Versie 2026



HANDREIKING VOOR BELEID EN PRAKTIJK

VRIJWILLIGEN - SAMENWERKEN ALS EN MET VRIJWILLIGERS

CHRISTELIJKE CULTUUR

CCV vandaag

Maatschappelijke zetel: CCV vzw, Geldenaaksebaan 277, 3001 Heverlee - RPR: Leuven - Ond.nr.: 0413.065.095
016 38 98 91 - info@ccv.be - www.ccv.be

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD	**4**
INLEIDING	**5**
1. RICHTEN – VISIE OP VRIJWILLIGEN	7
1.1. Visie en landschapstekening	**7**
1.2. Tijdelijke werkgroepen	**8**
1.3. Drie speerpunten: innovatie, participatie en coaching	**8**
2. INRICHTEN – VRIJWILLIGERSBELEID VANUIT DE REIS VAN DE VRIJWILLIGER	9
2.1. Vrijwillige verantwoordelijkheid als cruciale grondhouding	9
2.2. De vrijwilligersreis als kapstok	10
2.3. Fase 1. Instroom	11
Stap 1. Beeldvorming rond CCV en betrokkenheid voor vrijwillige inzet	11
Stap 2. Aanspreken, werving en promotie	12
Stap 3. Eerste contact	13
Stap 4. Intake, informatie, engagement en afspraken	13
Stap 5. Ontvangst en welkom	14
2.4. Fase 2. Doorstroom	14
Stap 6. Begeleiding praktische uitvoering en structurele begeleiding	14
Stap 7. Vorming en training	15

Stap 8. Ondersteuning en waardering	16
Stap 9. Ontwikkeling en participatie via oriënteringsgesprekken	17
2.5. Fase 3. Uitstroom	18
Stap 10. Afscheid	18
Stap 11. Leren en feedback via exitgesprek	19
Stap 12. Ambassadeur	19
3. VERRICHTEN – SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS VANUIT DRIE SPEERPUNTEN	20
3.1. Innovatie door in te spelen op motivatie	20
Motivatiemixen	20
Vrijwilligerskwadrant	20
3.2. Coaching door het voeren van gesprekken	22
3.3. Participatie door het samenspel te bevorderen	22
Elkaar leren kennen	22
Samenwerking op gang brengen	23
4. DE AANDACHTSMEDEWERKER VRIJWILLIGEN EN HET NATIONAAL SECRETARIAAT	24
BIJLAGEN	26
Bijlage 1. Vrijwilligersbeleid CCV	26
1. Missie en visie van CCV	26
2. Visie rond vrijwilligen	26
3. Wat verstaat CCV onder vrijwilligen?	27

4. Samenwerking vrijwilligers en (aandachts)medewerkers (vrijwilligen)	27
5. Taken en taakafbakening bij vrijwillige inzet	27
6. Begeleiding en vorming	28
7. Onkostenvergoeding en waardering	28
8. Beëindiging vrijwilligerstaken	28
9. Geschillen	28
10. Evaluatie vrijwilligersbeleid	29
Bijlage 2. Ruil of win-win schema	30
Bijlage 3. Wervingscirkel	32
Uitwerking	32
Bijlage 4. Infobrochure vrijwilligen CCV	35
Bijlage 5. Engagementsverklaring	36
Bijlage 6. Afsprakennota tussen de vrijwilliger en CCV	38
Bijlage 7. Verklaring op eer i.v.m. vergoeding werkelijke kosten vrijwilliger	42
Bijlage 8. Verklaring op eer i.v.m. forfaitaire kostenvergoeding vrijwilliger	43
Bijlage 9. Gesprekken met vrijwilligers	44
Voortgangsgesprek (stap 6)	44
Feedback geven (stap 6)	44
Correctiegesprek of Slechtnieuwsgesprek (stap 10)	45
Exitgesprek (stap 11)	45
Bijlage 10. Wie doet wat tijdens de vrijwilligersreis	47

VOORWOORD

“Onderzoek naar de belangrijkste motieven van hedendaagse vrijwilligers

toont dat ‘iets teruggeven aan de samenleving’ nog steeds op nummer één staat,

maar de leerbehoefte op plaats twee”

Peggy De Prins

Beste lezer

Je hebt in functie van het samenwerken met vrijwilligers een handreiking in handen…



Deze handreiking is niet bedoeld als een star en strak stappenplan dat altijd en overal gevolgd moet worden. Het doel is wel om inspirerend en ondersteunend te zijn voor je eigen op weg gaan met (nieuwe) vrijwilligers.

We betrachten dat al wie deze handreiking ter hand neemt zich ondersteund en bezield mag weten in zijn dagelijkse werking met vrijwillligers.

Het is onze wens dat vrijwilligers van CCV een warme en deskundige benadering ervaren en dat dit kan gebeuren met een eigen *couleur locale.*

We hopen dat deze handreiking jou inspiratie mag inblazen.

Gino Mattheeuws, Kris vanspeybroeck, Kristien Vrancken, Kristl Van Cleemput, Liesbeth Degryse, Myriam Smits, Phylona Mennen en Stephanie De Koker

INLEIDING

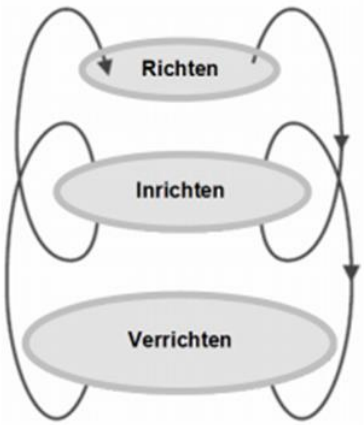
"Al zovele jaren zet ik me in als vrijwilliger voor de groep 'scheiding relatiebreuk'
Zelf ben ik in de groep opgenomen door vrijwilligers."
"Al vele jaren help ik mee aan de Abdijweekends... de groepsgesprekken…
en doe dit nog steeds met veel liefde voor de medemens die zich alleen
voelt of die nood heeft aan een luisterend oor."Vrijwilliger van CCV

Deze handreiking [1] gaat over het ***vrijwilligen*** of de inzet van vrijwilligers binnen CCV.

Deze handreiking is bedoeld voor wie zich bezighoudt met het ***beleid en de praktijk van het vrijwilligen***. Samen met de aandachtsmedewerkers vrijwilligen is dat iedereen die samenwerkt met vrijwilligers.

Deze handreiking kadert in onze vrijwilligerswerking en kwam tot stand in samenwerking met de aandachtsmedewerkers vrijwilligen. Samen met de aandachtsmedewerkers zal deze handreiking systematisch (jaarlijks) worden geëvalueerd en waar zinvol herwerkt en aangevuld worden.

Het opzet van de handreiking is om via het aanbieden van visie en handvatten onderbouwde keuzes te maken rond het (samen)werken met vrijwilligers. De handreiking is uitgewerkt aan de hand van de driedeling: richten (hoofdstuk 1), inrichten (hoofdstuk 2) en verrichten (hoofdstuk 3). We verbinden deze driedeling met de *Golden Circle* van Simon Sinek:



Figuur 1. Driedeling van de handreiking vrijwilligers [2]

1. **Richten (Why en What)**: Wat is onze visie op vrijwilligen? Waarom willen we met vrijwilligers werken? Wat is de toegevoegde waarde van vrijwilligen in het licht van onze missie? Welke rollen kunnen vrijwilligers opnemen? Waar liggen kansen naar samenwerking, innovatie en coaching?

2. **Inrichten (How)**: Hoe ziet ons vrijwilligersbeleid eruit? Wat zijn de onderdelen van de vrijwilligersreis? Hoe geef je als aandachtsmedewerker praktisch vorm aan de instroom,

---

[1] Voor de uitwerking van deze handreiking baseerden we ons op: A. van Apeldoorn, R. Oehrli, Moviera, W.-J. de Gast, Nomade Training en Advies (2022) *Werken met vrijwilligers na huiselijk geweld. Handleiding voor beleid en praktijk*. Moviera

[2] http://www.raamstijn.nl/eenblogjeom/index.php/informatiemanagement/623-negenvlaksmodel-volgens-abcouwer
doorstroom en uitstroom van vrijwilligers? Welke praktische hulpmiddelen kan je hierbij aanwenden?

3. **Verrichten (How in actie)**: Hoe speel je via het werken met vrijwilligers in op innovatie, coaching en participatie?

In het vierde en laatste hoofdstuk gaan we dieper in op de **rol en positie van de aandachtsmedewerker vrijwilligen**. In functie van een structurele werking met vrijwilligers maakt CCV de beleidskeuze voor een aandachtsmedewerker vrijwilligen vanaf 2022 per regio. De aandachtsmedewerker heeft de cruciale rol om de waarde van het vrijwilligen levendig te houden en te activeren.

Tot slot worden via de **bijlagen** samen met een korte versie van het vrijwilligersbeleid enkele concrete en ondersteunende documenten en tools aangereikt.

1. RICHTEN – VISIE OP VRIJWILLIGEN

De eerste stap om met vrijwillige inzet aan de slag te (blijven) gaan is het bewust nadenken over en beredeneerde keuzes maken. Vanuit onze missie/visie formuleerden we een visie op vrijwilligen en brengen we via de landschapstekening de rollen en positie van onze vrijwilligers in beeld. Van hieruit worden de drie speerpunten geformuleerd die doorheen deze handreiking als rode draad lopen.

1.1. Visie en landschapstekening

Onze aandacht voor vrijwilligers is niet nieuw. Tijdens de aanvang van de beleidsperiode (2021-2025) zetten we in op **visieontwikkeling** en de landschapstekening van de vrijwilligers. De visie geeft antwoord op de vragen waarom CCV met vrijwilligers wil werken, welke rollen vrijwilligers kunnen vervullen en waar kansen liggen naar samenwerking en coaching. Onderstaande visie werd ontwikkeld in de context van het vormingstraject van Socius rond 'motivatie en missie matchen in je vrijwilligersbeleid' (2021).

> *CCV wil gedreven door de (plurale) christelijke traditie mensen helpen groeien, gemeenschap vormen en zorgend en verbindend in de samenleving staan. CCV zet daarom expliciet in op vorming en begeleiding rond de kracht van spiritualiteit, christelijk geloof in dialoog en inzet, zorg voor de kwetsbare(n) en kunst & cultuur en zingeving.*
>
> *CCV wil deze ambitie bereiken door de verbinding of co-creatie tussen vrijwilligers en medewerkers. De inhoudelijke inbreng en het engagement van elkeen is hierbij divers en aanvullend. Binnen CCV kan de vrijwilliger een eenmalige bijdrage opnemen in het kader van een project, of inhoudelijke expertise delen met anderen, of een meer duurzaam engagement opnemen in de tijd vanuit een ondersteunde of leidinggevende verantwoordelijkheid. Telkens opnieuw is het vrijwilligerswerk gericht om zichzelf (meer) te vinden door een betekenisvolle en inspirerende bijdrage te leveren aan de emancipatie van mensen en aan de versterking van een duurzame, inclusieve, democratische en solidaire samenleving.*
>
> *Tevens ervaart elke vrijwilliger een motiverende coaching van zijn of haar vrijwillige inzet. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar het (gezamenlijk) luisteren naar en delen van de eigen ervaringen rond grenzen en verwachtingen, het aanbieden van ondersteuning en waardering op maat en het versterken van de verbinding tussen mensen en groepen.*

De ontwikkeling van de **landschapstekening** werd geïnspireerd door vormingsinitiatieven van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk en Socius. Tegelijk was er vanuit het nationaal secretariaat intensief overleg met enerzijds Jozefien Godemont, toenmalig stafmedewerker bij Socius en expert rond vrijwilligers en anderzijds de coördinatoren van de verschillende regio's.

