



**VLAAMS  
WELZIJS  
VERBOND**



**KOMPAS  
VRIJWILLIGERSWERK  
ORGANISEREN**

# Kompas vrijwilligerswerk organiseren

## Colofon

**Redactie:** Commissie Vrijwilligerswerk Vlaams Welzijnsverbond

**Vormgeving:** Dotplus

**Verantwoordelijke uitgever:** Hendrik Delaruelle, algemeen directeur

Niets uit die uitgave mag door elektronische of andere middelen gereproduceerd en/of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Uitzonderd zijn korte fragmenten, die uitsluitend ten behoeve van recensies geciteerd mogen worden.

2025 © Vlaams Welzijnsverbond, Guimardstraat 1, 1040 Brussel

# Inhoud

01

**Waarom werken met vrijwilligers?** ..... 5

02

**Wat is vrijwilligerswerk (en wat niet)?** ..... 6

03

**Verplichtingen voor de organisator van vrijwilligerswerk** ..... 9

Informatieplicht en afsprakennota ..... 10

Verzekeringsplicht ..... 11

Kostenvergoeding ..... 12

    Forfaitaire kostenvergoeding ..... 12

    Reële kostenvergoeding ..... 12

    Kilometervergoeding ..... 12

Aanwerving: niet discrimineren en verkennend gesprek ..... 13

Uittreksel strafregister ..... 13

Medische geschiktheid ..... 14

Kwalificatie ..... 15

Verpleegkundige handelingen uitvoeren via ADL of bekwame helper ..... 15

Meldings- of toelatingsplicht voor bepaalde vrijwilligers ..... 16

    Vrijwilliger met een leefloon van het OCMW ..... 16

    Vrijwilliger met een ziekte- of invaliditeitsvergoeding ..... 16

    Vrijwilliger met een uitkering van de RVA ..... 16

    Vluchteling of asielzoeker ..... 18

Vorming ..... 18

Discretieplicht en beroepsgeheim ..... 18

    Welke vrijwilligers hebben beroepsgeheim? ..... 19

Aansprakelijkheid ..... 20

Bestuursvrijwilligers ..... 20

04

**Een kwalitatief vrijwilligersbeleid** ..... 21

Vrijwilligersverantwoordelijke ..... 22

Vrijwilligersbeleid ..... 22

    Bezinnen ..... 23

    Binnenhalen ..... 25

    Begeleiden ..... 30

    Belonen ..... 32

    Betrekken ..... 34

    Bevorderen ..... 35

    Beëindigen ..... 36

<b>05</b>	<b>Tools en methodieken</b> .....	<b>38</b>
	Verbindend communiceren .....	39
	Vragen stellen in een feedback- of evaluatiegesprek .....	39
	De hand – feedbackgesprek.....	40
	Vrijwilligerswijzer scoort je vrijwilligersbeleid .....	41
	Zelfevaluatie – inzicht in vrijwilligersbeleid en management.....	44
	Competentiecheck voor vrijwilligerscoördinatoren .....	44
	Talentescan voor vrijwilligers.....	44
	WIFA-scan evalueert de samenwerking .....	44
<b>06</b>	<b>Ondersteuning en informatie</b> .....	<b>47</b>



# Waarom werken met vrijwilligers?

Vrijwilligers betekenen een enorme meerwaarde in de ondersteuning van kinderen, jongeren, volwassenen en hun gezinnen. Ze zorgen er mee voor dat er een lach op het gezicht van deze mensen en hun begeleiders wordt getoverd. Wij geloven dat samenwerken met vrijwilligers een win-win situatie is. Dit op voorwaarde dat er tijd kan vrijgemaakt worden om de vrijwilliger(s) goed te begeleiden.

Denk jij eraan om met vrijwilligers te werken? Dan is het belangrijk om vooraf na te denken en af te wegen of dat voor jouw organisatie interessant en haalbaar is.

Sta stil bij de redenen waarom je een vrijwilliger zou inschakelen en welk doel je daarmee wil bereiken.

Vrijwilligers kunnen een meerwaarde betekenen voor de kinderen, jongeren, volwassenen die ze ondersteunen, voor de medewerkers en voor de organisatie.

Omgekeerd kan je als organisatie ook een meerwaarde zijn voor vrijwilligers die via het vrijwilligerswerk in jouw organisatie kunnen bijleren, fijne ervaringen opdoen, sociaal contact hebben, kennismaken met de job enz. Bedenk of je de nodige inspanningen kan doen om één of meer vrijwilligers op een goede manier te begeleiden.

## Beslist?

Dan vind je in de volgende hoofdstukken een kompas dat je verder leidt doorheen de bomen van het vrijwilligersbos.

Om organisaties nog beter te ondersteunen in het uitbouwen van een kwaliteitsvol vrijwilligersbeleid, wordt in dit kompas de voornaamste praktische informatie gebundeld. Het boekje heeft zowel aandacht voor ingebouwd als autonoom vrijwilligerswerk en kwam tot stand dankzij de inbreng vanuit de commissie en contactgroepen vrijwilligerswerk van het Vlaams Welzijnsverbond.

Het Kompas leidt je door de belangrijkste aspecten van het vrijwilligerswerk en geeft een aantal belangrijke richtingaanwijzers mee om binnen de organisatie mee aan de slag te gaan. Ook voor ervaren organisaties biedt het Kompas tools om de vrijwilligerswerking verder te verfijnen, of kan het een aanleiding zijn om nog eens een frisse blik op de eigen werking te werpen. Veel leesplezier!



**WAT IS  
VRIJWILLIGERSWERK  
(EN WAT NIET)?**

# Wat is vrijwilligerswerk (en wat niet)?

De vrijwilligerswet definieert vrijwilligerswerk als:

“elke activiteit die onbezoldigd en onverplicht wordt verricht; die verricht wordt ten behoeve van één of meer personen, andere dan degene die de activiteit verricht, van een groep of organisatie of van de samenleving als geheel; die ingericht wordt door een organisatie anders dan het familie- of privé-verband van degene die de activiteit verricht; en die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een aanstelling als statutair personeelslid.”

Volgende elementen zijn belangrijk in deze definitie:

- **Onbezoldigd:** vrijwilligerswerk wordt nooit betaald. Vrijwilligers mogen wel een kostenvergoeding ontvangen, maar volgens strikte regels.
- **Onverplicht:** vrijwilligerswerk kan je enkel vrijwillig doen, niemand kan gedwongen worden om vrijwilligerswerk te doen. Een stage, een PWA-opdracht (wijk-werken), gemeenschapsdienst, inburgeringsstage of een alternatieve sanctie is dus geen vrijwilligerswerk.
- Enkel feitelijke verenigingen en private of publieke rechtspersonen **zonder winstoogmerk** mogen vrijwilligers inschakelen. Dat betekent dat organisaties met winstoogmerk, zelfstandigen of individuele personen nooit vrijwilligerswerk kunnen organiseren.
- Een persoon mag **geen vrijwilligerswerk verrichten voor de organisatie waarmee hij reeds verbonden is via een arbeidscontract**, een statutaire aanstelling of een dienstencontract. Werknemers kunnen wel vrijwilligerswerk verrichten voor rekening van hun werkgever als de vrijwilligersactiviteiten niet in het verlengde liggen van de activiteiten die zij normaal uitvoeren in het kader van de arbeidsovereenkomst. Je moet hier als opdrachtgever zelf de afweging maken of en onder welke omstandigheden je dit mogelijk wil maken. Houd daarbij rekening met de regels van de verzekering, maak duidelijke afspraken bv. rond ziekte, rond verwachtingen naar medewerkers toe, weeg af of het voor de cliënten een meerwaarde is, enz. Kortom maak hierrond een duidelijk kader en neem het op in je vrijwilligersbeleid.

- In het kader van persoonsvolgende financiering betekent het ook dat vrijwilligers niet rechtstreeks aan het individu gekoppeld kunnen worden, maar dat de vrijwilliger telkens moet aangesloten zijn bij een organisatie die vrijwilligers verzekert, vormt, ondersteunt enz.

Een persoon mag vrijwilligerswerk verrichten vanaf het moment dat die 15 jaar is en de eerste twee opleidingsjaren van het secundair onderwijs achter de rug heeft. Vanaf de leeftijd van 16 jaar mag het hoe dan ook. De wet legt dus een minimumgrens vast. Maar het kan zijn dat de maturiteit van een vrijwilliger voor bepaalde taken belangrijk is. In dat geval kan je als organisatie zelf een hogere leeftijdsgrens vastleggen.

De vrijwilligerswet is van toepassing op al het vrijwilligerswerk dat op het Belgisch grondgebied wordt georganiseerd, en op het vrijwilligerswerk dat in het buitenland wordt verricht, maar dat georganiseerd wordt vanuit België, op voorwaarde dat de vrijwilliger zijn hoofdverblijfplaats heeft in België. Daarbij moet ook rekening gehouden worden met de bepalingen die van toepassing zijn in het land waar het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd.

Naast vrijwilligerswerk bestaan er nog andere vormen van onbetaalde activiteiten die niet onder de noemer van het vrijwilligerswerk vallen. We vinden het belangrijk om aan te duiden dat volgende activiteiten geen vrijwilligerswerk zijn:

- **arbeidsmatige activiteiten**
- **begeleid werken**
- **wijk-werken**
- **inburgeringstrajecten**
- **stage vanuit een opleiding**
- **cao 60 (minimale bijdrage VDAB)**
- **stages in kader van reactivering**





**VERPLICHTINGEN VOOR  
DE ORGANISATOR VAN  
VRIJWILLIGERSWERK**

# Verplichtingen voor de organisator van vrijwilligerswerk

In dit onderdeel van de tekst combineren we de verplichtingen die opgenomen zijn in de federale en Vlaamse wetgeving tot een geïntegreerd overzicht.

Het gaat specifiek over de **federale vrijwilligerswet** (Wet betreffende de rechten van vrijwilligers – 3 juli 2005). De wet geldt zowel voor het vrijwilligerswerk op Belgische bodem, als voor vrijwilligerswerk dat vanuit België in het buitenland wordt georganiseerd. Iedere organisatie in Vlaanderen moet zich houden aan de regels van deze federale vrijwilligerswet.

Voor alle organisaties in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin geldt daarbovenop de regelgeving van het **Vlaams Decreet Vrijwilligerswerk** (Decreet betreffende het georganiseerde vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin – 3 april 2009).

En het bijhorend **uitvoeringsbesluit** (Besluit van de Vlaamse Regering houdende de algemene bepalingen die van toepassing zijn op de erkende organisaties voor autonoom vrijwilligerswerk en de organisaties met ingebouwd vrijwilligerswerk – 26 februari 2010).

Voor de organisaties in dit beleidsdomein, gelden volgende verplichtingen:

## Informatieplicht en afsprakennota

De organisatie heeft informatieplicht ten opzichte van de vrijwilliger; dat wil zeggen dat ze verplicht is om de vrijwilliger te informeren over volgende zaken:

- informatie over de missie en visie van de organisatie en het juridisch statuut of een verwijzing naar de plek waar deze informatie te vinden is,
- de vrijwilliger dient de doelstellingen van de organisatie te onderschrijven,
- het verzekeringscontract dat de organisatie heeft gesloten voor vrijwilligerswerk,
- de eventuele dekking van andere, aan het vrijwilligerswerk verbonden risico's,
- de eventuele betaling van een kostenvergoeding en in welke gevallen deze wordt voorzien,
- informatie over de discretieplicht en eventueel het beroepsgeheim, waaraan een vrijwilliger zich moet houden,
- de werking van de organisatie en de plaats van de vrijwilliger en van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie,
- de aard, duur en frequentie van het vrijwilligerswerk,
- de door de vrijwilliger te volgen vormingsactiviteiten,
- de verbintenis van de vrijwilliger om de filosofische, politieke en religieuze overtuiging van de kinderen en hun gezinnen te respecteren,
- de taken, de functie en de bereikbaarheid van de contactpersoon voor de vrijwilliger binnen de organisatie,

- de manier waarop de vrijwilliger inspraak heeft in de organisatie,
- de voorwaarden van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten en tussen vrijwilligers onderling,
- de manier waarop de organisatie de samenwerking met de vrijwilliger kan beëindigen als de afspraken niet worden nageleefd.
- welke gegevens je van de vrijwilliger verwerkt, waar je de gegevens voor nodig hebt, hoe je ze gebruikt en hoe lang je ze bewaart. Je kan hiervoor ook verwijzen naar het privacy statement en het beleid rond gegevensverwerking van de organisatie

Optioneel (niet verplicht):

- individuele afspraken met de vrijwilliger, toevoegen aan de afsprakennota

Het decreet legt organisaties op om deze informatie in een schriftelijke afsprakennota vast te leggen en die te laten ondertekenen door de vrijwilliger, voor de start van het vrijwilligerswerk.

