wordt regelmatig gevoerd op basis van de praktijk



# Bijlage 2 Basisvoorwaarden voor vrijwillige inzet na Huiselijke Geweld

## Inspiratie voor het werken met vrijwilligers

### Waarom basisvoorwaarden?

Om vrijwillige inzet in de organisatie in te bedden is een aantal basisvoorwaarden nodig. Deze basisvoorwaarden zorgen voor een juiste visie op het werken met vrijwilligers en leggen daarmee een stevig fundament voor de verdere inrichting van het vrijwilligerswerk. Juist de inbedding van de vrijwillige inzet in het beleid geeft een goede basis om vrijwilligers en hun inzet een passende plek te geven binnen de organisatie. Met dit document willen we andere organisatie inspireren om ook met vrijwilligers aan de slag te gaan en te laten zien wat je hiervoor in organisatie moet regelen.

### Achtergrond

In een twee jaar durend project hebben we binnen Moviera de mogelijkheden onderzocht van het werken met vrijwilligers. En er blijkt heel veel mogelijk! Binnen de hulpverlening met het thema Huiselijk Geweld is het werken met vrijwilligers geen kernproces. De inzet van vrijwilligers is een middel dat bijdraagt aan het verwezenlijken van de doelen van de organisatie. Dat maakt het soms lastig om in het werkproces voldoende aandacht voor de vrijwilligers te krijgen. Tegelijk zagen we dat het werken met vrijwilligers weliswaar niet overal vlekkeloos verloopt, maar dat dit in veel gevallen niet het grootste vraagstuk is. Juist het organiseren en coördineren van de vrijwillige inzet als onderdeel van de bedrijfsvoering en het waarborgen van de continuïteit ervan, is een complex proces.

We beschrijven hieronder een aantal basisvoorwaarden voor de implementatie van vrijwillige inzet in de organisatie. We nemen hiervoor onze eigen ervaringen en het onderzoek 'rol en positie van de coördinator vrijwillige inzet' van Movisie, als uitgangspunt.

Onderstaande aanbevelingen dienen als startinformatie voor iedereen, die met vrijwillige inzet binnen de thematiek van Huiselijk Geweld aan de slag wil. Besluitvormers hebben een cruciale rol; dat het werk van de vrijwilliger coördinator, principieel, randvoorwaardelijk en financieel mogelijk gemaakt wordt.

### Erken de waarde van vrijwillige inzet en de cruciale rol van de coördinator en investeer erin

Het realiseren van vrijwillige inzet binnen de organisatie begint met het erkennen dat vrijwillige inzet en de coördinatie ervan meerwaarde hebben voor de dienstverlening van de organisatie en daar dus onderdeel van zijn, ook in de verantwoording richting financiers. Dat betekent dat



vrijwilligers niet alleen een leuk extraatje zijn voor cliënten, maar ook een wezenlijk onderdeel van de dienstverlening. Deze erkenning is vastgelegd in beleidsvoornemens en werkplannen van alle onderdelen van de organisatie en vertaald in voldoende budget. Ook de erkenning van de coördinator, die begrijpt hoe je met vrijwilligers moet omgaan, die hen beschermt tegen overbelasting en hun grenzen helpt bewaken, is vastgelegd.

### **Neem de tijd**

Omdat onze hulpverlening draait om veiligheid, zijn veel medewerkers ook gehecht aan protocollen en het 'afdichten' van deze veiligheid. Er is behoefte aan duidelijkheid over wat er wel en niet mag. Deze afweging wordt beschreven als onderdeel van het vrijwilligersbeleid en uitgewerkt in richtlijnen en kaders voor vrijwilligers en medewerkers. Deze documenten zullen jaarlijks, samen met HR, geëvalueerd en zo nodig aangepast worden. Naast het beleid op papier is het nodig om tijd te nemen om te kunnen investeren in de samenwerking/relatie met de vrijwilliger. Omdat onze hulpverlening draait om 'veiligheid', is vertrouwen in de vrijwilliger heel belangrijk. Dit vertrouwen kost tijd en die moet er dus zijn.

### **Beschouw vrijwilligersmanagement als een strategisch HRM-vraagstuk**

De ondersteuning, begeleiding en opleiding van vrijwilligers vragen voortdurend tijd en aandacht. Deze kan voor een groot deel gelijk oplopen met de ondersteuning, begeleiding en opleiding die er voor betaalde medewerkers is. Voor deze taken zou de vrijwilligerscoördinator onderdeel kunnen zijn van de afdeling HRM, eventueel kunnen de taken ook door een bestaand lid van deze afdeling worden uitgevoerd.

Als coördinator is het belangrijk dat je de sector kent en weet waar de knelpunten liggen. Omdat je het belang van de cliënt voor opstelt (meerwaarde) is een samenwerking met de cliëntenraad verstandig. Samen kun je woorden geven aan deze behoefte en sta je sterker in je verhaal. Zorg ervoor dat je zichtbaar bent en blijft in alle lagen van de organisatie, alleen dan krijgt vrijwillige inzet de aandacht die het nodig heeft en verdient. Dit doe je onder andere door regelmatig te overleggen met alle betrokkenen binnen en buiten de organisatie. En deze overleggen (en andere communicatie) zichtbaar te maken, door bijvoorbeeld het uitbrengen van nieuwsbrieven, intranet berichten plaatsen, zichtbaarheid op social media, etc.

### **Zet in op deskundigheidsbevordering op maat binnen en tussen organisaties**

Iedereen binnen de organisatie die met vrijwilligers te maken krijgt door trainingen, workshops en intervisie de juiste kennis en handvaten geven, om dit te kunnen doen. Dit kan de vrijwilliger coördinator zelf organiseren of laten uitvoeren door externen. Ook is deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers noodzakelijk. Naast een verplichte basistraining over het werken binnen jullie organisatie en het werken met jullie doelgroep, kan dit gaan over: inzetten van eigen ervaringen, specialisatie als bv omgang met trauma's, veerkracht (kinderen), Inzicht (blended hulpverlening). Naast trainingen biedt de coördinator ook intervisie aan (of kunnen vrijwilligers aanhaken bij de intervisie van de organisatie).

Bron vermelding: Rol en positie coördinator vrijwillige inzet (Movisie)

# Bijlage 3

## Checklist Vrijwilligersbeleid

### Instroom

#### Imago van de organisatie en van vrijwillige inzet bij de organisatie

Hoe staat de organisatie bekend?

Wat spreekt aan om vrijwilliger te willen worden?

Hoe belicht de organisatie de mogelijkheden om vrijwillig aan de slag te gaan?



## Werving en promotie

Welke middelen, kanalen en mensen worden ingezet?

Wordt er gericht of algemeen geworven?

Hoe worden de ervaringen van huidige vrijwilligers en van cliënten ingezet?



## Eerste contact

Hoe en met wie krijgen potentiële vrijwilligers contact?

Welke informatie krijgen en welke houding ervaren ze?

Wat wil de organisatie weten van potentiële vrijwilligers?

## Intake en selectie

In hoeverre is sprake van een gelijkwaardig gesprek waarin een match wordt gezocht tussen de talenten, motivatie en wensen van de vrijwilliger en de behoeften en mogelijkheden van de organisatie?



Wat wordt van vrijwilligers geëist/verwacht?

### **Ontvangst en Welkom**

Wat wordt gedaan om nieuwe vrijwilligers zich welkom en onderdeel van het team te laten voelen, te instrueren en te zorgen dat zij aan het werk kunnen?

### **Doorstroom**

#### **Begeleiding**

Op welke manier worden vrijwilligers tijdens hun werk begeleid?

