

## **Inzet van vrijwilligers: kansen en grenzen**

### **Situering**

“Vrijwilligers zijn het cement van de samenleving.” “Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend.” “Vrijwilligerswerk is onbetaalbaar.” Drie uitspraken die in vrijwilligerscampagnes gebruikt worden. Er klinkt dankbaarheid en vertrouwen uit. Het inzetten van vrijwilligers is steeds meer nodig in de gezondheidszorg, de sociale en de kerkelijke sector, omdat de beroepskrachten te duur zijn. De professionals worden vooral bij de aansturing van de vrijwilligers ingezet. Dit is een tijdsverschijnsel.

Professionals verzuchten echter regelmatig: “Ik moet ze te vriend houden. Het zijn maar vrijwilligers, dus ik kan niet te veel van hen vragen.” “Die verantwoordelijkheid kun je een vrijwilligers niet geven”. “Ik doe het net zo lief zelf, vrijwilligers kosten zoveel tijd.”

De inzet van vrijwilligers wordt dan met een heel andere toon dan in de campagnes beoordeeld. Het is eerder een noodzakelijk kwaad dan een cadeau aan de samenleving.

### **Opzet**

Deze module is bedoeld voor mensen in het kerkelijk circuit (vrijwilliger of professional) die diaconale activiteiten uitvoeren. Dit kunnen bijvoorbeeld coördinatoren van inloophuizen, voedselbanken of ziekenbezoekgroepen zijn. Als ze met vrijwilligers werken zullen ze daar regelmatig, behalve plezier, ook last van ervaren. Aan de hand de analyse van de belangen van de organisatie of werkgroep en die van de vrijwilliger wordt inzicht gegeven in hoe aan een voor beiden passende match gewerkt kan worden. De module kan individueel doorgenomen worden of gezamenlijk op bestuursniveau, of op het niveau van leidinggevenden, als beroepskracht of als vrijwilliger.

Omdat deze module zich op zeer verschillende soorten organisaties en groepen richt zullen niet alle aanwijzingen voor iedereen direct herkenbaar zijn. Wees creatief en vertaal deze naar uw eigen situatie.

De module kan gebruikt worden door organisaties die al met vrijwilligers werken, of die dat van plan zijn te doen.

### **Programma**

- 1 Inventariseren van argumenten van de organisatie of werkgroep om er voor te kiezen met vrijwilligers te werken
- 2 Inventariseren van mogelijke argumenten van vrijwilligers om zich aan te bieden
- 3 Beschrijving van soorten vrijwilligers
- 4 Zoeken van overeenkomende belangen
- 5 Vaststellen welk soort vrijwilligersbeleid -benadering hier bij hoort
- 6 Een voorbeeld vrijwilligerscontract

## 1. Inventariseren van argumenten van de organisatie of werkgroep om er voor te kiezen met vrijwilligers te werken

We noemen enkele argumenten die voor uw organisatie kunnen gelden.

U kunt deze zelf bevestigen of laten afvallen en aanvullen

- We hebben te weinig (geld voor) beroepskrachten om alles wat we als organisatie willen doen, tot stand te brengen
- Onze beroepskrachten missen een aantal vaardigheden die we nodig hebben voor bepaalde taken
- We vinden het symbolisch belangrijk dat mensen die zich aan ons verbonden hebben, actief zijn binnen de gemeenschap. Het laat zien dat de gelovigen de kerk mee vorm geven
- We vinden het inhoudelijk belangrijk dat mensen die zich aan ons verbonden hebben, actief zijn binnen de gemeenschap. Het geeft onze kerk meer inspiratie en kwaliteit
- We vinden vrijwilligerswerk een vorm bij uitstek, waarmee mensen hun geloof / levensbeschouwing handen en voeten kunnen geven
- Bepaalde vrijwilligers garanderen de continuïteit van het werk van onze gemeenschap. Beroepskrachten verdwijnen weer na een enige tijd, als ze overgeplaatst worden. Mensen in de wijk blijven langer verbonden, soms zelfs nog als ze verhuisd zijn naar elders
- 
- 
- 
- 

## 2. Inventariseren van mogelijke argumenten van vrijwilligers om zich aan te bieden

We noemen weer enkele argumenten die voor uw organisatie of groep kunnen gelden.

