

# Hoe succesvol bent u met vrijwilligers?

## Zelfevaluatie



Kennis en advies voor  
maatschappelijke ontwikkeling

NOV

# Succesvol en aantrekkelijk vrijwilligerswerk

## Inleiding

Organisaties waar vrijwilligers werken, willen hun doelen bereiken. Individuele vrijwilligers willen een bijdrage leveren aan de maatschappij, en dan het liefst in een aangename omgeving. Niets nieuws onder de zon. Diverse actuele ontwikkelingen in de samenleving hebben echter grote invloed op de match tussen organisaties en vrijwilligers. Als gevolg van onder andere verzakelijking, digitalisering en een algehele toename van keuzemogelijkheden (en daarmee de onderlinge concurrentie) zullen organisaties meer moeite moeten doen om vrijwilligers te werven en/of te behouden. Een vrijwilliger kan zijn tijd en energie immers op vele manieren besteden en kiest bij voorkeur voor een organisatie die zijn inzet goed benut. En waar het goed toeven is.

Voor uw vrijwilligersorganisatie is het van groot belang aantrekkelijk te zijn voor huidige én nieuwe vrijwilligers, en zaken goed op orde te hebben. Zodat u met deze vrijwilligers uw doelstellingen realiseert en efficiënt met de beschikbare middelen omgaat. Zodat uw organisatie interessant is voor klanten, financiers en partners. Kwaliteit leveren dus. In een vorm die optimaal past bij de doelen, activiteiten, opbouw en sfeer van de organisatie.

Bij het werken aan kwaliteit van vrijwillige inzet gaat het om het vaststellen en vasthouden van zaken die goed gaan. Om het opsporen en aanpakken van punten die beter kunnen. En vooral ook om leren van opgedane ervaringen. De Zelfevaluatie **Vrijwillige Inzet: GOED GEREgeld!** is hierbij een handig instrument.

Bij voldoende score op de Zelfevaluatie kunnen organisaties opgaan voor de landelijke kwaliteitsonderscheiding **Vrijwillige inzet: GOED GEREgeld!** van brancheorganisatie Vereniging NOV. Met deze onderscheiding kunt u op een objectieve manier aan de buitenwereld laten zien dat u het vrijwilligerswerk succesvol en aantrekkelijk heeft georganiseerd. Op [www.nov.nl](http://www.nov.nl) leest u welke maatschappelijke organisaties de onderscheiding al toegekend hebben gekregen.

## Wat vooraf ging

Een in 2002 gehouden inventarisatie onder diverse soorten organisaties met vrijwilligers laat zien dat de meeste van hen het belangrijk vinden om te werken aan kwaliteit(sverbetering). Veel organisaties dóen dat ook al, op onderdelen. Tegelijkertijd blijken organisaties niet goed in staat dit organisatiebreed aan te pakken. Vaak ontbreekt het inzicht in de onderlinge samenhang van allerlei aspecten. Een geschikte methode - qua inhoud en randvoorwaarden goed hanteerbaar voor het vrijwilligerswerk – werd gemist.

Veel maatschappelijke organisaties gaven bovendien aan graag aan de buitenwereld te willen laten zien dat zij hun vrijwillige inzet goed geregeld hebben. Zij waren op zoek naar een vorm van erkenning dat zij een aantrekkelijke organisatie zijn *voor en met vrijwilligers*.

CIVIQ (ondertussen opgegaan in MOVISIE) heeft in 2004, in nauwe samenspraak met een aantal steunpunten vrijwilligerswerk, besloten deze twee zaken aan elkaar te koppelen: interne kwaliteitsverbetering en externe waardering (én promotie).

## De Zelfevaluatie in het kort

In 2005 is de Zelfevaluatie **Vrijwillige Inzet: GOED GEREGELD!** voor vrijwilligersorganisaties ontwikkeld op basis van het behoefteonderzoek en bestaande kwaliteitsmodellen, zoals het INK-managementmodel, de meetlat VWC Heerlen, VORST (VWC Dordrecht) en kwaliteitsinstrumenten voor vrijwilligerswerk van CIVIQ. Deze Zelfevaluatie is een uitgebreide lijst met aspecten over het vrijwilligerswerk, die door een groep medewerkers van de organisatie ingevuld wordt (zie de handleiding verderop). Het resultaat is een 'röntgenfoto' van de kwaliteit van het vrijwilligersmanagement op dat specifieke moment.

