**Werken met vrijwilligers**

Als je werkt met vrijwilligers, wil je dat alles goed gaat. Logisch! Zo blijft iedereen tevreden. Maar hoe kun je dat het beste doen? En wat moet je hiervoor weten? MOOIWERK zet de belangrijkste dingen voor je op een rijtje.

**“Houd je voordeur open en je achterdeur dicht”**Vrijwilligerswerk doen is leuk. Maar mét vrijwilligers werken is nog leuker! Moeilijk? Dat valt best mee! Als je maar zorgt dat zij het ook leuk blijven vinden. Want dat betekent vaak dat ze blijven. Hou die voordeur dus open – en de achterdeur dicht. 😊 Hoe je dat doet? MOOIWERK helpt je hierbij.

Op deze pagina vind je dus een hoop informatie. Je kunt het beste alles van boven naar beneden lezen. Wil je een bepaalde stap overslaan? Of gelijk meer weten over bijvoorbeeld werkboeken? Tip: gebruik het “snel naar” menu om snel van onderdeel naar onderdeel te gaan. Zo beweeg je makkelijk door deze pagina.

**Eerst dit: de 3 gouden regels**

Voor we beginnen, moet je dit weten. Als je met vrijwilligers wilt werken, dan is het goed om te bedenken waarom je dat doet en hoe je dat gaat doen. Wanneer je dit opschrijft in een plan (je vrijwilligersbeleid) en goed uitvoert, heeft het een toegevoegde waarde voor de vrijwilligers én de organisatie! Onthoud deze drie gouden regels om een vrijwilligersplan te maken:

1. **Je zorgt voor betrokken, gemotiveerde en tevreden vrijwilligers.**Vrijwilligers weten hoe de organisatie staat tegenover de vrijwilligers en hoe ze met elkaar omgaan. Een goed en fijn leesbaar plan, wat ook in uitvoering wordt gebracht, geeft de vrijwilliger het vertrouwen dat de organisatie het beste met hem/haar voorheeft.
2. **Je zorgt voor samenhang in je team, een fijne werksfeer en een duidelijke organisatie.**Alle neuzen staan dezelfde kant op en de organisatie kan zichzelf verbeteren en is bewust bezig met hoe de zaken geregeld zijn.
3. **Je zorgt voor de beste ambassadeurs voor je organisatie en krijgt spontaan nieuwe vrijwilligers.** Mensen zien dat deze organisatie de moeite neemt om goed te zorgen voor haar vrijwilligers. Dit kan een meerwaarde en reden zijn om bij deze organisatie vrijwilligerswerk te gaan doen in plaats van bij een andere.

**Vrijwilligersbeleid: wat en waarom?**

Een vrijwilligersbeleid is een plan waarin je beschrijft hoe je omgaat met vrijwilligers binnen jouw organisatie. Er staat ook in hoe je dingen rondom het vrijwilligerswerk geregeld hebt. Van hoe je vrijwilligers werft, tot hoe je ze begeleidt en waardeert, tot aan wanneer ze de organisatie weer verlaten. Andere manieren om de term vrijwilligersbeleid of vrijwilligersplan te omschrijven zijn:

✅ “Zo hebben wij het voor vrijwilligers afgesproken”
✅ “Dit is hoe wij (willen) werken met vrijwilligers.”
✅ “Zo gaan wij met vrijwilligers om.”

Wil je een eigen vrijwilligersbeleid schrijven? Gebruik dan dit (1) [werkboek](https://mooiwerkbreda.nl/wp-content/uploads/2023/03/1-Vrijwilligersbeleid-Werkboek-nieuwe-versie-WORD.docx) of volg de onderstaande stappen. Hierin staan alle punten die de basis vormen van een goed vrijwilligersplan. Als je als vrijwilligersorganisatie het landelijk [Keurmerk Goed Geregeld](https://vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl/) wilt behalen (dan heb of krijg je je vrijwilligersbeleid dus tip top in orde), neem dan contact op met onze Goed Geregeld adviseurs Stéphanie Stoelhorst en Annemiek Messer.

Nu je dit weet, kun je alle stappen doorlopen om een goed vrijwilligersplan te maken!

