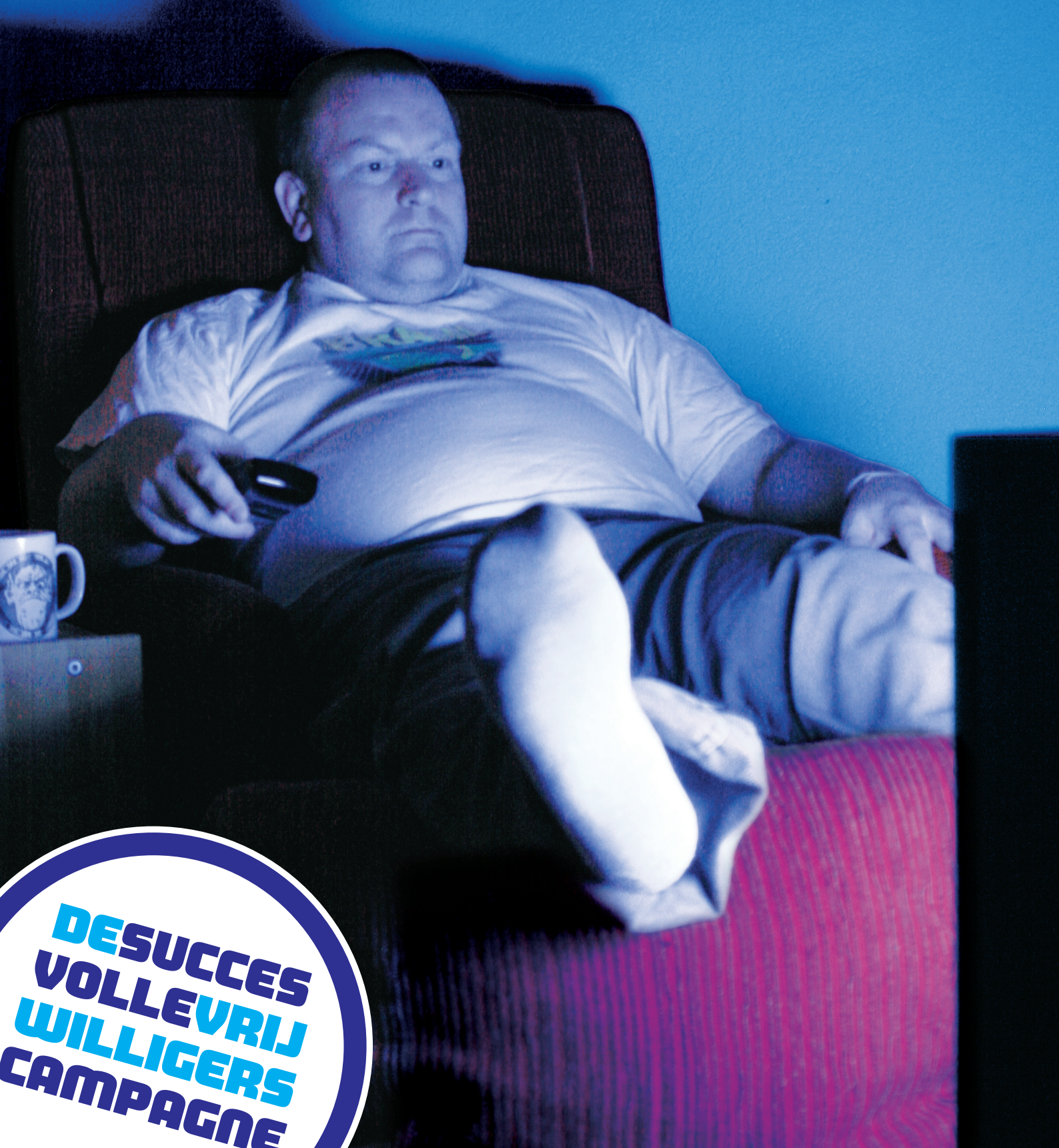


# OPZOEK NAAR DE JUISTE VRIJ WILLIGERS?



DESUCCES  
VOLLEVRIJ  
WILLIGERS  
CAMPAGNE



Landstede  
Servicebureau

## **De Methode Berkum**

**Over het effectief werven van vrijwilligers**

januari 2004

VV Berkum, Landstede, Gemeente Zwolle



## Inhoud

<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>5</b>
<b>1 Vrijwilligers komen niet vanzelf</b>	<b>7</b>
1.1 De problematiek	7
1.2 Succesvol werven	8
1.3 Implementatie	8
1.4 Literatuuronderzoek	8
<b>2 Samenwerkende partners</b>	<b>11</b>
2.1 De wijk Berkum	11
2.2 VV Berkum en het vrijwilligersprobleem	11
2.3 Landstede	12
2.4 Gemeente Zwolle	13
<b>3 Werven met de Methode Berkum</b>	<b>15</b>
3.1 De voorbereiding	15
3.2 Een vliegende start	16
3.3 De mailing	16
3.4 De belcampagne	17
3.5 Timing	22
3.6 Resultaten	23
3.7 Communicatie	23
3.8 Vervolgacties	23
3.9 Valkuilen	24
<b>4 Onderwijs en vrijwilligerswerk</b>	<b>25</b>
4.1 Vrijwilligerswerk of stage	25
4.2 Inzetten van studenten	26
<b>Bijlagen</b>	<b>27</b>
1 Vrijwilligersbeleid VV Berkum	29
2 Projectbeschrijving van het project Vrijwillig Berkum	35
3 Bijdrage van de Sportraad Zwolle	43
4a Gesprek met de Jan Lijdinggroep	45
4b Gesprek met de Wissel	47
4c Gesprek met drumfanfare Berkum	49
4d Gesprek met de wijkvereniging Berkum	51
5 Kwaliteit in samenwerking: beleidsplan VV Berkum 2000/2004	53
6 Uitnodiging informatieavond	59
7 Mailingen	60



## Samenvatting en conclusies

- Vrijwilligers zijn er genoeg. Het is de manier van benaderen, boeien en binden die bepaalt of de potentiële vrijwilligers voor een organisatie of vereniging kunnen worden gewonnen.
- De manier van benaderen is van doorslaggevend belang. Herhaalde, tijdige en persoonlijke benadering is dé basis voor succes. Alle schriftelijke, onpersoonlijke wervingspogingen zijn minder kansrijk en vaak nutteloos.