Bij wie kunnen ze terecht met vragen, idee:en of klachten?



In hoeverre is de begeleiding afgestemd op het type vrijwilliger?

### **Training**

Welke vormen van deskundigheidsbevordering zijn beschikbaar?

Op welke basis kunnen/moeten vrijwilligers daaraan deelnemen?

### **Ondersteuning**

Hoe worden vrijwilligers praktisch, administratief en organisatorisch ondersteund en ontlast zodat zij zich kunnen richten op hun vrijwillige inzet?



## Waardering

Welke vormen van erkenning, waardering en beloning zijn aanwezig?

Hoe passen die bij de verschillende manieren waarop vrijwilligers zich inzetten?

## Ontwikkeling

Welke mogelijkheden zijn er voor vrijwilligers om meer of ander vrijwilligerswerk te doen op dezelfde plek of elders actief te worden voor de organisatie?

In hoeverre is er bewust aandacht voor het duurzaam inzetten van vrijwilligers?





## Invloed

Welke manieren hebben vrijwilligers om hun ideeën en input kenbaar te maken?

Op welk niveau hebben zij inbreng en wat wordt ermee gedaan?

## Uitstroom

### Afscheid

Wat zijn de redenen dat de vrijwilliger afscheid kan/wil nemen?

Op welke manier wordt aandacht besteed aan het afscheid van een vrijwilliger?



## Leren en feedback

Welke ruimte is er om van vertrekkende vrijwilligers te leren over successen en verbetermogelijkheden?

## Hulp bij volgende stap

In hoeverre helpt de organisatie vertrekkende vrijwilligers om elders (betaald of onbetaald) aan de slag te gaan?

## Ambassadeur

Hoe kunnen vertrekkende vrijwilligers als ambassadeurs van de organisatie en het vrijwilligerswerk bij de organisatie ingezet worden?

Hoe kan de organisatie hen helpen om hun positieve ervaringen te delen?

# Bijlage 4 De Ruil tussen Vrijwilliger en Organisatie

## Hoe gebruik je het ruilschema?

Doel van het ruilschema is om snel inzichtelijk te maken of de ruil tussen wat vrijwilligers willen en bieden in evenwicht is met wat de organisatie biedt en wil. Uitgangspunt is dat vrijwilligers alleen langere tijd zullen blijven als zowel de vrijwilliger als de organisatie ervaren dat deze ruil in evenwicht is.

Het evenwicht is altijd dynamisch: de motivaties, omstandigheden en mogelijkheden van vrijwilligers veranderen, net zoals de strategieën, werkwijzes en mogelijkheden van de organisatie. Daarom is het van groot belang er regelmatig aandacht te besteden of de ruil voor de vrijwilliger en voor de organisatie nog klopt.

Dé vrijwilliger bestaat natuurlijk niet. Het heeft alleen zin dit schema in te vullen voor een van te voren benoemde groep vrijwilligers met bepaalde kenmerken. Bijvoorbeeld mensen onder de 30 of boven de 70, vaste vrijwilligers of flexibele vrijwilligers, bestuurlijke, ondersteunende of uitvoerende vrijwilligers. Het schema werkt zowel voor vrijwilligersgroepen die al in huis zijn, als voor groepen die de organisatie (meer) in huis zou willen halen.

Waar je naar op zoek bent, zijn verschillende 'ruilpakketten': slimme combinaties van waardering, ondersteuning, ontwikkeling, begeleiding en randvoorwaarden die passen bij bepaalde doelgroepen. Sommige elementen van zo'n ruilpakket komen waarschijnlijk in elk pakket terug (b.v. een gezellige werkomgeving), andere passen wel bij de ene groep vrijwilligers maar niet bij de andere (b.v. flexibele werktijden).

Je kunt bij elke kolom beginnen, maar als het erop aankomt, bepaalt de vrijwilliger: die heeft altijd meer keus dan de organisatie of hij/zij ingaat op de ruil. Aan de andere kant: als organisatie heb je vooral invloed op wat je wilt en biedt, dus het kan makkelijk zijn daar te beginnen.

In de kolom 'Wat wil de vrijwilliger?' vul je als eerste de specifieke groep in waarvoor je het schema gaat invullen. Als het antwoord op de vraag vervolgens 'geen idee' is, dan weet je wat je te doen staat: onderzoek! Bij je huidige vrijwilligers kun je het ze gewoon vragen: wat maakt dat ze vrijwilliger bij jouw organisatie zijn geworden en gebleven, welke drive hebben ze, wat vinden ze belangrijk in hun vrijwilligerswerk, wat kan de organisatie voor hen betekenen? Ben je op zoek naar nieuwe groepen vrijwilligers, dan moet je de straat op: waar is de doelgroep te vinden, waar



kun je met ze in gesprek? Overigens wordt er ook onderzoek naar motivatie van vrijwilligers gedaan, en hebben bijvoorbeeld lokale steunpunten vrijwilligerswerk in het algemeen een goed beeld van de motivatie en wensen van (potentiële) vrijwilligers.

Ook voor de tweede kolom geldt: als je niet weet wat (potentiële) vrijwilligers kunnen bieden, dan moet je het vragen of op een andere manier in kaart brengen. Bij de derde en vierde kolom is het zaak om deze in te vullen gericht op de specifieke doelgroep die je van tevoren benoemd hebt.

Probeer bij het invullen van alle kolommen zo specifiek en concreet mogelijk te zijn. Algemene antwoorden leiden tot algemene ruilpakketten, en die zijn uiteindelijk voor maar weinig vrijwilligers interessant.

Als je het schema helemaal hebt ingevuld, komt de hamvraag: is de ruil in evenwicht? Let op, in feite zijn er twee ruilen: die tussen wat de vrijwilliger wil en wat de organisatie biedt, en die tussen wat de organisatie wil en de vrijwilliger biedt. Beide onderdelen moeten in evenwicht zijn wil de ruil aantrekkelijk zijn. Ook hier geldt: als je niet (zeker) weet of de ruil klopt, ga dan in gesprek met de doelgroep. Op basis daarvan kun je je ruilpakketten zo nodig aanscherpen of aanpassen.

| Wat wil "de" vrijwilliger? | Wat heeft "de" vrijwilliger te bieden? | Wat wil je organisatie? | Wat heeft je organisatie te bieden? |
|----------------------------|--|-------------------------|-------------------------------------|
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |



| Wat wil "de" vrijwilliger? | Wat heeft "de" vrijwilliger te bieden? | Wat wil je organisatie? | Wat heeft je organisatie te bieden? |
|----------------------------|--|-------------------------|-------------------------------------|
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |
|                            |  |                         |                                     |

# Bijlage 5 Wervingscirkel

Veel vrijwilligersorganisaties hebben problemen met het werven van vrijwilligers. Je hebt ten slotte geen baan te bieden met salaris, maar je biedt een vorm van vrijetijdsbesteding. In eerste instantie lijkt het vaak of je meer vraagt dan je te bieden hebt. Wat het oplevert wordt pas later duidelijk. De wervingscirkel is een instrument dat je helpt om een goed wervingsplan op te zetten en daarbij ook de opbrengst voor de vrijwilliger zelf duidelijk te maken.

**Tip:** Door de stappen van de wervingscirkel gezamenlijk te bespreken – bijvoorbeeld in het bestuur, in de werkgroep interculturalisatie of het PR-team – raken meerdere mensen actief bij het wervingsproces betrokken. Als voorbereiding kan ook het Rollenspel Intakegesprek worden gespeeld.

