HANDREIKING VRIJWILLIGERSBELEID BIJ POPPODIA EN FESTIVALS

Een up-to-date vrijwilligersbeleid is de basis voor een verantwoorde en succesvolle vrijwilligersinzet. Uit welke onderdelen bestaat een goed vrijwilligersbeleid? Wat zijn belangrijke punten om met jouw team te bespreken? In deze handreiking geven we handvatten om je vrijwilligersbeleid vorm te geven of aan te scherpen.

Heb je vragen over dit document neem dan contact op met de VNPF of KEES Cultuurvrijwilligers. Natuurlijk kun je ook contact zoeken met collega's van andere podia en festivals om kennis en ervaring uit te wisselen. Dat kan via de appgroep, telefoon- en maillijst of tijdens de intervisie-sessie van KEES Cultuurvrijwilligers.

Tekst: Gijs Bernard, Merante Izaaks en Indy van Lieshout – KEES Cultuurvrijwilligers
Met dank aan de VNPF en alle coördinatoren die tijdens intervisies, het congres Podia & Festivals 2023 en andere momenten hun bruikbare input hebben geleverd.

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE 2
WAAROM VRIJWILLIGERSBELEID?
DE 6 STAPPEN NAAR VRIJWILLIGERSBELEID

1. VISIE EN TAKEN 3
VISIE
TAKEN

2. WERVING EN SELECTIE 5
WERVING
SELECTIE

3. BEGELEIDEN 9
INTRODUCTIE
BEGELEIDING OP MOTIVATIE EN EVALUEREN
CONFLICTHANTERING
DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

4. BASISVOORWAARDEN 13
HET ROOSTER
ARBEIDSVOORWAARDEN
VRIJWILLIGERSOVEREENKOMST
ONKOSTEN- EN VRIJWILLIGERSVERGOEDING
VERZEKERINGEN
ARBOWETGEVING
COMMUNICATIE
INSPRAAK EN MEDEZEGGENSCHAP

5. BELONEN 18

6. VERTREK EN AFSCHEID 19
BEËINDIGING
OVERDRACHT VAN WERK EN ERVARING
EXITGESPREK
AFSCHEID NEMEN

SAMENVATTING 22

MEER INFORMATIE EN VERDIEPING 23
BRONNEN
STICHTING KEES EN VNPF

INTRODUCTIE

WAAROM VRIJWILLIGERSBELEID?

Met een goed vrijwilligersbeleid heb je inzicht in wat organisatie en vrijwilligers voor elkaar kunnen betekenen, voldoe je aan wet- en regelgeving en borg je continuïteit. Daarmee is vrijwilligersmanagement meer dan vrijwilligers aanstellen, de taken verdelen en zorgen dat alle werkzaamheden verricht worden.

Vrijwilligersbeleid is in principe personeelsbeleid voor vrijwilligers, waarmee je:

- zaken regelt, voorwaarden stelt, afspraken en in te zetten middelen vastlegt;
- duidelijkheid geeft binnen de organisatie over hoe met vrijwilligers wordt gewerkt en
- onduidelijkheid, wrijving, conflicten en ongelijke behandeling voorkomt.

Vaak voeren organisaties al beleid, maar staat dit niet op papier of is dit niet (eenduidig) bekend onder alle betrokkenen. Goed over een aantal punten nadenken, keuzes maken, documenteren, zorgen voor draagvlak binnen het team en heldere overdracht is essentieel voor goede vrijwilligerscoördinatie. Je wilt tenslotte het beste uit je (vrijwilligers)team halen.

DE 6 STAPPEN NAAR VRIJWILLIGERSBELEID

Er zijn diverse methodes ontwikkeld om stapsgewijs vrijwilligersbeleid op te stellen. In deze handreiking hanteren we de methode van de 6 B's. Deze methode is gebaseerd op een bestaand model met vijf B's[1] waar een zesde B als eerste stap aan is toegevoegd. Deze methode omvat het hele traject rond het werken met vrijwilligers.

In zes stappen naar vrijwilligersbeleid:

1. Visie en taken (Bezinnen/Beschrijven)
2. Werving en selectie (Binnenhalen)
3. Begeleiden
4. Basisvoorwaarden (Behouden)
5. Belonen
6. Vertrek en afscheid (Beëindigen)

Maar voordat we starten nog even de definitie van een vrijwilliger volgens de overheid/Belastingdienst. Voor vrijwilligerswerk geldt dat:

- je het werk onbetaald en onverplicht doet;
- je het werk voor anderen of voor de samenleving doet;
- je niet in dienst bent bij de organisatie;
- je de werkzaamheden niet voor je beroep doet, bijvoorbeeld als zzp'er en
- er geen fictieve dienstbetrekking is.

[1] M. Popovic, *Backstage*, Utrecht: Movisie 2009

1. VISIE EN TAKEN

VISIE

Voor succes is het noodzakelijk dat binnen de organisatie overeenstemming bestaat over het beeld dat men van de organisatie heeft en de plaats die vrijwilligers in de organisatie innemen. Waarom wordt er gekozen voor het werken met vrijwilligers en wat zijn de opvattingen van de organisatie over de betekenis die de organisatie kan hebben voor hen?

BESPREEK DE VOLGENDE PUNTEN MET JE TEAM & SCHRIJF OP:

- Wie en wat zijn we als organisatie?
- Wat is de meerwaarde van vrijwilligers voor onze organisatie?
- Wat hebben we vrijwilligers te bieden?
- Wat vragen we van vrijwilligers?

Ga niet in de eerste plaats uit van wat je als organisatie nodig hebt van de vrijwilliger, maar verplaats je in de vrijwilliger en ga na wat voor hem/haar aantrekkelijk kan zijn in jouw organisatie.

VRAGEN DIE HELPEN BIJ HET ONTWIKKELEN EN OPSCHRIJVEN VAN EEN VISIE:

- Wat zijn de argumenten voor jouw organisatie om te kiezen voor het werken met vrijwilligers? Denk daarbij verder dan alleen aan de financiële redenen, zoals aan een ambassadeursrol, het inbrengen van talent, kennis en ervaring en het hebben van een eigen netwerk (bv. contacten met de bezoekersdoelgroep en lokale organisaties en instanties). Zoek de verdieping in dit gesprek.
- Hoe denken jullie over het vrijwillige karakter van vrijwilligerswerk in relatie tot het resultaatgericht werken van jullie organisatie?
- Hoe zorg je voor een helder onderscheid tussen het vrijwilligerswerk en het betaalde werk binnen de organisatie?
- Wat is de bijdrage van vrijwilligers bij het realiseren van de doelstellingen van de organisatie?
- Wat heeft de organisatie te bieden aan vrijwilligers? Als instantie en als groep van individuele professionals.
- Welke middelen (tijd en geld) zijn er beschikbaar voor het werken met vrijwilligers? Welke zouden beschikbaar gemaakt moeten worden. Gebeurt dit ook? Waarom wel/niet?
- Hoe gaat de organisatie om met vrijwilligers die beperkte tijd inzetbaar zijn?
- Breng de specifieke motivatie van iedere vrijwilliger in kaart. Sluit dit aan bij wat je kunt bieden.
- In hoeverre houdt de organisatie rekening met zeer verschillende vrijwilligers, qua werkinhoud, individuele motieven, capaciteiten en beschikbare tijd?
- Hoe wordt er gewerkt met vrijwilligers; op welke manier worden zij aangestuurd?

