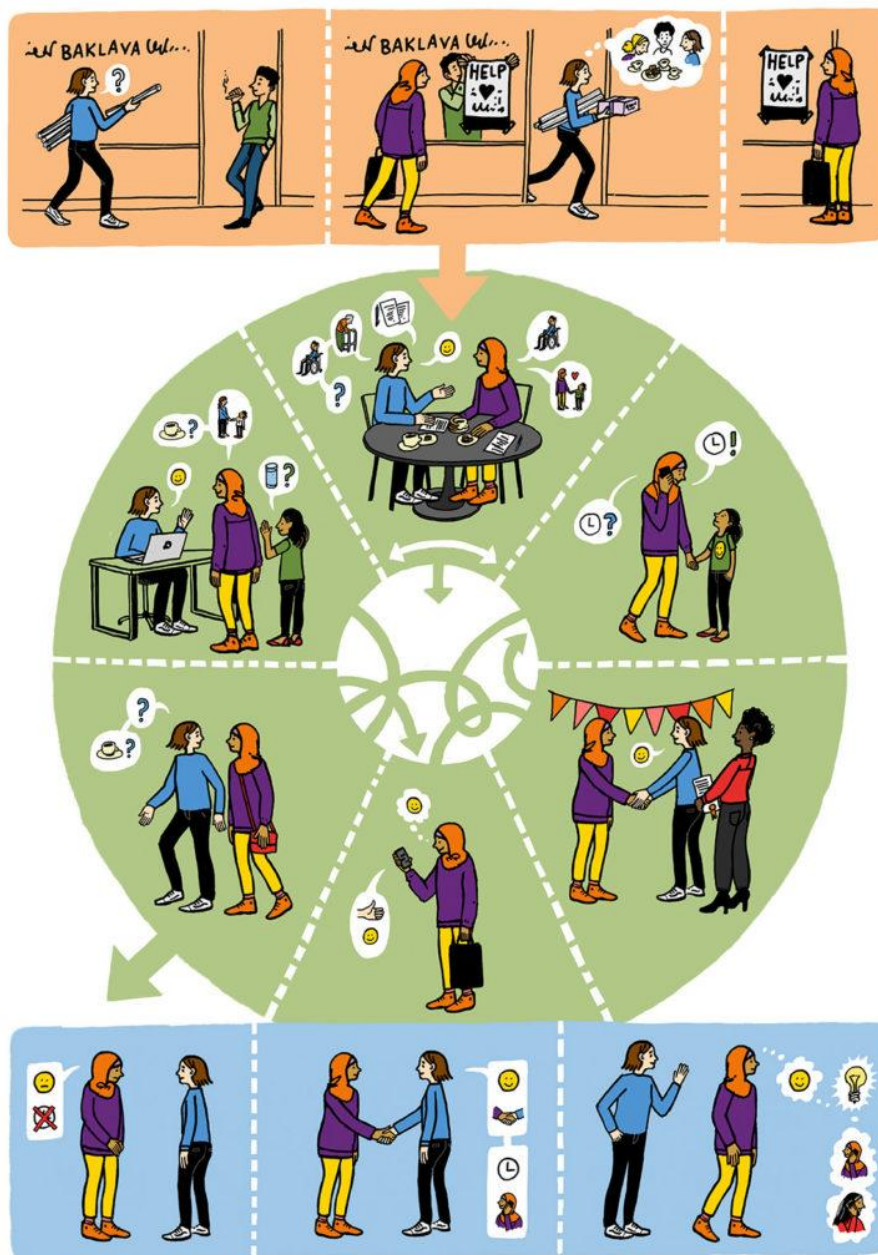


SAMEN GEVEN WE KLEUR



Een werkboek om culturele sensitiviteit en diversiteit bij het werken met vrijwilligers te bevorderen – om uiteindelijk mantelzorgers met een migratieachtergrond beter te kunnen ontlasten

Voorwoord

Het aandeel ouderen met een migratieachtergrond in Nederland wordt steeds groter. Zij hebben hoge verwachtingen van hun kinderen en naasten wat betreft zorg. De mantelzorgers lijken in deze positie vast te zitten door ook de aanname dat behoeften bij migrantenouderen door de familie en eigen gemeenschap worden opgelost (Fokkema et al., 2016). Wanneer binnen de familie door één familielid deze zorg gegeven wordt, heeft de hele familie aan de ervaren zorgplicht voldaan. MantelzorgNL ziet in de praktijk dat juist deze mantelzorgers zich eenzaam voelen en vaker overbelast dreigen te worden. Zij maken weinig tot geen gebruik van ondersteuning. Met een divers vrijwilligersbestand kan er meer gericht en gewenste ondersteuning aan mantelzorgers in het algemeen geboden worden en aan mantelzorgers met een migratieachtergrond in het bijzonder.

Behalve versterking aan ondersteuning van mantelzorgers, is er grote behoefte aan meer diversiteit onder vrijwilligers. Vrijwilligers met een migratieachtergrond zijn ondervertegenwoordigd bij vrijwilligersorganisaties, terwijl 1 op de 4 Nederlanders een migratieachtergrond heeft. Dit aandeel zal tot 2050 bovendien zeer waarschijnlijk toenemen (Verkenning bevolking 2050, CBS 2020). Het vinden van voldoende vrijwilligers is voor veel (mantelzorg ondersteunende) organisaties in het algemeen al een grote uitdaging. In het bijzonder speelt dit bij mensen met een migratieachtergrond. Voor het uitbreiden van het vrijwilligersbestand is het aantrekken van potentiële vrijwilligers met een migratieachtergrond een grote kans.

Dit werkboek is bedoeld om je handvatten te bieden waar je direct in de praktijk mee aan de slag kunt. Door samen (meer) **KLEUR** te geven zorgen we ervoor dat mantelzorgers van diverse culturele achtergronden profijt hebben van vrijwillige inzet. Het is bedoeld voor coördinatoren vrijwilligerswerk en andere beroepskrachten in zorg en welzijn die (samen) werken met vrijwilligers.

Opbouw

We volgen het principe van de vrijwilligersreis. Eerst volgt het verkennen van deze reis in zijn geheel vervolgens zal je aan de slag gaan met diversiteit waarna de instroom, doorstroom en uitstroom volgen. Ieder aspect bestaat uit teksten en opdrachten. De teksten zijn geschreven door Willem Jan de Gast van Nomade

Training en Advies en Mariët Brandts. De opdrachten zijn gemaakt door Mariët Brandts en Sascha van Gijzel van de Hogeschool Utrecht en Fatoş Ipek- Demir maakte de filmpjes. Allen in opdracht van MantelzorgNL en in samenwerking met Wilco Kruijswijk van het Ministerie van Geluk, Welbevinden en Plezier en Gülay Batman van MantelzorgNL als projectleiders. Gemma Plum maakte de illustraties.

Inhoud

Diversiteit	p. 4
Vrijwillige inzet	p.13
De vrijwilligersreis	p.19
- Instroom	p.21
- Doorstroom	p.37
- Uitstroom	p.50

DIVERSITEIT

1. De samenleving verandert

De samenleving verandert. Waar het vroeger gebruikelijk was dat werknemers tientallen jaren in dezelfde organisatie werkten is dit tegenwoordig een uitzondering. Mensen gaan op zoek naar nieuwe uitdagingen, bijvoorbeeld omdat zij zich willen door ontwikkelen of zich willen aanpassen aan nieuwe omstandigheden. Voor sommigen betekent doorontwikkelen om ergens aan de slag te gaan buiten de vertrouwde omgeving. Van het platteland naar de stad verhuizen, van het Oosten naar het Westen of naar een ander land. Aan dit soort 'bewegingen' liggen allerlei redenen ten grondslag. De wereld is in beweging. Digitale middelen maken het mogelijk om afstanden te overbruggen, dat geldt ook voor het vliegverkeer. Diversiteit is een veelomvattend begrip. Er wordt ook wel gesproken over superdiversiteit (zie o.a. [KIS](#)). Diversiteit binnen diversiteit.

Ook de manier waarop mensen vrijwilliger willen zijn, verandert. Of, hoe en hoe lang mensen vrijwilliger zijn, is een individuele keuze geworden. Steeds meer vrijwilligers besteden minder uur per week dan vroeger, blijven minder lang bij dezelfde organisatie en willen vooral leuke, kortdurende klussen doen. De in de vorige eeuw ontwikkelde manieren om 'vrijwilligers te managen' zijn dan ook steeds minder van toepassing. De kern van het moderne werken met vrijwilligers is dat je een **match** probeert te vinden tussen wat huidige en nieuwe vrijwilligers willen en kunnen, en wat de organisatie nodig heeft en te bieden heeft. Deze ruil betekent dat je steeds opnieuw het vinden en behouden van vrijwilligers afstemt op de doelgroep die je wilt bereiken. Dat vraagt erom om je aanpak af te stemmen op de mensen en groepen die je wil bereiken.

Wie bereik jij? En wie wil je bereiken? Is er voldoende diversiteit aan vrijwilligers om een goede match met een hulpontvanger en een mantelzorger te (kunnen) maken? Is er variatie in ervaring en in hoe men naar de wereld kijkt?

2. Een stip op de horizon

Maak gebruik van: [Overzicht diversiteitsfactoren voor gemeenten \(Movisie\)](#)

Bezoek de website(s) van twee verschillende vrijwilligersorganisaties. Bijvoorbeeld de organisatie waar je zelf voor werkt en een andere organisatie. Geef, op basis van de diversiteitsaspecten kort weer welke (potentiële) vrijwilligers jij denkt dat er met name bereikt worden. Welke groepen vrijwilligers zouden zich wel en niet herkennen in de foto's en verhalen op de site? Welke groepen (potentiële) vrijwilligers denk je dat de site zullen bezoeken? Wie denk je dat er niet aangesproken of bereikt worden met deze website? De volgende stap die we maken is het stilstaan bij de groep vrijwilligers waar je mee (samen)werkt. Wat weet je over de vrijwilligers waar het gaat om diversiteitsaspecten? Geef per aspect een aantal steekwoorden. Bijvoorbeeld 'veelal gepensioneerd'. Doe vervolgens hetzelfde voor de hulpvragers aan wie de vrijwilligers gekoppeld worden. Wat valt je dan op?

Waar wil jij naartoe? Wie zou jij (meer) willen bereiken en waarom?

3. Meer over diversiteit

Er had zich een gezin gemeld met een Marokkaanse achtergrond. Ik dacht meteen aan een Marokkaans-Nederlandse vrijwilliger. Ik ging er zomaar van uit dat ze op basis van hun gedeelde roots wel een klik zouden hebben. Maar die klik bleek er helemaal niet te zijn. Als ik er nu over nadenk had dit misschien wel met het leeftijdsverschil te maken. Ik kwam er ook achter dat de vrijwilliger een Berber achtergrond had en het gezin een Arabische achtergrond. Daar had ik helemaal niet bij stil gestaan.

We gaan nu inzoomen op culturele diversiteit. In het boek [Interculturele communicatie in de zorg](#) wordt de definitie van [Geert Hofstede](#) gebruikt: 'De collectieve mentale programmering die de leden van één groep onderscheidt van die van andere groepen'.

Ook binnen groepen bestaan er subculturen. Maxima kreeg veel kritiek toen zei de volgende toespraak gaf in 2007:

'Maar 'de' Nederlandse identiteit? Nee, die heb ik niet gevonden. Nederland is: grote ramen zonder gordijnen, zodat iedereen goed naar binnen kan kijken. Maar ook: hechten aan privacy en gezelligheid. Nederland is: één koekje bij de thee. Maar ook: enorme gastvrijheid en warmte. Nederland is: nuchterheid en beheersing. Pragmatisme. Maar ook: samen intense emoties beleven. Nederland is veel te veelzijdig om in één cliché te vatten. 'De' Nederlander bestaat niet. Als troost kan ik u zeggen dat 'de' Argentijn ook niet bestaat. Ik vind het daarom heel interessant dat de titel van het rapport van de WRR niet is 'De Nederlandse Identiteit'. Maar: 'Identificatie met Nederland'. Dat laat ruimte voor ontwikkeling. En voor diversiteit ([koningklijkhuis.nl](#)).'

Had Maxima niet gewoon gelijk? Cultuur is altijd in beweging, denk maar aan de patat kapsalon, de babi pangang maar ook aan woorden als doekoe of pattas die in (sommige) Nederlandse (sub)culturen niet meer weg te denken zijn. Er worden aspecten behouden en nieuwe elementen toegevoegd. Niet iedere persoon binnen een groep is hetzelfde. Daarom kun je wel stellen dat het voor mantelzorgers in een bepaalde groep gebruikelijk is om de zorg in eigen kring op te lossen maar kun je dit nooit generaliseren. Iedere persoon is immers anders. In een groep zijn er overeenkomsten maar zeker ook verschillen!

Culturele elementen kunnen zichtbaar zijn maar zijn ook onzichtbaar. Joris Luyendijk is journalist en heeft een achtergrond als antropoloog. In het televisieprogramma [Buitenhof](#) vertelt hij dat hij, toen hij bij de Guardian ging werken, gewoon de taal sprak maar toch heel vaak niet begreep wat er gebeurde.

