

Handleiding

Vrijwilligersbeleid

CVD

Inleiding

Wij definiëren vrijwilligersbeleid als volgt:

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

Waarom vrijwilligersbeleid?

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

Vrijwilligersbeleid kan onderverdeeld worden in 7 onderwerpen:

- **Visie op vrijwilligerswerk en vrijwilligers**
- **Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**
- **Werven en selecteren van vrijwilligers**
- **Begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers**
- **Waardering van vrijwilligers**
- **Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers**
- **Rechtspositie van vrijwilligers**

Over al deze onderwerpen kunt u regels opstellen en afspraken maken. Welke punten daarbij belangrijk zijn verschilt per organisatie.

Daarom bieden wij u een handvat om tot een gedegen vrijwilligersbeleid te komen, in de vorm van een reeks vragen per onderwerp. Als u deze vragen (of een groot deel van deze vragen) beantwoordt, heeft u de belangrijkste aspecten van uw vrijwilligersbeleid geregeld.

Maar met het formuleren van een vrijwilligersbeleid bent u er nog niet:

- Iedereen moet op de hoogte worden gebracht van de afspraken en regelingen. Een goede communicatie, vooral met de vrijwilligers, is een vereiste.
- Daarnaast vereist vrijwilligersbeleid ook onderhoud: voor het verbeteren van het vrijwilligerswerk is het nodig dat het betreffende beleid regelmatig geëvalueerd en bijgesteld kan worden. Wanneer (eenduidigheid over) het beleid ontbreekt, wordt het moeilijk om verbetering te realiseren. Het vastleggen, ofwel borgen, van vrijwilligersbeleid is daarom een belangrijke voorwaarde voor een effectieve en efficiënte uitvoering van het vrijwilligerswerk in een organisatie.

1. Visie op vrijwilligerswerk en vrijwilligers

Voor een organisatie die met vrijwilligers werkt is het belangrijk om de vraag te stellen waarom er met vrijwilligers wordt gewerkt: is het noodzaak, is het een leuke aanvulling, werkt uw organisatie uitsluitend met vrijwilligers of werkt uw organisatie vooral met beroepskrachten?

Een visie maakt duidelijk wat de beweegredenen van uw organisatie zijn om met vrijwilligers te werken. Hieruit volgt de positie die vrijwilligers binnen uw organisatie innemen.

Vragen die u zich kunt stellen:

- a. Wat is het doel van uw organisatie?
- b. Wat is de rol van vrijwilligers binnen uw organisatie?
- c. Wat zijn de motieven van uw organisatie om met vrijwilligers te werken?
- d. Wat zijn de motieven van de vrijwilligers om bij uw organisatie te werken?
- e. Hoe houdt de organisatie rekening met deze motieven van vrijwilligers?
- f. Hoe is de verhouding tussen de vrijwilligers onderling?
- g. Hoe is, indien uw organisatie ook met beroepskrachten werkt, de verhouding tussen beroepskrachten en vrijwilligers?
- h. Wordt er binnen uw organisatie onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers, stagiaires?

2. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Iedereen binnen een organisatie is erbij gebaat dat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwilligers duidelijk zijn. Dit betekent: zo veel mogelijk afspraken op papier zetten!

Wie doet wat? Wie is waarvoor verantwoordelijk? Als u dit vastlegt wordt duidelijk wat er allemaal in uw organisatie moet gebeuren. Het is dan eenvoudig vast te stellen voor welke taken nieuwe vrijwilligers nodig zijn. Bovendien zijn mensen dan direct aan te spreken op de uitvoering van hun taken.

Vragen die u zich kunt stellen:

- a. Welke vrijwilligerstaken zijn er en hoeveel uur werk is dit?
- b. Hoe verhouden deze taken zich tot de taken van de beroepskrachten en tot de taken van eventuele stagiaires?
- c. Wat zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwilligers: wat moet en mag de vrijwilliger?
- d. Hoe verhouden deze zich tot de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het overige personeel?
- e. Waarom zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op deze wijze verdeeld?
- f. Hoe kan een vrijwilliger en/of de begeleider van de vrijwilliger deze taken en bevoegdheden wijzigen?