KEES tipt: houd je visie in het zicht

Laat de visie niet ergens op papier “verstoffen”, maar haal haar aan op (vrijwilligers)vergaderingen. Integreer de visie in kennismakingsgesprekken. Vat haar samen in een aantal kernwaarden. Kortom: doe er iets mee. Op deze manier kun je uitdragen dat je het belangrijk vindt, blijven ideeën leven en kun je bijsturen in geval van veranderingen.

UITGANGSPUNTEN BIJ EEN VISIE KUNNEN ZIJN:

- Vrijwilligers vervangen nadrukkelijk geen betaalde krachten
- Bij alle onderwerpen die belangrijk zijn voor vrijwilligers, bevragen/betrekken we hen.
- We zijn een open plek voor iedereen; iedereen die gemotiveerd is om zijn of haar steentje bij te dragen is welkom als vrijwilliger.
- Om bezoekers zich welkom te laten voelen, vinden we het belangrijk dat de vrijwilligersgroep een afspiegeling is van de bezoekersgroep, of juist: de bezoekersgroep vertegenwoordigt die we nog niet/te weinig in huis hebben en we graag verwelkomen.
- We vinden het belangrijk om talenten van vrijwilligers te benutten, daarom besteden we extra aandacht aan de ontwikkeling van eigen expertise en vaardigheden.
- Wij behandelen vrijwilligers net als betaalde krachten als volwaardig medewerkers van de organisatie, waar mogelijk worden zij meegenomen in de structuren van het medewerkersbeleid*.

*) Bijvoorbeeld: vrijwilligers zijn ook welkom bij een nieuwjaarsborrel, ze worden ook gewezen op de klokkenluidersregeling en vertrouwenspersoon en kunnen hier gebruik van maken, ze ontvangen ook automatisch de interne nieuwsbrief en daar staan ook berichten over hun werkzaamheden in.

TAKEN

Nadat je een visie hebt gevormd en opgeschreven, ga je bepalen of herzien waar je vrijwilligers wilt inzetten binnen je organisatie. Het maken van afspraken over taken en bevoegdheden van vrijwilligers en beroepskrachten is van belang voor duidelijkheid en goede samenwerking tussen beide groepen.

BESPREEK DE VOLGENDE PUNTEN MET JE TEAM & SCHRIJF OP:

- Welke (kern)taken behoren tot het betaald werk en welke tot het vrijwilligerswerk?
- Welke functies zijn er vervolgens te verdelen binnen het vrijwilligerswerk?
- Welke verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden horen hier precies bij?
- Wat zijn noodzakelijke en wenselijke kwaliteiten om tot een geslaagde samenwerking tussen professionals en vrijwilligers te komen? (kennis, vaardigheden, gedrag)?
- Wat is de verwachte tijdsbesteding (aantal diensten/uren per dienst/per week/maand)?
- Wie begeleidt wie? Zie stap 3. Begeleiden

Maak aan de hand daarvan voor iedere functie een functieomschrijving. Voeg aan de functieomschrijving ook toe wie er verantwoordelijk is voor aansturing en begeleiding. Zie stap 3. Begeleiden.

KEES tipt: een functieomschrijving is iets anders dan een wervende vacaturetekst.

In de functieomschrijving leg je de taakgebieden en verantwoordelijkheden vast. Voorbeelden van functieomschrijvingen zijn o.a. te vinden op www.caopoppodia.nl (Bijlagen → Bijlage 7 Functieindeling).

2. WERVING EN SELECTIE

WERVING

De nieuwe generatie vrijwilligers voelt zich vrijer in het aangaan van bindingen; keuzes zijn steeds meer afhankelijk van de levensfase en levensstijl van het individu. Bij het werven en behouden moet er aandacht zijn voor deze individuele wensen; maatwerk is erg belangrijk. Waarom zou een vrijwilliger nou bij jouw organisatie aan de slag gaan? Dat moet jouw organisatie bij de werving duidelijk kunnen maken.

KEES tipt: werven is een doorlopend proces

Veel organisaties maken de fout pas met wervingsacties te starten op het moment dat er een tekort aan vrijwilligers wordt geconstateerd. Onder tijdsdruk, zonder goede voorbereiding, is het moeilijk om zorgvuldig met werving en selectie om te gaan. In organisaties met veel vrijwilligers zou de werving dan ook een continu proces moeten zijn. Ook festivals kunnen het jaar rond potentiele vrijwilligers aanspreken, warmhouden en tot wervings-ambassadeur maken.

DOE MET JE TEAM AAN ZELFANALYSE VOORAFGAAND AAN DE WERVING

Bewustwording van de eigen organisatie is de basis van een goede wervingscampagne.

- Analyseer wat er is besproken en vastgelegd bij hoofdstuk 1 Visie en taken.
- Wat zijn je sterke en zwakke punten, je kansen en bedreigingen?
- Wat wil je met jouw organisatie, niet alleen op korte termijn, maar ook in de toekomst?
- Wat zijn onze drijfveren?
- Voor welke taken zoek je nieuwe vrijwilligers en hoeveel. Wat zijn jouw verwachtingen en wensen en wat heb je vrijwilligers te bieden?

BESPREEK MET JE TEAM WAT HET DOEL IS VAN DE WERVING

Deze vragen helpen je bij het formuleren van een wervingsdoel:

- Hoeveel vrijwilligers zijn er nodig?
- Welk werk moeten zij gaan doen?
- Welke functie-eisen zijn er?
- Wat moeten ze kunnen?
- Hoeveel tijd per week/maand moeten ze beschikbaar zijn?
- Gaat het om een tijdelijke functie of is het voor langere tijd?

Formuleer daarna het doel van jouw wervingscampagne. Bijvoorbeeld: ‘De organisatie wil 10 gastvrije vrijwilligers werven, die enige barervaring hebben of een snelle leerling zijn, die ieder minimaal twee keer inzetbaar zijn gedurende het festival dat plaatsvindt van ..t/m ...’ .

BEPAAL WAT JOUW DOELGROEP IS

Wat voor vrijwilligers wil ik hebben? Wie is mijn doelgroep? Waar moeten ze aan voldoen? Waar vinden we deze mensen? Waar halen we informatie over deze doelgroep vandaan? Sluit hetgeen de organisatie kan bieden aan bij deze doelgroep?

Maak een profielbeschrijving van het type vrijwilliger dat je zoekt. De volgende vragen kunnen hierbij helpen:

- 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 doelgroep?
- Waar komen ze vandaan?
- Hoe staat mijn organisatie bekend binnen die groep?
- Waarom is het interessant voor mensen uit deze doelgroep om bij jouw organisatie te komen werken?
- Ken je sleutelfiguren die zicht hebben op de doelgroep? Of is er iemand in je kennissenkring die sleutelfiguren kent?

BESPREEK WELKE (NIEUWE) DOELGROEPEN ER PASSEN BIJ JOUW ORGANISATIE

Het werven van een jongere of meer diverse groep vrijwilligers vereist een gerichte zoektocht. Bij deze zoekactie is het van cruciaal belang om goed na te denken over de argumentatie.

