

**MET VRIJWILLIGENS  
SPOREN IS EEN KUNST**

# inhoud

<b>voorwoord</b> .....	4
<b>inleiding</b> .....	5
<b>DEEL 1: Opsporen</b> .....	7
<b>Vrijwilligers Opsporen</b> .....	7
Moet je speuren en sporen? .....	7
Opsporen heeft voordelen .....	8
Wanneer begin je op te sporen? .....	9
<b>OPSPOREN DOE JE MET EEN SYSTEEM</b> .....	10
Wie mag meereizen: de criteria .....	10
Medewerkerstevredenheid: de vrijwilliger heeft ook iets te zeggen .....	12
Een treinbegeleider staat in voor het vlot verloop en de opvolging .....	12
Aandacht, aandacht .....	15
Defecten of ongevallen: de onvoorspelbare factoren .....	17
Weten dat je een eindbestemming hebt: de beslissing .....	18
<b>OPSPOREN IN PRAKTIJK</b> .....	21
Vorbereiding: controlelijst .....	21
Opspringtrajecten: pluk uit onze suggesties .....	23
Proefperiode: een beoordelingsschema .....	26
Opsporingsgesprek: een help-me-bij-de-keuze-stramien .....	27
Opsporen op afstand: de kandidaat-vrijwilliger vult eerst een vragenlijst in .....	28
Je zet een formulier op de website .....	30
Criteria: enkele voorbeelden .....	32
Leg de vrijwilliger niet op de pijnbank! .....	34

<b>DEEL 2: VRIJWILLIGERS RANGEREN</b>	37
<b>THE DAY AFTER: VRIJWILLIGERS RANGEREN</b>	37
Vrijwilligers introduceren	37
Vrijwilligers rangeren	39
Vrijwilligers kiezen hun 'eigen traject'	41
<b>RANGEREN IN PRAKTIJK</b>	44
Rangeringsinstrumenten	44
De taakinventaris	44
Het takenvenster	46
Rangeren in groep: een instrument	47
Rangeren in groep: nog een variante	49
Het talentenspel	50
<b>DEEL 3: NIET LATEN ONTSPOREN</b>	53
<b>NIET LATEN ONTSPOREN</b>	53
Evalueren	54
Individuele ondersteuningsgesprekken	55
Nog een idee...ondersteuningsgesprekken in groep	57
<b>NIET LATEN ONTSPOREN IN PRAKTIJK</b>	
Elementen waarop je kan beoordelen	59
Leidraad ondersteuningsgesprek	60
Ondersteuningsgesprek in groep	61
<b>BIBLIOGRAFIE</b>	64
<b>COLOFON</b>	65

# VOORWOORD

Mogen we mensen weigeren in het vrijwilligerswerk? Kunnen we ervoor zorgen dat vrijwilligers taken krijgen die ze graag doen, aankunnen, rekening houden met hun kunnen, hun interesses? Kunnen we een vrijwilliger op de vingers tikken? Hem of haar de deur wijzen?

De praktische vragen over vrijwilligersbeleid blijven toestromen bij de Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk en Het Punt vzw, Steunpunt Vrijwilligerswerk te Brussel. De vorige handleidingen vlogen als 'warme broodjes over de toonbank'. Tijd voor een nieuw product... Voor je ligt: 'Mét vrijwilligers sporen is een kunst'.

We mikken vooral op professionele en vrijwillige medewerkers die binnen een organisatie het vrijwilligersbeleid gestalte geven.

Deze handleiding is een samenwerking tussen de Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk, het Punt vzw Brussel en is uitgewerkt door het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw met de financiële steun van de Vlaamse Gemeenschap.

Veel plezier ermee!

**VOOR DE STEUNPUNTEN VRIJWILLIGERSWERK:**

Ann, Elke, Eva, Frank, Myriam, Naïma, Peter, Veerle

# inleiding

Wie zich regelmatig met de trein verplaatst, bekommert zich maar om één ding: op de gewenste bestemming raken. We sakkeren bij vertragingen en vinden het vanzelfsprekend als alles gesmeerd loopt.

Als je even stilstaat bij heel het spoorfenomeen, opent zich een fascinerende wereld. Vandaar dat we er inspiratie zochten om de onderwerpen die we in deze handleiding willen weergeven, levendiger te maken.

We snijden drie grote onderwerpen aan die in elkaars verlengde liggen. Vrijwilligers opsporen handelt over de manier waarop je nagaat of de vrijwilligers die zich aanbieden wel in je organisatie passen. Aansluitend op deze tekst, vind je enkele instrumenten.

Hoe je vrijwilligers kan rangeren, behandelen we in het tweede deel, met als insteek 'taken verdelen', met aandacht voor de kwaliteiten van vrijwilligers. Weinig theorie, wel verschillende instrumenten om alles zo concreet mogelijk te maken. Je kan die instrumenten ook downloaden via [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be): dat bespaart je knippen plakwerk en zorgt dat je boekje ongeschonden blijft.

De eerste twee delen gaan erover hoe je vrijwilligers op een veilige en goede manier op het spoor kan zetten. In het derde deel gaan we in op de vraag hoe je erover kan waken dat het niet ontspoord.

Gewoontegetrouw vind je in deze handleiding niet het grote discours terug, daarvoor kan je de bronnen die we achteraan vermelden, raadplegen.

Oh ja. Je zal merken dat we alles in de mannelijke vorm hebben gezet. Dat doen we enkel voor de leesbaarheid, beeld je gewoon in dat we het steeds tweeslachtig willen formuleren.

**we wensen je een aangename en boeiende rit!**



# OPSPOREN

## VRIJWILLIGERS OPSPOREN

In grote treinstations ligt een wirwar aan sporen, heb je heel wat perrons en verschillende soorten treinen, van de supermoderne en glimmende Thalysen en Eurostars, dubbeldekkers,... tot oude verroeste boemeltreintjes die puur uit gewoonte in elkaar blijven steken. Als je ergens heen moet kies je het gemakkelijkste en snelste alternatief.

### WE VERGELIJKEN VRIJWILLIGERS VOOR EEN REIS MET STOOMLOCOMOTIEVEN OF WAGONS

Opsporen betekent 'door speuren vinden, door zoeken ontdekken, en "sporen" kan betekenen 'in een zelfde spoor lopen'. We zitten meteen op de essentie. Opsporen houdt in dat je zoekt in welke mate de kwaliteiten, persoonskenmerken, troeven, sterktes,...vrijwilligers in huis hebben en die van nut kunnen zijn voor de organisatie.

### MOET JE SPEUREN EN SPOREN?

Ja. Je doet het immers altijd, ook onbewust, én het komt de organisatie ten goede.

Sommige mensen zijn er resoluut tegen. Een keuze leidt onvermijdelijk tot een resultaat, negatief of positief. Ze vinden het erg dat vrijwilligers afgewimpeld kunnen worden.

Zou jij er gelukkig mee zijn als je een dagje "De Panne" hebt gepland en de machinist voert je naar Luik (oh, maar het is zo'n toegewijde machinist)? Organisaties volgen ook een bepaald spoor, en hebben daar mensen voor nodig die dezelfde richting uit willen.

### DAAROM OPTEREN WE ER VOOR WANT:

- **Als controleur hou je de touwtjes in handen**

Elke organisatie heeft er belang bij te controleren bij het opstappen. Heeft de vrijwilliger het juiste 'ticket' op zak, heeft hij de juiste bagage bij?

Mensen die absoluut niet passen in je werking maar die je de deur niet durft wijzen, brengen misschien meer schade aan dan wanneer je hen kordaat en gemotiveerd zou afwijzen.

→ een goed functionerende organisatie kiest welke vrijwilligers ze aan boord neemt.

- **De begeleider werkt volgens een bepaald stramien**

De vrijwilligersbegeleider zal zich beter in zijn vel voelen als er bakens uitgezet worden en hij juiste signalen geeft. Hij kent het werk, weet wat het van vrijwilligers vergt en zal zorgen voor een goede, rechtvaardige en haalbare taakverdeling. Laat je zomaar iedereen meereizen, loop je het risico tijdens de rit veel tijd te verliezen aan bemiddeling, blussen van brandjes,... Met mogelijke negatieve gevolgen tegenover de andere medewerkers (professionele en vrijwillige).

- spanningen en ruzies leiden de aandacht weg van het uiteindelijke doel...
- bovendien riskeer je als begeleider je gezag en ernst te ondermijnen (dan komt de speciale brigade op de proppen en die lacht nooit).

- **Reiscomfort: tevreden vrijwilligers vertellen het voort**

Voor vrijwilligers is het prettig te ervaren dat ze terecht komen op een plaats waar hun kwaliteiten tot hun recht komen en tot een resultaat leiden. Opsporen geeft hun meer garantie: geen overschatting, geen onderschatting, m.a.w. ze worden niet onterecht in 'tweede klas' gezet.

De meeste vrijwilligers hebben er trouwens geen enkel probleem mee door een opsporingsprocedure te moeten. Integendeel, het straalt degelijkheid uit, biedt vertrouwen en duidelijkheid en geeft als boodschap 'deze werking zorgt voor haar medewerkers'.

- tevredenheid verkoopt zichzelf, ontevredenheid verkoopt nog beter. Enthousiaste vrijwilligers die het gevoel hebben juist behandeld te worden, komen terug.

## Opsporen heeft voordelen

- Het helpt om een goed vrijwilligersbeleid gestalte te geven en om duidelijke keuzes te implementeren: je weet waar je heen gaat en met wie.
  - Het vermindert het risico van frustratie, energieverkwisting: geen onnodige noodstops onderweg.
  - Het verplicht de werking verantwoord degelijk om te gaan met mensen en middelen: goed investeren voor een zorgeloze rit.
  - Het vermijdt dat je achteraf iemand moet buitenwerken en dat je de vrijwilligers bij spanning of conflict in twee kampen verdeelt: geen gezeur.
- maar 'trop' is teveel natuurlijk. Rem je werking niet onnodig af door te streng te zijn of geen groeikansen meer te bieden aan vrijwilligers.

**Kortom: Vrijwilligers opsporen bespaart je verbragingen achteraf**

# Wanneer begin je op te sporen

Een beginmoment kan je er moeilijk op plakken. Opsporen is een proces dat plaatsgrijpt voor het echte contact. Een arsenaal aan mechanismen geven de boodschap: kom dichterbij of blijf weg.

## Zoals

- **Met de trein is het fijn, of de aantrekkingscampagne**  
Een campagne op zich zorgt al voor een voorselectie.  
*Affiches ophangen in scholen, een oproep in een E-zine, publiciteit op zomerfestivals,...: tonen aan dat jullie een bepaalde keuze maakten omtrent het profiel van de vrijwilligers. Ja, je selecteert!*  
→ Meer? Lees 'Vrijwilligers aantrekken is een kunst'
- **Folders, website, de infobalie: de informatie (vooraf of tijdens eerste indirecte contact)**  
Leesbaar of niet? Toegankelijk opgesteld of jargontaal? De manier waarop je communiceert en informeert over de werking herbergt in zich een waarschuwing of een uitnodiging.  
*Je organiseert een infomoment waar duidelijk wordt dat vrijwilligers cursussen moeten volgen voor een mogelijke instap in de werking. Mensen met minder goede herinneringen aan de schoolbanken,... heb je weggejaagd. Zie je, weer een selectie.*
- **De infobalie: de contactpersoon van de werking**  
Vriendelijk of absolute bullebak? Komt hij warm en uitnodigend of eerder koel, sceptisch en afstandelijk over?  
*Kandidaat-vrijwilligers bellen de werking voor meer informatie. Een vlotte spreker ontvangt misschien wel meer goodwill dan iemand die moeilijk uit zijn woorden raakt, de vraag niet goed kan preciseren.*
- **Dienstregelingen: takenprofielen ( zie opsporen in praktijk)**  
Moet je nu ook al aan minimale eisen voldoen in het vrijwilligerswerk? Weer een instrument met inviterend of afstotend effect.
- **Perroninformatie: de informatiesessie (zie opsporen in praktijk)**  
Tijdens een informatiesessie organiseert de organisatie een eerste contact met potentiële vrijwilligers. Sommigen zullen achteraf meer willen, anderen houden het dan voor bekeken.

**Wortom: iedere organisatie voert al dan niet bewust een selectiepolitiek. Door hierover duidelijkheid te scheppen win je.**

# OPSPOREN DOE JE MET EEN SYSTEEM

Een voorselectie alleen volstaat niet. Je zal het nog verder moeten verfijnen, want je kan meer echt sporen en speuren als de organisatie en de vrijwilliger elkaar ontmoeten, met als doel na te gaan of een samenwerking mogelijk is of niet.

In de voorbereiding is het belangrijk duidelijke krijtlijnen uit te tekenen over waar je naartoe wilt en hoe je dat doet.

- Wie mag meereizen: de criteria
- Medewerkerstevredenheid: de vrijwilliger heeft ook iets te zeggen
- De treinbegeleider: staat in voor het vlot verloop en voor de opvolging
- Aandacht, aandacht
- Defecten of ongevallen: de onvoorspelbare factoren
- Weten dat je een eindbestemming hebt: de beslissing

## Wie mag meereizen: de criteria

De organisatie kan voorwaarden opleggen. Of je streng bent heeft te maken met ervaringen, de cultuur binnen de organisatie, de taakvereisten, de positie van de vrijwilligers binnen de organisatie en zo meer.

### Criteria: bepalen wanneer je voorwaarden stelt

Je hebt een reservatie nodig om op de Thalys te stappen, niet om van Gent naar Dendermonde te reizen. Er gelden altijd criteria. Ze worden echter niet steeds geëxpliciteerd. Je moet immers over een geldig vervoersbewijs beschikken om mee te mogen.

De zwaarte van criteria varieert afhankelijk van de taken en verantwoordelijkheden. Welke leidraad je volgt om dat te bepalen, is vrij natuurlijk, maar we geven enkele suggesties:

- Stel 'zwaardere criteria' op voor regelmatige dan voor randvrijwilligers die af en toe, of op occasionele basis komen meewerken
  - Stel criteria op die evenwichtig zijn met de moeilijkheidsgraad van de taak, bijvoorbeeld door hogere eisen te stellen aan bestuursvrijwilligers dan aan uitvoerende vrijwilligers, door van een natuurgids kennis te vragen over de natuur
  - Laat de voorwaarden ook afhangen van de doelgroep die je wenst te bereiken, wil je bijvoorbeeld nieuwkomers inschakelen, laat de perfecte taalbeheersing van het Nederlands dan achterwege, zoek je trainers voor de sportclub kan je wel sporttechnische kennis of ervaring vragen...
  - Stel specifieke criteria in het geval het taken betreft die een zekere 'sensibiliteit' vereisen, voorbeeld werken in de palliatieve zorg
- In één organisatie kan je verschillende criteria hanteren, afhankelijk van de taak. Informeer daar goed over, zodat je achteraf geen proceduretwisten uitlokt.

## CRITERIA: ZE GEHEELIJK OPSTELLEN

Als je voorwaarden stelt is het niet de bedoeling het voor jezelf of de potentiële vrijwilligers lastig te maken, wel om in te schatten of:

- de geïnteresseerden passen in de organisatie
- de kandidaten de taak zullen aankunnen

### VRAAG 1: PAST DEZE PERSOON IN ONZE ORGANISATIE?

Je poogt te achterhalen of de kandidaat-vrijwilliger positief staat tegenover de organisatie, en de missie of filosofie ervan volgt.