De Zelfevaluatie besteedt aandacht aan hoe de organisatie tegen vrijwilligerswerk aankijkt. Hoe het een plek krijgt, bijvoorbeeld in een organisatie waar ook betaald personeel werkzaam is. Aan diverse procedures en regelingen die voor het vrijwilligerswerk belangrijk zijn. En natuurlijk aan de daadwerkelijke uitvoering van het vrijwilligerswerk. Interne uitwisseling hierover brengt de sterke en zwakke punten van de organisatie in beeld. Die kunnen vervolgens worden gekoppeld aan plannen en wensen voor de naaste toekomst. Voor een stevige organisatie is het daarbij belangrijk dat gemaakte afspraken in voldoende mate (= niet te veel, niet te weinig) zijn vastgelegd in beleid, verslagen, regelingen, brochures of op andere wijze.

De Zelfevaluatie is een echt doe-het-zelfinstrument. Elke organisatie met vrijwilligers (of onderdeel daarvan) kan er haar voordeel mee doen.

## Voor wie?

Ondanks de vele verschillen tussen organisaties met vrijwilligers hebben ze één ding gemeen: doelstellingen willen realiseren met (onder andere) de vrijwillige inzet van mensen. De Zelfevaluatie is dan ook geschikt voor elk type organisatie met vrijwilligers. Voor zowel pure vrijwilligersorganisaties als voor organisaties met beroepskrachten én vrijwilligers. Voor zowel kleine als grotere organisaties. Voor organisaties die net beginnen met het in samenhang brengen en vastleggen van afspraken, maar ook voor organisaties die werken aan een meer integraal kwaliteitssysteem.

## Ondersteuning

U kunt begeleiding of advisering krijgen bij het werken met de Zelfevaluatie of een uitgebreider kwaliteitstraject rondom het vrijwilligerswerk in uw organisatie. Neemt u daarvoor contact op met één van de adviseurs van het netwerk **Vrijwillige Inzet: GOED GEREGELD!** in uw buurt (zie [www.nov.nl](http://www.nov.nl)) of met MOVISIE ([www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)).

## Leeswijzer

Hierna volgt een uitgebreide handleiding voor de Zelfevaluatie en de kwaliteitsonderscheiding. Aansluitend treft u de lijsten met relevante aspecten rondom het vrijwilligerswerk in uw organisatie aan. Enkele bijlagen completeren de brochure.

# Handleiding Zelfevaluatie

## Terminologie

In de vragenlijst van de Zelfevaluatie worden begrippen gehanteerd die betrekking hebben op de organisatie en het vrijwilligerswerk. Om verwarring te voorkomen, hierbij een korte uitleg van gebruikte termen:

Vrijwilligers	Iedereen die vanuit betrokkenheid met de organisatie, uit eigen keuze, onbetaalde werkzaamheden verricht voor deze organisatie.
Beroepskrachten	Iedereen die vanuit een betaalde functie werkzaamheden verricht voor de organisatie.
Leidinggevenden	Iedereen (vanuit een vrijwilligers- dan wel betaalde functie) in de organisatie die verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk en/of aansturing van vrijwilligers.
Klanten	Iedereen op wie de organisatie haar activiteiten richt: cliënten, deelnemers, bezoekers, leden e.d.
Samenwerkingspartners	Andere organisaties, groepen of individuen die door hun werkzaamheden mede bijdragen aan de resultaten van de activiteiten die de organisatie onderneemt.

## Onderdelen Zelfevaluatie

De Zelfevaluatie bestaat uit een aantal lijsten met uitspraken over (de kwaliteit) van het vrijwilligerswerk. De uitspraken zijn ingedeeld in vier onderdelen:

**'Richten'** heeft te maken met de doelen van de organisatie, de visie op en uitgangspunten van het vrijwilligerswerk. Welke motieven heeft de organisatie om te werken met vrijwilligers? Wat wil de organisatie met vrijwillige inzet bereiken en wat vindt zij belangrijk in dat werken met vrijwilligers?

Bij een voetbalvereniging zijn de doelen van de organisatie en de visie op vrijwillige inzet nauw met elkaar verweven; door de inzet van *actieve* leden/vrijwilligers krijgen alle leden de gelegenheid hun sport te beoefenen. Bij een verpleeghuis, waar eveneens veel beroepskrachten werken, is dat een ander verhaal. De doelen van de totale organisatie zijn veel ruimer dan die van het onderdeel vrijwilligerswerk binnen het huis. Met de inzet van vrijwilligers wil het verpleeghuis een zekere kwaliteit van (aanvullende) zorg en aandacht bieden aan bewoners.