## Uitwerking

Met de wervingscirkel kun je stap voor stap een wervingsactie voorbereiden:

1. Je begint met het doel: Wat wil ik bereiken met de werving? Wat stel ik mij ten doel?
2. Vervolgens denk je na over de doelgroep: Wie wil ik bereiken?
3. Daarna komt de boodschap: Wat wil ik overbrengen? Wat heb ik hen te bieden?
4. Dan de vraag: hoe ga ik mijn doelgroep benaderen? Welk middel kan ik gebruiken?
5. Ten slotte: Wie doet het, wanneer en hoeveel mag het kosten? Dus: hoe organiseer ik de wervingsactie?





## Stap 1: Doel

Je begint met het doel: wat wil de organisatie bereiken? Wat is het doel daarvan? Welk werk moeten ze gaan doen?

### Een voorbeeld van een doel zou kunnen zijn:

De organisatie wil minstens 5 vrijwilligers werven die bij de activiteiten als aanspreekpunt functioneren voor de bezoekers, onder wie de ouders van allochtone kinderen. Daardoor kan de organisatie beter aansluiting vinden op de buurt.

## Stap 2: Doelgroep

Organisaties met een tekort aan vrijwilligers durven vaak niet kieskeurig te zijn en zijn vaak blij met iedereen die zich als vrijwilliger meldt. Toch blijkt dat het kieskeurig zijn in de werving eerder méér resultaat oplevert dan minder.

De eerste vraag die je je stelt: Wie zoek ik eigenlijk? Wat voor vrijwilligers wil ik hebben? Wie is de doelgroep? Waar moeten ze aan voldoen? De tweede vraag is: Waar vinden we deze mensen? Je kunt de doelgroep in beeld brengen aan de hand van de volgende vragen.

### Breng de nieuwe doelgroep in beeld/ profielbeschrijving:

- Is er een leeftijdsgrens vereist voor vrijwilligers? Zo ja, welke en waarom?
- Hoe belangrijk is opleiding?
- Is levens- of werkervaring belangrijk?
- Welke groep beschikt over voldoende tijd?
- Welke interesses heeft de nieuwe doelgroep? Waar komen ze veel?
- Hoe staat mijn organisatie bekend binnen die groep?
- Waarom is het interessant voor mensen uit je doelgroep om bij jouw organisatie te komen werken?
- Ken je sleutelfiguren die zicht hebben op je doelgroep? Of is er iemand in je kennissenkring die sleutelfiguren kent?

### Een voorbeeld van een profielbeschrijving:

We zoeken vrijwilligers van Marokkaanse en Antilliaanse afkomst die deze buurt en onze organisatie goed kennen, en die zowel Nederlands als hun moedertaal spreken. Het liefst jongeren die vroeger zelf bezoeker/deelnemer zijn geweest, zij hebben waarschijnlijk veel affiniteit met onze organisatie en kennen onze medewerkers en de organisatie.

Wanneer je met een profielbeschrijving bezig bent, heb je het eigenlijk ook al over de selectiecriteria voor je nieuwe vrijwilligers. Om je selectiecriteria correct op te stellen, moet je per criterium een aantal vragen stellen.

### Formuleer criteria voor het selecteren van vrijwilligers:

- Waarom is dit een criterium? Waarom heb je dat als vrijwilliger nodig?
- Wat zijn normen binnen de organisatie?
- Wat zijn normen en behoeften van onze organisatiebezoekers?
- Zijn de criteria reëel voor allochtone vrijwilligers?
- Zijn de criteria toetsbaar?
- In hoeverre zijn deze selectiecriteria cultuurgebonden?

Wanneer het antwoord op deze vragen helder is, kun je verder met de volgende stap.

### Stap 3: Boodschap

Wat is de boodschap, wat heeft de organisatie te bieden? Waarom zijn deze nieuwe vrijwilligers nodig? Probeer niet teveel boodschappen tegelijk te geven. Over het algemeen geldt: Hoe meer boodschappen, hoe kleiner de kans op succes.

Essentieel bij elke werving is dat je bij het formuleren van de boodschap probeert de wereld door de ogen van je doelgroep te bekijken. Probeer te achterhalen welke woordkeus hen aanspreekt, of welke normen en waarden in je doelgroep heersen (zie ook de inleiding bij deze module).

#### Enkele voorbeelden:

De organisatie XXX is een voorziening voor deze buurt. Een plek waar uw kinderen veilig kunnen spelen. De organisatie wil graag activiteiten opzetten voor de kinderen. Dat kunnen wij niet alleen. Daarom zoeken wij de hulp van een aantal Turkse en Marokkaanse ouders om de activiteiten te begeleiden.

Uw kinderen groeien in Nederland op. Ze leren en spelen 'op zijn Nederlands'. Om kennis te maken met hun eigen roots zou het leuk zijn als zij spelletjes en activiteiten doen uit hun eigen cultuur. Organisatie XXX wil zijn activiteitsaanbod verrijken met andere spellen en activiteiten uit andere culturen. Welke spellen kent u uit uw kindertijd? Kom met uw ideeën naar...

#### Wij zoeken:

##### Bestuursleden voor onze organisatie

Het bestuur vergadert een keer per maand. Samen met onze vrijwilligers proberen we leuke activiteiten in de organisatie op te zetten.

beter

#### Bent u op zoek naar:

- een nieuwe **uitdaging**;
- veel **contacten** met mensen op allerlei plaatsen;
- **zinnig werk** in een gezellige organisatie?

**Wij bieden u een interessante bestuursfunctie aan!**





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

**Tip:**

Voor het bereiken van allochtone vrijwilligers is het belangrijk uit te leggen *waarom de organisatie hen nodig heeft*. Soms bestaat er het beeld dat de overheid of de gemeente alles voor een organisatie betaalt, en weet men niet dat veel organisaties louter en alleen op vrijwillige inzet draaien!

**Stap 4: Middel**

Een boodschap moet ook nog 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. De poster kan in de supermarkt hangen, of de folders worden uitgedeeld op de markt. Of er wordt een bijeenkomst georganiseerd op een school, bij een migrantenorganisatie, of je spreekt de bezoekers of deelnemers direct aan tijdens een activiteit.

Het middel dat je kiest, bepaalt voor een deel ook het resultaat. Bij migranten is het bekend dat het neerleggen van folders over het algemeen weinig effect heeft. De beste reactie wordt verkregen wanneer allochtonen direct om hun vrijwillige hulp worden gevraagd.

'Bij het vijftigjarig jubileum van de organisatie hebben we een groot buitenfeest gehouden. Veel ouders van buitenlandse kinderen en allochtone buurtbewoners waren daarbij aanwezig. Onze bestuursleden hebben een praatje met ze gemaakt, en meteen gevraagd of ze wilden helpen in de organisatie. Een aantal wilden dat best doen. Voor vast krijg je ze niet, maar als er iets georganiseerd wordt, zijn ze niet te beroerd om een handje uit te steken,' aldus een bestuurslid.

**Stap 5: Organisatie/budget**

De laatste stap betreft de vragen: Wie doet het, wanneer en hoeveel mag het kosten?

Elke keer dat je de communicatiecirkel doorloopt, passeer je ook het segment 'organisatie'. Het gaat hier in eerste instantie om de organisatie van de werving zelf: alle praktische randvoorwaarden om de uitvoering soepel te laten verlopen.

De **planning** bijvoorbeeld:

- Wanneer wil je het materiaal klaar hebben?
- Wanneer is het een goede tijd om een bijeenkomst te organiseren, of mensen te benaderen?
- Wie gaat de folder schrijven, wie gaat de ouders vragen, wie gaat de bijeenkomst organiseren, wie gaat contacten leggen met de school, de migrantenorganisatie?

