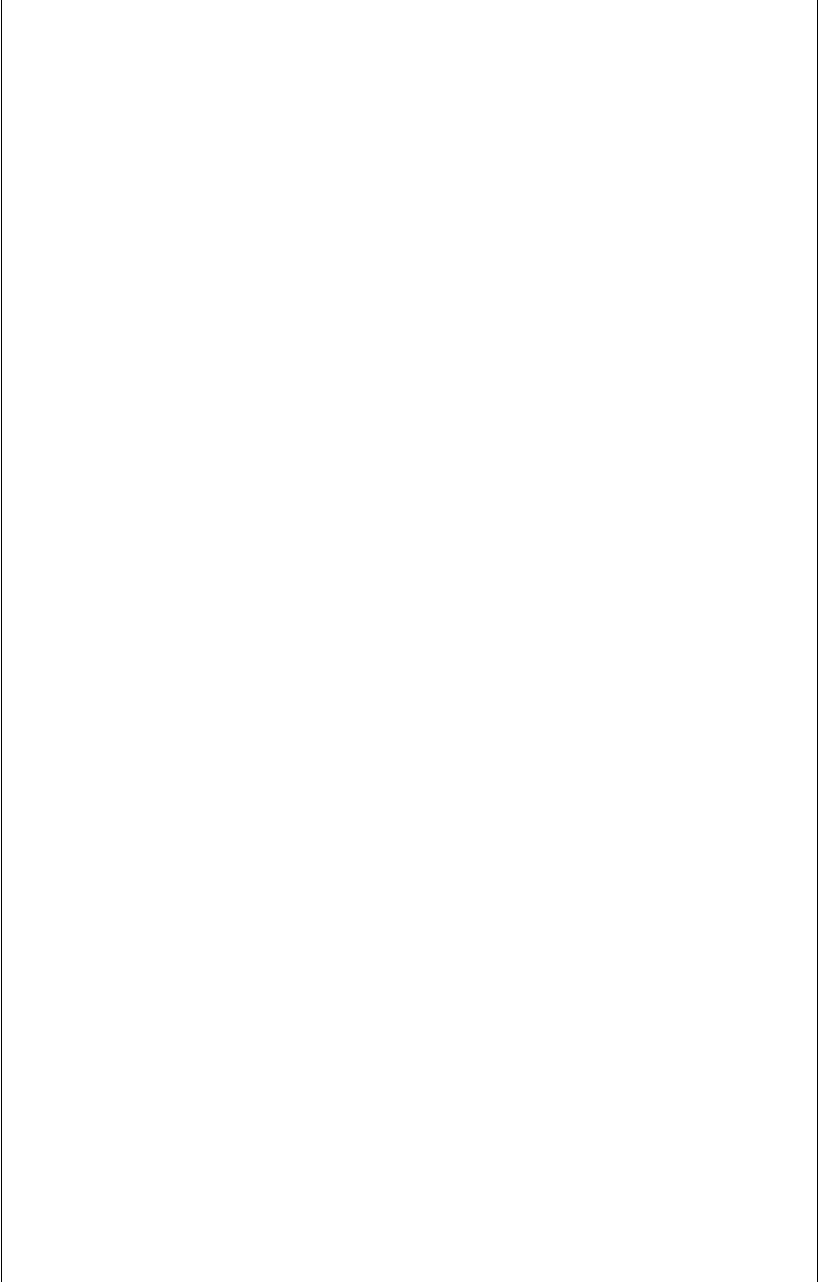


**HANDBOEK  
voor  
VRIJWILLIGERSBELEID**

**1e editie 2012 Groningen**



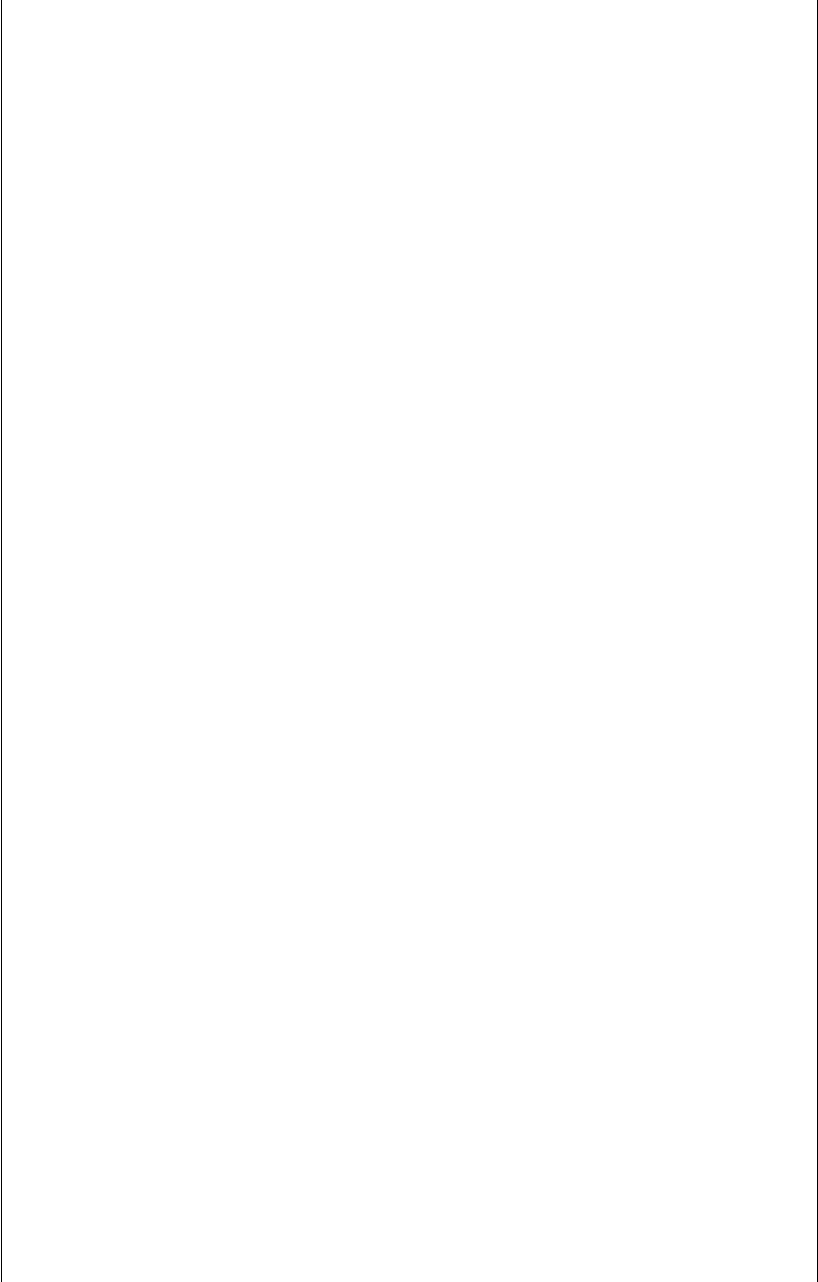
## **Voorwoord**

Voor een geslaagd festival ben je vaak afhankelijk van de inzet van vrijwilligers. Als organisatie van een festival loont het dan ook om een gedegen vrijwilligersbeleid te voeren. De vraag is echter waar je moet beginnen. Veel van de theorie over vrijwilligers gaat over organisaties die het hele jaar door gebruik maken van vrijwilligers en is niet altijd van toepassing op de organisatiestructuur van een festival.

De bedoeling van dit boekje is om je op weg te helpen naar een vrijwilligersbeleid. De inhoud van dit boekje is een mix van hedendaags vrijwilligersbeleid en het vrijwilligersbeleid van Festival Noorderzon Groningen.

Het opzetten van vrijwilligersbeleid is geen kleine klus. Met alleen dit boekje doorlopen kom je er niet. Dit boekje is bedoeld om je op weg te helpen en je inzicht te geven in hoe je met vrijwilligers dient om te gaan.

Harmen



## **Inleiding**

In dit boekje worden de volgende onderdelen besproken:

- Visie;
- Positie;
- Taak;
- Binnenhalen;
- Begeleiden en behouden;
- Erkennen, waarderen en belonen;
- Beëindigen.

De verschillende onderdelen worden toegelicht en zijn voorzien van een checklist. De onderdelen sluiten op elkaar aan, neem ze dus stap voor stap door.