- Waarom wil je deze nieuwe vrijwilligersdoelgroep betrekken en waarom passen deze vrijwilligers bij de identiteit en cultuur van jouw organisatie? Of waarom juist niet en zijn ze daarom een verrijking?
- Sommige doelgroepen hebben veel begeleiding nodig en dat moet de organisatie wel aankunnen. Wat betekent dit voor de bestaande cultuur? Gaat dit goed samen met de reguliere vrijwilligers?
- Kan de doelgroep voldoen aan de functie-eisen en kan de kwaliteit en het resultaat bewaakt blijven?

KEES tipt: werken met vrijwilligers onder de 18 jaar?

Je moet daarbij rekening houden met de wettelijke regels die gelden voor deze jongeren volgens de Arbeidstijdenwet, Arbowet en de Drank- en Horecawet. Meer informatie vind je in de KEES x VNPF info-docs Werken met vrijwilligers onder de 18 jaar en Drank- en Horecawet. (Deze zijn voor VNPF-leden gratis op te vragen via info@keescultuurvrijwilligers.nl of te downloaden via Podio.)

KEES tipt: werken met vrijwilligers die uitkeringsgerechtigd zijn vanwege werkloosheid, ziekte of arbeidsbeperking?
Zorg ervoor dat je goed op de hoogte bent van de voorwaarden die het UWV stelt. Voor meer informatie zie https://www.uwv.nl/particulieren/vrijwilligerswerk.

KEES tipt: werken met vrijwilligers die geen Nederlands spreken?

Let op: Als een vrijwilliger niet uit een EU-land komt, dan is het wellicht noodzakelijk om een vrijwilligersverklaring of tewerkstellingsvergunning (TWV) aan te vragen bij het UWV en/of een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aan te vragen bij de IND. Meer informatie zie https://vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/vreemdelingen.

Welke andere doelgroepen zouden nog meer bij jouw organisatie passen en/of de organisatie kunnen verrijken? Aan de hand van een brainstormsessie met jouw team kun je wellicht nog meer interessante doelgroepen in kaart brengen.

FORMULEER DE BOODSCHAP VAN JOUW WERVINGSCAMPAGNE

De boodschap is de vertaling van jouw doelstelling naar de doelgroep. Je kijkt door de ogen van de doelgroep en stelt daarbij de volgende vragen:

- Welke woordkeus spreekt de doelgroep aan?
- Welke normen en waarden heersen in je doelgroep?
- Wat is de belangrijkste informatie die je wilt overbrengen?

Probeer niet te veel boodschappen tegelijk te geven. Over het algemeen geldt: Hoe meer boodschappen, hoe kleiner de kans op succes.

BEPAAL WELKE MIDDELEN JE INZET VOOR HET VERZENDEN VAN DE BOODSCHAP

- Bedenk wat de doelgroep ziet, hoort, leest en waar de doelgroep komt
- Welke online-kanalen ga je inzetten? Hoe combineer je werving met de andere online boodschappen die je verstuurt om bezoekers te boeien en binden?
- En ga je ook offline middelen en plekken gebruiken? Bijvoorbeeld een poster, een folder, een sticker, of dat wat je zegt in een gesprek. Een informatiemarkt of het organiseren van een bijeenkomst.

BESPREEK EN LEG VAST HOE JE DE WERVING GAAT ORGANISEREN

Het gaat hier om de organisatie van de werving zelf: alle praktische randvoorwaarden om de uitvoering soepel te laten verlopen.

- Wanneer moet het materiaal klaar zijn?
- Wanneer is het een goede tijd om mensen te benaderen?

- Hoe verdelen we de taken? (wie schrijft folder, organiseert de bijeenkomst etc.)
- Hoeveel kan en wil je eraan uitgeven?
- Welke afdeling gaat de kosten betalen? En zijn er eventueel nog mogelijkheden om hiervoor fondsen te werven.

KEES tipt: het VSBfonds heeft een regeling voor het werven en trainen van vrijwilligers.
Heeft jouw podium of festival zich toch doel gesteld om het publieksbereik te vergroten of te verbreden of willen jullie de publieksbeleving verbeteren? Spelen vrijwilligers een rol in dit plan? Kijk dan op https://www.vsbfonds.nl/media/1583/voorwaarden-projecten-werven-en-trainen-van-vrijwilligers.pdf voor meer informatie.

SELECTIE

HOE VERLOOPT DE SELECTIEPROCEDURE?

- Wat zijn de selectiecriteria? En heb je deze toegepast?
- Voer je intakegesprekken? Waarom wel of niet? En wat moet er in de gesprekken zeker besproken worden?
- Hoe verloopt de procedure na het kennismakingsgesprek?
- Hoe wijs je mensen af? En hoe ga je om met mensen die zelf besluiten geen vrijwilliger te willen worden bij jouw organisatie?
- Volgt er een inwerkperiode die tevens geldt als proefperiode? Of gaat het om een kort project waar dit niet nodig is?

KEES tipt: het kennismakingsgesprek

- Maak een standaardlijst van punten die je wilt bespreken.
- Stel de eisen niet hoger dan noodzakelijk en heb oog voor potentiële mogelijkheden.
- Plan voldoende tijd in voor vragen van de vrijwilliger.
- Spreek eventuele twijfel uit door ze concreet te maken, op die manier geef je de potentiele vrijwilliger de kans om dingen uit te leggen en voorkom je 'invullen'.
- Durf tot de conclusie te komen dat er onvoldoende match is, dit scheelt een hoop tijd en energie in het verdere proces.
- Check of de potentiele vrijwilliger het ook ziet zitten om bij jullie aan de slag te gaan, er moet een wederzijdse 'ja' zijn. Vraag door op eventuele twijfel.

Een vrijwilligerscoördinator tipt: verzorg vanaf het eerste moment een warm welkom

"Al bij het kennismakingsgesprek start in mijn ogen het betrekken bij de organisatie. Daarom neem ik altijd de tijd voor een rondleiding en het voorstellen aan collega's. Ik bereid mijn collega's hierop voor en vraag ze kort de tijd te maken oprechte interesse te tonen in deze potentiele nieuwe aanwinst voor ons podium. Ik hoor later terug van de vrijwilligers hoe fijn ze dit hebben gevonden; het zorgt voor een positieve start(houding) van beide kanten."

3. BEGELEIDEN

Het begeleiden van een vrijwilliger betekent positie innemen naast de vrijwilliger en hem/haar helpen bij het zo goed mogelijk verrichten van het werk. Wil je de beste resultaten voor jouw podium of festival bereiken, dan moet begeleiding gericht zijn op het welzijn van de vrijwilliger. Dat betekent dat er, naast het goed verrichten van het werk, veel aandacht moet zijn voor de beleving en motivatie van de vrijwilliger.

INTRODUCTIE

Nieuwe vrijwilligers worden geïntroduceerd bij jouw organisatie. Deze introductie bestaat uit kennismaking met de organisatie, het vrijwilligersteam en collega's en het werk zelf.

