

VRIJWILLIGERSWERK ORGANISEREN

charters voor starters

afspraken en overeenkomsten voor vrijwilligers

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 WAAROM AFSPRAKEN MAKEN?

Gebaseerd op "Afspraken van en met vrijwilligers" van het Nederlands Centrum Vrijwilligerswerk (Cornelis, M., 1993).

Waar mensen met elkaar samenwerken, worden afspraken gemaakt. De meeste afspraken gaan over taakverdeling en over afbakening van verantwoordelijkheden. Zonder afspraken kun je eigenlijk niet samenwerken. In organisaties waar vrijwilligers werken, is het vooral voor de vrijwilligers zelf erg belangrijk om afspraken te maken. In tegenstelling tot betaalde werknemers is er voor hen bijna niets wettelijk geregeld. Er bestaan ook geen CAO's voor vrijwilligers. Dat betekent dat de rechtspositie van vrijwilligers bepaald wordt binnen de organisaties waar ze werken. Er moet een beleid worden gemaakt, waarin de plaats van de vrijwilligers in de organisatie duidelijk wordt omschreven. Dat beleid moet in duidelijke en praktische afspraken worden uitgewerkt, afspraken waarin zowel de positie binnen de organisatie als de rechten en de plichten van de vrijwilligers goed en duidelijk zijn vastgelegd. Het doel van afspraken die met vrijwilligers worden gemaakt, is een duidelijke en eerlijke samenwerking. Je weet dan wat er van elkaar verwacht kan worden. Je kunt elkaar aanspreken op hetgeen je afgesproken hebt. Juist bij conflicten is het van wezenlijk belang dat je kunt terugrijpen naar duidelijke afspraken. Afspraken op papier werken het best. Die geven minder misverstanden dan mondelinge afspraken.

2 HOE GROTER DE ORGANISATIE, DES TE BELANGRIJKER DE AFSPRAKEN

Naarmate er in een organisatie meer mensen werken, en zeker wanneer er ook betaalde mensen werken, worden afspraken steeds belangrijker.

Wij maken een onderscheid in drie verschillende soorten organisaties waarin vrijwilligers actief kunnen zijn:

- organisaties of groepen die alleen uit vrijwilligers bestaan (actiegroepen, zelfhulpgroepen, burenhulpdiensten);
- organisaties waarbij één of enkele betaalde krachten werken voor de coördinatie, maar waar het meeste werk door vrijwilligers gedaan wordt (veel buurthuizen, opvanghuizen, projecten voor slachtofferhulp);
- organisaties waar naast een groot aantal betaalde krachten ook vrijwilligers werkzaam zijn (verpleeghuizen, scholen).

Veel kleinere groepen werken zonder formele afspraken ook heel goed. Toch is het aan te bevelen om met elkaar eens de hele lijst van afspraken na te lopen om te kijken welke er van toepassing zijn. Soms blijkt dan dat er gaandeweg verschillende werkwijzen zijn ingeslopen die lang niet bij iedereen bekend zijn. In de tweede groep organisaties is het al van groter belang om eenduidige afspraken te maken. Er is vaak een grotere scheiding van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen betaalde krachten en vrijwilligers. In de derde groep tenslotte zijn de vrijwilligers meestal in de minderheid. In deze organisaties zal men eerder behoefte hebben aan een vrijwilligersreglement of overeenkomst. Wanneer vrijwilligers daadwerkelijk invloed willen hebben op het beleid van een dergelijke organisatie, zullen ze daar vaak meer moeite voor moeten doen. Afspraken op papier zijn dan noodzakelijk. Maar ook de structuur of de inhoud van het werk kunnen bepalend zijn voor de mate waarin afspraken nodig zijn. Wanneer in het werk een 24-uurs rooster bestaat, bijvoorbeeld bij een telefonische hulpdienst, zijn ook duidelijke afspraken nodig. Als een vrijwilliger een groep begeleidt en daarvoor de verantwoordelijkheid heeft, kan hij of zij niet zomaar wegblijven. In een verpleeghuis kunnen afspraken over geheimhouding en het aannemen van cadeaus nodig zijn.

3 DE VORM VAN DE AFSPRAKEN

Afspraken tussen vrijwilligers en de organisatie kunnen op verschillende manieren worden gemaakt.

Te denken valt aan de volgende mogelijkheden :

- Mondelinge afspraken: op zichzelf is hier niets op tegen, maar je kan elkaar verkeerd begrijpen. Achteraf is moeilijk na te gaan wat er precies gezegd of bedoeld is.
- Interne richtlijnen: die kunnen worden verwerkt in een beleidsstuk van de instelling, of bijvoorbeeld in een lijstje met punten dat gehanteerd wordt bij het inwerken van nieuwe vrijwilligers.