**In 8 stappen naar de ideale werkwijze**Hoe bind je vrijwilligers aan je organisatie? En hoe zet ze je op de juiste plek? We leggen jou dit in 8 stappen uit. We helpen je met checklists, voorbeelden, interessante blogs en workshops om te volgen.

**Stap 1 – Vrijwilligers werven**

Zoek je vrijwilligers? Dan wil je daar een plan voor maken. Het is niet nodig om alle stappen in het proces te benoemen. Belangrijker is dat je aangeeft hoe de werving vanuit de organisatie is ingestoken. Bijvoorbeeld dat je bij het werven van vrijwilligers altijd de vrijwilliger vooropzet. Of het belang van de cliënt, of de competenties van de vrijwilliger. Kortom: waarom zou een vrijwilliger bij jou aan de slag gaan? Vanuit welke idee werf je vrijwilligers en kun je dat duidelijk maken? Als je met vrijwilligers werkt bijvoorbeeld omdat je statushouders de kans wilt geven om te integreren, dan is je werving daar ook op gericht.

Stel deze vragen centraal:

1. “Wat voor soorten vrijwilligers zoeken we?” (Is iedereen welkom en kan je iedereen goed begeleiden of zoek je specifiek? Denk aan studenten, jongeren, senioren, experts, werk zoekenden, afstand tot de arbeidsmarkt, nieuwkomers, moeders, etc.)
2. “Waar vinden we die vrijwilligers en hoe bereiken we ze?”
3. “Wat doen wij in de werving om te zorgen voor een zo goed mogelijke match?” (Gesprekken, proeftijd, meelopen, luisteren naar de wensen van de vrijwilliger)
4. “Hoe coördineer en organiseren we dit?” (Is er iemand verantwoordelijk voor/ een vrijwilligerscoördinator, is er een werkgroep vrijwilligers waar het belegd is?)

💡 **TIP!** Stel iemand (of een duo) verantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers. Kies voor iemand die makkelijk op mensen afstapt en vol passie over je organisatie kan praten. Kijk hier voor meer [wervingsmogelijkheden](https://mooiwerkbreda.nl/advies-voor-organisaties/werven-van-vrijwilligers/).

**Stap 2 – De vrijwilliger komt binnen**

Als er iemand interesse heeft om vrijwilligerswerk bij je te komen doen, ga dan open het gesprek in. Dat betekent, je houdt een intakegesprek waarin de vrijwilliger de organisatie leert kennen en jij de vrijwilliger. Misschien komt de vrijwilliger specifiek al voor een functie of taak binnen, weet hij het nog niet, past hij beter op een andere plek of heeft hij zelf een goed idee. Ga samen met elkaar in gesprek om uit te zoeken wat past.

Stel de vragen:

1. “Wat wil en zoekt de vrijwilliger?”
2. “Welke talenten en passies heeft de vrijwilliger?”
3. “Wat is zijn/haar beschikbaarheid?”

**💡 Tip!** Je kan dit (3) [intake formulier](https://bredaactief.sharepoint.com/%3Aw%3A/g/ESYjOmLqlJpBlR9YxOjTV-8Bte6Ni0UE_8NThwq8uw7z4w?e=Dhamy1) gebruiken als basis voor jullie gesprek.

**Stap 3 – De vrijwilliger gaat starten**

YES! Een vrijwilliger gaat starten. 😊 Nu is het handig om samen een aantal documenten door te nemen. Het is goed om die allebei te ondertekenen. Vrijwilligerswerk is namelijk wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Dit geldt zowel voor de vrijwilliger als voor de vrijwilligersorganisatie. Als je heldere afspraken maakt, zorg je ervoor dat het duidelijkheid is wat de organisatie van de vrijwilliger verwacht én wat de vrijwilliger van de organisatie kan verwachten. Deze afspraken kun je vastleggen in  (4) vrijwilligerscontract of de [vrijwilligersovereenkomst](https://mooiwerkbreda.nl/wp-content/uploads/2023/02/Format-Vrijwilligersovereenkomst-WORD.docx). Daarin staan ook zaken zoals (5) [gedragcodes](https://bredaactief.sharepoint.com/%3Aw%3A/g/EZt1mskhww9Aq4U8KVz2VXIB0E-2pp02KWln2aRoQFdwFg?e=G4zkdB), (6) [omgangsregels](https://bredaactief.sharepoint.com/%3Aw%3A/g/EQ9u65m8XqNEkU4HmrzTNmwBNlv0cJeL6yMJwO0fodsrXA?e=rwZAWf), (7) huisregels en/of [VOG verklaringen](https://mooiwerkbreda.nl/advies-voor-organisaties/sociale-veiligheid/).