STEL MET JE TEAM EEN INTRODUCTIEPROGRAMMA SAMEN:

- Introductie tot de organisatie: Op welke manier deel je achtergrondinformatie over de organisatie, zoals de geschiedenis, doelstelling en werkwijze. Hoe geef je aandacht aan gebruiken, huisregels, codes, verwachtingen, begeleiding etc. Schrijf je een informatieboekje, deel je informatie via de cloud of kies je een andere manier?
- Introductie tot het werk: Hoe worden nieuwe vrijwilligers ingewerkt? Krijgt de vrijwilliger een handleiding/werkinstructies? Wie werkt nieuwe vrijwilligers in? Is er een inwerkinstructie en -checklist? Zit er een bepaalde opbouw in?
- Kennismaking met het vrijwilligersteam en collega's: Hoe kan je ervoor zorgen dat de nieuwe vrijwilliger snel mensen binnen de organisatie leert kennen en zich thuis gaat voelen? Krijgt de nieuwe vrijwilliger een vast contactpersoon toegewezen tijdens de introductieperiode of iedere dienst een ander persoon? Is er een gezamenlijke introductie-avond? Hoe wordt de vrijwilliger betrokken bij het team na werktijd?

BEGELEIDING OP MOTIVATIE EN EVALUEREN

KEES tipt: boventallig inroosteren

Maak een bewuste keuze wanneer het gaat om het inroosteren van nieuwe vrijwilligers. Op welke manier vind je een balans tussen direct lekker meewerken en voldoende ruimte en tijd hebben om nieuwe dingen te leren? In de beginfase bepaalt de vrijwilliger of hij zich wil committeren of toch niet, hierin is het voor sommige mensen lastig om mee te wegen dat het vrijwilligerswerk en de ervaring ervan zich nog kunnen ontwikkelen na de inwerkfase. Blijf hierover in gesprek.

Iedereen heeft andere motieven om vrijwilligerswerk te doen. De begeleider van vrijwilligers moet hiervoor maatwerk bieden. Werken met vrijwilligers draait om het managen van motivatie. Gericht inspelen op persoonlijke motieven van vrijwilligers, houdt hen gemotiveerd en de doelen van de organisatie bereikbaar.

BESPREEK EN LEG VAST WAT DE ROL EN TAKEN WORDEN VAN BEROEPSKRACHTEN, VRIJWILLIGERSCOÖRDINATOR EN AVOND-COÖRDINATOREN T.A.V:

- Begeleiding van vrijwilligers
- Coördinatie van het werk dat vrijwilligers uitvoeren
- Bewaking van kwaliteit en resultaat
- Het zorgdragen voor randvoorwaarden, zodat vrijwilligers gemotiveerd en effectief kunnen werken
- Het verstrekken van informatie op maat: actief, tijdig, volledig, geselecteerd en toegankelijk
- Evalueren en overdragen

Een vrijwilligerscoördinator tipt: breng evaluatiepunten in bij teamvergadering

"Na elke productie vindt er aan het begin van de nazit een evaluatierondje plaats met de vrijwilligers. Alle punten worden genoteerd en de dinsdag erop besproken in de wekelijkse teamvergadering. De desbetreffende vrijwilliger(s) krijgt telefonisch of via e-mail terugkoppeling over wat er binnen het team is afgesproken. Onze ervaring is dat deze structurele aanpak leidt tot (vrijwel) enkel serieuze evaluatiepunten en ideeën. Door alle punten letterlijk op de agenda te zetten, loop je bovendien niet het risico dat één iemand iets wegwuift waarover anderen wel degelijks iets belangrijks te zeggen hebben. Kortom: de vrijwilligers worden serieus genomen en hun betrokkenheid zorgt voor belangrijke input."

ONDERSTAANDE VRAGEN KUNNEN HELPEN BIJ HET ONTWIKKELEN VAN BELEID:

- Wie is verantwoordelijk voor de begeleiding van de vrijwilligers in (de verschillende onderdelen van) de organisatie?
- Moet er een onderscheid gemaakt worden tussen logistieke en inhoudelijke aansturing; wie roostert, wie vangt op en stuurt aan, wie geeft inhoudelijke informatie?
- Wat is de rol van sub-coördinatoren en mentoren?
- Zijn de verschillende rollen duidelijk voor de vrijwilliger zelf? Weet hij bij wie hij terecht kan met welke vraag?
- Welke vrijwilligers hebben extra begeleiding nodig en wie is daar verantwoordelijk voor?
- Wanneer zijn er overleg- en contactmomenten met de individuele vrijwilliger? Hou je tussentijds geregeld informele gesprekken? Is er werkoverleg en met welke regelmaat? Wanneer en met welke regelmaat hou je evaluatie- of functioneringsgesprekken?
- Wie neemt het initiatief tot een evaluatiegesprek en welke punten wil je behandelen? Hoe bereid je het voor en beheerst de coördinator de gesprekstechnieken voldoende om een goed gesprek te kunnen voeren?
- Is er een vorm van loopbaanbegeleiding voor vrijwilligers die zich willen ontwikkelen en nieuwe uitdagingen zoeken?

KEES tipt: verschillende niveaus van aansturing

Blijf goed met elkaar in gesprek wat betreft de verschillende niveaus van aansturen. Weet de vrijwilligerscoördinator die vrijwilligers aanneemt, roosters en evaluatiegesprekken voert voldoende wat er gebeurt op de vloer? Weet de begeleiding op de vloer voldoende wat er tijdens het roosteren en in evaluatiegesprekken is afgesproken? Werk je mee, schuif je aan, schrijf je memo's/overdrachten, is het onderdeel van vergaderingen of het inwerkproces, zijn er evaluaties? Kortom: hoe borg je dit precies? Wij zeggen: hoe meer hoe beter!

CONFLICTHANTERING

BESPREEK EN LEG VAST HOE JE OMGAAT MET CONFLICTEN

- Hoe ga je om met conflicten tussen vrijwilligers onderling? Bij wie kan de vrijwilliger terecht, hoe bemiddel je en hoe voorkom je escalatie?
- Hoe ga je om met conflicten tussen een vrijwilliger en een beroepskracht?
- Wie bemiddelt er bij conflicten tussen de leidinggevende en de vrijwilliger?
- Is er een geschillencommissie? En/of een vertrouwenspersoon? Vaak is de drempel te hoog om daadwerkelijk naar iemand toe te stappen. Hoe kun je deze drempel verlagen? En kies je voor een intern of een extern vertrouwenspersoon?
- Hoe herken je een conflict in een vroegtijdig stadium? Wie is er alert op symptomen die wijzen op een conflict? Symptomen kunnen zijn: de sfeer verslechtert, er wordt minder hard gewerkt, het verloop stijgt en het ziekteverzuim neemt toe.
- Hoe ontdek je conflicthaarden door middel van groepsoverleg en/of via individuele gesprekken?

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Bij deskundigheidsbevordering kan het gaan om relatief eenvoudige werkinstructies tot vergaande kennis-, attitude- en vaardigheidstrainingen. Veelal vindt deskundigheidsbevordering op vier momenten plaats:

- Bij aanvang van het werk, om het werk naar behoren te verrichten
- Gedurende het werk wanneer er tekortkomingen worden geconstateerd of als opfriscursus
- Als het werk verandert waardoor nieuwe kennis en vaardigheden nodig zijn.
- Als de vrijwilliger behoefte heeft aan verdieping en/of wil doorgroeien waarvoor nieuwe kennis nodig is.