Je bezorgt de vrijwilliger vervolgens een gedrukte of digitale kopie en houdt het ondertekende exemplaar bij zolang de vrijwilliger voor je organisatie werkt.

Op de website van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vind je een **modeldocument** voor een dergelijke afsprakennota (volgens het decreet).

## Verzekeringsplicht

Je hebt als organisatie de plicht om je vrijwilligers te verzekeren voor:

- de burgerlijke aansprakelijkheid van de organisatie voor schade, toegebracht aan derden, inclusief aan vrijwilligers, door: a) haar activiteiten; b) de gebouwen, installaties en goederen die ze voor die activiteiten gebruikt; c) haar bestuurders en werknemers.
- de burgerlijke aansprakelijkheid van elke vrijwilliger en, als ze minderjarig zijn, de aansprakelijkheid van hun ouders of voogden op basis van artikel 1384 van het Burgerlijk Wetboek, als zij die aansprakelijkheid oplopen tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of op de weg naar en van het vrijwilligerswerk. De dekking omvat ten minste de schade die veroorzaakt wordt aan hulpvragers, aan andere vrijwilligers of aan derden, en de lichamelijke schade die veroorzaakt wordt aan de bestuurders en werknemers van de organisatie.
- de lichamelijke en materiële schade, geleden door vrijwilligers bij ongevallen tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of tijdens de verplaatsingen die in het kader daarvan worden gedaan, en de ziekten en contaminaties die zijn opgelopen als gevolg van het vrijwilligerswerk.

In de meeste gevallen is de organisatie aansprakelijk bij schade of gebeurtenissen. De vrijwilligerswet zegt hierover het volgende: *“Behalve in het geval van bedrog, een zware fout of een eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomende*

*lichte fout van de vrijwilliger, is deze, behalve als het om schade gaat die hij zichzelf toebrengt, niet burgerlijk aansprakelijk voor de schade die hij veroorzaakt bij het verrichten van vrijwilligerswerk.”*

Je kan als organisatie nog extra verzekeringen nemen als je dat wenst (niet verplicht). Denk bijvoorbeeld aan een verzekering voor vrijwillige bestuurders van een vzw (bestuurdersaansprakelijkheid).

Je laat je als organisatie het best goed adviseren door een verzekeraar inzake vrijwilligersverzekeringen. Bespreek ook met de verzekeraar of er specifieke situaties of taken zijn waarbij de verzekering niet van toepassing is. Sommige verzekeringsmaatschappijen (maar zeker niet allemaal) vragen een namenlijst van de vrijwilligers die moeten worden verzekerd. Maak hier duidelijke afspraken rond.

Meer informatie over de minimumbedragen voor de verzekering van schade, kan je vinden in het [besluit van de Vlaamse regering](#) (26 februari 2010).

## Kostenvergoeding

Vrijwilligers kunnen niet betaald worden voor de prestaties die ze leveren. Maar je kan er als organisatie wel voor kiezen om de kosten die een vrijwilliger maakt bij het uitvoeren van het vrijwilligerswerk, terug te betalen. Als je ervoor kiest om een kostenvergoeding te voorzien, dan dient die aan volgende regels te voldoen. Er zijn drie soorten kostenvergoedingen.

### 1 Forfaitaire kostenvergoeding

Een systeem waarbij je de kosten van een vrijwilliger mag vergoeden zonder bijhorende bewijsstukken. Je mag de (geïndexeerde) maximale bedragen per jaar en per dag niet overschrijden. Je mag dit combineren met een kilometervergoeding voor verplaatsingen (tot maximum 2.000 km).

De geldende maximumbedragen zijn terug te vinden op de [website van de Hoge Raad voor Vrijwilligers](#) en van het [Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk](#).

Als je werkt met forfaitaire kostenvergoedingen verplicht het Wetboek der Inkomstenbelastingen je om jouw vrijwilligers te registreren in een register. Zo kan de fiscus controleren waar het geld van de organisatie aan werd besteed. Je registreert de coördinaten van de vrijwilligers en de data waarop ze welke kostenvergoeding ontvingen.

### 2 Reële kostenvergoeding

Een systeem waarbij je de werkelijk gemaakte kosten terugbetaalt op basis van een bewijsstuk dat de vrijwilliger voorlegt. Als je werkt met reële kostenvergoedingen, moeten de bewijsstukken op naam worden bijgehouden, maar is een vrijwilligersregister niet nodig.

### 3 Kilometervergoeding

Een vergoeding voor verplaatsingen van een vrijwilliger van en naar de organisatie of in het kader van de activiteit zelf. De organisatie bepaalt zelf welke verplaatsingen worden vergoed en aan welk tarief, rekening houdend met de wettelijk bepaalde maximumbedragen.

Organisaties kunnen beide systemen toepassen voor verschillende vrijwilligers, maar een vrijwilliger mag de forfaitaire en reële kostenvergoedingen binnen één aanslagjaar niet combineren. Dat betekent dus dat vrijwilligers goed in het oog moeten houden dat zij, indien zij op verschillende plaatsen vrijwilligen, telkens op dezelfde manier worden vergoed. Bovendien mag het totaalbedrag dat een vrijwilliger ontvangt (over verschillende organisaties heen) niet boven de maximale kostenvergoeding komen. Anders wordt dat belastbaar inkomen. Ook daar kan de organisatie de vrijwilliger attent op maken.

Je vindt **modeldocumenten** voor deze kostenvergoedingen terug op de website van het Vlaams steunpunt Vrijwilligerswerk.

Een organisatie mag occasioneel een geschenkje uitdelen aan vrijwilligers als ze daarbij de instructies van de Belgische sociale zekerheid naleeft. Zolang het geschenk (in natura, geld of geschenkcheques) wordt toegekend ter gelegenheid van Sinterklaas, Kerstmis of Nieuwjaar en de waarde van 40 euro, per persoon, per jaar niet overschrijdt dienen er geen sociale zekerheidsbijdragen betaald te worden. Meer informatie op de **website van de Belgische sociale zekerheid**.

## Aanwerving: niet discrimineren en verkennend gesprek

Een belangrijk criterium in de regelgeving is dat je als organisatie bij het rekruteren van vrijwilligers niemand mag discrimineren op grond van ras, nationaliteit, geslacht, geloof, leeftijd of levensovertuiging.

Als zowel de vrijwilliger als de vrijwilligersverantwoordelijke akkoord zijn om met elkaar in zee te gaan, verplicht de regelgeving je om een verkennend gesprek te voeren waarin je de afsprakennota overloopt en persoonlijke afspraken maakt met de vrijwilliger.

## Uittreksel strafregister

Voordat een vrijwilliger effectief van start kan gaan (of indien de activiteiten van de vrijwilliger wijzigen naar activiteiten waarvoor de controle verplicht is) is het in sommige gevallen verplicht om een uittreksel uit het strafregister te controleren.

De verplichting geldt voor organisaties die een activiteit aanbieden die valt onder: opvoeding, psycho-medisch-sociale begeleiding, hulpverlening aan de jeugd, kindbescherming, animatie of begeleiding en dit aan minderjarigen.

De controle van het uittreksel moet gebeuren als aan volgende voorwaarden tegelijk is voldaan:

- de activiteit die de vrijwilliger voor de organisatie zal uitvoeren valt onder opvoeding, psycho-medisch-sociale begeleiding, hulpverlening aan de jeugd, kindbescherming, animatie of begeleiding van minderjarigen. (Het is niet noodzakelijk dat de activiteiten uitsluitend op minderjarigen gericht zijn. Indien een deel van het doelpubliek van de activiteiten minderjarigen zijn, dient de controle te gebeuren.)
- de vrijwilliger op structurele basis rechtstreeks contact heeft met minderjarigen (d.w.z. dat indien er slechts zeer uitzonderlijk contact is

- met de minderjarige de controle niet is vereist).
- de vrijwilliger meerderjarig is op moment van de aanstelling.

De vrijwilliger moet voor zijn aanstelling een uittreksel uit het strafregister model 596.2 voorleggen. Dat uittreksel mag maximaal één maand oud zijn.

Je hebt als organisatie bij de controle een appreciatiebevoegdheid. Dat betekent dat je moet nagaan of de vermeldingen op het uittreksel uit het strafregister ertoe leiden dat er geen sprake meer is van goed en zedelijk gedrag, wat minstens een onberispelijk gedrag in de omgang met minderjarigen inhoudt.

Bij de beoordeling dien je rekening te houden met volgende aspecten:

- contextuele gegevens,
- het tijdsverloop sinds een mogelijke veroordeling,
- of het gaat om een veroordeling wegens feiten gepleegd ten aanzien van een minderjarige,
- andere elementen die de organisatie, die de vrijwilliger aanstelt, relevant acht.

Het uittreksel uit het strafregister mag niet langer bewaard worden dan wat noodzakelijk is voor de controle. Nadat de controle is verricht en de beslissing is genomen, moet de organisatie het uittreksel vernietigen. Om toch een administratief spoor van de controle aan te leggen, kan het aangewezen zijn dat organisaties in hun dossier aanduiden dat de controle gebeurd is (dit kan

bijvoorbeeld met een vakje dat wordt aangevinkt, zonder dat iets wordt vermeld omtrent de inhoud van het uittreksel uit het strafregister.

## Medische geschiktheid

In de sector kinderopvang heeft het agentschap Opgroeien bepaald dat je vooraf een controle dient uit te voeren van de medische geschiktheid van een vrijwilliger die regelmatig direct contact heeft met de opgevangen kinderen. Dit geldt zowel voor minderjarige als meerderjarige vrijwilligers. Die controle gebeurt, net zoals bij betaalde medewerkers, aan de hand van een attest van medische geschiktheid. De attesten zijn te vinden via de [website van Kind&Gezin](#). Je dient het attest (of een kopie ervan) te bewaren in je opvanglocatie. Zorg ervoor dat je het aan Zorginspectie kan voorleggen of op vraag aan Opgroeien kan bezorgen.

In de sector preventieve gezinsondersteuning bepaalt het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de erkenning en de subsidiëring van consultatiebureaus en de erkenning van consultatiebureau - 12/10/2018) het volgende: *“de organisator kan aan de medewerkers van de organisator, bij twijfel over de goede gezondheidstoestand van een medewerker, een medisch attest vragen dat de goede algemene gezondheidstoestand van die medewerker, voor de uit te voeren taken, bevestigt.”*

Er zijn verder geen specifieke voorwaarden voor de controle van de medische geschiktheid van een vrijwilliger opgelegd door het agentschap

Opgroeien of het VAPH. Het inschatten van de medische geschiktheid is een opdracht van de arbeidsgeneesheer en past binnen het welzijns- en gezondheidsbeleid van de organisaties.