- Denk niet aanbod-, maar vraaggericht. De werving moet afgestemd zijn op de motieven en wensen van de vrijwilligers. Korte klussen, gezamenlijk met anderen uitgevoerd en in een niet te hoge frequentie, zijn de meest genoemde voorwaarden voor het toetreden tot het vrijwilligerscorps.
- Uit informatie van sportraden en vrijwilligerscentrales blijkt dat er veel materiaal beschikbaar is. De uitdaging ligt vooral in het bereiken van de basis. Steeds meer zijn de aanbieders bezig om, met clubondersteuning, dichterbij de basis te komen. Dit handboek kan daar bij helpen.
- De Methode Berkum werkt. De resultaten en ervaringen zijn reden voor verdere verspreiding van de opgedane kennis. Feitelijk zijn er 510 leden geïnterviewd, de helft reageerde positief. Uit de vervolgesprekken kwamen uiteindelijk 115 concrete toezeggingen.
- Het interviewen en de verwerking van de resultaten moeten beter. In een vervolgproject wordt dit, met behulp van automatisering, beter.
- Alle instellingen, groot of klein, hebben behoefte aan een goede methode voor de werving van vrijwilligers. De Methode Berkum is daarom modulair toepasbaar.
- Het opnemen van vrijwilligerswerk in de onderwijsprogramma's is een beleidsintentie die in toenemende mate ingang vindt bij onderwijsinstellingen. Landstede vervult hierin een voortrekkersrol.
- De samenwerking tussen sport en onderwijs was in dit project zeer vruchtbaar. De steun van de Gemeente Zwolle was effectief en goed besteed.



## 1 Vrijwilligers komen niet vanzelf

### 1.1 De problematiek

Veel verenigingen en organisaties zijn niet - of in onvoldoende mate - in staat vrijwilligers te interesseren voor het vele werk dat moet worden gedaan. Door de sterk gewijzigde wet- en regelgeving en door decentralisatie zijn de aard en de omvang van de werkzaamheden in complexiteit toegenomen. Een ander bijkomend negatief verschijnsel is dat het aantal vrijwilligers dat zich structureel en belangeloos inzet, afneemt.