Wil je dieper in gaan op de verschillende onderdelen, dan kan ik je aanraden om eens op de website van [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl) te kijken. Deze organisatie houdt zich bezig met vrijwilligerswerk in Nederland. Dit is een goede bron van informatie om je vrijwilligersbeleid uit te breiden of aan te vullen.

Daarnaast kun je ook eens kijken op de website van je gemeente. Vaak heeft deze de nodige informatie over vrijwilligerswerk in je eigen gemeente.

## **Visie**

Weten waarom je met vrijwilligers werkt en hoe belangrijk ze zijn voor je festival is de basis voor het beleid.

Om een visie te ontwikkelen stel je jezelf de volgende twee vragen:

- Waarom werken we met vrijwilligers?
- Wat hebben we de vrijwilligers te bieden?

Als festival heb je een bepaalde missie of doelstelling voor je festival. Aan de hand van deze missie of doelstelling beantwoord je deze twee vragen. Geef aan waarom je gebruik maakt van vrijwilligers en koppel dit aan de doelstellingen van het festival. Leg uit waarom het voor het festival van belang is dat de vrijwilliger mee helpt. Geef vervolgens aan wat je een vrijwilliger hebt te bieden. Wees duidelijk wat de organisatie biedt in ruil voor de inzet van de vrijwilligers.

De vrijwilliger draagt bij aan het succes van je festival en als organisatie geef je vrijwilligers de kans om onderdeel te zijn van een succesvol festival.

Elk festival heeft iets unieks, laat dit terugkomen in je visie. Formuleer je visie kort en krachtig en laat deze telkens weer terug komen in de communicatie naar de vrijwilligers, de buitenwereld en stakeholders.

## Checklist Visie

Wat willen we met het festival bereiken?	
Waarom werken we met vrijwilligers?	
Wat is de bijdrage van vrijwilligers?	
Waarom zijn vrijwilligers belangrijk voor ons festival?	
Wat hebben we een vrijwilliger te bieden?	

## **Positie**

De organisatie van een festival bestaat vaak uit een vaste kern van mensen die zich bezighoudt met het organiseren van het festival. Vaak is dit een klein team dat al ver voor het festival bezig is om het festival georganiseerd te krijgen. Iedereen heeft een bepaalde verantwoordelijkheid in de aanloop van het festival.

Zorg dat het helder is wie waarvoor verantwoordelijk is. Bepaal waar je vrijwilligers voor in wilt zetten en wie verantwoordelijk is voor de aansturing van deze vrijwilligers. En, bepaal wie verantwoordelijk is voor de werkzaamheden van de vrijwilligers.



### Checklist Positie

Waar zijn vrijwilligers nodig?	
Wie stuurt de vrijwilligers aan?	
Wie is er verantwoordelijk voor de (uitvoering) werkzaamheden van de vrijwilligers?	

## Taak

Uit onderzoek komt naar voren dat een vrijwilliger graag een heldere en korte klus uitvoert. Daarnaast vindt men het vaak belangrijk dat er een duidelijk begin en einde aan de klus zit.

Je hebt bepaald wie voor welke werkzaamheden verantwoordelijk is, waar de vrijwilligers ingezet worden en wie ze gaat aansturen. De volgende stap is om in kaart te brengen welke taken er zijn en hoe deze samengevoegd kunnen worden in een takenpakket en een functie.

Zorg ervoor dat de verschillende taken in een takenpakket, bij elkaar passen. Geef één iemand niet te veel verschillende taken. Schat in hoeveel tijd de uitvoering van de taak kost en wanneer deze uitgevoerd dient te worden. Houdt er rekening mee dat de taken niet op te veel verschillende locaties verricht moeten worden

Bij het samenstellen van het takenpakket hou je rekening met een aantal eisen. De taak moet duidelijk zijn en de kans op succes moet groot zijn. De hoeveelheid werk moet van redelijke omvang zijn en er moet voldoende variatie zijn. Zorg dat de vrijwilliger binnen de taak zijn verantwoordelijkheid kan nemen voor een gedeelte van de invulling.