U kunt deze zelf bevestigen of laten afvallen en aanvullen

- Mensen hebben tijd over en vervelen zich
- Mensen willen zich nuttig maken
- Mensen willen gewaardeerd worden
- Mensen proberen met dit werk een sociaal netwerk tot stand te brengen
- Door dit werk geven mensen gestalte aan hun geloofsleven of levensbeschouwing
- Mensen willen een specifieke bijdrage leveren aan deze organisatie
- Mensen zien dit werk als ruilmiddel: ik doe iets voor God, hopelijk doet God daarom iets voor mij
- Mensen zien dit werk als ruilmiddel: ik doe iets voor de gemeenschap/organisatie/samenleving, hopelijk doet gemeenschap/organisatie/samenleving daarom iets voor mij
- Mensen doen dit werk uit dankbaarheid voor de zegeningen in hun leven
- Mensen doen dit uit plichtsbesef ten opzichte van degene die hen gevraagd heeft (bijvoorbeeld: de pastor die erg omhoog zat met bepaalde werkzaamheden)
- 
- 
- 
-

Vraag u bij het invullen wel af, hoe u bij deze argumenten komt: heeft u ze werkelijk gehoord en ervaren, of vermoed u ze. Advies: vraag er naar en praat erover.

### 3. Soorten vrijwilligers

Bepaalde organisaties trekken vrijwilligers aan met een bepaald soort eigenschappen. Die brengen zowel kansen als grenzen met zich mee.

1. Er zijn mensen met zorgende karakters. Het voordeel is dat deze mensen heel meevoelend zijn en oog hebben voor detail. Ze zijn er al, vóór ze iets gevraagd is. Hun grens is dat ze vaak de belangen van anderen boven die van zichzelf stellen en daarom zich over de kop werken.  
Om hen te beschermen kan het helpen met hen af te spreken dat ze met de coördinator op gezette tijden even stil staan bij de inhoud van het werk en de werkdruk die dat oplevert. Veel aandacht geven, dus.
2. Er zijn mensen die zich steeds als hardwerkende redder opwerpen. Ze zetten zich met een tomeloze energie in om de boel niet fout te laten lopen. Dat is de positieve kans voor de organisatie om met deze mensen te werken. De grens is echter dat ze zo actief zijn dat ze degene of de zaak die ze willen redden voorbij lopen. Iedere bedenking of kritische vraag vanuit de organisatie ervaren ze als een rem op en ontkenning van hun goede bedoelingen. Daardoor kunnen ze zich voortijdig terugtrekken of dingen doen die ze niet meer overleggen, zodat aansturing erg moeilijk wordt.  
Het kan hen helpen als hun taak en de grenzen van hun verantwoordelijkheid op papier gezet worden en dat ze een duidelijk aanspreekpunt hebben, aan wie ze regelmatig rapporteren waarmee ze bezig zijn. Een beetje strak houden, dus.
3. Er zijn mensen met heel weinig zelfvertrouwen die daarom maar moeilijk initiatief kunnen nemen en beslissingen uitstellen. We noemen ze meewerkende uitstellers. Dit kan in een groep waarin meerdere leidersfiguren en doeners zitten fijn zijn, omdat deze personen meegaand zijn en weinig tijdrovende discussie veroorzaken. Dit kan echter ook leiden tot steeds terugkerende irritatie bij collega's die vinden dat ze teveel zelf moeten opknappen. Omdat ze ook wel zien dat er sprake is van een laag zelfbeeld, zullen ze de persoon daar zelden rechtstreeks op aanspreken. Toch moeten ze hun frustraties kwijt. Dan zal er achter de rug om gepraat gaan worden, wat de onzekerheid alleen maar zal vergroten. Dit is niet goed voor de werksfeer. Hen kan het helpen een duidelijke, afgebakende opdracht te geven.

### 4. Zoeken van overeenkomende belangen

Uit bovenstaande inventarisatie blijkt al dat er mogelijk tegengestelde belangen spelen tussen de partijen. Als de vrijwilliger zich vooral inzet om aandacht en erkenning te krijgen en daarom veel tijd opeist, is het moeilijk als drukbezette, aansturende verantwoordelijke de meerwaarde voor de organisatie te zien. Als de vrijwilliger het werk als ruilmiddel ziet, maar toch steeds tegenslagen in het dagelijks leven krijgt, zal het moeilijk zijn om gemotiveerd te blijven. Maar wat bindt? Waar heeft u iets aan elkaar? Waaraan beleeft u beiden meer voordelen dan nadelen?