In het boek [Interculturele communicatie in de zorg](#) wordt uitgegaan van drie dimensies van Van Hall. Op het derde niveau bevinden zich de expliciete uitingsvormen van cultuur die zichtbaar zijn voor een buitenstaander. Denk aan kleding, versieringen en culinaire specialiteiten. Op het secundaire niveau liggen de gedragsregels die de leden van de groep goed kennen en ook kunnen noemen maar zelden expliciet uitleggen. Op het diepste, primaire niveau, bevinden zich de regels die groepsleden kennen en als norm hanteren maar eigenlijk niet kunnen benoemen. Het is vanzelfsprekend en buiten ons bewustzijn. Op dit niveau vinden de meeste culturele misverstanden plaats.

Als je denkt aan jouw stip op de horizon. Wat is daarvoor nodig? Zal het makkelijk gaan? Of zal het tijd, aandacht en reflectie vragen? En wat heeft (meer) diversiteit jullie als organisatie te brengen? En wat betekent dit uiteindelijk voor de mantelzorger(s) en zorgontvanger(s)?

4. Mijn cultuur?

In het boek [Interculturele communicatie in de zorg](#) wordt een lijst met mogelijke subculturen beschreven.

Geef bij ieder aspect aan tot welke subculturen jij jezelf vindt behoren. De voorbeelden zijn ter illustratie.

Cultuur van een land	<i>Als we de grens overrijden merken we meteen dat het landschap rommeliger wordt, minder geordend. Het is me nooit opgevallen, tot ik over de grens ging.</i>
Taalcultuur	<i>In mijn vriendengroep gebruik ik heel andere woorden dan thuis bij mijn ouders, op het werk en bij mensen van een andere leeftijd.</i>
Etnische cultuur	<i>We vieren het wanneer iemand 'volwassen' wordt. Iedereen wordt uitgenodigd en we dragen allemaal traditionele kleding.</i>
Regio	<i>Opgegroeid in de Achterhoek, lang weggeweest en toen een weekje op vakantie. Iemand zei 'ajjus!' en ineens dacht ik: dat heb ik lang niet gehoord!</i>
Stad of platteland	<i>In ons dorp groet je de mensen die je op straat tegenkomt. Nu ik studeer in de stad valt het me op dat ik amper gegroet wordt door onbekenden.</i>
Geloofscultuur	<i>Vasten is voor mij heel belangrijk. Echter, tijdens mijn menstruatie of als ik mij ziek voel kan ik een dag overslaan en later compenseren. Ik heb het gevoel dat niet-moslims het niet begrijpen en denken dat ik er niet serieus mee omga.</i>
Sociale klasse	<i>Ik ben opgegroeid in een echte volksbuurt. Als het warm weer was zaten we allemaal buiten in de voortuin en was het enorm gezellig. Nu woon ik in een buurt 'meer op stand'. Iedereen zit met warm weer in de achtertuin. Eigenlijk best jammer!</i>
Geslacht	<i>Toen onze zoon geboren werd kregen we kadootjes met dinos en autos erop. Een paar jaar later werd onze dochter geboren en kregen we een prinsessenjurk.</i>
Leeftijd	<i>Mijn ouders zijn verbaasd dat ik zo vaak ergens een hapje ga eten, of gewoon ergens een kopje koffie drink. Zonde van het geld vinden ze. Dat deden ze vroeger niet!</i>
Beroep	<i>Als militairen zijn we eigenlijk één grote familie. Als ik het heb over mijn DT, mijn GVT en over de hiba, dan weten mijn medemilitairen meteen waar ik het over heb.</i>
Hobby's en interesses	<i>In World of Warcraft heb ik mijn eigen personage. Het is echt een hele eigen wereld. Mijn vriend vraagt wel eens hoe het was, maar haakt al snel af. Als je het zelf niet speelt snap je het niet.</i>
Bedrijfscultuur	<i>Op mijn nieuwe werk staat er bij de borrel bleekselderij en komkommer op tafel. En na één of twee biertjes wordt er overgegaan op fris. Nou, noem dat maar gezellig! Op mijn vorige werk gingen we kruipend naar huis!</i>

5. Het belang van diversiteit bij informele zorg

Op dit moment heeft zo'n 25 procent van de bevolking een migratieachtergrond. Dit zijn zowel mensen die in het buitenland zijn geboren (de eerste generatie), als degenen die in Nederland geboren zijn en van wie ten minste een van hun ouders immigrant was (de tweede generatie). De herkomstlanden zijn heel divers, en de migranten zijn al heel lang of nog maar kort in Nederland ([CBS](#), 2022).

Met het ouder worden van de eerste generatie migranten, neemt het aantal mantelzorgers met een migratieachtergrond de komende jaren sterk toe. Mantelzorgers met een migratieachtergrond hebben een grotere kans op overbelasting. Zij zorgen vaak langer en intensiever voor hun naaste. Ook weet de formele ondersteuning hen minder goed te vinden (en andersom).

Voor sommige mensen is het 'zorgen voor elkaar' belangrijk en vanzelfsprekend. Op het [Kennisplein Informele Zorg](#) staat bijvoorbeeld dat voor mantelzorgers met een migratieachtergrond het zorgen voor een familielid iets kan zijn wat je 'hoort te doen'. Hulp vragen kan gezien worden als zwakte, waardoor er door de gemeenschap op je neer gekeken kan worden. Hier rust vaak een taboe op, waardoor er niet buiten de familie over problemen en zorglast wordt gepraat. De zorg voor een familielid of naaste wordt daardoor alleen gedragen en wordt zo veel mogelijk binnen de familie opgelost. Dit heeft als gevolg dat vooral vrouwelijke mantelzorgers zwaar belast worden, die over het algemeen het meeste mantelzorg verlenen.

Waarom (meer) diversiteit onder vrijwilligers?

Door toe te werken naar een divers vrijwilligersbestand is er meer kans (op verschillende gebieden) op raakvlakken met de hulvrager en de mantelzorger. Cultuur kan daar een rol in spelen, maar dat hoeft niet. Het Kennisplatform Inclusief Samenleven zegt daarover het volgende (over situaties waarin sprake is van dementie).

'Wat betreft de informele hulp wordt bij een goede match niet alleen gekeken naar achtergrondcultuur. Het kán fijn zijn om mensen met dementie en vrijwilligers met dezelfde culturele achtergrond te matchen, omdat ze bekend zijn met elkaars

gebruiken en taal. Maar de 'klik' staat voorop, aldus de sleutelfiguren: "Je kunt niet altijd de vinger leggen op de reden waarop die klik ontstaat. Daarom is het in ieder geval belangrijk om te proberen zoveel mogelijk verschillende kandidaten te werven". Het kan goed werken om vrijwilligers en huishoudens met dementie te matchen op basis van gedeelde hobby's of interesses. "Het feit dat de vrijwilliger en de persoon met dementie hetzelfde leuk vinden, zorgt vaak voor een 'klik', maar ook voor een meer gelijkwaardige relatie. Je gaat samen wandelen, omdat je allebei van wandelen houdt." En het is belangrijk om op praktische dingen te letten: wanneer is ondersteuning nodig en wanneer is de kandidaat beschikbaar? Hoe ver wonen mensen van elkaar vandaan?' ([Kennissplatform Inclusief Samenleven, 2019](#)).

Door de verschillende perspectieven die mee worden genomen kunnen situaties vanuit verschillende invalshoeken bekeken worden.

Ik leerde Vildan kennen bij één van de trainingen vanuit de vrijwilligersorganisatie. We zijn beide vrouw en onze ouders zijn afkomstig uit Turkije. Ik voelde me al snel met haar verbonden en ik dacht dat veel overeenkomstige ervaringen zouden hebben. Maar wat bleek? Er waren zoveel verschillen! Haar inzichten hebben mij veel opgeleverd in mijn werk als vrijwilliger. Zelf ben ik namelijk helemaal niet religieus. Het gezin dat ik ondersteuning bied wel. Dankzij Vildan kan ik mij daar nu beter in verplaatsen en kan ik beter aansluiten.

Met een divers vrijwilligersbestand kan er meer gericht en gewenste ondersteuning aan mantelzorgers in het algemeen geboden worden en aan mantelzorgers met een migratieachtergrond in het bijzonder. Voor het uitbreiden van het vrijwilligersbestand is het aantrekken van potentiële vrijwilligers met een migratieachtergrond een grote kans.

Meer lezen?

[Iedereen kan een keer mantelzorger worden](#)

[Wie is de mantelzorger?](#)

[Hoeveel vinkjes heb jij?](#)

[Informele hulp bij dementie](#)

6. Redenen om vrijwilligerswerk te gaan doen

Bekijk de filmpjes van [Patty](#) en [Sevket](#).

Wat maakt dat deze 2 mensen vrijwilligerswerk zijn gaan doen?

In iedere samenleving is er bereidheid en bekwaamheid om vrijwilligerswerk te gaan doen. Iemand heeft bijvoorbeeld tijd die hij graag op een zinvolle manier in wil zetten, wil graag andere mensen ontmoeten, ervaring opdoen, iets betekenen voor een ander, is opgevoed met de boodschap om om te kijken naar de medemens(en). Dit noemen we **Vrijwillige Energie**. Dit is geïntroduceerd door hoogleraar [Lucas Meijs](#). In elke samenleving is een pool van (mogelijke) vrijwillige energie aanwezig. Heftige gebeurtenissen kunnen ervoor zorgen dat er veel vrijwillige energie loskomt. Wanneer die vrijwillige energie niet wordt omgezet in vrijwilligerswerk dan verdwijnt het weer. *'Het is dan net of je de kraan openzet en het water laat lopen'* aldus Lucas Meijs in een [webinar](#) van Vereniging NOV.

Om die energie te laten stromen, is er in veel gevallen een tussenschakel nodig, een **verbinder**. Dat is de organisatie, persoon of website die vrijwilligerswerk mogelijk maakt. Zo wordt de ongerichte vrijwillige energie omgezet in daadwerkelijke vrijwillige inzet. In de filmpjes zie je dat een beroepskracht zo'n verbinder kan zijn maar ook sleutelfiguren binnen een gemeenschap de rol van verbinder op zich (kunnen) nemen. En dat soms ook zonder tussenschakel de vrijwillige energie wordt omgezet in vrijwillige inzet.

7. Vertaalmaatjes

Tip: Zet je antennes aan om signalen op te vangen. Signaal was dat jonge mantelzorgers school verzuimen om mee te gaan naar doktersafspraken om te vertalen en andersom dat zorgvragers hun bezoeken bij artsen uitstelden omdat ze wachtten op iemand die meekon om te vertalen. Bekijk het voorbeeld van [Vertaalmaatjes – MantelzorgNL](#)

Dit voorbeeld is duidelijk ontstaan vanuit een behoefte die gesignaleerd is en waar vrijwilligers een duidelijke rol in gekregen hebben. Wat doe jij om signalen op te vangen in het werkgebied van jouw organisatie?

Stel dat jij in (zelfgekozen dorp of stad) vanuit jouw rol als coördinator vrijwilligers knelpunt signaleert.

- Hoe kom je erachter wat de precieze wensen zijn van de mantelzorgers en zorgvragers?
- Hoe kom je in contact met sleutelfiguren?
- Wat zou je doen om bij potentiële vrijwilligers vrijwillige energie aan te boren?

Benoem concrete aandachtspunten die kunnen bijdragen aan circulaire vrijwillige inzet. Zowel richting de (potentiële) hulpontvangers, de mantelzorgers als richting de vrijwilligers.

8. Het verbruiken van vrijwillige energie

Misschien zijn er in een dorp, stad of regio (groepen) mensen die best wel vrijwilligerswerk zouden willen doen. Hoewel er mensen zijn die daar zelf heel pro actief naar op zoek gaan (of dit in gang zetten) geldt dat niet voor iedereen. Wanneer de coördinator vrijwilligerswerk of de organisatie er niet in slaagt om in contact te komen met deze mensen of groepen kan de energie verloren gaan. De vrijwillige energie wordt dan immers niet omgezet in vrijwilligerswerk.

Vrijwel ieder weekend gaan we met ons gezin naar de speeltuin. Ik heb wel eens gedacht dat het mooi zou zijn om bijvoorbeeld een kindje met een beperking mee te nemen. Dan hebben de ouders ook even tijd voor zichzelf of voor eventuele broertjes en zusjes. Ook voor ons eigen gezin lijkt dit me heel waardevol en leerzaam. Ons geloof geeft ons ook mee om goed voor onze medemens te zorgen. Hoewel de gedachte regelmatig verschijnt heb ik er eigenlijk nooit iets mee gedaan.

Het is dus zaak om in contact te komen met die mensen en groepen waar vrijwillige energie aanwezig is of waar dat aangeboord kan worden. In het voorbeeld van Sevket zie je dat hij dan wel tijd had maar helemaal niet de ambitie had om vrijwilligerswerk te gaan doen. Zijn dochter is erin geslaagd om de vrijwillige energie aan te boren, die uiteindelijk via de organisatie is omgezet in vrijwilligerswerk.