**Warm welkom**
Geef die vrijwilliger een (8) [warm welkom](https://bredaactief.sharepoint.com/%3Ab%3A/g/Ef1mPdzeCrtKjDE4UG1-3W4BGM5HiS4CtgxBOmMrDTXQ5g?e=2byQJv)! Vooraf een rondleiding en kennismaking organiseren, ‘een informatie of aan de slag bij boekje’ met handleidingen overhandigen en toegang geven tot de whatsapp groep, zorgt ervoor dat de vrijwilliger zich welkom voelt. Je kan dit allemaal vastleggen in een (9) [checklist nieuwe vrijwilliger](https://bredaactief.sharepoint.com/%3Aw%3A/g/EdE77Da-zTBKq6K8IVtZXAcBazVTpi4zHsoFwMTc6Wt-lw?e=oXV8C7) zodat je weet wat je moet doen als er iemand start!

**Functieomschrijving**
Het vastleggen van taken en/of functies in een (10) [functieomschrijving](https://bredaactief.sharepoint.com/%3Aw%3A/g/EQEeb78UCcdJtsaNCOxyFL4BRVwlve6K1oC5lvUVDTK8Zw?e=KJbwId) helpt je met het werven en begeleiden van vrijwilligers. Als je met een paar soorten vrijwilligers werkt, kun je een korte taak/functieomschrijving opnemen in je vrijwilligersplan. Heb je meerdere soorten vrijwilligers hebt, dan kun je beter een mapje maken waarin je alle omschrijvingen verzamelt. Zet daar dan een verwijzing naar in je beleid. Of werkgroepen als je daarmee werkt. Hou de taak/functieomschrijvingen kort en schrijf het puntsgewijs op. In een vrijwilligersvacature schrijf je meer uitgebreid en wervend.

**💡 Tip!** Koppel de nieuwe vrijwilliger aan een buddy, zo kennen ze gelijk iemand binnen de organisatie!

**Stap 4 – De vrijwilliger goed begeleiden**

 **Communiceren/praat met je vrijwilliger!**En dan is je vrijwilliger ingewerkt en zit hij lekker op zijn plek. Mooi, jouw werk zit erop. Of toch niet? Eén van de grootste valkuilen is dat vrijwilligers ‘vergeten worden’. Jouw aandacht wordt opgeslokt door andere dingen en zolang de vrijwilliger niet klaagt, zal het wel goed gaan (denk je). Toch is het juist belangrijk om te blijven praten met je vrijwilligers. Hoe doe je dat?

Stel jezelf deze vragen en noteer dit in je beleid:

1. “Hoe communiceren wij met onze vrijwilligers?” (Hoe vaak en wanneer communiceer je?)
2. “Hoe worden vrijwilligers geïnformeerd vanuit de organisatie?” (Via welke kanalen en welke plek nemen de vrijwilligers in? Worden zij als eerste of als laatste geïnformeerd?)
3. “Zijn er vaste contactpersonen? En zijn deze op een laagdrempelige manier te bereiken?”
4. “Op welke manier ga je om met conflictsituaties?” (Kijk bij de pagina [sociale veiligheid](https://mooiwerkbreda.nl/advies-voor-organisaties/sociale-veiligheid/) voor bijvoorbeeld het opstellen van een klachtenregeling)

**💡 TIP!** Plan met regelmaat een-op-een gesprekken met de vrijwilligers in. Vraag ze hoe het gaat en wat ze nodig hebben.

