

Handboek werken met vrijwilligers

Last Modified on 08/05/2023 11:32 am CEST

In dit handboek behandelen we de basis van het werken met vrijwilligers. Hoe vind je de juiste mensen? Met welke regels moet je rekening houden en hoe haal je het beste uit jullie samenwerking? Deze leidraad biedt handvatten voor alle organisaties die werken met vrijwilligers.

Wat is vrijwilligerswerk?

Dat er bijvoorbeeld geen sprake is van een betaalde arbeidsovereenkomst of dienstverband, betekent niet dat je geen afspraken maakt. Deze kunnen worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. Zo'n overeenkomst is voor beide partijen handig, maar niet verplicht (KvK). Let op: niet al het onbetaalde werk is vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk dient altijd een maatschappelijk belang, een organisatie mag dus geen winst maken. Daarbij geldt dat vrijwilligerswerk nooit in plaats van een betaalde baan mag komen (Wet op de loonbelasting). Voor de belastingdienst ben je een vrijwilliger als:

1. je werkt voor:
 - een ANBI (algemeen nut beogende instelling)
 - een sportvereniging of sportstichting
 - een organisatie die geen vennootschapsbelasting betaalt;
2. je niet in dienst bent van deze organisatie;
3. je het werk niet als beroep doet;
4. een eventuele vergoeding zo laag is dat die niet in verhouding staat tot het werk.

Waarom vrijwilligerswerk?

Er zijn verschillende redenen waarom mensen vrijwilligerswerk doen. Dat kan zijn als vrijetijdsbesteding, omdat ze het leuk vinden, maar ook om ervaring op te doen, hun talenten te ontwikkelen, contact met anderen te hebben of omdat het werk/thema hen na aan het hart ligt. Wanneer je vrijwilligers nodig hebt, is het belangrijk niet alleen stil te staan bij wie/wat je zoekt, maar ook bij wat je mensen te bieden hebt. Bedenk waarom ze nou juist graag bij jou vrijwilliger willen zijn.

Volgens Clary et al. (1998) zijn er zes motivaties voor mensen om vrijwilligerswerk te doen. Tak en Karr (2007) voegen daar nog een zevende motivatie aan toe (vrijwilligerswerk aan zet):

1. **Carrieregericht motief** Vrijwilligerswerk om werkervaring en contacten op te doen.
2. **Normatieve motief** Vrijwilligerswerk om bij te dragen aan de maatschappij.
3. **Sociaal motief** Vrijwilligerswerk omdat vrienden/familie het ook doen.
4. **Leermotief** Vrijwilligerswerk om nieuwe ervaringen op te doen en bestaande kennis/kunde te oefenen en vergroten.
5. **Bescherming motief** Vrijwilligerswerk kan een fijne manier zijn om wat afleiding te hebben als het eens wat minder goed met je gaat. Het is natuurlijk niet de oplossing, maar vrijwilligerswerk brengt waardering, een gevoel van ergens bijhoren en een waardevolle invulling van je dag.
6. **Kwaliteitsmotief** Vrijwilligerswerk als kans voor persoonlijke groei.

7. **Pleziermotief** De naam zegt het al, vrijwilligerswerk omdat het leuk is.

Vrijwilligersgerichtheid, met andere woorden het inspelen op wat de vrijwilligers belangrijk vinden, zorgt dat je de juiste mensen vindt en ze graag bij je blijven werken (vrijwilligerswerk aan zet).

Vrijwilligersbeleid

Als je regelmatig met vrijwilligers werkt, is het een goed idee om een vrijwilligersbeleid op te stellen. Het is belangrijk dat je als organisatie een helder beeld hebt van je vrijwilligers. Waarom wil je met vrijwilligers werken? Wat verwacht je van hen en wat verwachten zij van jou? Wat heb je te bieden? Hoe ga je ze begeleiden?

Vrijwilligersbeleid is niet verplicht, maar draagt wel bij aan een professionele manier van organiseren. Ook als je maar met een paar vrijwilligers werkt, kan het goed zijn jezelf de onderstaande vragen eens te stellen (zorgvoorbeter).