Op het moment dat je helder hebt welke functies er zijn kun je een functie omschrijven maken. Een functieomschrijving bestaat uit de volgende onderdelen:

- Wat is het doel van de taak?
- Waar ben je verantwoordelijk voor?
- Wat zijn de belangrijkste taken/activiteiten?
- Wie is je aanspreekpunt en/of leidinggevende?

Bedenk een leuke naam voor de functie en gebruik voor elke functieomschrijving dezelfde volgorde: Titel, doel, verantwoordelijk voor, taken/activiteiten en aanspreekpunt en/of leidinggevende.

Hoe beter je de functie omschrijft, hoe makkelijker het is om de juiste persoon aan de functie te koppelen.

### **Checklist Taak**

Welke taken zijn er op het festival?	
Welke taken passen er in een takenpakket?	
Welke functie levert dit op?	

### **Checklist Functieomschrijving**

Wat is de titel van de functie?	
Wat is het doel van je taak?	
Wat zijn je verantwoordelijkheden?	
Wat zijn je belangrijkste taken/activiteiten?	
Wie is je aanspreekpunt en/of leidinggevende?	

--

## **Binnenhalen**

Nu het duidelijk is wat je visie op het vrijwilligerswerk is, je weet waar je de vrijwilligers gaat inzetten en welke taken er uitgevoerd moeten worden kan je gericht vrijwilligers gaan werven.

De missie of doelstelling van het festival samen met de visie op het vrijwilligersbeleid kun je gebruiken als basis voor je wervingsverhaal. Zorg ervoor dat het duidelijk is wat je verwacht van de vrijwilliger en wat de vrijwilliger kan verwachten van de organisatie. Wees bewust van het imago en de identiteit van het festival. Maak het niet mooier dan het is. Als de verwachtingen niet overeenkomen heb je ontevreden vrijwilligers.

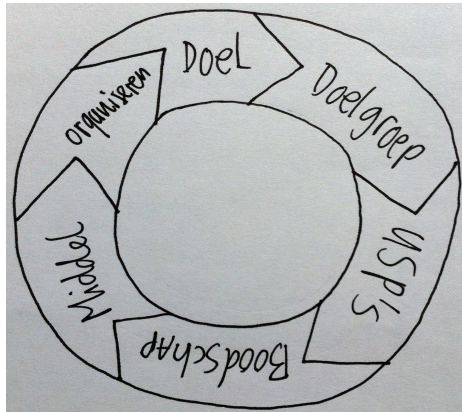
Het werven gaat als volgt in zijn werk. Je begint met het bepalen van het doel van de actie (je wilt 50 vrijwilligers werven). Je bepaalt de doelgroep (wie wil je binnenhalen). Je bedenkt waarom ze bij de organisatie moeten komen meehelpen, wat maakt je uniek (Unique selling Points). Bedenk de boodschap (Missie, visie en USP's). Je bepaalt wat de beste manier is om mensen te benaderen (internet, social media of via-via). Maak vervolgens een draaiboek om dit proces te organiseren.

Zorg dat je direct reageert op een aanmelding. Als je in het aanmeldingsformulier vraagt wat de vrijwilliger graag zou willen doen op het festival, laat ze dan ook hun ervaring erbij vermelden. Neem contact op met de vrijwilliger en ga in gesprek met de potentiële vrijwilliger over de mogelijkheden. Hoe beter je beeld is van de vrijwilliger hoe beter je in staat bent om te bepalen welke functie de vrijwilliger kan uitvoeren.

Voor de vrijwilliger is dit het eerste contact met de organisatie. Je hebt slechts één kans om een positieve indruk achter te laten.

Schakel je eigen netwerk in om vrijwilligers te werven. Vrienden van vrienden zijn een goede doelgroep.

## Checklist Binnenhalen



Wat is het imago of profiel van je festival?	
Hoeveel vrijwilligers zijn er nodig?	
Wat voor type mensen zoek je?	
Wat maakt het festival uniek?	
Welke boodschap wil je overbrengen?	
Hoe wil je de mensen bereiken?	
Hoe ga je dit organiseren?	
Hoe blijf je in contact met iemand die zich aanmeldt?	
Zorg voor een positieve eerste indruk!	