Dit geldt natuurlijk ook voor het perspectief van de mantelzorger. In hoeverre gaat die actief op zoek naar de inzet van een vrijwilliger? Het [Kennisplatform Inclusief Samenleven](#) geeft aan dat bij mensen met een migratieachtergrond aspecten kunnen spelen als taboe en schaamte voor de aandoening (zoals dementie) en de zorg in eigen kring te willen oplossen. We hebben het al gehad over de beweeglijkheid en veranderlijkheid van cultuur en de verschillende diversiteitsaspecten die elkaar beïnvloeden. Binnen een groep of familie kunnen er verschillende gedachtes zijn over de (mogelijke) inzet van vrijwilligers.

Mijn zus neemt een groot deel van de zorg voor mijn vader op zich. Ze doet het goed en iedereen vind het fijn dat ze dit doet. Maar ze heeft zelf ook nog een gezin en ze volgt een studie. Wordt het haar niet teveel? Wat als we wat hulp van buitenaf krijgen? Ik heb

het een keer voorzichtig geopperd maar dat werd al snel afgekapt. Ik vind nog steeds dat we het een kans moeten geven. Maar hoe bespreek ik dat?

Ook bij de mantelzorger is een mate van openheid voor vrijwillige inzet. Als het gesprek daarover niet word aangezwengeld kan dit op den duur ook verloren gaan. Er is dan geen gebruik gemaakt van vrijwillige inzet.

Ook wanneer vrijwillige energie wel wordt omgezet in vrijwillige inzet kan de vrijwillige energie alsnog verloren gaan. Weinig aandacht en begeleiding, geen waardering, geen afspraken, geen feedback, geen goede match met de zorgvrager en/of mantelzorger(s). De vrijwilliger en/of de mantelzorger en hulpvrager doen een negatieve ervaring op. Dit kan betekenen dat de vrijwilliger niet meer terugstroomt naar de pool van vrijwillige energie: de totale beschikbare hoeveelheid vrijwillige energie neemt af. Dat geldt ook voor de mantelzorger. Bij een mismatch of slechte ervaringen met de vrijwilliger of de organisatie bestaat er de kans dat mantelzorgers de zorg liever in eigen kring opvangen en geen nieuwe ervaringen willen opdoen met vrijwilligers. Of degene die de nek uitstak om wél een vrijwilliger in te zetten krijgt te horen 'zie je nou wel?'

9. Circulaire en duurzame inzet

Wanneer de organisatie goed zorgt voor de vrijwilliger kan dit enerzijds leiden tot **circulaire inzet**: de vrijwilliger doet tijdens zijn/haar vrijwilligersreis meerdere taken, groeit van de ene functie naar de andere, komt regelmatig terug en blijft zo langere tijd verbonden aan de organisatie. Vanuit het perspectief van de mantelzorger betekent dat bijvoorbeeld dat een vrijwilliger na een tijdelijke stop weer terugkomt of dat het contact met de ene vrijwilliger beëindigd wordt en dat ruimte maakt voor contact met een nieuwe vrijwilliger.

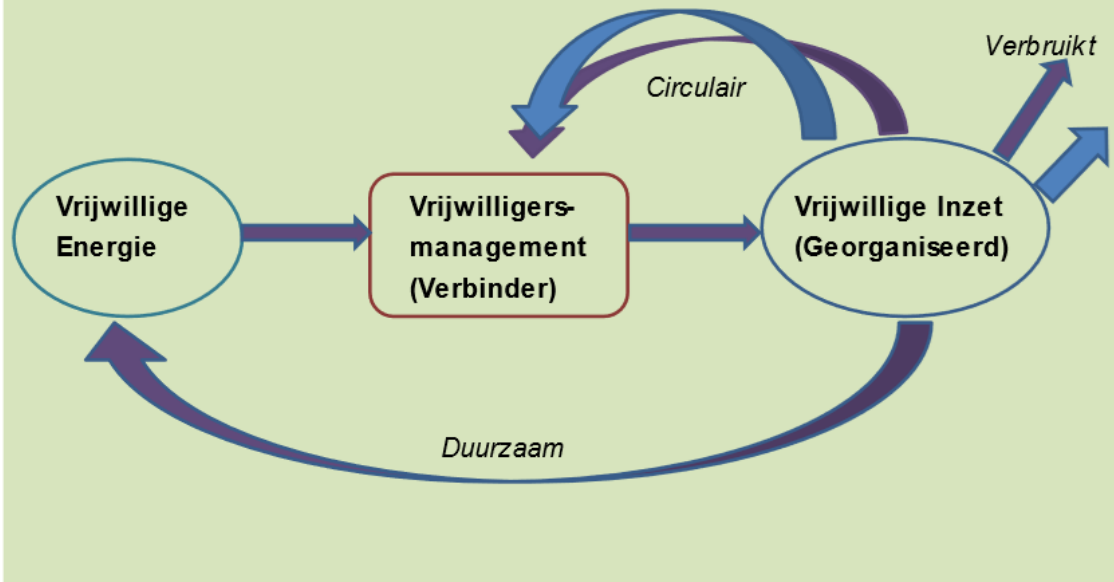
We hadden zulk fijn contact met Samira via de vrijwilligersorganisatie. Onze moeder had de grootste lol met haar. Daardoor konden wij als kinderen een stukje loslaten. Toen Samira haar kindje verwachtte en ging stoppen vonden we dat natuurlijk jammer. Af en toe komt ze even langs met de kleine, dat is hartstikke leuk. Omdat het zo goed beviel durfden we het aan met een nieuwe vrijwilliger. We wisten al goed wat we belangrijk vonden, maar of er een klik was? Gelukkig wel!

Wanneer de vrijwilliger die weggaat wordt ondersteund bij een volgende stap in het vrijwilligerswerk (denk aan een aanbeveling, doorverwijzing of ambassadeurschap) kun je spreken van **duurzame inzet**. De vrijwillige energie wordt behouden of groeit zelfs.

Vrijwillige energie: de nieuwste bril

Nomade
Training en Advies

Naar Circulaire en Duurzame Vrijwillige Inzet



Op weg met zin

Helpend is:

- Begeleiding en waardering op maat
- Ondersteuning en deskundigheidsbevordering
- Ruimte voor eigen inbreng en invloed
- Het goed matchen van de mogelijkheden van de vrijwilliger met de behoeften van de mantelzorger
- Een goede afronding van het contact

In het [E-book trends vrijwillige inzet](#) worden factoren genoemd die voor vrijwilligers belangrijk zijn om meer vrijwilligerswerk te gaan doen en/of dat te blijven doen.

10. Een vrijwilliger aan het woord

Bekijk het filmpje van [Samira](#).

Wat was er nodig om de vrijwillige energie van Samira om te zetten naar vrijwillige inzet? Wat zouden mogelijk kanalen kunnen zijn om via een advertentie Samira te bereiken?

Welke factoren zorgen ervoor dat de vrijwillige energie van Samira behouden blijft?

Wat zou je kunnen doen om bekendheid te geven aan Vraag Elkaar bij mantelzorgers?

Stel dat Samira stopt met het vrijwilligerswerk vanwege het (naderen van) de geboorte van haar kindje. Wat zou je als coördinator vrijwilligerswerk kunnen doen om eraan bij te dragen dat (wanneer Samira daar aan toe is) zij het vrijwilligerswerk weer oppakt?

11. Specifieke aandacht voor mantelzorgers met een migratieachtergrond?

Lees het artikel over mantelzorgers met een migratieachtergrond op de site van [MantelzorgNL](#)

Sluit de pagina weer en geef in eigen woorden antwoord op de volgende vragen:

- Waarom is extra aandacht nodig?
- Wat zijn drempels voor ondersteuning?
- Wat kun jij doen om mantelzorgers met een migratieachtergrond (beter) te bereiken?
- Hoe zou je de drempel om gebruik te maken van een vrijwilliger kunnen verlagen of wegnemen?

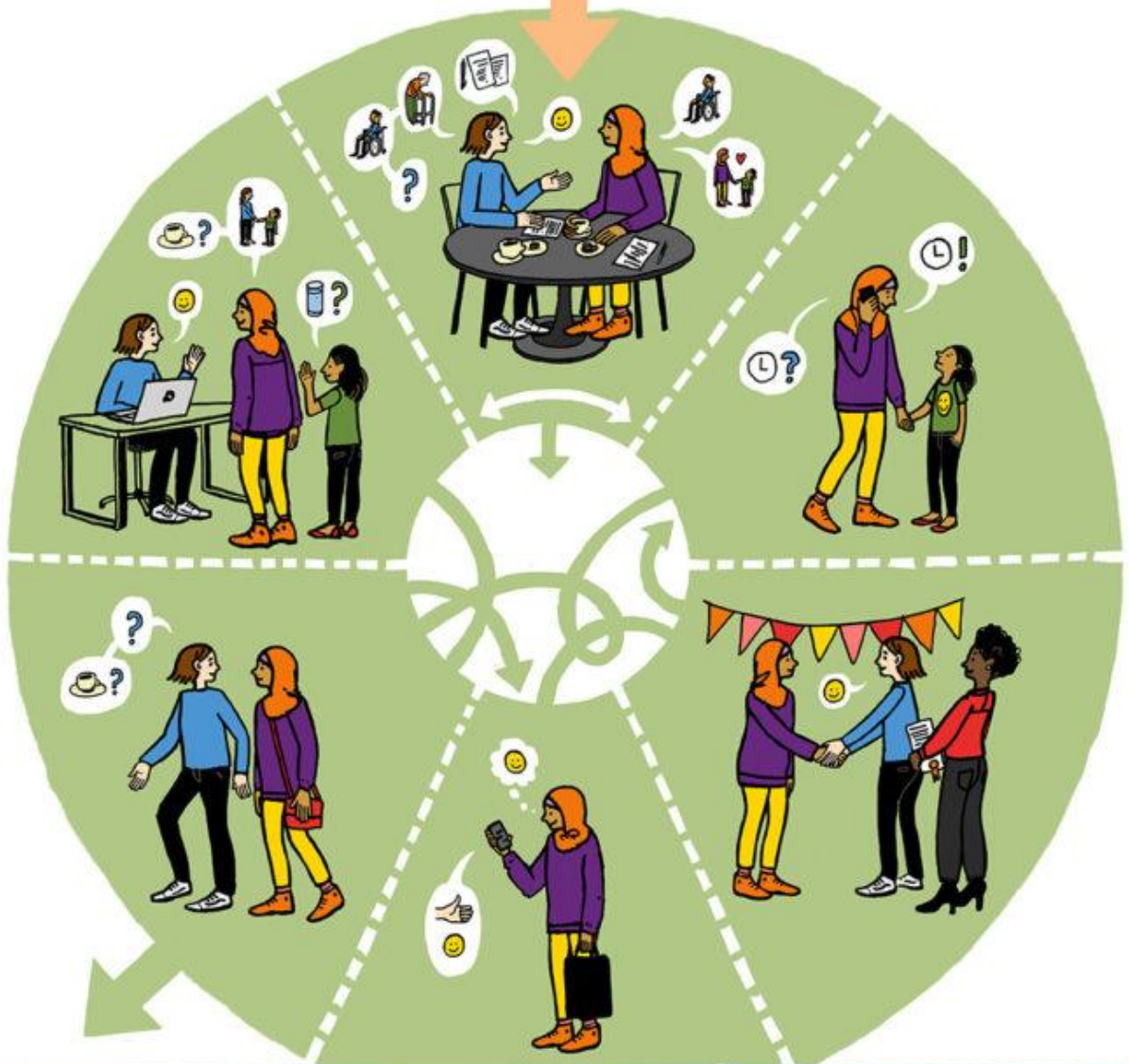
Lees vervolgens nog een keer het artikel en vul je antwoorden waar nodig nog aan.

12. Wat is de vrijwilligersreis?

We hebben gezien dat vrijwilligerswerk niet een heel duidelijk begin en eindpunt heeft. Het begint vaak met vrijwillige energie die er al is, aangewakkerd is en omgezet wordt in vrijwillige energie. Soms stopt dat vrijwilligerswerk, tijdelijk of definitief. Soms maakt de vrijwilliger de keuze om te stoppen of is het de mantelzorger of zorgvrager die het contact wil beëindigen. In het contact zijn er verschillende fases te onderscheiden. Iedere fase kan weer om een andere aanpak vragen.

Het lijkt wel op een reis. Ken je het gevoel dat je zin hebt om er even tussenuit te gaan? De één boekt meteen een reis, een ander reageert op een advertentie in de krant of wacht totdat een bekende vraagt om met hem mee te gaan. Waar wil je naartoe? Wil je lekker op het strand liggen met een boek of beklim je liever een berg? En als je het liefst gaat bergbeklimmen, zijn die er dan ook op locatie? Heb je voldoende vaardigheden om dat te gaan doen? Heb je scholing nodig? Welke uitrusting past? En als je dan op reis bent, is alles dan al voor je georganiseerd door het reisbureau of heb je ter plekke zelf invloed op wat je wil doen? Is er iemand aanwezig die je wegwijs kan maken? Iemand die je vragen kan beantwoorden? Wat is er nodig om de reis aangenaam te maken en niet vroegtijds naar huis te willen? En als er dan toch een einde komt aan je reis, hoe neem je op een goede manier afscheid van de mensen die je ontmoet hebt? Vraagt het hotel je ook hoe je de diensten ervaren hebt?