## 5. Vaststellen welk soort vrijwilligersbeleid hier bij hoort

Je kunt niet alle moeilijkheden vóór zijn, maar bedacht zijn op deze zaken kan helpen om niet iedere keer weer voor dezelfde problemen te komen staan. Vrijwilligersbeleid is belangrijk. Weet wat je van vrijwilligers verwacht en wat je ze te bieden hebt. In het algemeen kunt u zich deze vragen stellen:

- Wat zijn de taken?
- Wat zijn de verantwoordelijkheden?
- Wat zijn de werktijden (werkperiodes bij projecten)?
- Welke mogelijkheden tot onkostenvergoedingen zijn er?
- Door wie wordt men aangestuurd en in welke mate?
- Bij wie kan men stoom afblazen bij eventuele incidenten of juist mooie voorvallen?
- Bij wie kan men terecht bij eventuele conflicten?

### Enkele voorbeelden:

*Een groep of organisatie kan het beleid hebben dat ze de werken van barmhartigheid in praktijk wil brengen, zowel in de activiteiten voor de doelgroep als voor haar eigen mensen. Zo kan een voedselbank voor haar klanten het motto hebben van de hongerigen voeden en de dorstigen laven. Bovendien wil ze verspilling van grondstoffen tegen gaan Vanuit die gedachte kan ze de keuze ook maken veel energie en tijd te steken in vrijwilligers die het werk doen om een sociaal netwerk op te bouwen: de vreemdelingen herbergen. Verspilling van talenten tegen gaan. De vrijwilliger krijgt de kans zich nuttig te maken en te ontplooiën. Dat is een overeenkomst van belangen.*

*Indien de organisatie of groep niet zo zeer een gemeenschap is, maar wordt samengehouden door enkele mensen die hun tijd en kwaliteiten ter beschikking stellen, zal er misschien geen of geen eenduidige visie zijn. Men lost voorkomende problemen op en is blij met iedere hulp die aangeboden wordt. Vaak leidt dat op den duur tot aparte koninkrijkjes van projecten, met bazen en knechten. Als het eenmaal zover is, is dat moeilijk te herstellen met nieuw vrijwilligersbeleid. Mensen voelen zich niet serieus genomen als ze privileges moeten inleveren en als ze meer verantwoording moeten gaan afleggen dan eerst. Toch zal het daar waarschijnlijk ooit op uit moeten komen. We leven in een tijd waarin samenwerkingsverbanden helder moeten zijn en eilandjes niet altijd meer passen. Bij de schaalvergroting van parochies, of aangescherpt subsidiebeleid van de gemeente is het zaak om het verleden niet als heilig te zien, maar te kijken wat de nieuwe situatie vereist. Werkgroepen zullen worden samengevoegd. Doelstelling moeten scherper worden geformuleerd. Dit kan voor vrijwilligers die hun werk meer uit plichtsbesef deden dan uit plezier, reden zijn om af te haken. Dit hoeft niet altijd een drama te zijn. Er zullen dan nieuwe evenwichten en verhoudingen gezocht moeten worden.*

Om de juiste vrijwilliger op de juiste plaats te krijgen kan onderstaande vragenlijst gebruikt worden.

	<b>Wat heeft de werkgroep/taak nodig?</b>	<b>Wat heeft deze vrijwilliger te bieden?</b>
Hoeveel tijdsinvestering wordt er verwacht?(week, maand, jaar)		
Welke vaardigheden zijn er nodig? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administratief</li> <li>• Financieel</li> <li>• Creatief</li> <li>• Mondeling</li> <li>•</li> </ul>		
Welke karaktereigenschappen zijn er nodig? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discretie</li> <li>• Open blik</li> <li>• Scherp en kritisch</li> <li>• Op zoek naar compromis</li> <li>• Dienstbaar</li> <li>• Kartrekker</li> <li>• Zelfstandig kunnen werken</li> <li>• In groepsverband kunnen werken</li> <li>• Pionieren</li> <li>• Zorgzaamheid</li> <li>• Spiritueel zijn</li> <li>•</li> </ul>		
Welke 'arbeidsomstandigheden' worden er verwacht? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is er een werk-/vergaderruimte nodig</li> <li>• Toegang tot een computer, printer, kopieerapparaat</li> <li>• Toegang tot gereedschap en /of andere materialen</li> <li>• Ruimte delen met andere groepen</li> <li>•</li> </ul>		

## **6. Voorbeeld vrijwilligerscontract**

Voor bepaalde vrijwilligerstaken kan het gewenst zijn een contract af te sluiten.