BESPREEK EN LEG VAST HOE JE HET OPLEIDINGSPLAN GAAT SAMENSTELLEN

- Welke trainingen zijn wettelijk verplicht? Denk daarbij aan de verplichte Instructie Verantwoord Alcohol Schenken voor barvrijwilligers. Meer informatie vind je in het KEES x VNPF info-doc IVA.
- Hoe ga je de verplichte ontruimingsoefening organiseren?
- Welke workshop of training acht je echt noodzakelijk om vrijwilligers goed te kunnen laten functioneren?
- Met vrijwilligers werken betekent dat een cursus of training niet zomaar verplicht gesteld kan worden. Hoe zorg je ervoor dat veel vrijwilligers deelnemen? Hoe ga je ze overtuigen van het belang van de training?
- Welke trainingen zijn er die passen bij de wensen en ideeën van vrijwilligers zelf? Hoe ontwikkel je een trainingsprogramma in samenspraak met je vrijwilligersteam? Welke trainingen dragen bij aan het werkplezier en de teamspirit? Zijn er leuke pro-trainingen voor vrijwilligers die al langere tijd bij jouw organisatie werken?
- Wie gaat de training geven? Doet de eigen leidinggevende dit? Wordt er een externe partij of samenwerkingspartner ingeschakeld? Is er een e-learning aanbod?
- Wat is het beschikbare budget voor workshops en trainingen? Wat zou het budget moeten zijn?
- Zijn de diverse coördinatoren voldoende toegerust op het aansturen en begeleiden van vrijwilligers? Of kunnen zij hier nog in groeien met behulp van een opleidingstraject of tips van mede-coördinatoren bij andere podia en festivals?

KEES tipt: trainingen op maat bij KEES Cultuurvrijwilligers

Mogelijk ben je geholpen met het trainingsaanbod van KEES. Is er behoefte aan een training voor jouw vrijwilligers exclusief? VNPF-leden krijgen korting op een training op maat op “de eigen locatie” , samen met je team vrijwilligers. Er zijn ook trainingen voor kleine groepen (professionele) vrijwilligerscoördinatoren bij KEES. De Impacttraining is de training voor een vrijwilligerscoördinator in de culturele sector. Mail naar info@keescultuurvrijwilliger.nl voor meer info.

KEES tipt: een hoge opkomst bij trainingen

- Hoor vrijwilligers in hun opleidingsverzoeken en nodig ze uit om actief mee te denken over deskundigheidsbevordering. Zelf organiseren leidt tot betrokkenheid = meedoen.
- Bied meerdere opties aan en inventariseer welke momenten het beste uitkomen, begin op tijd.
- Vraag de meer ervaren vrijwilligers -of mensen die dat van zichzelf vinden- persoonlijk om te komen, zodat ze hun kennis kunnen delen (en stiekem toch nog wat kunnen leren).
- Het inzetten van een externe deskundige/trainer leidt tot nieuwsgierigheid, kan patronen doorbreken, tot nieuwe inzichten leiden en vrijwilligers het gevoel geven dat er moeite voor hen gedaan wordt.

4. BASISVOORWAARDEN

Het opstellen van basisvoorwaarden vraagt je na te denken over zaken die je netjes moet regelen voor je vrijwilligers en welke afspraken je met elkaar maakt. Denk daarbij aan: vrijwilligersovereenkomsten, verzekeringen, 'arbeidsvoorwaarden', onkostenvergoedingen, (verplichte) trainingen en persoonlijke beschermingsmiddelen. Maak bewuste en onderbouwde keuzes en leg ze zoveel mogelijk vast. Vergeet niet flexibel te zijn.

HET ROOSTER

BEPAAL EN BESCHRIJF MET JE ORGANISATIE:

- Hoe ziet het lege rooster eruit? Over welke periode maak je een rooster? Wat is de ideale bezetting? Starten de diensten tegelijkertijd of springen er piek-vrijwilligers bij? Gebruik je een roosterprogramma, Excel of anders?
- Hoe laat je vrijwilligers weten welke diensten er zijn? Hoe kunnen ze hun beschikbaarheid doorgeven?
- Hoe wordt het rooster ingevuld? Doet de vrijwilligerscoördinator dit of de vrijwilligers zelf? Gebeurt het in teamverband of thuis vanachter de computer?
- Hoe ziet het ingevulde rooster eruit? Hoe vaak/hoeveel uur moet een vrijwilliger werken per periode? Is er een onderscheid in type avonden? Hoe houd je een eerlijke verdeling? Zijn er gewenste samenstellingen van vrijwilligers? Hoe bereik je dit?
- Hoe communiceer je het rooster? Ziet iedereen alles of ken je alleen je eigen werktijden? Stuur je rond of staat het op een vaste plek? Geef je informatie over updates?
- Wat is de procedure bij afmelding voor een dienst en via welk kanaal kan de vrijwilliger dit melden? Is er een verschil in wijze van afmelden afhankelijk van het moment? Dient de vrijwilliger zelf te zorgen voor vervanging? Maak je onderscheid tussen afmelding vanwege ziekte en verhindering?

ARBEIDSVOORWAARDEN

BESPREEK EN SCHRIJF OP WAT DE BELANGRIJKSTE AFSPRAKEN, RECHTEN EN PLICHTEN ZIJN

- Hoe ga je om het gebruik van alcohol en drugs tijdens werktijd? Is dit toegestaan of niet en onder welke voorwaarden?
- Wat gebeurt er met de fooi? Mag de vrijwilliger dit zelf houden of wordt het verdeeld? Of wordt de fooi ingeleverd en gebruikt voor een vrijwilligersactiviteit?
- Krijgt de vrijwilliger bedrijfskleding? Is het verplicht om deze te dragen? Gaat het mee naar huis? Wat gebeurt ermee als de vrijwilliger stopt? Krijg je meer als je vaker werkt?
- Heeft de vrijwilliger recht op gratis consumpties tijdens werktijd? Wanneer krijgen vrijwilligers een gratis maaltijd?
- Heeft de vrijwilliger recht op pauze? Hoe wordt dit geregeld?
- Is er een geschillen- en klachtenregeling?
- Is er een vertrouwenspersoon?
- Is er een klokkenluidersregeling?
- Welke secundaire arbeidsvoorwaarden ga je aanbieden? Denk aan vrijwilligersvergoeding, gratis entree en gastenlijst. Bij het volgende hoofdstuk zal verder worden ingegaan op het belonen van vrijwilligers.
- Hoe communiceer je met vrijwilligers over bovenstaande punten?

VRIJWILLIGERSOVEREENKOMST

Met een vrijwilligersovereenkomst leg je afspraken, rechten en plichten vast tussen de vrijwilliger en de organisatie. Door een vrijwilligersovereenkomst weet je wat je van elkaar mag verwachten. Je kunt elkaar aanspreken op de afspraken. Het is niet verplicht een vrijwilligersovereenkomst op te stellen, maar schriftelijk vastgelegde afspraken leveren minder vaak misverstanden op dan mondelinge. Meer informatie vind je in het KEES x VNPF info-doc Vrijwilligersovereenkomst en Model Vrijwilligersovereenkomst.

