

VRIJWILLIGERSWERK ORGANISEREN

wie van de drie

vrijwilligers selecteren

ZONDER VRIJWILLIGERS DRAAIT VLAANDEREN VIERKANT

Vlaanderen telt vandaag meer dan een miljoen vrijwilligers die zich wekelijks inzetten voor anderen via hun sportclub, het OCMW, een toneelgroep, de milieuvereniging of het jeugdhuis... Het vrijwilligerswerk kent vele grote en kleine organisaties. Sommige soorten hebben bij ons al een lange en rijke traditie, anderen zijn gloednieuw en trendy. Ze zijn echter allen even onlosmakelijk verbonden met onze manier van samenleven in Vlaanderen.

Leg het vrijwilligerswerk een week stil en onze samenleving draait vierkant.

Ondersteuning bieden aan het vrijwilligerswerk mag geen kwestie van luxe zijn, maar moet als een maatschappelijke noodzaak beschouwd worden. Onder impuls van de Koning Boudewijnstichting, het Platform voor Voluntariaat vzw en de Vereniging van Vlaamse Provincies hebben de vijf Vlaamse provinciebesturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie recentelijk ieder een Steunpunt voor Vrijwilligerswerk opgericht. Deze Steunpunten werken gezamenlijk ondersteuningsinitiatieven uit en vertalen deze naar hun eigen regio. Zij bouwen bijvoorbeeld, samen met het Platform voor Voluntariaat vzw, de vacaturebank voor vrijwilligerswerk uit om zo vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen. Met de steun van de Vlaamse Gemeenschap hebben de Steunpunten nu een volledig vormingsprogramma uitgewerkt over het vrijwilligersmanagement voor organisaties.

EEN VRIJWILLIGERSMANAGEMENT IN 9 DELEN

De handleiding van dit vormingspakket bestaat uit 9 boekjes. Zij werden geschreven door Peter Vananderoye van het Steunpunt Vrijwilligerswerk Limburg in samenwerking met Hilde De Wilde van de bvba ATOOM, in opdracht van de Provincie Limburg. In deze reeks staan zowel theoretische modellen als praktische oefeningen, nuttige adressen en een uitgebreide literatuurlijst. Ze zijn vooral bestemd voor de vrijwilligersorganisaties maar het deeltje over het statuut bevat ook belangrijke informatie voor de vrijwilligers zelf. De 9 deeltjes zijn in één box of afzonderlijk verkrijgbaar via de Steunpunten voor Vrijwilligerswerk.

Eén boekje uit de reeks ligt nu voor u... Als dit boekje mee kan zorgen voor een grotere tevredenheid bij de vrijwilligers terwijl de organisatie haar doel beter kan bereiken, dan is ons opzet geslaagd.

Veel succes met uw vrijwilligerswerk,
namens de vijf provinciale Steunpunten voor Vrijwilligerswerk en het Punt te Brussel.

Sonja Claes, gedeputeerde voor welzijn Limburg
Dirk De Fauw, gedeputeerde voor welzijn West-Vlaanderen
Wiske Ockerman, gedeputeerde voor welzijn Vlaams-Brabant
Jean-Pierre Van Der Meiren, gedeputeerde voor welzijn Oost-Vlaanderen
Marc Wellens, gedeputeerde voor welzijn Antwerpen
Jos Chabert, minister van de Vlaamse Gemeenschapscommissie voor Welzijn en Gezondheid
Mieke Vogels, Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen

maart 2001

EEN RODE DRAAD

We zetten hieronder alle belangrijke thema's die in een vrijwilligersbeleid aan bod komen, kort en overzichtelijk op een rij.

1. EEN EIGEN VRIJWILLIGERSBELEID

(de zin van een vrijwilligersbeleid - de samenvatting)

Wat is een vrijwilligersbeleid? Waarom zouden we in onze organisatie een eigen vrijwilligersbeleid ontwikkelen? Wat kan een vrijwilligersbeleid ons opleveren?

2. ORGANISATIES & VRIJWILLIGERS

(starten met een vrijwilligersbeleid)

Waarom verwachten vrijwilligers vandaag iets anders van een organisatie dan vroeger? Hoe werkt onze organisatie? Wat zijn onze primaire en secundaire doelen? Met welke problemen heeft onze organisatie af te rekenen? Waarom werken wij met vrijwilligers?

3. DE JUISTE JOB

(taakafbakening voor vrijwilligers)

Kunnen vrijwilligers alle taken in onze organisatie opnemen, of moeten we de taken verdelen tussen beroepskrachten en vrijwilligers? Hoe staan onze beroepskrachten en vrijwilligers tegenover elkaar?

4. OP ZOEK NAAR VRIJWILLIGERS

(vrijwilligers werven)

Hoe kunnen we op zoek gaan naar de vrijwilligers? Voor welke taken zoeken we vrijwilligers? Waar vinden we die mensen die we zoeken? Via welke kanalen kunnen we het best werven?

5. WIE VAN DE DRIE

(vrijwilligers selecteren)

Waarom is een goede selectie zo belangrijk? Hoe organiseren we onze selectie? Op welke basis selecteren we kandidaten?

6. (BIJ)HOUDEN IS DE KUNST

(vrijwilligers motiveren)

Hoe motiveer je vrijwilligers? Is elke motiverende factor gelijk voor iedere vrijwilliger? Waarom doet iemand vrijwilligerswerk in mijn organisatie?

7. MET IJZEREN HAND EN FLUWELEN HANDSCHOEN

(vrijwilligers begeleiden)

Welke leiderschapsstijl pas ik het best toe? Wat met 'probleem'-vrijwilligers? Hoe kan ik een vrijwilliger zo goed mogelijk volgen in zijn bezigheid?

8. CHARTERS VOOR STARTERS

(afspraken en overeenkomsten voor vrijwilligers)

Werken we wel of niet met een overeenkomst? Is een afsprakennota hetzelfde als een overeenkomst?