**Training en scholing voor vrijwilligers**Soms heeft een vrijwilliger een workshop of cursus nodig om zijn vrijwilligerswerk nog beter uit te voeren. En soms wil een vrijwilliger zichzelf ontwikkelen of wil jij de vrijwilligers waarderen door ze een leuke cursus aan te bieden! Alle vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties uit Breda mogen bij MOOIWERK kosteloos workshops & bijeenkomsten volgen. Ja, lees dat nog maar een keer. Kosteloos! Vaak betaal je honderden euro’s voor het volgen van cursus, maar via [MOOIWERK](https://mooiwerkbreda.nl/advies-voor-organisaties/cursussen-en-workshops/) kost dit je niets.

✅ Leer waar en wanneer jij dat wil, klassikaal of online
✅ Voor iedere interesse wat wils
✅ Perfect om vrijwilligers te waarderen

**💡 TIP!**We hebben ook een aantal training voor je klaar staan die je helpen bij het begeleiden van de vrijwilligers. Vraag ons naar de mogelijkheden e-mail Jamy:

* Motiveren
* Complimenteren
* Feedback geven
* Functionerings-/beoordelingsgesprekken
* Coachend leidinggeven
* Coachen

**Inspraak van vrijwilligers**Vrijwilligers willen graag inspraak hebben in de organisatie. Als ze dat hebben, neemt de organisatie de ideeën, wensen en meningen van vrijwilligers serieus. Nog te vaak voelen vrijwilligers zich niet als volwaardig onderdeel van een organisatie. Waarom? Omdat er niet geluisterd wordt naar hun ideeën en meningen. Terwijl deze juist heel waardevol kunnen zijn!

Manieren om inspraak te regelen zijn bijvoorbeeld:

* Tijdens een werkoverleg
* Een plek of aanspreekpunt bij het management
* Een plek in de medezeggenschapsraad (vrijwilligers gecombineerd met betaalde krachten)
* Vrijwilligersvertegenwoordiging in het bestuur
* Maar ook een ideeën box of het houden van enquêtes helpt om vrijwilligers mee te laten praten

Met al deze manieren laat je aan vrijwilligers weten dat ook hun mening meetelt en belangrijk is voor je organisatie. Een andere vorm van inspraak is dat vrijwilligers met hun klachten ergens terecht kunnen. Een klachtencommissie of een [vertrouwenspersoon](https://mooiwerkbreda.nl/advies-voor-organisaties/sociale-veiligheid/) kunnen zorgen dat vrijwilligers zich serieus genomen voelen. De uitdaging van inspraak en medezeggenschap is het controleren dat je als organisatie ook doet wat je zegt. Dat het geen mooi plaatje naar buiten is, maar dat je er ook écht iets mee doet en hier transparant in bent.

Beantwoord in je beleid de volgende vragen:

1. “Wat wil je met betrekking tot inspraak en de inbreng van vrijwilligers?”
2. “Op welke manier is de inspraak van vrijwilligers geregeld?”
3. “Wat gebeurt er met inspraak van vrijwilligers?”
4. “Hoe is klachtenafhandeling geregeld?”

**💡 TIP!**Zet een kleine enquête uit om te vragen of dit thema goed geregeld is binnen je organisatie.

**Stap 5 – Een veilige omgeving**

Een veilige omgeving is voor iedereen! Dus ook tijdens het doen van vrijwilligerswerk. De plek, de mensen met wie je omgaat… Allemaal heeft het te maken met sociale veiligheid. Maar wie is daar verantwoordelijk voor? Wat doe je als het onveilig blijkt te zijn? En hoe zorg je ervoor dat veilig blijft? MOOIWERK zet de [volgende 6 tips](https://mooiwerkbreda.nl/advies-voor-organisaties/sociale-veiligheid/) voor je op een rijtje over sociale veiligheid.

**Stap 6 – De vrijwilliger waarderen en belonen**

Voor vrijwilligers is waardering krijgen het ALLER belangrijkste voor hun onbetaalde inzet. Met waarderen laat je zien dat je de inzet van een vrijwilliger respecteert. Dat je beseft hoe waardevol het is dat iemand zijn kostbare vrije tijd bij jouw organisatie doorbrengt.

Het bestuur, de beroepskrachten en natuurlijk collega vrijwilligers kunnen dit het beste doen. Het geven van aandacht en het uitspreken van hoe waardevol ze zijn is het belangrijkste bij het motiveren van vrijwilligers. Gebruik de (11) [waarderingstool](https://bredaactief.sharepoint.com/%3Ab%3A/g/ERsD2JP1ROdLvaa12l_1_EQB8vuyAYBUu0gi6Slu9c-IGQ?e=i3j0t0) om er achter te komen hoe jij dit binnen de organisatie gaat vormgeven.