De vrijwilligersreis kent drie fases en zes stappen. De fases zijn **Instroom**, **Doorstroom** en **Uitstroom**. Instroom gaat over de fase dat mensen nog geen vrijwilliger bij je organisatie zijn. Doorstroom beslaat de periode dat ze als vrijwilliger actief zijn. En Uitstroom gaat over de fase dat vrijwilliger en organisatie afscheid van elkaar nemen. Daarover meer in de volgende onderdelen.



13. De instroom

We gaan nu de vrijwilligersreis doorlopen, beginnend bij de instroom. Instroom gaat over hoe je er als organisatie voor kunt zorgen dat mensen als vrijwilliger aan de slag willen. Het is dan belangrijk dat de vraag naar vrijwilligers terecht komt bij de juiste personen. Maar ook dat potentiële vrijwilligers met een eigen idee, of initiatief de juiste route vinden waardoor dit zal leiden tot vrijwilligerswerk. Het is belangrijk dat de mogelijkheden, kaders en randvoorwaarden helder zijn én de werving, intake en ontvangst op orde zijn om te instroom te kunnen laten slagen.

Imago van de organisatie en van vrijwillige inzet bij de organisatie

Hoe staat de organisatie bekend, wat spreekt aan om vrijwilliger te willen worden, hoe belicht de organisatie de mogelijkheden om vrijwillig aan de slag te gaan?

Imago is strikt genomen geen onderdeel van het vrijwilligersbeleid maar van het overall beleid. Toch noemen we het hier omdat het zeker voor organisaties een belangrijk thema is. Simpel gezegd: als mensen niet weten dat organisaties bestaan, wat ze doen én dat je er als vrijwilliger aan de slag kunt, zullen ze zich nooit melden als potentiële vrijwilliger.

Het draait hier om het aanzetten van en versterken van betrokkenheid. Bijvoorbeeld door een iftar maaltijd te organiseren of daar bij aan te sluiten. Door bekendheid te geven aan de (werkzaamheden van) de organisatie op nieuwe plekken en door de verhalen die mond op mond verspreid worden.

Als mensen ergens niet bij betrokken zijn, zullen ze zich er ook nooit voor willen inzetten. De eerste voorwaarde voor betrokkenheid is dat mensen weten dat er organisaties bestaan en wat voor betekenis ze voor welke groepen in de samenleving hebben. Als je je daardoor aangesproken voelt, ontwikkel je betrokkenheid. De volgende stap kan zijn dat je die betrokkenheid wilt omzetten in actie: je wilt je vrijwillig inzetten voor de cliënten van een organisatie.

Als je (meer) met vrijwilligers wilt werken, is het daarom van belang te weten hoe je organisatie in de buitenwereld bekend staat en wat potentiële vrijwilligers weten over je organisatie.

14. Wie weet ik te bereiken?



Diversiteitsvlechtwerk Movisie

Lees het artikel van Movisie over het Diversiteitsvlechtwerk. Vervolgens bedenk je een fictief persoon. Vul bij iedere kleur van het diversiteitsvlechtwerk in hoe dit aspect er voor deze persoon uit ziet. Probeer ook in te vullen hoe de verschillende aspecten elkaar beïnvloeden, zo kan iemands financiële situatie invloed hebben op de sociale status maar ook op de gezondheid. Sociaal-culturele achtergrond en religie en levensbeschouwing kan invloed hebben op uiterlijke kenmerken. Dat kunnen vaststaande kenmerken zijn zoals huidskleur of beïnvloedbare kenmerken zoals het dragen van een hoofdoek, een djelleba, een naveltruitje of een t shirt van een rockband. Schrijf de beschrijving op en geef jouw personage een naam.

Indien mogelijk ga je nu uitwisselen met een college of studiegenoot. Jullie geven elkaar de naam en de beschrijving van je fictieve personage. Vervolgens gaan jullie uitpluizen of de organisatie (waar jullie werken of stagelopen) deze persoon weet te bereiken. Je kan de opdracht ook individueel maken.

Stel elkaar de volgende vragen:

- Zal deze persoon bekend zijn met de organisatie? Waarom wel/niet?
- Op welke manieren zou deze persoon bekend kunnen raken met deze organisatie?

- Ga nu naar de website van de organisatie. Bekijk de teksten en de afbeeldingen. Zal deze persoon zich gerepresenteerd voelen op de website? Staan er mensen op de foto's met vergelijkbare uiterlijke kenmerken? En op wat voor manier worden zij afgebeeld?
- Wordt er aangesloten in taal, niveau en interesses van deze persoon?

Formuleer (waar nodig) verbeterpunten om het imago van en de bekendheid over de organisatie te verbeteren.

15. Werving en promotie

Werving en promotie

Waar, hoe, wanneer en aan wie laat de organisatie weten dat vrijwilligers nodig zijn? Welke middelen, kanalen en mensen worden ingezet? Wordt er gericht of algemeen geworven? Hoe worden de ervaringen van huidige vrijwilligers en van cliënten ingezet?

Promotie van het vrijwilligerswerk en werving van vrijwilligers zijn bewuste, gerichte acties om te zorgen dat mensen zich aangesproken voelen om zich te melden als potentiële vrijwilliger. Als het gaat om het vrijwilligersbeleid is de vraag hoe, waar, wanneer, hoe vaak en richting welke doelgroep(en) de organisatie werving en promotie wil organiseren.

Gezien de aard van de meeste vrijwilligersorganisaties is het logisch dat er geen grote media-campagnes worden opgezet. Gerichte werving via vertrouwde partners en mond-tot-mond reclame liggen meer voor de hand. Ook vrijwilligerscentrales kunnen hulp bieden én vacatures verspreiden. Helpend daarbij is om een aantal functies, taken en/of activiteiten te beschrijven waarvoor vrijwilligers gezocht worden. Zo wordt immers duidelijk waar de organisatie behoefte aan heeft en kunnen potentiële vrijwilligers zich daartoe verhouden. Voor voorbeelden is het goed om naar de websites van organisaties te gaan die al langer met vrijwilligers werken.

Een handig hulpmiddel om de gerichte werving en promotie vorm te geven, is het zogenaamde ruilschema. De essentie is dat je als organisatie van tevoren nadenkt hoe een aantrekkelijke ruil voor zowel de vrijwilligers als de organisaties kan ontstaan. Daartoe is het van belang dat wat de organisatie vraagt en wat de (potentiële) vrijwilliger biedt in balans zijn, maar ook dat wat de vrijwilliger vraagt en wat de organisatie biedt. Het ruilschema helpt je om vooraf goed in kaart te brengen wat je vraagt en brengt als organisatie en hoe dat past bij waar de vrijwilliger naar op zoek is.

Een tweede hulpmiddel om keuzes te maken hoe je wilt werven, is de zogenaamde wervingscirkel.

Maak gebruik van de wervingscirkel

Is en blijft er een evenwichtige match?

Nomade
Training en Advies

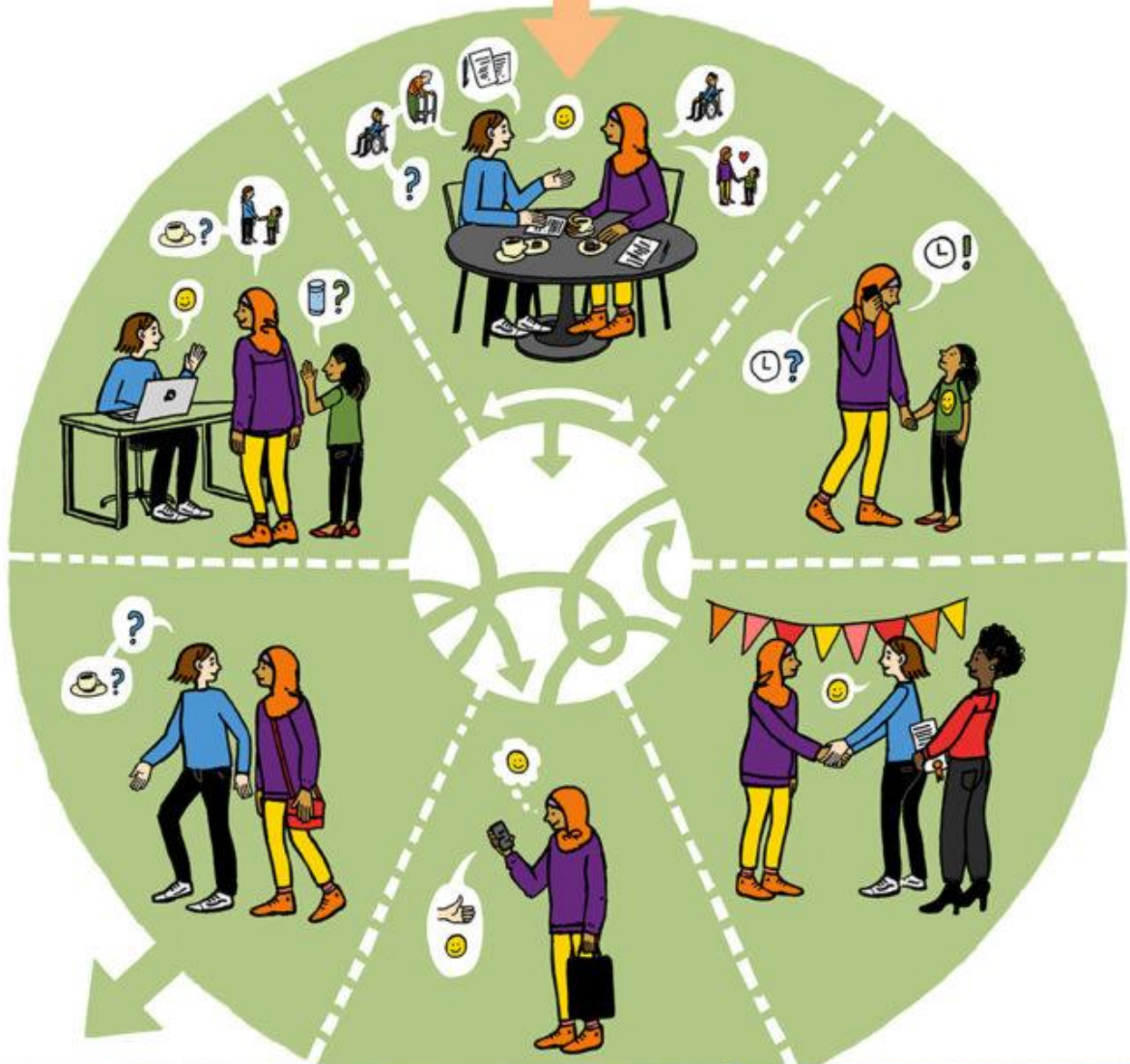
Wat wil "de" vrijwilliger?	Wat biedt "de" vrijwilliger?	Wat wil jouw organisatie?	Wat biedt jouw organisatie?

Op weg met zin

Ruilschema (Willem Jan de Gast). Gebruik voor meer verdieping het [Basisboek Werken met Vrijwilligers](#).

16. Diversiteit in het bereiken van mantelzorgers en vrijwilligers

Bekijk de infographic [Mantelzorgers beter bereiken](#) van Movisie. Via welk van deze plekken kom jij in contact met mantelzorgers? En welk van deze plekken niet? Wat zegt dit over de mantelzorgers die jij weet te bereiken? Geef, met behulp van het [diversiteitsvlechtwerk](#) aan welke groepen jij goed weet te bereiken en waar nog kansen liggen. Op welke 3 plekken zou jij mantelzorgers kunnen bereiken die jij nu niet bereikt?



Op deze afbeelding zie je coördinator vrijwilligers Bea die een poster ophangt bij de Turkse bakker. Zie jij wat het haar en de organisatie oplevert?

Je gaat nu zelf een Infographic Beter bereiken van vrijwilligers maken. Lees eerst [Aandachtspunten voor het betrekken van Nederlanders met een niet-westerse achtergrond](#). In hoeverre heb je scherp welke groepen je beter zou willen bereiken? Wanneer dat nog niet scherp is is het zaak om dat scherp te krijgen, bijvoorbeeld door middel van collegiaal overleg. Dan ga je aan de slag met de Infographic. Die focust zich op de groep die jullie als organisatie beter willen bereiken. Onderzoek waar deze potentiële vrijwilligers te vinden zijn en welke communicatiemiddelen passend zijn. Dat kan door te zoeken op het internet maar natuurlijk ook door met personen in gesprek te gaan, die deel uitmaken van de groep, of daar dichtbij staan. Leg jouw inzichten vast in de Infographic en deel deze met jouw collega's.

17. Vrijwillige energie omzetten naar vrijwillige inzet

Bekijk hier de filmpjes van [Bea](#), [Sevket](#) en [Nesrin](#).

In deze module leerde je waarschijnlijk al over het begrip vrijwillige energie. Hoogleraar [Lucas Meijs](#) geeft aan dat er in elke (lokale) samenleving een pool van (mogelijke) vrijwillige energie aanwezig is. Om die energie productief te maken, is er in veel gevallen een tussenschakel nodig, namelijk degene die aan vrijwilligersmanagement doet. Een verbinder. Dat is de bemiddelaar (persoon/website) die de ongerichte vrijwillige energie helpt omzetten tot daadwerkelijke vrijwillige inzet.