9. DE REGELS VAN HET SPEL

(het statuut en de wettelijke bepalingen voor het vrijwilligerswerk)

Bestaat er een statuut voor de vrijwilliger? Welke verzekering is belangrijk voor vrijwilligers? Welke (onkosten)vergoedingen mogen vrijwilligers ontvangen?

1 SELECTEREN VAN VRIJWILLIGERS

Gebaseerd op "Rekruteren" van het Rode Kruis Vlaanderen (Verstraete, C., 1994).

Omtrent het selecteren van vrijwilligers heerst er heel wat weerstand. Tegenstanders claimen dat men mensen die zich onbetaald en vrijwillig inzetten niet kan afwijzen. Er is een grote nood aan vrijwilligers en door een selectieprocedure toe te passen verhoog je de drempel. Maar er zijn ook argumenten die er voor pleiten. Het publiek heeft recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening. Ook de vrijwilliger heeft recht op een gepaste taak. Dat komt zijn motivatie ten goede. Niet iedereen is voor elk vrijwilligerswerk geschikt. Een gesprek op voorhand geeft de vrijwilliger ook het gevoel ernstig genomen te worden.

We bespreken de verschillende stappen die in de selectie van één of meerdere geïnteresseerden voorkomen. Dit kan de indruk wekken van een lange omslachtige procedure. In de praktijk verloopt alles meestal veel eenvoudiger omdat verschillende stappen ineens kunnen worden gezet. We behandelen ze echter toch een na een voor de duidelijkheid.

1.1 SELECTIECRITERIA

Besteed voldoende tijd aan het formuleren van selectiecriteria. Bepaal de criteria zo duidelijk mogelijk, waarbij je voor ogen houdt dat het om vrijwilligerswerk gaat. Als je geen criteria gebruikt, zal de organisatie of het werk zelf zorgen voor een bepaalde selectie. Als mensen zich niet thuis voelen of niet tegen de taken opgewassen zijn, selecteren ze immers zichzelf: ze gaan weg.

Bij het bepalen van de selectiecriteria kijk je terug naar het wervingsplan. Daar heb je immers de doelgroep van de wervingsactie omschreven. Je hebt een aantal vereisten (persoonskenmerken, kennis / vaardigheden, middelen / mogelijkheden, houding en onverenigbaarheden) gesteld.

Voorbeeld: een mogelijk profiel van een vrijwilliger in de jeugdhulpverlening

Kennis / vaardigheden en houding:

- iets anders (positiever) kunnen bieden dan wat de jongere daarvoor heeft meegemaakt
- Een stabiele houding hebben
- Trouw kunnen tonen
- Uithoudingsvermogen hebben
- iets van jezelf kunnen laten zien waarmee je vertrouwen kan wekken
- Kunnen incasseren
- Ervaringen uit je eigen leven kunnen inbrengen als voorbeeld van hoe het anders kan

Persoonskenmerken:

- Man of vrouw
- Tussen 18 en 30 jaar

Middelen / mogelijkheden:

- Mobiel zijn
- Minstens drie maanden kunnen inzetten (om een min of meer stabiel kader te vormen voor de jeugdige)

2 DE SELECTIEPROCEDURE

Het eerste contact heeft als voornaamste bedoeling om wederzijds kennis te maken. Met de oriëntering of selectie wordt ervoor gezorgd dat de juiste persoon op de juiste plaats terecht komt. De introductie heeft tot doel om de nieuwe vrijwilligers wegwijs te maken in de dagdagelijkse gang van zaken van de organisatie en hen in te werken in hun taak.

2.1 HET EERSTE CONTACT

Wanneer een wervingsactie succes heeft, melden zich mensen aan, met een briefje, telefonisch of persoonlijk. Het antwoord op deze aanmelding is heel belangrijk. Het is immers als het ware het 'visitekaartje' van de organisatie. In een antwoord kan, voor een eerste contact, een persoonlijke ontmoeting voorgesteld worden. Tevens moet er, in de reactie, voor worden gezorgd dat de geïnteresseerde:

- Weet wie haar aansprekers zijn en welke functie ze hebben bij de organisatie;
- Geïnteresseerd en enthousiast blijft;
- Weet wie persoonlijk contact zal opnemen voor een gesprekje;
- Wat de bedoeling is van dit gesprekje;
- Waar en wanneer de ontmoeting kan plaatshebben;
- Hoe die ontmoeting tot stand kan/zal komen.

De kandidaat kan natuurlijk ook direct opgezocht worden voor een eerste gesprekje en zo de eerste stap overslaan. Wacht niet te lang om te reageren. Probeer binnen de week te antwoorden. Een vlugge reactie geeft blijk van interesse, speelt bij de geïnteresseerde in op het enthousiasme van het moment en laat vermoeden dat het binnen de organisatie vlot draait. Heb je in je antwoord een persoonlijke ontmoeting voorgesteld met een andere persoon van de afdeling, maak dan vooraf met die persoon de nodige afspraken en controleer nadien of alles verlopen is zoals werd afgesproken. Houd je aan uw beloften. Als je hebt beloofd dat er binnen de week iemand met de geïnteresseerde contact zal opnemen dan moet je ervoor zorgen dat dit ook gebeurt, binnen de week.

De informatie die je verstrekt moet juist zijn. Stel de werking niet mooier voor dan ze is of belooft niets wat je later niet kan waarmaken. Dring je niet op wanneer je aanvoelt dat de geïnteresseerde niet gesteld is op een bezoekje.

De teksten die je bezorgt, moeten verstaanbaar zijn. Een geïnteresseerde is nog niet vertrouwd met jouw organisatie en kent dus ook veel namen, afkortingen en typische woorden niet.