Het doel van de landschapstekening is dan ook om een genuanceerd beeld te geven rond het profiel van de CCV-vrijwilliger, het imago van CCV vanuit het perspectief van vrijwilligers, de motieven en ervaringen van vrijwilligers, de praktijkrollen, de interesses of thema's en de wijze van participeren van vrijwilligers. Wat zien we vanuit de online bevraging bij onze vrijwilligers?

- *Vrijwilligers zijn overal vertegenwoordigd in de organisatie. Dit betekent dat zowel in de diverse teams als in de raad van bestuur en de algemene vergadering vrijwilligers betrokken zijn voor uiteenlopende engagementen in taken en tijdsinvestering.*

- *De rollen die vrijwilligers opnemen zijn uiteenlopend. De twee praktijkrollen die even hoog en het hoogst scoren zijn de expertrol (54%) en de coachende rol (54%). Daarna volgen de uitvoerende rol (18,5%), de event rol (9%) en de bestuurlijke rol (9%).*

- *Bij de rollen die men wenst op te nemen werd de strategische rol standaard toegevoegd in de bevraging en aangeduid door 5,5% van de bevraagden. De expertrol (54%) en de coachende rol (48%) blijven de grootste rollen. Deze worden gevolgd door de event rol (21%), de uitvoerende rol (16%) en de bestuurlijke rol (3,5%).*

1.2. Tijdelijke werkgroepen

Deze visie en landschapstekening vormen een goede aanzet om het vrijwilligersbeleid uit te werken. Als tussenfase hebben we – in de coronatijd – gewerkt met twee tijdelijke, online werkgroepen. Deze tussenfase was belangrijk om via een proces van gezamenlijke consultatie goed te onderscheiden wat de essentiële pijlers zijn en betekenen voor het vrijwilligersbeleid van CCV.

- Het opzet van de 'werkgroep van en voor vrijwilligers' (26.05, 22.06 en 13.09.2021) was om de stemmen van de vrijwilligers die in de landschapstekening aanwezig zijn in dialoog met vrijwilligers verder uit te diepen. Op die manier hebben we vanuit de vrijwilligers suggesties gekregen voor ons vrijwilligersbeleid "op maat van de vrijwilliger en van de organisatie".
- Via de 'werkgroep vrijwilligen' (16.06, 15.09, 22.11 en 14.01.2022) hebben we experten en verantwoordelijken voor vrijwilligers in andere (sociaal-culturele) organisaties uitgenodigd. We betrokken hen bij het bepalen en de uitdieping van de drie speerpunten voor het vrijwilligersbeleid. De vier werkgroepvergaderingen werden telkens voorbereid en geëvalueerd met Socius.

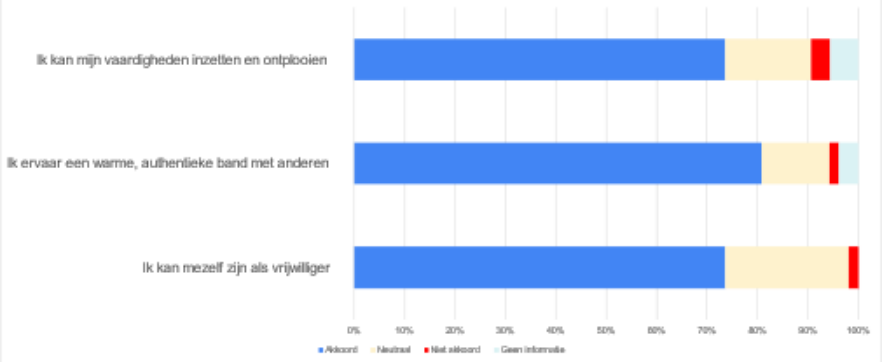
1.3. Drie speerpunten: innovatie, participatie en coaching

Op basis van de visie, de landschapstekening en het beleidsplan werden tien verschillende kernresultaten en ambities geformuleerd voor de toekomst. Vanuit de werkgroep vrijwilligen kwamen we vervolgens tot drie speerpunten voor ons vrijwilligersbeleid:

- *INNOVATIE. Het is evident dat het aanspreken van nieuwe vrijwilligers in grote mate gebeurt vanuit de medewerkers in de context van een praktijk. Tegelijk dienen we blijvend op zoek te gaan naar nieuwe wegen naar en mét vrijwilligers.*

- *PARTICIPATIE. De analyse rond de feitelijke en gewenste niveaus van participatie tonen aan dat vanuit het perspectief van de vrijwilligers een meer actieve bijdrage wenselijk is. Tegelijk toont de landschapstekening een genuanceerd beeld. Niet elke vrijwilliger wenst dezelfde vorm van participatie. Dit versterkt ons in het werken vanuit de participatiewaaier.*

- *COACHING: De 'klassieke' motiverende factoren zijn bij de vrijwilligers duidelijk herkenbaar [zie figuur 2]. Deze drieslag is aanwezig en zal bij de uitwerking van het vrijwilligersbeleid geïntegreerd te worden.*



Figuur 2. Factoren die vrijwilligers van CCV motiverend vinden

2. INRICHTEN – VRIJWILLIGERSBELEID VANUIT DE REIS VAN DE VRIJWILLIGER

In dit deel van de handreiking volgt een uitgebreide beschrijving van (mogelijke) onderdelen van het vrijwilligersbeleid. In deze handreiking willen we zoveel mogelijk opties zichtbaar maken. Ervaring leert dat de algemene tekst van het vrijwilligersbeleid beter kort en op hoofdlijnen wordt aangeboden. Op die manier willen we evoluties sneller kunnen opvangen en willen we de kans dat de tekst gelezen wordt vergroten. De (korte) tekst van het vrijwilligersbeleid is opgenomen als bijlage 1.

2.1. Vrijwillige verantwoordelijkheid als cruciale grondhouding

In deze handreiking komt impliciet en expliciet het belang van de vrijwillige verantwoordelijkheid als grondhouding aan bod. Hier zetten we een aantal ondersteunende maatregelen op een rijtje.

- Vrijwillige inzet is altijd aanvullend aan en nooit ter (gedeeltelijke) vervanging van de professionele werking. Daarnaast geldt dat de vrijwilliger altijd in nauwe verbinding met de (aandachts)medewerker (vrijwilligen) werkt.

- Ten tweede bepaalt de aandachtsmedewerker in overleg met de vrijwilliger welke taken wel en niet opgenomen worden door de vrijwilliger. Dat kan heel strikt of juist flexibeler gebeuren, maar altijd met als buitengrens de kwaliteit van de praktijk of het project.

- Ten derde wordt de daadwerkelijke inzet van de vrijwilliger altijd bepaald in het samenspel met de aandachtsmedewerker.

- Vanuit de fase van instroom (zie fase 1) wordt duidelijk of en hoe de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag wil en kan. Deze afspraken leggen we samen vast in een zogenaamde afsprakennota (bijlage 6).

- In de fase van de doorstroom (zie fase 2) krijgen nieuwe vrijwilligers een introductiebijeenkomst voordat zij starten. Met elke vrijwilliger worden voortgangsgesprekken gevoerd. Daarin staat de uitwerking van de win-win in de praktijk centraal: hoe functioneert de vrijwilliger, wat motiveert en inspireert de vrijwilliger, hoe ervaart de vrijwilliger de begeleiding en coaching vanuit de organisatie, wat gaat aan beide kanten goed en wat kan beter, welke wensen en behoeften hebben zowel de vrijwilliger als de organisatie, waar is (meer) participatie mogelijk en wenselijk…

De uitkomsten van dit gesprek kunnen leiden tot aangepaste of nieuwe afspraken.

- Daarnaast kunnen er, in geval van niet (goed) functioneren, slecht-nieuws en exitgesprekken gevoerd worden. Bij dergelijke gesprekken is terug de aandachtsmedewerker betrokken. Ook is cruciaal dat gemaakte afspraken schriftelijk worden vastgelegd.

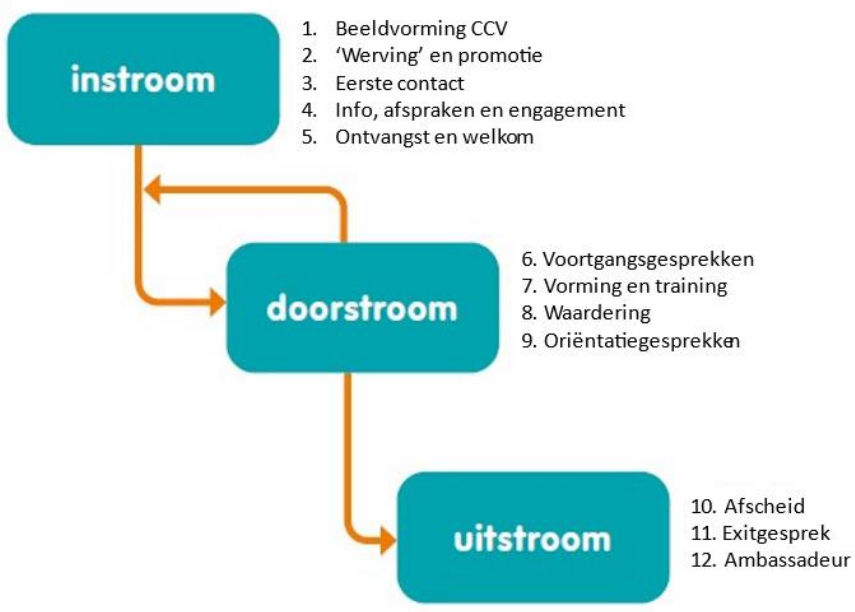
2.2. De vrijwilligersreis als kapstok

Om het beleid en de praktijk rond vrijwilligen vorm te geven, maken we gebruik van de reis van de vrijwilliger als kapstok. Het idee van de reis is dat elke mens in zijn leven, en dus ook als vrijwilliger, verschillende keuzes maakt en tegelijk altijd op weg is. Deze weg is niet altijd even lineair.