- Besluit van een vergadering: als de positie van de vrijwilligers is besproken, zijn de concrete besluiten in het verslag van die vergadering (mits goed genotuleerd) een weergave van de afspraken.
- Briefwisseling: het bestuur of de directie kan in een brief aan een individuele vrijwilliger een aantal afspraken vastleggen. Ook mondelinge toezeggingen in een overleg kunnen per brief bevestigd worden.
- Reglement: de afspraken kunnen worden opgenomen in een reglement dat volgens de gebruikelijke procedures van de organisatie wordt vastgesteld. Het reglement krijgt nog iets meer status als het in de statuten van de instelling wordt genoemd of voorgeschreven.
- Overeenkomst: in een op schrift gestelde overeenkomst tussen de vrijwilliger en de instelling, zijn de onderlinge afspraken opgenomen. Het wordt door de individuele vrijwilliger en de organisatie ondertekend.

Soms is het eenvoudig om afspraken te maken door te verwijzen naar bestaande regelingen. Bijvoorbeeld: 'de mogelijkheden in het huishoudelijk reglement'. Iedere organisatie kan zelf het best bekijken welke vorm het meest geschikt is. De mensen in een plaatselijke actiegroep zullen vaak volstaan met mondelinge afspraken of vermelding van de afspraken in een verslag. In een grotere instelling als een ziekenhuis zal eerder een reglement worden gekozen. Als het vrijwilligerswerk continuïteit vereist of de vrijwilligers met vertrouwelijke informatie moeten omgaan, bijvoorbeeld bij een telefonische hulpdienst, zal men wellicht voor een overeenkomst kiezen. Immers, kan hij of zij nooit beweren dat de afspraken niet bekend waren. Algemene regels over de beste vorm zijn niet te geven; we hebben hier slechts verschillende mogelijkheden willen laten zien. Tenslotte nog een zinvol advies: iedere organisatie kent wel veranderingen in het werk na enige tijd. Kijk regelmatig de gemaakte afspraken na op hun actualiteit en volledigheid. Wellicht moet er iets aangepast worden.

4 AFSPRAKEN: WAT ZIJN ZE WAARD?

Gemaakte afspraken geven in de eerste plaats duidelijkheid over de gang van zaken voor alle betrokken partijen. Maar de waarde van de afspraken blijkt pas echt als er onenigheid ontstaat. Er wordt wel eens gedacht dat een vrijwilligersovereenkomst geen rechtsgeldigheid heeft. Dat is echter een misverstand. Zelfs mondelinge afspraken hebben rechtsgeldigheid. Maar mondelinge afspraken zijn moeilijk te bewijzen: op z'n minst moeten er getuigen zijn om te kunnen aantonen dat de afspraak werkelijk gemaakt werd. Afspraken op papier zijn de duidelijkste afspraken. Ervaring leert dat afspraken die in een ondertekende overeenkomst zijn geregeld, bij de rechter gemakkelijker zijn af te dwingen dan afspraken in een andere vorm. Geen van beide partijen kan immers ontkennen de afspraak te hebben gemaakt. De stap naar een rechter komt in de praktijk echter niet veel voor. Er wordt geen salaris betaald, dus de vrijwilliger is voor haar/zijn levensonderhoud niet van het werk afhankelijk. Ook de organisatie zal niet gauw naar de rechter stappen om naleving van een overeenkomst te eisen. Meestal blijven conflicten waarbij vrijwilligers betrokken zijn, beperkt tot een zaak binnen de organisatie. Als de afspraken vastgelegd zijn in een reglement, en de organisatie zelf zich niet aan de regels houdt, kan de vrijwilliger zich tot het bestuur wenden. Komt men er daar ook niet uit, dan is het goed om een interne conflictregeling achter de hand te hebben. De volgende constructie kan dan een goede oplossing bieden: beide partijen wijzen ieder een vertegenwoordiger aan die samen een derde, onafhankelijke buitenstaander kiezen. Die drie mensen samen vormen een geschillencommissie. Deze commissie bespreekt de kwestie en doet een bindende uitspraak.

5 WAAROVER MAKEN WE AFSPRAKEN?

5.1 DE ORGANISATIE EN HET WERK

Doelstelling

De doelstelling van de organisatie moet aan de vrijwilliger duidelijk worden gemaakt. Ook de plaats en de functie van de groep of afdeling waar de vrijwilliger komt te werken. De vrijwilliger moet het hier mee eens zijn.

Werkzaamheden

Wat de werkzaamheden betreft, moeten een aantal zaken duidelijk worden vastgesteld:

- een omschrijving van het werk dat vrijwilligers doen binnen de organisatie;
- een concrete beschrijving van de (deel)taken waaruit het vrijwilligerswerk bestaat.

Vermeld daarnaast uitdrukkelijk dat het om vrijwilligerswerk gaat, waarvoor men (buiten een onkostenvergoeding) niet wordt betaald.