Zo kan vastgelegd worden dat mensen met financiële, dienstverlenende, zorgende en communicatieve taken naar de buitenwereld dat volgens bepaalde afspraken doen. Denk daarbij aan vertrouwelijkheid en beleidslijnen van de organisatie. Bovendien belooft de organisatie goed voor haar vrijwilligers te zorgen.

Hierna vindt u een voorbeeld, dat als basis kan dienen voor uw eigen contract.

### Logo Organisatie

Omdat wij als (*organisatiennaam*) vrijwilligerswerk heel serieus nemen is dit vrijwilligerscontract opgesteld en ondertekend.

Vrijwilliger:

Naam

Adres

Postcode en woonplaats

Geboortedatum

zal vanaf (*datum*) .... zich inzetten voor (*naam werkgroep of taak*) .....

Voor een periode van ..... voor (*aantal uren per week/maand*).....

- De vrijwilliger zal de taak naar eer en geweten vervullen en zich laten sturen door het vastgestelde beleid.
- De vrijwilliger is bereid zich te laten begeleiden en de eventueel aangeboden deskundigheidsbevordering te volgen om te kunnen groeien in haar/ zijn kwaliteiten die nodig zijn voor de taak.
- Vertrouwelijke informatie die de vrijwilliger krijgt door deze taak, zal als zo danig behandeld worden en niet met derden gedeeld worden.
- Indien er kosten voor de vrijwilligerstaak gemaakt moeten worden, kunnen deze vooraf overlegd worden met de verantwoordelijke vanuit de organisatie en na goedkeuring gedeclareerd worden.
- Voor de tijd dat de vrijwilliger actief is voor onze organisatie is zij/hij verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen.
- De vrijwilliger heeft recht op begeleiding, indien die door haar/hem gewenst is
- De vrijwilliger wordt uitgenodigd voor de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst

Datum

Vrijwilliger

Namens de organisatie

.....

.....

.....

### Tot slot

- Werken met vrijwilligers biedt zowel de vrijwilliger als de organisatie kansen en grenzen. Je hebt het meest aan elkaar als de wederzijds belangen overeenkomen of op elkaar aansluiten. Neem daarom de tijd en de aandacht voor de vrijwilliger. Zorg zo dat de vrijwilliger geen ballast wordt, maar iemand blijft die het werk mee draagt en een plezier is om mee om te gaan. Zo worden geen wig, maar blijven ze cement.

- Om wat extra veiligheid in te bouwen is het goed om vast te leggen dat de vrijwilliger zal worden ingewerkt gedurende een bepaalde periode en dat daarna een gesprek plaats zal vinden waarin beide partijen de keuze maken van wel of niet met elkaar doorgaan. Dit geeft beiden de kans om te bekijken of de samenwerking bevalt en is er de gelegenheid om op een nette manier afscheid van elkaar te nemen.
- Indien vrijwilligers op huisbezoek gaan, met kinderen werken en/of financiële bemoeienis krijgen met mensen van de doelgroep is het zeer wenselijk in te voeren dat een bewijs van gedrag vereist is. Deze zijn te verkrijgen bij de gemeente. De kosten hiervoor zijn natuurlijk voor de organisatie.

Deze module is niet volledig als het gaat over het opzetten van vrijwilligersbeleid. Dat was ook niet de opzet.

Modules die op dit onderwerp betrekking hebben kunt u vinden op [www.rkdiaconie/leren](http://www.rkdiaconie.nl/leren) :

Beleid maken: Kunnen; werven en mobiliseren van vrijwilligers / titel: Werven van vrijwilligers

Beleid maken: Kunnen: organiseren van scholing / titel: Investeren in vrijwilligers

Bewust worden: Weten: Profiel van onze werkgroep / Wie zijn we en waar doen we het voor?