## Kwalificatie

Algemeen gesteld is het de taak van de organisatie om ervoor te zorgen dat vrijwilligers voldoende kennis en kunde hebben om hun taak op een kwalitatieve manier te kunnen uitvoeren.

Enkel in de regelgeving voor de consultatiebureaus (**Besluit van 12 oktober 2018**) zitten in art. 17 en art. 31 nog een aantal extra elementen rond kwalificatie vevat.

## Verpleegkundige handelingen uitvoeren via ADL of bekwame helper

Vrijwilligers mogen mits instemming van de zorgvrager of zijn wettelijke vertegenwoordiger verpleegkundige handelingen uitvoeren via de regeling van ADL (activiteiten dagelijks leven) of via de regeling van bekwame helper.

Volgende activiteiten behoren tot de lijst ADL:

- Hygiënische zorgen bij personen met beperkte ADL-dysfunctie.
- Dagelijkse zorg aan een stoma bij een patiënt zonder bijbehorende verpleegkundige diagnose.
- Vocht- en voedseltoediening bij personen **zonder slikstoornissen** langs orale weg helpen verrichten.
- Meting van de parameters behorende tot een beperkt aantal biologische functiestelsels: tem-

peratuur, hartslag, bloeddruk, gewicht, lengte, saturatie, meting van glycemie door capillaire bloedafname bij diabetici.

- Het spoelen van neus, ogen en oren.
- Therapeutische baden, warmte- en koudetherapie.
- Verwijderen van losse vreemde voorwerpen uit het oog. Zodra bijv. metaal- of glassplinters dreigen letsels te veroorzaken in het weefsel dient de patiënt doorverwezen naar aangepaste (medische) hulp.
- Toedienen van medicatie, met uitzondering van opioïden, via volgende toedieningswegen: oraal (inbegrepen inhalatie), rectaal, vaginaal, oogindruppeling, oorindruppeling, neusindruppeling, percutane weg (transdermale weg - bv. aanbrengen van zalven en crèmes, patches). Dit moet steeds gebeuren overeenkomstig de instructies in de bijsluiter van het geneesmiddel of de instructies van de apotheker, de verpleegkundige verantwoordelijk voor algemene zorg of van de voorschrijvende arts.

Meer informatie over ADL is te vinden in het **koninklijk besluit**.

Daarnaast zijn er een beperkt aantal technische verpleegkundige verstrekkingen bepaald, die onder bepaalde voorwaarden kunnen uitgevoerd worden door een bekwame helper. Een vrijwilliger kan eventueel ook optreden als bekwame helper, als hij daarvoor aan alle voorwaarden voldoet.

Een voorwaarde voor het uitvoeren van deze verstrekkingen door een bekwame helper is een evaluatie van de situatie en gezondheidstoestand

van de cliënt door een arts of verpleegkundige. Er dient regelmatig een herevaluatie van de situatie en gezondheidstoestand te worden geprogrammeerd.

De toelating voor het uitvoeren van deze verstrekingen door een bekwame helper is enkel mogelijk bij een patiënt in een stabiele klinische situatie en buiten een zorgvoorziening (dit betekent buiten een ziekenhuis of woonzorgcentrum, of in deze zorgvoorzieningen mits een uitzondering kan toegepast worden).

De bekwame helper mag de verstrekingen enkel uitvoeren als hij over de nodige competenties, instructie of opleiding beschikt. Meer specifieke toelichting is te vinden in het [koninklijk besluit van 29 februari 2024](#).

We raden aan de uitvoering van deze verpleegkundige handelingen door vrijwilligers zoveel mogelijk te beperken. Een vrijwilliger kan nooit verplicht worden om verpleegkundige handelingen of activiteiten van het dagelijks leven (ADL) uit te voeren.

## Meldings- of toelatingsplicht voor bepaalde vrijwilligers

Sommige kandidaat-vrijwilligers hebben een meldings- of toelatingsplicht. Dat betekent dat zij, afhankelijk van het statuut waarin zij verkeren, een melding moeten maken of toelating moeten vragen om vrijwilligerswerk te mogen uitvoeren. Het is de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om dat in orde te brengen, maar als organisatie kan je de vrijwilliger hierover informeren en eventueel bijstaan in het aanvraagproces.

## Vrijwilliger met leefloon van het OCMW

De persoonlijk dossierbeheerder bij het OCMW dient het vrijwillig engagement vooraf goed te keuren. Zonder goedkeuring kan een vrijwilliger zijn uitkering verliezen.

## Vrijwilliger met een ziekte- of invaliditeitsvergoeding van het ziekenfonds

De adviserend geneesheer van de mutualiteit moet vooraf een schriftelijke toelating geven voor de verenigbaarheid van het vrijwilligerswerk en de gezondheidstoestand. Een briefje van de huisdokter is niet voldoende.

## Vrijwilliger met een uitkering van RVA

Volgende personen hebben meldingsplicht en moeten het formulier C45B invullen:

- volledige uitkeringsgerechtigde werklozen of deeltijdse werklozen die een aanvullende uitkering ontvangen van de RVA
- tijdelijk werklozen en werklozen met bedrijfstoeslag (SWT, de vroegere bruggepensioneerden).

De vrijwilliger bezorgt het ingevulde formulier C45B, ondertekend door de organisatie, rechtstreeks aan de RVA. De vrijwilliger mag meteen na de melding (doorgave van het formulier) starten. De RVA heeft 12 dagen de tijd om op de melding te reageren.

Organisaties die in verschillende regio's of in het hele land actief zijn kunnen bij de RVA een algemene toelating voor tewerkstelling van uit-





Verplichtingen voor de organisator van vrijwilligerswerk

keringsgerechtigde vrijwilligers aanvragen met formulier **C45F**. De RVA kan beslissen om:

- een algemene toelating te geven zonder vrijstelling van individuele aangifte (meestal het geval). In dit geval vermeld je het toelatingsnummer van de organisatie op het formulier **C45B** dat de werkloze indient via zijn uitbetalingsinstelling.
- uitzonderlijk een algemene toestemming te geven aan de organisatie waarbij werklozen vrijgesteld worden van de verplichting om een individuele aangifte in te dienen.

## Vluchteling of asielzoeker

Mensen die ‘recht hebben op opvang’ en wettelijke verblijfsdocumenten bezitten, mogen vrijwilligen. Asielzoekers die in een opvangcentrum wonen, moeten goedkeuring vragen aan de verantwoordelijke van het opvangcentrum.

## Vorming

Je bent als organisatie verplicht om een basisopleiding aan te bieden aan startende vrijwilligers. In deze opleiding moeten de verschillende aspecten van de uit te voeren taken aan bod komen. De opleiding mag individueel of in groep georganiseerd worden, of kan ook in de vorm van een stage, waarbij de vrijwilliger meeloopt met een professionele medewerker en zo de nodige informatie meekrijgt.

Het is verplicht om minstens één keer per jaar een vorming aan te bieden aan alle actieve vrijwilligers. Deze vorming heeft als doel het inzicht

in het vrijwilligerswerk en in de welzijns- en gezondheidssector te verruimen, of vaardigheden aan te bieden om het vrijwilligerswerk nog beter te kunnen uitvoeren.

## Discretieplicht en beroepsgeheim

Discretieplicht houdt in dat vrijwilligers discreet moeten omgaan met de informatie die ze krijgen van de kinderen, jongeren of personen met een beperking die ze bezoeken en ook met de informatie die ze hebben over het reilen en zeilen van de organisatie. Discreet omgaan met deze informatie betekent concreet dat ze geen informatie of gegevens aan anderen mogen doorgeven, tenzij aan diegenen die het recht hebben om hiervan op de hoogte te zijn. Dat zijn enkel personen binnen de organisatie, waarover is afgesproken dat de vrijwilliger er informatie mee kan delen. In de praktijk betekent dit meestal dat een vrijwilliger enkel informatie mag delen met zijn vrijwilligersverantwoordelijke of een andere contactpersoon binnen de organisatie.

Discretieplicht is een plicht die is ingesteld in het belang van de organisatie. Het is een verbintenis tussen de vrijwilliger en de organisatie. Het is in het belang van beide partijen dat de vrijwilliger weet waar hij met vragen en twijfels terecht kan. Geef die informatie dan ook voldoende duidelijk mee.

Beroepsgeheim daarentegen gaat over de relatie tussen de cliënt en de vrijwilliger en houdt in dat een vrijwilliger die beroepsgeheim heeft geen enkele informatie van een cliënt mag delen met iemand anders (in principe ook niet met ie-

mand binnen de organisatie). Tenzij het gaat om een noodsituatie bv. een ongeval of in het geval kwetsbare personen fysiek of psychisch bedreigd worden bv. bij mishandeling of seksueel misbruik. Om een vrijwilliger met beroepsgeheim te ondersteunen, kan er wel gebruik gemaakt worden van het principe van gedeeld beroepsgeheim. Dit principe houdt in dat vrijwilligers met beroepsgeheim informatie mogen uitwisselen met andere hulpverleners die ook beroepsgeheim hebben en als er enkel strikt noodzakelijke informatie wordt doorgegeven. Via dit principe kan je als vrijwilligersverantwoordelijke met beroepsgeheim dus het aanspreekpunt zijn voor vrijwilligers die bepaalde zorgen of twijfels hebben over informatie die ze van een cliënt hebben gekregen. Maak de vrijwilliger duidelijk dat die bij jou terecht kan.

### Welke vrijwilligers hebben beroepsgeheim?

Om te kunnen spreken van beroepsgeheim met betrekking tot vrijwilligers moet er sprake zijn van een hulpverlenende taak als noodzakelijke vertrouwensfiguur. Het komt er vooral op neer dat de vrijwilliger in het hulpverleningsproces een positie inneemt of een taak vervult die zodanig vergelijkbaar is met die van de professionele hulpverlener dat het voor de cliënt of patiënt bijzonder moeilijk wordt om een onderscheid te maken met een beroepskracht. Voert de vrijwilliger enkel algemeen ondersteunende taken uit, dan is er geen beroepsgeheim. Het beroepsgeheim steunt dus op het bestaan van een vertrouwensrelatie. Dit betekent dat de jongere of volwassene die zich tot de vrijwilliger richt

noodzakelijkerwijs een deel van zijn privacy moet prijsgeven om geholpen te worden. De vrijwilliger heeft het vertrouwen van de cliënt nodig om zijn functie te kunnen uitoefenen. In volgende sectoren bepaalt de regelgeving expliciet dat iedereen die er werkzaam is, ook vrijwilligers, onder het beroepsgeheim vallen: ambulante geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdbijstand en integrale jeugdhulp.

Het juridisch kader geeft niet altijd antwoord op concrete dagelijkse vragen. Daarom is het zinvol om vooraf duidelijk te bepalen hoe je hier als organisatie mee wil omgaan. Je kan daarvoor terugvallen op de missie en visie van je organisatie en hier volgen enkele richtvragen die daarbij kunnen helpen.

- Ga na hoe professionele medewerkers kijken ten aanzien van het doorgeven aan en krijgen van informatie van vrijwilligers. Zijn hierover formele of informele afspraken? Welke verwachtingen heb je hierover als organisatie?
- Bestaan er procedures en/of afspraken wanneer vrijwilligers geconfronteerd worden met situaties waarbij ze in conflict komen met verschillende belangen bv. persoon brengt bewust of onbewust zijn eigen leven in gevaar, er dreigt gevaar voor anderen, klachten over medewerkers, omgaan met vragen van officiële instanties zoals politie, omgaan met vragen van media...
- Hoe ga je om met vragen van vrijwilligers om meer informatie te krijgen vooraleer ze een gesprek met iemand willen aangaan?

Algemeen pleiten we er ten aanzien van alle vrijwilligers voor om zeer bewust om te gaan met informatie die men ziet, hoort of krijgt als men als vrijwilliger aan de slag is. Volgende vijf vragen kunnen een handig hulpmiddel zijn voor vrijwilligers om een goede afweging te maken over het al dan niet doorgeven van vertrouwelijke informatie.