Werktijden, vakantieafspraken, opzegtermijn

Als er vaste werktijden zijn, moeten daarover duidelijke afspraken worden gemaakt. Wanneer mensen opgeroepen moeten kunnen worden, spreek dan per persoon af wanneer iemand niet en bij voorkeur wel beschikbaar is. Op de vrijwilligers mag geen (morele) druk worden uitgeoefend om zich meer dan de afgesproken tijd in te zetten. Vakantieafspraken kunnen het beste zo vroeg mogelijk worden doorgegeven, zodat men gezamenlijk een werkplanning kan maken. Als er een maximale termijn is waarin men kan worden gemist, moet dat ook van tevoren afgesproken zijn (bijvoorbeeld niet langer dan 4 weken achtereen). Spreek af wat de vrijwilligers moeten doen wanneer ze ziek zijn of plotseling niet kunnen komen. Bij veel vrijwilligerswerk is een opzegtermijn bij vertrek wenselijk. Het is in ieder geval nodig om het werk goed over te dragen of af te ronden. Maak daar dus goede afspraken over. Ook een organisatie kan redenen hebben om een vrijwilliger op te zeggen. De vrijwilliger moet dan wel de mogelijkheid hebben de precieze redenen te horen om zich te verweren. Een conflictregeling is zeer wenselijk.

5.2 SELECTIECRITERIA EN INWERKTIJD

Selectiecriteria en selectieprocedure

Niet iedere vrijwilliger is overal voor geschikt. Er zal vaak voor een bepaalde taak moeten worden geselecteerd. En zeker als via een wervingsactie meerdere vrijwilligers tegelijk komen (m.b.v. affiches, advertenties, vacaturebank), kan selectie nodig zijn. Hanteer zo duidelijk mogelijke criteria, bijvoorbeeld:

Van de vrijwilligers wordt verwacht dat hij/zij:

- zich met de doelstelling van de organisatie kan verenigen;
- beschikt over een aantal vaardigheden en kwaliteiten die met name worden genoemd. Wees echter voorzichtig met opleidingseisen, omdat die minder bij het karakter van vrijwilligerswerk passen;
- enthousiast is voor het werk;
- een bepaald minimum aan beschikbare tijd heeft;
- zo nodig op bepaalde vaste dagen beschikbaar is;
- bereid is tot samenwerking en overleg;
- zich voor een bepaalde periode wil inzetten;
- bereid is een introductie of cursus te volgen wanneer dat als voorwaarde wordt gesteld.

Daarnaast is het van belang na te gaan of de vrijwilliger in de bestaande groep past. Zoiets is moeilijk concreet te maken, maar speelt bijna altijd een rol. Ook over de selectieprocedure moet duidelijkheid bestaan. Vooral bij meerdere kandidaten is een heldere procedure van belang. Vertel de kandidaten precies hoe het zal gaan. Sommige 'populaire' vrijwilligersorganisaties houden een wachtlijst bij van vrijwilligers die graag mee willen werken, maar waarvoor nog geen plaats is. Als iemand niet blijkt te passen bij de organisatie, ga daar dan zorgvuldig mee om. Vertel het zo eerlijk mogelijk en probeer suggesties te geven waar de betreffende persoon zich wel zou kunnen inzetten.

Proeftijd

Spreek na het kennismakings- of selectiegesprek met de nieuwe persoon een wederzijdse proefperiode af, waarin zowel de organisatie als de vrijwilliger kan kijken of het goed gaat. Aan het eind van de proefperiode kunnen definitieve afspraken worden gemaakt. Het is vaak goed om in dat 'evaluatiegesprek' te letten op eventuele suggesties van de nieuwkomers om de zaken wat anders aan te pakken dan de gebruikelijke werkwijze. Soms kan een frisse kijk op het werk tot verrassende ideeën leiden. Zo'n proeftijd moet voor de vrijwilliger een duidelijk beeld van de organisatie, de werksfeer en de mensen opleveren. Uiteraard dient de nieuwe vrijwilliger op haar/zijn eigen taken worden ingewerkt. Een ervaren medewerker (vrijwilliger of beroepskracht) moet hiervoor de verantwoordelijkheid hebben.

5.3 RECHTEN EN PLICHTEN

Overleg en inspraak

Voldoende en helder beschreven informatie is voor vrijwilligers van het grootste belang. Vrijwilligers moeten kunnen meepraten over het beleid van de organisatie. Wanneer in een organisatie veel vrijwillige medewerkers zijn, is een aparte vrijwilligersvergadering aan te bevelen. Vrijwilligers kunnen daar samen een standpunt bepalen. De status van de vrijwilligersvergadering (adviserend, op sommige terreinen beslissend) moet wel duidelijk zijn. Bestuursvergaderingen dienen in de regel openbaar te zijn en de notulen voor iedereen verkrijgbaar. In het algemeen is er best ruimte voor kritiek en voor nieuwe suggesties. Ook kritiek op betaalde medewerkers kan men bespreekbaar stellen, net zo goed als het functioneren van de vrijwilligers. Tenslotte kunnen ook de vrijwilligers betrokken worden bij de selectie van (zowel betaalde als onbetaalde) nieuwe medewerkers en bestuursleden.