Iemand die naar CCV kwam om zelf te leren, ontwikkelt zich mogelijks tot een vrijwilliger die met anderen wil leren. De vrijwilliger die tijd had, krijgt een nieuwe baan of (klein)kinderen en heeft daardoor (tijdelijk) minder tijd beschikbaar. Een vrijwilliger wil na een bepaalde tijd wel eens een andere rol opnemen als vrijwilliger…

CCV streeft er naar om samen met de vrijwilliger ‘de reis’ zo aangenaam en inspirerend mogelijk te maken. Hoe maakt iemand zijn reis als vrijwilliger? In elke reis zitten drie belangrijke fasen (zie figuur 3):

- Instroom: hoe komen potentiële vrijwilligers in contact met CCV en hoe komt een vrijwilliger binnen?
- Doorstroom: hoe wordt de vrijwilliger begeleid, ondersteund en gewaardeerd?
- Uitstroom: hoe nemen CCV en de vrijwilliger op een goede manier afscheid van elkaar?



Figuur 3: Vrijwilligersbeleid. Drie fasen van de vrijwilligersreis met twaalf stappen

In elk van deze drie fasen zijn er cruciale contactmomenten waar de motivatie, inspiratie en ervaringen van de vrijwilliger mee aan bod komen en daarmee de waarde(n)beleving van de vrijwillige inzet beïnvloeden.

We werken bij het inrichten van het vrijwilligersbeleid vanuit de standaardreis die veel vrijwilligers (zullen) volgen. Naarmate zich meer mogelijkheden voordoen om vrijwilligen te integreren, kan je variëren in bijvoorbeeld de aard van de taken, begeleiding en waardering.

> Voor het werken met vrijwilligers vanuit je eigen team 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. Zie een aanzet van overzicht als bijlage 10

2.3. Fase 1. Instroom

Bij de fase van de instroom staat de vraag centraal hoe je er 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 het team de werving, intake en ontvangst op orde heeft.

Stap 1. Beeldvorming rond CCV en betrokkenheid voor vrijwillige inzet

?? Hoe staat CCV en het CCV-team of de regio bekend? Wat spreekt aan om vrijwilliger te willen worden? Hoe belicht je de mogelijkheden om vrijwillig aan de slag te gaan?

Beeldvorming is een belangrijk thema. Als mensen niet weten dat CCV bestaat, wat deze doet én dat je er als vrijwilliger aan de slag kunt, zullen ze zich nooit melden als potentiële vrijwilliger. Het draait in deze stap om het maken en vervolgens het 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 CCV bestaat en wat voor betekenis ze voor welke doelgroepen in de samenleving en kerk heeft. 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…

Een belangrijk startpunt is dus of en hoe CCV bekend is en wat potentiële vrijwilligers weten over CCV en je team. Onbekend blijft immers onbemind…

Hulpmiddelen

- Een generieke beeldvorming rond CCV bv. op de website van Kerknet (nationaal) en specifieke of lokale informatie op de regionale pagina's van Kerknet (team). [**TO DO 23-24:**] De aandachtsmedewerkers vrijwilligen werken hiertoe een voorstel rond beeldvorming uit met aandacht voor het geheel en voor de eigen regio.
- Inspirerende verhalen van vrijwilligers. Zie bijvoorbeeld de brochure van Landelijke Gilden: Landelijke gilden (2022). *Mag het iets meer zijn? 20 inspirerende verhalen*[3].

Stap 2. Aanspreken, werving en promotie

?? Waar, hoe, wanneer en aan wie laat CCV weten dat vrijwilligers welkom zijn? Welke middelen, kanalen en mensen worden ingezet? Wordt er gericht of algemeen 'geworven'? Worden de ervaringen van huidige vrijwilligers ingezet?

Niet alle vrijwilligers komen op dezelfde manier bij CCV. Het kan voorkomen dat vrijwilligers zichzelf aanmelden, maar het kan ook zijn dat je actief op zoek gaat om de geschikte vrijwilliger(s) te vinden.

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. Gezien de aard van CCV ligt het voor de hand dat er geen mediacampagnes of algemene wervingsacties worden opgezet. Gerichte werving via vertrouwde medewerkers en mond-tot-mond reclame ligt meer voor de hand.

Ook vrijwilligerscentrales kunnen vacatures verspreiden. Helpend daarbij is om een aantal functies, taken en/of activiteiten te beschrijven waarvoor vrijwilligers gezocht worden. Zo wordt immers duidelijk waar je team behoefte aan heeft en kunnen potentiële vrijwilligers hier kennis van nemen en zich daartoe verhouden..

---

[3] Zie interview met Nathan Rijnders, pastoraal vormingsmedewerker Landelijke Gilden: https://www.kerkenleven.be/uitgave/2217/artikel/de-kerk-moet-in-dialoog-blijven-met-vrijwilligers-in-de-dorpen

De aandachtsmedewerker vrijwilligen is hierbij zowel het aanspreekpunt voor de vrijwilligers als het team. Stappen worden in overleg met de aandachtsmedewerker genomen en gecommuniceerd.

Hulpmiddelen

- Voorbeelden van websites van andere organisaties die reeds langer met vrijwilligers werken
- Ruil- of win-winschema (bijlage 2) om de gerichte werving vorm te geven
- Wervingscirkel (bijlage 3) bij het maken van keuzes rond hoe je wilt werven

Stap 3. Eerste contact

?? Hoe en met wie krijgen potentiële vrijwilligers contact? Welke informatie krijgen ze en welke houding ervaren ze? Wat wil je weten van potentiële vrijwilligers?

Een klein, maar wezenlijk onderdeel van de instroomfase is het eerste contact dat mogelijke vrijwilligers met CCV hebben.

Deze vrijwilliger zal standaard in contact komen met de aandachtsmedewerker vrijwilligen, maar een eerste contact kan ook verlopen via een collega tijdens een praktijk. Het is altijd van belang dat nagedacht wordt welke informatie beschikbaar moet zijn om aan potentiële vrijwilligers (mee) te geven en welke vragen je beantwoord wil hebben. Heb ook aandacht voor het doorgeven van de medewerker naar de aandachtsmedewerker en omgekeerd.

Hulpmiddelen

- Basisinformatie om aan potentiële vrijwilligers te geven en welke vragen CCV beantwoord wil hebben. [**TO DO 23-24:**] Een one-pager uitgewerkt door de aandachtsmedewerkers en nationaal die opgenomen wordt in de infobrochure voor vrijwilligers
- Communicatiedoorstroom tussen medewerkers en aandachtsmedewerker en omgekeerd

Stap 4. Intake, informatie, engagement en afspraken

?? In hoeverre is sprake van een gelijkwaardig gesprek waarin een match wordt gezocht tussen de talenten, motivatie, inspiratie en wensen van de vrijwilliger en de inspiratie, behoeften en mogelijkheden van CCV? Hoe worden vrijwilligers praktisch, administratief en organisatorisch geïnformeerd en ondersteund? Wat wordt van vrijwilligers verwacht?

Het kan zijn dat het eerste contact (stap 3) direct verdergaat in deze stap waarin er ruime aandacht is voor intake, informatiedoorstroom, engagement en afspraken. Het verschil is dat deze stap een formele stap is om uiteindelijk tot een wederzijdse overeenkomst met de vrijwilliger te komen.

Het is van groot belang om aan deze stap voldoende aandacht te besteden. Niet alleen ga je nu gericht uitzoeken of er een match is tussen de vrijwilliger en CCV. De uitkomst is dat duidelijk is of en wat de vrijwilliger wil en zal doen.

CCV streeft er naar dat elke vrijwilliger zo goed mogelijk kan vrijwilligen. Daarom voorzien we vanuit nationaal enkele (digitale) formulieren: bijlagen 5-8. Specifiek is het goed om op te nemen hoe vrijwilligers verzekerd zijn, hoe er wordt omgegaan met de vereisten rond de 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 gedragen kan worden.

Informatie rond toegang tot locaties en informatie rond gebruik van faciliteiten worden door het team bezorgd.

De aandachtsmedewerker vrijwilligen is – tenzij anders afgesproken in het team – enerzijds verantwoordelijk voor de intake en informatiedoorstroom en anderzijds voor de (administratieve) opvolging van de engagement- en afsprakennota.

Hulpmiddelen

- Vrijwilligersbeleid van CCV (bijlage 1)
- Ruil- of win-winschema (bijlage 2)om de intake vorm te geven
- Infobrochure (bijlage 4) (nationaal)
- Engagementsverklaring (bijlage 5) (nationaal)
- Afsprakennota (bijlage 6) (nationaal en team)
- Vergoedingen (bijlage 7 en 8) (nationaal)
- Talentenscan
- Informatie vanuit het teamniveau voor de vrijwilliger (team)

Stap 5. Ontvangst en welkom

?? Wat wordt gedaan om nieuwe vrijwilligers zich welkom en deel van het team te laten voelen, in te leiden en te zorgen dat zij (mee) aan het werk kunnen?

De laatste stap van de instroomfase 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.

Ook kan het zijn dat nieuwe vrijwilligers met een langer lopend engagement een al dan niet verplichte introductiebijeenkomst (rond o.m. de verantwoorde verantwoordelijkheid bij het ontwikkelen van praktijken en projecten) of training krijgen om optimaal te kunnen starten en meewerken

De aandachtsmedewerker vrijwilligen is – tenzij anders afgesproken in het team - verantwoordelijk voor de ontvangst en introductie van de vrijwilliger op de werkplek en staat in voor de introductiebijeenkomst en/of training.

Hulpmiddelen

- Een introductiepakket. [**TO DO:**] Wat geven we mee vanuit team en nationaal?
- Is er een verplichte introductie, training of vorming, dit ook integreren in engagementsverklaring (bijlage 5) en afsprakennota (bijlage 6) (in het deel voor de teams?)

2.4. Fase 2. Doorstroom

De doorstroomfase beslaat de hele periode dat vrijwilligers aan het werk zijn binnen CCV. Veel van de uitvoerende kant van het samenwerken met vrijwilligers vindt tijdens deze fase plaats. Als het gaat over inrichten dan gaat het in deze fase over de keuzes die we maken rond begeleiding, vorming en training, coaching, waardering, vormen van samenwerking of co-creatie met de vrijwilligers.

Stap 6. Begeleiding praktische uitvoering en structurele begeleiding

??Op welke manier worden vrijwilligers tijdens hun werk begeleid? Bij wie kunnen ze terecht? In hoeverre is de begeleiding afgestemd op de taken van de vrijwilliger?

- ***Begeleiding praktische uitvoering via medeweker(s) en aandachtsmedewerker***

De begeleiding start natuurlijk al bij de ontvangst en het welkom. Hier gaat het met name om de vraag hoe de (in)formele aansturing en begeleiding van vrijwilligers geregeld is.

Ervaring leert dat het praktisch is als vrijwilligers een dagelijks aanspreekpunt op hun locatie hebben die hen begeleidt of aanspreekpunt is bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Dat kan de aandachtsmedewerker zijn, maar dat zal in de praktijk zeker niet altijd zo zijn.