Vrijwilligersbeleid stap-voor-stap

- Wat staat er in een vrijwilligersbeleid?
- Wat doet de organisatie en voor wie?
- Wie is er binnen de organisatie verantwoordelijk voor vrijwilligers?
- Welke taken worden er door vrijwilligers gedaan en waarom zet je juist daar vrijwilligers voor in?
- Wat betekenen vrijwilligers voor de organisatie?
- Hoe vind je vrijwilligers en hoe wil je ze binden aan de organisatie?
- Wat wil en kan de organisatie voor de vrijwilligers betekenen?
- Hoe laat je merken dat je hen waardeert?
- Is er sprake van een vrijwilligersvergoeding, een jaarlijks dinertje, een kerst- of verjaarscadeau?
- Welke voorwaarden stelt je organisatie om ervoor te zorgen dat vrijwilligers hun werk goed en verantwoord kunnen doen in een veilige, vertrouwde omgeving?

Het is een goed idee om je vrijwilligersbeleid regelmatig kritisch te bekijken. Helemaal slim is het om dit samen met je vrijwilligers te doen.

Samenwerken

Zorgzaam010 heeft tips voor een goede samenwerking met vrijwilligers verzameld.

1. **Duidelijke taak** Zorg ervoor dat elke vrijwilliger precies weet welke taken er van hem of haar verwacht worden.
2. **Elkaar kennen** Geef alle vrijwilligers een actuele lijst met namen, taken en contactgegevens van alle (relevante) medewerkers.
3. **Inwerken** Ook vrijwilligers moeten ingewerkt worden. Goede informatie vooraf helpt; denk aan een informatiemap waarin belangrijke zaken in staan. Daarnaast moeten vrijwilligers begeleiding krijgen bij het uitvoeren van taken en het leren kennen van mensen.
4. **Begeleiden** Houd regelmatig werkbesprekingen, waarbij vrijwilligers verslag kunnen doen en om hulp of advies kunnen vragen.

5. **Flexibiliteit** Past het werk toch niet bij de vrijwilliger? Maak het bespreekbaar en kijk samen wat wel kan.
6. **Vertrouwen** Waar mensen samenwerken kunnen irritaties ontstaan. Zorg dat ook dit soort zaken bespreekbaar zijn en dat mensen ook meer persoonlijke klachten op een vertrouwelijke manier kwijt kunnen.
7. **Evaluatie** Houd een of twee keer per jaar een (goed voorbereide) bijeenkomst voor alle vrijwilligers, waarin alle zaken rondom het werk van de afgelopen periode besproken kunnen worden.
8. **Betrokkenheid** Geef de vrijwilligers een rol in het (vrijwilligers)beleid van de organisatie. Hierdoor geef je hen het gevoel en vertrouwen een volwaardige plaats in de organisatie in te nemen.
9. **Promotie** Zet je vrijwilligers in het zonnetje als je eens 'de krant haalt', maar bijvoorbeeld ook in je eigen nieuwsbrief of op social media.

Rechten & Plichten

Bij het opstellen van je vrijwilligersbeleid denk je ook na over de rechten en plichten van je vrijwilligers. Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar zeker niet vrijblijvend. De afspraken tussen de organisatie en een nieuwe vrijwilliger leg je het liefst vast in een vrijwilligersovereenkomst.

Vrijwilligers zoeken & vinden

Er zijn op dit moment meer dan 22.000 - geregistreerde - openstaande vrijwilligersvacatures. Hoe valt jouw vacature daartussen op en vind je de nieuwsgierige, gemotiveerde vrijwilliger die bij jouw organisatie past?

Bij het zoeken naar vrijwilligers staan grofweg de volgende drie onderdelen centraal (Zorgzaam010):

- Communicatie; bepaal hoe je de doelgroep wil bereiken.
- Functieomschrijving; beschrijf de werkzaamheden en taken waar het om gaat.
- Profielschets; beschrijf de kenmerken van de vrijwilliger die je zoekt.

Communicatie

- Bepaal de doelgroep die je wil bereiken. Je kunt hierbij werken met een persona. Die helpt je om een gezicht te geven aan jouw doelgroep.
- Plan je campagne (zowel op het vlak van tijd als middelen) en zet een gevarieerde mediamix in (vacaturebank, sociale media, website, beurzen, lokale pers, netwerk, enz.)

Het is een hele kunst om de teksten zo te schrijven dat potentiële vrijwilligers warmlopen. Wat zet je in ieder geval in een vrijwilligersvacature?