- Waarom wil je bepaalde info doorgeven? Gaat het om wat je zelf zou willen dat gebeurt of wat de betrokkene aangeeft?
- Wie geeft best info door? Waarom bel jij een dienst en laat je dit niet over aan de persoon zelf? Je kan mensen ook ondersteunen om zelf contact op te nemen of iets te vertellen aan een ander.
- Aan wie geef je de info door? Als het gaat om het doorgeven van informatie aan familieleden, is het belangrijk om de draagkracht te kunnen inschatten.
- Hoe geef je info door? Elke vorm van communicatie heeft zijn mogelijkheden en beperkingen. Kies de juiste vorm, afhankelijk van de inhoud die je wil doorgeven.
- Wat geef je door? De leidraad is dat je enkel datgene vertelt wat echt nodig is om een goede doorverwijzing te kunnen doen en niets meer.

## Meer informatie

- Brochure Zorgzaam en zorgvuldig omgaan met signalen in het vrijwilligerswerk (2015), Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.
- Omgaan met vertrouwelijke informatie en beroepsgeheim ([leidraad, brochure](#))

## Aansprakelijkheid

De vrijwilligerswet bepaalt dat je als organisatie burgerlijk aansprakelijk bent voor de schade die een vrijwilliger toebrengt aan anderen, tijdens zijn vrijwilligerswerk.

De burgerlijke aansprakelijkheid van de organisatie geldt niet als het gaat over bedrog, een zware fout of een eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomende lichte fout van de vrijwilliger of als het gaat om schade die de vrijwilliger toebrengt aan zichzelf.

## Bestuursvrijwilligers

Vrijwilligers die een taak opnemen als bestuurder in het bestuursorgaan van een vzw of een stichting van openbaar nut vallen ook onder de toepassing van de vrijwilligerswet, ook wat betreft de regels rond kostenvergoedingen.

De rol die ze opnemen als lid van een bestuursorgaan brengt wel een bijzondere aansprakelijkheid met zich mee (anders dan voor andere vrijwilligers). De regels hierrond zijn te vinden in het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen. Het is goed na te gaan of een bijkomende verzekering in dit geval interessant kan zijn.



**EEN KWALITATIEF**

**VRIJWILLIGERSBELEID**

# Een kwalitatief vrijwilligersbeleid



**“Een vrijwilligersverantwoordelijke is iemand die tijd maakt om de vrijwilligers te leren kennen en hun persoonlijkheden, vaardigheden en talenten te ontdekken, om hen in te kunnen zetten op de plaats die hen het meeste ligt.”**

## Vrijwilligersverantwoordelijke

De ervaring leert dat een vrijwilligerswerking pas echt goed werkt als er een vrijwilligersverantwoordelijke is die voldoende tijd krijgt om de vrijwilligerswerking in de organisatie kwaliteitsvol uit te bouwen. Stel daarom iemand van de medewerkers aan als vrijwilligersverantwoordelijke en zorg ervoor dat deze persoon voldoende tijd en middelen krijgt om de vrijwilligerswerking uit te bouwen en te ondersteunen. Hoeveel tijd en middelen daarvoor nodig zijn, bepaal je best in samenspraak met de directie en vrijwilligersverantwoordelijke.

Het is ook mogelijk dat meerdere personeelsleden en/of vrijwilligers samen deze rol opnemen waardoor ze taken kunnen verdelen en elkaar versterken.

Het aanduiden van een gemotiveerde vrijwilligersverantwoordelijke zorgt ervoor dat de vrijwilligerswerking beter draait en duurzamer zal zijn.

De aanwezigheid van een vrijwilligersverantwoordelijke geeft immers structuur aan de werking. De verantwoordelijke is iemand die ervoor zorgt dat de vrijwilligers hun plaats hebben en vinden in de organisatie, die initiatief neemt om vrijwilligers te zoeken, te onthalen, te bedanken en die waakt over hun rechten en plichten. De vrijwilligersverantwoordelijke is ook een steun- en aanspreekpunt voor de vrijwilligers en voor de medewerkers die met hen samenwerken.

Een vrijwilligersverantwoordelijke is iemand die tijd maakt om de vrijwilligers te leren kennen en hun persoonlijkheden, vaardigheden en talenten te ontdekken, om hen in te kunnen zetten op de plaats die hen het meeste ligt.

Om de functie goed in te vullen, heeft de vrijwilligersverantwoordelijke nood aan voldoende vrijgestelde uren, middelen, vorming en ondersteuning vanuit de organisatie. Directie en medewerkers moeten zich mee achter de vrijwilligerswerking scharen.

## Vrijwilligersbeleid

Het uitgebreid model van 7 B's helpt je om overzicht te houden bij het coördineren van vrijwilligers. Elke B staat voor een stap die moet doorlopen worden. Als je oog hebt voor die stappen, dan heb je een structureel plan van aanpak voor het succesvol coördineren van vrijwilligers in je organisatie.



## 1 Bezinnen

Zoals een algemene visie wordt opgesteld voor het personeelsbeleid, is er ook nood aan een visie op vrijwilligerswerk en hoe dat vrijwilligerswerk een plaats krijgt in de organisatie. De visie beschrijft waarom de organisatie kiest om met vrijwilligers samen te werken en wat de organisatie daarmee wil bereiken.

Houd er rekening mee dat de visie op vrijwilligerswerk vertrekt vanuit de waarden van en het doel dat de organisatie nastreeft. Werk dus op maat van jouw organisatie en leg je eigen klemtonen. Is persoonlijke groei voor je organisatie erg belangrijk? Dan kan je een vrijwilliger wellicht inzetten bij de individuele ondersteuning van de kinderen, jongeren en/of volwassenen.

Daarnaast wordt het vrijwilligerswerk ook beïnvloed door de medewerkers die met vrijwilligers samenwerken. Schenk daar ook aandacht aan in je visietekst. Stem ook het medewerkersbeleid af op de samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers.

Vanuit onze algemene visie staan we achter de stelling dat vrijwilligerswerk geen vervanging mag zijn van professionele inzet, zowel bij het ingebouwd als bij het autonoom vrijwilligerswerk. Dit algemeen principe dient ook ter bescherming van de vrijwilliger. Bespreek met je team welke opdrachten volgens jullie visie mogen uitgevoerd worden door vrijwilligers. Houd er rekening mee dat een vrijwilliger ondersteuning kan bieden, zolang die zich daar goed bij voelt.

## Visietekst ontwikkelen

Ga als vrijwilligersverantwoordelijke niet alleen aan de slag, maar betrek de begeleiders, directie, andere medewerkers, (vrijwilligers die misschien al aan de slag zijn) en eventueel ook de cliënten en hun context. Want alleen als je iedereen mee hebt, zal de vrijwilligerswerking kunnen slagen.

Leg onderstaande vragen aan hen voor en breng de antwoorden samen.



- Waarom willen we vrijwilligers inschakelen?
- Welke doelstellingen willen we met het vrijwilligerswerk bereiken?
- Wat is eigen aan het vrijwilligerswerk in onze organisatie?
- Wat betekenen vrijwilligers voor de cliënten, gezinnen, medewerkers en de organisatie?
- Wat mogen de vrijwilligers van ons verwachten?
- Hoeveel tijd en middelen kunnen we besteden aan de ondersteuning en uitbouw van het vrijwilligerswerk?
- Waar willen we naartoe? Hoe ziet onze werking er binnen 5 jaar uit?

Nadien kan je met een beperktere groep bespreken wat opvalt in de antwoorden en wat dus zeker aan bod moet komen in de visietekst. Misschien ontdek je dat er enkele waarden naar boven komen en kan je deze verder uitwerken.

## Visietekst levend houden

Enkele tips om de visietekst ook na de ontwikkeling, levend te houden in de organisatie.



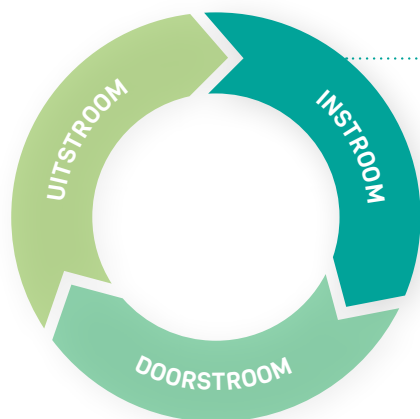
- Zorg dat het vrijwilligerswerk een onderdeel wordt van de algemene visie.
- Zet de visietekst om in de praktijk door acties, systemen en werkwijzen in te bouwen die de visie inbedden in de 'gewone' werking. Geef het vrijwilligerswerk bv. een plaats:
- in een jaarlijkse presentatie voor nieuwe medewerkers rond vrijwilligerswerk.
- bij de opmaak van strategische doelstellingen.
- in het medewerkersbeleid (want vrijwilligers zijn ook medewerkers)
- in een vaste rubriek in de nieuwsbrief.
- in het ondersteuningsplan van cliënten.
- ...

De vrijwilligersverantwoordelijke heeft de opdracht om de visietekst om de zoveel tijd te evalueren en indien nodig een proces op te zetten om de tekst te herzien. (Zie stap 'Visietekst ontwikkelen'.)

Maak de visietekst zichtbaar: verwerk hem mee in de onthaalbrochure voor vrijwilligers, medewerkers, cliënten ...

Zorg dat de visietekst over vrijwilligerswerk gemakkelijk beschikbaar is voor (nieuwe) medewerkers.



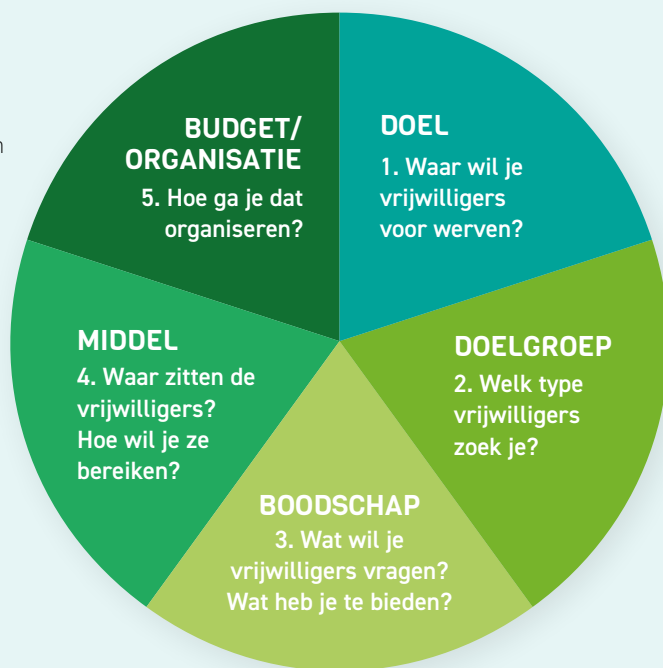


## 2 Binnenhalen

Een vrijwilliger binnenhalen, betekent iemand overtuigen om zich vrijwillig in te zetten voor je organisatie. Deze stap gaat met andere woorden over het stimuleren van mensen om een bijdrage te leveren aan de missie van je organisatie.

### Wervingscirkel

Voor het binnenhalen van vrijwilligers kan je je baseren op de vijf stappen uit de wervingscirkel.



wervingscirkel



## DOEL

### 1. Waar wil je vrijwilligers voor werven?

Hiervoor kan je terugkeren naar je visietekst. Als je die goed hebt ontwikkeld, kan je daaruit een antwoord halen op deze vraag.