3. Werven en selecteren van vrijwilligers

Nieuwe vrijwilligers zijn vaak hard nodig. Het is zaak om goed na te denken over de werving en selectie van nieuwe vrijwilligers en hier ruim de tijd voor te nemen. Bedenk dat wanneer u actief gaat werven het beeld (of het imago) van de organisatie erg bepalend is. Slechte promotie kan een slecht imago opleveren, waardoor potentiële vrijwilligers wegblijven.

Bij werving hoort altijd een planning: wanneer en waar gaat u werven en hoe zoekt u hoeveel mensen en waarvoor?

Vragen die u zich kunt stellen:

- a. Wat is het beeld van mijn organisatie en hoe kan ik dit gebruiken of aanpassen om potentiële vrijwilligers te interesseren in onze activiteiten?
- b. Hoe is het verloop van vrijwilligers binnen uw organisatie? Heeft uw organisatie continue behoefte aan nieuwe vrijwilligers?
- c. Waar kunnen geïnteresseerden het beste worden bereikt? Waar gaat u werven?
- d. Hoe kunnen geïnteresseerden het beste worden bereikt? Welke wervingsmiddelen gaat u gebruiken?
- e. Op welke tijden is de organisatie bereikbaar voor informatie? Waar en bij wie kan men terecht voor informatie?
- f. Wat zijn de taken en wat vraagt dit van de vrijwilliger?
- g. Welke 'eisen', zoals achtergrond en capaciteiten, stelt u aan potentiële vrijwilligers?
- h. Wanneer wordt de vrijwilliger verwacht, wat zijn de werktijden, voor welke periode en op welke locatie gaat de vrijwilliger werken?
- i. Welke mogelijkheden biedt u de vrijwilliger om het werk flexibel in te richten, zoals zelf de tijd in kunnen delen, thuis werken of vrijwilligerswerk doen voor een korte periode?
- j. Welke selectiecriteria gebruikt u en wie binnen uw organisatie selecteert de potentiële vrijwilligers?
- k. Hoe worden vrijwilligers aangenomen of afgewezen?

4. Begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers

Begeleiding is belangrijk. Het ondersteunt de vrijwilligers bij het goed uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast vergroot het de motivatie en de betrokkenheid van de vrijwilliger bij de organisatie.

Bij begeleiding van vrijwilligers gaat het om:

- Hulp en advies geven bij het verwezenlijken van de organisatiedoelen en de manier waarop;
- Gericht zijn op het welzijn van de vrijwilliger;
- Indien gewenst aandacht besteden aan groei en doorstroommogelijkheden;
- Het bevorderen van teamvorming.

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

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

Vragen die u zich kunt stellen:

- a. Wie werkt de nieuwe vrijwilliger in?

- b. Hoe worden nieuwe vrijwilligers ingewerkt en welke vaste aandachtspunten horen hierbij?
- c. Welke informatie over de organisatie ontvangen (nieuwe) vrijwilligers? (bijvoorbeeld statuten, huishoudelijk reglement, werkplan, jaarverslag)
- d. Wie begeleidt de vrijwilligers in de organisatie?
- e. Welke vormen van begeleiding worden toegepast? (Werkoverleg, individuele / groepsbegeleiding, intake en exitgesprek, functioneringsgesprek)
- f. Wat mag de vrijwilliger van de begeleider verwachten?
- g. Wat mag de begeleider van de vrijwilliger verwachten?
- h. Welke afspraken zijn er gemaakt over werktijden, proefperiode, ziektemelding, vakantie en beëindiging van het vrijwilligerscontract?
- i. Hoe verloopt de inhoudelijke aansturing? (Rol van afdelingshoofd, rol van vrijwilligerscoördinator, overleg / contactmomenten)
- j. Is er op regelmatige basis overleg tussen begeleider en vrijwilligers?
- k. Zijn er groepen vrijwilligers, zoals deelnemers sociale activering, die extra begeleiding nodig hebben; en zo ja, waar bestaat deze extra begeleiding uit?
- l. Hoe gaat de organisatie om met conflicten, klachten en moeizame werkrelaties waar vrijwilligers bij betrokken zijn (denk eventueel aan een klachtenprocedure)?
- m. Wat doet de organisatie bij het vertrek van vrijwilligers? (zijn er exitgesprekken, wordt hulp geboden bij sollicitatie naar betaald werk, het geven van referenties?)

