



► Foto's: © Herita vzw

## 1. Erfgoedorganisaties en vrijwilligers — een handleiding

Veel erfgoedorganisaties zijn afhankelijk van vrijwilligers: voor hun evenementen, registratieprojecten of zelfs hun dagelijks beheer. Ook bij Herita werken we al enkele jaren met vrijwilligers en hebben we een diverse groep van vrijwilligers gevormd, die ons bijstaan bij allerlei taken. Herita deelt graag haar ervaring en neemt dan ook initiatieven om andere organisaties te helpen bij het ontwikkelen of optimaliseren van hun vrijwilligersbeleid en -werking. Hoe begin je aan een eigen vrijwilligerswerking? En als je al een vrijwilligerswerking hebt, hoe kan je die dan optimaliseren?

In dit kennisdossier gaan we op verkenning: wat willen vrijwilligers vandaag de dag (A) en aan welke wettelijke voorwaarden moeten jouw organisatie en je vrijwilligers voldoen (B)? Daarna gaan we uit van onze eigen Herita-ervaring om je met concrete tips op weg te helpen, met facetten als: visie op vrijwilligerswerk, vrijwilligers rekruteren, onthalen en begeleiden, afscheid nemen van vrijwilligers...(C) In mei 2014 organiseerde Herita, in samenwerking met Heemkunde Vlaanderen, een studiedag in Mechelen. Daar brainstormden organisaties en vrijwilligers samen over hoe je in een erfgoedorganisatie een goede vrijwilligerswerking uitbouwt. Ook uit die studiedag haalden we tips voor dit kennisdossier.

Dit dossier is zowel bestemd voor organisaties die met vrijwilligers werken als voor organisaties die volledig uit vrijwilligers bestaan. Let wel: dit is geen allesomvattend dossier met alles wat er te weten valt over vrijwilligerswerk. Het gaat vooral uit van de ervaringen van onze eigen organisatie en onze leden, en put uit onze samenwerking met partners. Aan het einde geven we een lijst met contactpunten en publicaties waar je terecht kan voor meer informatie.

## 2. Vrijwilligers: hoe begin je eraan?

### A Inleiding: het vrijwilligerswerk van de 21ste eeuw



> Foto: © Herita vzw

Het voorbije decennium kreeg het concept 'vrijwilligerswerk' stilaan een andere invulling. Organisaties nemen vrijwilligers en vrijwilligerswerk meer en meer op in hun beleid, zoals ze uiteraard aan het eigen personeel aandacht schenken, en staan stil bij de noden van de vrijwilligers in de 21ste eeuw. We hebben het dan ook almaar vaker over 'de nieuwe vrijwilliger'.

1. Koen Vermeulen geeft interactieve workshops over vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement. Meer informatie vind je op zijn [website](#).

Zo draait het in het huidige vrijwilligerswerk rond *customer delight*, volgens consulent Koen Vermeulen<sup>1</sup>: je behandelt vrijwilligers als de 'klanten' van je organisatie. Je moet ze verwennen, en door je eigen goede handelingen en goed imago moet je vrijwilligers 'verdienen'. *Customer delight* kun dan ook letterlijk vertalen als 'klantengenot'. Is de klant/vrijwilliger tevreden? Dan komt hij terug. Het concept spoort organisaties dan ook aan om er eerst en vooral voor te zorgen dat hun klanten (in dit geval: vrijwilligers) tevreden zijn: als dat het geval is, halen zij andere klanten/vrijwilligers binnen. En tevreden 'klanten' zorgen ook voor tevreden werknemers.

Maak even kort deze denkoefening: wanneer was je voor het laatst echt tevreden als klant en zou je naar die plek teruggaan? Mensen hebben de neiging om slechte herinneringen te onthouden en goede ervaringen snel te vergeten, behalve als ze buitengewoon positief zijn. Anders gezegd: als je echt tevreden klanten/vrijwilligers wil, zorg dan voor net dat extra. Zo creëer je enthousiasme over de organisatie, gaan mensen hun positieve emoties ook uiten en zullen ze de relatie willen voortzetten en verbeteren. En zo zullen ze jouw organisatie bij anderen aanbevelen. Met andere woorden: wie zorgt voor een grote klanttevredenheid, zorgt voor zijn imago.

Hoe creëer je *customer delight*? Overtref de verwachtingen, bijvoorbeeld door een aanbod op maat aan te bieden: iedereen die binnenkomt behandel je in principe alsof hij/zij de eerste is. Creëer een belevenis, een cultuur van echt respect: iemand is niet "maar een vrijwilliger". Respect breng je tot stand door samen te kijken, te plannen en te evalueren.