ONKOSTEN- EN VRIJWILLIGERSVERGOEDING

Onder de basisvoorwaarden vallen ook de eventuele onkosten- en vrijwilligersvergoedingen die je verstrekt. Hiervoor gelden strikte regels vanuit de Belastingdienst. Deze regels zijn soms lastig te hanteren voor poppodia en festivals, omdat zij (vaak) werken met gratis toegang en drankjes voor hun vrijwilligersteam. Daarom is het VNPF-Belastingconvenant opgesteld, waar leden van de VNPF van kunnen profiteren. Het convenant wordt op moment van schrijven herzien en op begrijpelijke wijze vastgelegd. Zodra dit af is, wordt dit toegestuurd als apart document waarmee je als organisatie aan de slag kunt.

VERZEKERINGEN

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft in samenwerking met Centraal Beheer Achmea verzekeringspakketten ontwikkeld, waarbij de risico's die gepaard gaan met vrijwilligerswerk zo goed mogelijk zijn afgedekt. 99% van de Nederlandse gemeentes heeft een vrijwilligersverzekering waardoor alle vrijwilligers van alle leeftijden binnen de gemeente 'in één klap' collectief verzekerd zijn. 90% van de deelnemende gemeenten heeft gekozen voor een basispolis en pluspolis.

Wat valt er onder de VNG Basispolis?
• Ongevallenverzekering voor vrijwilligers
Bij geneeskundige kosten, invaliditeit en overlijden.
• Eigendommenverzekering voor vrijwilligers
Bij schade aan of verlies van persoonlijke eigendommen.
• Aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers
Als de vrijwilliger schade toebrengt aan eigendommen van derden.

Meer informatie vind je in het KEES x VNPF info-doc Vrijwilligersverzekering.

MOET JOUW ORGANISATIE VERZEKERINGEN AFSLUITEN VOOR VRIJWILLIGERS?

- Kijk op de website van jouw gemeente welke vrijwilligerspolis er is afgesloten. Gemeenten hebben vaak naast een basispolis ook een extra polis afgesloten.
- Heeft jouw gemeente geen aanvullende polis? Overweeg dan of je als organisatie zelf aanvullende verzekeringen wilt afsluiten.

ARBOWETGEVING

De Arbowetgeving geldt alleen voor vrijwilligers met betrekking tot:

- Bijzondere gevaren
  Dit houdt in dat wanneer werkzaamheden ernstige risico's voor de gezondheid en veiligheid van de vrijwilligers inhouden, organisaties verplicht blijven de voorschriften uit de Arbowetgeving op te volgen. Zo is het verplicht om gehoorbescherming te dragen.
- Kwetsbare groepen
  Werken met vrijwilligers onder de 18 jaar? Je moet daarbij rekening houden met de wettelijke regels die gelden voor deze jongeren volgens de Arbowet. Bepaalde werkzaamheden zijn niet toegestaan. Je bent verplicht afdoende en deskundig toezicht te houden om gevaar te voorkomen. Als organisatie ben je verplicht deze jongeren extra voorlichting te geven. Meer informatie vind je in het KEES x VNPF info-doc Werken met vrijwilligers onder de 18 jaar.

BESPREEK HOE JOUW VRIJWILLIGERS VEILIG KUNNEN WERKEN

- Inventariseer welke bijzondere gevaren er zijn binnen jouw organisatie.
- Geef voorlichting over het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en (beveiligde) apparatuur. Wie is hier verantwoordelijk voor? En wie controleert of de voorschriften worden nageleefd?
- Zorg voor gehoorbescherming. Dit kan vaak met aanzienlijke korting op otoplastieken bijv. Elacin, of een goedkoper alternatief in de vorm van en wegwerpproduct die bijv. Alpine aanbiedt.
- Hebben vrijwilligers recht op aangemeten gehoorbescherming? Zo ja, hoe lang moeten ze hiervoor als vrijwilliger werken en in welke functie? Krijgen ze dit gratis of geldt er een eigen bijdrage? Hoe onderbouw je dit richting je vrijwilligers?
- Wie is er verantwoordelijk voor de voorlichting van minderjarigen? Wie houdt er extra toezicht op deze kwetsbare groep?

MET WELKE OVERIGE WETGEVING MOET REKENING WORDEN GEHOUDEN?

- De Arbeidstijdenwet stelt eisen aan de inzet van je team. Zorg voor voldoende rusttijd en zorg ervoor dat de maximale werktijden niet worden overschreden. Wordt dit gecontroleerd bij het maken van de roosters? Wie is hier verantwoordelijk voor? En nogmaals: let extra goed op met vrijwilligers onder de 18 jaar.
- Drank- en Horecawet. Denk daarbij aan de verplichte Instructie Verantwoord Alcohol Schenken voor barvrijwilligers. Werk je met vrijwilligers onder de 18 jaar? Dan kunnen er mogelijk restricties zijn wat betreft het schenken van alcohol. Meer informatie vind je in het KEES x VNPF info-doc IVA en Drank- en Horecawet.
- Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is van belang als jouw vrijwilligers werken met kwetsbare doelgroepen, zoals kinderen of met mensen met een verstandelijke beperking. Veelal kunnen vrijwilligers een gratis VOG krijgen. Meer informatie is te vinden op: https://www.justis.nl/producten/vog/GratisVOGvoorvrijwilligers/.

COMMUNICATIE

Vrijwilligers moeten op de hoogte zijn van wat er bij jouw organisatie gebeurt. Het gaat vooral over informatie die nodig is om het werk goed uit te voeren en betrokken te blijven bij de organisatie. Wanneer vrijwilligers op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen dan groeit het wij-gevoel.

Cruciaal bij het opzetten van een goede informatiestroom is om selectief te communiceren en de juiste communicatiemiddelen in te zetten. Denk ook na over hoe je wilt dat de vrijwilliger met jou

communiceert. Gespreksvoering is een onderdeel van de Impacttraining die KEES verzorgt voor coördinatoren.

BESPREEK DE COMMUNICATIE MET JE VRIJWILLIGERS

- Welke gegevens bewaar jij van vrijwilligers, op welke plek, met welk doel? Wie kunnen er bij deze gegevens en hoe lang bewaar je ze? Hoe stel je de vrijwilligers hiervan op de hoogte? (Vraag de VNPF naar de AVG-handreiking.)
- Tot welke basisinformatie moet de vrijwilliger altijd toegang hebben? Denk aan het rooster en een vrijwilligershandboek. Op welke manier heeft de vrijwilliger hier toegang toe? Maak je gebruik van een onlinesysteem waarop ingelogd kan worden? Of verstuur je alle informatie via e-mail? Wat kan de rol van social media hierin zijn?
- Van welke ontwikkelingen wil je vrijwilligers op de hoogte houden? Welk middel ga je hiervoor inzetten? Denk aan een nieuwsbrief, een vrijwilligerskrant, een post op social media, werkoverleg. Wat is de frequentie hiervan?
- Bespreek ook hoe je wil dat de vrijwilliger met jou contact opneemt. Ben je telefonisch bereikbaar, per e-mail of via social media?
- Hoe ga je om met vrijwilligers die zich niet aan de afspraken houden of een hoog ziekteverzuim hebben?
- Is het van belang om een social media-protocol op te stellen met daarin regels omtrent het gebruik van sociale media? Wat zijn de waarden en normen die je wil uitdragen? Mogen er foto's gemaakt worden van bezoekers, artiesten en collega's? Wat gebeurt er wanneer een vrijwilliger zich niet aan het protocol houdt?