#### Wat?

Krijtlijnen vastleggen en bepalen aan welke voorwaarden de (vrijwillige) medewerkers moeten voldoen om in te kunnen stappen:

- akkoord gaan met de doelstellingen van de werking
- akkoord gaan met de werkwijze,....
- weten tot welke doelgroep de werking zich richt

#### Waarom?

Om de weking te beschermen.

- het is perfect mogelijk dat een persoon je organisatie amper kent, dat is geen reden om hem te weigeren, wel een reden voor jou om de essentie van de organisatie uit te leggen en te duiden

### VRAAG 2: ZAL DE KANDIDAAT DE TAAK AANKUNNEN?

#### Wat?

Elke opdracht, elke taak omvat een aantal basiselementen. Die kan je omzetten in een aantal objectieerbare voorwaarden, m.a.w door te bepalen wat iemand moet kennen, kunnen en wat de houding moet zijn om de activiteit naar behoren te kunnen vervullen.

- je kan ook uitsluitingscriteria opnemen, die tot doel hebben de werking, de doelgroep of de vrijwilliger te beschermen.

#### Waarom?

Heeft men de juiste capaciteiten in huis om de taak naar behoren uit te voeren? Is de persoon geschikt voor de taak? Hiermee doe je ook geen uitspraak over de vraag of hij een goede vrijwilliger is. Wel of het de juiste man op de juiste plaats zal zijn.

- op de arbeidsmarkt bestaat een tendens om mensen te overvragen: er worden zwaardere eisen gesteld dan eigenlijk nodig zijn voor de invulling van de taak. Waak erover dat je geen dingen vraagt die eigenlijk niet nodig zijn.

### VRAAG 3: IS HIJ ECHT BEREID TOT EEN VRIJWILLIG ENGAGEMENT?

Gekke vraag denk je misschien. Toch niet.

#### Wat?

Kan de persoon een engagement opnemen zoals je dat van vrijwilligers verwacht? Niet iedereen heeft een goed zicht op de consequenties van vrijwilligerswerk.

### Waarom?

Nagaan of de vrijwilliger effectief kan instappen, en beschikbaar is als het nodig is voor de uitoefening van de functie.

Bij het beantwoorden van de drie vragen kan je tot de conclusie komen dat een persoon niet geschikt/gewenst is als vrijwilliger. Je doet nooit een uitspraak over de 'mens' als dusdanig. Wat telt is of iemand een meerwaarde betekent voor de werking of niet.

## medewerkersteurredenheid: de vrijwilliger heeft ook iets te zeggen

Ingrepen met gevolgen voor de medewerkers kunnen stakingen uitlokken. Houd daarom ook rekening met wat de vrijwilligers willen. De kandidaat-vrijwilliger tracht immers ook te achterhalen of jullie bieden wat hij wil.

Ze kunnen voorwaarden stellen, onderhandelen. Hoe zal je daarmee omgaan als organisatie? Gun je vrijwilligers het 'recht' om bepaalde voorwaarden te stellen? Op welk niveau dan?

### Voorbeelden:

De vrijwilliger wil wel actief zijn, maar op de momenten die hij zelf kiest;  
Als hij de eigen partner steeds kan meebrengen.  
Op voorwaarde dat er een goede verzekering is geregeld.

Kets als organisatie niet zomaar vragen of voorwaarden van vrijwilligers af: de vragen en eisen kunnen de organisatie helpen om hier en daar bij te sturen, na te denken over functieprofielen,.... Hanteer de criteria die je als organisatie stelt dan ook met de nodige soepelheid zonder daarmee de werking te ondermijnen. Kan je niet ingaan op bepaalde voorwaarden van vrijwilligers, communiceer dat dan duidelijk. Als je er wel wilt op ingaan, denk dan ook na over welke effect dat kan hebben op de andere vrijwilligers.

### Voorbeeld:

De kandidaat-vrijwilliger vraagt naar een kostenvergoeding. Als je dat belooft (nu of op termijn) zorg er dan voor dat je de belofte kan waarmaken. Stel dat je besluit om vrijwilliger X zijn kosten te vergoeden, en tegenover de andere vrijwilligers met geen woord te reppen over deze beslissing, dat leidt tot frustratie en spanning en misschien ook afhaken van de vrijwilligers. Dus: communiceer en motiveer de beslissingen!

## EEN TREINBEGELEIDER STAAT IN VOOR HET VLOT VERLOOP EN DE OPVOLGING

Voor de trein vertrekt draait de controleur zijn sleutel in een bakje: de "AVG" waarmee hij aangeeft dat hij alles gedaan heeft volgens het boekje.

Vrijwilligers opsporen doe je ook beter volgens een 'boekje' of een procedure. Daar gaan we nu op in.

## PROCEDURE MET KLEINE OF HOOFDELBETEN

Omdat elke opsporingssysteem gevolgen heeft voor kandidaat-vrijwilligers is het belangrijk om correct en secuur te zijn in het vastleggen van een procedure.

Die procedure deel je mee aan de kandidaat-vrijwilliger, en omvat minimaal:

- De aanstelling van een begeleider: die volgt het geheel op en waakt erover dat er:
  - Een vaste werkwijze bestaat, die universeel wordt toegepast (met variatiemogelijkheden afhankelijk van het soort vrijwilliger waarnaar gezocht wordt, de taak die ingevuld moet worden).
  - Rechtstreeks contact bestaat tussen de organisatie (contactpersoon, begeleider,...) en de kandidaat-vrijwilliger.
  - Er een duidelijk besluit (met nuancemogelijkheid, afhankelijk van de geplogenheden van de organisatie) wordt genomen.

### VRAAG 1: HEBBEN WE EEN VASTE WERKWIJZE EN WAARUIT BESTAAT DIE DAN?

## LANGE OF KORTE PROCEDURES

Die bestaat uit de opeenvolgende stappen die je zet om uiteindelijk een keuze te kunnen maken. Je kan het aantal 'filterniveaus' zelf bepalen, wat dan tot een langere of korte procedure leidt.

#### Voorbeeld langere procedure:

- algemene informatiesessie voor alle mogelijke belangstellenden
- persoonlijk uitgenodigd worden voor een gesprek? Vul een formuliertje in
- individueel gesprek om te peilen naar de interesses van de vrijwilliger
- meedelen extra criteria waarvoor de vrijwilliger desgevallend bewijsstukken moet tonen (medische schifting, attest goed gedrag en zeden, rijbewijs, attest EHBO-cursus,...)
- vormingsweekend (of vormingsavond)
- bespreking van de vorming
- uiteindelijke gesprek met de kandidaat
- ...

#### Voorbeeld kortere procedure:

- individueel gesprek, informeel
- bespreking van de kandidaat met de hoofdverantwoordelijke, of met andere vrijwilligers
- beslissing tot inschakeling

#### Langer of korter, laat je keuze beïnvloeden door deze suggesties:

- Een lange selectie is maar zinvol als het de moeite waard is voor zowel organisatie als vrijwilliger, bijvoorbeeld als de vrijwilliger er ook iets van opsteekt, het perspectief krijgt op een degelijke taak, een opleiding,...
- Let op de redelijkheid en het evenwicht: laat je procedure mee bepalen door de uiteindelijke taakinhoud
- Heb je weinig tijd of middelen om de selectie tot een goed einde te brengen, kies dan eerder voor een korte procedure.
- Kies je voor een lange procedure, let er dan op dat het niet eindeloos lang duurt, en geef regelmatig feedback om iemand niet eindeloos mee te slepen.
  - Tip: Lang staat niet per definitie gelijk aan beter!

**Voorbeeld:**

Organisatie X werkt met jongeren tussen 18-35 jaar. Om de organisatie binnen te raken, moet je een cursus volgen, gevolgd door een assessment. Het vergt een zware investering van de jongeren, maar de meesten zien het als een uitdaging en goed teken: deze organisatie investeert in haar vrijwilligers. Na de inschakeling blijkt echter dat er geen tijd vrijgemaakt wordt om de vrijwilligers in hun ontwikkeling te stimuleren, feedback te geven of wat dan ook...

## Even de voor en nadelen op een rij

### VOORDELEN KORTE OPSPORING

Past in de cultuur van de werking: vlot en open

Je biedt snel duidelijkheid aan de kandidaat-vrijwilligers

Lage drempel, in principe kan iedereen aan de slag.

### NADELEN KORTE OPSPORING

Je neemt meer risico omdat je de praktijk laat uitwijzen of iemand geschikt is of niet

Kans dat een aantal vrijwilligers daar op afknappen (weinig werk maken van selectie, ook weinig aandacht voor ondersteuning?)

Sommige vrijwilligers nemen de werking misschien minder ernstig

### VOORDELEN LANGE OPSPORING

Mensen kunnen worden aangesproken op hun ervaringen en kwaliteiten.

Je brengt een aantal 'nuances' in, omdat de selectie verfijnd wordt.

Geeft een vollediger beeld van de kandidaat-vrijwilliger.

### NADELEN LANGE OPSPORING

Hogere drempel voor vrijwilligers, je verliest misschien waardevolle mensen die tegen een lange procedure op zien.

Je investeert veel in kandidaat-vrijwilligers, maar hoeveel houd je er over aan de eindmeet?

Verhoogt de verwachtingen van de vrijwilligers ten aanzien van de organisatie (mbt. begeleiding, ondersteuning, groeikansen)

→ Licht de kandidaat-vrijwilligers meteen in over waar ze aan toe zijn.

### VRAAG 2: DOET DE BEGELEIDER WAT VAN HEM VERWACHT WORDT?

Opsporen van vrijwilligers is een secuur proces. Even belangrijk als criteria en procedures, is de aanstelling van een persoon die instaat voor het speurwerk.

Deze 'speurder' zal in de meeste gevallen de begeleider van de vrijwilligers zijn, eventueel geflankeerd of geassisteerd door andere (professionele of vrijwillige) medewerkers. We raden aan dat zeker één vaste persoon het hele traject opvolgt: het is de persoon die de procedure, de criteria kent en die daarenboven goed de belangen van de organisatie en de vrijwilligers in de gaten houdt.

Vanzelfsprekend is het wenselijk dat hij tijdens de procedure kan terugvallen op 'tweede meningen', kan toetsen of hij bepaalde aspecten op een goede manier inschat, niet te zwaar tilt aan details,... met andere woorden iemand die de begeleider corrigeert indien nodig.

## EEN BEGELEIDER IS EEN SLEUTELFIGUUR

### Want:

- Hij vormt de brug tussen organisatie en kandidaat-vrijwilliger
- Hij heeft en houdt overzicht op het hele traject
- Hij moedigt kandidaat-vrijwilligers aan doorheen het traject
- Hij is de aanspreekpersoon voor de kandidaat-vrijwilligers
- Hij is het 'gezicht' van de organisatie
- Hij zal ook de 'grote communicator' zijn om:
  - De kandidaat-vrijwilligers te informeren over de gevolgde procedure.
  - Informatie te geven aan de kandidaat-vrijwilligers over alle mogelijke elementen van de inschatting, hen gerust stelt, aanmoedigt, de werkwijze kan motiveren,...
  - De afschuwelijke of plezante taak te hebben het resultaat van het spuurwerk te moeten/mogen meedelen!

## Aandacht aandacht

Sporen is meer dan een trein van punt X naar Y rijden, het levert heel wat informatie op over de bezetting van bepaalde treinen, de nood om een P-trein in te zetten, het gebruik van stopplaatsen,...

## Sporen betekent aandacht hebben voor iedereen:

- Is opsporen vrijblijvend voor de organisatie?
- Is opsporen vrijblijvend voor de vrijwilliger?
- Wie moet het meest zijn best doen?
- Wat mogen we niet voortvertellen?

### VRAAG 1: IS OPSPOREN VRIJBLIJVEND VOOR DE ORGANISATIE?

Nee. Ze wil nieuwe vrijwilligers vinden die passen binnen het profiel en die de werking versterken. Daar kan ze extra informatie uit halen, bijvoorbeeld over hoe kandidaat-vrijwilligers aankijken tegen de organisatie, een vrijwillig engagement,... wat toelaat om de werking of het vrijwilligersbeleid te actualiseren.

Bovendien biedt een procedure de kans promotie te maken voor de organisatie; je stelt de deuren open voor nieuwe mensen. Ze leren de werking (op een andere manier) kennen, vormen een beeld erover. Het helpt dus mee aan reputatievorming. Treed je onverschillig of laks op levert dat gegarandeerd minpunten op; bereid je alles degelijk voor en zorg je ervoor dat kandidaat-vrijwilligers goede informatie ontvangen, ze warm onthaald worden, levert dat –ook al stappen niet alle kandidaten in- ongetwijfeld pluspunten op.

### VRAAG 2: IS OPSPOREN VRIJBLIJVEND VOOR DE KANDIDAAT-VRIJWILLIGER?

Nee, zeker niet. Al eens een hulpeloze 'verdwaalde passagier' gezien die totaal de kluts kwijt onverrichter zake moet terugkeren naar het hoofdstation, of iemand die aarzelend voor de eerste keer de trein opstapt?

Houd je met dit soort gevoel wel genoeg rekening als je kandidaat-vrijwilligers doorheen een procedure loodst? Want dat kan erg ingrijpend zijn, zeker als de persoon in kwestie nooit eerder een vrijwillig engagement heeft opgenomen: hij heeft ongetwijfeld veel vraagtekens, is zenuwachtig, weet niet goed hoe zich te gedragen.... Houd steeds goed in het achterhoofd dat de startpositie van de vrijwilliger anders ligt dan die van de organisatie.

### VRAAG 3: WIE MOET HET MEEST ZIJN BEST DOEN?

Iedereen, wat niet wegneemt dat er een verschil is in hoe men tegenover de opsporing staat.

Dat mogelijk onevenwicht tussen organisatie en kandidaat-vrijwilliger brengen we schematisch in beeld. Hiermee willen we erop wijzen dat een organisatie bij de uitwerking van een opsporingssysteem voldoende oog moet hebben voor de positie van de kandidaat-vrijwilliger, zijn weerstanden, zijn onbekendheid, gebrek aan ervaring,... op dit terrein.

#### OPSPOREN EN ORGANISATIES

#### OPSPOREN EN VRIJWILLIGERS

De organisatie weet wat ze van de vrijwilliger verwacht

De vrijwilliger heeft meestal slechts een vaag (of geen) idee over wat van hem verwacht wordt.

De organisatie heeft een spoorinstrumentarium voor vrijwilligers.

De vrijwilliger heeft klamme handen en een bibberende stem.

De organisatie mikt gericht op wat ze wil weten.

De vrijwilliger kent de werking misschien onvoldoende om accuraat en gericht te reageren.

De organisatie bedient zich met gemak en vlotjes van het werkingseigen jargon.

De vrijwilliger kent de organisatie/sector onvoldoende om met het juist woordgebruik op de proppen te komen.

De organisatie stelt voor haar duidelijke vragen.

De vrijwilliger heeft absoluut geen idee van wat hem te wachten staat, heeft zich enkel voorbereid om de eigen motivatie toe te lichten.

Voor de begeleider is het al de 6-de keer dat hij vrijwilligers opspoort, hij kent de klappen van de zweep.

Voor de vrijwilliger is het de eerste kennismaking met een dergelijke procedure.

Hij weet wat te vragen, kan de werking goed uitleggen.

De vrijwilliger aarzelt en struikelt soms over de eigen woorden.

### VRAAG 4: WAT MOGEN WE NIET VOORTVERTELLEN?

Een spoorprocedure is niet vrijblijvend. Een organisatie dient erover te waken dat de gegevens van de kandidaat-vrijwilliger voldoende gerespecteerd en beschermd worden.