Vrijwilligers worden dus de klanten van je organisatie. Als organisatie moet je de 'organisatiebril' even afnemen en je afvragen: wat verwachten onze klanten/vrijwilligers? En wat geven wij ze? Als je gaat nadenken over deze vragen, zet je de eerste stappen in de richting van een (goede) vrijwilligerswerking. Dit zijn de denkoefeningen:

- visie: wat is de visie van jouw organisatie op vrijwilligerswerk en vrijwilligers?
- rekruteren en onthaal: hoe ga je vrijwilligers werven en ontvangen?
- coachen, evalueren en exit: hoe begeleid je vrijwilligers in hun werk?

In C gaan we dieper én praktisch in op elk van deze vragen.

2. Voor het uitgebreide juridische kader rond de vrijwilligerswetgeving verwijzen we je graag naar het Vlaams Steunpunt en de provinciale steunpunten voor vrijwilligerswerk. Een overzicht daarvan vind je op het einde van dit dossier.

3. Voor de volledige vrijwilligerswetgeving, [klik hier](#).

## B Het regelgevend kader<sup>2</sup>

Wanneer je als organisatie werkt met vrijwilligers of wanneer je organisatie volledig bestaat uit vrijwilligers, moet je een aantal wettelijke verplichtingen volgen. Vrijwilligers inschakelen brengt voor een organisatie dan ook wat administratie met zich mee.

De wetgeving<sup>3</sup> definieert vrijwilligerswerk als volgt:

1. *Vrijwilligerswerk is elke activiteit die onbezoldigd en onverplicht wordt verricht, ten behoeve van één of meer personen, andere dan degene die de activiteit verricht, van een groep of organisatie of van de samenleving als geheel; die ingericht wordt door een organisatie anders dan het familie- of privéverband van degene die de activiteit verricht; en die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling.*
2. *De vrijwilliger is elke natuurlijke persoon die een activiteit verricht zoals omschreven in 1.*
3. *Een organisatie is elke feitelijke vereniging of private of publieke rechtspersoon zonder winstoogmerk die werkt met vrijwilligers.*

### Wie mag vrijwilligerswerk doen?

Iedereen vanaf 15 jaar kan zich inzetten als vrijwilliger. Er zijn bijzondere regels voor bepaalde categorieën van mensen:

- Werklozen: mogen vrijwilligerswerk doen, op voorwaarde dat ze dit aangeven bij de [Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening](#). Bij twijfel kan je terecht bij de RVA voor meer informatie.
- Bruggenpensioneerden: vallen over het algemeen onder dezelfde voorwaarden als werklozen.
- Arbeidsongeschikten en invaliden (mensen met een uitkering van het RIZIV): kunnen zonder meer vrijwilligen als ze de toestemming krijgen van de adviserend geneesheer. Dat is niet hetzelfde als een doktersbriefje!
- Personen met een andere nationaliteit: enkel personen die resideren binnen de Europese Unie of 'gelijkgestelde' vreemdelingen kunnen vrijwilligerswerk verrichten.
- Leefloongerechtigden: ook hier geldt de regel dat zij hun dossierbeheerder inlichten.

### Wat moet een vrijwilliger weten?

Het is heel belangrijk dat vrijwilligers weten in welke organisatie ze terechtkomen. Deze **informatieplicht** houdt in dat organisaties transparant zijn en hun vrijwilligers informeren over de sociale doelstelling en het juridisch statuut van de organisatie, de verantwoordelijken, verzekeringen, mogelijke risico's, het type van vergoeding, de geheimhoudingsplicht...

### Waar heeft de vrijwilliger recht op?

Er bestaan twee types vergoedingen: een **forfaitaire kostenvergoeding** en een **reële kostenvergoeding**. De twee mogen onder geen beding worden gecombineerd, ook niet bij verschillende organisaties. Er is een derde systeem dat enkel onder strikte voorwaarden kan worden toegepast en dat een beperkte combinatie mogelijk maakt van de forfaitaire vergoeding met een vervoerskostenvergoeding (dat is een reële

kostenvergoeding die toelaat dat er boven op de forfaitaire vergoeding maximum 2000 km/jaar kilometervergoeding betaald wordt).

### *Hoe is een vrijwilliger verzekerd?*

De organisatie waarvoor de vrijwilliger werkt is aansprakelijk voor eventuele fouten. Zij moet dan ook een **polis burgerlijke aansprakelijkheid** (BA) afsluiten. Deze verplichting geldt niet voor feitelijke verenigingen: hier zijn de vrijwilligers zelf aansprakelijk.