- ***Structurele begeleiding via de aandachtsmedewerker en de voortgangsgesprek(ken)***

Voor zaken die niet direct met de praktische uitvoering van de vrijwillige inzet te maken, hebben is de aandachtsmedewerker vrijwilligen het aanspreekpunt. Deze is dan een 'neutrale' derde als er verschillen van inzicht of conflicten ontstaan tussen medewerker(s) en vrijwilliger(s).

Bij deze stap van 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 win-win centraal: hoe functioneert de vrijwilliger, hoe ervaart de vrijwilliger de begeleiding en ondersteuning vanuit CCV en het team, wat gaat aan beide kanten goed en wat kan beter, welke wensen en behoeften hebben zowel de vrijwilliger als CCV. De uitkomsten van dit gesprek kunnen leiden tot aangepaste of nieuwe afspraken.

Daarnaast kunnen er feedbackgesprekken gevoerd worden.

Indien nodig kan de vrijwilliger terecht bij het nationaal secretariaat in geval van conflict of ervaringen of klachten (rond bv. grensoverschrijdend gedrag) die niet bespreekbaar zijn met de aandachtsmedewerker

Hulpmiddelen

- In de afsprakennota opnemen wie men voor de dagdagelijkse begeleiding kan aanspreken en hoe men deze kan contacteren (bijlage 6)
- Voortgangsgesprekken (bijlage 9)
- Feedbackgesprekken (bijlage 9)

Stap 7. Vorming en training

?? Welke vormen van deskundigheidsbevordering zijn beschikbaar? Op welke basis kunnen/moeten vrijwilligers daaraan deelnemen?

Bij stap vijf werd reeds het introductie- of startbijeenkomst genoemd. Daarnaast kan het zijn dat het voor de samenwerking en de uitvoering voor sommige vrijwilligers wenselijk of nodig is dat zij extra deskundigheidsbevordering ontvangen. In de afsprakennota wordt melding gemaakt van het de regionale en landelijke vormingen of trainingen voor alle vrijwilligers.

De deskundigheidsbevordering vormt een belangrijk onderdeel van de waardering

die CCV aan vrijwilligers geeft: veel vrijwilligers willen immers graag meer kennis, vaardigheden en inspiratie opdoen en mensen ontmoeten. Bij de vorming en training kan aandacht gegeven worden aan de (talent)ontwikkeling van de vrijwilliger.

Indien relevant is het goed om als aandachtsmedewerker vrijwilliger te benoemen op welke basis vrijwilligers moeten deelnemen: zijn er gevolgen als vrijwilligers niet aan verplichte vormingen of 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?

Hulpmiddelen

- Een van de topics in de afsprakennota gaat in op ‘vorming en andere’ (bijlage 6) (nationaal)
- Ruimte voorzien bij dit punt in de afsprakennota om zaken toe te voegen (bijlage 6) (team)

Stap 8. Ondersteuning en waardering

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

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

Het uitgangspunt is dat vrijwilligers administratief en organisatorisch zoveel mogelijk ontlast worden. Daarom zijn er voor de aandachtsmedewerker vrijwilligen digitale formulieren beschikbaar voor kostenvergoedingen. Ook toegang tot locaties en informatie en gebruik van faciliteiten horen hierbij.

Specifiek wordt in de afsprakennota meegegeven hoe vrijwilligers verzekerd zijn en welke vergoedingen vrijwilligers mogelijks kunnen ontvangen (reiskostenvergoeding, onkostenvergoeding en/of vrijwilligersvergoeding).

De eerder in de vorige stap genoemde vergoedingen zijn onderdeel van het waarderingsbeleid. 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 we de inzet van vrijwilligers op een niet-financiële manier waarderen. Deze waardering kan vele vormen krijgen. Eerder werd vorming reeds als een vorm van waardering benoemd. Ook goede coaching en ondersteuning geven vrijwilligers het gevoel dat ze serieus genomen worden en erbij horen. Specifieke waardering kan bijvoorbeeld gaan over een jaarlijkse samenkomst met de vrijwilligers, aandacht bij verjaardagen en andere levensgebeurtenissen, een bloemetje of kaart bij ziekte, een kerstattentie,...

Overigens is het handig om goed na te denken als aandachtsmedewerker vrijwilligen 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.

Tenslotte 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 voorop te stellen. De totale kosten hiervoor moeten immers wel begroot worden.

Hulpmiddelen

- Digitale formulieren onkostenvergoeding
- Afsprakennota met aandacht voor ondersteuning (bijlage 6) (nationaal/team)
- Ideeën uitwisselen/verzamelen tussen/over de regio's rond verschillende vormen van waardering
- Is 'waardering' iets dat opgenomen kan/moet worden in de afsprakennota? (bijlage 6) Zo ja, is er een luik nationaal/team?

Stap 9. Ontwikkeling en participatie via oriënteringsgesprekken

?? 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?

Welke manieren hebben vrijwilligers om hun ideeën en input kenbaar te maken, op welke wijze kunnen zij mee participeren en co-creëren?

Eigen aan het beeld van de vrijwilligersreis is het perspectief dat mensen zich blijven ontwikkelen, als persoon en als vrijwilliger. Dat betekent dat de omstandigheden en mogelijkheden van mensen veranderen waardoor ze minder, meer of anders inzetbaar zijn. Het vrijwilligersperspectief heeft invloed op de motivatie en op de kansen die mensen zien om op andere manieren van waarde te zijn voor deelnemers en voor CCV.

Als het kan, komt dit thema reeds aan bod bij de voortgangsgesprekken (stap 6). Het is goed om op geregelde tijdstippen een oriënteringsgesprek te voeren tussen vrijwilliger en de aandachtsmedewerker vrijwilligen om de oriëntatie of inspiratie te benoemen en van hieruit te zien of een verderzetting of heroriëntatie wenselijk en mogelijk is.

Vragen die hierbij aan bod kunnen komen zijn: wat drijft de vrijwilliger en is hierin een evolutie/verandering? Wil de vrijwilliger eenzelfde volume blijven opnemen, of eerder verminderen of vermeerderen? Wil de vrijwilliger dezelfde rollen en taken blijven opnemen of (deels) veranderen? Op welke locatie wil de vrijwilliger blijven komen? Zijn er ook andere locaties wenselijk? Welke vormen van participatie ervaart de vrijwilliger en wenst de vrijwilliger? Wil en kan de vrijwilliger van de ene vorm van inzet naar een andere overstappen? Zo ja, onder welke voorwaarden?

Worden er op basis van de ervaring nieuwe manieren van vrijwillige inzet gecreëerd, bijvoorbeeld andere vrijwilligers coachen of een vorming of training door vrijwilligers voor vrijwilligers?

Meerdere manieren kan je gebruiken om de stem van de vrijwilliger (nog meer) 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 rond (nieuwe) praktijken en projecten, andere vormen van vrijwillige inzet, het vrijwilligersbeleid en zelfs de strategische ontwikkeling van de hele organisatie.

Hulpmiddelen

- Format oriëntatiegesprekken [**TO DO:**] te ontwikkelen door de aandachtsmedewerkers en nationaal. Eenzelfde voorstel van aanpak over de teams heen, leidraad voor gesprekken en voorstel rond oriëntatiegesprekken integreren in de handreiking en de afsprakennota (bijlage 6)
- Vrijwilligers betrekken bij de planningsdagen (team) en het intermediair gesprek (team en nationaal)

2.5. Fase 3. Uitstroom

Het laatste onderdeel van de vrijwilligersreis gaat over de uitstroom. Het gaat hier dus over het moment dat de vrijwilliger en CCV afscheid van elkaar nemen. Als de vrijwilliger naar een andere taak gaat of op een andere plek aan de slag gaat, is er sprake van een nieuwe vorm van doorstroming. Deze wordt in figuur 3 gevisualiseerd door de teruglopende pijl.

Stap 10. Afscheid

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

Bij de uitstroom is het 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 persoonlijke redenen, de vrijwilliger wil weg vanwege negatieve professionele redenen of de vrijwilliger moet weg van de organisatie.

- In het eerste geval is er bijvoorbeeld iets veranderd in de levensomstandigheden van de vrijwilliger waardoor deze het vrijwilligerswerk niet meer kan doen (bv. verhuis, gezondheid, andere baan, gezinsuitbreiding). Ook kan het zijn dat de vrijwilliger en CCV 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 receptie. 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 een positief afscheid is het in dit geval belangrijk om aandacht aan de volgende stappen (elf en twaalf) te besteden.
- Als de vrijwilliger van CCV 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 een vrijwilliger 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 dit het mandaat is van de aandachtsmedewerker vrijwilligen en/of het nationaal secretariaat om direct in te grijpen en de veiligheid van deelnemers (en personeel) te waarborgen.

Hulpmiddelen

- Correctie of slechtnieuwsgesprek (zie bijlage 9)

Stap 11. Leren en feedback via exitgesprek

?? Welke ruimte is er om van vertrekkende vrijwilligers te leren over successen en verbetermogelijkheden?
In hoeverre helpt de organisatie vertrekkende vrijwilligers om elders aan de slag te gaan?

Met vrijwilligers die weggaan of weg willen, is het van belang om een exitgesprek te voeren, tenzij de vrijwilliger daar zelf geen behoefte aan heeft. Doel van dit 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 mogelijks het beleid en de uitvoering verbeterd worden.

Vrijwilligers willen mogelijks hun energie elders inzetten of soms combineren. Kun je ze als aandachtmedewerker vrijwilligen daarmee op weg helpen, bijvoorbeeld door in het exitgesprek te bevragen of en waar de vrijwilliger in de toekomst aan de slag zou willen. Mogelijks kan je op weg helpen, de connectie maken of verwijzen.

Hulpmiddelen

- Exitgesprek (bijlage 9)

Stap 12. Ambassadeur

??Hoe kunnen vertrekkende vrijwilligers als ambassadeurs van CCV en het vrijwilligerswerk ingezet worden?
Hoe kunnen we hen helpen om hun positieve ervaringen te delen?

Tenslotte 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. Dat betekent dat oud-vrijwilligers vaak prima ambassadeurs kunnen zijn voor CCV en voor de werving van nieuwe vrijwilligers.

Dit betekent dat door de aandachtsmedewerker vrijwilligen aan de 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 een nieuwsbrief te blijven sturen, ze uit te nodigen voor een feest of receptie, en ze te wijzen op nieuwe projecten of activiteiten waarbij de inzet van vrijwilligers nodig is.

Hulpmiddelen

3. VERRICHTEN – SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS VANUIT DRIE SPEERPUNTEN

Alle onderdelen van de Vrijwilligersreis, zoals die in deel twee aan de orde kwamen, gelden feitelijk ook voor de dagelijkse praktijk van het werken met vrijwilligers. Als aandachtsmedewerker vrijwilligen geef je praktisch vorm aan de instroom, doorstroom en uitstroom van vrijwilligers.