Beantwoord in je beleid de volgende vragen:

1. “Hoe wil je de vrijwilligers bedanken en waarderen voor hun inzet?”
2. “Zijn er vaste momenten van waardering?”
3. “Zijn er andere manieren waarop waardering aandacht heeft binnen je organisatie?”

**Vrijwilligersvergoeding**Als organisatie kun je ervoor kiezen om vrijwilligers een onbelaste vrijwilligersvergoeding te geven. Het gaat hierbij om een vergoeding die zo laag is dat deze niet in verhouding staat tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk. Bedenk of je vrijwilligers een vrijwilligersvergoeding geeft, en zo ja hoe je de hoogte hiervan bepaalt. Er zijn wel wat fiscale regels waar je op moet letten, Bekijk hier alle regels en voorwaarden die de belastingdienst voorschrijft m.b.t. de [vrijwilligersvergoeding.](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/werk_en_inkomen/werken/werken-als-vrijwilliger/vrijwilligersvergoedingen/)

**Stap 7 – Afscheid nemen van de vrijwilliger**

En tja, dan komt die dag dat er een vrijwilliger gaat stoppen… Hoe zorg je er dan voor dat het afscheid op een fijne manier verloopt? En dat de vrijwilliger fan blijft van jouw organisatie? Het is goed om af en toe in gesprekken te vragen of iemand het vrijwilligerswerk nog met plezier doet. Vind je het nog leuk, zou je iets anders willen? Soms kan een andere plek binnen de organisatie een oplossing zijn.

Soms is het tijd om af te sluiten. Neem daar dan de tijd voor. Kijk of je kan helpen met de volgende stap. Nieuw vrijwilligerswerk bij een andere organisatie? Jij kan daarbij helpen of iemand doorverwijzen naar onze vacaturebank. En dan heb je een ambassadeur. Iemand die ook na het weggaan nog met warme gevoelens over jouw organisatie praat. En misschien wel gelijk voor een opvolger zorgt! Gebruik het (12) [format Exit-](https://bredaactief.sharepoint.com/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B0C646683-A469-41B6-A1A4-699A4A43990D%7D&file=Format%20exitgesprek.docx&action=default&mobileredirect=true)gesprek om alle punten te bespreken.

**Stap 8 – Evalueren**

Nu je al deze stappen gevolgd hebt (en misschien al uitvoert), is het goed om je acties ook te evalueren. Hoe gaat het met de vrijwilligers? Zijn ze nog tevreden? Hebben ze nog waardevolle input? Of kan je dingen anders aanpakken? Het is zinvol om vaste tijden te plannen om te evalueren, zowel met alle vrijwilligers door bijvoorbeeld een-op-een gesprekken, als met je bestuur tijdens een vergadering.

Je kunt ook jaarlijks een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek(je) houden. Dit hoeft niet ingewikkeld te zijn, gewoon een paar vragen in een formulier. Het is belangrijk dat je wel zichtbaar maakt wat de uitkomsten zijn én wat je hiermee gaat doen. Je laat dan zien dat de vrijwilligers erbij horen en dat wat ze zeggen – ertoe doet. Een vrijwilligersenquête kan ook een startpunt zijn om ontwikkelingen in gang te zetten. Het kan dus ook als uitgangspunt gebruikt worden.

Houdt rekening met de AGV (Wet Bescherming Persoonsgegevens). Je mag niet alle persoonlijke informatie opschrijven en je moet zorgvuldig zijn met wie toegang heeft tot eventuele gespreksverslagen!

Beantwoord in je beleid de volgende vragen:

1. “Hoe evalueren wij per vrijwilliger?” (na de inwerkperiode , tijdens de voortgang en bij een exit gesprek)
2. “Maken wij gebruik van tevredenheidsonderzoeken? Zo ja, hoe is dit geregeld?”
3. “Wat doen wij met verbetertips?”

**💡 TIP!**Zet een kleine enquête uit met een paar vragen over tevreden de vrijwilligers zijn.