Als organisatie kan je vrijwilligers ook verzekeren voor **lichamelijke schade** die ze kunnen oplopen. Een goede raad: schat alle risico's goed in en ga de nodige verzekeringen aan: aansprakelijkheid, schade aan goederen, rechtsbijstand, overlijden, blijvende ongeschiktheid, tijdelijke ongeschiktheid, medische kosten...

### **Premies en subsidies**

Verenigingen kunnen bij hun provinciale steunpunt (zie de lijst met contactpunten achteraan in dit dossier) genieten van een gratis verzekering voor vrijwilligers, op voorwaarde dat ze erkend zijn als vrijwilligersorganisatie. Je kan zo'n erkenning aanvragen bij het provinciebestuur.<sup>4</sup>

Cera ondersteunt lokale, regionale en nationale projecten en organiseert initiatieven ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Meer info: [www.cera.be](http://www.cera.be).

4. Meer informatie over gratis verzekeringen vind je [hier](#).

## C Praktijkvoorbeelden

Hier gaan we dieper in op enkele deelaspecten van een goed vrijwilligersbeleid: visie; rekruteren en onthaal; coachen, evalueren en exit. We doen dat aan de hand van de ervaringen van Herita, waar we de visie op vrijwilligerswerk inpassen in de bredere visie van de organisatie.

### **Waarom werkt Herita met vrijwilligers?**

De meer dan 160 Herita-vrijwilligers hebben een toegevoegde waarde bij het realiseren van de ambities en doelstellingen van de organisatie: dat is het grote uitgangspunt. Herita werkt dan ook met vrijwilligers:

- > om het lokale draagvlak voor erfgoed te verbreden en te verdiepen, en zo het publiek warm te maken voor erfgoed;
- > om de belevingswaarde van erfgoed voor het publiek te optimaliseren.

Anders gezegd: Herita werkt met vrijwilligers om de betrokkenheid met de gemeenschap en het publiek te creëren en te verstevigen. Vrijwilligers uit de eigen lokale gemeenschap hebben vaak goede contacten met andere lokale organisaties en instanties of individuen. Ze vormen op die manier over heel Vlaanderen een netwerk van mensen die je 'ambassadeurs' kunt noemen. Samen met hen kunnen we het maatschappelijk debat over erfgoedzorg aanwakkeren.

Herita geeft haar vrijwilligers ruimte om zich te ontplooiën en actief bezig te zijn. Ze hebben sociale contacten en maken goed omkaderd deel uit van de organisatie. Dat is ook waar het vrijwilligers om te doen is.

**“MEEWERKEN OM HET ERFGOED IN STAND TE HOUDEN EN OPEN TE STELLEN, DAT VIND IK BELANGRIJK. DIT WIL IK MET ZO VEEL MOGELIJK MENSEN DELEN, ZODAT WE ALLEMAAL SAMEN VAN HET ERFGOED KUNNEN GENIETEN.”**

– FRANCIS HENDRIKS,  
VRIJWILLIGER IN KASTEEL  
BEAUVOORDE SINDS 2011.

## Twee types

Bij Herita zijn er twee types vrijwilligers. De 'site-gebonden vrijwilligers' zorgen mee voor de openstelling van een van onze monumenten: het onthaal van de bezoekers, baliewerk, 'de poort', parkeerwacht, maar ook inhoudelijk onderzoek, de ondersteuning van evenementen, openstelling voor groepsbezoeken, het onderhoud van de site en het groen... Dit engagement maken ze op regelmatige basis waar. Binnen een team van vrijwilligers wisselen ze elkaar af.

**“SINDS MIJN PENSIOEN BEN IK ALS HERITA-VRIJWILLIGSTER ACTIEF AAN DE BALIE VAN HET PALEIS OP DE MEIR, IN HARTJE ANTWERPEN. HERITA BEHEERT MOMENTEEL GEEN MONUMENTEN IN OOST-VLAANDEREN, MAAR HET WERK IS DE VERPLAATSING WAARD. IK ONTMOET VEEL MENSEN EN KAN MIJN TALEN OEFENEN. AF EN TO SPRING IK OOK BIJ OP DEN WOLSACK, HET HOOFDKANTOOR VAN HERITA.”** – RIA BAUWENS, VRIJWILLIGER IN HET PALEIS OP DE MEIR

Andere, 'mobiele' vrijwilligers voeren voor Herita promotie over heel Vlaanderen. Zij zijn niet gebonden aan een site of monument. Hun engagement is eerder 'op oproepbasis', als er evenementen zijn. Zij begeleiden exclusieve bezoeken, werken mee aan de jaarlijkse Herita-dag en ondersteunen de site-gebonden vrijwilligers bij grote evenementen. Open Monumentendag is het grootste evenement waarvoor Herita vrijwilligers inschakelt.