Omdat we op veel onderdelen al praktische hulpmiddelen hebben geïntroduceerd, leggen we de focus in dit deel op drie speerpunten (die vanuit de landschapstekening geformuleerd werden): hoe speel in je op de (veranderende) motivatie van vrijwilligers, hoe geef je het dagelijks werken met vrijwilligers vorm aan de hand van een aantal coachende gespreksvormen en hoe bevorder je de participatie of het samenspel tussen vrijwilligers en medewerkers?

3.1. Innovatie door in te spelen op motivatie

Vrijwilligers zijn mensen die hun betrokkenheid in actie omzetten. Daar hebben zij vaak heel verschillende drijfveren voor. Die 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:

• **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. Onderzoek naar de belangrijkste motieven voor hedendaagse vrijwiligers toont dat ‘iets teruggeven aan de samenleving’ nog steeds op nummer één staat.

• **Leren**: Onderzoek toont dat de leerbehoefte op de tweede plaats komt. Vrijwilligers doen dat heel duidelijk ook met een einddoel om nieuwe dingen te doen, nieuwe mensen te leren kennen[4].

• **Leuk en lonend**: Nog een andere drijfveer is wat de vrijwillige inzet oplevert. De vrijwilliger wil plezier ervaren en waardering ontvangen.

Bij vrijwilligers 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 CCV vraagt iets anders van ze. En ze verwachten dat CCV rekening houdt met hun veranderende motivatiemix.

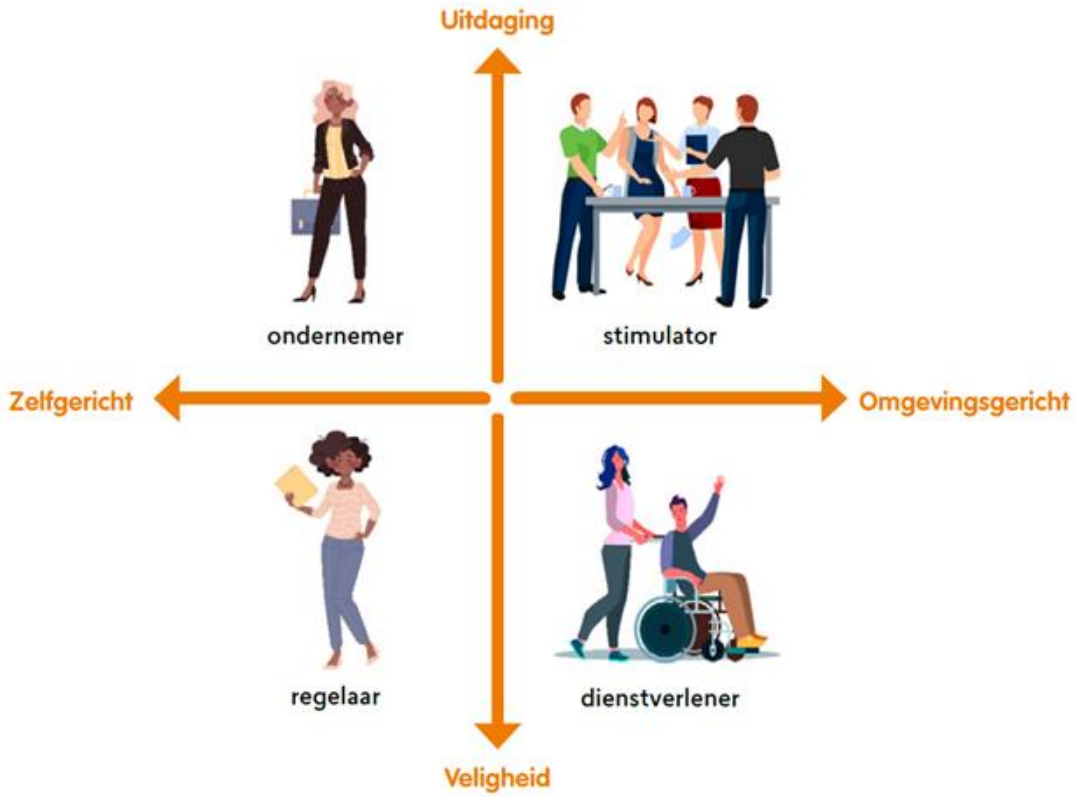
Daarom is het wezenlijk niet alleen bij een eerste gesprek en/of de intake, maar ook bij voortgangsgesprekken aandacht te besteden aan de drijfveren van vrijwilligers: wat zijn – op dat moment - voor hen belangrijke redenen om vrijwilliger te willen worden of blijven?

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.



Figuur 4. Het vrijwilligerskwadrant en de rollen van de vrijwilliger

[4] Vermeir, T. (24.02.2021). Vrijwilligerswerk versterkt competenties, loopbanen, sociaal kapitaal, innovatie,… in *HR.Square*

Zo ontstaan vier kwadranten, waarin zich typen vrijwilligers onderscheiden met een eigen set aan motivatoren:

- **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 leerrijk, 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 vrijwilligen. Zij zijn erg betrokken bij CCV 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.

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 CCV 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 dit je kan helpen om hen effectief te begeleiden.

3.2. Coaching door het voeren van gesprekken

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. In bijlage 9 vind je een aanzet in functie van een aantal mogelijke gesprekken.

3.3. Participatie door het samenspel te bevorderen

De vrijwilliger is op een eigen wijze verbonden met CCV. Vrijwilligers zijn een belangrijke verrijking. Het is voor een goede werking belangrijk aandacht te hebben voor het samenspel tussen alle partijen in CCV.

Elkaar leren kennen

Zeker als het nog niet gebruikelijk is dat vrijwilligers alomtegenwoordig zijn binnen de werking van je team, is het van groot belang dat zoveel mogelijk andere spelers in CCV 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 zoveel mogelijk partijen meedenken over vrijwilligen.

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 de website.

Samenwerking op gang brengen

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

Bij medewerkers kan het toevoegen van vrijwilligers 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 collega’s helderheid te geven over wat er van hen verwacht wordt in relatie tot de vrijwilliger:

- Neem collega’s mee in de visie op het werken met vrijwilligers: Waarom vinden we dit belangrijk en wat zijn we bereid daarvoor te doen?

- Verspreid systematisch kennis over het werken met vrijwilligers binnen het team. Wat is jouw taak als aandachtsmedewerker vrijwilligen en waarvoor kunnen collega’s bij je aankloppen? Wat gebeurt er allemaal in de rest van CCV op het gebied van vrijwilligers? En vooral: wat is het positieve effect van het werken met vrijwilligers? Organiseer indien nodig een bijeenkomst met de collega’s om ruimte te maken voor vragen, twijfels en weerstand.

- Zet het werken met vrijwilligers op de agenda van het team en blijf erop terugkomen. Zo help je het samenwerken 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 AANDACHTSMEDEWERKER VRIJWILLIGEN EN HET NATIONAAL SECRETARIAAT

De landschapstekening, maar ook het aantal huidige vrijwillige lesgevers toont aan dat heel wat vrijwilligers hun expertise willen inzetten in de context van CCV. Het merendeel van de vrijwilligers is rechtstreeks betrokken bij de lokale werking van de teams. De teams hebben dan ook al lang(er) ervaring met vrijwilligers.

In functie van een structurele werking met vrijwilligers maakt CCV de beleidskeuze voor een **aandachtsmedewerker vrijwilligen** vanaf 2022 per regio. Deze beleidskeuze wordt gesteund vanuit de raad van bestuur. Dat houdt in dat deze nieuwe rol meegenomen wordt in de taakbelasting en vergoeding van onze medewerkers. Dit vormt een nieuwe fase in onze werking met vrijwilligers.

De aandachtsmedewerker heeft de cruciale rol om de waarde van vrijwilligen levendig te houden en te activeren. De aandachtsmedewerker vrijwilligen is dus de linking pin op verschillende niveaus.

Deze aandachtsmedewerker:

- is verbonden met de regio en is gekend bij de **lokale vrijwilligers**. Hij is het rechtstreekse en structurele aanspreekpunt en partner voor de concrete uitvoering van het vrijwilligersbeleid en de coaching van de vrijwilliger met aandacht voor innovatie en participatie op microniveau. De aandachtsmedewerker is bij elk van de twaalf stappen van de vrijwilligersreis de drijvende kracht.
- is het klankbord van de vrijwilligers binnen in de (regionale) **teamwerking** (mesoniveau). Elk teamlid wordt tevens systematisch meegenomen in de (regionale) vrijwilligerswerking.
- Op het macroniveau brengt het nationaal secretariaat alle **aandachtsmedewerkers** systematisch samen. Dit gebeurt minimaal door gespreid over elk werkjaar driemaal online samen te komen. Op dit niveau wordt het vrijwilligersbeleid geëvalueerd, bijgestuurd en aangevuld.

Vandaag de dag is er vanuit elke regio een aandachtsmedewerker vrijwilligen. Elke aandachtsmedewerker is ook rechtstreeks te contacteren:

REGIO	NAAM	MAIL	TELEFOON
Antwerpen	Myriam Smits	myriam.smits@ccv.be	0496 27 15 91 03 287 35 83
Brugge	Liesbeth Degryse	liesbeth.degryse@ccv.be	0489 09 52 13 050 44 49 53
Brussel	Anja D'hoe	anja.dhoe@ccv.be	0497 46 48 05 02 533 29 30
Gent	Stephanie De Koker	stephanie.de.koker@ccv.be	0472 62 29 20 09 235 78 65
Hasselt	Phylona Mennen	phylona.mennen@ccv.be	0484 38 95 96 011 24 90 70
Vlaams-Brabant	Jonas Dancker	jonas.danckers@ccv.be	0472 78 11 22 015 29 84 53
Nationaal secretariaat	Anja D'hoe	anja.dhoe@ccv.be	0472 93 00 41 016 38 98 91

Samen met de vrijwilligers die lokaal actief zijn, zijn er de vrijwilligers die verbonden zijn met het organisatieniveau. Het **nationaal secretariaat** werkt samen met vrijwillige bestuurders en met thematische experten die op vrijwillige basis geconsulteerd worden. Deze consultatie of advisering gebeurt eenmalig, sporadisch of op regelmatige basis rond thema's zoals kwaliteitsontwikkeling, doelgroepen(beleid), inclusie(beleid), waarderende audit en intermediair gesprek, impact,…

BIJLAGEN

Bijlage 1. Vrijwilligersbeleid CCV [1 juli 2023]

1. Missie en visie van CCV

Gedreven door de christelijke traditie, wil CCV mensen helpen groeien, gemeenschap vormen, zorgend en verbindend in de samenleving staan. Daartoe **waardeert** (beluistert, appelleert en ontwikkelt) CCV de zin voor levensbeschouwing en geloof die in mensen schuilt en **actualiseert** CCV de christelijke traditie en cultuur.

CCV wil een betekenisvolle bijdrage leveren aan de emancipatie van mensen en aan de versterking van een duurzame, inclusieve en solidaire samenleving. CCV gelooft dat levensbeschouwing, spiritualiteit en godsdienst daartoe positieve krachten zijn. CCV staat open voor mensen van alle levensbeschouwelijke overtuigingen en wil zich laten uitdagen door wat mensen op het vlak van levensbeschouwing, spiritualiteit en geloof beroert.