Terwijl de omvang en de eisen vaak toenemen, zijn het steeds dezelfde vrijwilligers die het werk verrichten. Gevolg hiervan is een extra verzwarende voor de overgebleven vrijwilligers. Het is echter niet wenselijk dat steeds minder mensen het werk verrichten. Alles komt terecht op de schouders van de weinigen die nog bereid zijn de handen uit de mouwen te steken. Het gevolg is een verdere uitval van vrijwilligers. Niet alleen dreigen er activiteiten te worden afgelast; er ontstaat bij de vrijwilligers en andere betrokkenen vaak een buitengewoon vervelend imago-probleem voor de vereniging of de organisatie. Dit slechte imago-probleem, gecombineerd met stilvallende activiteiten, is de bijl aan de wortels van een vereniging. Een neergaande spiraal is dan nauwelijks om te buigen, met alle nadelige gevolgen van dien.

Maar ondanks de geluiden dat het probleem om vrijwilligers te werven en te behouden vooral te maken heeft met de huidige tijdsgeest, is het vrijwilligersprobleem van alle tijden. Wat blijkt is dat het - ook in het verleden - pas als een probleem werd ervaren naarmate men er minder in slaagde vrijwilligers te vinden en te binden voor het werk. Een zekere golfbeweging in de loop van de tijd is zichtbaar. De methode en de organisatie van de vereniging zijn dus minstens zo relevant als de tijdsgeest. Bij nadere beschouwing blijkt dat het vrijwilligersprobleem ook binnen voetbalvereniging Berkum (VV Berkum), welhaast net zo oud is als de leeftijd van de vereniging zelf.

Berkum is vooral op verenigingsniveau een bloeiende wijk. Veel verenigingen en instellingen met vrijwilligers hebben min of meer te maken met de geschetste problematiek van het werven en behouden van vrijwilligers. Het is dan ook onontkoombaar dat de inwoners van Berkum verschillende kanten worden benaderd door de vele verenigingen in Berkum. Daarom is ook de vrijwilligersproblematiek van een aantal andere verenigingen en instellingen betrokken bij het onderzoek, zodat er een buurtbreed beeld komt van het probleem.

Wat VV Berkum de afgelopen jaren in ieder geval zeer duidelijk werd, is dat elke vorm van onpersoonlijke benadering het aflegt tegen de gerichte en op het individu gerichte campagne. Stop dus met advertenties in de plaatselijke kranten, brieven naar het huisadres, oproepen in clubbladen en noodkreten op websites als de benadering niet een onderdeel vormt van een persoonlijke en weldoordachte campagne.

Goed vrijwilligersbeleid is dé kritische succesfactor voor een vereniging of organisatie.



## 1.2 Succesvol werven

De Methode Berkum is een van de succesvolle mogelijkheden om vrijwilligers te werven. VV Berkum is ervan overtuigd dat leden bereid zijn vrijwilligerswerk te verrichten. Sterker nog: de vereniging wilde laten zien dat er voldoende vrijwilligers zijn. De mogelijkheid vrijwilligers te werven én te behouden vereiste een gedegen en doordachte aanpak.

Door middel van het project Vrijwillig Berkum (zie bijlage 1 Vrijwilligersbeleid VV Berkum, en bijlage 2 Projectbeschrijving project Vrijwillig Berkum) heeft VV Berkum daarom onderzocht hoe in voldoende mate aan de behoefte aan vrijwilligers kan worden voorzien en welke maatregelen daartoe moeten worden genomen.

Hierbij is en wordt samengewerkt met Landstede (zie ook 5 Samenwerkende partners). Landstede werkte de afgelopen jaren aan het enthousiasmeren van studenten om vrijwilligerswerk te doen via het project 'Vrijwilligerswerk en onderwijs'. Daarnaast wilde Landstede een beter beeld krijgen van de vraagkant van organisaties die vrijwilligers nodig hebben en wilde de onderwijsorganisatie onderzoeken aan welke eisen een goede vrijwilligersplaats voor Landstede, zou moeten voldoen.