## Taken van Herita-vrijwilligers

- openstelling van sites: baliewerk, onthaal, parkeerwacht, poortwacht, evenementen...
- promotie van Herita op evenementen van Herita zelf of van andere organisatoren
- ondersteuning bij evenementen en exclusieve bezoeken
- administratie
- inventarisatie
- fotografie
- muzikanten
- redactie
- groenonderhoud
- vormgeving
- vrijwillige molenaar

## Hoe rekruteer je vrijwilligers? Hoe doet Herita het?

### Stap 1

Stel jezelf de vraag: wie zoeken we? Wat moeten de kennis, vaardigheden en talenten van de vrijwilliger zijn om de taken uit te voeren? We kijken welke doelgroepen we nodig hebben en waar we die mensen kunnen vinden. Bij Herita trekken we vrijwilligers aan met een warm hart voor erfgoed en een liefde voor geschiedenis. Mensen die sociaal zijn en bereid zijn een handje toe te steken. We vinden ze lokaal, letterlijk rondom de betrokken monumenten.

**“VRIJWILLIGER IN HET FORT BEN IK AL SEDERT FEBRUARI 2002 EN IK DOE HET NOG ALTIJD EVEN GRAAG. NA EEN DAGJE ‘FORTEN’ KOM IK THUIS MET VELE ANEKDOTES. ZO HEEFT OOK JOHN ZICH ALS VRIJWILLIGER AANGEBODEN.”** – RITA EN JOHN VANDENBROELE-VANDECASTEELE, VRIJWILLIGERS IN FORT NAPOLEON

## Stap 2

Bepaal de communicatiekanalen. Denk aan je doelgroep en ga na welke lokale kranten en infobladen ze lezen, naar welke lokale radio of tv ze luisteren en kijken.

Gebruik de website en Facebook-pagina van je organisatie om vacatures op te plaatsen en gebruik sleutelwoorden die via Google makkelijk te vinden zijn. Naast de lokale pers is dit voor Herita het belangrijkste kanaal om vrijwilligers te vinden. We zetten vacatures ook op overkoepelende websites als [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be) of [www.cultuurnet.be](http://www.cultuurnet.be). Dat zorgt voor herkenbaarheid en de nodige promotie.

Bij Herita spreken we vooral ook direct mensen aan die we kennen: contactpersonen van de organisatie, de gemeente, de provincie, de verenigingen, bezoekers, vrijwilligers en geïnteresseerden. Verzamel op regelmatige basis de e-mailadressen van geïnteresseerden. Plaats bijvoorbeeld een link op je website of in je mail met de boodschap: “Wil je op de hoogte gehouden worden van onze organisatie, geef dan hier je e-mailadres.” Dat levert een mooi netwerk aan contacten op, zowel van verantwoordelijken die de boodschap kunnen doorgeven als van potentieel geïnteresseerden. Zo werk je niet alleen van bovenaf, maar ook van onderuit binnen je netwerk. Mensen komen je boodschap dan op verschillende plaatsen tegen!

## Stap 3

Daarnaast formuleren we de boodschap op een originele manier, die ook duidelijk zegt waar het over gaat. Deel bijvoorbeeld uitvoerige takenlijsten op in kleine subvacatures. Zo kan je mensen laten proeven van het vrijwilligen in je organisatie en zetten ze geleidelijk aan misschien de stap naar meer. Drempels verlagen, dus.

## Stap 4

Onze huidige vrijwilligers zijn de beste ambassadeurs. Zij spreken weer andere mensen aan en motiveren hen om zich in te schrijven als vrijwilliger bij Herita. Bij het ‘meelopen’ en inwerken voelen nieuwe vrijwilligers de sfeer en de manier waarop er wordt gewerkt. Als dat goed zit, is dat heel motiverend.

## Stap 5

Bij het kennismakingsgesprek maken we duidelijk voor welke taken we vrijwilligers nodig hebben. We bekijken samen met de vrijwilliger of we eventueel taken kunnen splitsen of juist combineren. Deze flexibiliteit spreekt de vrijwilligers enorm aan.

## Stap 6

Op het einde van een wervingscampagne evalueren we het proces. Wat is voor herhaling vatbaar? Moeten we ergens bijsturen en hoe?