2.2 HET KENNISMAKINGSGESPREK

Kennismakingsgesprekken hebben een dubbel doel. De eventuele vrijwilliger krijgt meer informatie over de organisatie en de organisatie kan zich een beeld vormen van de vrijwilliger. Tijdens een kennismakingsgesprek, als eerste fase in een selectieprocedure, geef je de potentiële vrijwilliger informatie over:

- De organisatie
- De werking
- Taken waarvoor vrijwilligers gezocht worden
- Eventuele voorwaarden
- Verwachtingen
- De doelgroep
- De doelstelling van het werk
- ...

Daarna laat je de kandidaat vrijwilliger aan het woord. Laat hem/haar vertellen over:

- Zijn/haar interesses
- Motivatie
- Verwachtingen
- Mogelijkheden
- ...

Behalve individuele gesprekken worden ook vaak informatiebijeenkomsten georganiseerd, zeker als een grote groep vrijwilligers zich heeft aangemeld. Hier ligt de nadruk meer op zelfselectie. Mensen trekken dan zelf de conclusie of ze alsnog in die organisatie willen stappen of niet...

Dit eerste contact kan worden afgesloten met het voorstel om er nog eens over na te denken en met de afspraak om over enkele dagen weer contact op te nemen. Een paar dagen bedenktijd geeft de kandidaat immers de mogelijkheid om alle informatie nog eens rustig door te nemen met het oog op het nemen van een verantwoorde beslissing. Het kan ook zijn dat dit eerste gesprek meteen een oriënteringsgesprek wordt.

2.3 HET ORIËTERINGSGESPREK

Een oriënteringsgesprek gaat verder dan louter wederzijdse informatieuitwisseling. Je gaat na of de kandidaat vrijwilliger geschikt is voor een bepaalde functie/taak.

Je kan de kandidaat vrijwilliger vragen stellen als:

- Bent u bekend met de doelgroep waarmee u gaat werken?
- Heeft u zelf vroeger als deelnemer aan zo'n activiteit meegedaan?
- Welke dingen denkt u goed te doen en met welke dingen heeft u wat meer moeite?
- ...

Hou de selectiecriteria voor ogen!!! Maar vergeet ook niet dat de ideale vrijwilliger niet bestaat. Water bij de wijn doen kan geen kwaad zolang de wijnsmaak behouden blijft.

Daar dit gesprek jou in staat moet stellen om te beslissen of een kandidaat voor een bepaalde taak geschikt is, kan u peilen naar:

- Belangstelling, motivering en ingesteldheid
- Interesses, wensen en verwachtingen
- Aanbod (wat wil de kandidaat doen, wanneer, hoelang, ...)
- Kwaliteiten en beperkingen, kennis en vaardigheden (of de bereidheid deze te verwerven).

Idealiter laat je de kandidaat vrijwilliger een tijdje meedraaien met een medewerker in uw organisatie. Zorg voor een goede begeleiding, zodat de kandidaat vrijwilliger niet schrikt en zich een vreemde eend in de bijt voelt. Achteraf houd je een gesprek. Je kan dan peilen naar vooraf gestelde verwachtingen en of deze overeenstemmen met de realiteit. Je vraagt naar de beleving van de persoon en of de functie/taak aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de kandidaat vrijwilliger. Wie voert het gesprek? Dat kan de voorzitter van de organisatie zijn of de verantwoordelijke van de dienst(en) waarvoor vrijwilligers gezocht worden.

Houd alles gemoedelijk, eenvoudig en gewoon. Maak voldoende tijd vrij. Zorg voor een ontspannen en aangename sfeer (een drankje, een koekje, ...). Neem nooit plaats tegenover de kandidaat maar naast elkaar aan een hoek van de tafel of het bureau. Na het gesprek volgt de conclusie. Deze kan positief of negatief zijn. Een positieve conclusie is vaak onmiddellijk te trekken op het einde van het gesprek. Voorbeeld: "Wanneer we alle elementen op een rijtje zetten denk ik dat je voor deze opdracht heel geschikt bent. Als je er zelf ook zo over denkt, moeten we enkel nog bekijken hoe we nu verder afspreken". Een negatieve conclusie: zie "het afwijzen van vrijwilligers."

Laat je niet leiden door sympathie- of antipathiegevoelens, door eerste indrukken, vooroordelen of vooringenomenheid. De eerste momenten van het gesprek kunnen wat moeilijk verlopen zijn. Dit mag de beoordeling over de rest van het gesprek niet beïnvloeden. Let er op dat negatieve punten niet zwaarder gaan doorwegen dan positieve punten. Een oriënteringsgesprek is geen alledaagse bezigheid. De houding van de kandidaat tijdens dit gesprek is niet noodzakelijk zijn houding in de dagelijkse omgang. Baseer de beoordeling op relevante criteria (selectiecriteria). Gebrek aan bepaalde kennis kan minder belangrijk zijn dan de bereidheid om bij te leren. Oriëntering stopt niet bij de besluiten van het oriënteringsgesprek. Een goede oriëntering loopt verder via kansen krijgen, kunnen wennen aan een functie en groeien in de oefening ervan, een goede begeleiding.

2.4 DE INTRODUCTIE

Voor een nieuwe vrijwilliger is de concrete uitvoering van zijn taak en de normale gang van zaken in de organisatie nog steeds een grote onbekende: wie zijn de andere vrijwilligers, wat moet er precies gebeuren, met wie, wanneer, hoe verloopt alles concreet, vergaderingen, papieren, verzekering, begeleiding. Op een eerstvolgende vergadering zeggen: "Dit is mijnheer of mevrouw ..., onze nieuwe vrijwilliger, die we hartelijk welkom heten." volstaat als antwoord natuurlijk niet. Een sympathieke en doelmatige werkwijze om een vrijwilliger te introduceren, is het werken met een 'peter/meter' waarbij een ervaren vrijwilliger een nieuwe vrijwilliger een tijdlang onder zijn hoede neemt. De taak van de peter/meter is veelzijdig:

- Informatie verstrekken over de concrete werking van de dienst, de andere medewerkers van de dienst, de andere diensten, de organisatie, de vergaderingen, het beschikbaar materiaal, wat er in het lokaal gebeurt...;
- Wegwijs maken in de paperasserie;

- De nieuwe vrijwilliger voor een eerste vergadering opvangen aan de ingang van het vergaderlokaal (of afhalen thuis), tijdens de vergadering naast hem plaats nemen en, zo nodig, uitleg verstrekken of laten verstrekken door de personen die onvoldoende duidelijk zijn.