Functie

- Welke taken gaat de vrijwilliger uitvoeren?
- Wanneer is de vrijwilliger nodig?
- Hoe vaak en hoeveel uur?
- Wat moet de vrijwilliger kunnen?
- Zijn er nog andere bijzonderheden?

Profiel

Niet iedereen is geschikt voor alle werkzaamheden en niet iedereen past in een team. Daarom kun je ook een profielschets aan je vacature toevoegen. Daarin staat bijvoorbeeld:

- of je iemand uit een bepaalde leeftijdsgroep zoekt, bijvoorbeeld senioren of juist jongeren;
- of je iemand met bepaalde ervaring zoekt;
- hoe je verwacht dat de vrijwilliger samenwerkt en/of een bepaalde mate van verantwoordelijkheid krijgt/neemt.

Zorg ook dat je vacature goed is geschreven en neem snel contact op als iemand op jouw vacature reageert; het liefst binnen twee dagen.

Tien tips

ZorgZaam010 heeft tips voor een topvacature verzameld.

1. **Titel en foto** Zorg voor een bondige, nieuwsgierig makende titel. Durf naast het logo ook te gaan voor een mooie, grappige of unieke foto.
2. **Humor** Een positieve manier van opvallen is met humor. Of omschrijf de activiteiten eens met een knipoog.
3. **Geen clichés** Ben jij ook op zoek naar een flexibele, ondernemende, enthousiaste en communicatief vaardige vrijwilliger vol passie? Oeps – met jou nog zo'n 10.311 anderen.
4. **Geen jargon** Houd het simpel en vooral menselijk.
5. **Missie** Wat vaak mist, is een missie. Waar offert een vrijwilliger zijn kostbare vrije tijd voor op?
6. **What's in it for me?** Schrijf je wervingstekst met de bril van een vrijwilliger op je neus. Waarom willen zij bij jou werken? Beter nog; vraag een huidige vrijwilliger waarom hij/zij zou graag bij jou vrijwilligerswerk doet.
7. **Vragen i.p.v. eisen** 'Functie-eisen' is een woord dat bij reguliere vacatures thuishoort. Toch wordt het op dit moment in 21% van de vrijwilligersvacatures gebruikt. De term 'vrijwilligers' zegt eigenlijk al genoeg. Eisen horen hier niet thuis. Wat dan wel? Denk vanuit het talent dat ieder mens heeft.
8. **Houd het kort** Een vacaturetekst moet iemand binnen een minuut razend enthousiast kunnen maken. Dat betekent overigens ook dat de tekst niet te kort moet zijn; van vaag of onduidelijk wordt niemand enthousiast.
9. **Vrijblijvend en laagdrempelig** Maak (starten met) vrijwilligerswerk laagdrempelig. Toewijding moet groeien; mensen leggen zich niet direct voor een jaar, voor vier uur per week vast.
10. **Koesteren** Blijf doen wat werkt en koester je vrijwilligers. Verander niet om te veranderen.

Campagne

Je verspreidt jouw vrijwilligersvacature natuurlijk het liefst via zo veel mogelijk kanalen. De volgende moet je in ieder geval niet vergeten:

- **Social media** Deel je vacature op bijvoorbeeld Facebook en LinkedIn. Vraag anderen ook om het bericht actief te delen.
- **Netwerk** Veel vrijwilligers beginnen 'via via'. Vraag vrijwilligers die al actief zijn binnen jouw organisatie of zij mensen weten die het ook leuk zouden vinden om te helpen.

- **Free publicity** Lokale media zijn vaak geïnteresseerd in wat gebeurt in de wijk. Stuur een artikel in, nodig een journalist uit of maak zelf een vlog voor bijvoorbeeld OPEN Rotterdam.
- **Vacaturebank** In Rotterdam is Zorgzaam010 is het online platform voor vrijwilligerswerk.

Op Zorgzaam010 vind je een overzicht van alle vraag en aanbod op het gebied van vrijwilligerswerk. Je kunt er zelf ook een vraag/ vacature plaatsen en reageren op het online aanbod van vrijwilligers. Hiervoor moet je een profiel aanmaken via www.zorgzaam010.nl/aanmelden. Het platform is gratis voor organisaties die met vrijwilligers werken.