## DOELGROEP

### 2. Welk type vrijwilligers zoek je?

Maak eerst een overzicht van de vrijwilligers die je al betreft en welke vrijwilligers er nog ontbreken om de missie van de organisatie waar te maken? Om dit overzicht op te maken kan je door verschillende brillen naar je bestaande vrijwilligersbestand kijken:

- Hoeveel ervaring hebben de vrijwilligers?
- Welk profiel hebben de vrijwilligers?
- Vanuit welke motivatie zijn ze betrokken?
- Bij welk deel van de organisatie zijn ze betrokken?
- Welke rol, functie of taak hebben ze?
- Wat is de intensiteit van hun vrijwillige inzet?
- Welke verhouding hebben ze met de beroepskrachten?
- Omschrijf op die manier wie je nog mist in je vrijwilligersbestand en welke blinde vlek je prioritair wil invullen.

## BOODSCHAP

### 3. Wat wil je hen vragen en wat heb je hen te bieden?

In wat je hen wil vragen kan je bv. een onderscheid maken tussen taken die te maken hebben met presentie en met prestatie.

- Zo beschrijven we presentiegebonden taken als taken waarbij de vrijwilliger in contact staat met de kinderen, jongeren of volwassenen. Dat kan gaan om taken als voorlezen, gezelschapsspel spelen, begeleiden tijdens een wandeling, enz.
- Prestatiegebonden taken zijn taken waarmee de vrijwilliger weinig of niet in contact staat met de doelgroep, maar de organisatie op praktisch vlak ondersteunt zoals door te helpen in de tuin, bij de administratie, (af)was, klusjes uitvoeren, spelmateriaal maken, hulp bieden bij de bereiding van maaltijden, inkopen doen, enz.

## MIDDEL

### 4. Waar vind je die vrijwilligers? Hoe wil je ze bereiken?

Deze stap gaat over de strategie die je wil toepassen om een vrijwilliger te vinden. Zo kan je bijvoorbeeld zoeken in het netwerk en de achterban van je organisatie, bv. ouders of familieleden van de kinderen, jongeren of volwassenen, organisaties waar je mee samenwerkt, het persoonlijk netwerk van de medewerkers, enzovoort. Contacteer hen zoveel mogelijk via persoonlijke gesprekken, op die manier voelen mogelijke vrijwilligers zich het meest aangesproken en heb je de grootste kans om hen te overtuigen.

Een andere manier om vrijwilligers te vinden is door een vacature op te maken en te verspreiden. Hier volgen enkele tips voor het opstellen van een aantrekkelijke vacature:

- **Titel:** Zorg voor een korte, nieuwsgierig makende titel waardoor lezers willen doorlezen. Zorg ervoor dat deze duidelijk is voor iedereen. De

titel is vaak het enige wat potentiële vrijwilligers te zien krijgen in een vacaturedatabank.

- **Vermijd clichés en jargon:** Zeg niet dat je op zoek bent naar een 'flexibele, ondernemende, enthousiaste en communicatief vaardige vrijwilliger vol passie' of dat je iemand zoekt die 'voeling heeft voor omgaan met kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte'. Leg helder en duidelijk uit wat je van een vrijwilliger verwacht in een taal die iedereen begrijpt.
- **Impact van de vrijwilliger:** Beschrijf kort de impact die een vrijwilliger kan hebben, bijvoorbeeld 'samen zorgen we ervoor dat elk kind kan genieten van een voorleesmoment'.
- **What's in it for them:** Schrijf je vacature met de bril van een vrijwilliger op je neus. Beschrijf wat de voordelen zijn van vrijwilligerswerk in jouw organisatie.
- **Hou het kort en duidelijk:** Je moet er iemand binnen een minuut razend enthousiast mee kunnen maken. De randvoorwaarden kunnen in een later gesprek aan bod komen, nadat je hebt kennisgemaakt met de vrijwilliger.
- **Concreet:** Algemene wervingsboodschappen die bedoeld zijn voor zoveel mogelijk mensen werken niet zo goed. Geïnteresseerde vrijwilligers willen voor de start al duidelijke informatie hebben over de vrijwilligerstaak. Maak daarom je vacature zo concreet mogelijk: welke ondersteuning bied je als organisatie? Voor welke taken zoek je een vrijwilliger? Wanneer verwacht je de aanwezigheid van een vrijwilliger?

Verspreid vervolgens de vacature via verschillende kanalen en start daarvoor bij je eigen achterban. Vraag medewerkers om deze te verspreiden

in hun eigen netwerk. Gebruik daarnaast ook de website of nieuwsbrief van je organisatie en vraag aan organisaties in je netwerk om de vacature mee te verspreiden. Ook sociale media zijn een dankbare manier om een vacature te verspreiden.

Wie een stapje verder wil gaan, kan ook volgende kanalen gebruiken:

- Websites voor vrijwilligersvacatures: [vrijwilligerswerk.be](http://vrijwilligerswerk.be), [11.be](http://11.be), [giveaday.be](http://giveaday.be), lokale overheid en dergelijke.
- Advertenties in het buurtkrantje of via de mediakanalen van de gemeente/stad.
- Werk samen met sociaal-culturele organisaties in de buurt, zoals de lokale afdeling van een seniorenvereniging of van een federatie zoals FMV, FZOVL, fmdo, Internationaal Comité, de lokale groep voor oefenkansen Nederlands, enz. en vertel hun doelpubliek over je zoektocht naar vrijwilligers.
- Maak je vraag naar vrijwilligers kenbaar via scholen en opleidingsvoorzieningen die mensen naar jouw organisatie toeleiden.

Als een vrijwilliger zich spontaan aanbiedt, kan je los van de takenlijst vragen naar diens talenten, interesses of passies. Op basis daarvan kan je samen met de vrijwilliger nagaan hoe dat talent een meerwaarde kan betekenen voor jouw organisatie.

## BUDGET/ORGANISATIE

### 5. Hoe ga je dat organiseren?

Bepaal tot slot wie welke opdracht wanneer opneemt en hoeveel tijd en budget je daarvoor ter beschikking hebt.

## Kennismakingsgesprek

Heb je een geïnteresseerde, potentiële vrijwilliger gevonden, nodig deze persoon dan uit voor een kennismakingsgesprek. Dit is vaak het moment waarop je de vrijwilliger voor het eerst ontmoet. Meestal voert de vrijwilligersverantwoordelijke het gesprek. Gebruik het moment om de vrijwilliger zo goed mogelijk te leren kennen.

Je vindt hier enkele vragen terug die in het kennismakingsgesprek aan bod kunnen komen. Kies er de vragen uit die jij belangrijk vindt en laat ze de basis vormen voor je volgende kennismakingsgesprekken.



- Laat de kandidaat zichzelf voorstellen.
- Kent de kandidaat cliënten, andere vrijwilligers of medewerkers van de organisatie?
- Wat motiveert de kandidaat om voor dit vrijwilligerswerk te kiezen?
- Welke vaardigheden, interesses of hobby's heeft de kandidaat?
- Wat zou de kandidaat graag doen in de organisatie?
- Verkiest de kandidaat een individuele taak of een taak in groep?
- Heeft de kandidaat ervaring met de doelgroep?
- Past het vrijwilligerswerk in hun huidige leven? Is het te combineren met de engagementen die de kandidaat nu heeft (werk, gezin, andere vrijetijdsactiviteiten...)?

- Wanneer is de kandidaat beschikbaar?

Stel vervolgens ook de organisatie voor, vertel welke verwachtingen je hebt ten aanzien van de vrijwilliger en welke ondersteuning jij biedt (verzekering, kostenvergoeding, vorming...). Dit is ook het uitgelezen moment om vragen van de vrijwilliger te beantwoorden. Maak tot slot concrete afspraken over de volgende stappen voor de kandidaat-vrijwilliger in het kennismakingsproces bv. spreek af wanneer de kandidaat-vrijwilliger kennis kan maken met het personeel, de cliënten en eventuele mede-vrijwilligers.

## Beslissingsfase en matching

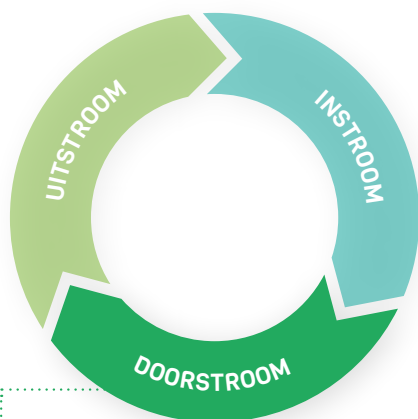
Nadat je hebt kennisgemaakt met de kandidaat-vrijwilliger is het de taak van de vrijwilligersverantwoordelijke om te beslissen of je gaat samenwerken met de kandidaat-vrijwilliger en waar je deze persoon het best kan inzetten, rekening houdend met de wensen van de vrijwilliger, de medewerkers van het team waar de vrijwilliger terecht komt en de cliënt(en) aan wie de vrijwilliger ondersteuning zal bieden.

In het geval je een positieve match kan vinden tussen alle partijen, dan zijn er nog een aantal administratieve stappen die je met de vrijwilliger moet doorlopen.

Overloop samen de afsprakennota en voeg eventueel nog bijkomende individuele afspraken toe aan het document. Laat het vervolgens ondertekenen en bezorg een gedrukte of digitale kopie aan de vrijwilliger. Houd het ondertekende exemplaar bij zolang de vrijwilliger actief is in je

organisatie. Heb ook aandacht voor volgende zaken in zoverre ze van belang zijn (afhankelijk van de taak die de vrijwilliger opneemt in je organisatie): geheimhouding van informatie, uittreksel strafregister, medische geschiktheid, meldings- of toelatingsplicht enz. Je vindt er meer informatie over in de eerste hoofdstukken.

In het geval je geen match kan vinden tussen alle partijen moet je deze boodschap overbrengen aan de kandidaat-vrijwilliger. Je kan de vrijwilliger eventueel (warm) doorverwijzen naar een andere organisatie. Tips om dit gesprek aan te pakken vind je in de methodiek van het feedbackgesprek (hoofdstuk 'Begeleiden').



### 3 Begeleiden

#### Onthaal

Tijdens de onthaalfase neem je vrijwilligers mee in de structuur en de cultuur van de organisatie. Doe dat op een warme manier zodat de vrijwilliger zich welkom voelt vanaf het eerste moment.

Zorg dat de vrijwilligersverantwoordelijke of een medewerker waarmee de vrijwilliger zal samenwerken, klaarstaat op de eerste dag om de vrijwilliger welkom te heten, kennis te maken en een rondleiding te geven. Maak ook even kennis met de directeur of verantwoordelijke zodat die de nieuwe vrijwilliger ook kent. Stel ook de medewerkers voor waarmee de vrijwilliger zal samenwerken.

Vertel de belangrijkste zaken over de organisatie en verwijs naar een onthaalbrochure, vrijwilligersportaal of website waar de vrijwilliger de informatie later nog eens kan nalezen.

Geef in een volgende stap toelichting bij de taak van de vrijwilliger. Schep van in het begin een duidelijk kader zodat vrijwilligers weten wat er van hen verwacht wordt. Dat is belangrijk voor een goede samenwerking tussen de vrijwilligers en de beroepskrachten. Bovendien kan je daardoor misverstanden vermijden. Maak dus een aantal concrete afspraken over taken en verwachtingen.



- Wat moet de vrijwilliger doen bij afwezigheid?
- Welke kledingvoorschriften zijn er?
- Wat zijn de afspraken rond handhygiëne?
- Vermeld andere praktische zaken zoals een maaltijd, de parking, ...
- Waar kan de vrijwilliger terecht met vragen?

Geef de vrijwilliger ook de ruimte om vragen en twijfels te uiten.

Een andere manier om een vrijwilliger te introduceren is het werken met een peter of meter. Dat is een ervaren vrijwilliger of medewerker die de nieuweling even onder zijn/haar/hun hoede neemt. De vrijwilligersverantwoordelijke legt veel uit op de eerste dag maar het blijft toch wennen voor een nieuwe vrijwilliger. De peter/meter kan dan bepaalde dingen nog eens herhalen of samen uitvoeren.