## 1.3 Implementatie

Het invoeren van de Methode Berkum kan een groot aantal extra vrijwilligers opleveren. Tijdens de presentatie van de resultaten aan de Zwolse voetbalverenigingen bleek de belangstelling groot. Maar ook buiten de sport is de methode toepasbaar. Tijdens het project waren een buurtvereniging en een gehandicaptenvereniging al geïnteresseerd. Overal waar achterbannen te mobiliseren zijn is de methode inzetbaar.

Toch kunnen en willen de partners in dit project zich niet bezighouden met de implementatie van de resultaten. Daar zijn in Zwolle veel betere, bestaande kanalen voor, namelijk de Vrijwilligerscentrale Zwolle (VCZ), de Sportraad Zwolle (SRZ), de Sportraad Overijssel (SRO) en mogelijk het nieuwe sportserviceloket van de gemeente Zwolle.

Zowel de VCZ als de SRO hebben toegezegd de implementatie ter hand te nemen (zie bijlage 3 Bijdrage van de Sportraad Zwolle). Daarbij willen de partners pleiten voor een gefaseerde aanpak op basis van een implementatie- en communicatieplan.

## 1.4 Literatuuronderzoek

Op het gebied van vrijwilligerswerk is veel studie verricht. Voor het project Vrijwillig Berkum is gebruik gemaakt van de kennis van de Vrijwilligerscentrale Zwolle.

Met name de eindrapportage Vrijwilligerswerk en Onderwijs in Overijssel II (Zwolle, december 2002), waarin het vrijwilligerswerk als verplichte maatschappelijke activiteit binnen het onderwijs wordt behandeld, bood tal van aanknopingspunten voor dit project.

Ook rondom werving, binding en flexibilisering van vrijwilligerswerk is bij de Vrijwilligerscentrale Zwolle informatiemateriaal beschikbaar, zoals:

- Het Flexpakket: nieuwe opties voor flexibel vrijwilligerswerk.
- Management van vrijwilligersorganisaties.
- De Generatie@: trendrapport jongeren en vrijwilligerswerk.
- Klusgericht werken: hand-out om vrijwilligerswerk te flexibiliseren.

Het materiaal is verkrijgbaar via de Vrijwilligerscentrale Zwolle, Assendorperstraat 48, 8012 CA Zwolle, tel. (038) 422 52 00, e-mail: [vrijwilligerscentrale@vrijwilligerswerkzwolle.nl](mailto:vrijwilligerscentrale@vrijwilligerswerkzwolle.nl).



## **2 Samenwerkende partners**

In 2001 heeft de Gemeente Zwolle voor de vierde keer een omnibusonderzoek uitgevoerd. Leefbaarheid en veiligheid waren een wezenlijk onderdeel van dat onderzoek. Wat onder meer naar voren kwam, was dat - voor heel Zwolle - de kwaliteit van de buurt nagenoeg gelijk gebleven is.

In Berkum wordt de eigen buurt het meest positief beoordeeld, namelijk met een 8,7. De sociale samenhang tussen de bewoners is relatief hoog en in vergelijking met de andere wijken in Zwolle zijn de bewoners in Berkum het meest positief over de eigen woning. Onveiligheidsgevoelens in de eigen woonomgeving doen zich het minst voor onder de inwoners van Berkum. Volgens hen komen bedreigende situaties zelden of nooit voor.

### **2.1 De wijk Berkum**

Berkum is een wijk in Zwolle met 5000 inwoners. De wijk heeft een eigen historie op het gebied van activiteiten binnen de gemeenschap. Enerzijds heeft de wijk nog het karakter van het dorp, zoals dat bestond binnen de gemeente Zwollerkerspel, anderzijds heeft Berkum door uitbreidingsplannen een groot aantal nieuwe bewoners gekregen. Van oudsher kent Berkum een sterke traditie in verenigingsactiviteiten waarbij vrijwilligers een prominente rol spelen.