INSPRAAK EN MEDEZEGGENSCHAP

Inspraak en medezeggenschap zijn belangrijk om de betrokkenheid en het gevoel van verbondenheid te vergroten. Hiermee neemt de organisatie de ideeën, wensen en meningen van vrijwilligers serieus. Het kan vorm krijgen, afhankelijk van de soort organisatie en het aantal vrijwilligers. Er zijn drie niveaus te onderscheiden:

- Beleid en visie: waar richt jullie organisatie zich op
- Leiding en structuur: hoe wordt de inrichting van de organisatie vormgegeven
- Uitvoering van het werk: hoe wordt het werk verricht

Niet in iedere organisatie praten vrijwilligers mee over bovenstaande onderwerpen; neem zelf een standpunt in. Vrijwilligers moeten in ieder geval kunnen meepraten over de uitvoering van het eigen werk.

BESPREEK HOE JE INSPRAAK EN MEDEZEGGENSCHAP GAAT REGELEN

- Op welke punten en op welk niveau wil je vrijwilligers inspraak en medezeggenschap geven? Wat zijn de voor- en nadelen van een vrijwilligersvertegenwoordiging in het bestuur, een vrijwilligersraad of een medezeggenschapsraad. Wat past het beste bij jouw organisatie?
- Hoe ga je het werkoverleg organiseren? Vindt het overleg zowel individueel als groepsgewijs plaats en met welke regelmaat? Wat zijn de bespreekpunten?
- Wat is de rol van de coördinator als aanspreekpunt en belangenbehartiger?

KEES tipt: wees niet bang om vrijwilligers te laten meepraten

Probeer in de ja-stand te komen en je telkens af te vragen ‘waarom eigenlijk niet?’. Kan iets echt niet en lukt het heldere uitleg te geven, dan zal je team dit begrijpen. Neem tijd voor het gesprek, luister, vraag door, doe moeite de ander te begrijpen en geef uitleg. Maar let op: zorg er eerst voor dat de vrijwilliger open staat voor jouw uitleg. Iemand staat pas open voor een alternatief als er geen frustratie meer is. Je neemt frustratie weg door goed te luisteren en begrip te tonen.

5. BELONEN

Aandacht besteden aan belonen en waarderen van vrijwilligers kan op vele manieren. Dit kan in de vorm van attenties (een cadeaubon) of door een getuigschrift of certificaat aan te bieden. Het kan ook in de vorm van informele zorg en aandacht voor elkaar. Vaak wordt immateriële aandacht meer gewaardeerd dan materiële aandacht. Bij het zoeken naar de juiste vorm van waarderen en belonen is het belangrijk om aan te sluiten bij de wensen van vrijwilligers.

BESPREEK EN LEG VAST HOE JE VRIJWILLIGERS WILT BELONEN VOOR HUN INZET

- Wat vinden de vrijwilligers zelf een fijne beloning? Op welke wijze willen zij waardering ontvangen?
- Betaal je een vrijwilligersvergoeding in geld? Of geef je vrij besteedbare cadeaubonnen?
- Krijgen ze gratis crewkleding of een kerstpakket?
- Hoe zit het met gratis entree? Hoe vaak mag hier gebruik van worden gemaakt en is gastenlijst mogelijk?
- Verstrek je gratis horecaconsumpties? Of is hier een kortingsregeling voor?
- Welke privileges kun je aanbieden, zoals korting in het restaurant of korting op het huren van een oefenruimte?
- Hoe zorg je voor persoonlijke aandacht?
- Hoe geef je complimenten en schouderklopjes? Op welke manier spreek je waardering uit? Hoe betrek je alle collega's hierbij? Hoe zorg je ervoor dat vrijwilligers onderling complimenten uitspreken?
- Hoe bedank je voor inzet en op welke momenten doe je dit? Welke middelen gebruik je hiervoor? Is er geregeld een borrel, een vrijwilligersuitje of -feest?
- Zie je deskundigheidsbevordering via een cursus of training en het aanbieden van een meer uitdagende functie ook al beloning? Benoem je dit ook als zodanig?
- Is er een speciale ruimte ingericht voor de vrijwilligers? Is er een nadrink en wordt een avond nabesproken?

KEES tipt: wees concreet in het uitspreken van je waardering
Ben je positief over je vrijwilligers, spreek je dan concreet uit. 'Goed gedaan!' komt minder binnen dan 'Elke keer als ik langs de bar loop, zie ik jou daar met een grote glimlach staan, dat doet mij goed en ik zie dat de bezoekers daar ook vrolijk van worden, ga zo door!'.

KEES tipt: wees creatief in het bedenken van gebaren
Verras je vrijwilligers eens met iets anders en onverwachts. Bied bijvoorbeeld een gratis stoelmassage aan, schrijf een persoonlijk gedicht met Sinterklaas, licht (in overleg) eens per maand een vrijwilliger uit via social media of draag een vrijwilliger voor voor een prijs.

6. VERTREK EN AFSCHEID

Op welke manier wordt er afscheid genomen en hoe houd je binding met oud-vrijwilligers? Evalueren speelt hierin een grote rol. Ook met mensen die vroegtijdig of gedwongen stoppen. Stoppen met vrijwilliger zijn betekent niet dat de band met een jouw organisatie ineens helemaal weg is, doe daar je voordeel mee!

BEËINDIGEN

Wanneer wordt de samenwerking beëindigd en hoe zorg je ervoor dat je dit op een zo positief mogelijke manier doet? Niet alleen omdat de (trouwe) vrijwilliger dit verdient, maar ook omdat je als organisatie veel kunt hebben aan blije ex-vrijwilligers.

VORM MET JE TEAM BELEID OVER BEËINDIGING DOOR TE PRATEN OVER:

- Is er standaard sprake van een getuigschrift of certificaat, alleen op verzoek of doe je hier niet aan?
- Span je je in om –indien gewenst– de vrijwilliger te helpen zoeken naar ander (vrijwilligers)werk, binnen en/of buiten de organisatie?
- Hoe ga je om met vrijwilligers die het minimumaantal diensten/uren niet halen? Wanneer kan iemand geen (reguliere) vrijwilliger meer blijven?
- Als iemand stopt omdat hij/zij onvoldoende tijd heeft: is er een mogelijkheid om vrijwilliger te worden op oproepbasis/nul uren? Hoe maak je een duidelijk onderscheidt in rechten en plichten die daarbij horen in vergelijking met een reguliere vrijwilliger? Hoe lang moet iemand een reguliere vrijwilliger zijn geweest om op deze schaduwlijst te kunnen komen? Wat is het effect op de reguliere vrijwilligers?
- Hoe kan je een (niet per se opzettelijk) slecht functionerende vrijwilliger bijsturen? Kan deze persoon een andere taak uitvoeren waarbij hij beter op zijn plaats is? Worden er voortgangsgesprekken gevoerd, waarin het functioneren ter sprake komt en worden afspraken op papier gezet?
- Hoe ga je om met vrijwilligers die afspraken niet nakomen? Waar ben je enigszins flexibel in en wat zijn de ‘harde’ regels die niet overtreden mogen worden. Wat zijn de sancties? Geef je eerst een officiële waarschuwing? Zet je iemand tijdelijk op non-actief? Op welk punt ga je over tot afscheid nemen van de vrijwilliger?