Wanneer het een opvolging voor een mandaat betreft kan de opvang best gebeuren door de persoon die nu het mandaat uitoefent en die moet worden opgevolgd. Is dit niet mogelijk dan kan de voorzitter de taak opnemen.

Sluit de introductieperiode, die enkele weken of maanden kan duren, af met een gesprekje over de stand van zaken. Verloopt alles naar wens, zijn er nog moeilijkheden, onduidelijkheden of vragen, beantwoordt het werk aan de verwachtingen, zijn er nog wensen, zaken die moeten veranderen? Een eenvoudige maar doeltreffende manier om te weten te komen wat er moet gebeuren en wat er moet worden vermeden bij het onthaal is: aan alle vrijwilligers die nu actief zijn vragen hoe zij onthaald werden en wat zij zeker zouden vermijden en wat zij zeker zouden doen. Zorg dat de vrijwilliger de kans krijgt om met de andere vrijwilligers kennis te maken. 'In het water springen en zwemmen' kan een manier zijn om te leren zwemmen maar is zeker geen goede manier om de werking van de afdeling te moeten leren kennen.

3 HET AFWIJZEN VAN VRIJWILLIGERS

Soms moeten er mensen afgewezen worden. Als er zich te veel mensen aanbieden of als mensen duidelijk niet aan de criteria voldoen, is dit noodzakelijk. Ga eerst na of je de persoon niet kan doorverwijzen naar een andere afdeling binnen je organisatie. Afwijzen en afgewezen worden is voor beide partijen niet aangenaam. Begin alvast met eerlijk te zijn. Mensen hebben het meestal snel door wanneer hen smoesjes verteld worden. Je kan mensen persoonlijk, telefonisch en schriftelijk afwijzen. Geef ze in ieder geval altijd de gelegenheid om contact op te nemen na de afwijzing zodat ze persoonlijk naar de redenen ervoor kunnen vragen. Voorbeeld van een mondelinge afwijzing:

"Wanneer we alle elementen op een rijtje zetten denk ik dat deze opdracht voor jou niet zo geschikt is. Als je er zelf ook zo over denkt kunnen we wel nog even bekijken welke andere mogelijkheden er zijn".

Probeer jouw afwijzing zo positief mogelijk te laten zijn en richt het zo min mogelijk op een negatieve manier op de persoon zelf. Als iemand bijvoorbeeld heel andere ideeën heeft over het werk, zeg dan niet dat het foute ideeën zijn, maar dat jullie eigen aanpak anders is. Het kan gebeuren dat je iemand moet afwijzen die eigenlijk zelf hulp nodig heeft. Formuleer het dan zo dat het gaat om zaken die hij/zij nog niet goed kan, in plaats van dat hij/zij zelf beter hulp kan gaan zoeken. Noem zo mogelijk een aantal dingen waar hij/zij wel goed in is en andere dingen die hij zou moeten verbeteren om in aanmerking te komen voor vrijwilligerswerk. Dat is minder confronterend en minder afwijzend. Tenslotte kan je hem ook wijzen op een andere vorm van vrijwilligerswerk die je beter bij hem vindt passen.

DOE DE TEST

De volgende oefeningen kunnen je helpen bij het ontwikkelen van een goede selectieprocedure, waardoor kandidaten voelen dat je vrijwilligers in jouw organisatie ernstig neemt.

1.

Vul het selectie en onthaal schema in. Motiveer waarom je bepaalde stappen wel of niet zou zetten in dit proces. Het schema van de selectieprocedure van het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (C.A.W.) DE MARETAK, is een praktijkvoorbeeld dat je als referentie kan gebruiken.

2.

Som een aantal belangrijke selectiecriteria op voor jouw organisatie (in het algemeen) en voor één of meerdere specifieke taken. Let op de haalbaarheid (blijf realistisch in uw verwachtingen). Gebruik eventueel uw taakafbakening en wervingsplan als hulpmiddel.

SELECTIE EN ONTHAAL

	<i>WAT</i> dient er aan bod te komen	<i>WIE</i> zal aanspreek- persoon zijn?	<i>WANNEER</i> kan dit gebeuren?
Het eerste contact door de geïnteresseerde			
Kennismakingsgesprek			
Oriënteringsgesprek			
Afwijzing			
Onthaal			

SELECTIE

(studiedag november 1999)

Waarom selecteren wij?

Eenzijds heeft de hulpvrager recht op kwaliteitszorg en anderzijds heeft de vrijwilliger recht op een opdracht die aangepast is aan zijn mogelijkheden en rekening houdt met zijn begrenzingsen. Niet iedereen komt in aanmerking om vrijwilligerswerk te verrichten bij CAW De Maretak. In eerste instantie is er een beperkt aanbod aan taken.

Daarnaast zijn eigen mogelijkheden ook bepalend voor het al of niet aankunnen van deze taken.

De huidige selectieprocedure loopt als volgt:

Kandidaat vrijwilligers die zich persoonlijk of telefonisch melden, worden uitgenodigd op een van onze vijf infomiddagen of -avonden per jaar.

Gedurende een tweetal uren wordt onze organisatie en het vrijwilligerswerk toegelicht. Iedere kandidaat – vrijwilliger krijgt een infomap die achteraf nog kan geraadpleegd worden. Er wordt gelegenheid tot vragen stellen en verdere informering geboden aan de kandidaten. Kandidaten die voelen dat ze bij ons niet op het juiste spoor zitten oriënteren we naar andere vrijwilligersorganisaties en/of naar de vacaturebank van het Steunpunt voor Vrijwilligerswerk LIMBURG.