Een ethische code opstellen in de organisatie of voor de begeleider kan helpen om aan te geven welke informatie 'publiek' gemaakt wordt en onder welke omstandigheden.

Je respecteert dan ook een aantal deontologische regels die achteraf vermijden dat een kandidaat in het hemd gezet wordt, er informatie over hem circuleert die in de beslotenheid van het gesprek werd meegedeeld, .... Waak hier zeker ook over als een vrijwilliger met een bepaalde problematiek, achtergrond,... zich aandient.

Zorgvuldigheid en respect vormen dan ook sleutelwoorden.

Hetzelfde geldt voor de opgetekende informatie. De neerslag van een intakegesprek, een beoordeling,... mag niet zomaar voor het grabbelen liggen. Stel je als organisatie 'dossiers' op van, stel je een medewerkersbestand samen, spring daar dan ordelijk mee om.

Deel geen persoonlijke gegevens mee zonder dat de vrijwilliger daar toestemming heeft voor gegeven!

## DEFECTEN OF ONGEVALLLEN: DE ONVOORSPELBARE FACTOREN

Het zal je maar gebeuren. Je bent gezapig aan het rijden en plots valt alles stil. Dat terwijl je weg en timing nog wel zo secuur had uitgestippeld.

In opsporingssystemen voor vrijwilligers kan net hetzelfde je overkomen.

Als organisatie kan je heel wat in kaart brengen, maar vaak is de respons op een aantrekkingscampagne minder voorspelbaar, loeren er andere onzekerheden om de hoek.

## INSCHATTEN OF ZE DRUPPELSGEWIJZE OF IN GROEP NAAR JE TOEKOMEN

Zet je een vacature op onze website [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be), hang je affiches uit, vraag je aan je vrijwilligers kandidaten op te sporen,... dan weet je niet meteen welke respons je kan verwachten. Misschien zoeken vrijwilligers druppelsgewijze contact.

Een informatiesessie heeft dan weinig zin, of je moest er voor opteren groepjes mensen te verzamelen om dan een collectief moment in te bouwen. Of dat zinvol is, is een andere vraag want je kan moeilijk voorspellen wanneer anderen zich spontaan komen aanbieden. Je vraagt dan ook dat de anderen even op 'wachtlijn' gaan staan. Aantrekkelijk?

## ER KOMEN ONVOLDOENDE MENSEN OVER DE VLOER...

Wat zal je doen als er minder respons op je oproep komt? Ga je dan in zee met de mensen die zich aandienen?

**Tip:** niet selecteren wegens gebrek aan succes raden we echt niet aan. Je evalueert dan beter je aantrekkingscampagne om uit te zoeken waarom de zoektocht weinig oplevert. Zomaar mensen inschakelen bij 'gebrek aan beters' kan de toekomstige aantrekkingskracht nog verder hypothekeren.

## ER KOMT EEN STORMLOEG OP GANC...

Er dienen zich meer mensen aan dan je verwacht had, hoe leg je dat aan boord? Leg vooraf limieten vast. Kan je organisatie een overrompeling aan? Hoe zullen de vrijwilligers reageren als de verwachte "enkele nieuwe vrijwilligers" plots een legertje nieuwkomers blijkt te zijn?

**Tip:** je stuurt het 'teveel' kandidaten beter door naar een organisatie in de buurt dan hen een zinvol engagement te beloven dat je toch niet kan waarmaken.

**Tip:** als je uit een grotere groep mensen kan kiezen, bestaat de neiging om de lat hoger te leggen... Vraag je af of je medewerkersteam hiertegen opgewassen is...

## OpLetten voor de Valkuilen

### VALKUIL 1: HET MYSTERIE CULTIVEREN

Maak van de taxatie geen mysterieus iets. Geef de kandidaten de kans om zich voor te bereiden, stel eventueel vragen, intakeformulieren,... op voorhand ter beschikking. Geef ook aan met wie je de kandidatuur zal bespreken en hoe dat gebeurt (*zie ook: opsporen in praktijk*)

### VALKUIL 2: UITZONDERINGEN MAKEN

Het is soms verleidelijk om de voorwaarden in de kast te stoppen, bijvoorbeeld omdat een goede kennis zich kandidaat stelt, of dat iemand die de organisatie al lang bezoekt plots ook een engagement wil opnemen. Menselijk misschien, maar op termijn is dat nefast omdat je dan met twee maten en gewichten werkt, vrijwilligers je kunnen betichten van willekeur en vriendjespolitiek. Opsporen gaat trouwens vooral om de vraag of iemand 'functioneel' in de organisatie past, niet om de vraag of iemand een toffe pee is.

Om acceptabel te zijn moeten die voorwaarden realistisch en aanvaardbaar zijn.

### VALKUIL 3: SLECHT COMMUNICEREN

Schilder de procedure niet af als een standaardformaliteit als dat niet echt zo is. Spreek met kandidaat-vrijwilligers klare en duidelijke taal.

### VALKUIL 4: ALLES IS VANZELFSPREKEND

Het zich kandidaat stellen is niet voor iedereen even gemakkelijk. Probeer in te schatten hoe iemand zich voelt (*zie eerdere schema*).

## Weten dat je een eindbestemming hebt: de beslissing

Elke trein is op een bepaald moment in 'aantocht', om uiteindelijk aan het eindstation halt te houden.

Een opsporingssysteem zal ook ergens eindigen. Het eindpunt is de finale beoordeling en de beslissing die er op volgt.

### VRAAG 1: WANNEER MOETEN WE BESLISSEN?

Nadat je alle elementen van de procedure hebt doorlopen, of, als je die mogelijkheid voorziet, na een tussenstap.

Hoewel je de kandidaat-vrijwilliger niet te lang op hete kolen moet laten zitten, is het verstandig niet te snel te gaan.

Laat iedereen rustig, voor zichzelf de balans opmaken en de verzamelde informatie bezinken. Dat neemt niet weg dat de organisatie ook de touwtjes in handen houdt en duidelijk afsprekt wanneer er terug contact wordt opgenomen met de kandidaat.

## ELEMENTEN DIE HELPEN DE KHOOP DOOR TE GAAWEN

### DE ORGANISATIE BESLIST:

Op basis van de door haar gestelde voorwaarden.  
vervuld.

Op basis van gesprekken met andere medewerkers.

Op basis van een degelijke afweging van de kandidaat  
(opleiding, capaciteiten, ervaringen,...).

Op basis van de bevindingen van de proefperiode.

### DE KANDIDAAT-VRIJWILLIGER BESLIST:

Op basis van de vraag of zijn verwachtingen werden

Op basis van de sfeer die hij opsnoof.

Op basis van mogelijke taken die hij al dan niet krijgt  
toegewezen.

Op basis van hoe hij de proefperiode beleefde.

### VRAAG 2: WAT MOETEN WE BESLISSEN?

Liefst het juiste. De beslissing kan vallen aan de kant van de organisatie of aan de kant van de vrijwilliger.

#### De organisatie:

- Is in de wolken en oordeelt positief
- Is ontevreden en oordeelt negatief
- Is onzeker en twijfelt

## DE ORGANISATIE IS IN DE WOLKEN EN OORDEELT POSITIEF

Dat is de eenvoudigste optie. De vrijwilliger kan een taak opnemen in jullie werking.

- het betekent niet omdat de vrijwilliger 'okee' is bevonden, dat je geen moeite meer moet doen om hem degelijk in te wijden in de werking en in de taak.
- het betekent niet omdat je positief oordeelde, dat het de 'perfecte' persoon is: misschien geef je bij de inschakeling meteen ook wat aandachtspunten mee?
- ook bij een positieve beoordeling kan je een proefperiode inlassen.

## DE ORGANISATIE IS ONTEVREDEN EN OORDEELT NEGATIEF

Iemand afwijzen is niet zo prettig. Toch is het belangrijk om de vrijwilliger snel uit te nodigen of op te zoeken om de beslissing mee te delen.

- wacht niet te lang, denk niet dat de vrijwilliger het 'gesprek' zal vergeten. Je wekt alleen maar wrevel en schade aan de reputatie van de werking op.
- hoe duidelijker de procedure is geweest, hoe simpeler het zal zijn om de beslissing te motiveren. Gebruik geen argumenten tegen de persoon als dusdanig, maar wijs op zaken die je doen twijfelen of hij de taak zal aankunnen.
- misschien heb je nog wel een aantal taken in het vooruitzicht om de persoon in kwestie toch nog op occasionele basis in te zetten. Maak dat meteen concreet zodat men niet denkt dat je de mensen met een kluitje in het riet stuurt.
- verwijst eventueel door naar andere werkingen waarvan je weet dat ze ook op zoek zijn naar vrijwilligers.

Aan mensen beloven dat je ze op een reservelijst zal zetten is geen goed idee. Je laat hen in de veronderstelling dat ze de organisatie iets kunnen bieden, terwijl de hoofdboodschap eigenlijk 'donder op' is.

## DE ORGANISATIE IS ONZEKER EN TWIJFELT

Ben je onzeker of het wel de geknipte persoon is voor de taak, overleg dan even met enkele andere medewerkers, en als dat geen soelaas brengt dan kan je dat oplossen door hem:

- In te schakelen bij de uitvoering van een deeltaak
- Te laten samenwerken met een meer doorwinterde medewerker, die het zelf ziet zitten (en het geduld en capaciteiten heeft) om iemand mee op sleeptouw te nemen, duo-werk
- Een proefperiode te gunnen
  - maak er een eerlijke proefperiode van, misbruik deze tijd niet om achteraf te bevestigen 'zie je wel, het zal niet lukken...'

### De vrijwilliger:

- is in de wolken en oordeelt positief
- is ontevreden en oordeelt negatief
- is onzeker en twijfelt

## DE VRIJWILLIGER IS IN DE WOLKEN EN OORDEELT POSITIEF

Eenvoudig, als de organisatie hem ook ziet zitten, dan komt daar ongetwijfeld een goede samenwerking uit voort.

Als de vrijwilliger enthousiaster is dan de organisatie, dan komt het er op aan de redenen voor niet aanvaarding of twijfel op een duidelijke maar niet kwetsende manier over te brengen.

## DE VRIJWILLIGER IS ONTEVREDEN EN OORDEELT NEGATIEF

Het is perfect mogelijk dat de vrijwilliger zelf afziet van een engagement. Je loopt dan natuurlijk de kans dat hij je dat niet komt vertellen. Toch kan het interessant zijn om de kandidaat te spreken om te peilen waarom hij eventueel niet geboeid is door de werking.

→ Iemand die niet instapt moet je niet op alle mogelijke manieren proberen te overtuigen.

## DE VRIJWILLIGER IS ONZEKER EN TWIJFELT

Ja, als de organisatie mag twijfelen, waarom de vrijwilliger dan niet?

Misschien helpt een stapsgewijze inschakeling. Vraag aan de vrijwilliger hoe hij denkt de twijfel te kunnen overwinnen: door meer bedenktijd, of door even proef te draaien?

→ Je kan aan de kandidaat-vrijwilliger natuurlijk ook de suggestie meegeven dat hij over zijn ervaring praat met familieleden, kennissen en/of vrienden, die een stimulerende of ontradende rol kunnen spelen in de inschatting die de vrijwilliger zelf maakt.

# OPSPOREN IN DE PRAKTIJK

## VOORBEREIDING: CONTROLELIJST

Niet elke organisatie heeft zin of middelen om veel tijd in een selectieprocedure te investeren. Bepaal vooraf hoeveel tijd en middelen je in het traject kan of wil steken:

### MAAK EEN BEREKENING WAARBIJ JE REKENING HOUDT MET VOLGENDE ELEMENTEN:

- Hoe lang kan of mag een opsporingstraject duren zonder dat het vervelend wordt voor de kandidaat-vrijwilliger, of te tijdsrovend voor de organisatie;
  - als jij solliciteert blijf je ook niet graag lang in het ongewisse
    - de duurtijd hangt af van de instrumenten die je inzet
      - als je de kandidaat thuis vragenlijsten laat invullen, 'spaar' je tijd
      - verwacht je dat een kandidaat met een van de 'anciens' meegaat (zgn. 'praktische proef'), dan vergt dat meer tijd: uitleg over de taak, uitvoering, feedback, rapportering
    - de duurtijd hangt af van het aantal 'degelijke' kandidaten
      - de keuze valt misschien sneller als er minder kandidaten zijn, dan wanneer je moet reduceren van 20 mensen naar 2
    - de duurtijd hangt af van de spreiding van de gesprekken in tijd
      - je kan een selectiedag plannen maar die is misschien niet haalbaar voor alle kandidaten. Wijk je er niet van af, dan selecteer je automatisch mensen weg. Bouw je meer opsporingsdagen in, krijgen er meer mensen kans om zich voor te stellen, maar kruipt er wel meer tijd in voor de organisatie.
    - de duurtijd hangt af van de diepgang van de gesprekken
- Hoe ruim zie je het opsporingstraject? Als je een opleiding of proefperiode voorziet, duurt het traject langer dan wanneer je dit niet voorziet;
  - dat hangt af van wat je absoluut wil weten voor inschakeling
    - sommige organisaties starten met een gesprek, vragen de kandidaat dan een opleiding te volgen, met daarop aansluitend een terugkoppelingsgesprek
- Hoeveel mensen zullen bij het opsporingstraject betrokken zijn?
  - Ben je de enige speurder of koppel je de verzamelde informatie eerst terug naar het team, andere vrijwilligers,...
    - En hoe doe je dat dan? Zal de kandidaat voor een tribunaal van actieve vrijwilligers verschijnen? In welke mate is de indruk/stem van vrijwilligers bepalend in de uiteindelijke keuze?
    - Hoe stel je die 'controlemechanismen' voor aan de kandidaat-vrijwilligers?

### BEREIDT HET OPSPORINGSTRAJECT VOOR:

- Door een procedure uit te werken die duidelijk en logisch is
  - vergeet je kandidaten er niet over te informeren
  - schrijf elke stap uit, noteer wat je ervoor nodig hebt, wat de rol is van de organisatie, die van de vrijwilliger én hoe de kandidaat bij elke stap geïnformeerd zal worden

- Door de nodige maatregelen te nemen om het traject vlot te laten verlopen:
  - boek lokalen, voorzie een spreekruimte
  - ontwikkel een vragenlijst, een intakeformulier,...
- Door een heldere afsluiting te voorzien
  - mededelen eindresultaat

## Haal inspiratie uit deze voorbeelden:

### SNELLE PROCEDURE

Wat plan je	Wat nodig	En dan?
Individueel gesprek	Rustig lokaal Afspraak met kandidaat Vragenlijst Papier, schrijfstokken Drank Welkomstmap Voldoende tijd	Aangeven wat doel van het gesprek is. Duidelijk maken wanneer de beslissing valt. Nadenktijd kandidaat voorzien!
Mededelen eindbeslissing	Rustige plaats Afspraak met vrijwilliger Argumenten/motivatie	Zorgen voor 'zacht' afscheid of vlotte start

### LANGE PROCEDURE

Wat plan je	Wat nodig	En dan?
Korte intakegesprek	Afspraak met kandidaat Intakeformulier, potlood Afspraak met kandidaat vrijwilliger Rustige plaats Voldoende tijd	Er valt zeker nog geen beslissing. Enkel de kandidaat-vrijwilliger kan zich ten allen tijde terugtrekken.
Proefsessie	Afspraak met vrijwilliger Concrete taak, opdracht Met duo-persoon (vrijwillige of professionele medewerker) of niet? Inschatten wat er kan gebeuren: stroef of vlot verloop? Hoe reageren? Knoop doorhakken na 1 proefsessie? Voorzien in proefperiode?	Kandidaat-vrijwilliger voert opdracht uit. Bespreking achteraf met kandidaat (al dan niet in bijzijn van eventuele duo-persoon?), of allebei apart. Terugkoppeling naar kandidaat. Nagaan of duo-persoon, of peter/meter kan instaan voor inwerking in taak?
Mededelen eindbeslissing	Rustige plaats Afspraak met vrijwilliger Argumenten/motivatie	Zorgen voor 'zacht' afscheid of vlotte start

# Opsporingstrajecten: Pluk uit onze suggesties

## informatiesessies

- Je geeft algemene informatie over het reilen en zeilen van de werking
- Je geeft aan hoe het vrijwillig engagement in jouw werking gestalte krijgt
- Je werpt een blik op de selectiecriteria
  - tip: schakel ook wat vrijwilligers in: ze kunnen getuigen over hun ervaringen met het vrijwilligerswerk
  - tip: indien mogelijk verzorg je meteen ook een rondleiding
  - tip: geef mensen alvast een informatiebundeltje mee, minimaal geef je hen de juiste contactgegevens en de contactpersoon in het geval er nog bijkomende vragen opborrelen achteraf
- Geef een idee hoe de procedure verder zal verlopen
  - lange procedure
  - korte procedure

Het heeft weinig zin sessies te organiseren als de vrijwilligers druppelsgewijze instromen.