En de **kosten**:

- Hoeveel kan en wil je er aan uitgeven? Hoeveel tijd wil je eraan besteden?
- Wie gaat de kosten betalen?



Bij het doorlopen van de cirkel is dit het moment waarop je expliciet stilstaat bij de praktische haalbaarheid van je ideeën, en de investeringen die het kost om die ideeën te realiseren.

Dit is ook het moment waarop je eventueel je wervingsactie op onderdelen bij kunt stellen.

## Vijf gulden regels bij werving

### **Mensen laten zich vooral positief aanspreken!**

“We zijn erg blij als u ons kunt helpen”

in plaats van “zonder uw hulp zijn we nergens”

### **Mensen voelen zich aangesproken door informatie waarin zij zichzelf herkennen!**

“Bent u als vrouw 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!**

“u legt veel nieuwe contacten”

in plaats van “gezocht”

### **Mensen hebben bedenktijd nodig!**

”wil je er nog even over nadenken? “ of “zullen we er volgende week over doorpraten?”

in plaats van “Wat denk je, is het iets voor jou?”

### **Mensen willen beslagen ten ijs komen!**

“wil je het in de folder even rustig nalezen? “ of “Je kan het ook eens aan M. vragen”

in plaats van “Ik weet zeker dat je het leuk vindt”



## Rollenspel intakegesprek

- Doel:** inzicht krijgen in het effect van onuitgesproken verwachtingen en vooronderstellingen en leren hoe je verwachtingen kunt expliciteren
- Duur:** 1 uur + voorbereiding

Als vrijwilligers zich melden om werk te doen voor de organisatie, is de intake, oftewel een kennismakingsgesprek een belangrijke stap. In dit gesprek maken de organisatie en de toekomstige vrijwilliger kennis met elkaar en bekijken ze welke verwachtingen ze van elkaar hebben. Behalve een introductie van de organisatie en zijn werkwijze, wordt ook besproken waarom de vrijwilliger wil meewerken in de organisatie en voor welke activiteiten hij zich wil inzetten.

Voorals het gaat om allochtone vrijwilligers, is het niet altijd even makkelijk om die verwachtingen helder te krijgen. Vooronderstellingen die in werkelijkheid niet met elkaar overeenkomen belemmeren de uitwisseling van informatie: “Ik vind het vanzelfsprekend om te weten dat ... en ik ga ervan uit dat jij dat ook vanzelfsprekend vindt, dus dat hoef ik je niet meer te vertellen. En als jij het niet aan me vraagt, dan kan ik aan jouw neus niet zien dat jij dat niet weet.”

In een rollenspel kunnen organisatiemedewerkers (en allochtone vrijwilligers) inzicht verwerven in het houden van een intake en het effect van vooronderstellingen op de uitwisseling van informatie.

### Instructies

De situatie die gespeeld wordt is een kennismakingsgesprek met een allochtone vrijwilliger. Een deelnemer speelt de rol een bestuurslid of medewerker die verantwoordelijk is voor de intake / begeleiding van nieuwe vrijwilligers, de begeleider speelt de rol van een allochtone vrijwilliger, die wel geïnteresseerd is om iets te doen voor de organisatie, maar niet zo goed bekend is met het werk. (Eventueel kan ook iemand met een andere etnische achtergrond gevraagd worden om die rol te spelen, voor een autochtoon is het echt heel moeilijk om die rol te spelen.) Van tevoren bedenken de spelers ieder voor zich:

- Wat moet de ander in ieder geval van jou weten?
- wat wil je te weten komen van de ander?

Vervolgens spelen ze hun rol. De rest van de groep krijgt de opdracht om te observeren en te rapporteren wat er gebeurt. Na 10 minuten stoppen de spelers en wordt de situatie plenair besproken:

- Wat gebeurde er?
- Hoe voelde je je daarbij?
- waardoor werd dit veroorzaakt?
- Hoe zou je hiermee kunnen omgaan?

Eventueel kan het rollenspel nog een of twee keren worden herhaald, maar dan met andere spelers die het op een andere manier proberen. Na afloop inventariseert de begeleider wat belangrijkste leerpunten zijn geweest voor de deelnemers.

Bron: Deltaplan in kleur, methodiek voor het begeleiden van speeltuinen in intercultureel werken (NUSI/sVM)

# Bijlage 6 Vrijwilligersbeleid

## Moviera

### 1. De visie van Moviera

*“Moviera wil veiligheid in gezinnen en relaties duurzaam herstellen, kans op herhaling van geweld en misbruik verkleinen en werken aan herstel om terugval te voorkomen.”*

De veiligheid, kans op herstel en hervinden van de maatschappelijke positie van de cliënt staan centraal. Het bieden van de benodigde ondersteuning zorgt voor een betere kans op de verwezenlijking van deze visie.

### 2. Visie op de bijdrage van vrijwilligers

De participatie wet en de WMO vragen om meer vrijwillige inzet, want:

- Vrijwilligers vormen voor onze cliënten een brug naar de samenleving op de gebieden recreatie, wonen, vrijetijdsbesteding en contacten.
- Vrijwilligers leveren een bijdrage aan de snellere re-integraties van cliënten in de samenleving;
- Vrijwilligers zijn een aanvulling op professioneel werk en voorkomt dat bepaalde taken onnodig worden geprofessionaliseerd;
- Door vrijwilligers geven we naast het reguliere aanbod extra service aan onze cliënten.

Daarnaast biedt Moviera vrijwilligers de mogelijkheid te participeren in de maatschappelijke zorg door:

- 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 eigen ontwikkeling (van de vrijwilliger).

### 3. Wat verstaat Moviera onder vrijwillige inzet?

Vrijwillige inzet is werk dat onverplicht, onbetaald en met enige regelmaat wordt verricht ten behoeve van herstel en hervinden van de maatschappelijke positie van de cliënten van Moviera. Er is geen sprake van een dienstverband tussen Moviera en de vrijwilliger. De vrijwilliger verricht additionele werkzaamheden voor Moviera. De vrijwilligers vullen de beroepszorg aan, maar mo-



gen de beroepszorg niet vervangen. Uitgangspunt is dat er geen verdringing van betaald werk mag plaatsvinden.

## 4. Samenwerking medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers van Moviera hebben regelmatig contact met vrijwilligers. De organisatie hecht grote waarde aan haar vrijwilligers. Daarom verwachten we van onze medewerkers dat zij:

- Snel en correct reageren op vragen, verzoeken en opmerkingen van vrijwilligers;
- Voldoende bereikbaar zijn en zich houden aan gemaakte afspraken;
- Persoonlijke aandacht hebben voor de vrijwilliger;
- De vrijwilligers tijdig voorzien van relevante informatie;
- Op respectvolle wijze adviezen geven, begeleiden c.q. aansturen;
- Conflicten en knelpunten serieus nemen en waar mogelijk oplossen;
- Regelmatig waardering uitspreken voor het werk dat de vrijwilligers verzetten; Resultaten en successen binnen en buiten de organisatie bekend maken;
- Zich houden aan het vastgestelde waarderingsbeleid ten aanzien van vrijwilligers;

## 5. Taken en taakafbakening bij vrijwillige inzet

### 5.1 Algemeen

Vrijwilligers zijn betrokken mensen, die hun tijd, vaardigheden en kennis inzetten op grond van persoonlijke interesse en gedeelde doelen. De positie van een vrijwilliger vraagt dat er ruim voldoende tijd moet zijn om taken uit te voeren en dat een vrijwilliger niet overvraagd wordt. Vrijwilligers hebben ook eigen doelen die ze door middel van vrijwillige inzet willen bereiken, zoals sociale of netwerk contacten opbouwen, werkervaring opdoen of maatschappelijk nuttig zijn. Er dient binnen de organisatie ruimte te zijn voor het bereiken van deze persoonlijke doelen van vrijwilligers.