Daarnaast kan een extra motief van de organisatie zijn, dat mensen die geen betaald werk hebben de mogelijkheid krijgen zich in te zetten voor medeburgers.

**'Inrichten'** heeft te maken met de plaats van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie. En met de procedures met betrekking tot dat vrijwilligerswerk. Duidelijke afspraken over de plek van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie en over de onderlinge afstemming, taakverdeling en samenwerking, dienen ervoor te zorgen dat het vrijwilligerswerk goed verloopt. Dit is zowel voor een klein museum met alleen vrijwilligers van belang als voor een regionale afdeling van Slachtofferhulp: alleen de manier waaróp een organisatie intern haar zaakjes regelt, kan enorm verschillen. Bij dit onderdeel komen ook de randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk aan bod, zoals het naleven van wettelijke regels en de beschikbaarheid van voldoende financiële middelen.

**'Verrichten'** heeft te maken met het échte werk, de uitvoering, en dus ook de *toepassing* van het (vrijwilligers) beleid en de regelingen. De wijze waarop de kwaliteiten van vrijwilligers daadwerkelijk worden ingezet en de manier waarop de begeleiding en scholing van vrijwilligers in praktijk plaats vindt.

Aan de uitvoering kun je zien hoe goed de organisatie in staat is om vrijwilligers en beschikbare middelen optimaal in te zetten. Lukt het de lokale afdeling van een landelijke milieuorganisatie inderdaad om specifieke nieuwe vrijwilligers in huis te halen? Krijgt de politieke partij het daadwerkelijk voor elkaar om de inspraak en medezeggenschap van vrijwilligers goed te laten verlopen?

**'Herinrichten'** gaat over het evalueren van het werk. De resultaten van het vrijwilligerswerk en de tevredenheid van betrokkenen (de vrijwilligers zelf, eventuele beroepskrachten, klanten of leden, relaties en samenwerkingspartners) komen hier aan bod. En de manier waarop evaluaties leiden tot verbeteringen binnen de organisatie. Uit dit onderdeel blijkt of er geleerd wordt van deze ervaringen. En of er voldoende wordt ingespeeld op trends en veranderingen in de maatschappij, bij klanten en leden, etc. Als de organisatie hier goed op scoort, dan stelt zij de toekomst van de vrijwillige inzet garant.

De vier onderdelen van de Zelfevaluatie hangen nauw met elkaar samen. Als bijvoorbeeld de visie op het vrijwilligerswerk onduidelijk is, wordt het lastig om de werkwijze goed te bepalen, de organisatie goed op poten te zetten en de plannen optimaal uit te (laten) voeren. Al met al zal uit het geheel van de Zelfevaluatie blijken of de bedoelingen en plannen (de onderdelen A en B) daadwerkelijk in praktijk worden gebracht (onderdeel C) en ook echt leiden tot de gewenste resultaten, tevredenheid van betrokkenen en verbeteringen van de organisatie (onderdeel D). Specifieke aspecten komen daarom ook vaker voor in de Zelfevaluatie.

## Hoe te werken met de Zelfevaluatie?

### Afbakening organisatie

Allereerst is het van belang te bepalen welke organisatie-eenheid onder de loep wordt genomen. De Zelfevaluatie kan worden toegepast op een totale, zelfstandige organisatie, zoals een sportvereniging, organisatie voor daklozenopvang, verzorgingstehuis of culturele instelling. Binnen een dergelijke organisatie kan er ook voor worden gekozen een te onderscheiden onderdeel te bekijken, bijvoorbeeld een afdeling.

Voor een landelijke of regionale organisatie met lokale afdelingen geldt dat op elk 'niveau' met de Zelfevaluatie kan worden gewerkt. Als het ook maar weer een duidelijk afgebakend onderdeel betreft, waar in ieder geval vrijwilligers werkzaam zijn.

## Werkgroep

Om binnen de organisatie de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te kunnen beoordelen, is het van belang dat de Zelfevaluatie door verschillende medewerkers wordt ingevuld en dat de resultaten vervolgens in een groep met elkaar worden besproken. Denk hierbij aan een groep van minimaal drie en maximaal zeven personen.