Kandidaten die zich wensen in te zetten binnen onze organisatie worden gevraagd hun keuze – vrijwilligerswerk - kenbaar te maken en worden uitgenodigd voor een verder, individueel, explorerend, selectiegesprek met 2 beroepskrachten, dat gevoerd wordt aan de hand van een uitgewerkte handleiding.

In dit gesprek komen volgende elementen aan bod:

1. Doel van dit gesprek: enerzijds kwaliteitszorg waarborgen naar cliënt en anderzijds gepast vrijwilligerswerk zoeken voor de kandidaat.
2. Peiling naar de motivatie van de kandidaat – vrijwilliger: o.a.
 - Waarom wenst men zich onbezoldigd in te zetten binnen deze dienst
 - Welke belangen spelen hiermee, wat wil de kandidaat bereiken
 - Heeft men idee van wat er verwacht wordt
3. Identificatie van de kandidaat: o.a.
 - Gezondheidstoestand en andere aspecten waarmee dient rekening gehouden te worden
 - Praktische mogelijkheden: vervoermiddel – kennis – sociale relaties
4. Toetsing opleiding/werk – en levenservaring van de kandidaat: o.a.
 - Bekendheid met onze doelgroep
 - Bekendheid met vrijwilligers
 - Sociale vaardigheden
 - Inzicht in eigen mogelijkheden
 - Bereidheid tot samenwerking
 - Specifieke kwaliteiten van de kandidaat
5. Bespreking van de activiteit waarvoor de kandidaat kiest: o.a.
 - Met welk cliënteel dient samengewerkt te worden
 - Verduidelijking van de doelstelling van de activiteit
 - Problemen & knelpunten
 - Minimale tijd die men beschikbaar dient te zijn
6. Verwachtingen van de dienst t.o.v. vrijwilliger: o.a.
 - Motivatie
 - Tijd ter beschikking stellen
 - Beperken tot opdracht
 - Discreet & vertrouwd zijn
 - Contactvaardig zijn
7. Afronding gesprek en overstap naar inschakeling: o.a.
 - Nagaan of kandidaat duidelijk beeld heeft
 - Onbeantwoorde vragen opnemen
 - Afspraken naar proefperiode

- Uitleg omtrent afsprakennota met vrijwilliger
- Uitleg over opstarting proefperiode

Of

8. Afwijzing/doorverwijzing van kandidaat

- Kandidaat erop attent maken dat hij hier & nu niet geschikt is voor dit soort vrijwilligerswerk
- Op zoek gaan vanuit kwaliteiten van kandidaat naar vrijwilligerswerk waar men beter geschikt voor is.

Na dit gesprek volgt er voor de weerhouden kandidaten al naargelang de keuze van het vrijwilligerswerk:

Ofwel:

- Individuele praktische inzet gedurende een proefperiode met evaluatiegesprekken door beroepskracht,
- Inzet in groep met steun vrijwilliger en herhaalde opvolging en evaluatiegesprekken door beroepskracht,
- Vereiste opleiding met evaluatiegesprek door beroepskracht. Bij positieve evaluatie gaat actieve proefperiode in.

Tijdens of op het einde van de proefperiode wordt de beslissing genomen over de verdere inzet of stopzetting van de vrijwilligersactiviteiten in een overleggesprek. Bij aanwerven van vrijwilligers moet het voor jezelf duidelijk zijn dat je je niet als hulpverlener kan opstellen maar als een werkgever die vrijwilligers aanwerft. Kandidaten worden 5 werkdagen na het selectiegesprek telefonisch verwittigd of ze al of niet weerhouden werden.

Vrijwilligers die niet weerhouden worden, wordt kans geboden tot een persoonlijk 2e gesprek met de hulpverlener en voor verdere info doorverwezen naar de vrijwilligersvacaturebank van het Steunpunt voor Vrijwilligerswerk. Voor sommige kandidaten betekent dit dat we samen op zoek gaan naar info en verdere oriëntering en geen louter doorverwijzing.

DE STEUNPUNTEN VOOR VRIJWILLIGERSWERK & HUN PARTNERS

Ieder provinciebestuur in Vlaanderen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie beschikken over een Steunpunt voor Vrijwilligerswerk. De 6 Steunpunten staan in Vlaanderen in voor de ondersteuning van meer dan een miljoen vrijwilligers en hun organisaties, en dit over alle sectoren heen. De ondersteuning wordt concreet gemaakt in een aantal basisopdrachten die voor al de steunpunten gelijk zijn. Bij de uitvoering legt ieder steunpunt echter eigen accent, afhankelijk van de vragen en noden van het werkveld.

Werven

De Steunpunten helpen bij de werving van geschikte vrijwilligers door vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen. Organisaties die vrijwilligers zoeken, kunnen in de vrijwilligers-vacaturebank van de Steunpunten een advertentie plaatsen. Mensen die vrijwilligerswerk zoeken, kunnen in het vacaturebestand geschikt vrijwilligerswerk vinden.

Erkennen en stimuleren

De Steunpunten werken sensibiliserend naar de bevolking door regelmatig promotiecampagnes met affiches en folders te lanceren en de media te informeren over initiatieven en bevindingen betreffende vrijwilligerswerk in Vlaanderen. Daarnaast stimuleren de Steunpunten initiatieven ter erkenning en waardering van het vrijwilligerswerk, zoals de realisatie van een wettelijk statuut voor vrijwilligers en goede subsidiekaders ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk.

Vorming

De Steunpunten organiseren praktijkgerichte cursussen en studiedagen voor leidinggevenden in verenigingen, diensten en organisaties, over verschillende thema's inzake vrijwilligerswerk (vrijwilligersmanagement, werven, selecteren, begeleiden, motiveren, afspraken maken, het statuut, ...).