### 5.2 Taakafbakening en overeenkomst

De functiebeschrijving en taken van de vrijwilligers worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. Hierin staat onder meer welke verantwoordelijkheden de vrijwilliger op zich neemt, welke tijdsinvestering wordt verwacht, wie de contactpersoon voor de vrijwilliger is en welke bevoegdheden de vrijwilliger heeft. Het is mogelijk om binnen Moviera meer dan één vrijwilligerstaak uit te voeren. In dat geval wordt de vrijwilligersovereenkomst hierop aangepast.

### 5.3 Aannameprocedure vrijwilligers

Moviera wil graag weten met welke motivatie een vrijwilliger zich aanmeldt. Ook voor de vrijwilliger zelf is het van belang dat hij zich bewust is van zijn verwachtingen en wensen. Vrijwilligers kunnen op zoek zijn naar werkervaring, kennis, collega's, een kanaal om eigen ervaringen om te zetten in actie, status, contacten, maatschappelijk nuttig bezig zijn, ergens bij willen horen, enz. Deze motivatie bepaalt voor een belangrijk deel of een bepaalde vrijwilligersfunctie geschikt is voor de vrijwilliger.



Bij de werving en selectie van vrijwilligers gaat het om match tussen de juiste persoon en de juiste plaats. 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 als geheel.

In het document “Richtlijnen & kaders vrijwilligersbeleid” worden verdere handvatten geboden voor de werving, selectie en introductie.

Omdat vrijwilligers te maken hebben met onze kwetsbare doelgroep, hecht Moviera er grote waarde aan dat er een goede “screening” plaatsvindt van alle vrijwilligers. Dit uit zich onder andere in het doen een referentiecheck en het overleggen van een VOG.

## 6. Begeleiding en scholing

Voor werkinhoudelijke zaken krijgt een vrijwilliger ondersteuning van een professional of van een ervaren vrijwilliger onder verantwoordelijkheid van deze professional. De vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding kan verschillen per situatie. Uitgangspunt is dat er regelmaat contact is, individueel of in teamverband plaatsvinden.

Moviera biedt haar vrijwilligers deskundigheidsbevordering aan die past bij het werken binnen een hulpverlenersorganisatie. Het gaat daarbij om kennis en vaardigheden die vrijwilligers nodig hebben voor het goed kunnen uitvoeren van hun taken.

Deskundigheidsbevordering zal zoveel mogelijk intern plaatsvinden.

## 7. Onkostenvergoeding en waardering

Vrijwillige inzet wordt in principe niet betaald, maar het mag niet zo zijn dat vrijwilligers financieel nadeel ondervinden ten gevolge van hun vrijwillige inzet. Moviera wil wel blijk geven van haar waardering voor hun inzet en betrokkenheid. En past dit binnen de fiscale en mogelijkheden toe, zoals vastgelegd in bijbehorende “Richtlijnen en kaders Vrijwilligersbeleid”.

Moviera betreft vrijwilligers bij de organisatie. Vrijwilligers moeten in de gelegenheid worden gesteld hun visie te geven op onderwerpen die hen direct raken, zoals de randvoorwaarden om hun werk goed te kunnen uitvoeren.

## 8. Beëindiging vrijwilligerstaken

Op een zeker moment zal een vrijwilliger stoppen met zijn vrijwillige inzet voor Moviera. Het gaat dan om vrijwilligers die helemaal uit beeld van de organisatie verdwijnen (niet om vrijwilligers die stoppen met een taak, maar verder nog actief zijn voor Moviera). Moviera acht het van belang dat in alle gevallen waarbij een vrijwilliger afscheid neemt dit op zorgvuldige wijze gedaan wordt, conform de “Richtlijnen en Kaders Vrijwilligersbeleid”.



## 9. Geschillen

Waar gewerkt wordt, kunnen geschillen ontstaan. Handvatten voor het beslechten van geschillen met vrijwilligers zijn opgenomen in de “Richtlijnen en Kaders Vrijwilligersbeleid”.

## 10. Evaluatie vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid van Moviera wordt jaarlijks geëvalueerd. De uitkomsten van de evaluatie kunnen aanleiding geven tot bijstelling van het vrijwilligersbeleid. Vrijwilligers worden betrokken bij de evaluatie.

# Bijlage 7 Richtlijnen en kaders Vrijwilligersbeleid Moviera

## Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Algemeen</b>  | <b>66</b> |
| <b>2. Voor wie is dit stuk bedoeld?</b>                   | <b>66</b> |
| <b>3. Aanneemprocedure vrijwilligers</b>                  | <b>66</b> |
| 3.1 Procedure werving, selectie en introductie            | 66        |
| <b>4. Rechten en plichten</b>                             | <b>69</b> |
| 4.1 Inleiding   | 69        |
| 4.2 Rechten van de vrijwilliger                           | 69        |
| 4.3 Plichten van de vrijwilliger                          | 69        |
| <b>5. Taken en taakafbakening vrijwillige inzet</b>       | <b>70</b> |
| <b>6. Begeleiding en scholing</b>                         | <b>71</b> |
| 6.1 Professionele ondersteuning, begeleiding en evaluatie | 71        |
| 6.2 Deskundigheidsbevordering                             | 71        |
| <b>7. Onkostenvergoeding en waardering</b>                | <b>72</b> |
| 7.1 Algemeen  | 72        |
| 7.2 Fiscale regelgeving                                   | 72        |
| 7.3 Onkostenvergoeding                                    | 73        |
| 7.4 Declareren  | 73        |
| 7.5 Aandacht en waardering                                | 73        |
| 7.6 Inspraak  | 73        |





|  |           |
|--|-----------|
| <b>8. Beëindiging vrijwilligerstaken</b>   | <b>74</b> |
| 8.1 Algemeen   | 74        |
| 8.2 Exitgesprek  | 74        |
| 8.3 Getuigschrift  | 74        |
| <b>9. Geschillen</b>   | <b>74</b> |
| 9.1 Persoonlijke geschillen tussen vrijwilligers onderling en tussen<br>vrijwilliger(s) en beroepskracht | 74        |
| 9.2. Geschillen tussen Moviera en een vrijwilliger   | 75        |
| <b>10. Evaluatie vrijwilligersbeleid</b>   | <b>75</b> |



## 1. Algemeen

Het stuk “Richtlijnen & Kaders Vrijwillige Inzet” is het document dat voortvloeit uit het beleidsdocument “Vrijwilligersbeleid”.

Dat betekent dat in dit document een aantal verplichtingen opgenomen zijn waaraan wij vanuit wet,- of regelgeving of vanwege de CAO aan moeten voldoen, of waaraan wij binnen Moviera willen voldoen (geldende norm). Dat zijn de **Richtlijnen**. Deze zien ook toe op de procesafspraken die worden gemaakt.

Daarnaast is geprobeerd handvatten te bieden aan de teams op welke wijze omgegaan kan worden met het vrijwilligersbeleid. Dit zijn de zogenaamde **Kaders**.

Het is aan de teams op welke wijze binnen de gestelde kaders, maar voldaan aan de richtlijnen een manier gevonden wordt die bij het team past om met vrijwillige inzet om te gaan. Het geeft je dus ruimte om passend bij de omgeving van het werk, de juiste invulling te geven aan het gestelde beleid.

## 2. Voor wie is dit stuk bedoeld?

Het stuk “Richtlijnen en kaders Vrijwilligersbeleid” bedoeld voor alle teams binnen Moviera die nu en in de toekomst (meer) met vrijwilligers zullen gaan werken.