Belangrijk is om deze groep zo *breed mogelijk* samen te stellen uit de verschillende lagen van de organisatie. Dus bijvoorbeeld iemand uit het bestuur, de directie of het management, een vrijwilligerscoördinator, eventueel een of twee betaalde medewerkers die werken met vrijwilligers en vanzelfsprekend enkele vrijwilligers (liefst in verschillende functies, bijvoorbeeld coördinerend en uitvoerend). De samenstelling is afhankelijk van het soort organisatie. Op deze manier wordt vanuit verschillende invalshoeken naar (de afspraken omtrent) het vrijwilligerswerk gekeken.

## Werkwijze

1. Iemand wordt voorzitter van de (tijdelijke) werkgroep.
2. De voorzitter vraagt minimaal twee en maximaal zes medewerkers uit verschillende 'lagen'/onderdelen van de organisatie om deel te nemen.
3. In een korte bijeenkomst (maximaal 1 uur) legt de voorzitter aan de werkgroep uit wat de bedoeling en werkwijze is. Afspraken worden gemaakt over het vervolg en een tweede bijeenkomst, enkele weken later, wordt gepland.
4. Alle leden van de werkgroep vullen daarna de Zelfevaluatie individueel in.
5. De tweede bijeenkomst duurt twee tot drie uur. De resultaten van de individueel ingevulde Zelfevaluaties worden besproken en vastgesteld. *Attentie:* het gaat niet om wenselijke scores, maar om de realiteit van nu! De voorzitter probeert gezamenlijke scores te bereiken. Menings- en interpretatieverschillen worden zo goed mogelijk opgelost: kwesties waar men niet uitkomt, worden aangehouden en op een later tijdstip, volgens aanvullende afspraken, alsnog aangepakt. De voorzitter is verantwoordelijk voor het verzamelen van de relevante schriftelijke informatie (bewijsmaterialen).
6. Zo nodig is er nog een extra bijeenkomst voor de afhandeling van resterende zaken.

## Score

Elk van de vier onderdelen van de Zelfevaluatie bevat uitspraken die stuk voor stuk moeten worden beoordeeld door het toekennen van een score van 0, 1, 2 of 3: bovenaan elk schema staat de verklaring van deze cijfers. Na afloop worden deze scores overgenomen in de opgenomen scoretabel.

Het scoren vindt, bij bovenstaande stap 4, eerst *individueel* plaats door elk lid van de werkgroep. Tijdens de tweede bijeenkomst, stap 5, komt de *gezamenlijke* score uit de bus: per vraag, per onderdeel en in het totaal.

## Bewijsmateriaal

Naast het aangeven van scores moet bij iedere uitspraak in de laatste kolom worden aangegeven waar het bewijs van de score te vinden is. Is er een notitie vrijwilligersbeleid en zo ja, waar is betreffend onderdeel daarin te vinden? Zijn afspraken met vrijwilligers vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst? Zijn er brochures voor (nieuwe) vrijwilligers? Zijn er verslagen van (voortgangs)gesprekken met vrijwilligers of van een vrijwilligersbijeenkomst? Van evaluaties of tevredenheidsonderzoeken? Of blijken de regelingen en afspraken uit andere documenten, zoals notulen van vergaderingen?

Ook hier geldt: bij stap 4 benoemt elk lid van de werkgroep *individueel* het bewijsmateriaal per vraag. Het *gezamenlijk* benoemen en bediscussiëren van bewijsmateriaal vindt tijdens de tweede bijeenkomst plaats.

In de apart opgenomen bijlage voor bewijsmateriaal geeft de voorzitter van de werkgroep zo goed mogelijk aan waar de bewijzen te vinden zijn. Anderen binnen de organisatie en ook eventuele buitenstaanders kunnen dan toetsen of de organisatie inderdaad de vrijwillige inzet goed heeft geregeld.

## Het vervolg

De organisatie kan het resultaat van de Zelfevaluatie op verschillende manieren inzetten bij het werken aan de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Verbeterpunten kunnen worden vastgesteld, geclusterd en op basis daarvan vertaald naar concrete acties. Wil de organisatie ook aan de omgeving laten zien dat zij het vrijwilligerswerk succesvol en aantrekkelijk heeft geregeld, dan kan ze bij een vastgestelde score (zie verder) een aanvraag indienen voor de landelijke kwaliteitsonderscheiding **Vrijwillige inzet: GOED GEREGLD!** van Vereniging NOV.