**“IK WORD GEAPPRECIÉERD IN KASTEEL BEAUVOORDE EN IK VOEL ME ER THUIS. ER IS EEN VRIENDELIJK ONTHAAL, KOFFIE, ER IS ALTIJD IEMAND AAN WIE IK IETS KAN VRAGEN, ALS DAT NODIG IS. HET KASTEEL IS EEN PARELTJE IN DE WESTHOEK, MET UNIEKE MOOIE MEUBELSTUKKEN. IK VIND HET OOK EEN UITDAGING OM MIJN TALEN TE OEFENEN MET DE ANDERSTALIGE BEZOEKERS. EEN VRIENDIN DIE VRIJWILLIGER IS IN KASTEEL BEAUVOORDE, HEEFT ME DESTIJD GEVRAAGD OM VRIJWILLIGER TE WORDEN. IK BEN KORT DAARNA OP GESPREK GEWEEST... EN MOCHT METEEN STARTEN!”** – RITA OSAER, VRIJWILLIGER IN KASTEEL BEAUVOORDE SINDS 2006

**“IK BEN NOG NIET ZO LANG VRIJWILLIGER IN HORST, MAAR WERD METEEN GETROFFEN DOOR DE POSITIEVE SFEER ONDER DE VRIJWILLIGERS. JE WORDT ALS NIEUWELING METEEN IN DE GROEP OPGENOMEN. EN IK VIND HET HEEL TOF DAT JE NIET ENKEL ACHTER DE SCHERMEN WERKT, MAAR OOK VEEL DIRECT CONTACT HEBT MET DE BEZOEKERS.”**

– DANIEL STRUYS,  
VRIJWILLIGER IN HET KASTEEL  
VAN HORST SINDE AUGUSTUS  
2013

## Hoe worden vrijwilligers onthaald bij Herita?

### Stap 1

Om te beginnen: verlies bij de start van nieuwe vrijwilligers je trouwe vrijwilligers niet uit het oog. Communiceer tijdig over het feit dat je nieuwe vrijwilligers werft. Bevestig hen in hun werk, motiveer ze en laat hen kennismaken met de nieuwe vrijwilligers. Ze kunnen een verschillende achtergrond hebben en ook andere wensen.

### Stap 2

Vrijwilligers melden zich bij Herita meestal aan via mail. We bellen ze op voor een kennismaking en laten hen een infofiche invullen. Zo hebben we meer informatie over onze vrijwilligers, ook voor administratieve doeleinden. Daarna volgt een gesprek. Hierin toetsen we de wederzijdse verwachtingen. Door de verscheidenheid aan taken en intensiteiten lukt het vaak om vrijwilligers meteen in te zetten. Ze krijgen een vrijwilligersovereenkomst, een informatienota en een eerste kostenrapport.

### Stap 3

Er is een duidelijke taakomschrijving en een eigen briefing. Op de locatie zelf krijgen de site-gebonden vrijwilligers vaak een handleiding. Die gaat over praktische zaken, zoals kassasystemen, het openen en afsluiten van het monument of het inschakelen van het alarm.

### Stap 4

Voor bepaalde taken ontvangen de vrijwilligers een Herita T-shirt en -badge, een welkomstpakket met de publicaties van Herita en folders van de sites. Herita-vrijwilligers worden meteen volwaardige Herita-leden. Met hun lidkaart kunnen ze deelnemen aan de activiteiten. Daarnaast ontvangen ze ook de nieuwsbrief.

### Stap 5

Elke vrijwilliger krijgt een contactpersoon toegewezen voor een site of taak. Daar kan de vrijwilliger steeds bij terecht. Voor algemene zaken rond vrijwilligerswerking is de verantwoordelijke voor de vrijwilligerswerking het aanspreekpunt.

## Hoe begeleiden, vormen en motiveren we bij Herita onze vrijwilligers?

### Stap 1

Inspraak van vrijwilligers en luisteren naar vrijwilligers versterkt de betrokkenheid van beide partijen. Bepaal een kader waarbinnen je inspraak kunt geven en doe geen valse beloften. Bij Herita staan we open voor suggesties, bekijken intern wat haalbaar is en koppelen terug met de vrijwilliger wat we (niet) kunnen opnemen en waarom.

### Stap 2

We communiceren via de mail of nieuwsbrief over de doelen van de vrijwilligerswerking en de resultaten van het werk. De vrijwilliger kan zich identificeren met het resultaat, waardoor hij zich erkent voelt. Hij voelt zich persoonlijk betrokken. Communicatie speelt hier een belangrijke rol.