Een groepsmoment kan niet het eindpunt van de selectieprocedure zijn. Een gezamenlijk informatiemoment kan immers aanleiding geven tot het afhaken van enkele mensen (het is toch niet wat we dachten), maar kan evengoed weer een aantrekkingskracht uitoefenen op anderen (die geïnformeerd werden na de sessie door een vriend, kennis, buur). Daarenboven kan je mensen niet 'collectief' selecteren.

## gesprekken

Een massa kan je moeilijk selecteren, dus je moet in elk geval nog een persoonlijk gesprek voorzien met elke kandidaat.

Naargelang de inhoud, zal het gesprek verschillende functies hebben, en dus specifieke aandachtspunten vragen. In deze context beperken we ons tot:

- Het opsporingsgesprek: heeft tot doel na te gaan of de kandidaat geknipt is voor de taak, de kandidaat krijgt de kans om vragen te stellen.
- Het verdictgesprek: heeft tot doel om de kandidaat te informeren over het feit of hij als vrijwilliger is weerhouden

### FORMEEL OF INFORMEEL

#### Informeel...

Je kan het gesprek erg structureren of opteren voor een losse babbel. Een informeel gesprek leidt tot een gemoedelijke sfeer, maar heeft als keerzijde dat sympathie of antipathie doorslaggevend kunnen worden, dat de informatie erg uiteenlopend kan zijn en sterk gekleurd zal worden door de persoon die op dat ogenblik informatie verschaft.

Een puur informeel gesprek draagt in zich het gevaar dat men de neiging kan hebben om te zien of het al dan niet 'klikt'. We raden het dus af.

### Formeel

Je geeft het gesprek beter een ietwat formeel tintje, zonder dat je hierbij moet overdrijven in formalisme, stijfheid of wat dan ook. De formele structuur komt vooral tot uiting door volgende zaken:

- Je neemt rustig de tijd om met de kandidaat te praten.
- Je zoekt een rustige locatie op (je kan vrijuit praten met de kandidaat, je wordt niet gestoord,...)
- Je maakt gebruik van enkele 'vastliggende' vragen die in functie staan van je werking, de vrijwilligerstaken,...  
→ stel hiervoor standaardvragen op, op basis van dergelijke standaards kan je kandidaten vergelijken op punten die voor je werking belangrijk zijn

## Stramien

### Wat jij vertelt

### Wat de kandidaat-vrijwilliger vertelt

Wie je bent en wat je in de organisatie doet.

Wie hij is.

De activiteiten van de werking, tot wie ze zich richt.

Waarom de kandidaat zich komt aanbieden bij jullie.

Over hoe de vrijwilligers op dit ogenblik werken.

Welk vrijwillig engagement hij al had opgenomen en waar; of waarom men nu aan een vrijwillig engagement denkt.

Over de in te vullen taak/taken.

Wat hij verwacht van vrijwilligerswerk.

Zaken die te maken hebben met de begeleiding en/of ondersteuning van de vrijwilligers.

Hoe hij denkt een bijdrage te kunnen leveren aan jullie organisatie.

Het verdere verloop van de spoorprocedure.

...

Je moet niet alles vertellen tijdens een eerste gesprek.

- doseer de informatie
- maak een infomapje klaar waarin de details staan
- als je een informatiesessie hebt georganiseerd, is het niet nodig om al die info te herhalen, vraag aan de kandidaat of hij aanwezig was en of hij nog bijkomende inlichtingen wil,...

**Belangrijk is dat een vrijwilliger zich op zijn gemak voelt. Geef hem ook de tijd om even na te denken over bepaalde vragen. Pin iemand ook niet vast op zijn antwoorden. Vergeet nooit dat de vrijwilliger misschien minder voorbereid naar het gesprek komt dan jij.**

## Opleidingen

Een aantal organisaties hanteren het volgen van een opleiding als selectiecriterium. Iemand die niet ingaat op het aanbod, kan dan per definitie niet van start gaan als vrijwilliger.

In sommige gevallen vormt de opleiding, en het met succes voltooien ervan een bijkomende manier om te beoordelen. Wie niet slaagt voor de cursus, zal geen vrijwilliger worden.

**Opleidingen kunnen een extra aantrekkingskracht uitoefenen op vrijwilligers. Ook hier is het belangrijk om de kandidaat-vrijwilligers duidelijk te informeren over het waarom van de opleiding.**

## PROEFPERIODES

Proefperiodes zijn meer dan pure evaluatietests en mogen niet misbruikt worden om wat je al vreesde van een vrijwilliger in de verf te zetten. “We geloven nooit dat Martine de geschikte candidate is voor die taak. Laat haar maar eens proberen en lekker onderuit gaan...”

Proefperiodes hebben als voordeel dat je de kandidaat-vrijwilliger leert kennen op de ‘werkvloer’, je ziet iemand in actie. Mondigheid of juist antwoorden op vragen wordt dan ondergeschikt aan hoe iemand functioneert in de taken zelf.

Een proefperiode kan dus veel onthullen over de manier waarop iemand de taak opneemt, of hij initiatief neemt, hoe snel iemand iets begrijpt, hoe hij zich gedraagt ten opzichte van de andere mensen.

De proefperiode laat dus meer dan een gesprek toe om ‘inpassing’, vaardigheden,.. te ontdekken. Voor de kandidaat-vrijwilliger geeft het de mogelijkheid om van de taak en de organisatie te proeven.

### Stelregels voor zinvolle proefperiodes:

- Laat de kandidaat taken doen die relevant zijn
  - in het verlengde van de taak waarvoor je vrijwilligers zoekt
- Geef duidelijk aan wat het doel en het opzet is van de proefperiode
  - zeg wie zal evalueren en hoe?
- Rek de proefperiode niet onnodig lang
  - misbruik de inzet van de kandidaat-vrijwilliger niet, om een bepaald tekort op te vangen (vb. de kandidaat-vrijwilliger zijn proefperiode duurt tot dat de hele mailing buiten is gewerkt)
- Geef aan hoe lang de proefperiode duurt
  - dit hangt af van de complexiteit van de taak, hoe eenvoudiger, hoe korter de proefperiode
- Beschouw de proefperiode niet als een gemakkelijke manier om iemand in de organisatie in te werken:
  - voorzie ondersteuning, ook in de proefperiode
  - zorg ervoor dat de kandidaat-vrijwilliger deze periode goed kan doorstaan
- Als de proefperiode een aanvullende of tweede opinie is voor een gesprek dat onbeslist bleef, verwittig de vrijwilliger er dan van: hij moet de kans hebben om van de proefperiode af te zien
- Informeer de kandidaat-vrijwilliger er duidelijk over dat de proefperiode een aanleiding kan zijn om hem uiteindelijk te weigeren
- ...

# Proefperiode: Een beoordelingsschema

---

Naam vrijwilliger

---

Uitgevoerde taken

---

Positieve punten

- In de uitvoering van de taak
- In de omgang met andere(n)

---

Minder sterke punten

- In de uitvoering van de taak
- In de omgang met andere(n)

---

Aandachtspunten

- Op het vlak van de werkinhoud
- Op het vlak van omgang, sociale aspecten

---

Inzetbaar in de voorgestelde taak

- Ja
- Nee
- Ja, mits begeleiding en ondersteuning op volgende terreinen

---

Inzetbaar in onze organisatie

- Ja
  - Nee
  - Ja, mits begeleiding en ondersteuning op volgende domeinen
-

# OPSPORINGSGESPREK: EEN HELP ME BIJ DE KEUZESTRAMIEN

datum

Naam vrijwilliger

Adres

Contactmogelijkheden

E-mail

Telefoon

GSM nummer

Privaat

Werk

De vrijwilliger kent de vrijwilligerswerking

niet

van naam

eerdere ervaring

goed op de hoogte

De vrijwilliger vond de weg naar de werking

toevallig

spontaan, eigen initiatief

via vriend/kennis

Via derde

De vrijwilliger deed al eerder vrijwilligerswerk

Ja, frequent

Ja, maar sporadisch

nee

Indien ja, enige of veel ervaring: welke soort taken deed hij

Heel graag:

Minder graag:

Indien nog aan de slag bij andere werkingen: wat is daar zo tof aan?

Indien gestopt bij vorige werkingen, waarom?

Interesse en aversiegebieden van de vrijwilliger

Interesse in:

Aversie van:

Verwachtingen ten aanzien van het werk (vb. teamwerk, individueel aan de slag, buiten- of binnen, handen- of hoofdwerk, met 'klanten') Verdere concretisering komt bij de 'oriëntering'

Wat is voor de vrijwilliger belangrijk om zich goed in het vel te voelen in het werk (verzekering, kostenvergoeding, weten wie begeleidt,...). Voorwaarden om te beginnen:

Troeven van de vrijwilliger

Rijbewijs

Ervaring

Bijzondere sterkte

Opleiding

Taalkennis

Omgang met specifieke doelgroepen?

## Waarom zou de vrijwilliger hier aan de slag willen gaan

- Tip: maak er geen kruisverhoor van
- Tip: door de antwoorden van kandidaat-vrijwilligers neer te pennen kan je een bestandje aanleggen van alle vrijwilligers, een instrument dat je later nog verder kan inzetten om de begeleiding van de vrijwilligers beter te stroomlijnen, uit te bouwen of kwalitatief te versterken.

In sommige werkingen gelden motieven van vrijwilligers als selectiecriteria. Stel je de vraag of dat bij jullie ook het geval is of moet zijn. Denk aan de nuances.

- Lees hierover meer in [vrijwilligers prikkelen is een kunst](#).

## Opsporen op afstand: de kandidaat vrijwilliger vult eerst een vragenlijst in

### JE GEEFT IETS MEE...

#### Ik doe het liefst:

- Thuiswerk (achter de PC)
- Werk waarvoor ik 'de baan op moet'
- Werk dat zich binnen afspeelt
- Werk dat buiten kan gebeuren
- Liefst in de werking zelf
- Liefst bij de personen waarvoor ik vrijwilligerswerk doe

#### Ik ben iemand die graag:

- alleen werkt
- in groep werkt
- onder begeleiding werkt
- zelfstandig werkt
- in duo werkt

Ik word absoluut knettergek van mensen die...

#### Ik stel me kandidaat omdat:

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

#### Ik wil me inzetten:

- geregeld
  - elke week enkele uren
  - maximaal 1 keer per week
  - ...
- af en toe
  - als er een feest is
  - bij een quizavond
  - bij een speciale activiteit
  - ...
- als het nodig is
  - ...

---

**Ik ben een krak in:**

Dit ken ik goed:

- ...
- ...
- ...

Ik ben goed in:

- ...
- ...
- ...

En ze zeggen dat mijn grootste talent is:

---

**Ik wil volgende zaken graag bijleren:**

- niets speciaals
  - geen idee
  - ik ben niet zo gek van cursussen
- op het vlak van weten
  - ...
  - ...
- op het vlak van mijn kunnen
  - een technische vorming
  - een training over ...
- ik kan zelf vorming of opleiding geven over ...

---

**Ik droom ervan om:**

- ...
- ...
- ...

---

**Ik krijg nachtmerries van:**

- ...
- ...
- ...

---

**Ik wil dit nog kwijt:**

En gelieve rekening te houden met:

---

**Mijn gegevens:**

Naam

Adres

Telefoon:

GSM

e-mail

---

- Voordeel: de kandidaat-vrijwilliger kan hiermee zelfstandig aan de slag
- Autonome invulling door vrijwilliger = steeds subjectief
- Moeilijker systeem voor minder vaardige vrijwilligers

De gegevens die u op dit formulier invult, zijn in de eerste plaats van belang voor uzelf, om uw eigen motivatie en voorkeur te toetsen. Als u besluit het door te sturen naar Amnesty International Vlaanderen, mag u er absoluut op vertrouwen dat wij zeer vertrouwelijk met deze gegevens zullen omspringen en in geen enkel geval deze informatie ter beschikking zullen stellen van derden.

**Hoe gaat u te werk?**  
**Volg de instructies onderaan**

**Personalia:**  
Voornaam en Naam:  
( M / V ) schrappen wat niet past  
Geboortedatum:  
Burgerlijke stand:

Adres:  
Postcode en Woonplaats:

Telefoonnummer:  
GSM-nr:  
e-mailadres:

**Sociaal statuut:**  
 Ik ben gepensioneerd  
 Ik ben bruggepensioneerd  
 Ik ben werkloos  
 Ik ben werkzoekende  
 Ik ben in ziekteverlof  
 Ik werk thuis als .....  
 Ik heb een job buitenshuis als .....  
 Ik ben student .....  
 Andere: .....

**Opleidingsniveau:**  
(vermeld alleen uw laatste diploma + eventuele relevante bijkomende opleidingen)  
.....

**Beroepservaring:**  
(eventuele stages, vakantiewerk, ander vrijwilligerswerk,... kan u hier ook vermelden)  
.....

**Praktische vaardigheden:**  
Bent u vaardig met een computer en welke programma's beheerst u? Heeft u een autorijbewijs en zo ja welk? Heeft u andere vaardigheden?  
.....

**Talenkennis:**  
Geef uzelf punten van 1 (elementair) tot 5 (vlot).  
Welke talen      Leest u      Verstaat u      Spreekt u      Schrijft u  
Nederlands  
Frans  
Engels  
.....

**Wat zijn uw drie meest positieve eigenschappen**  
.....

**U wil bij voorkeur aan de slag gaan**  
 op het nationaal secretariaat in Antwerpen?  
 in een plaatselijke groep?  
 in een schrijfkern?  
 bij mij thuis, of samen met enkele kennissen of vrienden?