Uit de Zelfevaluatie kan overigens blijken dat de organisatie haar manier van werken met vrijwilligers niet of nauwelijks op papier vastgelegd heeft, maar over het algemeen wel degelijk naar tevredenheid van de werkgroepleden (en achterban!) functioneert. Dan kan het van belang zijn onderlinge afspraken te maken over de aspecten die lager scoren maar wel relevant zijn. Verder is het bijna vanzelfsprekend om het goed functioneren te waarborgen voor de langere termijn: misschien zijn daar extra afspraken voor nodig.

## De kwaliteitsonderscheiding

De organisatie kan er vervolgens voor kiezen een aanvraag in te dienen voor de landelijke kwaliteitsonderscheiding. U krijgt dan te maken met enkele extra regelingen.

## Wie komt in aanmerking?

Alleen een zelfstandige lokale of regionale organisatie *in haar geheel*, zoals een sportvereniging, verzorgingstehuis of culturele instelling, kan de kwaliteitsonderscheiding aanvragen. Bij een brede welzijnsstichting moet het organisatieonderdeel dat in aanmerking wil komen voor de kwaliteitsonderscheiding, goed af te bakenen zijn van de andere onderdelen van die stichting (bijvoorbeeld een peuterspeelzaal binnen een wijkcentrum). In het geval van een stichting voor ouderenzorg kan één van de locaties opgaan voor de onderscheiding. Voor een landelijke organisatie met lokale, regionale of provinciale afdelingen geldt dat alleen een duidelijk aangegeven onderdeel van die organisatie (bijv. een lokale afdeling) een aanvraag kan indienen.

## Vereiste score

De minimaal score is gekoppeld aan ieder onderdeel van de Zelfevaluatie:

- Onderdeel A, 'richten' (5 aspecten): hier mag geen 0- of 1-score voorkomen en maximaal één 2-score. Met andere woorden: een organisatie die bij 'A' een 1-score heeft, komt nog niet in aanmerking voor de kwaliteitsonderscheiding.
- Onderdeel B, 'inrichten' (17 aspecten): hier mogen maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal vier 2-scores voorkomen. Aspect B 14 moet sowieso een 3-score hebben.
- Onderdeel C, 'verrichten' (27 aspecten): hier mogen maximaal drie 0- of 1-scores én maximaal zes 2-scores voorkomen. Aspect C 3 en C 16 moeten in ieder geval een 3-score hebben.
- Onderdeel D, 'herinrichten' (11 aspecten): hier mogen maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal drie 2-scores voorkomen.

N.B. Indien, zoals aangegeven in de laatste kolom van de vragenlijsten, een aspect niet van toepassing is op uw organisatie, dan hoeft u niet te scoren op dit aspect.

## En daarna ...

Bij een voldoende score kunt u op de website van Vereniging NOV ([www.nov.nl](http://www.nov.nl)) een beoordelaar vinden. U vindt hier ook meer informatie over de kwaliteitsonderscheiding **Vrijwillige inzet: GOED GEREGLD!**

De beoordelaar is een adviseur van een vrijwilligerscentrale of steunpunt vrijwilligerswerk in uw buurt die lid is van het *netwerk van adviseurs*, of een adviseur van MOVISIE als er bij u in de buurt geen adviseur is. Op de website van Vereniging NOV worden alle adviseurs in het netwerk en hun werkgebied vermeld, zodat meteen duidelijk is bij wie u terecht kunt.

De adviseur maakt een afspraak voor een gesprek en voert op basis daarvan een beoordeling van de Zelfevaluatie uit. Hij/zij bekijkt de scores, de bewijsmaterialen en spreekt met enkele leden van de werkgroep die de Zelfevaluatie hebben uitgevoerd. De adviseur brengt vervolgens verslag uit aan Vereniging NOV. Wanneer de beoordeling positief is, ontvangt de organisatie voor een periode van drie jaar de kwaliteitsonderscheiding **Vrijwillige inzet: GOED GEREGLD!**. Als blijkt van erkenning en waardering krijgt de organisatie een certificaat uitgereikt. Daarnaast krijgt de organisatie de beschikking over een speciaal digitaal logo, te gebruiken voor publicitaire doeleinden.

## Vragenlijst

### A. 'Richten' van het vrijwilligerswerk

'Richten' heeft te maken met de doelen van de organisatie, de visie op en uitgangspunten van het vrijwilligerswerk. Deze zaken kunnen zijn vastgelegd in bijvoorbeeld een beleidsplan, visiedocument, nota vrijwilligerswerk e.d.

Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3	Vastgelegd in/ blijkt uit:
A 1. Onze organisatie heeft een doelstelling	0	1	2	3	
A 2. Onze organisatie heeft duidelijk wat zij met de inzet van vrijwilligers wil bereiken (het is duidelijk wat het vrijwilligerswerk bijdraagt aan de realisering van de doelstelling van de organisatie)	0	1	2	3	
A 3. Onze organisatie werkt vanuit een visie met vrijwilligers en heeft duidelijk hoe zij met het vrijwilligerswerk wil omgaan	0	1	2	3	
A 4. In onze organisatie bestaat in algemene zin een duidelijk onderscheid tussen betaald werk en vrijwilligerswerk	0	1	2	3	<i>Indien van toepassing</i>
A 5. Binnen onze organisatie zijn er algemeen geldende rechten en plichten voor vrijwilligers	0	1	2	3	

Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:

Geen 0- of 1-scores en maximaal één 2-score

## B. 'Inrichten' van het vrijwilligerswerk

'Inrichten' heeft te maken met de plaats van het vrijwilligerswerk in de organisatie. En met afspraken, regelingen en procedures met betrekking tot dat vrijwilligerswerk. Bij dit onderdeel komen ook de randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk aan bod. Deze zaken kunnen zijn vastgelegd in bijvoorbeeld een nota vrijwilligersbeleid, organogram, handboek vrijwilligerswerk, intakeformulieren, functieomschrijvingen, procedureomschrijvingen, projectplan, gedragscode, brochure, begroting e.d.

Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

					Vastgelegd in/ blijkt uit:
<b>Plaats in de organisatie</b>					
B 1. Vrijwilligers nemen een officiële positie in binnen onze organisatie	0	1	2	3	
B 2. De taakverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten is duidelijk	0	1	2	3	<i>Indien van toepassing</i>
B 3. De taakverdeling tussen (groepen) vrijwilligers is duidelijk	0	1	2	3	
B 4. Het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor de algehele coördinatie van het vrijwilligerswerk	0	1	2	3	
<b>Taken</b>					
B 5. Voor de vrijwilligers zijn de taken en bevoegdheden duidelijk	0	1	2	3	
B 6. Voor de vrijwilligers zijn de werktijden en tijdsinvestering duidelijk	0	1	2	3	
B 7. Voor de vrijwilligers zijn de benodigde kennis en vaardigheden duidelijk	0	1	2	3	
<b>Diverse regelingen</b>					
B 8. Onze organisatie heeft duidelijk hoe zij vrijwilligers werft en selecteert	0	1	2	3	
B 9. Het is duidelijk waar de vrijwilligers medezeggenschap over hebben	0	1	2	3	
B 10. In onze organisatie is duidelijk wat ongewenst gedrag is en hoe daarmee wordt omgegaan	0	1	2	3	
B 11. In onze organisatie is duidelijk hoe conflicten tussen vrijwilligers (en eventuele beroepskrachten) worden behandeld	0	1	2	3	
<b>Randvoorwaarden</b>					
B 12. Onze organisatie heeft financiële middelen voor het regelen en waarderen van het vrijwilligerswerk	0	1	2	3	
B 13. Onze organisatie heeft een onkostenvergoedingsregeling voor vrijwilligers	0	1	2	3	
B 14. Onze organisatie heeft een WA-verzekering voor vrijwilligers	0	1	2	3	>>>

B 15. Onze organisatie heeft een ongeval- verzekering voor vrijwilligers	0	1	2	3	
B 16. Onze organisatie heeft relevante extra verzekeringen voor vrijwilligers (bijv. een auto-inzittendenverzekering)	0	1	2	3	<i>Indien van toepassing</i>
B 17. Onze organisatie heeft een calamiteitenpotje voor vrijwilligers (bijv. bij onverwachte onkosten bij schade)	0	1	2	3	

Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:

Maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal vier 2-scores

B 14. is sowieso een 3-score

## C. 'Verrichten' van het vrijwilligerswerk

'Verrichten' heeft te maken met het échte werk en dus de uitvoering van het (vrijwilligers)beleid. Het gaat hier dus om de daadwerkelijke praktijk van de onderwerpen die onder A. en B. aan de orde zijn gekomen. Bewijsmateriaal bestaat hier niet uit beleidsstukken (dit zijn immers 'slechts' plannen), maar uit bijvoorbeeld notulen, verslagen van gesprekken, ingevulde registraties/ formulieren, evaluatieverslagen e.d.

Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

					Vastgelegd in/ blijkt uit:
<b>Werving, selectie en introductie</b>					
C 1. Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun motieven en beschikbaarheid zijn	0	1	2	3	
C 2. Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun kennis en vaardigheden zijn	0	1	2	3	
C 3. Elke nieuwe vrijwilliger krijgt een contactpersoon binnen de organisatie	0	1	2	3	
C 4. Nieuwe vrijwilligers worden opgevangen, ingewerkt en vertrouwd gemaakt met de organisatie	0	1	2	3	
<b>Begeleiding</b>					
C 5. Er is begeleiding voor de vrijwilligers bij de uitvoering van hun taken	0	1	2	3	
C 6. Met de vrijwilligers worden afspraken gemaakt over de doelen en resultaten van hun inzet	0	1	2	3	
C 7. Vrijwilligers worden ingelicht over voor hen relevante omgangsregels	0	1	2	3	
C 8. Vrijwilligers worden aangesproken op ongewenst gedrag	0	1	2	3	
C 9. Vrijwilligers krijgen informatie die van belang is voor de uitvoering van hun taken	0	1	2	3	
C 10. Begeleiders/leidinggevenden beschikken over de kennis en vaardigheden om vrijwilligers te motiveren en ondersteunen	0	1	2	3	
<b>Inspraak/medezeggenschap</b>					
C 11. Vrijwilligers krijgen relevante informatie over de algehele organisatie	0	1	2	3	
C 12. Vrijwilligers hebben inspraak op de invulling van hun taken en werkomstandigheden	0	1	2	3	
<b>Algemeen</b>					
C 13. Onze organisatie heeft oog voor de diversiteit van vrijwilligers (verschillen in leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, etniciteit e.d.)	0	1	2	3	
C 14. Vrijwilligers krijgen de ruimte om verantwoordelijkheid te nemen (en hun betrokkenheid wordt gestimuleerd)	0	1	2	3	>>>

C 15. Onze organisatie stemt haar vorm van waardering en beloning af op de wensen en behoeften van vrijwilligers	0	1	2	3	
C 16. Onze organisatie voldoet aan de Arbowetgeving voor vrijwilligers	0	1	2	3	
C 17. Onze organisatie informeert vrijwilligers over de regels op het gebied van belastingen en sociale wetgeving rondom vrijwilligerswerk (bijv. bij onkostenvergoedingen)	0	1	2	3	
<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>					
C 18. De organisatie biedt vrijwilligers de mogelijkheid hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen	0	1	2	3	
C 19. Onze organisatie is op de hoogte van eventueel veranderende tevredenheid, wensen en mogelijkheden van vrijwilligers	0	1	2	3	
C 20. Onze organisatie speelt in op de veranderende wensen en mogelijkheden van vrijwilligers	0	1	2	3	
C 21. Vrijwilligers worden ondersteund bij het verbeteren van hun prestaties	0	1	2	3	
C 22. Begeleiders/leidinggevenden kunnen door bijv. cursussen hun kennis en vaardigheden ten aanzien van het werken met vrijwilligers vergroten	0	1	2	3	
<b>Vertrek</b>					
C 23. Onze organisatie houdt bij hoeveel vrijwilligers (voor welke werkzaamheden) vertrekken	0	1	2	3	
C 24. Bij vertrek van vrijwilligers is de overdracht van taken en verantwoordelijkheden geregeld	0	1	2	3	
C 25. Onze organisatie kent de redenen van vertrek van vrijwilligers	0	1	2	3	
C 26. Onze organisatie vraagt vertrekkende vrijwilligers om feedback	0	1	2	3	
C 27. Vrijwilligers die vertrekken kunnen een getuigschrift of certificaat krijgen	0	1	2	3	

Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:

Maximaal drie 0- of 1-scores én maximaal zes 2-scores

C 3. en C 16. zijn sowieso een 3-score

## D. 'Herinrichten' van het vrijwilligerswerk

'Herinrichten' gaat over het evalueren van het werk. De resultaten van het vrijwilligerswerk en de tevredenheid van betrokkenen (de vrijwilligers zelf, eventuele beroepskrachten, klanten of leden, samenwerkingspartners) komen hier aan bod. En de manier waarop evaluaties leiden tot verbeteringen. Deze zaken kunnen blijken uit bijvoorbeeld ingevulde evaluatieformulieren, evaluatie- of projectverslagen, onderzoeksrapporten, perspublicaties e.d.

Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3	Vastgelegd in/ blijkt uit:
D 1. De werving, selectie en introductie van vrijwilligers worden geëvalueerd	0	1	2	3	
D 2. De resultaten van het werk van de vrijwilligers worden geëvalueerd	0	1	2	3	
D 3. De tevredenheid van vrijwilligers wordt onderzocht	0	1	2	3	
D 4. De tevredenheid van beroepskrachten over het werken met vrijwilligers wordt onderzocht	0	1	2	3	<i>Indien van toepassing</i>
D 5. De tevredenheid van klanten/leden/deelnemers die te maken hebben met vrijwilligers wordt onderzocht	0	1	2	3	
D 6. De organisatie evalueert het contact tussen de vrijwilligers en de samenwerkingspartners	0	1	2	3	<i>Indien van toepassing</i>
D 7 De uitkomsten van de evaluaties naar de resultaten van en tevredenheid over het werk van de vrijwilligers, worden gebruikt om verbeteringen in de organisatie aan te brengen	0	1	2	3	
D 8. Vrijwilligers worden betrokken bij het opsporen, verbeterpunten en uitvoeren van verbeteracties	0	1	2	3	
D 9. De organisatie speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen en mogelijkheden die verband houden met het vrijwilligerswerk (denk aan maatschappelijke stages, maatschappelijk betrokken ondernemen e.d.)	0	1	2	3	
D 10. Onze organisatie laat 'de buitenwereld' zien dat zij trots is op haar vrijwilligers(werk).	0	1	2	3	
D 11. Onze organisatie weet wat haar imago is als vrijwilligersorganisatie.	0	1	2	3	

Vereiste score voor de kwaliteitsonderscheiding:

Maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal drie 2-scores

## Scoretabel

Na het invullen van de bovenstaande lijsten neemt u de score per vraag over in onderstaande tabellen.

### Scores A 'Richten'

	Score
A1.	
A2.	
A3.	
A4.	
A5.	
<i>Aantal 1-scores:</i>	
<i>Aantal 2-scores:</i>	
<i>Aantal 3-scores:</i>	

### Scores B 'Inrichten'

	Score
B1.	
B2.	
B3.	
B4.	
B5.	
B6.	
B7.	
B8.	
B9.	
B10.	
B11.	
B12.	
B13.	
B14.	
B15.	
B16.	
B.17.	
<i>Aantal 1-scores:</i>	
<i>Aantal 2-scores:</i>	
<i>Aantal 3-scores:</i>	

## Scores C 'Verrichten'

	Score
C1.	
C2.	
C3.	
C4.	
C5.	
C6.	
C7.	
C8.	
C9.	
C10.	
C11.	
C12.	
C13.	
C14.	
C15.	
C16.	
C17.	
C18.	
C19.	
C20.	
C21.	
C22.	
C23.	
C24.	
C25.	
C26.	
C27.	
<i>Aantal 1-scores:</i>	
<i>Aantal 2-scores:</i>	
<i>Aantal 3-scores:</i>	

## Scores D 'Herinrichten'

	Score
D1.	
D2.	
D3.	
D4.	
D5.	
D6.	
D7.	
D8.	
D9.	
D10.	
D11.	
<i>Aantal 1-scores:</i>	
<i>Aantal 2-scores:</i>	
<i>Aantal 3-scores:</i>	



## Bijlage 2: Handtekeningen deelnemers Zelfevaluatie

Datum	Naam deelnemer	Handtekening	Functie

© MOVISIE, Utrecht, 2e herziene uitgave, maart 2008  
(1e versie: maart 2005)

U mag informatie uit de Zelfevaluatie overnemen onder voorwaarde van de volgende bronvermelding: MOVISIE, Utrecht, 2008.

Deze Zelfevaluatie is met zorg ontwikkeld, in nauwe samenwerking met vrijwilligersorganisaties, vrijwilligerscentrales en steunpunten vrijwilligerswerk en deskundigen kwaliteitszorg.

De Zelfevaluatie is mogelijk gemaakt door financiële steun van het ministerie van VWS.

Auteurs: René Edinga, Elize Smal

Eindredactie: afdeling Communicatie MOVISIE

Ontwerp: Avant la lettre, Utrecht