Sollicitatie

Misschien is dit niet het juiste woord, maar voordat een vrijwilliger bij jouw organisatie start, is het goed om in ieder geval een kennismakingsgesprek te plannen. Hier kun je wat dieper ingaan op de taken, beschikbaarheid, maar ook persoonlijkheid. Na dit gesprek kunnen jullie uitspreken of je een match bent. Ook kun je overwegen om een introductie/inwerkperiode af te spreken. Een goede introductieperiode vormt de basis voor een prettige verhouding tussen de vrijwilliger en de organisatie (Zorgzaam010).

Vrijwilligersovereenkomst

Natuurlijk kun je als organisatie prima mondeling afspraken maken met je vrijwilligers of de basis 'even op de mail zetten'. Soms is het toch een goed idee om het met een vrijwilligersovereenkomst een officieel tintje te geven.

Een vrijwilligersovereenkomst is een lijst met afspraken tussen de organisatie en de vrijwilliger. Een vrijwilligersovereenkomst is niet verplicht, maar zorgt er wel voor dat jullie allebei altijd kunnen terugvinden wat de afspraken waren. Een overeenkomst maakt de samenwerking minder vrijblijvend en zo weet iedereen wat er verwacht kan worden.

Vrijwilligersvergoeding

In de vrijwilligersovereenkomst kan bijvoorbeeld worden opgenomen of er sprake is van een vergoeding. Volgens de Belastingdienst mag de vrijwilliger een vergoeding krijgen die zo laag is dat die niet in verhouding tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk. Dit bedrag is voor de vrijwilliger onbelast en ook de organisatie hoeft deze vergoedingen niet door te geven bij de belastingaangifte. Check voor de actuele stand van zaken altijd [de website van de Belastingdienst](#).

Onkostenvergoeding

Ook kun je afspreken dat vrijwilligers bepaalde onkosten kunnen declareren, denk bijvoorbeeld aan kosten voor reizen, parkeren of een maaltijd. Ook deze bijdrage is voor de vrijwilliger onbelast, maar de organisatie moet wel kunnen aantonen dat de kosten zijn gemaakt. In de vrijwilligersovereenkomst kun je opnemen wat er wel en niet gedeclareerd kan worden, of er sprake is van een maximum bedrag en dat bonnetjes moeten worden ingeleverd.

Verzekering

Er kan altijd iets gebeuren dat je niet van tevoren had gepland. Vrijwilligers kunnen onbedoeld zelf schade oplopen, maar helaas ook veroorzaken. In het tweede geval kun je een beroep doen op een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven. Daarvoor moet het wel duidelijk zijn dat de vrijwilliger onderdeel is van jouw organisatie. Dit is aan te tonen met een vrijwilligersovereenkomst (mkbrecht).

Rechten, plichten, wetten & regels

Als je werkt met vrijwilligers zijn er ook praktische zaken waar je rekening mee moet houden. Denk aan het recht op een veilige werkomgeving, verzekeringen en een eventuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Verzekeren

Een ongeluk zit in een klein hoekje, ook als je werkt met vrijwilligers. Moet je je hiervoor verzekeren en hoe werkt dat dan? Als organisatie is het allereerst belangrijk om na te denken over welke risico's jouw organisatie en vrijwilligers precies lopen en welke verzekeringen je eventueel zelf hebt, voordat je een keuze maakt in de verzekeringen die je afsluit. Het dossier 'Verzekeringen' van het Platform Vrijwillige Inzet geeft duidelijke informatie over de verschillende verzekeringen die mogelijk zijn. Ook vind je er een handig stappenplan om uit te zoeken van welke verzekeringen het verstandig is om ze af te sluiten en waar je daarna nog aan moet denken.

Maasstadpolis

Vrijwilligers in Rotterdam zijn automatisch verzekerd via de Maasstadpolis (Polis voor vrijwilligers). Dit is een algemene vrijwilligersverzekering die de gemeente Rotterdam heeft afgesloten voor haar vrijwilligers. Deze verzekering is gratis wanneer je aan de polisvoorwaarden voldoet. Je hoeft je niet aan te melden voor deze verzekering, zolang duidelijk is welke afspraken er gemaakt zijn tussen de vrijwilliger en de organisatie, bijvoorbeeld in een vrijwilligersovereenkomst.