► Groepsfoto van de enthousiaste Herita-vrijwilligers tijdens het eerste vrijwilligersfeest in het Kasteel van Horst [foto: © Herita]

**“HET IS ALTIJD FIJN  
OM MET JULIE SAMEN  
TE WERKEN. OOK NU  
WEER: ZO’N ENTHOU-  
SIASTE MEDEWERKERS  
EN VRIJWILLIGERS!  
ALTIJD TOFFE SFEER  
EN GOEDE ONT-  
VANGST.” – DIRK  
DE GROOTE, MOBIELE  
HERITA-VRIJWILLIGER**

### Stap 3

We organiseren infoavonden over onder andere nieuwe onderzoeken of rondleidingen. We nodigen de vrijwilligers ook uit op speciale momenten, zoals een opening na een restauratie, een nieuwjaarsreceptie, een vrijwilligersfeest of een ‘bezoek aan de burens’, de Herita-dag...

### Stap 4

Het sociale aspect onderhouden we. De interesse en liefde voor het erfgoed én ook aandacht voor ‘de inwendige mens’ zijn aandachtspunten. Een attentie tussendoor, zoals een telefoontje of mail na een uitgevoerde taak (vrijwilligers werken vaak alleen), doet wonderen. Ook een verjaardagskaart vinden we belangrijk.

### Wat doen we bij Herita wanneer een vrijwilliger het team verlaat?

Als een vrijwilliger aangeeft dat hij wil stoppen met het vrijwilligerswerk, nemen we contact op, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Daarin willen we de vrijwilliger danken, maar ook nagaan waarom hij of zij vertrekt: ligt het aan de aanwerving, het type taak, de begeleiding, de communicatie...? Eventueel kunnen we nog stappen zetten in de samenwerking, maar dit is ook een manier om lessen te trekken voor de toekomst. We danken de vrijwilligers en sturen hen een kaartje met een persoonlijke tekst.



## D 15 tips voor een succesvolle vrijwilligerswerking

### *Vrijwilligerswerk ≠ moeten, maar = ontmoeten*

Koen Vermeulen

1. Het werk van vrijwilligers is niet enkel nuttig voor de organisatie. Ook de vrijwilligers zelf voelen zich goed wanneer ze kunnen helpen. Streef naar een **positieve dynamiek** voor je vrijwillige werkrachten én tussen de vrijwilligers en het personeel. Rekruteer geen nieuwe vrijwilligers als de huidige personeelsleden of vrijwilligers niet gemotiveerd of ontevreden zijn over het vrijwilligersbeleid.
2. Creëer een **goed gevoel** bij vrijwilligers: organiseer momenten van gezellig samenzijn, dank hen persoonlijk én individueel, bijvoorbeeld met een dankfeest. Wees alert voor spanningen en conflicten.
3. Heb aandacht voor de **vrijwilligers als individu** en scheer ze niet over één kam. Geef hen de tijd om zich in te werken. Stem taken af op hun persoonlijkheid en competenties. Laat iemand die met fotografie bezig is je evenementen op beeld vastleggen; zo iemand hoeft het onkruid niet weg te harken.
4. Zorg voor een degelijke **opleiding** en denk na over wie het meest geschikt is om die te geven en later contactpersoon te zijn voor de vrijwilliger: een personeelslid, een vrijwilligerscoördinator, een meer ervaren vrijwilliger? Op welke tijdstippen geef je de opleiding? Organiseer je ze individueel of in groep?
5. Heb respect voor je vrijwilligers en zorg voor **evaluatie**, feedback en positieve motivatie. Evalueer de taak, niet de persoon. Zoek een evenwicht tussen formeel en informeel evalueren. Evalueer in groep indien mogelijk. Vrijwilligers kunnen andere vrijwilligers evalueren, of de coach kan dat doen. Onthoud dat evalueren niet iets negatiefs is! En vergeet niet dat ook vrijwilligers de organisatie, haar werking en het vrijwilligersbeleid moeten kunnen evalueren.
6. Zorg voor duidelijkheid! Onduidelijkheid creëert vaak misverstanden, **duidelijkheid creëert rust** bij medewerkers. Doe dit door bijvoorbeeld een reglement op te stellen en informeer vrijwilligers over de structuur van de organisatie. Een goede informatiedoorstroming en communicatie is van belang. Informeer regelmatig via een nieuwsbrief, op een vergadering of bij andere contactmomenten.
7. **Benader vrijwilligers vanuit een taak**, niet vanuit een functie of titel. Woorden als 'penningmeester' of 'logistiek verantwoordelijke' schrikken af en doen aan lange termijnen denken. Vraag vrijwilligers eerder of ze 'het zien zitten' om 'een handje toe te steken'. Noem het niet 'vrijwilligerswerk': ook dat klinkt zwaar en schrikt af: wie een avondje aan de bar helpt is ook een vrijwilliger, maar ziet zichzelf zo niet.