Een relatief groot deel van de bevolking is actief in het vrijwilligerswerk. Er zijn verschillende sportclubs, waaronder VV Berkum, actief. Daarnaast zijn er tal van muziek- en zangverenigingen, een culturele kring, een bloeiende wijkvereniging en de Wissel, een woon- en zorgcentrum voor ouderen. Ten slotte zijn er drie grote kerken actief in Berkum.

### **2.2 VV Berkum en het vrijwilligersprobleem**

VV Berkum is een jonge, middelgrote club met 600 leden en een bloeiend verenigingsleven. De 250 vrijwilligers vormen de 'kracht achter Berkum'. De voetbalvereniging is de spil van een groot aantal van de activiteiten die in de wijk worden georganiseerd. Deze activiteiten zijn vaak breder dan alleen voetbal (zie bijlage 4a t/m d voor verslagen van gesprekken met enkele verenigingen).

Zo was de vereniging in 2001 betrokken bij de activiteit 'Berkum beweegt' waarbij jeugdsport en jeugdparticipatie de kern vormden. Hoewel deze activiteiten geslaagd waren, blijkt dat na het wegvallen van de ondersteuning, er geen structureel vervolg komt door een gebrek aan vrijwilligers of door het niet beschikbaar zijn van vrijwilligers op bepaalde momenten in de week of tijdens het weekend.

De club is al een aantal jaren aan het experimenteren met de juiste aanpak van de vrijwilligersproblematiek. Zo is de bestuursstructuur aangepast. Het bestuurswerk en het vrijwilligerswerk zijn gedecentraliseerd en gedelegeerd naar zelfstandig werkende bestuursgroepen.

Dit is een wezenlijk kenmerk van een goede vrijwilligersorganisatie. Veel taken worden verdeeld over meer vrijwilligers op bestuurlijk niveau, waardoor de belasting per vrijwilliger kleiner wordt. Dat is een van de

belangrijkste basisprincipes bij het werven van nieuwe vrijwilligers: de belasting van vrijwilligerswerk mag absoluut niet zwaar zijn. Het verzelfstandigen van het vrijwilligersbeleid in een aparte bestuursgroep, zodat werving, behoud en waardering van en voor vrijwilligers de aandacht krijgt van een aparte groep bestuurders, is een ander belangrijk basisprincipe. Het is deze Bestuursgroep Vrijwilligers die zich onder meer heeft bezig gehouden met het ontwikkelen van de Methode Berkum.

Daarnaast is de beleidsnota 'Kwaliteit in samenwerking' (zie bijlage 5) is geschreven en de uitvoering van het beleid heeft tot diverse activiteiten geleid. Ook is er 'applausbeleid' ontwikkeld om het de vele vrijwilligers zoveel mogelijk naar de zin te maken. Ten slotte is de werving op verschillende manieren opgepakt, onder andere met de wervingscampagne 'Leden aan de lijn'.

Een pilotproject van een dergelijk grote omvang als Vrijwillig Berkum was inhoudelijk en organisatorisch voor een middelgrote voetbalvereniging niet alleen op te zetten. Bovendien moesten de resultaten niet alleen voor VV Berkum te gebruiken zijn. Als zou blijken dat de Methode Berkum werkt, dan is het de taak van de betrokken partners om ervoor te zorgen dat ook andere (plaatselijke) verenigingen en organisaties die actief met vrijwilligers werken de beschikking krijgen over deze manier van aanpak.

Daarom zijn er partners gezocht én gevonden. Naast VV Berkum zijn Landstede en de Gemeente Zwolle destijds bereid gevonden te participeren in dit project.

### **2.3 Landstede**

Landstede gaat voor waarden-vol leren, leven en werken. Landstede is een ondernemende organisatie, die midden in de maatschappij staat. Landstede biedt diensten aan op het gebied van beroepsopleidingen, voortgezet onderwijs en opleidingen voor volwassenen en ook op het gebied van welzijn, kinderopvang en kringloop. In zekere zin is Landstede te zien als de koepel boven de volgende organisaties:

- Landstede Beroepsopleidingen, Educatie, Training & Opleiding.
- Thomas a Kempis College (voortgezet onderwijs).
- International School Eerde.
- Joan Cele Particulier Opleidingsinstituut.
- Landstede Welzijn (o.a. kinderopvang, sociaal-cultureel werk).
- De kringloopbedrijven Vechtgoed en Noggus&Noggus.