Geef voor deze drie vrijwilligers aan wat eraan heeft bijgedragen de vrijwillige energie aan te boren, los te maken en/of de vrijwillige energie om te zetten naar vrijwilligerswerk. Wie had in deze voorbeelden de functie van gatekeeper? Wat deed deze gatekeeper precies? Stel dat jij met deze (potentiële) vrijwilligers in contact zou willen komen, hoe zou je dat kunnen doen? Geef voor alle drie de vrijwilligers aan hoe jij dit zou doen. In hoeverre zijn dit werkwijzen die je al toepast?

Lees nu het volgende [artikel](#) op Sociale vraagstukken.

Vrijwilligerswerk zoekt veelal 'gezellige jufs', maar minder migranten, ouderen of gehandicapten

Formuleer op basis van het artikel vier concrete punten die kunnen helpen om (meer) vrijwilligers met een migratieachtergrond te werven.

Ben je beroepskracht in zorg en welzijn en/of coördinator vrijwilligerswerk? Maak een kort overzicht van alle activiteiten die jij (en de organisatie) verricht om vrijwillige energie om te zetten in vrijwillige inzet. Bereiken jullie mensen persoonlijk en/of via sleutelfiguren? Werken jullie met vacatures en waar plaatsen jullie die? Gebruiken jullie flyers of posters en waar hangen die? Wat doen jullie nog meer? Kijk kritisch naar deze activiteiten, met gebruik van het [artikel](#) op Sociale Vraagstukken en de tool [Terminologie Inclusieve Communicatie](#) van het Kennisplatform Inclusief Samenleven. Denk je, met de kennis van nu, dat je Bea, Sevket en Nesrin zal bereiken? Formuleer concrete verbeterpunten (wat, waar, wanneer, hoe, wie).

Ben je student? Kies dan een vrijwilligersorganisatie uit zoals [Humanitas](#) of een organisatie vanuit het [Netwerk Informele Zorg Utrecht](#). Kijk op de website maar ook op andere (sociale) media om te zien op welke manier zij (potentiële) vrijwilligers benaderen. Wat valt je op? Wat vind je van de taal en foto's die worden gebruikt? Maak gebruik van het [artikel](#) op Sociale Vraagstukken en de tool [Terminologie Inclusieve Communicatie](#) van het Kennisplatform Inclusief Samenleven. Welke tips zou je de organisatie willen geven? Schrijf een kort bericht waarin je 1) iets vertelt over jezelf en jouw opdracht 2) een compliment geeft over de website/werkwijzen 3) jouw tip(s) deelt. Durf je het bericht te versturen?

18. Het eerste contact.

Hoe en met wie krijgen potentiële vrijwilligers contact, welke informatie krijgen en welke houding ervaren ze? Wat wil de organisatie weten van potentiële vrijwilligers?

Een klein maar wezenlijk onderdeel van de instroom-fase is het eerste contact dat potentiële vrijwilligers met de organisatie hebben. Het is goed om in het vrijwilligersbeleid duidelijk te maken met wie potentiële vrijwilligers in contact komen als zij zich spontaan of door een wervingsactie melden. Dat kan standaard bij de coördinator zijn, maar kan bijvoorbeeld ook zijn bij contactpersonen op locatie. Welke keuze ook gemaakt wordt, het is altijd van belang dat nagedacht wordt welke informatie beschikbaar moet zijn om aan potentiële vrijwilligers te geven en welke vragen je als organisatie in ieder geval beantwoord wil hebben.

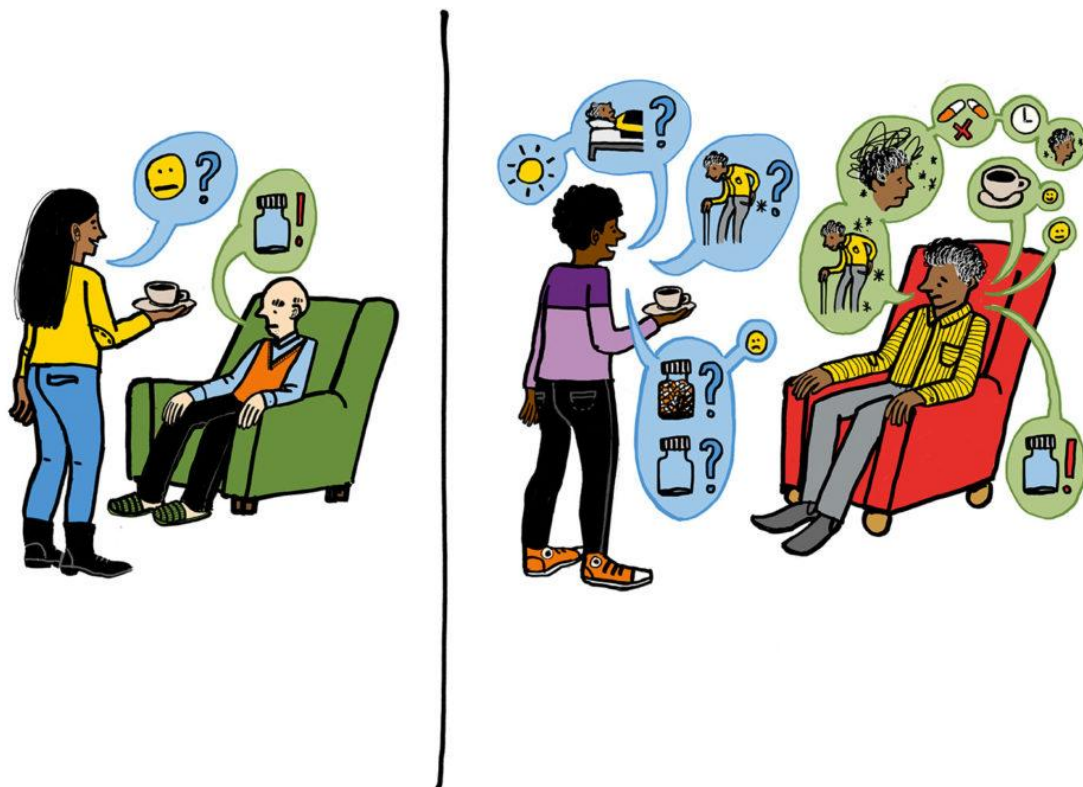
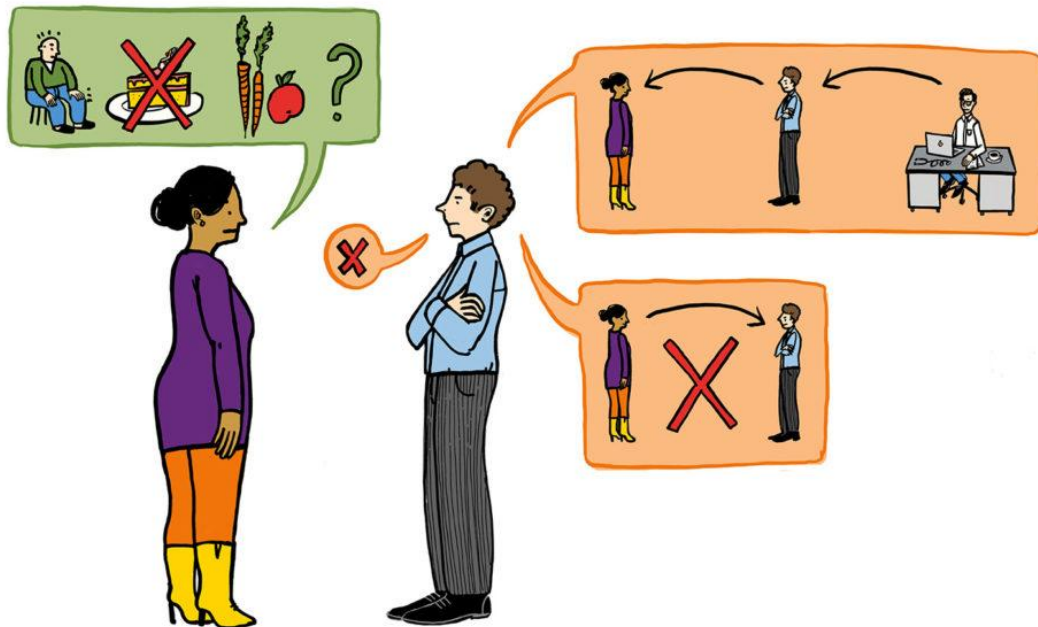
Om over na te denken: is het duidelijk met wie potentiële vrijwilligers voor het eerst in contact komen? Is het helder welke informatie er aan de potentiële vrijwilliger gegeven moet kunnen worden? En ook wat de vragen zijn aan de potentiële vrijwilliger?

Om elkaar goed te kunnen begrijpen is inzicht in interculturele communicatie behulpzaam. Dat geldt voor het eerste contact, maar ook voor al het contact dat daarna komt. In het boek [Interculturele communicatie in de zorg](#) wordt gesteld: 'Als we communiceren met mensen uit andere culturen- andere leeftijd, ander land, ander beroep- is het net als werken met anders ingestelde computers. Je hoort dan vaak: "Hij doet het niet!" "Waardeloze cultuur." "Met hem kan ik niet werken." Met de computer is niets mis. Met de cultuur ook niet. Wat we nodig hebben, zijn nieuwe vaardigheden en handvatten om met andere programma's en culturen om te gaan.'

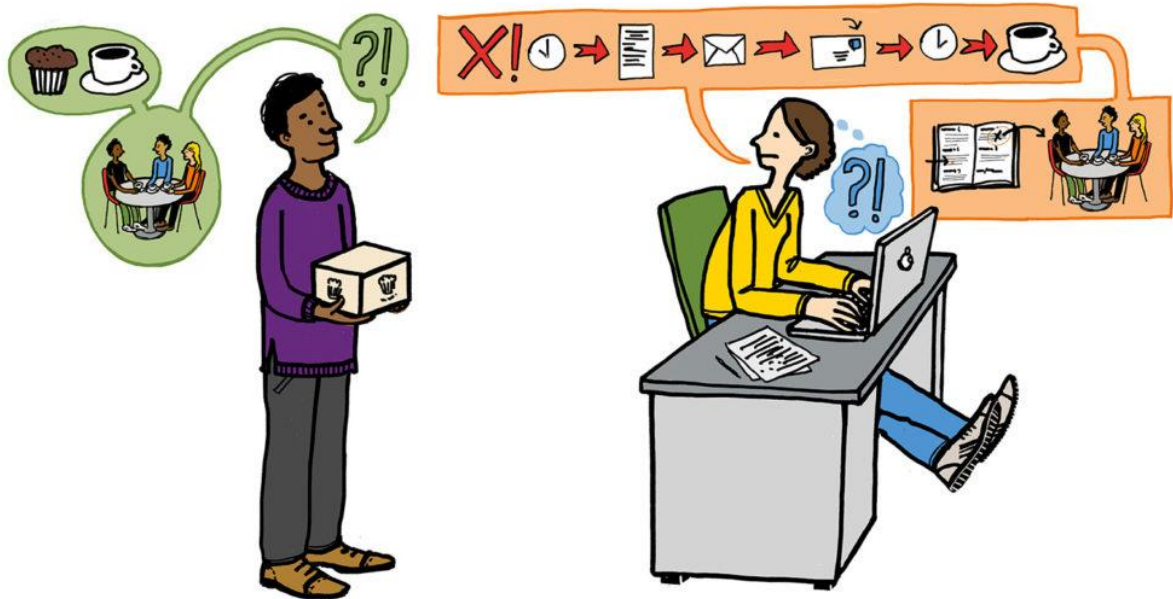
19. Begrijpen wij elkaar?

Lees hoofdstuk 2 uit het boek [Interculturele communicatie in de zorg](#). Schrijf een aantal steekwoorden op. In het contact tussen de vrijwilliger en de coördinator vrijwilligerswerk of de contactpersoon van de organisatie kunnen deze elementen aan de orde zijn.

Bekijk nu de afbeeldingen en leg aan de hand van de theorie uit wat hier gebeurt.







20. Intake en selectie.

Intake en selectie

In hoeverre is sprake van een gelijkwaardig gesprek waarin een match wordt gezocht tussen de talenten, motivatie en wensen van de vrijwilliger en de behoeften en mogelijkheden van de organisatie? Wat wordt van vrijwilligers geëist/verwacht?

Het kan zijn dat het eerste contact direct overloopt in een intake- en selectiegesprek. Het verschil is dat intake en selectie een formele stap zijn om uiteindelijk tot een overeenkomst met een vrijwilliger te komen. In het beleid is het van groot belang om aan deze stap aandacht te besteden.