## Coachen en bijsturen

Coachen is gebruikmaken van vragen om er toe te komen dat er verandering ontstaat in de inzichten van de persoon die je bevraagt. Het feedbackgesprek is een interessant element in het coachingsproces van een vrijwilliger.

Het **feedbackgesprek** is gebaseerd op tweerichtingsverkeer. Als je de vrijwilliger feedback geeft, moet je die persoon ook de kans geven om jou feedback te geven. Feedback geven, werkt enkel als de vrijwilliger ervoor open staat en als dat kan gebeuren in een sfeer van wederzijds vertrouwen. Je kan ook een onderscheid maken tussen ondersteunende feedback over wat goed is gegaan en corrigerende feedback over zaken die niet goed zijn gelopen en bijsturing nodig hebben.

Tips voor een feedback-gesprek:



- Spreek vanuit jezelf 'ik-boodschap'
- Blijf bij de feiten
- Wees specifiek
- Bevraag bij de vrijwilliger of de feedback herkenbaar is
- Maak indien van toepassing afspraken om dingen anders te doen



**“Formeel evalueren op taak-niveau vermijdt informeel evalueren op persoonsniveau.” – Margot, Hitch**

In het geval de vrijwilliger niet meer goed functioneert op een bepaalde plaats of in een bepaalde taak, is het belangrijk om in te grijpen en bij te sturen. Het kan bijvoorbeeld gaan over het niet nakomen van afspraken, respectloos gedrag of onzorgvuldig werk. Dat betekent niet noodzakelijk dat je meteen de samenwerking moet beëindigen. Misschien kan de vrijwilliger mits duidelijke afspraken of in een andere rol of met een andere taak wel nog aan de slag blijven. Daarom is een persoonlijk **evaluatiegesprek** aangewezen, met als doel de moeilijkheden op tafel te leggen en te bespreken. Tijdens zo'n evaluatiegesprek kunnen nieuwe afspraken gemaakt worden, eventueel

gelinkt aan een periode waarna opnieuw een evaluatie plaatsvindt. Vergeet daarbij niet dat de meeste vrijwilligers doen om goed te doen vanuit hun eigen overtuiging.

Voor alle communicatie en gesprekken die je met een vrijwilliger voert, kan je je baseren op de methodiek van verbindende communicatie. Deze methodiek helpt je om een (moeilijke) boodschap te geven vanuit een persoonlijke behoefte. Op die manier wordt die boodschap makkelijker ontvangen door de vrijwilliger. Meer informatie over verbindend communiceren vind je in het laatste hoofdstuk. Je vindt er ook informatie over hoe je goede vragen stelt tijdens zo'n gesprekken.

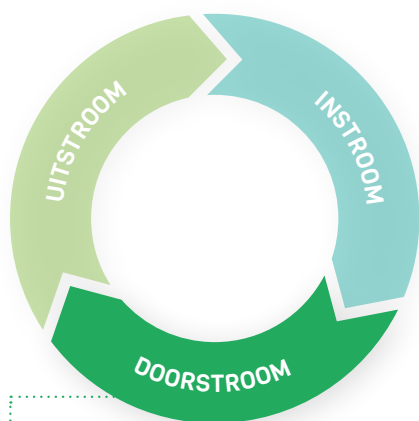
### Competenties ontwikkelen

Een ander element in het begeleiden van vrijwilligers is het verder ontwikkelen van hun competenties. Dat is niet alleen interessant voor de organisatie, maar het is tegelijk bij veel vrijwilligers een motivator om aan vrijwilligerswerk te doen. Naast de verplichting vanuit de regelgeving om vorming te organiseren, is het inspelen op deze basisbehoefte ook een kans voor de organisatie om vrijwilligers duurzaam aan boord te houden.

Het ontwikkelen van competenties van vrijwilligers kan door hen informatie te geven of door vormingen of training aan te bieden. Volgende vragen zetten je op weg om het vormingsaanbod te organiseren:



- Welk vormingsaanbod is vereist en welk aanbod is optioneel?
- Wat is de focus: kennis, vaardigheden, houding?
- Welke vorm zet je in: formele vorming, persoonlijk gesprek door de mentor, training tijdens het uitvoeren van de vrijwilligerstaken, inhoudelijk luik bij ontmoetingsmomenten ... ?
- Organiseer je de vorming zelf of betrek je een externe partner?
- Welke wens hebben de vrijwilligers zelf wat betreft het vormingsaanbod en de vorm?



#### 4 Belonen

Belonen en waarderen, zijn belangrijke componenten in het vrijwilligersbeleid. Vrijwilligers zetten zich immers onbezoldigd in voor anderen en de maatschappij en dat verdient waardering. Waardering en erkenning krijgen, zijn bovendien belangrijke basisbehoeften van een mens. En tot slot motiveert het vrijwilligers om zich te blijven inzetten.

Vrijwilligers waarderen volgt op de fases van herkennen en erkennen van wat vrijwilligers bijdragen.

#### 1. Herkennen

Je ziet de inzet van vrijwilligers, je weet wie ze zijn en wat ze doen voor de organisatie. Je kan dat bijvoorbeeld doen door een aantal gegevens van de vrijwilligers bij te houden, zoals: startmoment van het vrijwilligersengagement, taken die de vrijwilliger uitvoert, verjaardag, hobby's of inte-

resses, competenties, gevolgde vormingen. Maak vrijwilligers zichtbaar in het organogram, maak hen herkenbaar op evenementen enz.

#### 2. Erkenning

Je ziet het belang in van vrijwilligers in je organisatie en zorgt voor een kwaliteitsvol beleid. Bv. je zorgt voor een warm onthaal, begeleiding, vorming en een warm afscheid, pols geregeld naar de tevredenheid, zorg voor een fijne sfeer en een engagement dat inspeelt op hun motivatie.

#### 3. Waardering

Je laat zien dat je belang hecht aan de inzet van vrijwilligers in je organisatie. De manier waarop je hen waardeert, hangt samen met de eigenheid en missie van je organisatie. Maar waarderen is ook maatwerk en is best afgestemd op de motivatie van de vrijwilligers. Zo heeft waardering het grootste effect.

*Bv. doet iemand vrijwilligerswerk omwille van sociaal contact, dan apprecieert hij allicht een jaarlijkse ontmoetingsdag. Doet iemand vrijwilligerswerk omwille van een zinvolle tijdsbesteding, dan wil hij vooral het resultaat zien van zijn inzet.*

Kleine zaken zoals vragen hoe het met de vrijwilliger gaat en een welgemeende 'merci', worden door iedereen geapprecieerd. Bovendien vragen ze weinig moeite. Daarnaast kan je een meer systematische manier van waarderen inbouwen bv. via het aanbieden van vorming, coachen en bijsturen, inspraak organiseren enz. Doe dat steeds op maat van jouw organisatie.



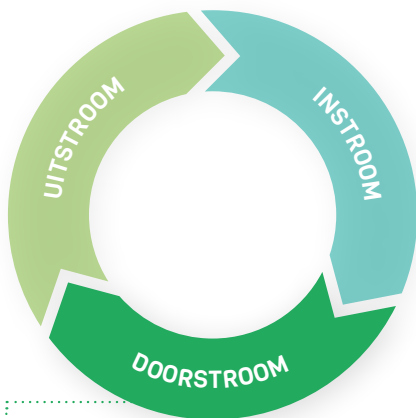
## ▼ Enkele schalen waarop je je kan baseren

<b>MINIMAAL</b>	bv. regelmatig een compliment geven	bv. begeleiding & coaching bij het uitvoeren van de vrijwilligerstaak	<b>MAXIMAAL</b>
<b>MATERIEEL</b>	bv. cadeaubon	bv. kunnen delen in prestaties van de organisatie	<b>IMMATERIEEL</b>
<b>INTRINSIEK</b>	bv. vorming, goed werk materiaal, aangename locatie	bv. doosje pralines	<b>EXTRINSIEK</b>
<b>DIRECT</b>	bv. persoonlijke bedanking, kaartje	bv. presentatie projectrapport, etentje	<b>UITGESTELD</b>
<b>SPONTAAN</b>			<b>BEWUST</b>

Jaarlijks organiseert het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk de **‘Week van de vrijwilliger’** met bijhorend campagne- en promotiemateriaal. Een dankbare campagne begin maart om een waarderingsactie aan op te hangen. Daarnaast vindt ook jaarlijks de internationale dag van het vrijwilligerswerk plaats op 5 december. Ook van deze campagnedag kan je gebruikmaken om je vrijwilligers te waarderen. Meer info op de [website van het steunpunt](#).

### Meer inspiratie

- [Menukaart Socius](#)
- [Toolbox vrijwilligers bedanken](#)
- [Vrijwilligers waarderen in 45 tips](#)



## 5 Betrekken

Waarom kan het interessant zijn om je vrijwilligers te betrekken bij het (vrijwilligers)beleid van je organisatie? Dat kan helpen om het vrijwilligersbeleid effectiever te maken, om draagvlak te creëren voor beslissingen, om het vrijwilligersbeleid te rechtvaardigen, om hun expertise of meningen te gebruiken om de werking te verbeteren, omdat vrijwilligers zich zo gewaardeerd voelen en eigenaarschap krijgen enz.

Je kan een onderscheid maken tussen participatie en inspraak voor vrijwilligers. Vrijwilligers laten participeren of laten deelnemen aan je organisatie gaat erover hen ruimte te geven om te kiezen welke relatie ze hebben met de organisatie. Je kan participatie bijvoorbeeld mogelijk maken door vrijwilligers de ruimte te geven om (in co-productie) activiteiten of praktijken te ontwikkelen op basis van hun kennis en expertise. Inspraak organiseren, gaat erover vrijwilligers de mogelijkheid te geven om een boodschap aan

de organisatie door te geven. Dat kan zowel via formele als via informele kanalen. Bijvoorbeeld:

- Snelle raadpleging via een Whatsappgroep in het kader van standpuntbepaling voor een vergadering, bv. met de directie.
- Poll op Facebook om het thema voor de bedankingsdag te kiezen.
- Online ideeënbox voor nieuwe projecten om de cliënten te ondersteunen.
- Gemodereerd rondetafelgesprek
- Babbels in een informele setting
- Werkgroepen, vrijwilligerspanel, denktank
- Belronde met vrijwilligers om signalen op te pikken en daarmee aan de slag te gaan.

Als je (meer) inspraak voor vrijwilligers wil organiseren is het goed je vooraf volgende vragen te stellen:

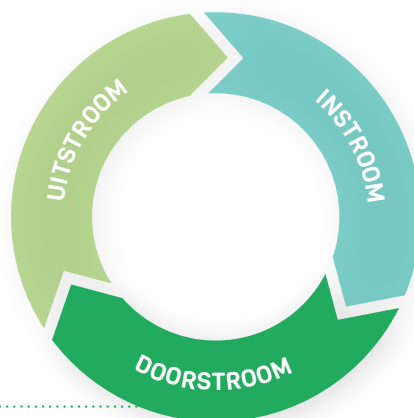


- Waarover wil je vrijwilligers inspraak geven? Over de plannen en activiteiten, over de werking en structuur of eventueel over de missie en strategie? Kies die thema's waar er ook effectief onderhandelingsruimte is om iets te doen met de argumenten en feedback die vrijwilligers aangeven.
- Wie wil je bereiken? Wil je alle types vrijwilligers inspraak geven? Welk soort inspraak wil je aan wie geven?