Als maatschappelijke organisatie wil Landstede een bijdrage leveren aan een meer leefbare samenleving. Vrijwilligerswerk is daarom structureel onderdeel van het beleid. Aandacht voor vrijwilligerswerk sluit bovendien aan bij een van de doelstellingen van Landstede om te komen tot een optimale verankering van de activiteiten in de steden en dorpen waar Landstede is gevestigd.

Door middel van projecten worden de mogelijkheden onderzocht om studenten in te zetten in het vrijwilligerswerk en dat te belonen met studiepunten. Daarnaast zijn er zo'n 1100 vrijwilligers actief, met name binnen Landstede Welzijn en de kringloopcentra. Al deze instellingen en verenigingen bestaan bij de inzet van vrijwilligers. De vrijwilligers vormen voor Landstede een belangrijk contact met de samenleving.

#### **2.4 Gemeente Zwolle**

De gemeenteraad van Zwolle heeft zich tijdens het Jaar van de Vrijwilliger (2001) al in een raadsbesluit uitgesproken over het maatschappelijk belang van het vrijwilligerswerk. De raad gaf daarbij aan bereid te zijn om projecten voor vrijwilligers financieel te ondersteunen.

Aanleiding voor de Gemeente Zwolle om het project Vrijwillig Berkum financieel te steunen, waren met name de goede praktijkvoorbeelden die andere wijken en organisaties in Zwolle tonen hoe zij het vrijwilligersbeleid inhoudelijk kunnen aanpakken.



### **3 Werven met de Methode Berkum**

Zoals gezegd is VV Berkum al een aantal jaren aan het experimenteren met een aanpak voor de werving van vrijwilligers. Op basis van die proefondervindelijke ervaring, gesprekken met andere clubs, literatuuronderzoek en bijdragen van ondersteunende organisaties, is geleidelijk aan een aanpak gegroeid, die door de systematische benadering 'methode' kan worden genoemd: de Methode Berkum.

Een telkens herhaalde en goed voorbereide benadering van potentiële vrijwilligers, blijkt te appelleren aan de gevoelens van de vrijwilligers. Essentieel voor het slagen van de methode is de aanpak vanuit de basis. Motieven en wensen van potentiële vrijwilligers vormen het fundament voor een effectieve en succesvolle methode. Alleen vanuit deze benadering (in bedrijfsmatige termen: de vraagzijde van de vrijwilligersmarkt) is er resultaat te boeken. Elke andere vorm van werving moet het afleggen tegen deze persoonlijk getinte en systematische wervingscampagne.

De methode blijkt effectief en het resultaat is boven verwachting, maar er zijn ook zwakke punten gesignaleerd, vooral bij het interviewen en het verwerken van de registraties en vervolgacties.

#### **3.1 De voorbereiding**

De Methode Berkum is ontstaan door de ervaringen van drie eerder uitgevoerde wervingscampagnes te vervolmaken tot één grote campagne, waarvan de effecten hoger zijn dan alle andere methoden die in de loop van de jaren bij VV Berkum zijn toegepast.

Het opzetten van de campagne moet voldoen aan het allereerste basisprincipe van de verenigingsorganisatie, dat wil zeggen: het werk is verdeeld over meer vrijwilligers! De campagnevoorbereiding kost namelijk ongeveer een half jaar en moet worden opgezet door mensen die bij de vereniging geen andere zware taken hebben. Dit is erg belangrijk voor een goede start.

Bij VV Berkum was die taak weggelegd voor de Bestuursgroep Vrijwilligers, een van de negen bestuursgroepen van Berkum met een eigen voorzitter, secretaris, penningmeester etc. én met een eigen budget. Bij het opstarten, het onderhouden van de contacten met Landstede en de Gemeente Zwolle, die het project financieel steunde, verleende de voorzitter van de vereniging de helpende hand.

Als snel bleek dat Landstede zeer betrokken was bij de uitwerking en begeleiding van het project. Toch moet de werkelijke motivatie in de eerste plaats komen van de mensen uit de eigen vereniging. Zij zijn degenen die het echte grote belang hebben en dus vanuit de basis gedreven zijn om tot een goed resultaat te komen. Dit is van belang om te weten, omdat het voor Landstede en de Gemeente Zwolle onmogelijk is om ook alle implementaties te steunen. Dat moeten de verenigingen en organisaties zelf doen.