CCV beschouwt de christelijke kijk op mens en samenleving als de toetssteen van haar missie en visie. **De kern is verbinding.** Christen zijn is leven in verbondenheid, vooral met hen die dreigen geïsoleerd te geraken.

De christelijke traditie is een levende traditie die aanzet tot creativiteit en vernieuwing, tot groei en verandering. De christelijke traditie is ook **wereldgericht**. Ze ijvert voor een menswaardiger wereld en bestrijdt tendensen in de samenleving die mensen verdelen en uitsluiten.

CCV wil de zoektocht van mensen naar een gelukkig leven beluisteren en waarderen, door de kracht van geloof en spiritualiteit die in hen schuilt aan te spreken, te expliciteren en te ontwikkelen.

CCV wil de blik van mensen verruimen door de christelijke traditie en al haar cultuuruitingen aan te reiken en te ontsluiten als een levende traditie die vrijheid en verantwoordelijkheid versterkt.

CCV wil het hart van mensen en gemeenschappen openen en focussen op respect voor anders-zien en anders-zijn, door mensen en gemeenschappen te begeleiden tot dialoog en samenwerking.

CCV wil het geloof en het leven van mensen verdiepen door ervaringsgerichte praktijken te ontwikkelen die de zin en de schoonheid van het christelijk geloof toegankelijk maken.

2. Visie rond vrijwilligen

CCV wil gedreven door de (plurale) christelijke traditie mensen helpen groeien, gemeenschap vormen en zorgend en verbindend in de samenleving staan. CCV zet daarom expliciet in op vorming en begeleiding rond de kracht van spiritualiteit, christelijk geloof in dialoog en inzet, zorg voor de kwetsbare(n) en kunst & cultuur en zingeving.

CCV wil deze ambitie bereiken door de verbinding of co-creatie tussen vrijwilligers en medewerkers. De inhoudelijke inbreng en het engagement van elkeen is hierbij divers en aanvullend. Binnen CCV kan de vrijwilliger een eenmalige bijdrage opnemen in het kader van een project, of inhoudelijke expertise delen met anderen, of een meer duurzaam engagement opnemen in de tijd vanuit een ondersteunde of leidinggevende verantwoordelijkheid. Telkens opnieuw is het vrijwilligerswerk gericht om zichzelf (meer) te vinden door een betekenisvolle en inspirerende bijdrage te leveren aan de emancipatie van mensen en aan de versterking van een duurzame, inclusieve, democratische en solidaire samenleving.

Tevens ervaart elke vrijwilliger een motiverende coaching van zijn of haar vrijwillige inzet. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar het (gezamenlijk) luisteren naar en delen van de eigen ervaringen rond grenzen en

verwachtingen, het aanbieden van ondersteuning en waardering op maat en het versterken van de verbinding tussen mensen en groepen.

3. Wat verstaat CCV onder vrijwilligen?

Vrijwilligen is werk dat onverplicht en onbetaald wordt verricht in de context van de missie/visie van CCV. Er is dus geen sprake van een dienstverband tussen de vrijwilliger en CCV.

De vrijwilligers versterken de professionele werking, maar vervangen deze niet. Uitgangspunt is dat er geen verdringing van betaald werk mag plaatsvinden.

4. Samenwerking vrijwilligers en (aandachts)medewerkers (vrijwilligen)

We hechten grote waarde aan onze vrijwilligers. Daarom heeft de aandachtsmedewerker vrijwilligen - en bij uitbreiding de medewerkers - op regelmatige basis contact met vrijwilligers.

Zij hebben hierbij aandacht voor:

- Snel en correct reageren op vragen, verzoeken en opmerkingen van vrijwilligers;
- Voldoende bereikbaar zijn en zich houden aan de gemaakte afspraken;
- Persoonlijke aandacht hebben voor de vrijwilliger;
- De vrijwilligers tijdig voorzien van relevante informatie;
- Op respectvolle wijze adviezen geven, begeleiden en/of aansturen;
- Conflicten en knelpunten serieus nemen en waar mogelijk oplossen;
- Regelmatig waardering uitspreken voor het werk dat de vrijwilligers verzetten;
- …

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 of maatschappelijk nuttig zijn. Er dient binnen CCV ruimte te zijn voor het bereiken van deze persoonlijke doelen van vrijwilligers.

5.2 Taakafbakening en overeenkomst

De taken van de vrijwilligers worden vastgelegd in een afsprakennota. 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 CCV meer dan één vrijwilligerstaak uit te voeren. In dat geval wordt de afsrakennota hierop aangepast.

5.3 Aannameprocedure vrijwilligers

Zowel voor de vrijwilliger als voor CCV is het van belang zich bewust te zijn van (wederzijdse) verwachtingen en wensen. De inspiratie en motivatie bepaalt voor een belangrijk deel of een bepaalde vrijwilligersfunctie al dan niet geschikt is voor de vrijwilliger.

Bij de 'werving' en het eerste en verdiepende contact gaat het om de match tussen de juiste persoon en de juiste plaats. Doel van een introductieperiode 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 *Vrijwilligen CCV. Handreiking voor het beleid en praktijk* worden verdere handvatten geboden voor de werving, engagement en introductie.

6. Begeleiding en vorming

Voor werkinhoudelijke zaken krijgt de vrijwilliger ondersteuning van een (aandachts)medewerker. De vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding kan verschillen per situatie. Uitgangspunt is dat er via (voortgangs)gesprekken regelmatig contacten plaatsvinden.

CCV biedt haar vrijwilligers passende vorming en training aan. Het gaat hierbij enerzijds om kennis en vaardigheden die vrijwilligers nodig hebben voor het goed kunnen uitvoeren van hun taken en/of anderzijds om (talent)ontwikkeling van vrijwilligers. Deze 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. CCV wil zeker blijk geven van waardering voor de inzet en betrokkenheid van vrijwilligers en past dit binnen de fiscale en financiële mogelijkheden toe, zoals vastgelegd in het document *Vrijwilligen CCV. Handreiking voor het beleid en praktijk*.

CCV betrekt 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 CCV. 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 CCV).

CCV acht het van belang dat in alle gevallen waarbij een vrijwilliger afscheid neemt dit op zorgvuldige wijze gedaan wordt, conform het document *Vrijwilligen CCV. Handreiking voor het beleid en praktijk*.

9. Geschillen

Waar gewerkt wordt tussen mensen kunnen geschillen ontstaan. Handvatten voor het beslechten van geschillen met vrijwilligers zijn opgenomen in het document *Vrijwilligen CCV. Handreiking voor het beleid en praktijk*.

10. Evaluatie vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd met de aandachtsmedewerkers vrijwilligen. De uitkomsten van de evaluatie kunnen aanleiding geven tot bijstelling van het vrijwilligersbeleid en het document *Vrijwilligen CCV. Handreiking voor het beleid en praktijk*. Vrijwilligers worden betrokken bij deze evaluatie.

Bijlage 2. Ruil of win-win schema

Doel van het ruil- of win/winschema is om snel inzichtelijk te maken of de ruil tussen wat vrijwilligers willen en bieden in evenwicht is met wat CCV biedt en wil. Uitgangspunt is dat vrijwilligers enkel zullen blijven als zowel de vrijwilliger als CCV ervaren dat deze ruil in evenwicht is. Het evenwicht is altijd dynamisch: de motivaties, omstandigheden en mogelijkheden van vrijwilligers veranderen, net zoals de strategieën, werkwijze en mogelijkheden van CCV. Daarom is het van groot belang er regelmatig aandacht te besteden of de ruil voor de vrijwilliger en voor de organisatie nog correct aanvoelt.

Dé vrijwilliger bestaat natuurlijk niet. Het heeft alleen zin dit schema in te vullen voor een van te voren benoemde groep vrijwilligers met bepaalde rollen. Bijvoorbeeld vrijwilligers met een expertrol, coachende rol, uitvoerende rol, event rol of bestuurlijke rol. Dit schema werkt zowel voor vrijwilligers die al geëngageerd zijn, als voor vrijwilligers die we (meer) willen aanspreken.

Waar je naar op zoek kan gaan, zijn verschillende 'ruilpakketten': slimme combinaties van waardering, ondersteuning, vorming, 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 keuze bij de beslissing al dan niet in te gaan op de ruil. Aan de andere kant: als CCV 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 of rolin 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 CCV zijn geworden en gebleven, wat vinden ze belangrijk in hun vrijwilligerswerk, wat kan CCV voor hen betekenen? Ben je op zoek naar nieuwe groepen vrijwilligers, dan moet je op verkenning: waar is de doelgroep te vinden, waar kun je met ze in gesprek?
- 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? Of is er een 'win-win' voor beiden? Let op, in feite zijn er twee ruilen: die tussen wat de vrijwilliger wil en wat de CCV biedt, en die tussen wat CCV wil en de vrijwilliger biedt. Beide onderdelen moeten in evenwicht aanvoelen, wil de samenwerking aantrekkelijk zijn. Ook hier geldt: als je niet (zeker) weet of de ruil klopt, ga dan in gesprek.

Wat wil de vrijwilliger?	Wat heeft de vrijwilliger te bieden?	Wat wil CCV, je team?	Wat heeft CCV, je team te bieden?

Bijlage 3. Wervingscirkel

Veel vrijwilligersorganisaties hebben problemen met het werven van vrijwilligers. In eerste instantie lijkt het vaak of je meer vraagt dan je te bieden hebt. Wat het oplevert wordt (soms) 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 de praktijkgroep met de aandachtsmedewerkers inclusie, het coördinatorenteam en het bestuur raken steeds meer mensen actief bij het wervingsproces van vrijwilligers betrokken.

Uitwerking

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

1. Je begint met het doel en de resultaatsverwachting: Wat stel ik mij ten doel? Wat wil ik bereiken met de werving?
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 en resultaatsverwachting

Je begint met het doel en de resultaatsverwachting: Wat is het doel? Wat wil wat wil het team bereiken? Welk werk kan de vrijwilliger doen?

Een voorbeeld van een doel en resultaatsverwachting zou kunnen zijn:
Doel: CCV wil meer vrijwilligers aanspreken die aansluiten bij een nieuwe doelgroep.
Resultaatsverwachting: Het team wil minstens drie vrijwilligers werven die bij de activiteiten als aanspreekpunt functioneren voor de nieuwe doelgroep. Daardoor kan CCV beter aansluiting vinden bij nieuwe deelnemers.

Stap 2: Doelgroep

Ervaring leer 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 via een 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?
- Hoe staat CCV bekend binnen die groep?
- Waarom is het interessant voor mensen uit deze doelgroep om bij CCV te komen vrijwilligen?
- Ken je sleutelfiguren die zicht hebben op de doelgroep? Of is er iemand in je kennissenkring die sleutelfiguren kent?