- Op welk niveau wil je inspraak organiseren? Wil je informeren, raadplegen, laten adviseren, coproduceren of laten meebeslissen? Meer informatie hierover vind je in de participatieladder van Arnstein (1969).
- Via welke vorm pak je dat aan? Bv. informeel via een persoonlijk gesprek of formeel via een vrijwilligersraad, bottom-up of top-down, incidenteel of gepland, online of offline, individueel of collectief enz.
- Welke vragen hebben vrijwilligers zelf wat betreft participatie en inspraak? Hoe kan je daaraan tegemoet komen? Welke drempels moet je eventueel wegwerken?
- Koppel terug wat je met de inbreng van vrijwilligers doet of niet en leg dat uit.

## 6 Bevorderen

De voorlaatste B hebben we zelf toegevoegd aan het model en staat voor het bevorderen van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Een goede samenwerking tussen de vrijwilligers en de beroepskrachten waar ze meer samenwerken, levert immers veel op: gemotiveerde vrijwilligers die hun werkzaamheden op een kwalitatieve en fijne manier kunnen uitvoeren; vrijwilligers die openstaan voor advies; beroepskrachten die kennis en informatie delen en zich ondersteund voelen in hun taken; een prettig



werkklimaat en vooral de beste ondersteuning voor de cliënten.

We detecteren vier belangrijke elementen die zorgen voor een goede samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers:

- Het is belangrijk dat ze elkaar goed **informeren** over belangrijke zaken (met respect voor de grenzen van het beroepsgeheim).
- Het is nodig dat beroepskrachten de nodige **instructies** geven en het nodige materiaal voorzien zodat vrijwilligers hun taak op een goede manier kunnen uitoefenen. Vrijwilligers dienen op hun beurt vragen te stellen als er onduidelijkheden zijn.
- **Afstemmen** en de samenwerking evalueren zijn een derde belangrijk element.
- Tot slot is wederzijdse **waardering** ook noodzakelijk voor een goede samenwerking.

Je vindt informatie over deze elementen terug in de voorgaande hoofdstukken.



## 7 Beëindigen

### Waarderende afscheidscultuur

Je kan er als organisatie voor kiezen om expliciet in te zetten op een waarderende afscheidscultuur. Dat wil zeggen dat je open ruimte biedt aan vrijwilligers om hun engagement te beëindigen en dat ook op die manier communiceert: 'Stoppen is ok'. Op die manier kan je je als organisatie profileren als een dynamische organisatie met in- en uitstroom van vrijwilligers. Dat is aantrekkelijk, zeker voor vrijwilligers die minder op zoek zijn naar een vast engagement.

- Je kan dat bijvoorbeeld doen door jaarlijks het engagement van de vrijwilligers te hernieuwen door hen de eenvoudige vraag voor te leggen of ze er nog 'een jaartje willen bij doen of niet'. Deze kleine vraag zorgt bij veel vrijwilligers voor extra motivatie. Bovendien voelen ze zich via deze weg ook gewaardeerd.
- Bedenk afscheidsrituelen op maat. De ene vrijwilliger vertrekt liever in stilte, de andere

verkiest een gezellig afscheidsmoment. Zie hiervoor ook het hoofdstuk 'belonen'.

### Exitgesprek

Een exitgesprek kan informatie opleveren die kan worden gebruikt om het vrijwilligersbeleid te verbeteren. Door tijd te nemen voor een gesprek, geef je ook aan dat je de vrijwilliger waardeert en serieus neemt. Het is een manier om de laatste keer waardering te uiten voor wat de vrijwilliger binnen de organisatie heeft betekend. Tijdens zo'n gesprek kunnen volgende vragen gesteld worden:



- Waarom wil of moet de vrijwilliger stoppen?
- Hoe wil de vrijwilliger stoppen?
- Wat laat de vrijwilliger achter, hoe worden taken overgedragen?
- Hoe kijkt de vrijwilliger terug op zijn inzet, de begeleiding en de organisatie?
- Wat kan de organisatie nog doen om de vrijwilliger verder te helpen?
- Wil de vrijwilliger op de hoogte worden gehouden van het nieuws uit de organisatie?
- Hoe kan de organisatie de vrijwilliger betrokken houden?
- Hoe kan de vrijwilliger terugkomen als hij dat wil?

Organiseer een exitgesprek enkel wanneer de vrijwilliger dat zelf ook wil. Plan het eventueel enkele weken later in, zodat de vrijwilliger afstand heeft kunnen nemen van de organisatie en een constructieve dialoog mogelijk is.

### Als de organisatie besluit om de samenwerking te beëindigen

In uitzonderlijke gevallen neem je als organisatie het initiatief om een vrijwilligerstraject stop te zetten. Meestal volgt deze stap als na een aantal gesprekken en nieuwe kansen blijkt dat het functioneren toch niet verloopt zoals afgesproken. Er zijn ook gevallen waarbij stopzetting van de vrijwilligersovereenkomst meteen volgt, zoals bijvoorbeeld bij fraude, diefstal, seksuele intimidatie of het niet respecteren van vertrouwelijke informatie. Omschrijf in je vrijwilligersbeleid wie de taak opneemt om de overeenkomst met een vrijwilliger te beëindigen.



- Wees duidelijk in het exitgesprek dat het vrijwilligersengagement stopt en dat het huidig vrijwilligerswerk niet langer geschikt is.
- Maak een onderscheid tussen afscheid nemen van de vrijwilliger en van de persoon. In het geval van niet functioneren kan je aangeven dat de persoon eventueel nog welkom is in een ander vrijwillig engagement.

- Pak in elk geval het afscheid van een vrijwilliger zo correct en menselijk mogelijk aan. Je wil immers voorkomen dat een vrijwilliger zich negatief uitlaat over de organisatie omdat die met een slecht gevoel is vertrokken.

Hou bij het vertrek van een vrijwilliger tot slot ook rekening met de privacywetgeving. Hou persoonlijke gegevens (zoals (e-mail)adres, telefoonnummer) niet langer bij dan nodig of afgesproken binnen de organisatie.





**TOOLS EN  
METHODIEKEN**

# Tools en methodieken

## Verbindend communiceren

Door gebruik te maken van verbindende communicatie kan je een heldere en duidelijke boodschap geven vanuit jouw behoefte, die door de vrijwilliger makkelijker kan ontvangen worden.

Verbindend communiceren is een techniek die je kan helpen om in een moeilijke situatie het noorden niet te verliezen en waarbij je je emoties niet de overhand laat nemen. De techniek van verbindend communiceren bestaat uit vier stappen:

### 1 Waarneming

Beschrijf de feiten zonder oordeel of interpretatie: *“Ik zie dat ...”, “Ik merk dat ...”*

### 2 Gevoel

Geef weer wat je daarbij voelt: *“Ik voel me hierdoor gekwetst”, “Dat raakt me diep”, “Ik ben hier erg door teleurgesteld”, “Dat wekt irritatie op bij mij”*. Er zijn vier basisemoties: blij, boos, bedroefd, bang (alle anderen zijn afgeleiden van deze basisemoties)

### 3 Behoeft

Vertel de vrijwilliger wat jij nodig hebt, wat jouw behoefte is, wat je belangrijk vindt: *“Ik heb het altijd belangrijk gevonden dat ...”, “Wat ik graag wil is ...”, “Voor mij telt dat ...”*

### 4 Verzoek

Geef duidelijk aan wat je vraagt van de vrijwilliger of wat je voorstel is: *“Dus ik wil je vragen om ...”, “Ik sta erop dat je ...”, “Ik stel voor dat ...”*

Nog enkele communicatietips:

- Praat in termen van ‘oplossingen’, daarmee wakker je oplossingsgericht denken aan en kom je samen sneller tot positieve uitkomsten.
- Maak goede en duidelijke afspraken vooraf, dat vermijdt discussie nadien. Bv. spreek duidelijk de regels rond alcoholgebruik af voor een vrijwilliger die een handje helpt in de cafetaria.

Laat je eigen voorkeuren los en zet in op de methodiek die werkt voor de vrijwilliger die tegenover je zit.

## Vragen stellen in een feedback- of evaluatiegesprek

Het proces van vragen stellen bestaat uit drie stappen:

### Luisteren (proberen begrijpen)

*“Vertel een keer ...”, “Kan je een voorbeeld geven?”, “Hoe bedoel je dat concreet?”, “Heb je nog aan dingen gedacht?” ...*

### Samenvatten (herhalend aftoetsen)

**Doorvragen** (concreet maken, wat is het probleem achter het probleem) *“Waar ben je bezorgd over?”, “Wat maakt dat ...?”, “Wat is volgens jou het probleem?”, “Wat loopt daar niet goed?”, “Hoe zie jij dat?” ...*

Gebruik deze drie stappen (LSD) in een gesprek met vrijwilligers om duidelijk te krijgen wat de vraag, nood of het probleem in een bepaalde situatie precies is. Deze methodiek zorgt er ook voor dat vrijwilligers zich gehoord voelen.

Als het probleem voldoende duidelijk is, kan je vervolgens overgaan tot het zoeken van oplossingen: *“Wat zie jij als oplossing?”*, *“Welke doelen wil je jezelf stellen?”*, *“Wat zou een goed resultaat zijn voor jou?”*, *“Hoe ga je het aanpakken?”* ...

## De hand – feedbackgesprek

Een makkelijke methodiek voor een feedbackgesprek is ‘de hand’. Hierbij staat elke vinger voor een vraag die je met de vrijwilliger kan overlopen. Het is ook een goede methodiek om de vrijwilligerswerking in het algemeen te evalueren met de vrijwilligers en medewerkers.

### MIDDELVINGER

Wat doe je niet graag?

Wat maakt het voor jou soms moeilijk?

Wat zou je graag willen veranderen?

### WIJSVINGER

Waar wil je naartoe met het vrijwilligerswerk?

Waar wil je eventueel meer op inzetten?

### DUIM

Wat vind je het leukst aan het vrijwilligerswerk?

Wat was je topmoment van de voorbije periode?

Waar ben je trots op?

Welke talenten heb je kunnen inzetten?



**RINGVINGER**

Waarom doe je dit vrijwilligerswerk?

Wat haal je uit dit vrijwilligerswerk?

Wat is voor jou belangrijk aan je vrijwilligerswerk/ de samenwerking?

Wat vertel je aan anderen over je vrijwilligerswerk?

**PINK**

Welke zaken wil je nog ontwikkelen binnen je vrijwilligerswerk?

Waarin wil je nog groeien?