De Maasstadpolis omvat een ongevallenverzekering, aansprakelijkheidsverzekering en verzekering van persoonlijke eigendommen. In het geval van die laatste twee betreft het een secundaire verzekering. Dit betekent dat er eerst gekeken wordt of de vrijwilliger zelf een verzekering heeft waar de schade op verhaald kan worden. Voor vragen kun je contact opnemen met de gemeente Rotterdam: schadezaken@rotterdam.nl.

Let op: de Maasstadpolis dekt geen leden of bestuur van stichtingen of organisaties, en is niet van toepassing in het geval van het lenen of huren van spullen (bijvoorbeeld een huurauto). Ook bestuurdersaansprakelijkheid, evenementen en rechtsbijstand zijn niet gedekt. Het is dus verstandig om als organisatie zelf nog de afweging te maken of je dit aanvullend wil verzekeren.

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Als een vrijwilliger werkt met jongeren of bijvoorbeeld als bestuurder grote financiële beslissingen mag nemen, kun je overwegen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te vragen. Uit een VOG blijkt dat er geen (justitiële) bezwaren zijn voor de werkzaamheden van de vrijwilliger. Soms kunnen organisaties die werken met vrijwilligers deze VOG gratis aanvragen. Anders kost een VOG ongeveer € 35. De voorwaarden voor een gratis VOG staan op de website van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Als jouw organisatie gebruik wil maken van de Regeling Gratis VOG moet je voldoen aan een aantal voorwaarden die het ministerie van Veiligheid en Justitie stelt. Je kunt deze voorwaarden in hun geheel terugvinden op de website die de gratis verstrekking mogelijk maakt.

Kort gezegd moet je voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Jouw organisatie staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.
- Jouw organisatie bestaat voor minimaal 70% uit vrijwilligers en is een echte vrijwilligersorganisatie (heeft geen winstoogmerk).
- De vrijwilligers die voor jouw organisatie werken zijn niet al op grond van andere wet- of regelgeving verplicht om een VOG aan te vragen.
- Vrijwilligers binnen jouw organisatie werken met minderjarigen en/of mensen met een verstandelijke beperking.

- Jouw organisatie kan aantonen dat er preventief beleid is om seksueel grensoverschrijdend gedrag te voorkomen.

Veilige werkomgeving

Hoewel de Arbowet niet helemaal van toepassing is op vrijwilligers, hebben zij net als werknemers in loondienst recht op veilige en gezonde werkomstandigheden. Vrijwilligers moeten een veilige werkplek hebben en indien nodig worden er instructies gegeven om veilig te kunnen werken. Ook is het belangrijk om de duur van het vrijwilligerswerk in de gaten te houden. Als vrijwilligers lange tijd achter elkaar in touw zijn, kunnen ze steken laten vallen waardoor zij zelf de veiligheid in gevaar kunnen brengen. Daarnaast zijn er voorschriften als het werk ernstige risico's met zich meebrengt, bijvoorbeeld bij:

- grote fysieke belasting;
- risico op gehoorbeschadiging;
- werken op hoogte;

In deze gevallen moet de organisatie zorgen voor passende beschermings- of hulpmiddelen, bijvoorbeeld een steekwagen of oordoppen.

Voor jongeren onder de 18 jaar gelden dezelfde regels als voor betaald werk. Dat betekent dat kinderen tot 16 jaar in principe geen vrijwilligerswerk mogen doen. Of toch wel? Volgens de wet mogen kinderen vanaf 13 jaar buiten schooltijd 'lichte, nietindustriële hulparbeid verrichten'. Wat is dat dan precies? Denk aan hand- en spandiensten zoals vloeren vegen, afwassen of helpen in de speeltuin. Toezicht en voorlichting zijn voor alle jongeren onder de 18 jaar verplicht.

Communicatie

Communiceren met vrijwilligers is essentieel. Zonder heldere communicatie weten vrijwilligers niet wat er van ze verwacht wordt. Daarnaast wil je dat je vrijwilligers goed op de hoogte zijn en blijven van wat er gebeurt in de organisatie.

Begeleiding

Wanneer een vrijwilliger staat te trappelen om bij je starten, kun je die persoon natuurlijk niet zomaar in het diepe gooien. Een gedegen begeleiding zorgt ervoor dat een vrijwilliger goed landt, zich zeker voelt en snel een eigen weg kan vinden.