**Hoeveel tijd wil u spenderen aan uw werk voor Amnesty International per week? En wanneer?**  
..... uren per week.

**Duid aan welke dagen en voor- of namiddag**  
 Maandag     voormiddag     namiddag  
 Dinsdag     voormiddag     namiddag  
 Woensdag     voormiddag     namiddag  
 Donderdag     voormiddag     namiddag  
 Vrijdag     voormiddag     namiddag

**Vanwaar komt uw interesse voor Amnesty International en waarom wil u hier graag vrijwilligerswerk doen?**

## Elektronisch formulier

### Mijn gegevens

-

**Ik ben**  
 een vrouw  een man

**Naam\***

**Voornaam\***

**Straat\***

**Hr\***  **Bus**

**Postcode\***

**Gemeente\***

Land

**België (1)**

Telefoon

Fax

Geboortedatum  da:  maand:  jaar:

**Email\***

**\*Verplichte velden**

**(1) Vanwege praktische redenen kunnen we enkel vrijwilligers toelaten die in België wonen.**

### Ik werk graag mee in de sector

Kies eerst de sector (in groene balk), dan de activiteit  
 Klik op de verschillende opties om meer te weten

- Tweedehands**
- [Inzameling kleding](#)  [Sorteren kleding](#)  [Informatica](#)  [Boeken](#)
- [Brocante](#)  [Marketing](#)  [Verkoop in een kledingwinkel](#)

- Campagnes**
- [Cuba](#)  [Water](#)  [Others](#)

- Administratie**
- [Gegevensinput/typewerk](#)  [Mailings](#)

- Vertalingen**
- uit
- naar  je kan meer dan één brontaal kiezen

## Criteria: enkele voorbeelden

### Handaatspunten vastleggen algemene criteria: inpassing in de organisatie

Kerdoel van de organisatie bepalen	De vrijwilliger moet hier zeker achter staan
Werkingsfilosofie	Akkoord gaan met werkwijze, strategie, aanpak
Structuur van de organisatie, opbouw	Geldende regels en procedures accepteren
Samenstelling van het medewerkersbestand (man, jong/oud, etnische afkomst, culturele diversiteit, professioneel/vrijwillig)	Bereid zijn samen te werken met mensen die thans deel uitmaken van het geheel
Vrijwilligersbeleid en aanverwante elementen (verzekering, kostenvergoeding, overeenkomsten,...)	Schikken naar de regels en krijtlijnen die organisatie heeft vastgelegd
....	...

#### Voorbeeld (uit het algemeen profiel van het Rode Kruis Vlaanderen)

- belangstelling hebben voor het Rode Kruis;
- bereid zijn om te handelen overeenkomstig de Fundamentele Beginselen;
- bereid zijn om zich belangeloos in te zetten met de nodige verantwoordelijkheidszin;
- bereid zijn om voldoende tijd te investeren om zijn opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren;
- bereid zijn om de vereiste opleiding en bijscholing te volgen;
- bereid zijn om zich onbevooroordeeld en niet discriminerend te gedragen op basis van ras, huidskleur, handicap, herkomst, leeftijd, geslacht, seksuele voorkeur, godsdienst, politieke overtuiging of maatschappelijke status;
- in groep willen werken;
- bereid zijn om op een loyale manier met alle betrokkenen samen te werken;
- de Erecode ondertekend hebben;
- meerderjarig zijn.

#### Voorbeeld (uit de visietekst van Slachtofferhulp)

- Kennis en vaardigheden
  - Luisterende houding
  - Sociale en communicatieve vaardigheden
  - Bereidheid tot zelfreflectie
  - Kunnen samenwerken
  - Omgaan met grenzen: naar zichzelf, het slachtoffer, de dienst
  - Bereidheid tot leren
  - Politieke, godsdienstige en ideologische neutraliteit: kunnen omgaan met waarden en normen die anders zijn dan die van zichzelf
  - Administratieve vaardigheden

## Aandachtspunten vastleggen criteria omtrek de taak

Taakprofielen, taakafbakening	Vrijwilliger past in een vastgelegd profiel
Bepalen vereiste kennis	Hij heeft kennis, ervaring,... in huis om opdracht naar behoren te vervullen (ik weet wat onkruid is)
Bepaalde vereiste vaardigheden	Hij kan bepaalde dingen die nodig zijn voor de vervulling van de taak (vb. ik kan onkruid wieden)
Bepalen vereiste houdingen	Hij stelt gedrag dat evenredig is met de eisen van de taak (correct en nauwkeurig werken, ik trek secuur het onkruid uit, laat het gras staan)
Spelregels m.b.t. inschakeling in het team (samenwerken, vorming, overleg,...)	Hij is bereid om geregeld informatie te vragen, of te overleggen met collega's.
...	...

### Voorbeeld (uit de visietekst van Slachtofferhulp)

- Persoonskenmerken
  - Engagement
  - Bij eigen slachtofferervaring kunnen stil staan en kunnen kijken naar eigen verwerkingsproces
  - Open en eerlijk
  - Dynamisch
  - Flexibel
  - Motivatie
  - Levenservaring/maturiteit
  - Voorkomen
  - Beroepsachtergrond
- Middelen en mogelijkheden
  - Telefoon
  - Zich makkelijk kunnen verplaatsen
  - Tijd
  - Kunnen deelnemen aan vorming
  - Omgeving (gezinsleden) van de vrijwilliger is akkoord met engagement
  - Meerderjarig
  - Duur van het engagement: men verwacht een minimaal engagement van één jaar

### Voorbeeld (Oxfam Wereldwinkels):

- de vrijwilliger neemt maandelijks deel aan de vergaderingen

## Handachtpunten

### IS HIJ ECHT BEREID TOT EEN VRIJWILLIG ENGAGEMENT

Voorwaarden inzake inschakeling (vb. geregelde bijscholing volgen)

Frequentie van de inzet

Intensiteit van de inzet

Gevraagde engagement

Materiële en immateriële voorwaarden

.....

## Criteria die tot uitsluiting kunnen leiden

### Voorbeeld uitsluitingscriteria (slachtofferhulp)

- Onverenigbaarheden: omwille van de mogelijke rolverwarring worden kandidaat vrijwilligers geweigerd om hun:
  - Beroepsachtergrond
    - Actieve journalisten, politie, magistraten, advocaten, veiligheidsmensen, ...
  - Actieve politieke loopbaan

Afhankelijk van de doelgroep kunnen nog andere criteria gelden. Het niet beschikken over een geldig rijbewijs, geen attest goed gedrag en zeden kunnen voorleggen,... allemaal mogelijke uitsluitingsmogelijkheden...

- Vanzelfsprekend lopen de criteria door elkaar.

## LEG DE VRIJWILLIGEN NIET OP DE PIJNBANK!

Voor heel wat vrijwilligers kan de selectie een spannend moment zijn. Je kan een aantal maatregelen nemen om nachtmerriescenario's te vermijden:

- Maak duidelijk waar de kandidaten heen moeten
  - wegwijzers, een plannetje
  - een telefoon of GSM nummer
- Geef eventueel informatie vooraf
  - website
  - jaarverslag, folder,... waarin de werking wordt voorgesteld

Zorg ervoor dat de kandidaten goed onthaald worden

- met een drankje, een documentatiemap
- geef ook enkele lege bladen, een bic

- Let erop dat je het gesprek plant op een ogenblik dat haalbaar is voor je kandidaat-vrijwilligers
  - voor werkende vrijwilligers best op een avond of een zaterdagochtend
  - vergeet niet te zeggen hoe lang het zal duren
- Let erop dat de opsporingsprocedure sereen verloopt
  - individuele gesprekken niet in een overbevolkt cafetaria
  - zorg dat je niet gestoord wordt
- Vermijd deelnamekosten
  - het opsporingstraject levert de organisatie iets op, verhoog de instapdrempel niet door kandidaten op kosten te jagen
- Een opsporingstraject is geen examen voor een jury, stel de kandidaten dus op hun gemak
  - babbel informeel met de mensen, wees niet te stijf
- Stel informatie ter beschikking
  - bvb. informatiepakketje, persknipsels
- Geef de vrijwilligers de kans om de sfeer van de organisatie op te snuiven
  - bvb. door een korte rondleiding, via een fotoboek
- ....

DEBUT



# RANGENEN

## THE DAY AFTER: VRIJWILLIGERS RANGENEN

Rangeren is het splitsen en opnieuw samenvoegen van treinen of treinen of losse spoorwagens in een bepaalde volgorde op een spoor zetten of ze naar andere sporen manoeuvreren.

Je kan dit vanuit twee invalshoeken bekijken, enerzijds vanuit het standpunt van de organisatie: hoe de vrijwilligers op het spoor zetten en hen daarin ondersteunen en begeleiden, anderzijds vanuit het oogpunt van de vrijwilligers: ze kiezen meer en meer voor een eigen traject. EVC kan hier eventueel een middel voor zijn.

### Organisaties

Vrijwilligers rangeren omvat vanuit de invalshoek van organisaties twee aspecten: enerzijds de introductie, anderzijds de rangering.

## VRIJWILLIGERS INTRODUCEREN

Soms worden we op het bestaan van een nieuwe trein geattendeerd via perscommuniqués. Aanwinst van vrijwilligers maken we meestal niet wereldkundig.

Toch is het cruciaal om vrijwilligers op hun eerste ‘formele’ werkdag te onthalen en te introduceren als unieke medewerkers. Het doel is het ijs te breken, mensen te verwelkomen, hen op het gemak te stellen en ervoor te zorgen dat ze een sfeer van samenwerking en openheid kunnen opsnuiven.

Hoewel je vooral oog hebt voor de menselijke kant van het verhaal (kennismaken met andere (vrijwillige en/of professionele) medewerkers, zal je ook wat aandacht moeten besteden aan de ‘zakelijke’ aspecten.

### EERST DE HARDE BUSINESS: ZAKELIJKE ASPECTEN OMBREFT DE SAMENWERKING

Vanaf het moment dat de samenwerking wordt beklonken, is het raadzaam het pad te effenen voor de concrete inschakeling. Elke organisatie heeft haar eigen manier van werken.

In het belang van beiden, mag je in elk geval volgende aspecten niet uit het oog verliezen:

- In orde brengen noodzakelijke papieren vóór inschakeling (RVA, ziekenfonds,...)
- Afspraken maken (mondeling of schriftelijke overeenkomst)
- De vrijwilliger inlichten over de geheimhoudingsplicht
- De vrijwilliger informeren over het feit of hij al dan niet verzekerd is (lees ook onze praktische inleiding Goed verzekerd?)
- Indien van toepassing: werkkledij, uniform, badge,...overhandigen
- ...

## **aan de functionele business: regelingen omtrent de vrijwilliger en zijn taak**

Hiermee is de instap van de vrijwilliger enigszins geformaliseerd. Nu moet hij nog aan de slag:

- Regel de **praktische details**: toon de vrijwilliger alle belangrijke plekken in de werking:
  - waar kan hij iets drinken, iets eten eventueel? (krijgt de vrijwilliger een kop van de werking of brengt hij eigen materiaal mee?).
  - waar is de fysieke plaats waar het werk wordt uitgevoerd?
    - in of buiten de werking, met begin- en eindpunt in de werking? Wanneer verwacht je de vrijwilliger in de werking? Waar moet hij dan heen?
    - waar zit de contactpersoon/begeleider? (toon de plaats)
    - naar welke plaats moet hij in geval van probleem?
      - . Wat als de begeleider/contactpersoon niet aanwezig is
    - waar zijn de toiletten?
    - kan en mag de vrijwilliger telefoneren?
    - wat als er iets van materiaal ontbreekt?
    - wat als de vrijwilliger iets raars ziet gebeuren, of zelf een fout maakt?
    - ....

## **en last but not least de soft business: de vrijwilliger en de menselijke relaties in de organisatie**

Minstens even belangrijk als de functionele en contractuele zaken, is het menselijke onthaal van de vrijwilliger in de organisatie.

Je onthaalt de persoon binnen het 'team' en zorgt ervoor dat hij de kans heeft zichzelf voor te stellen, anderen te ontmoeten. We geven enkele aandachtspunten:

- Wie zijn de collega's? (zowel vrijwillige als professionele medewerkers)
- Met wie zal de vrijwilliger het vaakst samenwerken?
  - Laat de vrijwilliger persoonlijk kennis maken met de mensen waarmee hij te maken krijgt
  - Geef een rondleiding in de werking
  - Zorg ervoor dat je bij de eerste contacten (en dat kan je een aantal keren herhalen omdat de nieuweling wellicht een storm van indrukken absorbeert) telkens aandacht hebt voor de wederzijdse voorstelling
    - Misschien het moment om naambadges te introduceren?

- Help de vrijwilliger het ijs te breken (niet iedereen is zo assertief als jij)
  - Door zelf niet alles voor de vrijwilliger voor te zeggen (niet 'dit is Louise, ze is...!', maar Louise vertel even kort wie je bent)
- Je kan natuurlijk ook overwegen om de nieuweling te laten begeleiden door een peter of meter, die hem door de organisatie loodst én bijstaat
- Laat de peter/meter niet in de steek: volg op of alles naar wens verloopt

## Vrijwilligers rangeren

Nu kan je beginnen te rangeren. Vrijwilligers een taak geven, hen laten meehelpen,...

Hoe beter je speurwerk is verlopen, hoe meer informatie je al bij de hand hebt, om 'de juiste taak' toe te wijzen.

Terwijl je een tracé aangeeft, uitzet, aftekent en bepaalt op welk spoor de vrijwilliger zal reizen, zal de begeleider in samenspraak met de vrijwilliger bepalen welke taak het best past.

Rangeren is iets dat je voortdurend doet, niet enkel na de introductie. Rangeren maakt een wezenlijk bestanddeel uit van een dynamisch vrijwilligersbeleid, omdat het een combinatie inhoudt van vragen en behoeften van organisatie en vrijwilliger met degelijke evaluaties (zie verder).

Rangeren is goed voor iedereen. Voor de werking omdat het haar taak is ervoor te zorgen dat de taken uitgevoerd worden en de resultaten die men wenst te halen, maximale slaagkans hebben.

De vrijwilliger omdat hij dan een fijne start kan maken op basis van zijn sterke punten, wat vertrouwen geeft, en de sleutel vormt om een meer langdurig engagement te realiseren, door een doordachte start van de 'vrijwilligersloopbaan'.

Rangeren betekent dus de zaadjes planten om een succesvolle samenwerking tot stand te brengen die beide partijen ten goed komt.

Pierre is boekhouder. Handig denk je, dat kan onze werking gebruiken. Alleen... Pierre wil iets totaal anders doen dan met cijfers en balansen goochelen.

Oriënteer hem dan ook niet naar een functie als penningmeester.

### Wanneer rangeren

Voor en tijdens de inschakeling.

Het is een instrument om de werking te optimaliseren en op een vrijwilligers kans te geven hun loopbaan binnen de organisatie gestalte te geven.

## RANGEREN IS MEER DAN SAAMGERICHT DENKEN

Treinen worden ingezet op basis van verwachte drukte en bezettingsgraad. Dat gebeurt niet lukraak, maar in functie van mogelijkheden, densiteit op het spoornet, en zo voort.

Kandidaat-vrijwilligers én vrijwilligers rangeren binnen de werking doe je in eerste instantie met grijpbare en tastbare zaken. Je werkt vanuit een taakomschrijving, een functieprofiel, of wat dan ook.

Maar vrijwilligers werken niet op een eilandje. Met uitzondering van erg specifieke taken en opdrachten werken de meeste vrijwilligers samen met of voor anderen. Vandaar dat men vaak in de selectievoorwaarden begrippen als 'empathie, teamspirit, luistervaardigheid, respect voor democratische waarden,...' opneemt.

Klink dus niet zomaar de wagonnetjes aan elkaar: ze moeten passen en elkaar in de functie ondersteunen.

Vanzelfsprekend bezit iemand al een reeks 'goede eigenschappen', anders zou hij niet zo gek zijn in het vrijwilligerswerk in te stappen. Niemand komt zich aanbieden met de boodschap een 'moeilijk, uitvliegend en weerbarstig karakter' te zijn.