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 CCV?
- Wat zijn normen en behoeften van onze deelnemers?
- Zijn de criteria reëel voor 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 CCV 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 woordkeuze hen aanspreekt, of welke normen en waarden in je doelgroep heersen. Het bedenken van een boodschap is dus een creatief proces waarbij je moet kijken door de ogen van je doelgroep.

Stap 4: Middel en kanaal

Een boodschap moet ook nog verzonden worden. 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 een publieksruimte hangen, of de folders worden uitgedeeld tijdens een vorming. Of er wordt een bijeenkomst georganiseerd direct aan tijdens een activiteit.

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

Stap 5: Organisatie en 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 … vragen, wie gaat de bijeenkomst organiseren, wie gaat contacten leggen met … organisatie?

En de kosten:

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

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.

Bijlage 4. Infobrochure vrijwilligen CCV

Dit bevat:

- vrijwilligersbeleid (bijlage 1)
- engagementsverklaring (bijlage 5) en
- afsprakennota (bijlage 6)

Bijlage 5. Engagementsverklaring [1 juli 2023]

Waarom deze engagementsverklaring?

CCV streeft ernaar om inclusief, integer, solidair, positief en duurzaam te zijn. Deze kernwaarden dragen we als organisatie hoog in het vaandel. We vragen het engagement van elke medewerker om hieraan bij te dragen.

Onder 'medewerkers' verstaan we: iedereen die handelingen stelt in naam van CCV. D.w.z. beroepskrachten van CCV, docenten, vrijwilligers, enz.

Onze kernwaarden

Onderstaande kernwaarden dragen positief bij tot de werking van CCV en vormen voor jou een zgn. 'handelingskader'. We bedoelen hiermee dat elke medewerker persoonlijke reflexen inbouwt die in lijn liggen met deze kernwaarden:

Inclusief

CCV organiseert activiteiten waarop iedereen zich welkom mag voelen. Respect voor ieders overtuiging en persoonlijkheid dragen wij hoog in het vaandel.

Integer

Alle medewerkers en vrijwilligers stellen zich steeds hulpvaardig op en handelen eerlijk en consequent.

Solidair

Iedereen werkt constructief samen en houdt hierbij de collectieve belangen voor ogen. Ieders bijdrage aan een goede groepsgeest is essentieel.

Positief

Elke medewerker of vrijwilliger van CCV is een belangrijke ambassadeur voor de organisatie en draagt dus actief bij aan een positieve werking van CCV.

Duurzaam

Onze medewerkers en vrijwilligers vertonen steeds een diepgaand respect voor de medemens en voor het milieu. Dit respect geldt natuurlijk ook voor ter beschikking gestelde materialen, kledij en locaties.

Jij als vrijwilliger

Als vrijwilliger zet je, samen met andere medewerkers, je schouders onder de evenementen die CCV organiseert. Je vormt een belangrijke schakel in het geheel!

Afsprakennota

Je hebt de afsprakennota gelezen; in deze nota worden afspraken en kaders afgesproken.

Onkostenvergoedingen

Als vrijwilliger ben je op de hoogte van de regelgeving rond het ontvangen van een onkostennota en draag je zelf de verantwoordelijkheid om dit voor jouw persoonlijke situatie na te gaan. CCV kan hier niet voor verantwoordelijk gesteld worden.

Beeld- en geluidsopnames

Door deel te nemen als vrijwilliger aan een activiteit van CCV geef je toestemming voor het publiceren van het gemaakte beeld- en geluidsmateriaal tijdens je vrijwilligersengagement.

Verzekering

Je bent zowel tijdens je engagement als op weg van en naar de locatie, verzekerd voor Burgerlijke Aansprakelijkheid en Lichamelijk letsel door een ongeval.

Voor verplaatsingen van en naar de activiteit die je met de auto doet, is je eigen autoverzekering van toepassing.

Discretieplicht

Als vrijwilliger heb je discretieplicht over alle informatie die je krijgt van andere medewerkers of die je hebt over CCV publiek of andere vrijwilligers.

Dit betekent dat je geen gegevens aan anderen mag doorgeven, tenzij aan diegenen die het recht hebben om hiervan op de hoogte te zijn (bv. mede-vrijwilligers) of tenzij het belangrijk is voor het functioneren bij CCV of de algemene organisatie van het evenement.

Normoverschrijdend gedrag

CCV waakt erover dat de kernwaarden in deze engagementsverklaring voor al haar medewerkers het handelingskader vormen. Gedragingen die door anderen als aanstootgevend (kunnen) worden ervaren, zal CCV dan ook adequaat opvolgen.

Bijlage 6. Afsprakennota tussen de vrijwilliger en CCV [1 juli 2023]

1. Organisatie

Organisatie	CCV vzw - *Christelijk Cultuur Vandaag* Geldenaaksebaan 277 – 3001 Heverlee 016 38 98 91 – info@ccv.be
Sociale doelstelling	CCV vzw - *Christelijk Cultuur Vandaag* is een vormingsinstelling voor volwassenen. Het voornaamste doel van de vzw is het stimuleren en begeleiden van leerprocessen met het doel mensen sterker te maken in het nemen van verantwoordelijkheid in samenleving en kerk en het volgen van de ontwikkelingen op het terrein van het sociaal-cultureel werk en het cultuurbeleid.
Werking van de organisatie	CCV realiseert zijn opdracht voornamelijk door het aanbieden van vormingsprogramma's maar ook via begeleiding, animatie en advies. Daartoe ontwikkelt de vzw een aanbod voor vrijgestelden en voor vrijwilligers. CCV is gericht zowel op de voortgezette vorming van professioneel werkenden als op de algemene vorming van een breed geïnteresseerd publiek. Opleidingen en acties rond competentieontwikkeling en arbeidsbemiddeling, georganiseerd in samenwerking met of op vraag van VDAB, zijn kosteloos voor de werkzoekenden. Daarnaast kan de vzw alle activiteiten ontplooien die rechtstreeks of onrechtstreeks bijdragen tot de verwezenlijking van voormelde ideële niet-winstgevende doelstellingen met inbegrip van bijkomende commerciële en winstgevende activiteiten binnen de grenzen van wat wettelijk toegelaten is en waarvan de opbrengsten ten allen tijde zullen bestemd worden voor de verwezenlijking van de ideële niet-winstgevende doelstellingen. CCV is een christelijke instelling. CCV is actief in Vlaanderen en het Brussels hoofdstedelijk Gewest.
Juridisch statuut	VZW
Nationaal secretariaat	info@ccv.be 016 38 98 91
Aandachtsmedewerkers vrijwilligers	Antwerpen: myriam.smits@ccv.be - 03 287 35 83 Brugge: liesbeth.degryse@ccv.be - 050 44 49 53 Brussel: info@ccv.be - 016 38 98 91 Gent: stephanie.de.koker@ccv.be - 09 235 78 65 Hasselt: phylona.mennen@ccv.be – 011 24 90 70 Vlaams-Brabant: jonas.danckers@ccv.be - 015 29 84 53

2. Verzekeringen

Waarborgen Polis Scwitch	Polis 99105406 burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen vrijwilligers secretariaatswerk Polis 99104339 burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen vrijwillige lesgevers
	Verzekering op maat voor buitenland: Orval, Chandolin, Pelgrimstochten Polisnummer: 005097 - D00041/11 - Producentenrekening nr. 00144644

Elk schadegeval (lichamelijke of materiële schade) moet zo snel mogelijk gemeld worden via mail aan de aandachtsmedewerker vrijwilligen van de regio en in cc naar Anja D'hoe van het nationaal secretariaat [mailadres: info@ccv.be]

Activiteiten uitgevoerd zonder medeweten van CCV zijn nooit verzekerd.

Opgelet: Wat is expliciet niet verzekerd?

- Voor het materiaal dat de vrijwilliger zelf meebrengt, is hij/zij zelf verantwoordelijk (vb. iemand brengt zijn IPad mee en deze gaat stuk).
- De materiële schade aan het eigen voertuig tijdens de verplaatsing

3. Vergoedingen

Vier mogelijkheden:

o De organisatie voorziet geen enkele vergoeding voor de vrijwilligersactiviteiten.

o De organisatie betaalt enkel een forfaitaire vergoeding (rekening houdend met de wettelijk vastgestelde maxima zoals bepaald in de vrijwilligerswet).

o De organisatie betaalt een forfaitaire vergoeding (rekening houdend met de wettelijk vastgestelde maxima zoals bepaald in de vrijwilligerswet) én betaalt ook een deel van de vervoerskosten van de vrijwilliger terug (maximum tot de hoogte van een equivalent van 2000 kilometer vermenigvuldigd met de maximum kilometervergoeding per dag.

o De organisatie betaalt de reële kosten, mits overhandiging van de juiste bewijsstukken

Indien er vergoedingen uitbetaald worden, is CCV gehouden om de plafondbedragen voor vrijwilligerswerk te respecteren en deze ook telkens aan te passen. Raadpleeg hiervoor de website Vlaams Steunpunt voor Vrijwilligerswerk.

Opgelet:

o De vrijwilliger mag geen verschillende kostenvergoedingssystemen met elkaar mengen per kalenderjaar.

o De vrijwilliger dient zelf in het oog te houden dat hij/zij de forfaitaire maximumbedragen (per dag én per jaar) niet overschrijdt.

o Er is een beperkte 'aanvulling' van de forfaitaire vergoeding mogelijk voor de vervoerskosten van de vrijwilliger in dezelfde of in een andere vereniging. De vrijwilliger mag dus een vervoerskostenvergoeding ontvangen, ook al krijgt hij/zij al een forfaitaire vergoeding. Deze 'extra' vervoerskosten moeten echter degelijk bewezen worden.

4. Aansprakelijkheid

De organisatie is burgerrechtelijk aansprakelijk voor de schade die de vrijwilliger aan derden veroorzaakt bij het verrichten van vrijwilligerswerk. Zie: 2. Verzekeringen

Ingeval de vrijwilliger bij het verrichten van het vrijwilligerswerk de organisatie of derden schade berokkent, is hij enkel aansprakelijk voor zijn bedrog en zijn zware schuld.

Voor lichte schuld is hij enkel aansprakelijk als die bij hem eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt.

5. Discretieplicht

Als vrijwilliger heb je discretieplicht. Dit betekent dat je, omwille van de rol die je uitoefent, geen gegevens aan anderen mag doorgeven. Tenzij aan diegenen die het recht hebben om hiervan op de hoogte te zijn. Het kan gaan om informatie die je krijgt van deelnemers, maar ook om informatie die je hebt over de organisatie waar je als vrijwilliger werkt. Je kan dus informatie doorgeven aan andere vrijwilligers en professionele medewerkers van de organisatie indien het belangrijk is voor het functioneren van de organisatie.

In deze organisatie geldt voor de vrijwilliger eveneens het Beroepsgeheim, volgens artikel 458 van het Strafwetboek.