Geschillen oplossen

Wanneer een verschil van mening binnen de organisatie zo hoog oploopt dat er via de gewone overlegorganen geen oplossing komt, kan men er door middel van een geschillenprocedure misschien nog wel uitkomen. Een manier om dit te doen is een commissie in te stellen van drie personen: twee vertegenwoordigers van de 'partijen' en een derde, onafhankelijke persoon die voor beide anderen aanvaardbaar is. Bij de beslissing van deze commissie moet iedereen zich dan neerleggen.

Begeleiding van vrijwilligers

Vrijwilligers hebben recht op begeleiding. Dit kan het beste door een vaste persoon worden gedaan. Afhankelijk van de soort organisatie en van de voorkeur van de vrijwilliger, kan deze begeleiding individueel of groepsgewijs gebeuren. In de inwerkperiode is uiteraard een intensievere begeleiding nodig. Het is goed om afspraken te maken over de aard en de inhoud van de begeleiding. Wat wordt daarin besproken? Hoe frequent heeft men een gesprek? In hoeverre wordt ook op meer persoonlijke kwaliteiten of gebreken ingegaan? Dit zijn punten waar men tevoren bij stil moet staan. In de begeleiding moet voorts veel aandacht worden geschonken aan de eigen wensen en behoeften van de vrijwilliger. Ook een andere aanpak in het werk moet daarbij in principe bespreekbaar zijn.

Taakafbakening en verantwoordelijkheden

Wanneer vrijwilligers in een organisatie een eigen taak hebben, moeten ze daarvoor ook de verantwoordelijkheid kunnen dragen en moeten ze mee kunnen beslissen hoe die taak wordt uitgevoerd. Wanneer het vrijwilligerswerk niet méér dan het uitvoeren van opdrachten inhoudt, zullen de meeste vrijwilligers niet lang blijven. Vooral in de 'beroeps'-organisaties moet de taakafbakening tussen betaalden en vrijwilligers duidelijk zijn en daarmee ook de afbakening in verantwoordelijkheden.

Onkostenvergoeding

Vele vrijwilligers maken onkosten voor hun werk. De organisatie die onkosten vergoed moet daar in de begroting dan wel rekening mee houden.

Onkosten van vrijwilligers kunnen zijn:

- reiskosten (ook woon-werkverkeer) en eventuele verblijfkosten, wanneer men bijvoorbeeld buitenshuis moet eten;
- schrijfbestedingen, briefpapier, postzegels en telefoonkosten;
- vergaderkosten, bijvoorbeeld zaalhuur en vergoeding voor koffie of thee;
- kosten van attenties voor mensen die de vrijwilliger bezoekt.

Onkosten kunnen ook breder of anders opgevat worden, zoals bijvoorbeeld in Nederland:

- speciale kledingkosten, bijvoorbeeld een badpak voor zwembegeleidsters;
- kosten van boeken of tijdschriften die men voor het werk nodig heeft;
- kosten van cursussen die voor het werk nodig zijn;
- kosten van de oppas thuis;

Maak afspraken over welke kosten wel en welke niet worden vergoed en of er een maximum aangehouden moet worden. Als er voor bepaalde uitgaven eerst toestemming moet worden gegeven, moet dat ook aan de vrijwilligers bekend zijn.

Verzekeringen

Vrijwilligerswerk brengt in veel gevallen enige extra risico's met zich mee. Vrijwilligers kunnen tijdens hun werk schade aanrichten of ze kunnen een ongeluk krijgen. Organisaties doen er goed aan om daarvoor verzekeringen af te sluiten. De belangrijkste zijn: een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering (b.a.) en een (collectieve) ongevallenverzekering. Niet alle risico's die vrijwilligers kunnen lopen zijn te verzekeren. Denk bijvoorbeeld aan materiële schade als een gestolen jas uit het buurthuis of een kapotte fiets, wanneer een vrijwilliger gevallen is op weg naar het werk. Voor die gevallen zou een fonds kunnen worden gecreëerd, waaruit vrijwilligers een (gedeeltelijke) vergoeding krijgen. Het is belangrijk goede afspraken te maken wanneer iemand hierop een beroep kan doen en wat de maximale uitkering is.

Cursussen en trainingen

Naast begeleiding van vrijwilligers binnen de organisatie hebben vrijwilligers soms ook behoefte aan een cursus of speciale training. Hier en daar wordt het zelfs als voorwaarde gesteld. Is dat het geval, dan moet dit aan alle vrijwilligers bij hun introductie bekend zijn. De kosten van een cursus of training dienen door de organisatie te worden vergoed. Daaraan kan wel de voorwaarde worden gesteld dat vrijwilligers na de cursus een bepaalde minimumtermijn blijven werken. Voorbeelden van cursussen voor vrijwilligers zijn: vergadertechniek, telefonische hulpverlening, spelvormen, penningmeestercursus, teksten schrijven, enzovoort.