## RANGEREER IN FUNCTIE VAN DE RELATIES EN DE CULTUUR BINNEN DE WERKING

Hier loopt het wel eens fout. Het feit dat iemand de kennis en de vaardigheden in huis heeft op een vrijwillige taak op een goede manier te vervullen, betekent niet per definitie dat die persoon goed valt in de groep, goed kan samenwerken en zo meer. Met andere woorden, een mooi ogend treinstel past niet automatisch op je spoor...

Een 'proefrit' helpt om na te gaan of iemand in de groep of de werking 'past'. Of de persoon in kwestie op een gezonde manier omgaat met anderen (andere vrijwilligers, bestuursleden, professionals, doelgroep).

Je kan ook pogen te peilen of iemand op het gebied van het samenwerken en de relationele verhoudingen de 'juiste vrijwilliger' is. Hoe iemand met anderen omgaat, al dan niet kritiek kan verdragen,....

Het is geen sinecure om op de 'persoonlijkheid' van iemand zicht te krijgen. Tijdens een opsporingsgesprek kan je wel zien of iemand zenuwachtig is, maar daar kan je moeilijk uit afleiden dat het per definitie een ongedurig persoon is.

## HOE RANGEREER

Er bestaan verschillende instrumenten om vrijwilligers te rangeren, die kan je in het deeltje 'praktisch rangeren' terugvinden.

Houd wel in het achterhoofd dat:

- Rangering ergens begint maar in feite nooit stopt (behalve als de vrijwilliger er de brui aangeeft)
- Een goede rangering nooit alleen van de organisatie kan komen, maar enkel vanuit een dubbele invalshoek bekeken kan worden: de werking én de vrijwilliger

- vrijwilligers de kans geven hun sterktes te duiden, in te brengen en te ontwikkelen heeft een sterk motiverend effect
- lees ook onze handleidingen 'Vrijwilligers aantrekken is een kunst' en 'Vrijwilligers prikkelen is een kunst'

## VRIJWILLIGERS KIEZEN HUN EIGEN TRAJEKT

Vrijwilligers kiezen meer en meer welke taken ze als vrijwilliger zullen uitvoeren. Dat kan in functie staan van een persoonlijk traject, een loopbaan die men wil uitstippelen als vrijwilliger, of voor het ontwikkelen of aanscherpen van ervaringen, kennis en vaardigheden en attitudes die ook in een professionele of leercontext aangewend kunnen worden.

Daarom presenteren we hier EVC of Erkenning van Verworven Competenties: niet als instrument van de organisatie wél van de individuele vrijwilliger.

### ERKENNING VAN VERWORVEN COMPETENTIES

Competentiedenken maakt steeds meer opgang. Ook in het vrijwilligerswerk denken we erover na wat het kan betekenen.

Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw werkt in samenwerking met SoCiuS (steunpunt Sociaal-cultureel werk) in opdracht van DIVA (Dienst Informatie, Vorming en Afstemming) een pilootproject EVC voor bestuursvrijwilligers uit.

Bestuursvrijwilligers zijn mensen die actief zijn in een vereniging en die daar bestuurstaken opnemen: organiseren, plannen, bewaken van activiteiten,...

### EVC SIMPEL EN NAGT UITGELEGD

Om de kwaliteiten in kaart te brengen, vertrekt elke EVC-procedure van een registratiegebeuren: in jargon heet dat de identificatiefase. Je denkt na over en geeft een naam aan de competenties waarover je beschikt. Daarvoor heb je een portfolio nodig, een map waarin je een inventaris kan maken van wat men kan en kent en hiervoor bewijzen verzamelen.

Het individu kan deze eerste stap alleen of met hulp (onder begeleiding) zetten.

In een tweede stap blijf je als individu wel in het middelpunt van de belangstelling staan (of beter je competenties) maar dan zal iemand die je niet kent beoordelen of je inderdaad die dingen in huis hebt die je had aangeduid. Dat is de beoordelingsfase die per definitie door een onbekende derde moet gebeuren om toch enigszins objectief te zijn.

De laatste stap tenslotte is de 'boter-bij-de-vis'fase. Als de beoordelaar bepaalt dat het individu effectief over die en die competenties beschikt, waarom zou je die dan niet te gelde kunnen maken? Om ergens professioneel aan de slag te gaan? Om een (verkorte) opleiding te gaan volgen? Dit is de fase van de certificering. Er komt opnieuw een andere speler op de proppen die een attest zou kunnen uitreiken.

## Wid sporen op twee rails

Omdat we nog niet goed weten of EVC zo onschuldig is als het lijkt, hebben we gekozen voor een project op twee sporen.

In spoor 1 ontwikkelen we een instrument waarmee bestuursvrijwilligers hun competenties (hun kwaliteiten) in kaart kunnen brengen. We gaan ook niet verder dan die eerste fase.

Spoor 2 volgt veel stationnetjes en haltes. Hier bevragen we anderen (vrijwilligers, organisaties, steunpunten, onderwijsmensen, bedrijfsleven) over het nut van EVC voor het vrijwilligerswerk. We willen te weten komen of het wel goed is om de vrijwilligerscompetenties ook te beoordelen, te certificeren.

## Een portfolio als rangereepsinstrument

Naarmate EVC voor vrijwilligers meer uitgewerkt en ingeburgerd raakt, is het niet onvoorstelbaar dat vrijwilligers zich in de toekomst komen aanbieden bij jullie organisatie met een portfolio onder de arm.

In dat portfolio staan de sterktes van personen, wat het speurwerk van de organisatie overbodig zou kunnen maken.

## maar maar maar!

We willen er meteen enkele kanttekeningen bij plaatsen:

- EVC is **geen** selectie-instrument. Een organisatie mag niet zeggen 'stel een portfolio op en op basis daarvan beslissen we of je in het vrijwilligerswerk kan instappen of niet'.
- EVC is iets waar de vrijwilliger (de persoon, het individu) zelf voor kiest: doe ik het of doe ik het niet, het kan niet opgelegd worden
- EVC is een individueel instrument: de vrijwilliger bepaalt zelf wat hij met zijn portfolio doet of niet doet.
- De vrijwilliger is niet verplicht om heel zijn portfolio te tonen: hij mag zelf een selectie maken van wat hij zegt/niet zegt
- ...

Eventueel kan de organisatie EVC aan de vrijwilliger aanbieden.

## EVC als instrument

We geven een uittreksel uit het portfolio (tot nog toe enkel voor bestuursvrijwilligers) dat we opstellen, omdat het als inspiratie kan dienen voor de organisatie, ter informatie van de vrijwilligers:

Competentie	<b>OMSCHRIJVING: 'Ik ben in staat om...'</b> Om te gaan met informatie zodat de juiste informatie op het juiste moment onder de leden verspreid wordt.							
Toelichting	Ik kan/ ik heb ervaring met... <input type="checkbox"/> informatie verspreiden en medewerkers informeren <input type="checkbox"/> de nodige discretie aan de dag leggen <input type="checkbox"/> ....							
Zelfevaluatie	<b>Zelfbeoordeling</b> Ik beheers deze competentie		<b>Mate van zelfstandigheid</b> Ik kan deze taken uitvoeren		<b>Eigen appreciatie</b> Ik voer deze taken uit		<b>Ontwikkeling competentie</b> Ik heb dit vooral geleerd	
Kruis aan	Goed	Matig	Zelfstandig	Met hulp (van...)	Graag	Minder graag	Via vrijw. werk	Niet via vrijw. werk

Bewijsmateriaal	Nr.	Omschrijving van het bewijsstuk
	...	...
	...	...
	...	...

Eventueel referentiepersonen

EVC kan de persoon zelf meer inzicht geven in de eigen capaciteiten, een beeld geven over welke leerpunten aandacht verdienen en wat sterke punten zijn.

- Meer weten over Erkenning van Verworven Competenties en vrijwilligerswerk?
- Surf naar [www.vrijwilligersweb.be](http://www.vrijwilligersweb.be)
- Contacteer [inge.hatse@vsvw.be](mailto:inge.hatse@vsvw.be)

# RADGEREN IN PRAKTIJK

## RANGERINGSINSTRUMENTEN

Om een degelijke oriëntering te kunnen organiseren, kan je er niet omheen om de taken en profielen per taak in kaart te brengen. Zo kan je achteraf baseren op een vergelijking van wat de werking wil en wat de vrijwilliger wil.

### WE PRESENTEREN

- De taakinventaris: hierbij vertrek je vooral van wat de werking nodig heeft, en van hoe een werking denkt over de juiste invulling van de taken.
- De talentenjacht: hierbij spoor je talenten op bij vrijwilligers en op basis van de resultaten zoek je waar mensen eventueel kunnen worden ingezet.

## DE TAAKINVENTARIS

### STAPPEN

- breng de taken en de invulling ervan in kaart
    - per taak een fiche opstellen
    - bepaal per taak uit welke activiteiten ze bestaat
    - koppel daar meteen aan welke
      - kennis
      - vaardigheden
      - houding
- je van de vrijwilliger verwacht
- bepaal hier ook je onder en bovengrenzen (wat zijn de minimale kwaliteiten waaraan iemand moet voldoen, op welke vlakken kunnen we extra begeleiding en/of training en vorming voorzien,...)
- Tip: maak een onderscheid tussen 'gewenste' en nodige capaciteiten, waarbij je de lat niet te hoog legt
- Tip: geef vrijwilligers de kans te groeien in hun taken, ze moeten niet van de eerste minuut de 'perfecte' man zijn

## STRAMIEN VOOR HET OPSTELLEN VAN EEN TAAKINVENTARIS

Taak	Absoluut vereiste talenten/competenties		
Taak X: .....	Moet je kennen	Moet je kunnen	Moet je zijn

Deeltaak

Deeltaak

Commentaren/aandachtspunten:

Bijzondere elementen voor de uitvoering van de taak*	ja	Soms wel	neen
--	----	----------	------

Taalkennis (mondeling, schriftelijk)

Zelfstandig werk – uitvoering onder supervisie

Individueel werk of teamwork

Thuiswerk mogelijk – thuiswerk onmogelijk

Rijbewijs vereist – geen rijbewijs nodig

Deelname aan vergaderingen -  
geen verplichte deelname aan vergaderingen

Externe/interne bijscholingen/vormingen volgen -  
geen bijkomende plichten

Commentaren/aandachtspunten:

#### Andere voorwaarden

Minimumleeftijd

Ervaring

Persoonsgebonden eigenschappen

Frequentie van het vrijwillig engagement

Commentaren/aandachtspunten:

- \*: schrap wat niet van toepassing is
- vanzelfsprekend kan je een stramien opmaken dat voor jullie werking van toepassing is, elementen aanvullen of schrappen
- bij wat mensen moeten kennen, kunnen of zijn kan je een marge inbouwen, waarbij het absolute minimum de norm is, en waarbij je bijvoorbeeld voorziet dat de kandidaat-vrijwilliger na verloop van tijd (via trainingen, via het uitvoeren van de taak) een stapje 'hogere klimt'

## PROS EN CONS

### Voordelen:

- De taakinventaris is een goed middel om bij elke taak en deeltaak stil te staan.
- Per taak krijg je een degelijk overzicht van wat je verwacht op het niveau van competenties: wat moet iemand kennen voor die taak, wat moet men kunnen (vaardigheden), welke houding is gewenst?
- Het systeem brengt meteen ook in kaart waar de werking ondersteuning biedt of kan bieden.
- Aanzet om duidelijke functie- en/of taakprofielen uit te werken.

### Nadelen:

- Tijdsintensief, als je alles per taak of deeltaak in kaart wil brengen, dan is het voorbereidende werk voor de werking zwaar en tijdrovend.
- Vertrekt vooral vanuit de behoefte van de werking, zonder weinig oog voor de ontwikkelingsmogelijkheden van vrijwilligers.

## HET TAKENVENSTER

Een uitgebreider takenvenster vind je onder het deel 'opsporen in praktijk', omdat je het zowel kan gebruiken als voorbereiding van de taxatie, maar ook als instrument om te rangeren.

## WE GEVEN HIER NOG EVEN DE RUWE VOORM

WAAROMS: Waarom wil je graag meewerken in onze organisatie?

TALENTEN: Welke dingen doe je graag? Hobby's, beroep, interesses?

JE STOUTSTE DROMEN: Welke zaken beheers je (nog) niet, maar zou je wel graag leren?

TABOES: Wat wil je zeker niet doen?

Op basis van het ingevulde schema kan je min of meer inschatten met welke taken je iemand kan motiveren, en welke taken een afschrikkingseffect kunnen hebben op vrijwilligers.

### PETRA (EEN UIT DE DUIM GEZOGEN VOORBEELD) HEEFT HAAR TAKENVENSTER INGEVULD:

WAAROMS: Waarom wil je graag meewerken in onze organisatie?

TALENTEN: Welke dingen doe je graag? Hobby's, beroep, interesses?

- Ik heb nood aan sociale contacten
- Ik houd van het bezig zijn met kinderen
- Ik heb tijd over
- Ik hoop hier iets te kunnen leren

- Ik rijd graag met de auto
- Ik leg gemakkelijk contacten
- Ik ga vaak naar het toneel
- Ik heb een goede fantasie

---

**JE STOUTSTE DROMEN: Welke zaken beheers je (nog) niet, maar zou je wel graag leren?**

Een theaterproject opzetten met kinderen  
Samenwerken met mensen die creatief zijn, die mijn ideeën kunnen omzetten in tekst  
Mezelf waarmaken binnen een organisatie die dat apprecieert

---

**TABOES: Wat wil je zeker niet doen?**

Geldzaken beheersen, ik word daar zenuwachtig van  
Ik kan niet tegen ruzie  
Tegen praktische klussen zie ik op

---

Schakel Petra niet in om administratieve klussen op te knappen, ze wil graag creatief bezig zijn en zich daar in ontwikkelen. Petra past perfect in het profiel dat jullie uitschreven voor de animatie van het kinderatelier.

## RANGEREN IN GROEP: EEN INSTRUMENT

Het volgende instrument hebben we overgenomen van Oxfam Wereldwinkels. Het richt zich op het (her) bekijken van de taakverdeling met de hele groep.

We laten het 'waarom' weg en beperken ons tot talenten, taboes en dromen.

---

**TALENTEN**

**TABOES**

**DROMEN**

---

### Doelstelling

- Vrijwilligers staan stil bij hun eigen en elkaars capaciteiten, dromen, taboes...
- Vrijwilligers maken een bewuste keuze welke taak/taken ze willen uitvoeren
- De groep achterhaalt waar gaten zitten in de taakverdeling en bepaalt wat ze hiermee gaan doen (openlaten, gericht werven?)

### Uitgangspunt

- In principe zijn alle taken vacant, m.a.w. iedereen kan zich voor elke taak opgeven. Mensen mogen zich niet geremd voelen iets op te nemen dat ze graag zouden doen, ook al weten ze dat er op dat moment al iemand voor is.
- Taken die tot dan toe door niemand worden opgenomen of waarvan men weet dat ze zeker vrij zullen komen, kunnen op de takenlijst onderstreept worden om er extra de aandacht op te trekken.

### Stap 1 (10')

- De groep wordt opgedeeld in duo's. Elke medewerker krijgt een takenvenster. Elke medewerker vult het takenvenster in voor zijn partner. (Voordeel: een frisse blik, iemand anders komt misschien op andere zaken, kan de ander confronteren met zaken waar hij niet bij stilstond of zelf niet gemakkelijk verwoordt krijgt)
- Opmerking: Het kan zijn dat de partners mekaar niet of nauwelijks kennen, dat geeft niet. Misschien hebben ze wel al indrukken over mekaar, gewoon opschrijven, het hoeft niet om dé waarheid te gaan.