5. Waardering van vrijwilligers

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

De basis voor het waarderingsbeleid voor vrijwilligers bestaat uit een positieve houding, attent zijn, zorgvuldig communiceren en laten merken dat je de inzet van vrijwilligers waardeert.

Waarderingsbeleid houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van vrijwilligers. Dit betekent een individuele benadering: waarderen is maatwerk.

Vragen die u zich kunt stellen:

- a. Geeft u de vrijwilliger regelmatig en genoeg persoonlijke aandacht en waardering voor hun inzet?
- b. Organiseert uw organisatie activiteiten voor de vrijwilligers, zoals een jaarlijks uitstapje of een vrijwilligersfeest?
- c. In hoeverre zijn drankjes en eventueel maaltijden of hapjes voor de vrijwilliger gratis?
- d. Krijgen vrijwilligers een kerstpakket, een presentje bij extra werk, een verjaardagscadeau of een vergelijkbare attentie?
- e. Worden vrijwilligers die lange tijd actief zijn af en toe in het zonnetje gezet?
- f. Is uw organisatie ervan op de hoogte dat bijzondere vrijwilligers voor een lokale of landelijke vrijwilligersprijs voorgedragen kunnen worden?
- g. Stimuleert uw organisatie beroepskrachten zich positief op te stellen t.a.v. vrijwilligers?
- h. Verstrekt uw organisatie getuigschriften aan en referenties aan goed functionerende vrijwilligers?

6. Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers

Cursussen voor vrijwilligers vergroten de kennis en vaardigheden van de vrijwilligers. Hierdoor neemt de kwaliteit van het vrijwilligerswerk toe. En de motivatie van de vrijwilliger wordt positief beïnvloed.

Naast cursussen zijn er andere manieren om de deskundigheid van de vrijwilligers te bevorderen. U kunt hierbij denken aan een interne opleiding, waarbij beroepskrachten of ervaren vrijwilligers kennis overdragen aan nieuwe vrijwilligers door deze een tijdje te laten meelopen bij diverse activiteiten. Werkt u binnen een grote organisatie dan kunt u ook overwegen informatieavonden te organiseren, waarbij deskundige beroepskrachten of vrijwilligers hun kennis en ervaring overdragen.

Vragen die u zich kunt stellen:

- a. Wat doet de organisatie op het gebied van deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers?
- b. Wie is verantwoordelijk voor de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers?
- c. Wat is het budget dat beschikbaar is voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers?
- d. Wat is de opleidingsbehoefte gezien vanuit de vrijwilligers en vanuit de organisatie?
- e. Wanneer komen vrijwilligers in aanmerking voor deskundigheidsbevordering?

7. Rechtspositie van vrijwilligers

Vrijwilligers hebben rechten en plichten. Deze worden meestal vastgesteld door de organisatie. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk worden gecommuniceerd. Schriftelijke vastlegging heeft de voorkeur.

Vragen die u zich kunt stellen:

- a. Welke onkosten worden vergoed en hoe worden deze onkosten vergoed?
- b. Werkt uw organisatie met een vrijwilligersovereenkomst en welke afspraken staan er in deze overeenkomst?
- c. Hoe zijn de vrijwilligers in de organisatie verzekerd (minimaal WA- en Ongevallenverzekering)?
- d. Wat is er in de organisatie geregeld met betrekking tot de arbeidsomstandigheden van de vrijwilligers?
- e. Op welke punten hebben vrijwilligers inspraak en medezeggenschap en waar zijn deze afspraken vastgelegd?
- f. Is een klachtenreglement opgesteld?

CVD Vrijwilligerswerk & Mantelzorg biedt cursussen, advies en ondersteuning in het vrijwilligerswerk. Neem contact op met één van onze medewerkers via 010- 269 11 00 of vrijwilligerswerkenmantelzorg@cvd.nl