DOE DE TEST

De volgende oefeningen geven je de mogelijkheid om de theorie aan de praktijk te toetsen...

1.
Kies je voor informele of formele afspraken met uw vrijwilligers?
2.
Wat steek je in een afsprakennota en wat niet?

AFSPRAKEN OF OVEREENKOMSTEN

- Kies je voor mondelinge of schriftelijke afspraken met jouw vrijwilligers?
- Werk je met een overeenkomst voor jouw vrijwilligers, of niet?
- Motiveer uw keuze.

AFSPRAKENNOTA

- Stel een afsprakennota op met jouw aanbod aan de vrijwilligers en jouw verwachtingen van de vrijwilligers?
- Je kan gebruik maken van de praktijkvoorbeelden en de modelovereenkomst op de volgende pagina's

MODELOVEREENKOMST TUSSEN VRIJWILLIGERSORGANISATIE EN VRIJWILLIGER.

(naam en adres vrijwilligersorganisatie)

Tussen de ondergetekende (naam en functie), afgevaardigde van (naam van de vrijwilligersorganisatie) enerzijds en

Naam:

Geboren op:

wonend te:

Telefoonnummer:

opleiding gevolgd / te volgen op (datum) te (plaats) en een / geen proefperiode doorlopen van (duur) anderzijds, genoemd vrijwilliger, die verklaart bereid te zijn diensten te verstrekken aan de organisatie (naam en adres organisatie) wordt het volgende overeengekomen:

Art. 1. Aard van het vrijwilligerswerk

De vrijwilliger engageert zich om voor de organisatie belangeloos activiteiten te verrichten. De taak omvat (beschrijving van alle activiteiten die van de vrijwilliger gevergd kunnen worden)

Daarnaast is de vrijwilliger ertoe gehouden (vul hier de frequentie in) vergaderingen en bijscholingen bij te wonen, de hem / haar verstrekte verslagen en het bijscholingsmateriaal door te nemen, evaluatie-, enquête- en onkostenformulieren in te vullen en regelmatig contact te houden met de coördinator.

De vrijwilliger verklaart zich bereid indien nodig aanpassingen aan te laten brengen aan de hem / haar toevertrouwde taken. Deze aanpassingen gebeuren door de vrijwilliger en door – of op vraag van – de organisatie, steeds op basis van wederzijds overleg.

Art. 2. Tijdsschema

De vrijwilliger verbindt zich ertoe met ingang van (datum van ingang van de overeenkomst) de dienst te bewijzen in overeenstemming met de door de organisatie verstrekte richtlijnen, tijdens de volgende periode:

- tijdens de weekdays: (aantal uren per dag of per week; eventueel een uurrooster per dag)
- tijdens de weekends: minstens (aantal) uren om de (aantal) weken, gedurende (aantal) maanden
- gedurende de vakantieperiode: minimum (aantal) uren
- andere tijdstippen:

De organisatie zal geen druk uitoefenen op de vrijwilliger om meer dan de afgesproken tijd te investeren en verbindt zich ertoe te handelen in overeenstemming met de op het vrijwilligerswerk toepasselijke bepalingen van het arbeidsrecht.

Art. 3. Plaats van uitvoering van de overeenkomst

De plaats van uitvoering van de overeenkomst is.....

Art. 4. Regeling bij ziekte of verhindering

Ingeval van ziekte of verhindering:

- brengt de vrijwilliger de organisatie, dit is de door de organisatie aangeduide coördinator, zo snel mogelijk en ten laatste (aantal) dagen op voorhand op de hoogte, bij gebreke waarvan hij zelf een vervanger zoekt. Bij tijdige verwittiging is de organisatie verantwoordelijk voor de vervanging van de vrijwilliger evenals, tenzij de aard van het werk dit niet mogelijk maakt, voor de probleemloze hervatting van het werk bij nieuwe beschikbaarheid van de vrijwilliger;
- zoekt de vrijwilliger, wanneer de aard van het werk dit mogelijk maakt, zelf een vervanger.

Indien schade wordt opgelopen door afwezigheid zonder tijdige voorafgaandelijke melding kan de vrijwilliger hiervoor buiten het geval van overmacht persoonlijk aansprakelijk gesteld worden. De vrijwilliger verklaart zich bereid vakantieplannen tijdig aan te geven.

Art. 5. Vergoedingen

De diensten worden onbezoldigd verstrekt.

De organisatie betaalt de verplaatsingskosten

- geheel terug ten belope van de gemaakte kosten
- terug ten belope van het door de organisatie in het huishoudelijk reglement bepaalde forfait, waarvan de vrijwillig(st)er voor ondertekening van deze overeenkomst een afschrift ontvangt
- gedeeltelijk terug ten belope van
- niet terug.