Informatie en advies

Zowel vrijwilligers als organisaties kunnen bij de Steunpunten terecht voor informatie en advies. De Steunpunten organiseren ook regelmatig lezingen en voordrachten over belangrijke wetenswaardigheden en "hot" items uit het vrijwilligerswerk.

Ondersteunen van initiatieven

De Steunpunten werken mee aan initiatieven en manifestaties (vooral op het provinciale niveau) rond vrijwilligerswerk in verschillende sectoren.

CONTACTEN

Steunpunt Vrijwilligerswerk ANTWERPEN

Stichting Welzijnszorg Provincie Antwerpen
Boomgaardstraat 22 bus 100
2600 Berchem
tel. (03)240 61 65
fax. (03)240 61 62
e-mail. ann.duysters@welzijn.provant.be
<http://www.provant.be/welzijn/swpa>

Steunpunt Vrijwilligerswerk BRUSSEL

Het PUNT
Treurenberg 24
1000 Brussel
tel. (02)218 55 16
fax. (02)218 71 66
e-mail. hetpunt@busmail.net
<http://hetpunt.vgc.be>

Steunpunt Vrijwilligerswerk LIMBURG

Universiteitslaan 1
3500 Hasselt
tel. (011)23 72 24
fax. (011)23 82 80
e-mail. vrijwilligerswerk@limburg.be
<http://www.limburg.be/vrijwilligerswerk>

Steunpunt Vrijwilligerswerk OOST-VLAANDEREN

Provinciebestuur, Dienst 61
Gouvernementsstraat 1
9000 Gent
tel. (09)267 75 22
fax. (09)267 75 99
e-mail. welzijn.en.gezondheid@oost-vlaanderen.be
<http://www.oost-vlaanderen.be/vrijwilligers>

Steunpunt Vrijwilligerswerk VLAAMS-BRABANT

Provinciaal Educatief Centrum
Gemeenteplein 5
3010 Kessel-Lo
tel. (016)46 83 26
fax. (016)46 83 29
e-mail. mphilips@vl-brabant.be
<http://www.vl-brabant.be/vrijwilliger>

Steunpunt Vrijwilligerswerk WEST-VLAANDEREN

Provinciehuis Boeverbos
Koning Leopold III-laan 41
8200 Brugge
tel. (050)40 35 55
fax. (050)40 31 07
e-mail. hedwig.dendoncker@west-vlaanderen.be

PARTNERS

Platform voor Voluntariaat vzw
Marie-Josélaan 73
2600 Berchem
tel. (03)218 59 01
fax. (03)218 45 23
e-mail. volunt@yucom.be

Koning Boudewijnstichting
Brederodestraat 21
1000 Brussel
tel. (02)511 18 40
fax. (02)511 52 21
e-mail. info@kbs-frb.be
<http://www.kbs-frb.be>

Vereniging van de Vlaamse Provincies
Albertinaplein 2
1000 Brussel
tel. (02)512 11 52
fax. (02)502 46 80
e-mail. vvp.studiedienst@publilink.be

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid
Markiesstraat 1
1000 Brussel
tel. (02)553 33 30
fax. (02)553 33 60
e-mail. welzijnsbeleid@vlaanderen.be
<http://www.vlaanderen.be/welzijn>

ATOOM

ADVIES EN TRAINING IN ORGANISATIE-ONTWIKKELING EN MANAGEMENT

Atoom is een advies- en trainingsbureau, gespecialiseerd in het begeleiden van leer- en veranderingsprocessen in organisaties. ATOOM werd in 1989 opgericht naar aanleiding van het doctoraat van Luc Dekeyser, dat toegespitst was op managementtechnieken in de non-profit sector. Sindsdien werkte ATOOM voor ruim 300 organisaties in de openbare, de sociale en de privé-sector. De zorg voor kwaliteit is de centrale bekommernis in de dienstverlening van ATOOM. Op 11 jaar tijd heeft ATOOM een rijke ervaring opgebouwd op het vlak van training en consultancy binnen de volgende domeinen:

- Leidinggeven
- Communicatie
- Teambuilding
- Managementvaardigheden
- Integrale Kwaliteitszorg
- Human Resources Management
- Sociaal-agogische Organisatieleer

Op doordringende wijze wordt vooral via een mix van training en consultancy bij alle klanten (organisaties) gestreefd naar de ontwikkeling van een doelgericht samenwerkingsverband van mensen. Dit wordt bereikt, zowel vanuit het individu als het teamniveau en de gehele organisatie.

ATOOM bvba
Dottermansstraat 19
3060 Bertem
tel: (016)49.08.82
fax: (016)48.11.68
e-mail. atoom@atoom.be