## **Begeleiden en behouden**

Als je vrijwilligers binnenhaalt wil je ze ook graag behouden. Je wilt graag dat ze het volgende jaar weer mee doen. Dit is voornamelijk afhankelijk van het feit of de vrijwilliger het naar zijn zin heeft gehad. Om er voor te zorgen dat iemand het naar zijn zin heeft is het belangrijk om te weten wat de vrijwilliger wil en kan. Een goede match zorgt voor tevreden vrijwilligers.

Het moet duidelijk zijn tijdens het festival wie de vrijwilliger aanstuurt en ondersteunt. Het moet duidelijk zijn waar de vrijwilliger terecht kan voor uitleg of vragen. Van te voren bepaal je wie de vrijwilligers gaat aansturen en wie verantwoordelijk is voor de werkzaamheden.

Tijdens een festival heb je vaak weinig tijd om iemand in te werken. Dit gebeurt tijdens het werk zelf. Hier dien je rekening mee te houden op het moment dat je een vrijwilliger hebt die weinig tot geen ervaring heeft. Degene die deze vrijwilliger aanstuurt en begeleidt zal hier tijd in moeten steken.

Organiseer voor het festival een vrijwilligersbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst kan men kennis met elkaar maken, de werkplek bekijken, kennis maken met degene die aanstuurt en instructie krijgen over de werkzaamheden. Zorg ervoor dat je tijdens deze bijeenkomst inzet op teamwork. In je eentje organiseer je geen festival, dit doe je samen. Voor de vrijwilliger is het belangrijk om er bij te horen.

Zorg ervoor dat de vrijwilliger een informatiepakket ontvangt met informatie over de organisatie, functieomschrijvingen, wie is wie, roosters, eten en drinken, pauze, huisregels, locaties, EHBO, contactpersonen en telefoonlijst etc. Hoe completer dit pakket is, hoe duidelijker het allemaal is voor de vrijwilliger en des te minder vragen krijg je tijdens het festival. Tijdens het festival richt je een crew-office in waar de vrijwilliger zich meldt bij aanvang en waar hij of zij ook terecht kan voor vragen.

Sta open voor de feedback van de vrijwilligers. Zorg ervoor dat ze gehoord worden. Ze zijn het gezicht van het festival.

### Checklist Begeleiden en Behouden

Wie is er verantwoordelijk voor het aansturen?	
Wie geeft instructie?	
Wie begeleidt de vrijwilliger?	
Hoe wordt er overlegd?	
Wat wordt er besproken tijdens de bijeenkomst?	
Wie werkt de vrijwilliger in?	
Wie is het aanspreekpunt?	
Wat moet er in het informatie pakket?	
Hoe regel je inspraak voor de vrijwilliger?	

## **Erkennen, waarderen en belonen**

Erkennen, waarderen en belonen is belangrijk voor het behouden van je vrijwilliger. Erkennen betekent dat de organisatie duidelijk uitspreekt naar zijn vrijwilligers en de buitenwereld toe, hoe belangrijk de vrijwilligers zijn voor de organisatie. Je kunt niet zonder de vrijwilliger!

Door dit te erkennen spreek je waardering uit voor de enorme inzet die vrijwilligers leveren. Zorg ervoor dat je deze waardering op meerdere manieren uit. Noem het in persberichten, interne communicatie en spreek het vooral uit. Waardering uit je ook door het geven van een schouderklopje of een compliment. Zorg ervoor dat je met een glimlach rondloopt.

Een presentje van de organisatie is ook een vorm van beloning. Uit eigen ervaring weet ik bijvoorbeeld hoe belangrijk het is om een crew-shirt te ontvangen.

Elke vrijwilliger kijkt op een andere manier naar erkennen, waarderen en belonen. Uit onderzoek komen de volgende wensen naar voren:

- Persoonlijk aandacht vanuit de organisatie;
- Versteving van de onderlinge band;
- Serieus genomen worden door de organisatie;
- Inhoud van het werk.

Zorg ervoor dat de beloning past bij de organisatie. Het kan zijn dat een vrijwilliger onkosten maakt. Maak hier goede afspraken over. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat een vrijwilliger of een organisatie voor verrassingen komt te staan.

Sinds 2009 zijn vrijwilligers verzekerd via de gemeente. Neem hiervoor contact op met de gemeente om dit te regelen.