“’T IS GEWOON PLEZANT IN ZIJN TOTALITEIT: HET MENSELIJK CONTACT, HET MOOIE KADER EN DE COMBINATIE VAN TOERISTISCHE INFO EN DE VERKOOP VAN STREEK-PRODUCTEN. NA MEER DAN ZEVEN JAAR DOE IK HET NOG EVEN GRAAG ALS OP DE EERSTE DAG.”  
— MARTINE HUYSECOM, VRIJWILLIGER IN HET KASTEEL VAN HORST SINDS 2006

“IN HET FORT NEEM IK DE FUNCTIE VAN ONTHAALMEDEWERKER WAAR. DAAR WE GELEGEN ZIJN IN EEN TOERISTISCHE ZONE, GEBEURT DIT IN VERSCHILLENDE TALEN. HET IS AANGENAAM WERKEN OMDAT JE VEEL MENSEN ONTMOET, NUTTIG BEZIG BENT EN VEEL VERANTWOORDELIJKHEID KRIJGT. HET IS EEN UITDAGING, OMDAT JE VAN VELE KLEINE DINGEN OP DE HOOGTE MOET ZIJN. JE KRIJGT EEN GOEDE OPLEIDING HIERVOOR EN JE KAN TIJDENS JE WERK OOK ALTIJD EVEN BELLEN NAAR DE VERANTWOORDELIJKE ALS ER IETS IS. HET IS EEN TOF TEAM VRIJWILLIGERS. BIJ EVENEMENTEN WERKEN WE ALLEMAAL SAMEN, DAT IS SUPERTOF!” – VRIJWILLIGER IN FORT NAPOLEON

8. **Omschrijf duidelijk de taken** waarvoor je mensen nodig hebt. Zo zet je meteen in op de vaardigheden, ervaring en waarden van je vrijwilligers en wring je ze niet in een job die niet goed bij hen past.
9. Pas je organisatie aan op maat van je vrijwilligers: duid een **vrijwilligersverantwoordelijke** of coach aan, of zet een mentor- of buddysysteem op. Zo kunnen vrijwilligers met vragen terecht bij iemand en zorg je voor een omkadering op juridisch vlak: wettelijke bepalingen, overeenkomsten, informatienota, kostenrapporten, administratie... Op die manier weten vrijwilligers dat ze van belang zijn voor de organisatie en ontwikkel je een onthaalcultuur. Organiseer soms een brainstorm of cocreatiemoment: laat de vrijwilligers meedenken over een goede vrijwilligerswerking en hun noden definiëren.
10. Heb je **moeite om vrijwilligers te vinden**? Zet in op je 'topproducten': wat spreekt mensen aan in je organisatie en waar willen ze aan meewerken? Spreek andere vrijwilligersverenigingen aan en vraag hoe zij het aanpakken. Spreek mensen persoonlijk aan en vraag onder welke voorwaarden ze willen meehelpen.
11. Zorg dat je een goede kijk hebt op je **concurrenten** in de zoektocht naar vrijwilligers. Je kunt ook buiten de erfgoedsector zoeken: sportclubs, 50+ -verenigingen enzovoort. Maak van je concurrenten je vrienden.
12. Wanneer vrijwilligers de organisatie verlaten, is dat jammer, maar blijf **ex-vrijwilligers** bij je werking betrekken. Maak een afspraak voor een laatste gesprek, bel ze op. Maak bijvoorbeeld een ex-vrijwilliger erelid of vrijwilligersambassadeur. Heb aandacht voor de exit van vrijwilligers, zodat ze met een goed gevoel terugkijken op hun bijdrage.
13. Weet dat vrijwilligers je ambassadeurs zijn. Ze zijn voor je organisatie een **klankbord** naar de buitenwereld. Onderstreep het belang van hun inspanningen voor de organisatie.
14. **Herbekijk, evalueer en verander het vrijwilligersbeleid** regelmatig. Mensen maar ook organisaties en hun leden veranderen, net als hun behoeften en hoe ze die invullen. Ook de eisen vanuit de omgeving (financiers, opdrachtgevers) of reorganisaties en personeelsveranderingen kunnen een invloed hebben. Screen wat de organisatie nu doet, wat de leden/vrijwilligers willen en wat de omgeving wil. Binnen één organisatie zijn er types vrijwilligers, met verschillende capaciteiten. Houd ze goed in het oog: ook hun wensen en engagementen veranderen. En wie weet of er in je poel van vrijwilligers geen potentieel nieuw personeelslid zit?
15. **Investeer in je vrijwilligerswerking**. Heb binnen de organisatie aandacht voor vrijwilligerswerk door een verantwoordelijke of contactpersoon aan te stellen. Maak een vrijwilligersbeleid op, neem het op in je begroting en zorg voor een budget dat kostenvergoedingen, verzekeringen en motivatiemomenten mogelijk maakt.