LITERATUURLIJST

- ANTONS, K., *Groepsdynamica in praktijk*, Alphen aan den Rijn, Samson, 1978.
- BOLLAERTS, L., & IEVEN, F., *Het vrijwilligerswerk in de zieken- en gehandicaptensector*, Leuven: Sociologisch Onderzoeksinstituut, 1980.
- BREDA, J., & GOYVAERTS, K., *Vrijwilligerswerk vandaag. Een eerste verkenning*, Brussel: Koning Boudewijnstichting, 1996.
- BUELENS, M., MUSSCHOOT, W., *Samenwerken. Sociale vaardigheden*, Brussel, Ced.samsom, 1983.
- BOCKLANDT, P., FLORUS, A., PRUYT, M., VAN GREMBERGEN, D., *Een eigen-zinnige ondersteuning voor het vrijwilligerswerk, een explorerend onderzoek naar wenselijkheid, opdracht en draagvlak van een Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk*, Gent: Sociale Hogeschool, 2000.
- CORNELIS, M., *Afspraken van en met vrijwilligers*. Utrecht: Nederlands Centrum Vrijwilligerswerk, 1993.
- DE COCK, G., *Er hapert iets... Praktijk en theorie van organisatie-ontwikkeling*. Kapellen, De Nederlandsche Boekhandel, 1976.
- DE COCK, G. e.a., *Organisatieklimaat en -cultuur. Theorie en praktische toepassing van de organisatieklimaat-index voor profit-organisatie (OKIPO) en de verkorte vorm (VOKIPO)*. Leuven/Amersfoort, Acco, 1984.
- DE COCK, G., BOUWEN, R. EN DE WITTE, K., *Organisatieklimaat: een opdracht voor het personeelsbeleid?* Praktisch Personeelsbeleid/Capita Selecta, 1986, afl. 16, 1-19.
- D'HONDT, S., VAN BUGGENHOUT, B., *Het statuut van de vrijwilliger*, Antwerpen, Maklu, 1998.
- DEKEYSER, L., *Sociaal-agogische organisatieleer. Deel 2: veranderen van organisaties*, Leuven, Garant, 1998.
- DEKEYSER, L., *Tijdsbesteding en planning of effectieve en efficiënte tijdsbesteding van beroepskrachten en vrijwilligers in het sociaal-cultureel werk*, 1990.
- DEKEYSER, L., *Werken met vrijwilligers in een organisatie. Een specifieke aanpak*.
- DEVANNA, M.A., FOMBRUN, C.J., TICHY, N.M., Een kader voor strategisch human resource management, in: *Praktisch Personeelsbeleid/Capita Selecta 27*, p. 9 –23, 1988.
- DEWAELSCHE, M., *Vrijwilligerswerk In: VZW Praktijkgids* . Diegem: ced.samsom, 1995.
- DOBBELAERE, K., *Het "volk-gods" de mist in? Over de Kerk in België*. Leuven: ACCO; 1988.
- EILERS, T., *Volgens het boekje*, Hasselt: provincie Limburg, 1999.
- EILERS, T., *Statuut van de vrijwilliger*, Antwerpen, Platform voor Voluntariaat vzw, 2000.
- DPKW., *Aantrekken van vrijwilligers in het sociaal-cultureel werk: een concept*.
- FEDERAAL MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN, *De sportvrijwilliger en de sociale zekerheid*. Brussel: Federaal Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu, Dienst Publicaties/Brochures, 2000.
- HEINSIUS, J., *Basisboek. Vrijwilligers management*. Utrecht: Dick Coutinho, 1998.
- HEINSIUS, J., *Begeleiding en scholing van vrijwilligers* , (Werken met vrijwilligers No. Module 6). Utrecht: Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992.
- HEINSIUS, J., *Kenmerken en motieven van vrijwilligers(werk)*, (Werken met vrijwilligers No. Module 1). Utrecht: Centrum voor Ingebouwde Vorming 1992.

- HEINSIUS, J., *(Samen)werken met vrijwilligers*, (Werken met vrijwilligers No. Module 3). Utrecht: Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992.
- HEINSIUS, J., *Vrijwilligersbeleid binnen een organisatie*, (Werken met vrijwilligers No. Module 4). Utrecht: Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992.
- HEINSIUS, J., *Vrijwilligerswerk nu en in de toekomst*, (Werken met vrijwilligers No. Module 2). Utrecht: VCentrum voor Ingebouwde Vorming, 1992.
- HEINSIUS, J., *Werving en selectie van vrijwilligers*, (Werken met vrijwilligers No. Module 5). Utrecht: Centrum voor Ingebouwde Vorming, 1992.
- HELLEMANS, S., *Strijd om de moderniteit. Sociale bewegingen en verzuiling in Europa sinds 1800*, Leuven: Universitaire Pers, 1990.
- HELWEGEN-BLANKSMA, A., & VAN PUTTEN, M., *Visie, voorwaarden, verbintenis. Vrijwilligersbeleid in het sociaal-cultureel werk*, Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn/NIZW, 1999.
- HERSEY, P., *Situationeel Leidinggeven*, Utrecht, Veen, 1984.
- HUSTINX, L., Jongeren en hun vrijwillig engagement: een nieuwe stijl van vrijwilligerswerk. *Tijdschrift Voor Sociologie*, 19(2), p111-147, 1998.
- Huyse. L., *De politiek voorbij. Een blik op de jaren negentig*, Leuven: Kritak.
- KEUNING, D. EN EPPINK, D.J., *Management en organisatie. Theorie en praktijk*, Leiden: Stenfert Kroese, 517 pp, 1987.
- MAIER, N.R.F., *Principles of human relations: applications to management*, New York, 1952.
- MICHIELS, R., *Democratie en organisatie. Een klassieke theorie*, Rotterdam, Universitaire Pers, 196 pp, 1969.
- RIJNJA, G. (1981), *Vrijwilligerswerk. Waarover praten zij?*, Leuven: Acco, 99 pp, 1981.
- ROMMEL, W., OPDEBEECK, S., LAMMERTYN, F., & BOUVERNE-DEBIE, M., *Vrijwillige inzet in Vlaanderen: een exploratie*, Leuven: LUCAS, 1997.
- VANANDEROYE P., *De vrijwilliger in de sport*. Hasselt: provincie Limburg, 2001.
- VANDEMEULEBROEKE, L., De specificiteit van het vormingswerk in verenigingsverband: het communicatief leren. In: De Blende, H. (Ed), *Vereniging en vormingswerk in Vlaanderen*. Leuven: Infodok, 1988.
- VAN DEN BELT, T., & TIMMERMAN, K., *Vrijwilligerswerk. Beleid en begeleiding*. Baarn: H. Nellisen, 1988.
- VAN LUIJK, E. W., & DE BRUIJN, R. J., *Vrijwilligerswerk tussen betaald en huishoudelijk werk. Een verkennende studie op basis van een enquête*, 's Gravenhage: Staatsuitgeverij, 1984.
- VAN RIJSWIJK, B., *Gemeentelijk vrijwilligersbeleid Sittard, Concept Startnotitie*, Sittard, Gemeentebestuur, 2000.
- VERSTRAETE, C., *Motiveren*, Rode Kruis-Vlaanderen, Brussel: Rode Kruis-Vlaanderen, 1995.
- VERSTRAETE, C., *Rekruteren*, Rode Kruis-Vlaanderen, Brussel: Rode Kruis-Vlaanderen, 1994.
- VINEYARD, S., *Secrets of Motivation: How to Get and Keep Volunteers and Paid staff*, Downers Grove: Heritage Arts Publishing, 1991.
- VINEYARD, S., *Stop Managing Volunteers! New Competencies For Volunteer Administrators*, Downers Grove: Heritage Arts Publishing, 1996.
- VINEYARD, S., MCCURLEY, S., *101 Ideas For Volunteer Programs*, The Brainstorm Series, Downers Grove: Heritage Arts Publishing, 1986.