Aan de hand van deze richtlijnen en kaders kunnen de verschillende teams invulling gaan geven aan de wijze waarop zij hun vrijwilligersbeleid gaan uitvoeren.

Iedere regio kent een coördinator Vrijwilligers. Deze persoon is leidend in de begeleiding van zowel de teams als de vrijwilligers als het gaat over de uitvoering van het beleid.

Daar waar nodig kan ondersteuning gezocht worden bij HR, maar natuurlijk ook bij je andere collega's uit andere team. HR staat graag open voor alle “best practices” zodat deze met elkaar gedeeld kunnen worden.

## 3. Aannamesprocedure vrijwilligers

### 3.1. Procedure werving, selectie en introductie

Niet alle vrijwilligers komen op dezelfde manier binnen bij de organisatie.

Het kan voorkomen dat vrijwilligers zich zelf al aanmelden, maar het kan ook voorkomen dat je actief zult moeten werven om de geschikte vrijwilliger te vinden. De coördinator vrijwilligers is het aanspreekpunt voor de vrijwilligers en de teams. Stappen worden in overleg met haar/hem genomen en gecommuniceerd.

## Welke vrijwilliger vult het team aan?

Natuurlijk zijn vrijwilligers erg welkom binnen Moviera. Maar het aannemen van vrijwilligers betekent ook een beroep op het team.

Daarom is het belangrijk om je als team goed voor te bereiden.

Je zou een teamplan kunnen schrijven met daarin:

- Wat voor vrijwilliger zoekt het team (functieprofiel)?
- Wat wordt er van de vrijwilliger verwacht?
- Welke werkzaamheden kunnen wij goed door vrijwilligers laten doen?
- Wat kunnen we de vrijwilliger bieden voor het boeien en binden aan ons team?
- Welke kanalen kunnen we inzetten voor het werven van de vrijwilligers?
- Wie voert de kennismakingsgesprekken? En wat voor soort gesprekken moeten dit dan zijn? (Bijvoorbeeld: oriënterend gesprek en selectiegesprek?)
- Wie gaat zich bezighouden met de begeleiding?
- Hoe gaat het introductieplan eruit zien?
- Wie voert de evaluatiegesprekken? Hoe pakken we dat aan?
- Wat hebben we van de organisatie nodig om dit te kunnen doen?

Dit proces kent een aantal stappen:

### 1. Vaststellen van het gewenste functieprofiel

### 2. De werving binnen bestaande kanalen, denk aan:

De vraag voorleggen aan het netwerk van Moviera zoals (leden van) aangesloten organisaties, actieve vrijwilligers, en anderszins betrokkenen;

- Het plaatsen van een oproep op de website van Moviera, relevante externe internetsites, mailing en media;
- Het plaatsen van een vacature bij vrijwilligerscentrales;
- Het zoeken van bedrijven en organisaties (scholen) die capaciteit in willen zetten voor vrijwillige inzet

(LET OP! De wervingsteksten zijn echt anders dan vacatureteksten. Informeer even bij HR).

## Welke vragen stel je vrijwilligers in een kennismakingsgesprek?

Aangezien binnen Moviera met een kwetsbare groep gewerkt wordt is het noodzaak de motivatie van kandidaten helder te krijgen. Vragen die daarvoor van belang zouden kunnen zijn:

- Heb je wel eens vaker als vrijwilliger gewerkt en zo ja, waar?
- Wij checken altijd referenties, zou je ons die kunnen overleggen?  
(Wanneer niet eerder vrijwillige inzet is gedaan; vraag of je familie/vrienden of een vorige werkgever mag gebruiken als referentie; bel deze dan ook! Mocht je hulp nodig hebben hoe dit gesprek te voeren, informeer hiernaar bij HR)
- Ben je wel eens met justitie in aanraking geweest? En zo ja, waarvoor?  
(Natuurlijk is dit een lastige vraag, maar wel essentieel om de achtergrond beter in beeld te krijgen en voor het aanvragen van de VOG)

### 3. Voeren van gesprekken, zowel met het team als met de coördinator.

Het is in elk geval van belang om de volgende zaken helder te krijgen:

- Motivatie en verwachtingen van de kandidaat;
- Relevante ervaringen, vaardigheden en achtergrond van de kandidaat;
- Referentie checken;
- De aspecten uit het profiel;
- Informatie over Moviera;
- Voorwaarden om bij Moviera actief te kunnen zijn;
- Wat Moviera aan de vrijwilliger te bieden heeft.

### 4. Selectie & gemotiveerde afwijzing

(denk bij afwijzing ook aan andere mogelijkheden binnen Moviera)

### 5. Aanname en vrijwilligersovereenkomst

Wanneer de vrijwilliger wordt aangenomen ontvangt hij de vrijwilligersovereenkomst en de gedragsregels. Deze worden in de loop van zijn inzet ter sprake gebracht. Ook worden afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen evaluatie zal plaatsvinden.

### 6. Introductie

Gedurende deze periode wordt zorg gedragen voor een correcte kennismaking met collega's waar de vrijwilliger mee te maken krijgt en ontvangt relevante schriftelijke informatie.

### 7. Proefperiode

Voor elke nieuwe vrijwilliger hanteert Moviera een proefperiode van 2 maanden. In die tijd kan er van beide kanten worden gekeken hoe de samenwerking bevalt. Goede begeleiding is hierbij dus essentieel. De proefperiode wordt afgesloten met een evaluatiegesprek met de contactpersoon vrijwilligers van het team. Tijdens dit gesprek komt in ieder geval aan de orde of de vrijwilliger en team met elkaar willen doorgaan. Mocht het onverhoopt tot een beëindiging komen dan wordt er een exitformulier ingevuld.



## 8. (tussentijdse) Evaluatie

Tijdens de looptijd van de vrijwilligersovereenkomst, heeft de vrijwilliger met regelmaat, maar tenminste eenmaal per jaar een tussentijdse evaluatie met de contactpersoon vrijwilliger van het team.

## 4. Rechten en plichten

### 4.1. Inleiding


Voor sommige vrijwilligerstaken lijkt het wellicht erg formeel om een vrijwilligersovereenkomst te tekenen omdat de tijdsinvestering of frequentie van bijeenkomsten gering is. Toch hecht Moviera er waarde aan om de samenwerking op deze wijze te formaliseren. Per slot van rekening betekent vrijwillig niet vrijblijvend en brengt het aangaan van een dergelijke overeenkomst voor beiden rechten en plichten met zich mee. Met de vrijwilligersovereenkomst confirmeert de vrijwilliger zich ook aan de gedragscode van Moviera.

### 4.2. Rechten van de vrijwilliger

- De vrijwilliger heeft recht op voldoende faciliteiten voor het uitvoeren van zijn taak, zoals de beschikbaarheid van werkruimte en apparatuur. Afspraken over het gebruik hiervan worden gemaakt in overleg met de begeleider.
- Moviera vindt het belangrijk dat vrijwilligers onder veilige omstandigheden werken. De vrijwilliger valt onder het algemene arbobeleid van Moviera.
- De vrijwilliger heeft recht op ondersteuning van de contactpersoon vrijwilliger van het team en/of HR- adviseur.
- De vrijwilliger heeft recht op een vergoeding van reiskosten die worden gemaakt in het kader van de vrijwillige inzet. Overige kosten i.v.m. uitvoering vrijwillige inzet kunnen enkel gedeclareerd worden indien deze vooraf zijn afgestemd en goedgekeurd.
- Moviera heeft een Ongevallenverzekering voor vrijwilligers afgesloten;
- De vrijwilliger heeft recht op deskundigheidsbevordering;
- De vrijwilliger heeft recht op persoonlijke aandacht en waardering voor zijn werk;
- Bij meningsverschillen en conflicten die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost kan de vrijwilliger beroep doen op de geschillenregeling.