De organisatie betaalt onkosten, gemaakt in opdracht van de organisatie of noodzakelijke kosten in het kader van het verrichte vrijwilligerswerk*

- geheel terug
- terug ten belope van het door de organisatie bepaalde forfait, waarvan de vrijwilliger(st)er voor de ondertekening van deze overeenkomst een schriftelijke neerslag ontvangt.
- gedeeltelijk terug ten belope van
- niet terug.

De vrijwilliger dient hiertoe minstens zesmaandelijks zijn onkostennota's in bij de coördinator, met vermelding van zijn rekeningnummer, volgens de modaliteiten, bepaald in het huishoudelijk reglement. De organisatie biedt de vrijwilliger kost en inwonen aan. De plaats van huisvesting is (adres). De vrijwilliger aanvaardt geen commissie- of erelonen en streeft geen eigen financiële belangen na. Hij kan enkel van de vrijwilligersorganisatie zelf een onkostenvergoeding ontvangen of van de begunstigde van het vrijwilligerswerk, mits deze daarvan in kennis is gesteld voor iedere prestatie.

Art. 6. Vorming en bijscholing van de vrijwilliger

De vrijwilliger heeft voor de ondertekening van deze overeenkomst een vorming van (aantal) uren gevolgd / zal een vorming van (aantal) uren volgen op (data van vormingssessies).

De vrijwilliger verbindt zich ertoe, volgens de vereisten van de werking, geregeld, dit is maandelijks / driemaandelijks / zesmaandelijks / jaarlijks (zelf in te vullen frequentie), vormingsbijeenkomsten bij te wonen den daadwerkelijk mee te bouwen aan de plaatselijke vrijwilligerskern, rekening houdend met zijn functie en met de aard van de organisatie. De vormingsbijeenkomsten waarbij de vrijwilligers tevens onderling ervaringen kunnen uitwisselen, zullen voornamelijk gericht zijn op

Art. 7. Begeleiding en inspraak

De vrijwilliger wordt begeleid door het lid van de organisatie dat belast is met (functie) en als coördinator van het vrijwilligerswerk beschikbaar is voor het beantwoorden van vragen.

Geen enkele opdracht of activiteit vindt plaats zonder medeweten van coördinator. De vrijwilliger is enkel belast met een eigen beslissingsbevoegdheid voor de dagdagelijkse beslissingen betreffende de uitvoering van de afgesproken taken.

De vrijwilliger wordt betrokken in de werking van de organisatie door een maandelijks / driemaandelijks / zesmaandelijks / jaarlijks (zelf in te vullen frequentie) bijwonen van volgende vergaderingen van de organisatie: (vul de gebruikelijke agendapunten in)

Art. 8. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de vrijwillig(st)er

De vrijwilliger kan slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet, zware fout of vaak voorkomende licht fout na herhaaldelijke waarschuwingen. Hij / zij handelt steeds ter goeder trouw.

De vrijwilliger verbindt zich ertoe elk ongeval waarbij schade ontstaat, zowel aan derden als aan de begunstigde van het vrijwilligerswerk en aan de vrijwilliger zelf, zowel materiaal als lichamelijk, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur te melden aan de coördinator.

Art. 9. Plicht tot geheimhouding

De vrijwilliger voert zijn / haar opdracht uit met inachtnaam van de regels inzake discretie en beroepsgeheim, zoals die gelden binnen de organisatie, en is gebonden door een plicht tot geheimhouding met betrekking tot alle persoonlijke, medische en verpleegkundige gegevens die hem / haar zijn bekend geworden tijdens de uitvoering van de vrijwillige activiteiten, alsmede met betrekking tot al wat hem / haar confidencieel is meegedeeld. Deze geheimhoudingsplicht van de vrijwilliger en de verhouding tot het beroepsgeheim van professionelen, al dan niet in de organisatie, werd / wordt de vrijwilliger tijdens de opleiding duidelijk uiteengezet, staat verwoord in het huishoudelijk reglement en blijft ook na het beëindigen van het engagement gelden.

De organisatie van haar kant behandelt alle informatie die ze van en aangaande de vrijwilliger verkrijgt, vertrouwelijk.

Art. 10. Eerbied voor de begunstigde van het vrijwilligerswerk evenals voor zijn levensbeschouwelijke, religieuze en politieke overtuiging

De vrijwilliger belooft de levensbeschouwelijke, politieke en religieuze overtuiging van de begunstigden van het vrijwilligerswerk te eerbiedigen en geen handelingen te stellen tegen hun wil in. Van zijn / haar kant heeft de vrijwilliger het recht om hulpverlening te weigeren in geval van gewetensnood.

Art. 11. Verzekering

De organisatie verzekert de vrijwilliger tegen volgende risico's:

- alle ongevallen die gerangschikt worden onder de categorie 'arbeidsongevallen' of 'beroepsziekten', in het kader van een arbeidsovereenkomst;
- burgerlijke aansprakelijkheid;
- schade aan persoonlijke goederen van de vrijwilliger

De concrete gegevens van deze verzekering zijn opgenomen in het huishoudelijk reglement / kunnen op vraag van de vrijwilliger voor de ondertekening van deze overeenkomst worden overhandigd.