### 3.2 Een vliegende start

Hoe trek je de aandacht van de leden? Hoe laat je zien dat er iets staat te gebeuren bij de club? Clubbladen en websites worden meestal niet of routinematig gelezen. Het bespreken in de bestuursvergadering op kaderavonden reikt niet ver genoeg of gaat gepaard met allerlei ruis over nut en noodzaak van de campagne.

Een vliegende start van de campagne is noodzakelijk om de aandacht van de leden te trekken. De campagne moet plotseling, verrassend en 'stevig' zijn. De Methode Berkum gebruikte daarvoor de onthulling van een nieuw standbeeld door de wethouder Sport van de Gemeente Zwolle, dhr. Jaap Hagedoorn. De Zwolse Courant berichtte hier uitvoerig over.

De officiële start moet de aandacht hebben van de media. Een standbeeld, een bekende persoonlijkheid, alle partners die deelnemen aan het project, een groep vrijwilligers, de Ed & Willem Bevergroep (een groep 'vutters') vormden het decor voor een uitgebreid verslag met foto in de Zwolse Courant. Met deze media-aandacht richt je je in wezen tot je doelgroep, namelijk de leden. Zij moeten weten dat er een vrijwilligerscampagne op stapel staat en dat het officiële startsein is gegeven met het onthullen van een standbeeld voor de vrijwilliger. Bij hun gang naar het sportcomplex wordt het nog eens bevestigd door het zien van het standbeeld bij de entree.

Nog een belangrijke opmerking over het onderhouden van de contacten met de pers. Wie in de krant wil komen, moet een goed persbericht met de juiste feiten schrijven. Dit is een eerste vereiste, maar vaak niet voldoende. Na het zenden van het bericht is het aan te bevelen contact te zoeken met de redactie en te vragen of alles duidelijk is of dat er nog meer informatie nodig is. Maak het een journalist gemakkelijk en vraag vooraf ook of hij van plan is te komen. Persoonlijk contact is een vereiste.

### 3.3 De mailing

Nu de doelgroep op de hoogte is van de naderende campagne en de interesse gewekt is, er wordt over gepraat, wordt de volgende stap gezet. Wat volgt is de meer uitgebreide informatie over de campagne via een op naam gestelde, via TPG Post verstuurd, mailing. De ervaring uit het verleden leert dat het verzenden van brieven, mailings en dergelijke via TPG altijd betrouwbaar is en de voorkeur geniet boven de verzending via de streek- of stadspost (zie bijlage 7 Mailingen)

In de mailing staat het volgende:

- *De doelstelling: het werven van vrijwilligers!*  
Het moet duidelijk zijn voor de leden wat het primaire doel is, namelijk meer vrijwilligers werven onder het motto: 'Alle leden doen meer dan voetballen alleen'. Met andere woorden: er zijn al heel veel leden die vrijwilligerswerk doen, maar er zijn ook nog te veel leden die niets doen en dat willen we veranderen. Zo voer je de morele druk op.

- *Het thema: 'Wie echt niet kan, doet toch een beetje'*  
Het aloude adagium: 'Vele handen maken licht werk', gaat hier in sterke mate op. De perceptie moet zijn dat je gevraagd wordt voor het verrichten van leuk werk, werk dat je altijd met anderen uitvoert, niet al te zwaar is en ook niet al te vaak hoeft te gebeuren. Op deze wijze verkoop je het vrijwilligerswerk op een aantrekkelijke manier.
- *De inhoud: welke taken zijn er zoal beschikbaar?*  
Geef in de mailing alvast aan welke taken er zijn en met welke frequentie die moeten worden vervuld. Daarmee voorkom je dat tijdens het persoonlijke gesprek alle taken nog moeten worden opgesomd. Maak een lijst met alle voorkomende werkzaamheden, ongeacht de vacatures die er op dat moment zijn. Zijn er te veel leden die dezelfde taak willen uitvoeren, dan biedt dat weer de gelegenheid tot het splitsen van taken of het verlagen van de frequentie in de werkroosters.
- *Een aankondiging van een persoonlijk telefoongesprek*  
Vertel in de mailing dat er een telefoontje komt en wanneer de leden dat telefoontje mogen verwachten. Schrijf heel kort op waarover de vragen gaan. Dit hoeft echt niet te uitgebreid want de meeste leden verdiepen zich ook niet heel erg in de materie.