Aansturen en ondersteunen

Het begeleiden van vrijwilligers doe je door aan te sturen en te ondersteunen. Met aansturen bepaal je doelstellingen en geef je richting aan wat er moet gebeuren; een meer leidinggevende rol. Als je ondersteunt, ben je meer een coach. Je motiveert en helpt de vrijwilliger. Begeleiding is erop gericht om vrijwilligers plezier in hun taken te laten houden en de kwaliteit te verbeteren.

Tips

Zorgzaam010 heeft tips verzameld voor een goede samenwerking met vrijwilligers:

1. **Motivatie** Weet wat de motivatie van de vrijwilliger is voor het doen van het vrijwilligerswerk en stem je begeleiding daarop af.

2. **Inwerken** Ook vrijwilligers moeten ingewerkt worden. Goede informatie vooraf helpt; denk aan een informatiemap waarin belangrijke zaken staan. Voldoende tijd en begeleiding krijgen bij het uitvoeren van taken en het leren kennen van mensen is ook belangrijk.
3. **Contact** Houd regelmatig werkbesprekingen, waarbij vrijwilligers verslag kunnen doen en om hulp of advies kunnen vragen.
4. **Flexibiliteit** Past het werk toch niet bij de vrijwilliger? Maak het bespreekbaar en kijk samen wat wel kan.
5. **Vertrouwen** Waar mensen samenwerken kunnen irritaties ontstaan. Zorg dat ook dit soort zaken bespreekbaar zijn en dat mensen ook meer persoonlijke klachten op een vertrouwelijke manier kwijt kunnen.
6. **Evaluatie** Houd een of twee keer per jaar een (goed voorbereide) bijeenkomst voor alle vrijwilligers, waarin alle zaken rondom het werk van de afgelopen periode besproken kunnen worden. Op die manier blijven vrijwilligers betrokken en krijgen ze de kans om gehoord te worden door de organisatie en door elkaar.
7. **Betrokkenheid** Geef de vrijwilligers een rol in het (vrijwilligers)beleid van de organisatie. Hierdoor geef je hen het gevoel en vertrouwen een volwaardige plaats in de organisatie in te nemen.

Check-up

Het is goed om regelmatig een gesprek met je vrijwilligers te hebben dat verder gaat dan 'Hoe gaat het?'. De volgende zaken kunnen in zo'n 'werkbespreking' aan de orde komen:

1. Voor welke taken is de vrijwilliger verantwoordelijk? Zijn daar vragen over?
2. Is de vrijwilliger tevreden met deze taken? Is het misschien te veel of te weinig werk?
3. Wordt de vrijwilliger blij van het werk? Waarom wel/niet?
4. Hoe is de samenwerking met anderen?
5. Hoe vindt de vrijwilliger de begeleiding? Wat kan er beter?

Feedback

Iemand aanspreken op zijn functioneren is altijd lastig. Helemaal als iemand zich vrijwillig inzet. Toch is het belangrijk om feedback te geven. Plus: feedback kan ook positief zijn! Zo geef je goed feedback (Vrijwilligers aan Zet):

- **Concreet** Geef aan welke concrete situatie zich heeft voorgedaan en wanneer het voorval plaatsvond.
- **Gedrag** Geef feedback op veranderbaar gedrag en niet op persoonlijke tekortkomingen.
- **Persoonlijk** 'Ik vind' in plaats van 'jij doet' komt minder aanvallend over.
- **Balans tussen feedback en complimenten** Vertel wat je goed vindt gaan, maar ook waar het volgens jou beter kan. Vind hierin een balans en benadruk dat je blij bent met de inzet van de vrijwilliger.
- **Timing** Feedback geven werkt het beste op een moment dat je er rustig over kunt praten, maar wacht ook niet te lang met een onderwerp aankaarten.
- **Actie/reactie** De vrijwilliger kan het eens zijn met je feedback, maar dat hoeft niet. Spreek over hoe je hier in de toekomst mee omgaat.