"Geneesheren, heelkundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet hen verplicht die geheimen bekend te maken, worden gestraft met gevangenisstraf van acht dagen tot zes maanden en met een geldboete van honderd tot vijfhonderd frank".

De vermelding "alle andere personen" in de opsomming, kan dus ook op een vrijwilliger slaan in gevallen waar een vorm van geheimhouding verplicht is.

6. Bijsturing en opvolging

We zetten in op een constructieve bijsturing en een herstelgerichte opvolging van gedrag dat niet strookt met de engagementsverklaring. CCV hanteert hiertoe de volgende drie stappen (in chronologische volgorde):

1. In geval van problemen, bijvoorbeeld gedrag dat (door anderen) als aanstootgevend wordt ervaren, of handelingen die buiten het handelingskader voor medewerkers vallen, wordt gevraagd dit te melden aan de aandachtsmedewerker vrijwilligen.

2. De aandachtsmedewerker start in tweede instantie zo snel als mogelijk een constructieve dialoog op met de betrokkene(n) en dit met het oog op een herstel van de samenwerking.

3. Er kunnen zich feiten of inbreuken voordoen die de organisatie niet kan tolereren en waartegen CCV met oog op hun ernst of herhaling moet optreden. Denk hierbij aan: asociaal gedrag, agressie, strafbare feiten[5] volgens het strafwetboek, enz. In dat geval behoudt CCV zich het recht voor om onmiddellijk en eenzijdig een einde te stellen aan de samenwerking met de desbetreffende medewerker(s). Bij strafbare feiten wordt de politie verwittigd.

Bemiddeling bij geschillen

In geval van geschil tussen de vrijwilliger en andere (al dan niet betaalde) medewerkers binnen de organisatie, kan de vrijwilliger de aandachtsmedewerker vrijwilligen van de regio aanspreken of indien nodig het nationaal secretariaat. Voor contactgegevens: zie °1 organisatie.

7. Vorming en andere

CCV organiseert jaarlijks een leerdag waarop alle educatieve medewerkers en vrijwilligers uitgenodigd worden.

Het regionale team organiseert minimaal één keer per jaar een bijeenkomst met alle vrijwilligers. Het regionale team kan occasioneel een vorming organiseren voor de vrijwilligers.

Meer informatie?

Informatie rond vrijwilligen & CCV vind je via Kerknet.

Meer info? Grasduin op volgende sites: www.vlaanderenvrijwilligt.be of www.vlaanderen.be/vrijwilligers

Bijlage 7. Verklaring op eer i.v.m. vergoeding werkelijke kosten vrijwilliger [1 juli 2023]

……(*naam vrijwilliger*), hierna vrijwilliger genoemd, verklaart op eer dat hij/zij dit kalenderjaar:

- geen forfaitaire kostenvergoedingen krijgt in het kader van vrijwilligerswerk, ook niet n.a.v. vrijwilligerswerk bij andere organisatie(s)
- *(als de vrijwilliger artistieke prestaties voor u verricht, anders schrappen:)* voor artistieke prestaties geen forfaitaire kostenvergoedingen krijgt in het kader van de kleinevergoedingsregeling voor kunstenaars[6] [7]

Opgemaakt in twee exemplaren te ……., op …….

Handtekening vrijwilliger[8]

[6] Artikel 17 sexies van het koninklijk besluit van 28 november 1969 tot uitvoering van de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.
[7] Een kunstenaar mag voor *artistieke prestaties* de kleinevergoedingsregeling en de vrijwilligersvergoeding in hetzelfde kalenderjaar **niet** cumuleren. U moet bij het maken van uw keuze in voorkomend geval dus rekening houden met de regeling die de kunstenaar eerder dat jaar al genoten heeft voor zijn artistieke prestaties (bij uw en/of andere organisaties). De kunstenaar mag in hetzelfde kalenderjaar wel de kleinevergoedingsregel voor *artistieke prestaties* cumuleren met de forfaitaire vrijwilligersvergoeding voor *niet-artistieke prestaties*.
[8] Voorafgegaan door de woorden ‘gelezen en goedgekeurd’.

Bijlage 8. Verklaring op eer i.v.m. forfaitaire kostenvergoeding vrijwilliger [1 juli 2023]

……(*naam vrijwilliger*), hierna vrijwilliger genoemd, verklaart op eer dat hij met de forfaitaire kostenvergoedingen die hij voor zijn vrijwilligersactiviteiten bij …… *(naam organisatie)* krijgt, onderstaande plafonds tijdens het lopende kalenderjaar niet overschrijdt of zal overschrijden, ook niet n.a.v. vrijwilligerswerk bij andere organisatie(s):

- 41.48 euro/dag (2024)
- 1659.22 euro/jaar (2024)
- voor verplaatsingen (tot max. 2000 km/jaar[9]): maximumbedrag dat overeenkomt met 2000 km, vermenigvuldigd met het wettelijk forfait voor dienstverplaatsingen (1 april - 30 juni 2024: 0,4265 euro/km) [10]

(als de vrijwilliger vrijwilligersactiviteiten verricht in organisaties waar het verhoogd kostenplafond van toepassing is en in andere organisaties waar het gewoon kostenplafond van toepassing is:)

- voor alle activiteiten in sectoren zonder verhoogd plafond samen, mag het plafond van 1659.22 euro/jaar (2024) niet overschreden worden

Voor actuele bedragen raadpleeg de website: Vlaanderenvrijwilligt.be

De vrijwilliger verklaart op eer dat hij dit kalenderjaar:

§ geen werkelijke kostenvergoedingen[11] krijgt in het kader van vrijwilligersactiviteiten, ook niet n.a.v. vrijwilligersactiviteiten bij andere organisatie(s)
§ *(als de vrijwilliger **artistieke prestaties** voor u verricht, anders schrappen:)* voor artistieke prestaties geen forfaitaire kostenvergoedingen krijgt in het kader van de kleinevergoedingsregeling voor kunstenaars[12] [13]

(Optioneel) Ondergetekende verklaart in regel te zijn met alle formaliteiten, vereist om vrijwilligerswerk te kunnen doen, ingeval hij/zij een uitkering van de RVA, of enige andere (vervangings)uitkering ontvangt of heeft aangevraagd.

Opgemaakt in twee exemplaren te ……., op …….

Handtekening vrijwilliger[14]

---

[9] Het plafond van 2.000 kilometer geldt niet voor de vrijwilligersactiviteit die het regelmatig vervoeren ven personen betreft. Lees meer daarover in onze syllabus.
[10] Schrappen als u geen gebruik maakt van de combinatie forfaitaire kostenvergoeding –vergoeding voor werkelijke verplaatsingskosten.
[11] Met uitzondering van de werkelijke kostenvergoeding die de vrijwilliger krijgt voor verplaatsingen.
[12] Artikel 17 sexies van het koninklijk besluit van 28 november 1969 tot uitvoering van de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.
[13] Een kunstenaar mag voor *artistieke prestaties* de kleinevergoedingsregeling en de vrijwilligersvergoeding in hetzelfde kalenderjaar **niet** cumuleren. U moet bij het maken van uw keuze in voorkomend geval dus rekening houden met de regeling die de kunstenaar eerder dat jaar al genoten heeft voor zijn artistieke prestaties (bij uw organisatie). De kunstenaar mag in hetzelfde kalenderjaar wel de kleinevergoedingsregel voor *artistieke prestaties* cumuleren met de vrijwilligersvergoeding voor *niet-artistieke prestaties*.
[14] Voorafgegaan door de woorden ‘gelezen en goedgekeurd’

Bijlage 9. Gesprekken met vrijwilligers

In deze bijlage hernemen we de verschillende soorten gespreksvormen die aan bod komen tijdens de vrijwilligersreis en diepen deze kort uit.

Ten eerste gaan we ervan uit dat de aandachtsmedewerkers goed gevormd zijn in het voeren van allerhande soorten gesprekken en dat ze daarbij in staat zijn te putten uit een rijk arsenaal aan gesprekstechnieken. Wanneer je als aandachtsmedewerker de behoefte hebt om je te verdiepen en te oefenen in gespreksvoering met vrijwilligers, raden we aan om dit mee te nemen in je persoonlijk ontwikkelingsplan (POP). Tegelijk kunnen we samen met de aandachtsmedewerkers het format van de gesprekken verder opnemen en uitwerken.

Voortgangsgesprek (stap 6)

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 aandachtsmedewerker vrijwilligen.

In dit gesprek 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 CCV hebben. Het is handig om de afsprakennota 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 vorming, 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 (stap 6)

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 anderen. 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 (stap 10)

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 deelnemers en medewerkers.

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 de coördinator 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 CCV 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.

Doel van het correctie- of slechtnieuwsgesprek is in principe om samen te zoeken naar oplossingen binnen de kaders en grenzen van CCV. Dit is geen onderhandeling. Als aandachtsmedewerker vrijwilligen 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: Aandachtsmedewerker van de vrijwilliger

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

Exitgesprek (stap 11)

In deel 2 hebben we al laten zien dat er meerdere oorzaken zijn waardoor vrijwilliger en organisatie afscheid van elkaar (moeten) nemen. Het exitgesprek 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 exitgesprek. 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 exitgesprek kan ook volgen als blijkt dat de vrijwilliger zich niet houdt aan de gemaakte afspraken. In beide gevallen is het doel van het exitgesprek 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 CCV wil verlaten. Dit type exitgesprek 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 CCV in 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 CCV heeft om van de vertrekkende vrijwilliger te leren en feedback te krijgen.

Overigens geldt bij alle varianten dat je als aandachtsmedewerker vrijwilligen ervoor zorgt dat de administratieve en formele zaken goed geregeld zijn: vrijwilligers leveren materialen in, emailaccounts worden gesloten, overeenkomsten, verzekeringen en vergoedingen worden beëindigd en medewerkers en andere vrijwilligers worden op de hoogte gesteld van het vertrek.

Doel: Op een respectvolle en duidelijke manier afscheid nemen

Sfeer: Formeel

Positie: Aandachtsmedewerker van de vrijwilliger

Uitkomst: De vrijwilliger is niet langer vrijwilliger van CCV

Bijlage 10. Wie doet wat tijdens de vrijwilligersreis

STAP VRIJWILLIGERSREIS	AANDACHTSMEDEWERKER VRIJWILLIGEN	MEDEWERKER SAMENWERKT MET VRIJWILLIGER	TEAMLID	NATIONAAL
FASE 1. INSTROOM				
1. Beeldvorming	X			X
2. Aanspreken, werving en promotie	X			
3. Eerste contact	X	X		
4. Intake, engagement en afspraken	X	X		
5. Ontvangst en welkom	X			
FASE 2. DOORSTROOM				
6. Begeleiding en voortgangsgesprekken	X	X		(X)
7. Vorming en training	X	X		(X)
8. Ondersteuning en waardering	X			
9. Oriëntatiegesprekken				
FASE 3. UITSTROOM				
10. Afscheid	X			
11. Exitgesprek	X			
12. Ambassadeur	X			