#### Stap 2 (10')

- De duo's stellen het takenvenster voor aan hun partner. Ze wisselen hierover van gedachten, vullen eventueel hun eigen takenvenster aan.

#### Stap 3 (10')

- Aan de muur hangen flappen met alle takenclusters. Onder elk takencluster (vb. vrijwilligersbeleid) staat een profiel, daaronder nog eens de specifieke taken die erbij horen (onthaal nieuwe medewerkers, jaarlijks ontmoetingsmoment organiseren, ...)

Elke medewerker wandelt rond, bekijkt de verschillende takenclusters met de profielen en zoekt een taak/taken die volgens hem passen bij zijn partner.

#### Stap 4 (10')

- De duo's gaan opnieuw samen zitten en vertellen welke taken ze elkaar geven. Ze wisselen van gedachten over het waarom/waarom niet.

#### Stap 5 (5')

- Elke medewerker krijgt een aantal kaartjes met zijn naam. Geïnspireerd door voorafgaande gesprekken hangt elke vrijwilliger zijn naamkaartje bij de taak/taken die hij wil uitvoeren. Hij kan een kaartje hangen bij een bepaald cluster (vb. educatie/vorming of bij een specifieke taak vb. educatief hoekje, coördinatiegroep)
- Er is een talentenflap om capaciteiten aan te bieden die niet direct bij een bepaalde taak passen, maar die wel leuk kunnen zijn, vb. ik wil mijn djembé-capaciteiten ter beschikking stellen op een Wereldwinkelactiviteit, ik wil mijn kook/bakcapaciteit graag ter beschikking stellen enz. Elke medewerker kan hier naar hartelust op schrijven.

#### Stap 6 (20')

- De takenlijst wordt overlopen. Zijn er meerdere personen die een taak willen opnemen? Kan er in dat geval met duobanen, werkgroepjes gewerkt worden? Zijn er taken niet ingevuld? Is er iemand die zich toch nog wil opgeven? Kan die taak sneuvelen? Betekent dit dat er gericht mensen moeten aangetrokken worden voor die taak?

## PROS EN CONS

#### Voordelen:

- Heel de groep werkt mee
- Je hebt een grote kans dat collega vrijwilligers bijzondere capaciteiten van anderen zien, waardoor je talenten en sterktes ontbloomt en benoemt
- Prettige manier om over de taakverdeling te praten en er op een ongedwongen manier rond te werken

#### Nadelen:

- Veronderstelt dat de vrijwilligers voldoende open staan
- Vergt toch voldoende vaardigheden om talenten in te schatten en te formuleren

# RANGEREN IN GROEP: NOG EEN VARIANTE

Hier vind je nog een instrument (ja, weerom inspiratie gezocht bij Oxfam Wereldwinkels) om met de groep vrijwilligers na te denken over taken en elkaar bovendien te leren kennen. Een combinatieactiviteit die we in twee versies presenteren:

We werken met de vier kenmerken:

MOTIVATIE	TALENTEN	TABOES	DROMEN
-----------	----------	--------	--------

## Doelstelling

- Medewerkers leren mekaar beter kennen
- Medewerkers wisselen uit over hun talenten, dromen, taboes, motivatie om in de Wereldwinkel mee te werken

## Versie 1 (50')

- Elke medewerker krijgt een takenvenster en vult dat voor zichzelf in.
- Alle takenvensters worden verzameld en door mekaar geschud.
- Elke medewerker krijgt een takenvenster van iemand, leest dit en probeert te achterhalen van wie het takenvenster is.
- Rondje in de groep: elke medewerker vertelt wat er op het takenvenster staat en bij wie het volgens hem hoort. Indien hij het echt niet weet, kan de hulp van de groep worden ingeroepen. Op die manier worden alle takenvensters overlopen.
- In principe stopt hiermee de activiteit. Ga wel na of er geen signalen gegeven zijn, waar onmiddellijk gevolg moet aan gegeven worden, bv. een medewerker heeft duidelijk laten blijken dat zij/hij haar/zijn taak echt niet meer ziet zitten. Sowieso kan er ook een lijstje gemaakt worden met tot dan toe onbekende capaciteiten/dromen die mensen opgeven.

## Versie 2 (50')

- De groep wordt opgedeeld in duo's. Elke medewerker krijgt een takenvenster en vult dit in voor zijn partner.
- Tweegesprek waarin aan mekaar verteld wordt wat men over de andere geschreven heeft. Het takenvenster wordt indien nodig aangevuld.
- Rondje in de groep waarbij elke medewerker het takenvenster van zijn partner voorstelt.
- In principe stopt hiermee de activiteit. Ga wel na of er geen signalen gegeven zijn, waar onmiddellijk gevolg moet aan gegeven worden, bv. een medewerker heeft duidelijk laten blijken dat zij/hij haar/zijn taak echt niet meer ziet zitten. Sowieso kan er ook een lijstje gemaakt worden met tot dan toe onbekend capaciteiten/dromen die mensen opgeven.

## PROS EN CONS

Voordelen:

- Plezante activiteit waarbij alle vrijwilligers betrokken kunnen worden
- Door het speelse element krijgen een aantal mensen wellicht ook een breder zicht op taken, plezierige aspecten, dingen die je kan aanleren, waardoor elk individu misschien een ruimer zich krijgt op taakinvingingen en mogelijkheden

#### Nadelen:

- Kan frustratie opleveren voor de vrijwilliger die volgens zijn takenvenster 'minder' te bieden heeft (calculeer dus verschillen en de manier waarmee je ermee kan omgaan in)

## HET TALENTENSPEL

Dit is een techniek om vrijwilligers op een speelse manier in kaart te laten brengen welke taken ze zeker/zeker niet zien zitten. Om dit techniekje te ontwikkelen zijn we even over de muur gaan gluren bij de KWB, waar ze werken met de 'talentenjacht'.

Het doel van de talentenjacht is op zoek te gaan naar de verborgen talenten van mensen, in dit geval de leden. Het geeft de kans om met hen te praten, meteen ook te peilen of ze eventueel bereid zijn mee te werken.

In ons voorbeeld focussen we ons op bestaande vrijwilligers (die je verder wil rangeren) en vertrekkende van bestaande taken.

Je maakt een aantal kaartjes aan van taken of opdrachten die vrijwilligers vervullen in de organisatie. Vanzelfsprekend ga je hierbij zo concreet mogelijk te werk, en zorg je er ook voor dat alle elementen van een taak erin zitten: het ken-element, het kan-element en het zijn-element met elk hun eigen kleur.

KEN-ELEMENTEN	KAN-ELEMENTEN	ZIJN-ELEMENTEN
Een project bedenken	Teksten schrijven	Luisteren naar problemen
Subsidiekanalen opsporen	Folder ontwerpen	Conflicten sussen
Kennis van recepten (zout en zoet)	Een quiz in elkaar steken	Bemiddelen
Kennis van informatiebronnen	Foto- of videoreportage maken	Eerlijk handelen
ICT	Lidgeden innen	Soepel
Taalkennis	Koekjes, wafels,... verkopen	Graag lachen
Boekhoudprincipes	Eten klaarmaken	Ernstig
Emotionele ontwikkeling van kinderen	Drank tappen	Stipt
Basiselementen verzorging	Duidelijke info geven	Nauwkeurig
AIDS-problematiek	In het publiek spreken	Een beetje slordig
Boomsoorten	Personen vervoeren	Niet te zwaar aan iets tillen

## WERKWIJZE

Maak kaartjes die aangepast zijn aan de realiteit van je organisatie.

Laat ook enkele 'open' kaartjes voor elke kleur.

Geef de vrijwilliger de tijd om de kaartjes te bekijken en de voor hem toepasselijke kaartjes apart te nemen.

Op basis van deze oefening heb je informatie in handen die nuttig kan zijn voor het verdere rangeerwerk.

## VARIANTEN

Naar analogie van de eerdere instrumenten kan je deze techniek ook in een groepssessie toepassen.

In dit geval moet je natuurlijk meerdere exemplaren van elk kaartje ter beschikking stellen.

## PROS EN CONS

### Voordelen

- Het is een concreet instrument, mensen krijgen meteen een duidelijk zicht op welke taken vrijwilligers kunnen opnemen
- De werking krijgt meteen een zicht op de (potentiële) talenten van de (kandidaat-)vrijwilligers
- Door met kleurschakeringen te werken, kan je vrij snel nagaan waar iemand zich situeert

### Nadelen

- Vergt wel veel voorbereiding van de organisatie om alle taken evenwichtig in beeld te brengen en steeds rekening te houden met de verschillende dimensies (kennis, kunde, attitude)
- Niet alle vrijwilligers kunnen hun betere en minder goede kanten in kaart brengen



# ontsporen

## niet laten ontsporen

Het ergste wat kan gebeuren is een ontsporing... enkele wagons worden tot schroot herleid...

Om dat te vermijden mag je ook na inschakeling van de vrijwilligers, niet op je lauweren rusten.

### ombudsmannen en klachtenprocedures

Hinder door vertragingen, niet respecteren van uurregelingen of het optreden van spoorwegpersoneel? De ombudsdienst ontvangt klachten, onderzoekt en evalueert ze.

Het gebeurt wel eens dat 'derden' klagen over vrijwilligers. De kunst bestaat erin het niet zover te laten komen en zelf te waken over het functioneren van medewerkers.

De meest gekende technieken om vrijwilligers op te volgen, zijn de evaluatie en de functioneringsgesprekken. Vanzelfsprekend bestaan er nog een hele resem andere mogelijkheden:

- het verloop: verdwijnen de vrijwilligers gemakkelijk en snel?
- het engagement: is en blijft dat vurig of dooft het enthousiasme stilaan maar zeker uit?
- de kwaliteit van de taakuitvoering: grondig of zwiert men er met de pet naar?
- reacties van collega medewerkers (vrijwilligers, professionelen)
- evaluaties
- gesprekken met de vrijwilligers
  - individuele ondersteuningsgesprekken
  - ondersteuningsgesprekken in groep

Een aantal van de instrumenten om in te schatten of de vrijwilliger zich in zijn sas voelt binnen de werking, op een indirecte of directe manier, vind je in 'niet laten ontsporen in praktijk'.

We gaan op enkele elementen dieper in:

# EVALUEREN

Evaluëren houdt in dat je activiteiten, vrijwillige inzet of zaken gaat waarderen of beoordelen. Het is steeds een terugblik op iets dat gebeurde of passeerde: liep alles zoals ik verwachtte, plande of inschatte?

In het vrijwilligerswerk wordt ook heel wat geëvalueerd, is het niet binnen je organisatie, dan staan er ongetwijfeld een rij derden klaar om de werking te beoordelen, zoals bijvoorbeeld de subsidiegever die oordeelt of het dossier nauwkeurig is opgesteld, mogelijke 'klanten' van de organisatie die oordelen of de dienstverlening naar wens verliep,...

Vrijwillige activiteiten beoordelen we ook vaak, op basis van de opkomst, het verloop van een dag of avond, met hoeveel euro's onze kassa werd gevuld, of de samenwerking tussen de medewerkers naar wens verliep,....

Er zijn ook heel wat organisaties die hun vrijwilligers evalueren. Loopt de beoordeling slecht af dan vliegt de vrijwilliger misschien aan de deur. Er zijn evenveel organisaties die geen systematische evaluatie organiseren, vooral vanuit een soort gêne.

## KAN JE VRIJWILLIGE INZET IMMERS BEOORDELEN

Ja, natuurlijk.

Evaluaties dienen om terug te kijken op handelingen en daden, met het oog op het verbeteren van de dingen die minder liepen. Consequentie hiervan is dat je ook de vrijwilligers evalueert.

In de context van het vrijwilligerswerk kan je heel wat zaken evalueren:

- De manier waarop de vrijwilligerswerking functioneert
  - Geen noemenswaardige problemen? Niet teveel op de nek van één vrijwilliger? Voldoende tijd om te ondersteunen? Genoeg materiaal voorhanden om de vrijwilligers het goed te laten doen?
- De inzet van de vrijwilligers
  - Blijft ons vrijwilligersbestand stabiel of merken we veel verloop?
  - Zijn onze vrijwilligers nog voldoende gemotiveerd of merken we een dipje? Hoe kunnen we hierop reageren?
  - Zijn onze vrijwilligers tevreden bij ons (tevredenheidsonderzoek bij vrijwilligers: instrument in ontwikkeling)
- De taaktoewijzing en taakverdeling
  - Delen we taken op een rechtvaardige en objectieve manier toe of zijn er soms vrijwilligers die morren omdat ze steeds de lastige klussen moeten opknappen. Geven we de plezierige dingen niet te vaak aan onze 'favoriete' vrijwilligers?
  - Kan de vrijwilliger zijn taak aan? Waar scoorde hij zwakker en hoe kunnen we daarmee omgaan?
- De tevredenheid van 'derden' over de organisatie
  - Krijgen we reacties over de inzet van onze vrijwilligers van buitenaf? Welke reacties dan? Hebben we een sterke reputatie dankzij onze vrijwilligers?
  - Zijn andere organisaties, lokale overheden, sponsors gemakkelijk bereid om met ons in zee te gaan of is er teveel aarzeling? Waaraan ligt dat dan?
- Jezelf, als vrijwilligersbegeleider
  - Ondersteun ik de vrijwilligers voldoende? Verdedig ik de vrijwilligerswerking genoeg (intern/extern) Welke maatregelen zijn er nodig om de werking verder uit te bouwen, aantrekkelijker te maken,...

Als je al deze elementen aan beoordeling onderwerpt, ben je wellicht een tijdje zoet. Een groot deel van 'beoordelingswerk' doe je trouwens impliciet.

Voor het bijsturen van vrijwilligers biedt het klassieke 'evaluatiesysteem' niet altijd een antwoord, omdat vrijwilligers er vaak niet het nut van inzien, het berispelend kan overkomen, een negatieve bijklank heeft, weerstanden oproept, het initiatief om te evalueren vaak genomen wordt in geval van een probleem of crisis.

## INDIVIDUELE ONDERSTEUNINGSGESPREKKEN

We wijden je liever in het concept 'ondersteuningsgesprek' in, waarin zoals het begrip aangeeft de aandacht wordt toegespitst op het functioneren van een individu in het geheel. Het gesprek richt zich op het verbeteren van het functioneren van de persoon. Dit is een positieve insteek, vermits men uitgaat van het belang van de vrijwilliger in de werking en de gezamenlijke zoektocht om die positie te verstevigen. Een evaluatie (be) oordeelt: goed of slecht.

### Wat zijn ondersteuningsgesprekken

Regelmatig terugkerende gesprekken tussen de begeleider van de vrijwilligers en de vrijwilliger. Het zijn open conversaties waarin een waaier aan aspecten aan bod komen, dingen die direct of indirect te maken hebben met het functioneren.

Je kan ze als verlengstukken van het rangeren zien; omdat ze ook ingaan op vragen als 'de invulling van de vrijwilligersloopbaan, het eventuele verwisselen van taken,... ook dromen en verwachtingen van de vrijwilliger kunnen aan bod komen.

Het ondersteuningsgesprek heeft ook tot doel om de wederzijdse verstandhouding te bevorderen zodat beide 'partijen' inzicht verwerven in elkaars handelen, er meer begrip ontstaat wat in een hechtere samenwerking kan resulteren. Toch omzeilt men minder sterke punten uit het functioneren niet: de gesprekspartners zoeken samen naar oplossingen om 'zwakkere punten' bij te sturen, sterkere punten te ondersteunen.