De organisatie zal de vrijwilliger niet in aanraking brengen met belangrijke risico's (zoals in de gezondheidssector: besmettelijke ziekten of blootstelling aan ioniserende stralen) zonder de vrijwilliger hiervan uitdrukkelijk in te lichten en zijn toestemming te bekomen.

Art. 12. Geschillenbeslechting

In geval van geschil tussen de vrijwilliger en de organisatie of tussen vrijwilligers en beroepskrachten of tussen vrijwilligers onderling, zal de zaak worden voorgelegd aan de coördinator. Bij het uitblijven van een oplossing wordt de zaak voorgelegd aan de raad van beheer / algemene vergadering. De vrijwilliger kan tegen een beslissing in beroep gaan. Een beroepscommissie bestaande uit (duidelijk het aantal vertegenwoordigers van de organisatie en het aantal vertegenwoordigers van de vrijwilligers aan, evenals de basis waarop ze tot de commissie worden toegelaten) zal dan een bindende uitspraak doen.

Art. 13. Duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst wordt aangegaan

- voor onbepaalde duur
- tot (datum)

Art. 14. Beëindigen van de overeenkomst

Indien de vrijwilliger de overeenkomst wil beëindigen brengt hij de coördinator hiervan tijdig, dit is (in te vullen), op de hoogte. Bij ernstige redenen die met de inhoud van het vrijwilligerswerk of met het functioneren van de organisatie en / of de vrijwilligerswerking te maken hebben, is de vrijwilliger bereid zijn voorgenomen beslissing te bespreken met de coördinator.

De organisatie behoudt zich het recht voor het contract met de vrijwilliger te verbreken indien hiertoe ernstige redenen bestaan. Dit gebeurt via een gesprek met de coördinator die de beslissing aan de vrijwilliger mededeelt. De geschillenregeling van art. 12 wordt desgevallend toegepast.

Deze overeenkomst eindigt tevens bij onderling goedvinden van de partijen of indien wijzigingen in het werkplan van de organisatie daartoe noodzakelijk zijn.

Bij beëindiging van de overeenkomst van onbepaalde duur of bij voortijdige beëindiging wordt een opzegtermijn vandagen in acht genomen, tenzij beide partijen hiervan afstand doen. Indien de vrijwilliger de overeenkomst verbreekt om een beroepsactiviteit aan te vatten, dient de opzegtermijn niet gerespecteerd te worden.

De vrijwilliger is in principe bereid minimaal (duur) aan de organisatie verbonden te blijven. Bij vertrek wordt het werk in overleg met de coördinator zo goed mogelijk overgedragen.

Deze verbintenis kan op geen enkele wijze rechten of plichten, gebaseerd op een arbeidsovereenkomst doen ontstaan.

De vrijwilliger onderschrijft de doelstellingen van de organisatie, heeft kennis genomen van de richtlijnen en verklaart zich akkoord met voorgestelde schikkingen. Hij / zij zal zich houden aan de opgegeven data en stipt zijn bij het begin en het einde van de diensttijd.

De vrijwilliger verklaart tevens kennis genomen te hebben van zijn rechten op het gebied van begeleiding, inspraak, deelname aan overleg, cursussen, de terbeschikkingstelling van eventuele werkkledij. Deze rechten staan verwoord in het huishoudelijk reglement dat de vrijwilliger voor de ondertekening van deze overeenkomst ter inzage overhandigd werd.

In drie exemplaren opgemaakt op (datum) te (plaats)