Niet alleen ga je nu gericht uitzoeken of er in principe een match is tussen organisatie en vrijwilliger, ook vindt in deze fase de screening van de vrijwilliger plaats: de aard van het werk brengt met zich mee dat je als organisatie een referentiecheck wilt doen. Ook heeft elke vrijwilliger een VOG nodig. En is het

noodzakelijk dat de vrijwilliger de gedragscode van de organisatie kent en onderschrijft. De uitkomst van deze stap is dat duidelijk is of en hoe de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag kan. Deze afspraken leg je vast in een zogenaamde Vrijwilligersovereenkomst. Voorbeelden hiervan zijn online te vinden, bijvoorbeeld op [Vrijwilligerscontract 7 voorbeelden – Vrijwilligers Aan Zet](#).

21. Officieel maken.

Bekijk [hier](#) een filmpje van vrijwilliger Sevket.

Beantwoord de volgende vragen:

- Wie heeft het initiatief genomen om het vrijwilligerswerk 'officieel te maken'?
- Wat is daarvan het effect en wat was bijna het effect geweest?
- Hoe is de screening verlopen?

Benoem wat jij in de rol van coördinator vrijwilligerswerk zou doen in het contact met Sevket in de aanloop naar en tijdens deze formele stap.

22. Ontvangst en welkom.

Wat wordt gedaan om nieuwe vrijwilligers zich welkom en onderdeel van het team te laten voelen, te instrueren en te zorgen dat zij aan het werk kunnen?

De laatste stap van de Instroom-fase is de ontvangst en het welkom heten van nieuwe vrijwilligers. Deze vindt plaats als er een formele overeenkomst is en de nieuwe vrijwilliger(s) dus aan het werk gaan. In het beleid is het handig om op te nemen wie verantwoordelijk is voor de ontvangst en introductie van de vrijwilliger op de werkplek. En hoe bijvoorbeeld een introductiepakket eruitziet.

Ook kan het zijn dat nieuwe vrijwilligers een (verplichte) introductiebijeenkomst krijgen of aan een (verplichte) training moeten deelnemen voordat zij kunnen starten. Dit staat dan natuurlijk in de vrijwilligersovereenkomst, maar het moet ook duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor dergelijke bijeenkomsten en trainingen.

Bekijk de filmpjes van Tresa [binnenhalen](#), [begeleiden](#) en [de extra beloning](#) met betrekking tot het beter leren kennen van de migratiegeschiedenis om de ervaring van een vrijwilliger te zien.

23. Doorstroom



We gaan nu stilstaan bij het onderdeel 'doorstroom' van de vrijwilligersreis. Bekijk de afbeelding. Wat zie je in de afbeelding? Schrijf een aantal steekwoorden op.

24. Doorstroom

Bekijk een [filmpje](#) waarin vrijwilliger Nesrin vertelt over haar ervaring.

De doorstroom-fase beslaat de hele periode dat vrijwilligers aan het werk zijn in de organisatie. Veel van de uitvoerende kant van het samenwerken met vrijwilligers vindt hier plaats. Welke keuzes maak je waar het gaat om begeleiding, training, ondersteuning, waardering en ontwikkeling? En in welke mate hebben vrijwilligers invloed? De keuzes die je hier, als coördinator vrijwilligerswerk, maakt kunnen bepalend zijn voor een duurzame inzet van vrijwilligers. Iedere vrijwilliger is uniek en heeft misschien wel baat bij een andere aanpak. De ene vrijwilliger doet het voor een lach op het gezicht van de zorgvrager of de mantelzorger, de andere vrijwilliger voor het leren van nieuwe vaardigheden en de ander voor het ontmoeten van nieuwe mensen. Voor iedere vrijwilliger is (h)erkenning, waardering en beloning van belang. Het verschilt echter per individu hoe dit het best ingevuld kan worden. De kunst is om daar achter te komen. Hoe kun je elkaar goed verstaan wanneer je van elkaar verschilt? En (hoe) dragen juist die verschillen bij aan de duurzame inzet van vrijwilligers?



Vul de [Quickscan](#) in (Movisie).

Om over na te denken:

- Welke contactmomenten zijn er met de vrijwilliger nadat deze gestart is in de organisatie?
- In hoeverre dragen die bij aan (h)erkennen, waarderen en/of belonen? Hoe en hoe vaak wordt er stilgestaan bij de vraag of er nog een evenwichtige match is?

25. Begeleiding en evaluatie.

Bekijk [hier](#) een filmpje van vrijwilliger Sevketa.

In het filmpje zie je dat het contact tussen Sevketa en de contactpersoon van de organisatie vooral praktisch van aard was. Wat voor effect denk je dat het op Sevketa zou hebben wanneer hij op regelmatige basis contact zou hebben met een contactpersoon van de organisatie? Wat zou het effect kunnen zijn op degene voor wie hij zorgt en op de mantelzorgers(s)?

Veel organisaties maken gebruik van een inwerkperiode. Dat geeft de nieuwe vrijwilliger en de organisatie (en uiteraard de zorgontvanger) de tijd om aan elkaar te wennen en te zien wat je elkaar te bieden hebt. In een vrijwilligersovereenkomst worden hier afspraken over gemaakt. Wat wil de vrijwilliger en wat kan hij aan? Soms is daar ook een cursus of training aan verbonden. De mate waarin begeleiding nodig is is per vrijwilliger verschillend. Ook wanneer de vrijwilliger vrij zelfstandig is, zijn evaluatiemomenten zinvol. Om te bespreken of de vrijwilliger nog op zijn plek is. Lees meer hierover in het [Basisboek Vrijwilligersmanagement](#).

Welke vragen zou je aan Sevketa stellen om erachter te komen wat hij wil, wat hij kan en welke begeleiding en evaluatie hierbij past?

Maak in de vorm van een kort stripverhaal duidelijk hoe jij Sevketa's wensen en behoeften zou leren kennen en hoe jullie samen afspraken maken over de begeleiding en evaluatie. **Kies één** van de basisconcepten van Hall uit die je laat terugkomen in het verhaal. Hoe zorg je ervoor dat je aansluit in (bijvoorbeeld) hoog- of laagcontext communicatie, monochrome en polychrone tijdsbeleving, persoonlijke ruimte, snelle en langzame boodschappen of snelle en langzame informatiestromen?

26. Begeleiding

De begeleiding start natuurlijk al bij de ontvangst en het welkom. Hier gaat het met name om de vraag hoe de formele (en informele) aansturing en begeleiding van vrijwilligers geregeld is. Vallen alle vrijwilligers formeel onder een centrale coördinator, worden ze aangestuurd door locatiegebonden contactpersonen voor vrijwilligers of vallen ze onder de supervisie van hulpverleners omdat ze daar in de praktijk het meest mee te maken hebben? Er is niet één beste model. De ervaring leert wel dat het praktisch is als vrijwilligers voor zaken die niet direct met de praktische uitvoering van hun vrijwillige inzet te maken hebben bij een centrale coördinator terecht kunnen. En dat ze tegelijk een dagelijks aanspreekpunt op hun locatie hebben die hen begeleidt bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De coördinator is dan een 'neutrale' derde als er verschillen van inzicht of conflicten ontstaan tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

Bij begeleiding hoort ook dat duidelijk is welke (formele) gesprekken met vrijwilligers gevoerd worden, hoe vaak dat gebeurt en door wie. Het gaat dan in ieder geval over voortgangsgesprekken. Daarin staat de uitwerking van de ruil in de praktijk centraal: hoe functioneert de vrijwilliger, hoe ervaart de vrijwilliger de begeleiding en ondersteuning vanuit de organisatie, wat gaat aan beide kanten goed en wat kan beter, welke wensen en behoeften hebben zowel de vrijwilliger als de organisatie. En natuurlijk ook de ervaringen van de zorgvrager en de mantelzorger(s). Hoe ervaren zij het contact met de vrijwilliger? Voldoet dit aan hun wensen en behoeften? Een gezamenlijk gesprek leidt tot transparantie, snel kunnen doorpakken en op elkaar kunnen reageren. Wanneer de vrijwilliger en de zorgvrager en mantelzorger apart met de coördinator vrijwilligerswerk spreken is er misschien meer vrijheid om te spreken.

Vrijwilliger: Vaak was de meneer met wie ik ging wandelen heel blij wanneer ik er was. Dat gaf me heel veel voldoening. De laatste paar keer was hij echter kortaf. Ik werd onzeker. Doe ik het nog wel goed? Ik durfde er niet goed naar te vragen. Het voelde echt als een opluchting toen ik gebeld werd door de coördinator vrijwilligers voor een kopje koffie.

Mantelzorger: Mijn vader ging achteruit en het werd lente. Mijn zusje is op jonge leeftijd overleden aan het begin van de lente. Dat is eigenlijk altijd al wel een periode waar we extra veel aan haar denken. Nu hij achteruit gaat merk ik dat hij het er moeilijker mee

heeft. De coördinator vrijwilligers van de organisatie belde me met de vraag hoe het ging. In het gesprek kwam ter sprake dat het zinvol zou kunnen zijn om dit met de vrijwilliger te delen. Wat ontzettend fijn, ik had er gewoon niet aan gedacht. Ik heb het idee dat hij zich nu beter begrepen voelt.

De uitkomsten van deze gesprekken kunnen leiden tot aangepaste of nieuwe afspraken. Bijvoorbeeld dat de mantelzorger de vrijwilliger informeert wanneer er veranderingen zijn in de situatie van de naasten. Misschien blijkt er behoefte aan scholing, kan de vrijwilliger minder vaak aanwezig zijn of is er juist te behoefte dat de vrijwilliger vaker komt.

Daarnaast kunnen er, in geval van niet (goed) functioneren, slecht-nieuws en exit-gesprekken gevoerd worden. Bij dergelijke gesprekken is sowieso van belang dat de coördinator betrokken is. Ook is het cruciaal dat gemaakte afspraken en mogelijke sancties schriftelijk worden vastgelegd.

Ten slotte kan het van belang zijn dat vrijwilligers bij een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon terecht kunnen als zij ervaringen of klachten hebben die zij niet bij de coördinator kwijt kunnen. Kijk maar eens op dit voorbeeld van [Klik](#).

In hoeverre hebben vrijwilligers in jouw organisatie een aanspreekpunt op de werkvloer? Is er een coördinator, die wat meer op afstand staat, met wie zij contact kunnen opnemen? En is er een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon bij wie zij terecht kunnen? Heb je zicht op of vrijwilligers hen weten te vinden? Denk je dat de wijze waarop voortgangsgesprekken gevoerd worden aansluit op de wensen en behoeften van zowel de vrijwilliger als de zorgvrager en de mantelzorgers(s)?

Lees meer over het begeleiden van vrijwilligers op de [website van NOV](#)

27. Ziekte en gezondheid. Hoe kijk je ernaar?

Om vrijwilligers in te kunnen zetten voor diverse groepen in de samenleving kan kennis over ziektebeleving zinvol zijn. De vrijwilliger heeft, net als iedereen, beelden en ideeën over ziekte en gezondheid. Er kunnen overeenkomsten zijn met de beleving van degene voor wie men vrijwilliger is, maar dit kan ook verschillen.

De coördinator vrijwilligerswerk vertelt de potentiële vrijwilliger dat Ifna stemmen hoort. De coördinator vrijwilligerswerk bedoelt hiermee te zeggen dat Ifna een psychose heeft. Echter, de potentiële vrijwilliger is opgegroeid met het idee dat contact met voorouders heel normaal is. Voor haar is het horen van stemmen niet automatisch verbonden met 'ziek zijn'.

Lees het artikel [Cultuursensitief werken in de praktijk – In dialoog met migrantenouderen.](#)

Hoewel culturele kennis zinvol is, is het altijd van belang om de ander open tegemoet te treden. In deze opdracht ga je eerst kennis opdoen over diversiteit in ziektebeleving om vervolgens na te denken over hoe met een open houding erachter komt hoe de beleving van de ander is. Je weet inmiddels dat je niet kunt spreken van 'een cultuur' waar de beleving van iedereen die daar deel van uitmaakt hetzelfde is. Niet iedere Nederlander met een Surinaamse achtergrond heeft iets met winti, niet iedere Nederlander met een Marokkaanse achtergrond gelooft in djinns en niet iedere Nederlander gelooft in Jomanda of een bedevaart naar Lourdes. Weet je niet wie Jomanda is? Kijk dan naar [dit](#) filmfragment.

Door te weten dat er andere zienswijzen zijn dat die van jouzelf en je daarin te verdiepen kun je de juiste vragen stellen. Hierdoor kun je de ander beter leren kennen en daardoor beter aansluiten.

Kies tenminste twee (sub)culturen, religies uit. Denk bijvoorbeeld aan antroposofie, hindoeïsme, christendom, islam, winti of voodoo.

Kies vervolgens twee ziektes, beperkingen of aandoeningen uit (zoals vanuit het medisch denken aangeduid).

- Hoe kan er vanuit de (sub)cultuur of religie hiernaar gekeken worden?
- Wat kan gezien worden als oorzaak?
- Wat kan gezien worden als remedie?
- In hoeverre is dat anders of hetzelfde als hoe jij hier naar kijkt?