OVERDRACHT VAN WERK EN ERVARING

Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk is het belangrijk te kijken wat de vrijwilliger achterlaat. Zijn er taken die overgedragen moeten worden? Heeft de vrijwilliger ervaringen gehad die kunnen bijdragen aan de kwaliteit van vrijwilligerswerk bij anderen?

Goede afspraken maken over de overdracht is voor de vrijwilliger een vorm van waardering. Het toont aan dat het verrichte werk van belang was voor de organisatie.

BEPAAL EN BESCHRIJF MET JE ORGANISATIE:
- Hoe en aan wie worden taken overgedragen?
- Hoe houd je zinvolle ervaring(en) binnen het vrijwilligersteam?
- Wie bewaakt de kwaliteit van de overdracht?
- Wanneer/ hoe organiseer je dit (deadline)?

EXITGESPREK

Het houden van een exitgesprek geeft gelegenheid om met elkaar ervaringen te delen en te kijken hoe de periode wordt afgesloten. Als organisatie kun je leren van een exitgesprek. Het geeft inzicht in wat niet goed ging en wat aangepast kan worden, bijvoorbeeld in taakomschrijvingen en functies of werkwijzen. Het helpt ook de vrijwilliger om goed afscheid te nemen. Onderschat niet wat het (positieve) effect hiervan kan zijn.

BESPREEK ONDERSTAANDE PUNTEN OVER HET EXITGESPREK MET JE TEAM EN SCHRIJF OP:

- Hoe kijken jullie aan tegen het voeren van exitgesprekken? Wat is de toegevoegde waarde ervan voor de organisatie?
- Wat bespreek je tijdens het exitgesprek en wie zijn er vanuit de organisatie bij aanwezig?
- Hoe kun je het exitgesprek (alvast) een (feestelijk) afscheid laten zijn?
- Hoe kan je de informatie die hieruit komt gebruiken voor de toekomst?
- Hoe ga je inventariseren waarom mensen weggaan/ niet terugkomen en hoe zorg je ervoor dat je hun terugkoppeling kunt inzetten voor verbetering van je beleid.
- Hoe rond je af met mensen die aangeven geen exitgesprek te willen? Hoeveel druk leg je op de wenselijkheid van een afrondend gesprek?

PUNTEN DIE JE KUNT BESPREKEN TIJDENS EEN EXITGESPREK ZIJN:

- De reden van het afscheid en hoe de vrijwilliger zich erbij voelt.
- Afspraken over het afronden en overdragen van werkzaamheden en het inleveren van spullen.
- Waar kun jij een vertrekkende vrijwilliger nog blij mee maken, zodat de vrijwilliger merkt dat je het (begrijpt, maar desondanks erg) jammer vindt dat hij gaat en je je waardering voor zijn inzet een laatste keer wilt laten blijken?
- Mogelijk wil de vrijwilliger betrokken blijven bij de organisatie, alleen voor een andere taak en/of op andere tijdstippen. Bespreek wat de wensen hierin zijn en hoe je contact blijft houden.

- Op welke wijze wil de vrijwilliger afscheid nemen? Wil de vrijwilliger graag in de belangstelling staan of juist liever stilletjes vertrekken? Wat zijn de mogelijkheden voor afscheid.
- Wat kan en wil de vrijwilliger nog voor jullie organisatie betekenen als ambassadeur nu hij definitief gaat stoppen als (reguliere) vrijwilliger?

AFSCHEID NEMEN

Het afscheid is een geschikt moment om de vrijwilliger(s) te belonen voor zijn/haar/hun inzet. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van een afscheidsborrel of -feestje, een presentje en een persoonlijk praatje.

BEPAAL EN BESCHRIJF MET JE ORGANISATIE:

- Wat zijn de mogelijkheden voor het nemen van afscheid? Wat kun je voorstellen aan een vertrekkende vrijwilliger?
- Wat is het budget?
- Wie organiseert het afscheid?
- Hoe pak je het aan met tijdelijke vrijwilligers en/of grote(re) groepen die komen en gaan?

KEES tipt: neem eventuele kritiek serieus

Wat heb je nog aan iemand die gaat stoppen vanwege ontevredenheid? Meer dan je denkt. Je kunt veel kennis halen uit een exitgesprek, eventuele frustratie bij jezelf oplossen en mogelijke (imago)schade beperken. Voor een vruchtbaar gesprek zorg je voor voldoende tijd en een privé-ruimte waar je niet wordt gestoord en de vrijwilliger vrijuit kan praten. Luister, vraag door en toon begrip. Voel je je aangevallen? Pas op met in de verdediging schieten, ervaringen kunnen verschillen. Waar je ruimte ziet, kun je eventuele zaken nog eens toelichten. Als je het al weet, kun je aangeven wat je met de gedeelde informatie gaat doen. Zorg ervoor dat het gesprek in het teken staat van een positief afscheid, zodat je beiden met een fijn gevoel doorgaat en je iemand behoudt als ambassadeur.

SAMENVATTING

Vrijwilligersmanagement meer dan vrijwilligers aanstellen, de taken verdelen en zorgen dat alle werkzaamheden verricht worden. Met een goed vrijwilligersbeleid heb je inzicht in wat organisatie en vrijwilligers voor elkaar kunnen betekenen, voldoe je aan wet- en regelgeving en borg je continuïteit. Een volledig beleidsstuk bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Visie en taken
Visie
Taken

2. Werving en selectie
Werving
Selectie

3. Begeleiden
Introductie
Begeleiding op motivatie en evalueren
Conflicthantering
Deskundigheidsbevordering

4. Basisvoorwaarden
Het rooster
Arbeidsvoorwaarden
Vrijwilligersovereenkomst
Onkosten- en vrijwilligersvergoeding
Verzekeringen
Arbowetgeving
Communicatie
Inspraak en medezeggenschap

5. Belonen

6. Vertrek en afscheid
Beëindiging
Overdracht van werk en ervaring
Exitgesprek
Afscheid nemen

MEER INFORMATIE EN VERDIEPING

BRONNEN

- De wervingscirkel
- *Basisboek Vrijwilligersmanagement*, Willem-Jan de Gast en Ronald Hetem, Coutinho 2024
- Handreiking *Backstage* door M. Popovic, Utrecht: Movisie 2009
- Handreiking AVG, verkrijgbaar via VNPF
- Infodocs, verkrijgbaar via KEES: Drank en horecawet, IVA, Werken met vrijwilligers onder de 18 jaar, Vrijwilligersovereenkomst, Vrijwilligersverzekeringen en aansprakelijkheid
- www.caopoppodia.nl
- www.vnpf.nl
- www.keescultuurvrijwilligers.nl

STICHTING KEES & VNPF

Vrijwilligers zijn helden waar de culturele sector veel aan heeft! Culturele vrijwilligerscentrale KEES helpt de sector daarom met de inzet van deze vrijwilligers. Dit doet KEES met diverse diensten binnen de thema's trainen, werven, adviseren en coördineren. Sinds 2018 werken KEES en de VNPF samen. VNPF-leden krijgen 10% korting op trainingen en kunnen met al hun vragen over vrijwilligersbeleid terecht bij KEES via info@keescultuurvrijwilligers.nl. Meer info? Kijk op www.keescultuurvrijwilligers.nl.