Als organisatie dien je er voor te zorgen dat de vrijwilligers goede arbeidsomstandigheden hebben. Op tijd pauze, eten, drinken en een veilige werkplek.



### Checklist Erkennen, Waarderen en Belonen

Wordt het belang van de vrijwilliger erkent door de organisatie?	
Wordt er waardering geuit voor de inzet van de vrijwilliger?	
Hoe wordt er waardering geuit?	
Is dit voldoende?	
Past de beloning bij het festival?	
Zijn er afspraken over onkosten?	
Zijn de vrijwilligers verzekerd?	
Kan de vrijwilliger veilig werken?	

## Beëindigen

Een festival bouwt op naar een bepaald moment. Maanden wordt er gewerkt aan de voorbereiding tot aan de dag of dagen dat het moet gaan gebeuren. Al het gedane werk leidt tot een hoogtepunt, het festival. Na het festival is het voor veel mensen weer “terug naar de realiteit van het dagelijkse leven”.

Voor de vrijwilliger is het belangrijk om het festival af te sluiten. Bied de mogelijkheid om met elkaar af te sluiten. Veel festivals hebben een medewerker bar/restaurant waar, na het festival, de dag doorgenomen kan worden onder het genot van een drankje. Dit geeft de vrijwilliger de mogelijkheid zijn ervaring te delen.

Bedank je vrijwilligers aan het einde van de dag voor de inzet, zorg ervoor dat ze niet ongezien vertrekken.

Eindig het festival officieel met een eindfeest voor alle medewerkers. Doe dit binnen een niet al te lange tijd na afloop van het festival. Als organisatie is dit een mooie manier om de vrijwilliger nog eens te bedanken. Tevens is dit een goed moment om het festival te evalueren en de mening van de vrijwilliger over het verloop van het festival aan te horen. Allemaal belangrijke informatie voor de volgende editie.

Het komt voor dat je als organisatie besluit om vroegtijdig afscheid te nemen van een vrijwilliger. Als een vrijwilliger zich niet houdt aan de huisregels, agressief is, een slechte houding of instelling heeft en geen gehoor geeft aan waarschuwingen, neem je direct afscheid. Zorg ervoor dat je dit samen doet met degene die verantwoordelijk is voor de aansturing van de vrijwilliger. Maak hier duidelijke afspraken over.

Gebruik hiervoor het schema van een slecht-nieuws gesprek. Op internet is uitvoerig beschreven hoe dit in zijn werk gaat. Een goed voorbeeld is terug te vinden op [www.leren.nl](http://www.leren.nl).

Een vrijwilliger kan ook zelf besluiten om voortijdig te stoppen. Probeer dan te achterhalen wat de reden is dat de vrijwilliger stopt. Dit kan goede feedback zijn en mogelijke verbeterpunten opleveren.

### Checklist Beëindigen

Hoe sluit je de dag af?	
Is er ruimte voor de vrijwilliger om na te zitten?	
Hoe vertrekt de vrijwilliger?	
Hoe sluit je officieel af?	
Is er budget voor een feestje?	

## **Tot slot**

Dit boekje is het resultaat van mijn afstudeerscriptie voor de opleiding HRM van de Hanze Hogeschool in Groningen. Mijn scriptie heb ik uitgevoerd bij Festival Noorderzon Groningen waar ik onderzoek heb gedaan naar vrijwilligersbeleid. De gebruikte theorieën in dit boekje is een mix van hedendaags vrijwilligersmanagement ([www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)), het vrijwilligersbeleid van Noorderzon, HRM en mijn eigen ervaring.

Na jaren festivals bezocht te hebben, ben ik een aantal jaren terug vrijwilliger geworden bij het Gideon Festival en is mijn interesse aangewakkerd voor de andere kant van een festival.

Met dit boekje hoop ik een bijdrage te kunnen leveren op het gebied van vrijwilligersbeleid bij (beginnende) festivals.

Tegenwoordig is alles terug te vinden op het internet. Je mag dit boekje daarom probleemloos gebruiken, kopiëren, herschrijven etc. Als je er maar geen geld voor vraagt!

Harmen

[Harmenp@gmail.com](mailto:Harmenp@gmail.com)