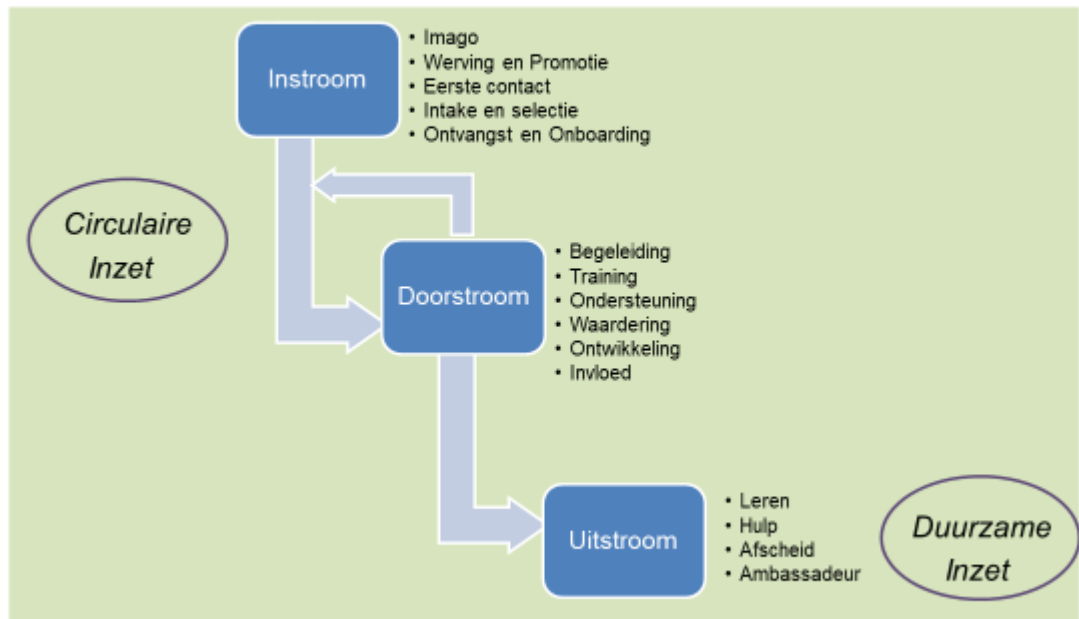
28. Training

Vaak wordt er aan vrijwilligers een (verplichte) introductiebijeenkomst of starttraining aangeboden. Daarnaast kan het zijn dat het voor de uitvoering van hun vrijwillige inzet voor sommige vrijwilligers wenselijk of nodig is dat zij extra deskundigheidsbevordering ontvangen. In het beleid is het goed om op te nemen welke trainingen wenselijk en noodzakelijk zijn voor welk type vrijwillige inzet.

Ook is goed om te benoemen op welke basis vrijwilligers kunnen of moeten deelnemen: zijn er sancties als vrijwilligers niet (tijdig) aan verplichte trainingen deelnemen, op welke manier worden vrijwilligers eventueel gecompenseerd voor de (extra) inzet van tijd? En als er een facultatief aanbod is, is het dan volledig vrij of vrijwilligers daaraan deelnemen of wordt een minimale deelname verwacht waarbij er vrije keuze is aan welke opleiding of workshop vrijwilligers meedoen? Overigens kan deskundigheidsbevordering een belangrijk onderdeel vormen van de waardering die de organisatie aan vrijwilligers geeft: veel vrijwilligers willen graag meer kennis en vaardigheden opdoen.

De vrijwilligersreis in fases: Beleid en Uitvoering

Nomade
Training en Advies



Op weg met zin

29. U bent toch de expert?



Vrijwilligersorganisatie X heeft een training georganiseerd voor nieuwe en ervaren vrijwilligers. De trainer is vooral procesbegeleider en heeft de intentie om zoveel mogelijk uitwisseling tussen de vrijwilligers tot stand te laten komen. Zij ziet de vrijwilligers namelijk vooral als expert en denkt dat zij daar het meest van zullen leren. Hannah start de bijeenkomst en vertelt over haar achtergrond als communicatie expert en hoe leuk zij het vindt dat zij al jarenlang voor verschillende vrijwilligersorganisaties trainingen mag verzorgen. In het voorstelrondje blijkt de groep divers, van hele ervaren tot hele nieuwe vrijwilligers. Van jong tot oud en met verschillende achtergronden.

Één van de vrijwilligers is Aafreen. Tijdens de kennismaking vertelt ze dat ze al vijf jaar wekelijks vrijwilligerswerk doet bij organisatie X. Hannah is blij en is benieuwd naar de tips die zij de nieuwe vrijwilligers kan geven. Omdat Aafreen wat op de achtergrond blijft tijdens het gesprek probeert Hannah hier expliciet naar te vragen.

Hannah: 'Wat is jouw advies, Aafreen? Hoe denk jij dat hier mee omgegaan kan worden'

Afreen: 'Sorry, ik zou het echt niet weten'.

Hannah is verbaasd, omdat ze juist had gehoord dat Afreen zou ontzettend goed met de ouderen op de afdeling kan omgaan.

Lees Hoofdstuk 4 uit het boek [Interculturele communicatie in de zorg](#). Stel dat Afreen is opgegroeid met een hoge machtsafstand. Hoe zou dit de reactie van Afreen kunnen verklaren?

30. Ondersteuning

Ondersteuning

Hoe worden vrijwilligers praktisch, administratief en organisatorisch ondersteund en ontlast zodat zij zich kunnen richten op hun vrijwillige inzet?

In het vrijwilligersbeleid moet duidelijk zijn hoe de organisatie ervoor zorgt dat vrijwilligers zo goed mogelijk hun werk kunnen doen. Uitgangspunt daarbij is dat vrijwilligers administratief en organisatorisch zoveel mogelijk ontlast worden. Het is daarom handig als er (digitale) formulieren beschikbaar zijn voor bijvoorbeeld registratie en vergoedingen. Ook toegang tot locaties en informatie en gebruik van faciliteiten horen hierbij.

Specifiek is het goed om op te nemen hoe vrijwilligers verzekerd zijn, hoe er wordt omgegaan met de vereisten rond een VOG en de AVG-wetgeving, en welke vergoedingen vrijwilligers mogelijk kunnen ontvangen (reiskostenvergoeding, onkostenvergoeding en/of vrijwilligersvergoeding). Wat betreft dat laatste: er is geen verplichting tot het bieden van (financiële) vergoedingen, het is wel gebruikelijk dat vrijwilligers gecompenseerd worden voor de directe kosten die zij maken voor de uitvoering van hun vrijwilligerswerk mits dit financieel door de organisatie gedragen kan worden. Houd er rekening mee dat voor een VOG een inschrijving in de Basisregistratie Personen en Burgerservicenummer nodig is en mensen hiervoor pas in aanmerking komen wanneer zij zes maanden in Nederland verblijven (zie [Sociale Vraagstukken](#)).

Bekijk de pagina Vrijwilligersvergoedingen van NOV

31. Een ijsje eten.



Vrijwilliger Nissa vertelt coördinator Hila dat ze afgelopen keer met Marante en haar dochtertje en zoontje fijn gewandeld heeft in het park. Het was mooi weer, er speelden nog meer kinderen in het park en er was een ijsco-kar. Marante en Nissa konden fijn met elkaar uitwisselen over het moederschap. Nissa vond het mooi hoe open Marante daarover was en had het idee dat ze het als steunend ervaart om hier met haar over te praten. Nissa begreep daarom niet zo goed waarom Marante haar voor de ijsjes van haar kinderen heeft laten betalen. Ze doet toch al zoveel voor haar? Nissa geeft aan zich onzeker te voelen door de situatie en laat doorschemeren dat ze het vervelend vindt om kosten te maken voor het vrijwilligerswerk.

- Welke vragen zou Hila kunnen stellen om de situatie helderder te krijgen en Nissa voldoende aandacht te geven?
- Hila wil Nissa complimenteren over hoe ze Marante ondersteunt, wat is een passende manier om Nissa te complimenteren? Je mag meerdere voorbeelden geven.
- In het gesprek wordt duidelijk dat Nissa zelf gewend is om, wanneer zij met vrienden afsprekt, eventuele kosten met elkaar te delen. Als Nissa met vrienden uit eten gaat betaalt iedereen precies voor datgene wat hij/zij/hen zelf besteld heeft om te voorkomen dat de één een duur gerecht kiest waar de ander voor moet betalen. Voor Hila is dat heel anders, in haar

vriendengroep wordt er soms 'ruziegemaakt' over wie de rekening mag betalen. Niet dat ze allemaal zoveel geld hebben.. zo doen ze het gewoon. Lees Hoofdstuk 4 uit het boek [Interculturele communicatie in de zorg](#).

Kies één van de dimensies van Hofstede die helpend zou kunnen zijn om de situatie beter te begrijpen . Wat zou Nissa (of Hila) kunnen doen om erachter te komen of deze dimensie daadwerkelijk een rol speelt? Houd in de benadering rekening met een eventueel ervaren machtsafstand.

32. Waardering

Bekijk de filmpjes van vrijwilligers [Lina](#), [Mayra](#) en [Ilse](#).

Welke vormen van erkenning, waardering en beloning zijn aanwezig, hoe passen die bij de verschillende manieren waarop vrijwilligers zich inzetten? En hoe passen die bij de wensen en behoeften van de vrijwilliger?

Vrijwilligersvergoedingen kunnen onderdeel zijn van het waarderingsbeleid van de organisatie. Voor de meeste vrijwilligers zijn dergelijke beloningen niet meer dan de kers op de taart: leuk dat het er is maar daar doen ze het niet voor.

Veel belangrijker is dat de organisatie hun inzet op een niet-financiële manier waardeert. Waardering kan vele vormen krijgen. Een training is een vorm van waardering. Ook goede begeleiding en ondersteuning geven vrijwilligers het gevoel dat ze serieus genomen worden en erbij horen. Specifieke waardering kan bijvoorbeeld gaan over een jaarlijks uitje of feest, aandacht bij verjaardagen en andere (levens)gebeurtenissen, een bloemetje of kaart bij ziekte, en/of een kerstpakket.

Het is handig om goed na te denken over het waarderingspakket. Ten eerste geldt dat wat vrijwilligers eenmaal ontvangen hebben, al snel geldt als een verworven recht. Wat je biedt, moet je wel kunnen blijven waarmaken. Ten tweede is het goed voorstelbaar dat niet alle vrijwilligers hetzelfde waarderingspakket ontvangen. Vanzelfsprekend heeft iedereen recht op aandacht en ondersteuning, maar het zou bijvoorbeeld kunnen dat de vaste vrijwilliger die vaak en veel tijd besteedt meer (soorten) waardering ontvangt dan de vrijwilliger die eenmalig een aantal uur in een speciaal project heeft besteed.

Ten slotte is het goed om een inschatting te maken van de kosten die de verschillende vormen van beloning en waardering, inclusief vergoedingen, verzekeringen en scholing, met zich meebrengen. Dat kan bijvoorbeeld door een gemiddeld bedrag per vrijwilliger op te voeren. De totale kosten hiervoor moeten immers wel begroot worden door de organisatie.

Bekijk de filmpjes van de vrijwilligers [Bea, Lina](#) en [Patty](#)

Hoe worden zij beloond voor het vrijwilligerswerk dat zij doen? Wat is jouw indruk? Wat gaat er goed? Wat kan er beter? Welke tips zou je willen geven aan de vrijwilligers, de organisatie of de mantelzorger(s)? Wat neem jij er uit mee voor in jouw eigen werk?

33. Kalender.



Een kaartje, een berichtje op voor jou belangrijke momenten kunnen het gevoel geven dat je ertoe doet, dat je gezien wordt.

Wat zijn voor jou belangrijke dagen in het jaar?

Divali, het Suikerfeest, Kerst, het Offerfeest, Koningsdag, Ketikoti, Chinees Nieuwjaar of Onafhankelijkheidsdag. Allemaal (feest)dagen die voor (sub)groepen in Nederland belangrijk kunnen zijn. In hoeverre ben je bekend met deze dagen?

Je gaat nu een kalender maken waarin je verwerkt wat belangrijke dagen (kunnen) zijn voor vrijwilligers, medewerkers, zorgvragers en mantelzorgers in de organisatie. Maak gebruik van Weetwatjeviert.nl en ga in gesprek! Naast feest of herdenkingsdagen kun je natuurlijk ook dagen zoals verjaardagen opnemen.

Hoe wil je de kalender gaan inzetten? Houd je hem voor jezelf? Wordt het een gemeenschappelijke kalender waar iedereen aanvullingen op kan maken? En hoe ga je mensen laten weten dat je aan hen denkt op voor hen belangrijke dagen? Stuur je een kaartje, een appje, wordt er iets georganiseerd?

34. Ontwikkeling

Bij de insteek van de vrijwilligersreis hoort dat mensen zich blijven ontwikkelen, als mens en als vrijwilliger. Dat betekent dat de omstandigheden en mogelijkheden van mensen veranderen waardoor ze minder, meer of anders inzetbaar zijn. Ook het zijn van vrijwilliger heeft invloed op de motivatie en op de kansen die mensen zien om ook op andere manieren van waarde te zijn voor de hulpontvanger, de mantelzorger en de organisatie.