### 4.3 Plichten van de vrijwilliger

- De vrijwilliger kan alleen starten met vrijwillige inzet indien een geldige verklaring omtrent gedrag kan worden overlegd (dit wordt aangevraagd via HR van Moviera);
- De vrijwilliger kent en onderschrijft de algemene uitgangspunten van Moviera en is bekend met de gedragscode;
- De vrijwilliger zal uitsluitend namens Moviera naar buiten treden als dat een nadrukkelijk onderdeel is van zijn werkzaamheden en als dit vooraf is afgesproken met de ondersteunende beroepskracht;
- De vrijwilliger is bereid begeleiding te accepteren en deel te nemen aan overleg dat samenhangt met zijn taken;
- De vrijwilliger is bereid scholing te volgen die naar het oordeel van de beroepskracht geëigend is voor zijn vrijwilligerstaak en/of functioneren;

- 
- De vrijwilliger bespreekt regelmatig en naar waarheid over het verloop van zijn werkzaamheden;
  - De vrijwilliger meldt zich tijdig af bij verhindering zodat, indien nodig, voor vervanging kan worden gezorgd;
  - De vrijwilliger gaat zorgvuldig om met informatie die hem uit hoofde van zijn vrijwillige inzet ter ore komt en heeft geen toegang tot cliëntendossiers. Informatie over cliënten kunnen enkel komen van cliënten zelf en met instemming van de cliënt zoals bij vrijwilligers die ingezet worden om de financiële administratie van cliënten op orde te brengen.
  - De vrijwilliger stelt zich collegiaal op naar andere vrijwilligers en beroepskrachten;
  - De vrijwilliger trekt tijdig aan de bel als er problemen of conflicten zijn.
  - De vrijwilliger heeft de gelijke geheimhoudingsplicht dan medewerkers en stagiaires. Dit is opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst. De geheimhouding wordt expliciet besproken met de vrijwilliger.

### **Hoe werken wij samen met vrijwilligers?**

Op welke wijze de teams invulling geven aan de samenwerking met vrijwilligers, kan per team verschillen:

- Maakt de vrijwilliger deel uit van het team?
- Op welke manier houd je de vrijwilliger aangehaakt bij ontwikkelingen in de organisatie?
- Hoe ziet de begeleiding van de vrijwilliger eruit?
- Op welke manier maak je de kennis en kunde die de vrijwilligers meenemen beschikbaar voor je eigen team?

## **5. Taken en taakafbakening vrijwillige inzet**

In de vrijwilligersovereenkomst wordt vastgelegd:

- Het functieprofiel van de vrijwilliger;
- Uit te voeren taken;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Tijdsinvestering
- Contactpersoon

Wanneer aan de inhoud wat verandert kan ook de overeenkomst worden aangepast.

## 6. Begeleiding en scholing

### 6.1 Professionele ondersteuning, begeleiding en evaluatie

Vrijwilligers kunnen niet zomaar in het diepe gegooid worden. Zeker in ons werkveld is een adequate begeleiding en professionele ondersteuning essentieel. Per slot van rekening willen we graag de vrijwilligers zo lang als mogelijk aan ons gebonden houden.

Dit betekent dat de coördinator in relatie met het team invulling geeft aan de begeleiding en evaluatiemomenten met de vrijwilliger plant.

#### **Op welke manier geeft het team invulling aan professionele ondersteuning en begeleiding?**

Te denken valt aan:

- Individuele werkbepreking;
- Periodieke intervisie;
- Discussie over maatschappelijke ontwikkelingen en standpuntbepaling;
- Schriftelijke informatievoorziening (nieuwe regelgeving, nieuwsbrieven, verslagen, nota's);
- Kennisoverdracht en deskundigheidsbevordering.

#### **Welke onderwerpen komen aan bod tijdens een evaluatiegesprek?**

- Hoe ervaart de vrijwilliger het werk dat hij voor Moviera verricht; biedt het werk nog voldoende uitdaging en bevrediging?
- Voelt de vrijwilliger zich voldoende ondersteund in zijn werkzaamheden?
- Zijn er positieve/minder positieve signalen over de inzet en kwaliteit van de inbreng van de vrijwilliger?
- Zijn de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (nog) helder?
- Verloopt de communicatie, de samenwerking en de informatievoorziening naar tevredenheid?
- Zijn er zaken die verbeterd kunnen worden, door Moviera of door de vrijwilliger?
- Heeft de vrijwilliger wensen op het gebied van deskundigheidsbevordering?
- Heeft Moviera aanbevelingen voor het volgen van scholing?

### 6.2 Deskundigheidsbevordering

Net als voor onze eigen professionals is het ook voor de vrijwilligers van uitermate groot belang om deskundig te worden en te blijven. Vanuit de teams zullen de vrijwilligers worden gemotiveerd tot deskundigheidsbevordering. Samen met de vrijwilliger wordt gekeken welke kennis en kunde noodzakelijk is voor het goed (en veilig) kunnen uitvoeren van de taken.

Belangrijk om te weten: Moviera heeft een beperkt budget voor deskundigheidsbevordering en training. Daarom zal deskundigheidsbevordering zoveel mogelijk in eigen beheer plaatsvinden. In alle gevallen van deelname aan deskundigheidsbevordering waaraan kosten zijn verbonden is voorafgaande toestemming nodig van de manager dienstverlening van de regio.

## Voorbeelden van deskundigheidsbevordering

- Kennisoverdracht binnen het eigen team, uitgevoerd door een beroepskracht van Moviera of een gastspreker;
- Vaardigheidstraining binnen het eigen team, uitgevoerd door een beroepskracht van Moviera of een gastdocent;
- Deelname aan een workshop of training die Moviera organiseert.
- Deelname aan een bijeenkomst die Moviera organiseert voor achterbanorganisaties of samenwerkingspartners;
- Deelname aan scholingen die door derden worden georganiseerd.

## 7. Onkostenvergoeding en waardering

### 7.1. Algemeen

Vrijwillige inzet wordt in principe niet betaald, maar het mag niet zo zijn dat vrijwilligers financieel nadeel ondervinden ten gevolge van hun vrijwillige inzet. Moviera wil wel haar waardering voor hun inzet en betrokkenheid laten zien.

### 7.2. Fiscale regelgeving

Uitgangspunt is dat vrijwilligers niet betaald worden en in uitzonderlijke gevallen volgt Moviera de fiscale regels voor de vergoeding voor vrijwilligers.

- Wanneer de vergoeding die een vrijwilliger in een jaar ontvangt niet boven de € 1.700,-- uitkomt wordt dit bedrag niet aangemerkt als inkomen en hoeft dit niet te worden opgegeven bij de belastingdienst als inkomen. De vergoeding die aan een vrijwilliger worden uitgekeerd mag maandelijks niet meer dan € 170,- bedragen. De fiscus bepaald dus dat er spreiding, van vrijwillige inzet met daaraan gekoppeld de vergoeding, over het betreffende kalenderjaar moet zijn. *LET OP! Wanneer de vrijwilliger een uitkering krijgt via de Participatiewet (Bijstand), kan deze bepaling anders zijn. Laat de vrijwilliger hier altijd goed naar informeren.*
- Daarnaast zijn er maximale uurvergoedingen bepaald. Voor een vrijwilliger die ouder is dan 23 jaar geldt een maximale vergoeding van € 5,00 per uur. Voor een vrijwilliger die jonger is dan 23 jaar, maximaal € 2,75 per uur.
- Indien een vrijwilliger bij meerdere organisaties actief is moeten de (onkosten)vergoedingen die worden ontvangen bij elkaar worden opgeteld. Wanneer het totaalbedrag hoger is dan € 1.700,- dient de vrijwilliger aangifte te doen bij de belasting. Het wordt dan namelijk door de fiscus gezien als inkomen. Eventuele aangifte bij de belasting en verantwoording van de (onkosten)vergoedingen is een verantwoordelijkheid van de vrijwilliger en dient door de vrijwilliger nauwlettend in de gaten te worden gehouden bij het aangaan van een (nieuwe) vrijwilligersovereenkomst.