handtekening vrijwilliger

handtekening ouders / voogd van een minderjarige vrijwilliger

handtekening verantwoordelijke vrijwilligersorganisatie

Richtlijnen voor vrijwillige hulpverleners

- Ieder die zich geroepen voelt een hulpvragende persoon hulp te verlenen, kan vrijwilliger worden.
- Ieder die zich geroepen voelt om te helpen, kan zich opgeven bij een contactpersoon met opgave van naam, adres, geboortedatum, beroep of vroeger uitgeoefend beroep en met vermelding van de activiteiten waarmee men wil helpen.
- Eventueel kan ook het tijdstip en de tijdsduur waarin deze hulp kan worden gegeven, vermeld worden.
- Na een gesprek met de contactpersoon krijgt de vrijwilliger de informatiebrochure 'Richtlijnen voor vrijwillige hulpverleners'.
- Een vrijwilliger kan haar / zijn medewerking beëindigen door een mededeling aan de contactpersoon, die daarna het secretariaat zal inlichten.
- De vrijwilliger die opgeroepen wordt hulp te verlenen, begeeft zich naar het door de contactpersoon opgegeven adres. Indien door onvoorziene omstandigheden de hulp niet kan worden gegeven, dient de vrijwilliger contact op te nemen met de contactpersoon die de medewerking had ingeroepen.
- Nadat de gevraagde hulp is verleend, wordt aan de contactpersoon, indien nodig, een kort overzicht gegeven van hoe de hulpverlening verliep en werd ervaren, en of meerdere hulp noodzakelijk is.
- Maak als vrijwilliger geen afspraken met hulpvragers, zonder medeweten van de contactpersoon.
- Als de hulpverlening van langdurige aard is, moet men ook tussentijds contact houden met de contactpersoon.
- De contactpersoon beslist of meer hulp kan worden geboden. Daarvoor is een goed contact tussen contactpersoon en vrijwilliger nodig. Eventuele moeilijkheden kan een vrijwilliger voorleggen aan de contactpersoon.
- De laatste weet zich gesteund door de begeleidingscommissie en het bestuur.
- De privacy van de hulpvrager moet altijd gewaarborgd zijn. Ga dus als vrijwilliger uiterst zorgvuldig om met wat u bij de hulpvrager ziet, hoort of meemaakt. Indien een vrijwilliger hieraan niet kan voldoen, wordt geen prijs meer gesteld op verdere medewerking.
- Het bestuur zal de betrokkene hiervan op de hoogte brengen, na deze en de contact- en begeleidingspersonen gehoord te hebben.
- Tijdens een hulpverlening kan blijken dat verwijzing noodzakelijk of gewenst is. Doe dit nooit op eigen initiatief, maar altijd via de contactpersoon, die daarvoor een 'sociale kaart' in het bezit heeft. Een verwijzing kan nooit plaatsvinden zonder contact met en toestemming van de hulpvrager.
- Voor de te verlenen hulp mag geen enkele vergoeding, in welk vorm dan ook, worden aangenomen. De verleende hulp is gratis, indien dit geen onkosten voor de vrijwilliger met zich meebrengt.
- Is autovervoer noodzakelijk, dan moet een vrijwilliger vergoeding vragen van de onkosten. Hiervoor heeft de Hulpdienst een reglement en een afgesproken tarief. Wil een hulpvrager toch iets terugdoen voor de verleende hulp, dan kan een bedrag worden gestort op een aparte rekening van de Hulpdienst.
- Dat geld kan worden gebruikt voor het betalen van de onkosten die een andere hulpvrager niet zelf kan betalen.
- Verder kan deze pot worden gebruikt voor uitgaven waarvoor de Hulpdienst geen subsidie kan krijgen, of om trouwe medewerkers een attentie te geven bij bijzondere gebeurtenissen.
- De Hulpdienst sluit ten behoeve van alle vrijwilligers een B.A.- en ongevallenverzekering af, welke gelden bij het uitvoeren van werk in het kader van de Hulpdienst.
- Wanneer u als vrijwilliger enige tijd geen oproep ontvangt, denk dan niet dat uw hulp overbodig is. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat er weinig hulpaanvragen binnenkomen, of dat er geen aanvragen binnenkomen op het terrein waarvoor u zich beschikbaar heeft gesteld.
- Wanneer u merkt dat iemand misschien hulp nodig heeft, dan kunt u zo iemand verwijzen op het bestaan van de Hulpdienst.
- Vrijwilligers die klusjes, opknappkarweitjes en dergelijke doen, doen er goed aan om geen geld voor te schieten. Materialen en dergelijke dienen door de hulpvrager zelf te worden betaald. Als u materialen voor iemand koopt, vraag dan een betalingsbewijs.
- Als u door ziekte, vakantie of andere omstandigheden langere tijd niet voor hulpverlening beschikbaar bent, geef dat dan tijdig door aan de contactpersoon.
- De vrijwilligers hebben een inbreng in het beleid van de Hulpdienst door een afvaardiging in het bestuur van de stichting, zoals geregeld in de stichtingsstatuten.
- Voor alle vrijwilligers en andere medewerkers zullen er twee contactbijeenkomsten worden gehouden om elkaar beter te leren kennen, om contacten en ervaringen uit te wisselen enzovoort. Op deze bijeenkomsten bent u van harte welkom.
- Eventueel kunnen er informatie- en gespreksbijeenkomsten voor meer achtergrondinformatie over vrijwillige hulpverlening worden georganiseerd, waaraan u kunt deelnemen.

OVEREENKOMST TUSSEN DIENSTENCENTRUM BINNENHOF EN VRIJWILLIGER

AFSPRAKENNOTA VRIJWILLIGRES BINNENHOF

2. BIJZONDERE AFSPRAKEN

3. ENKELE SUGGESTIES...

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 Waarom afspraken maken?	3
2 Hoe groter de organisatie, des te belangrijker de afspraken	3
3 De vorm van de afspraken	3
4 Afspraken: wat zijn ze waard?	4
5 Waarover maken we afspraken?	4
5.1 De organisatie en het werk	4
5.2 Selectiecriteria en werktijd	5
5.3 Rechten en plichten	6
Doe de test	8
De Steunpunten voor Vrijwilligerswerk & hun partners	18
ATOOM	21
Literatuurlijst	22

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 huiswerkklassjes 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!