Als het goed is, komt dit thema aan bod bij de voortgangsgesprekken die tussen vrijwilliger en coördinator gevoerd worden. In het beleid is het van belang om te benoemen of doorgroei en switches van vrijwilligers wenselijk en mogelijk zijn: Kunnen vrijwilligers van de ene vorm van inzet naar een andere overstappen? Zo ja, onder welke voorwaarden? Kunnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwilligers toenemen, waardoor ze bijvoorbeeld andere vrijwilligers gaan begeleiden? En worden er ook op basis van de ervaring van vrijwilligers, mantelzorgers en hulpontvangers nieuwe manieren van vrijwillige inzet gecreëerd, bijvoorbeeld een training door vrijwilligers voor vrijwilligers?

35. Invloed

Welke manieren hebben vrijwilligers om hun ideeën en input kenbaar te maken, op welk niveau hebben zij inbreng, wat wordt ermee gedaan?

Dit laatste onderdeel van de doorstroom-fase gaat over de mate waarin en de wijze waarop vrijwilligers mogen en kunnen meepraten (of zelfs meebeslissen) over het vrijwilligersbeleid en de uitvoering van hun werk.

Zoals eerder gezegd kun je als organisatie meerdere manieren gebruiken om de stem van de vrijwilligers hoorbaar te maken, van lichte vormen zoals één-op-één gesprekken en groepsbijeenkomsten tot aan het instellen van een vrijwilligersraad. In steeds meer organisaties is het gebruikelijk dat (een beperkt aantal) vrijwilligers gevraagd worden om bijvoorbeeld mee te denken met nieuwe projecten, andere vormen van vrijwillige inzet, het vrijwilligersbeleid en zelfs de strategische ontwikkeling van de hele organisatie. Ook hier is het weer van belang om de grenzen van de vrijwillige inzet in acht te nemen. Daarbinnen kun je gebruik maken van de kennis en ervaring die vrijwilligers te bieden hebben. En voor deze vrijwilligers voelt een dergelijk inzet vaak als de ultieme vorm van waardering.

36. Uitstroom

Het laatste onderdeel van de vrijwilligersreis gaat over de uitstroom. Het gaat hier dus over het moment dat de organisatie en de vrijwilliger afscheid van elkaar nemen. Het gezelschap of de ondersteuning die de vrijwilliger biedt stopt en dat kan betekenen dat de mantelzorger minder tijd voor zichzelf heeft, zelf geen vrijwillig maatje meer heeft of dat er naar een nieuwe match zal worden gezocht. Als coördinator vrijwilligerswerk wil je meer weten over de reden van het afscheid. Ook probeer je het afscheid zo goed mogelijk te organiseren, voor de vrijwilliger, voor degene(n) aan wie de vrijwilliger gekoppeld was en voor de organisatie.



Wat zie je? Wat wordt er gedaan om het vrijwilligerswerk goed te beëindigen?

37. Redenen om afscheid te nemen

Heb je zicht op de redenen waardoor de vrijwilliger afscheid neemt? Op welke manier wordt aandacht besteed aan het afscheid van een vrijwilliger?

Bij uitstroom is het als eerste van belang om onderscheid te maken in de redenen waarom de vrijwilliger afscheid neemt. In essentie zijn er drie varianten: de vrijwilliger gaat weg vanwege positieve redenen, de vrijwilliger wil weg vanwege negatieve redenen, of de vrijwilliger moet weg van de organisatie.

In het eerste geval is er bijvoorbeeld iets veranderd in de omstandigheden van de vrijwilliger waardoor deze het vrijwilligerswerk niet meer kan doen (bijvoorbeeld een verhuizing, verminderde gezondheid, andere baan, gezinsuitbreiding). Ook kan het zijn dat een project of tijdelijke inzet stopt. Ten slotte kan het zijn dat de vrijwilliger en de organisatie tot de conclusie komen dat het tijd is om te stoppen. Bij dergelijke redenen is het van belang dat de organisatie zichtbaar en formeel afscheid neemt, bijvoorbeeld door een attentie, als gewenst een aanbevelingsbrief, of een afscheidsbijeenkomst. Wat passend is, is afhankelijk van de aard, omvang en duur van de inzet van de vrijwilliger.

In het tweede geval wil de vrijwilliger zelf weg omdat deze negatieve ervaringen heeft opgedaan bij de uitvoering van het vrijwilligerswerk. Dat kan bijvoorbeeld onvoldoende begeleiding en waardering zijn, grensoverschrijdend gedrag, het gevoel er niet bij te horen of niet van waarde te zijn. Net als bij positief afscheid is het in dit geval belangrijk om aandacht aan de volgende stappen te besteden.

Als de vrijwilliger van de organisatie weg moet, dan is dat omdat de vrijwilliger zich niet aan de afspraken heeft gehouden of zelfs grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond. Als dit laatste het geval is, is direct ontslag van de vrijwilliger aan de orde. Als vrijwilligers zich niet aan afspraken houden, volgt in eerste instantie een gesprek waarin (opnieuw) afspraken worden gemaakt en sancties vastgelegd in geval het gedrag niet verbetert. Als dergelijke gebeurtenissen zich voordoen, moge duidelijk zijn dat het het mandaat van de organisatie is om direct in te grijpen en de veiligheid van cliënten (en personeel) te waarborgen. Dit moet glashelder zijn in het beleid.

38. Afscheid en feedback

Met vrijwilligers die weggaan of weg willen, is het van belang om een exit-gesprek te voeren, tenzij de vrijwilliger daar zelf geen behoefte aan heeft. Doel van het exit-gesprek is om enerzijds op een goede manier afscheid te nemen doordat aandacht aan het verhaal van de vrijwilliger wordt besteed. Anderzijds is dit de laatste kans die de organisatie heeft om van de vertrekkende vrijwilliger te leren en feedback te krijgen. Daarmee kunnen vrijwilligersbeleid en uitvoering verbeterd worden.

Bekijk het filmpje van vrijwilliger [Nesrin](#).

Wat is de reden dat deze vrijwilliger stopt? Schrijf in steekwoorden op wat jij zou (willen) doen om het 'beëindigen' voor deze vrijwilliger en de organisatie goed vorm te geven?

Bereid het exitgesprek met Nesrin voor. Welke vragen wil je haar stellen? Wat is de locatie van het gesprek? Is er iets te eten of te drinken? Hoe zitten jullie ten opzichte van elkaar en waar laat je dat van afhangen? Hoe 'direct' communiceer je en waar laat je dat van afhangen? Wat kun je na afloop doen om te onderzoeken of je voldoende cultuursensitief bent geweest zonder te generaliseren?



39. Hulp bij volgende stap

In hoeverre helpt de organisatie vertrekkende vrijwilligers om elders (betaald of onbetaald) aan de slag te gaan?

Vanuit de gedachte van de vrijwilligersreis is het idee dat vrijwilligers die vertrekken bij jouw organisatie op enig moment hun vrijwillige energie elders zullen inzetten. Je kan ze daarmee al op weg helpen, bijvoorbeeld door in het exit-gesprek te bevragen of en waar de vrijwilliger in de toekomst aan de slag zouden willen. Dit kan door helpen de connectie te maken of ze verwijzen naar bijvoorbeeld een steunpunt vrijwilligerswerk. Ook is het voor sommige vrijwilligers van belang dat ze hun vrijwillige inzet op hun CV kunnen zetten als (werk)ervaring. In die gevallen kan bijvoorbeeld een certificaat of aanbevelingsbrief helpend zijn.

Bied je vrijwilligers aan om een referentie te schrijven? Wat is daarvan het effect?

In het boek [Interculturele Communicatie in de Zorg](#) (p.42) wordt een voorbeeld aangehaald van een meneer die met de vraag 'Welke bus of trein rijdt naar jullie' eigenlijk op een respectvolle en hoogcontext manier wilde zeggen: 'Kun je me ophalen?'.

Is er, terugkijkend, misschien wel eens indirect aan jou gevraagd om een aanbevelingsbrief?

40. Ambassadeur

Hoe kunnen vertrekkende vrijwilligers als ambassadeurs van de organisatie en het vrijwilligerswerk bij de organisatie ingezet worden? Hoe kan de organisatie hen helpen om hun positieve ervaringen te delen?

Ten slotte is het cruciaal om een onderscheid te maken tussen vrijwillige inzet en betrokkenheid: ook als iemand niet langer actief is als vrijwilliger, is er in veel gevallen nog altijd betrokkenheid bij de hulpontvanger en/of de mantelzorger, de organisatie en het werkveld. Dat betekent dat oud-vrijwilligers vaak prima ambassadeurs kunnen zijn voor je organisatie en voor de werving van nieuwe vrijwilligers.

Dit betekent dat vertrekkende vrijwilligers gevraagd mag worden of zij een dergelijke rol zien zitten. Als dat zo is, is de volgende stap om hen daarbij te faciliteren. Dat kan bijvoorbeeld door oud-vrijwilligers de nieuwsbrief van de organisatie te blijven sturen, ze uit te nodigen voor een feest of borrel, en ze te wijzen op nieuwe projecten of activiteiten waarbij de inzet van vrijwilligers nodig is.

41. Afscheid van het buurthuis

Nurana stopt als vrijwilliger in het buurthuis. Ze heeft zich 5 jaar lang met heel veel plezier ingezet als vrijwilliger, maar kan nu betaald aan de slag bij een van de partnerorganisaties. Ze is gestart als vrijwilliger in de bediening van het restaurant. Ze was ambitieus en pakte als vanzelf allerlei taken op en heeft een belangrijke rol gehad, naast de kok, in het op de kaart zetten van het restaurant en daarmee het buurthuis. Na een jaar werd ze vrijwillig coördinator van de keuken en het restaurant dat in het weekend maaltijden voor de buurt verzorgt. Jij hebt haar hierbij ondersteund middels coaching en ze heeft op kosten van het buurthuis een paar cursussen mogen volgen zoals motiverende gespreksvoering en projectplanning en -coördinatie. Ze ondersteunde en wierf vrijwilligers voor de bediening in de keuken en heeft er voor gezorgd dat het restaurant in de buurt bekend is onder de bewoners die regelmatig komen eten. Op haar initiatief is er een muziekgroep gestart die elke twee weken bij elkaar komt en oosterse, zuidelijke en westerse muziek in jamsessies samenbrengt. Daarnaast heeft ze samen met jou duurzame verbintenissen gemaakt met scholen in de buurt voor stages en met zorgorganisaties om dagbesteding te bieden. In tijden van corona waren de klanten trouw en haalden maaltijden op. Met pijn in je hart neem je afscheid van Nurana. Uiteraard ben je vooral heel blij dat ze nu betaald aan de slag kan bij een vrijwilligersorganisatie en aangezien dit een partner is van jullie buurthuis zal je haar nog regelmatig tegen komen.

Jij als coördinator vrijwilligerswerk vindt het belangrijk om te zorgen voor een goede uitstroom van deze vrijwilliger.

1. a. Welke 4 aspecten verdienen in deze fase van de vrijwilligersreis aandacht? b. Hoe zou je deze in het geval van Nurana vorm willen geven? Geef per aspect concrete voorbeelden en welke 'contactpunten' er zijn.
2. a. Beschrijf hoe binnen jouw organisatie de uitstroom vormgegeven wordt, kijkend naar de 4 aspecten? Beschrijf deze. b. Wat gaat goed en wat kan meer of beter?

Nurana's vertrek kan niet zonder een feestelijk afscheid. In de buurt is ze een belangrijk gezicht voor veel van de gasten en vrijwilligers van het restaurant/buurthuis, vooral in de Turkse gemeenschap. Samen met Nurana en haar opvolgster, die als gastvrouw in het restaurant werkt, organiseer jij eind juni een feestelijk afscheid dat overdag in samenwerking met het restaurant plaatsvindt. Nurana heeft aangegeven dat ze vooral de aandacht wil vestigen op de mensen waar ze mee gewerkt heeft en de mensen in de buurt die zich in meer of mindere mate verbonden hebben aan het buurthuis en het restaurant. Ze zou het erg leuk vinden als er muziek en eten is gemaakt door gasten/bezoekers/vrijwilligers. Ze hoopt daarmee ook bij te dragen aan een warme overdracht naar haar opvolgster. Het buurthuis vindt het belangrijk om Nurana in het zonnetje te zetten en denkt dat het goed is om het afscheid wat meer sjeu te geven dan normaal. Naast afscheid van Nurana is het een mooie kans om het netwerk rond het restaurant/buurthuis te vieren.

1. Bij het buurthuis is er een standaarddraaiboek voor een afscheid van vrijwilligers. Directe vrijwillige collega's en bezoekers worden uitgenodigd voor een kop koffie met gebak. Ieder wordt gevraagd een persoonlijke herinnering op te schrijven, te tekenen, een kaart, een gedicht, etc in te zenden die verzameld worden in een boekje vol herinneringen. Deze wordt dan overhandigd door een directielid van de organisatie of door jouzelf, vergezeld met een dankwoordje. Welke aanpassingen/uitbreidingen zou jij toepassen?
2. Er wordt een diverse groep aanwezigen verwacht. Heb je na het lezen van dit hoofdstuk nog aspecten die belangrijk zijn om mee te nemen in de organisatie van het afscheidsfeest? Denk daarbij aan uitnodigen van gasten, invulling en bijdragen aan programma? Wat kun je doen om cultuursensitief te zijn en de diversiteit te benutten?