Als organisatie moet je dus ook feedback van je vrijwilligers willen ontvangen:

- Laat merken dat hun feedback waardevol is en koppel terug wat er mee wordt gedaan en wanneer.
- Kies een vorm die bij de organisatie en de vrijwilligers past. Voor de een is dat een schriftje bij de balie, voor de andere een e-mail naar de contactpersoon of misschien wel een Trello bord.
- Houd bij welke feedback binnenkomt. Zo kun je zien of bepaalde zaken bij meer mensen spelen. Houd hierbij rekening met persoonlijke informatie en/of persoonsgegevens (AVG).

Belonen

Vrijwilligers zijn goud waard. Hoe beloon je deze onbetaalbare krachten? Daarbij staan drie termen centraal, alle met eigen voorbeelden: erkenning, waardering en uitbetaling.

Erkenning

Het is essentieel om te laten merken dat de vrijwilliger belangrijk, zo niet onmisbaar is voor jouw organisatie. Dat doe je door je zaken goed op orde te hebben, bijvoorbeeld met een vrijwilligersbeleid en goede begeleiding, te zorgen dat de kwaliteiten van de vrijwilliger tot hun recht komen binnen een prettige werkomgeving, en je vrijwilligers goed op de hoogte te houden en inspraak te geven.

Waardering

Waardering is maatwerk. De ene vrijwilliger is blij met een kerstpakket, de ander wil liever een schouderklopje. Denk ook aan 'secundaire arbeidsvoorwaarden' als toegang tot optredens, gebruik van materialen of het volgen van een cursus samen met collega's in loondienst. Vergeet ook de professionele waardering niet, bijvoorbeeld via een mooie aanbeveling op LinkedIn. Ook kun je via Europas gratis en heel eenvoudig samen met je vrijwilliger(s) een professioneel uitzien certificaat maken, waar onder andere op staat hoelang de vrijwilliger actief is geweest en welke kennis, competenties en vaardigheden zijn opgedaan.

Cadeautips

- Zorgzaam010 heeft jaarlijks een decemberkalender, waarbij vrijwilligers kunnen kiezen uit verschillende cadeautjes. Deze kalender is beschikbaar voor alle vrijwilligers, dus ook die actief zijn bij jouw organisatie.
- Zorg voor een attentie: een kaartje of een persoonlijke brief bijvoorbeeld bij verjaardagen en jubilea of belangrijke gebeurtenissen in het privé leven van de vrijwilliger.
- Roep de 'Vrijwilliger van de maand/het jaar' in het leven: je kiest als organisatie dan elke maand of elk jaar de beste vrijwilliger en zet de winnaar in de schijnwerpers.
- Geef jullie project/vrijwilligersgroep op voor lokale of landelijke prijzen.
- Organiseer een vrijwilligersdag (brunch, uitje, borrel, teambuildingsdag of spelletjesmiddag).
- Bij The Happy Volunteer vind je nog eens 40 originele bedankjes die jij jouw vrijwilligers kunt geven.

Vrijwilligersvergoeding

Tot slot kun je ervoor kiezen een vrijwilligersvergoeding uit te betalen. Volgens de Belastingdienst mag de vrijwilliger een vergoeding krijgen die zo laag is dat die niet in verhouding staat tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk. [De maximale hoogte vind je hier](#). Dit bedrag is voor de vrijwilliger onbelast en ook de organisatie hoeft deze vergoedingen niet aan de belastingdienst door te geven. Voor vrijwilligers ouder dan 27 jaar heeft dit bijvoorbeeld ook geen invloed op een eventuele bijstandsuitkering. Vrijwilligers jonger dan 27 jaar met een

bijstandsuitkering moeten wel opletten. Zij moeten kunnen aantonen dat er ook echt kosten zijn gemaakt. In dit geval is een onkostenvergoeding soms beter. Als een vrijwilliger meer ontvangt en het bedrag is hoger dan de door de vrijwilliger gemaakte kosten (aantoonbaar met bonnetjes), is de hele vergoeding belast. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor het aangeven van deze inkomsten bij zijn/ haar aangifte inkomstenbelasting.

[Cultuur Concreet - Vrijwilligers - de basis.pdf](#) 

Dit artikel is opgesteld door/ in samenwerking met [BMC/ Advies op Maat](#). Heb je een verdiepende vraag of wil je een andere vraag stellen waarop je het antwoord niet in de Kennisbank kunt vinden? Dien die vraag dan in door een e-mail te sturen naar netwerk@zorgzaam010.nl.

Kennisbank Zorgzaam010