### 7.3. Onkostenvergoeding

- **Reiskostenvergoeding op declaratiebasis:** Hieronder vallen de kosten van openbaar vervoer (2e klas), treintaxi (uitsluitend indien geen gebruik kan worden gemaakt van openbaar vervoer) en auto. Voor alle reiskosten met openbaar vervoer geldt dat deze moeten worden aangetoond met bonnen en vervoersbewijzen. Autokilometers moeten worden berekend op basis van de ANWB routeplanner (optimale route). Per gereden kilometer met de auto mag de vrijwilliger € 0,19 declareren (en maximaal € 0,39). Parkeerkosten mogen conform het geldende beleid gedeclareerd worden.
- **Verblijfskosten:** In sommige gevallen kunnen verblijfskosten worden gedeclareerd, indien de vrijwilliger een groot deel van de dag of meerdere dagen ergens anders dan thuis of op zijn werkplek verblijft ten behoeve van werkzaamheden voor Moviera. Deze kosten kunnen uitsluitend worden vergoed als vooraf goedkeuring is verleend door de manager dienstverlening van de betreffende regio. Dit geldt ook voor kosten in verband met deelname aan symposia e.d.;
- **Bijzondere situaties:** in sommige gevallen kan een uurvergoeding worden toegekend als vooraf goedkeuring is verleend door een manager (bijvoorbeeld deelname aan de cliëntenraad).

### 7.4. Declareren

Op dit moment dient de vrijwilliger nog handmatig een (door de coördinator vrijwilliger goedgekeurd) declaratieformulier in bij de afdeling financiële administratie. Dit zal op termijn digitaal worden via een geautomatiseerd systeem.

### 7.5. Aandacht en waardering

Vrijwilligers zijn bijzonder en noodzakelijk voor de organisatie. Dat betekent niet dat het ook vrijblijvend is – per slot van rekening bestaat er over en weer commitment – maar wel dat bijzondere aandacht belangrijk is. Om deze reden organiseert Moviera eenmaal per jaar iets voor alle vrijwilligers, in de vorm van een feestelijke bijeenkomst. Daarnaast worden vrijwilligers voor alle andere festiviteiten die voor medewerkers georganiseerd worden uitgenodigd. Vrijwilligers ontvangen ook een eindejaar attentie.

### 7.6. Inspraak

Moviera betreft vrijwilligers bij de organisatie. Vrijwilligers worden in de gelegenheid worden gesteld hun visie te geven op onderwerpen die hen direct raken, zoals de randvoorwaarden om hun werk goed te kunnen uitvoeren.

Bij de evaluatie van het vrijwilligersbeleid zal worden bekeken of er behoefte bestaat aan andere vormen van inspraak.



## 8. Beëindiging vrijwilligerstaken

### 8.1 Algemeen

Op een zeker moment zal een vrijwilliger stoppen met zijn vrijwillige inzet voor Moviera. Het gaat dan om vrijwilligers die niet meer actief zullen zijn binnen Moviera.

Het is zowel voor de vrijwilliger die vertrekt als voor de andere vrijwilligers en medewerkers belangrijk dat er – in overleg met de vrijwilliger – aandacht wordt besteed aan de afronding van de samenwerking.

#### Hoe ziet een afscheid eruit?

Het is aan de teams om samen met de vrijwilliger invulling te geven aan het afscheid. Zie voor verdere informatie de Attentieregeling Moviera

### 8.2. Exitgesprek

Zowel in de situatie dat een vrijwilliger er zelf voor kiest om te stoppen met zijn taken als wanneer de vrijwilligersovereenkomst door Moviera niet wordt voortgezet, is het voeren van een exitgesprek gewenst. Het exitgesprek is erop gericht intern duidelijk te krijgen wat de vrijwilliger als goed, nuttig of lastig heeft gevonden in de periode bij Moviera. De coördinator en/of contactpersoon voert (al dan niet samen met iemand uit het team) de exitgesprekken. Van het exitgesprek wordt een verslag verzonden naar HR ter afsluiting van het dossier.

### 8.3 Getuigschrift

Als een vrijwilliger daar prijs op stelt verstrekt Moviera een getuigschrift. Moviera is bereid om op te treden als referent.

## 9. Geschillen

### 9.1 Persoonlijke geschillen tussen vrijwilligers onderling en tussen vrijwilliger(s) en beroepskracht

Zoals in iedere organisatie kunnen zich meningsverschillen en conflicten voordoen tussen vrijwilligers onderling of tussen een vrijwilliger en een beroepskracht. In eerste instantie zullen de betrokkenen aangemoedigd worden om dit geschil zelf, door middel van een gesprek, op te lossen. Van zowel vrijwilligers als beroepskrachten wordt verwacht dat zij zich constructief opstellen en niet met onvrede blijven rondlopen.



Als het probleem niet in onderling overleg kan worden opgelost, wordt de volgende handelwijze gevolgd.

- Als vrijwilligers onderling een conflict hebben wordt aan de begeleidende beroepskracht gevraagd te bemiddelen via een afzonderlijk en later een gezamenlijk gesprek.
- Als dit niets oplevert of als de begeleidende beroepskracht zelf betrokken is bij het conflict, wordt de manager dienstverlening van de regio gevraagd deze taak op zich te nemen.

## **9.2. Geschillen tussen Moviera en een vrijwilliger**

Ook tussen Moviera als organisatie en een vrijwilliger kunnen zodanige meningsverschillen optreden dat ze een (serieus) conflict genoemd kunnen worden. Het kan ook zijn dat er niet direct sprake is van een conflict, maar wel van (langdurige) ontevredenheid van een van beide partijen over het functioneren van de ander. Indien de bestuurder van mening is dat een vrijwilliger bij het uitoefenen van zijn activiteiten voor Moviera de uitstraling van de organisatie schade berokkent en-/of disfunctioneert, kan per direct worden besloten om deze vrijwilliger van zijn functie te ontheffen. Indien een omstreden vrijwilliger op voordracht van Moviera zitting heeft in het bestuur van een andere instantie en deze benoeming slechts ongedaan kan worden gemaakt door deze instantie, behoudt de bestuurder zich het recht voor om, indien dit noodzakelijk wordt geacht, in overleg te treden met de betreffende instantie.

## **10. Evaluatie vrijwilligersbeleid**

Het vrijwilligersbeleid van Moviera wordt jaarlijks geëvalueerd. De uitkomsten van de evaluatie kunnen aanleiding geven tot bijstelling van het vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligers worden via de coördinator vrijwilliger (of contactpersonen vrijwilligers) betrokken bij de evaluatie. De uitkomsten van de evaluatie worden betrokken bij de jaarlijkse evaluatie.



**moviera**  
AANPAK HUISELIJK GEWELD

## Colofon

Auteurs: Adri van Apeldoorn en Rahel Oehrli, Moviera  
Willem-Jan de Gast, Nomade Training en Advies

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie en Illusie

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder  
voorwaarde van de bronvermelding:

© Moviera

Februari 2022