VINEYARD, S., MCCURLEY, S, *101 Tips for Volunteer Recruitment*, Downers Grove: Heritage Arts Publishing, 1988.

VINEYARD, S., MCCURLEY, S, *Handling Problem Volunteers*, Downers Grove: Heritage Arts Publishing, 1988.

VISSCHEDIJK, A., *Beter leidinggeven door beoordelen. De betekenis van het functioneringsgesprek voor het leiding geven*, Baarn: Nelissen, 1968.

WATZLAWICK, P., e.a., *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*, Deventer, Van Loghum Slaterus, 1970.

INHOUD

Voorwoord: Zonder vrijwilligers draait Vlaanderen vierkant	1
Een rode draad	2
1 Selecteren van vrijwilligers	3
1.1 Selectiecriteria	3
2 De selectieprocedure	3
2.1 Het eerste contact	4
2.2 Het kennismakingsgesprek	4
2.3 Het oriënteringsgesprek	5
2.4 De intorductie	5
3 Het afwijzen van vrijwilligers	6
Doe de test	7
De Steunpunten voor Vrijwilligerswerk & hun partners	10
ATOOM	13
Literatuurlijst	14

COLOFON

PROVINCIE LIMBURG

De bestendige deputatie van de provincieraad van Limburg, Hilde Houben-Bertrand, gouverneur-voorzitter, Marc Vandeput, Sylvain Sleypen, Jean-Paul Lavigne, Sonja Claes, Guy Vrijs, Frank Smeets, gedeputeerden, en Marc Martens, provinciegriffier

MET DE MEDEWERKING VAN

Hilde De Wilde, bvba ATOOM

Tine Eilers, Platform voor Voluntariaat vzw

Ann Duysters, Steunpunt Vrijwilligerswerk, Stichting Welzijnszorg Provincie Antwerpen

Veerle Leroy, Het Punt, Brussel

Ingrid De Meester, Steunpunt Vrijwilligerswerk, Provincie Oost-Vlaanderen

Myriam Philips, Steunpunt Vrijwilligerswerk, Provincie Vlaams-Brabant

Hedwig Dendoncker, Steunpunt Vrijwilligerswerk, Provincie West-Vlaanderen

Peter Vananderoye, Steunpunt Vrijwilligerswerk, Provincie Limburg

COÖRDINATIE & EINDREDACTIE

Peter Vananderoye, Steunpunt Vrijwilligerswerk, Provincie Limburg

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Ronald Hoebers, bestuursdirecteur 2^{de} Directie Welzijn, Provincie Limburg

VORMGEVING

Hilde Winters, Grafische Producties, Provincie Limburg

DRUK

Drukkerij Leen, Hasselt

PAPIER

Munken Lynx (PB papier)

D/2000/5857/41

1^e druk mei 2000

2^e druk juni 2001

Deze publicatie werd uitgegeven door de provincie Limburg met de steun van de Vlaamse Gemeenschap naar aanleiding van de praktijkgerichte cursus VRIJWILLIGERSWERK ORGANISEREN voor leidinggevendenden in organisaties.

VRIJWILLIGERS

staan paraat bij de scouts, houden ouderen gezelschap, leiden bezoekers rond op de kinderboerderij, houden het cultuurcafé open, leggen een historische site bloot, bezorgen kinderen een onvergetelijke vakantie, knotten wilgen in een natuurgebied, verzorgen dieren, gaan op reis met zieken en gehandicapten, zetten een carnavalzitting mee op, geven voetbaltrainingen aan miniemen, lenen spel materiaal uit in een speel-o-teek, geven kooklessen, organiseren een schaaktornooi, zijn ballenjongen, archiveren dia- en fotomateriaal, zijn chauffeur voor zieken en minder mobiele mensen, organiseren leesnamiddagen voor kinderen in de bibliotheek, houden de wereldwinkel open, gidsen op een tentoonstelling, militeren in de vakbond, zijn een luisterend oor voor mensen met problemen, geven taallessen aan migranten, begeleiden reizigers, doen de administratie van een turnclub, regisseren een toneelstuk, spreken broeken in voor blinden, zijn bestuurslid van socio-culturele vereniging, organiseren vrijetijdsbesteding in een asielcentrum, dirigeren het kinderkoor, zijn voorzitter van een lokale afdeling van een politieke partij, runnen het buurthuis, slaan een babbeltje met bewoners van een rusthuis, schrijven artikels voor het maandblad van het gemeenschapscentrum, begeleiden huiswerkklasjes voor kinderen met leerachterstand, koken in een lokaal dienstencentrum, zijn buddy voor aids-patiënten, begeleiden thuislozen bij een creatief atelier, geven informatie in een sterrenwacht, reanimeren flauwvallers bij popconcerten, zijn leesmoeder of zwemvader, lossen kinderproblemen op via de telefoon, ondersteunen het plaatselijk 11.11.11.-comité, werken in de jeugdclub mee, begeleiden stervenden en hun familie in het ziekenhuis, helpen bij de opvang in een kinderdagverblijf, verkopen tweedehands kleding, schrijven brieven naar eenzame gevangenen, zijn in Vlaanderen met meer dan één miljoen en zetten zich wekelijks in voor anderen...

DAAROM DANKEN DE VLAAMSE PROVINCIES, DE VLAAMSE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE EN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP HEN!