**Vrijwilligerswijzer scoort je vrijwilligersbeleid**

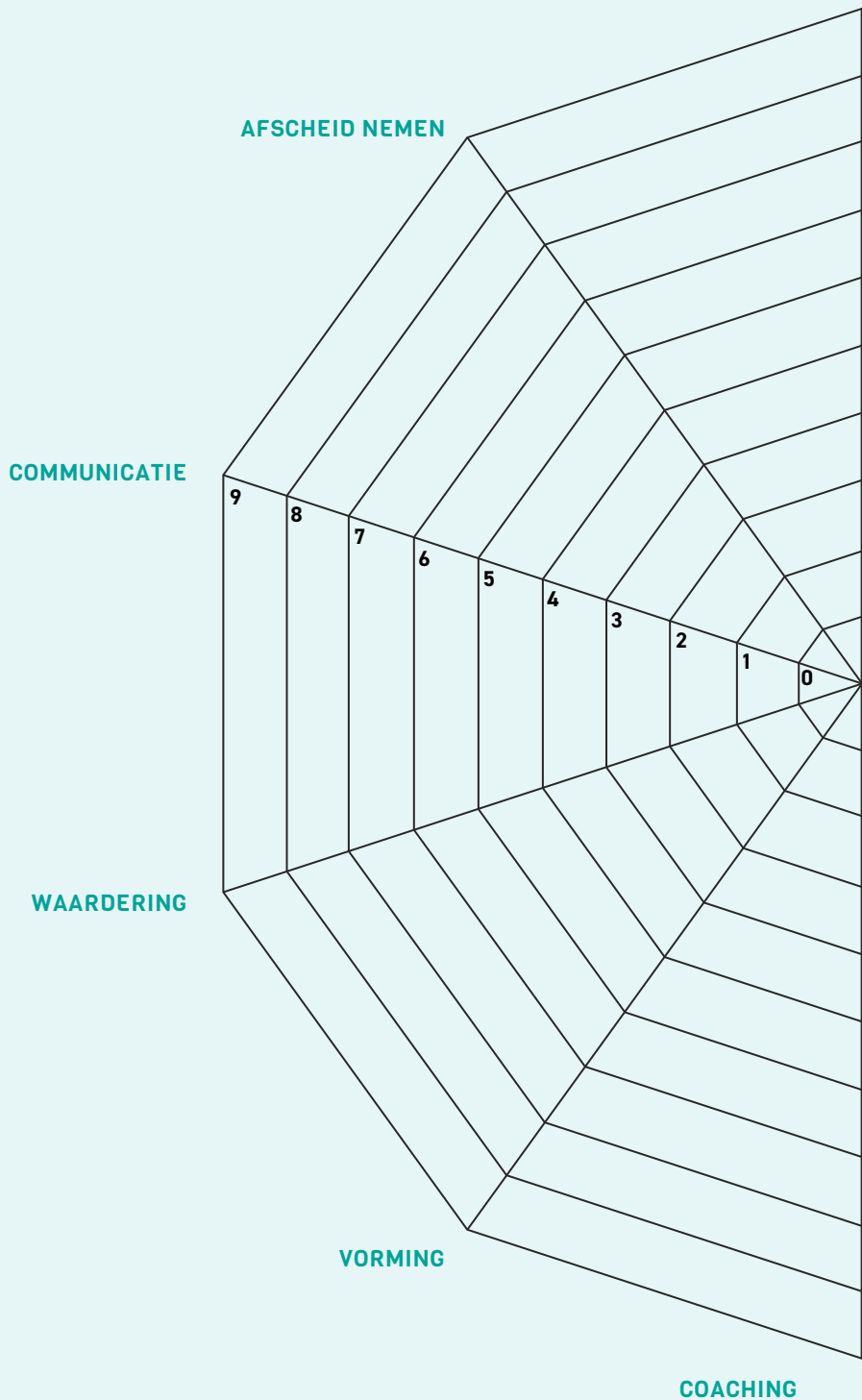
De vrijwilligerswijzer is een eenvoudig instrument om gevoelsmatig te bepalen hoe de organisatie scoort op het vlak van vrijwilligersbeleid.

Geef voor elk domein op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 aan in welke mate je het gevoel hebt al met de aspecten op weg te zijn. Als je al de punten verbindt, zie je de vrijwilligersgezondheid van je organisatie. Hoe groter het oppervlak, hoe vrijwilligersgezinder én -gezonder de organisatie is.

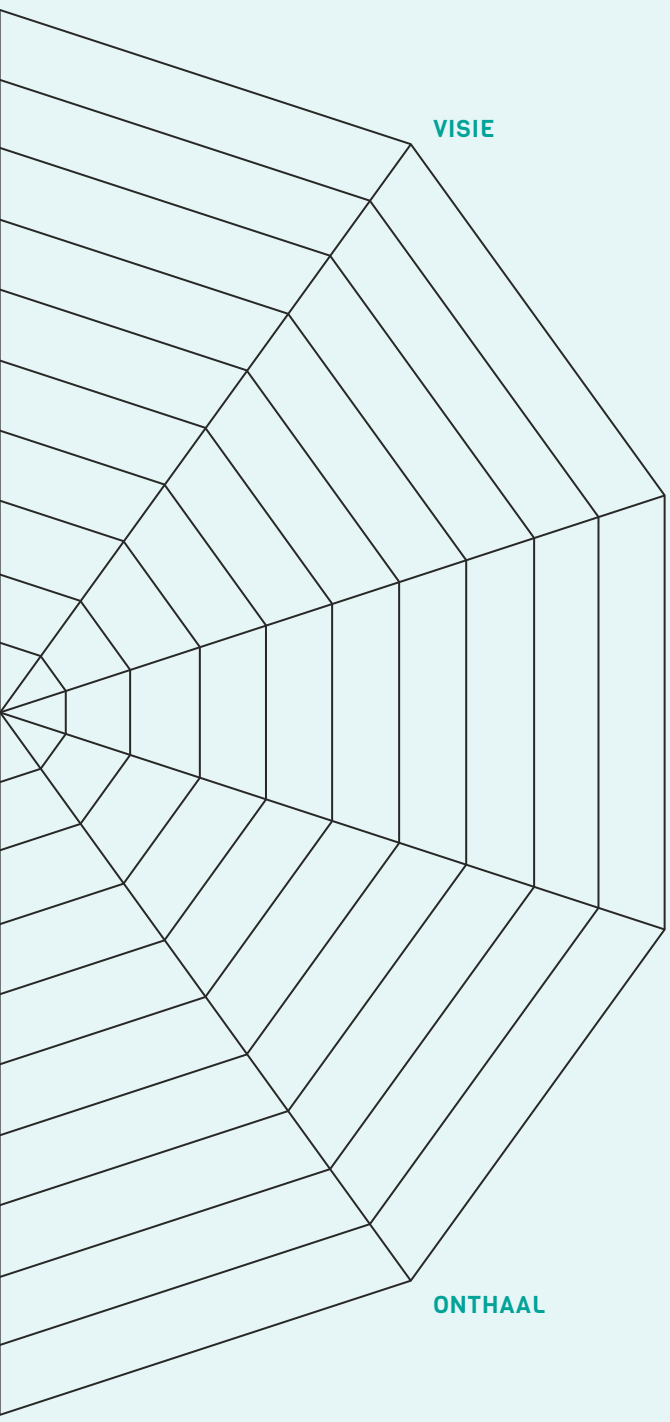
Scoor je als organisatie op één of meer onderdelen niet zoals je hoopte en wil je daarmee aan de slag? De voorgaande bladzijden geven inspiratie en reflectiemateriaal.

Andere ideeën om met het instrument aan de slag te gaan:

- Gebruik het als reflectiemoment met medewerkers, directie ... Wat gaat goed, wat kan beter?
- Gebruik het om prioriteiten in het vrijwilligerswerk/doelstellingen voor het vrijwilligerswerk te formuleren. (Waar moet het meest op worden ingezet?)
- Hanteer het als evaluatie-instrument. Doe een bevraging bij of gesprek met cliënten (en context), vrijwilligers, medewerkers, directie. Merk je verschillen in de beleving?
- Hanteer het bij exitgesprekken met vrijwilligers.



# VRIJWILLIGERSWETGEVING



VISIE

COÖRDINATIE

REKRUTEREN & SELECTEREN

ONTHAAL



## Zelfevaluatie – inzicht in vrijwilligersbeleid en management

De Zelfevaluatie, ontwikkeld door NOV geeft inzicht in alles wat je nodig hebt voor een goed vrijwilligersbeleid en -management. De evaluatie is geschikt voor alle organisaties die met vrijwilligers werken. Via de checklist kom je te weten waar de ontwikkelpunten van jouw organisatie liggen.

Je kan de zelfevaluatie ook in groep doen.

[www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl](http://www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl)

## Competentiecheck voor vrijwilligerscoördinatoren

Deze competentiecheck is een hulpmiddel, ontwikkeld door de Nederlandse organisatie 'Movisie', om de aanwezige kennis, houding en vaardigheden bij beroepskrachten in kaart te brengen. Via deze check kan je jezelf (laten) scoren op de aanwezigheid van volgende competenties, die nodig zijn om kwaliteitsvol te kunnen werken met vrijwilligers:

- Signaleren
- Enthousiasmeren en waarderen
- Inzetten van vakkennis
- Een open en uitnodigende houding hebben
- Luisteren en empathie tonen
- Grenzen stellen en bewaken
- Coachen en begeleiden

Via [deze check](#) wordt ook duidelijk op welke punten er eventueel nog ruimte is om te groeien.

## Talentescan voor vrijwilligers

Met het kaartspel 'Talentescan' van het Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg breng je de talenten van vrijwilligers in kaart. Op die manier kan je hen optimaal inzetten in jouw organisatie. Doel?

- Kandidaat-vrijwilligers oriënteren
- Nieuwe vrijwilligers aantrekken
- Huidige vrijwilligers op een originele manier evalueren
- Huidige vrijwilligers oriënteren naar nieuwe taken

[www.kenniscentrumwwz.be/talentescan-kaartspel](http://www.kenniscentrumwwz.be/talentescan-kaartspel)

## WIFA-scan evalueert de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

Het WIFA-model uit Nederland duidt vier aandachtspunten aan in de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten: waarderen, informeren, afstemmen en faciliteren. Gebruik de vragenlijst om de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten te evalueren. Je vindt de instructies, vragenlijst en invulbestand terug via [www.zorgvoorbeter.nl/tools/wifa-scan](http://www.zorgvoorbeter.nl/tools/wifa-scan)



**ONDERSTEUNING  
EN INFORMATIE**

# Ondersteuning en informatie

## Vlaams Welzijnsverbond

Je kan bij de **Commissie** Vrijwilligerswerk van het Vlaams Welzijnsverbond terecht voor meer informatie over de regelgeving rond vrijwilligerswerk, het vrijwilligersbeleid in je organisatie en het vrijwilligersbeleid in Vlaanderen.

Je kan aansluiten bij de **contactgroepen** om met andere vrijwilligersverantwoordelijken in contact te komen en om intervisie en vorming te volgen.

Contact: 02 511 44 70  
[post@vlaamswelzijnsverbond.be](mailto:post@vlaamswelzijnsverbond.be)  
[www.vlaamswelzijnsverbond.be](http://www.vlaamswelzijnsverbond.be)

## Present vzw

Je kan als organisatie bij Present vzw aansluiten voor ondersteuning bij het uitbouwen van kwaliteitsvol vrijwilligerswerk. Present vergemakkelijkt de administratie (zoals afsprakennota's en verzekering), informeert je over wetgeving en organiseert vormingen voor vrijwilligersverantwoordelijken en voor vrijwilligers. Je kan er als vrijwilligersverantwoordelijke terecht voor inspiratie en je kan promotiemateriaal op maat aanvragen.

Contact: 02 248 10 42  
[info@presentvzw.be](mailto:info@presentvzw.be)  
[www.presentvzw.be](http://www.presentvzw.be)

## Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk

Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw ondersteunt het vrijwilligerswerk in Vlaanderen. Je kan er terecht voor advies en informatie over de regelgeving. Ze organiseren ook vorming en opleiding en zetten in op promotie en sensibilisering o.a. via de Week van de Vrijwilliger.

Contact: 03 218 59 01  
[info@vsvw.be](mailto:info@vsvw.be)  
[www.vlaanderenvrijwilligt.be](http://www.vlaanderenvrijwilligt.be)

## Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel

Organisaties die vrijwilligerswerk in Brussel organiseren, kunnen bij dit steunpunt terecht. Het steunpunt brengt vrijwilligers en organisaties samen, biedt steun in de vorm van opleidingsmomenten en je kan er terecht met vragen.

Contact: 02 218 55 16  
[vrijwilligerswerk@kenniscentrumwwz.be](mailto:vrijwilligerswerk@kenniscentrumwwz.be)  
[www.kenniscentrumwwz.be/steunpunt-vrijwilligerswerk-brussel](http://www.kenniscentrumwwz.be/steunpunt-vrijwilligerswerk-brussel)



Vlaams Welzijnsverbond vzw  
Guimardstraat 1, 1040 Brussel  
T. 02 511 44 70 – F. 02 513 85 14  
[post@vlaamswelzijnsverbond.be](mailto:post@vlaamswelzijnsverbond.be)  
[www.vlaamswelzijnsverbond.be](http://www.vlaamswelzijnsverbond.be)