Een ondersteuningsgesprek is niet zomaar een gezellig onderonsje; er moeten achteraf afspraken gemaakt worden. Die afspraken kunnen zowel een opdracht inhouden voor de organisatie (taakverdeling of -toewijzing herdenken; taken splitsen in deeltaken, meer tijd en/of middelen vrijmaken voor betere ondersteuning, aantrekken van meer vrijwilligers,...) als voor de vrijwilliger.

### Waarover kan het allemaal gaan in zo'n gesprek

Het ondersteuningsgesprek focust op de taakhoud, de manier waarop de taak uitgevoerd wordt, over de manier waarop men begeleiding en ondersteuning krijgt, over de samenwerking met andere medewerkers, en over hoe iemand zich in die taak voelt.

Je kan er dus ook mee peilen of de vrijwilliger de opgelegde taak wel plezierig vindt, hij de taak aankan, zijn kwaliteiten ten volle benut worden,... maar ook of je als begeleider wel genoeg duidelijkheid biedt, voldoende inspelt op ondersteuningsbehoeften, je vormingsthema's aanbiedt die beantwoorden aan een vraag,...

Daarboven krijg je in een dergelijk tweegesprek kans om te toetsen of de vrijwilliger zich goed voelt, er eenlotte samenwerking en communicatie is met de anderen of dat er op dit vlak iets schort.

In essentie gaat het om volgende vragen:

- Waarmee wil je dat de vrijwilliger begint ? Doorgaat?
- Waarmee wil je dat de vrijwilliger stopt of bijstuurt?
- Wat kan de begeleider doen om de vrijwilliger hierbij te helpen?  
→ M.a.w. aan welke ondersteuningsaspecten moet hij meer aandacht besteden

Kortom, een functionerings- of ondersteuningsgesprek laat de gesprekspartners de vrijheid om een inbreng te doen, op basis van wat ieder belangrijk vindt. De kunst bij een ondersteuningsgesprek bestaat erin effectief ruimte te scheppen opdat de vrijwilliger zijn zeg kan doen.

## EVALUATIE VERSUS ONDERSTEUNINGSGESPREK

We bieden een kort overzicht van de grote verschilpunten tussen het ‘evalueren’ en het ‘ondersteuningsgesprek’

aspecten	evaluatie	ondersteuning
Doel van de organisatie	Bereiken van een hoofdprestatie-niveau van de medewerkers.	Maximale benutting van de medewerkers verkrijgen.
Doel van de medewerker en zelfstandige taak.	Verkrijgen van een goede beoordeling.	Vervullen van een motiverende
Reden	Instrument voor het al dan niet ontslaan van een vrijwilliger.	Medewerker motiveren tot hogere prestaties.
Kernvraag	Welke meetbare prestaties leverde de medewerker?	Waar moet in het takenpakket worden bijgestuurd?
Wat wordt besproken	Prestaties afgezet tegen de normen.	Functioneren als resultaat van individu, werk.
Tijdsdimensie	Achterliggende periode	Zowel achterliggende als toekomstige periode.
Houding van de begeleider	Beoordelen, informerend, rechtersrol.	Begeleidend, onderzoekend/oplossend, helpersrol.
Houding van de vrijwilliger	Passief meewerken, aanvaarding	Actief meewerkend, beïnvloedend
Doeleinden	Controle, beloning, aannemen of ontslaan.	Verbetering van de werkuitvoering
Kenmerken van het besprek	Sterk eenrichtingsverkeer, collectieve normen, meedelend	Tweerichtingsverkeer, geïndividualiseerde normen Conclusies trekkend na overleg

Het schema toont aan dat de werkwijze verschillend is, kernpunt van het ondersteuningsgesprek is, net omdat het een open gesprek is, de resultaten ervan zowel een engagement vragen van de vrijwilligers als van de organisatie. Het is immers een samen nadenken over het functioneren in zijn globaliteit.

Ondersteuningsgesprekken hebben een motiverend effect. Houd je al geregeld dergelijke gesprekken kan je ook opteren om interviews of ondersteuningsgesprekken in groep te organiseren.

Samenvattend kan je stellen dat evaluaties in functie staan van de organisatie, terwijl ondersteuningsgesprekken vooral een nut hebben voor de vrijwilliger zelf.

- wil je expliciet de mening kennen van vrijwilligers, dan kan je overwegen een tevredenheidsonderzoek te organiseren

## **NOG EEN IDEE... ONDERSTEUNINGSGESPREKKEN IN GROEP**

Er zijn oneindig veel mogelijkheden om vrijwilligers te ondersteunen, hen op een zachte manier te begeleiden of bij te sturen. Ondersteuningsgesprekken in groep (interviews) zijn een goedkope en efficiënte mogelijkheid.

### **Wat is een ondersteuningsgesprek in groep**

Het houdt in dat een groep vrijwilligers met gelijkaardige taken samen komen om over het werk, het engagement en de praktische uitvoering te praten.

Je brengt vrijwilligers bijeen die knelpunten in de taakuitvoering of praktische problemen waarop ze stuiten naar voren brengen en er met de collega-vrijwilligers over praten om zo een oplossing uit te dokteren.

Dergelijk gesprek overstijgt de gewone werkvergadering: puur werkoverleg verzandt nogal snel in lange gesprekken over details, taakverdelingen, tijdsschema's... Het collectief ondersteuningsgesprek richt zich op de kwaliteit van het werk, gaat in op de inhoud.

#### **Voordelen van ondersteuningsgesprekken in groep**

- Goedkoop
  - je hebt er enkel je vrijwilligers en een ruimte voor nodig
- De vrijwilligers zelf reflecteren over hun taken en zoeken zelf naar oplossingen voor problemen
  - Invalshoek van de vrijwilligers!
  - Het is niet aan de begeleider om problemen aan de kaak te stellen
- De vrijwilligers ondersteunen elkaar wat een motiverend effect heeft
  - en het groepsgevoel versterkt
  - de verantwoordelijkheid deelt
- Vrijwilligers delen ervaringen en leren op een niet-schoolse manier
- Werpt ook voor de organisatie vruchten af: inzicht krijgen op de invalshoeken van vrijwilligers, in de taakuitvoering,...

### Nadelen van ondersteuningsgesprekken in groep

- Je kan het niet organiseren als de taakinhouden van de vrijwilligers té uiteenlopend zijn
- Kan 'onvoorspelbare' zaken aan de oppervlakte brengen (latente spanningen en/of conflicten)
  - houd hiermee rekening zodat je ook weet wat je kan doen als je ermee geconfronteerd wordt
- Moet je op regelmatige basis doen
  - om de vrijwilligers er gewend aan te doen raken
  - om de vrijwilligers ernstig te nemen

Hoewel de intervisie niet expliciet gericht is op het 'toetsen' van het functioneren, leren vrijwilligers wel heel wat uit dergelijke gesprekken: ze ontdekken hoe ze tegen hun taak aankijken, merken mogelijke tekortkomingen,... zelf op. Door hierover in dialoog te gaan met andere vrijwilligers, ontwikkel je hiermee automatisch een lerend en min of meer bijsturend effect.

Ga bij evaluaties én ondersteuningsgesprekken secuur te werk. Naast prettige dingen krijgen mensen soms ook minder aangename boodschappen, kritieken. Hang de vuile was niet zomaar buiten. Respecteer deontologische regels zodat niemands vertrouwen wordt geschonden.

# NIET LATEN ONTSPOREN IN PRAKTIJK

## ELEMENTEN WAAROP JE KAN BEOORDELEN

Wat wil je beoordelen?	Op wat kan je beoordelen?
De uitvoering van de taak	Nauwkeurigheid van uitvoering Tempo Initiatief nemen of niet? Zelfstandige uitvoering of niet? Creatief in uitvoering of niet? Met durf of aarzelend? Met aandacht voor veiligheid of niet Met aandacht voor de persoon of niet?....
Engagement in de organisatie	Aan- of afwezigheid Afspraken naleven zonder meer of door steeds opnieuw er op te wijzen Doet voorstellen of niet? Verantwoordelijkheid opnemen of afschuiven? Bereid tot volgen van vorming, opleiding, training of niet? ....
Omgang met anderen	Vlotte contacten met collega's (professionele en vrijwillige)? Hulpvaardig of niet? Empathisch of niet?
Omgang met begeleider	Vlot of blokkeert? Kan opmerkingen verdragen of niet?...
....	.....
....	.....
....	.....
....	.....

- Je kan van alles en nog wat beoordelen natuurlijk.
- Iedere organisatie bepaalt zelf wat belangrijk is voor het goede functioneren, en kan zelf een lijstje opstellen.

# Leidraad Ondersteuningsgesprek

Het ondersteuningsgesprek kan ruim ingevuld worden. We bieden een overzicht van onderwerpen die aan bod kunnen komen tijdens zo'n gesprek.

## WERKWIJZE

- Afspraak maken (initiatief kan van de organisatie of van de vrijwilliger uitgaan)
- Ieder krijgt het invulformulier in handen.
- Zowel de organisatie als de vrijwilliger duiden elk voor zich aan over welke onderwerpen ze het willen hebben.
- Aan het begin van het gesprek licht eerst de vrijwilliger toe wat hij aanduidde, dan de organisatie.
- De vrijwilliger steekt van wal.
- Het gesprek eindigt met afspraken.

---

### Kennis/vaardigheden:

vrijwilliger

begeleider

---

Kennis functioneren organisatie

Kennis vereist voor de uitvoering van de opdracht/taak

Praktische vaardigheden

Communicatiemogelijkheden

Mondeling

Schriftelijk

Besluitvaardig

Initiatief nemen

Zelfstandig handelen

Samenwerken met andere (professionele- vrijwillige medewerkers)

Contacten met

- De organisatie
- De begeleider
- Andere medewerkers (professionele- of vrijwillige medewerkers)

Anderen (doelgroep, klanten van de dienstverlening, lokale overheid,...)

Problemen

- Inschatten/voorzien
- Oplossen

---

### Begeleiding en ondersteuning op het vlak van:

vrijwilliger

begeleider

---

organisatie

besluitvorming

- doorzichtigheid van de besluitvorming
- impact op de besluitvorming
- informatie over besluiten

---

**Begeleiding en ondersteuning op het vlak van:**

vrijwilliger

begeleider

---

administratieve aspecten

- opvolging vrijwilligersovereenkomst
- opvolging verzekering
- opvolging noodzakelijke formaliteiten
- opvolging uitbetaling kostenvergoeding

begeleiding in de uitvoering van het werk

- overbodig
- onvoldoende, vooral op het vlak van.....

mogelijkheden scheppen voor het volgen van

- vorming
- informatiesessies
- training
- opleiding

---

**Uitvoering van de taken:**

vrijwilliger

begeleider

---

manier waarop men het eigen werk organiseert

afspraken

- maken
- nakomen

kwaliteit van het geleverde werk

opmerkingen met betrekking tot

- gevraagde ritme/tempo voor taakuitvoering
- materiële omstandigheden waarin de taak wordt uitgevoerd
- ...

---

**Betrokkenheid ten aanzien van het werk:**

vrijwilliger

begeleider

---

Inzet

enthousiasme

doorzettingsvermogen

verantwoordelijkheid opnemen

kritisch vermogen

- t.a.v. eigen prestaties
- interesse
- in de organisatie in haar geheel
- in de eigen taak
- in de taak van andere medewerkers (professioneel/vrijwillig)

manier waarop men over het vrijwilligerswerk vertelt t.a.v. derden

---

**Persoonlijke kwaliteiten en/of eigenschappen:**

vrijwilliger

begeleider

---

soepel  
empathisch  
creatief  
innovatief  
stressbestendig  
communicatief  
evenwichtig  
nauwkeurig

---

**Vooruitblik:**

vrijwilliger

begeleider

---

tevredenheid met huidige taak  
vraag naar bijkomende

- vormingen, trainingen, opleidingen
- ontwikkelingskansen (op welk vlak)
- begeleiding/ondersteuning

vraag naar verandering taak

- taakverandering
  - andere inhoud
  - andere tijdsbesteding (minder/meer)
- taakuitbreiding: ruimere opdracht
- taakverdieping: specialisatie
- ...

---

**Mogelijke andere onderwerpen:**

vrijwilliger

begeleider

---

....  
....

# ONDERSTEUNINGSGESPREK IN GROEP

Om een ondersteuningsgesprek in groep te laten slagen, is het cruciaal dat een vraag, probleem of kwestie wordt ingebracht door de vrijwilligers zelf.

**Stramien:**

## Stap 1: keuze van welke vraag, probleem of kwestie behandeld zal worden

Wie brengt een vraag aan? Hoe herkenbaarder de kwestie voor de hele groep, hoe vlotter het gesprek zal verlopen. Vraagstukken eigen aan één bepaalde persoon komen beter niet aan bod.

## Stap 2: introductie van het probleem in de groep

De vrijwilliger die met een vraag of probleem zit, schetst dit kort in de groep, en sluit af met een concrete vraag aan de anderen

## Stap 3: beeldvorming

De andere groepsleden stellen vragen om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen over de situatie en de vraag of het probleem. Op die manier krijgt men al een beter beeld van waar het schoentje wringt, de andere mensen geven al enkele pistes aan om de vraag te beantwoorden of het probleem op te lossen

## Stap 4: oordeelvorming

De persoon die de vraag of het probleem heeft gesteld, geeft al een eerste reactie op de inbreng van de collega's

## Stap 5: advisering

De groepsleden geven hun kijk op de kwestie en geven daarbij een aantal adviezen, raadgevingen,... Zij geven aan hoe zij met de situatie zouden omspringen, wat ze al in gelijkaardige gevallen hebben gedaan, zodat er een reeks praktische voorstellen en tips uit de bus komen

## Stap 6: afronding

Het gesprek wordt afgerond waarbij aan alle groepsleden en aan de vraagsteller in het bijzonder gevraagd wordt wat zij eraan hadden.

- bij een volgend ondersteuningsgesprek in groep kan aan bij aanvang even een terugkoppeling gemaakt worden om te checken of de adviezen de persoon effectief wat hadden bijgebracht
- een groeps gesprek vergt een goede voorbereiding en een excellente begeleiding (iemand die het geheel in goede banen kan leiden) om te vermijden dat de gesprekken verzanden in koffiekranstjes

# BIBLIOGRAFIE

- Breda J. en Goyvaerts K., Vrijwilligerswerk vandaag, een eerste verkenning. Eindrapport juni 1996, Koning Boudewijnstichting, Brussel, blz. 17-20
- Görtz G., Meetlat vrijwilligersbeleid, Sittard, Simbiose, 2000.
- Machiels, Toon, Vrijwilligersmanagement, Praxis Vormingsdienst, 2000, 58 blz.
- Stammes, Niko, Coachingsgids, Internetbron: [www.performanceconsultancy.nl](http://www.performanceconsultancy.nl)
- Vacature Com, [www.vacature.be](http://www.vacature.be) , Informatiepagina's.
- Van Gestel, Dirk, onuitgegeven tekst, Het selectiegesprek, 2004, p. 7-10

# COLOFON

Deze praktische handleiding is een uitgave van de Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk en het Punt vzw, Brussel, met financiële steun van de Vlaamse Gemeenschap.

## AUTEUR

→ Eva Hambach

Met bijzondere dank aan KWB, oxfam, Rode Kruis Vlaanderen, Slachtofferhulp voor het ter beschikking stellen van informatie.

## COORDINATIE

→ Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk en Het Puntvzw, Brussel

## VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

→ Raf De Zutter, Voorzitter Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw

## LAY OUT

→ X-oc, Borgerhout

## DRUK

→ Drukkerij Halewijn, Antwerpen

D/2004/9253/04

# NOTICES

# NOTICES

# NOTICES

NOTICES

# NOTICES

# NOTICES