## 3. Organisaties en steunpunten

[www.vlaanderenrijwilligt.be](http://www.vlaanderenrijwilligt.be)

Dé portaalsite voor alles wat je wil weten over vrijwilligerswerk.

[www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be)

Op deze website kan je terecht als vrijwilliger om een vrijwilligersjob te vinden, of als organisatie om een vacature voor vrijwilligers te posten. Met ook informatie over vorming, publicaties en steunpunten.

[Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk](#)

Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk is de overkoepelende organisatie en het expertisecentrum voor vrijwilligerswerk. Je kan er terecht voor publicaties, informatie over wetgeving en projecten enz.

Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk

[Antwerpen](#)

[Limburg](#)

[Oost-Vlaanderen](#)

[Vlaams-Brabant](#)

[West-Vlaanderen](#)

[Het Punt vzw](#)

Het Punt vzw is het steunpunt voor vrijwilligerswerk in Brussel, dat ook samenwerkt met de Vlaamse provinciale steunpunten. De basisdienstverlening bestaat uit een vacaturebank, informatieverstrekking, workshops en vorming in de Brusselse regio.

[www.vrijwilligerswetgeving.be](http://www.vrijwilligerswetgeving.be)

Hier kan je alle informatie vinden over de wetgeving, verzekeringen, informatieplicht en vergoedingen.

## Vragen? Opmerkingen?

Met al je vragen of bedenkingen kan je terecht bij Herita!

Wij proberen je zoveel mogelijk te helpen en te ondersteunen, en verwijzen door waar nodig.

Ook bij Herita kan je vrijwilligerswerk doen. Je wordt opgenomen in een gezellige bende van 160 vrijwilligers, en er is altijd wel ondersteuning! Samen met de vrijwilligers bekijken we welke taken ze willen uitvoeren en in welke regio.

**Herita vzw**

Oude Beurs 27, 2000 Antwerpen

T 03 226 31 85 | E [info@herita.be](mailto:info@herita.be)



## 4. Leestips en downloads

### ABC van het vrijwilligerswerk in de erfgoedsector

Herita bracht recent een ABC-publicatie uit in samenwerking met FARO en Heemkunde Vlaanderen. De publicatie kan je [hier](#) bestellen of door contact op te nemen met Herita.

### Bladwijzer Heemkunde Vlaanderen 1

[http://www.heemkunde-vlaanderen.be/uploads/bladwijzer/bladwijzer01/bladwijzer01\\_vrijwilligers.pdf](http://www.heemkunde-vlaanderen.be/uploads/bladwijzer/bladwijzer01/bladwijzer01_vrijwilligers.pdf)

### Bladwijzer Heemkunde Vlaanderen 5

[http://www.heemkunde-vlaanderen.be/images/Bladwijzer5\\_Hou\\_ze\\_aan\\_boord.pdf](http://www.heemkunde-vlaanderen.be/images/Bladwijzer5_Hou_ze_aan_boord.pdf)

Gast, W.J. de; Hetem, R.; Wilbrink, I., 2009. *Basisboek vrijwilligersmanagement*. Bussum, Coutinho.

Bestel het 'Slim aan de slag'-boekje bij het Steunpunt voor Vrijwilligerswerk. Een voorbeeld:

<http://vrijwilligerswerk.be.res7.mijnpreview.com/files/active/0/slimaandeslag2012.pdf>

### Hoe succesvol bent u met vrijwilligers? (Zelfevaluatie)

[http://www.servicepuntvught.nl/info\\_advies/vrijwillige\\_inzet\\_goed\\_geregeld-33.html](http://www.servicepuntvught.nl/info_advies/vrijwillige_inzet_goed_geregeld-33.html)  
[www.nov.nl/documenten/00000061.pdf](http://www.nov.nl/documenten/00000061.pdf)

Movisie (NL) biedt eveneens een aantal interessante publicaties aan:

<http://www.movisie.nl/kennisdossier/vrijwillige-inzet>

<http://www.movisie.nl/publicaties/pak-passie>

<http://www.movisie.nl/artikel/gouden-eieren-betrokkenheid>

[www.succesvolvrijwilligen.be](http://www.succesvolvrijwilligen.be): praktijkvoorbeelden, achtergrondinformatie...

[www.politeia.be](http://www.politeia.be) biedt een ruime waaier aan publicaties over vrijwilligerswerk aan.