Let ook op:

- *De verzending: persoonlijk, gefaseerd en betrouwbaar*  
De mailing moet een persoonlijk karakter hebben, dus op naam, gericht aan de seniorenleden of aan de ouders van jeugdleden. De grens ligt bij 16 jaar. Timing is in de gehele campagne van groot belang. Stuur de mailing niet eerder dan maximaal één week voor het telefoongesprek. Waarschijnlijk is het in veel gevallen noodzakelijk de verzending gefaseerd te doen. Gebruik geen - nogmaals - geen stadspostbezorging of iets dergelijks, omdat hiervan niet vaststaat hoelang de mailing onderweg is.
- *Herkenbaarheid: opvallen in een volle brievenbus!*  
Brieven, kaarten, folders en kranten concurreren met de mailing die je als vereniging verstuurt. Zij moet dus opvallen en niet direct geassocieerd worden met huis-aan-huisfolders. Daarvan heeft de praktijk geleerd dat veel ongelezen in de prullenbak verdwijnt. Dit stelt eisen aan de opmaak, de kleurstelling en de vorm. Ook het fenomeen van ja/hee-stickers maakt het noodzakelijk de post op naam te sturen om de mailing niet ten onder te laten gaan in de wekelijkse folderstromen.

### 3.4 De belcampagne

De leden zijn nu volledig op de hoogte van de campagne: er stond een krantenbericht in de plaatselijke pers, ze zijn het standbeeld bij de ingang van het sportcomplex tegengekomen en de persoonlijke mailing ligt in de brievenbus. Het moment is gekomen voor het vervolg: de belcampagne.

### *Telefoonnummers regelen*

De voetbalvereniging Berkum heeft bijna 600 leden. Dit betekent, na aftrek van een aantal leden dat op hetzelfde adres woont, dat er ruim 500 keer gebeld moet worden. Maar eerst moeten de telefoonnummers worden achterhaald. De ledenadministratie en de service van de Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond (KNVB) leverden stickers met daarop de volgende gegevens:

- De achternaam.
- De voornaam (van belang voor het directe persoonlijke contact).
- Het adres (van belang voor het geval er meer leden op één adres wonen).
- De geboortedatum (van belang om te kunnen nagaan of je de leden kunt aanspreken of de ouders in het geval het lid jonger is dan 16 jaar).
- Het telefoonnummer.

Deze basisinformatie is noodzakelijk voor een effectieve belavond. Ontbreken deze gegevens op de belavond en moeten ze nog worden opgezocht door de bellers, dan komt men per avond gemiddeld niet boven de vijf gesprekken. Met een goede voorbereiding is het aantal op te voeren tot ongeveer acht gesprekken per avond per beller.

Hierbij speelt nog een opvallend fenomeen een rol: de slechte bereikbaarheid. Ongeveer 65% van de belpogingen mislukt bij de eerste poging. Op dat moment is er niemand thuis of degene om wie het gaat is niet thuis. Internet zorgt er ook meermalen voor dat de ingesprektoon wordt gehoord. Sommige telefoonnummers blijken niet te kloppen of de persoon is verhuisd: allemaal oorzaken waardoor het telefoongesprek in eerste instantie niet tot stand komt. Zelfs na zestien belavonden lukte het niet om sommige leden aan de telefoon te krijgen.

### *Wie belt er?*

Het meeste effectief bij leden-bellen-leden is dat de beller de leden kent. Dat is het eerste winstpunt bij een telefoongesprek. Zoek dus naar leden die veel andere leden of ouders van leden kennen. Bekende namen dus. Ereleden, oud-bestuursleden, jeugdleiders die al geruime tijd meelopen of gewoon 'populaire' leden. Om 500 leden te kunnen bellen, moet je óf veel dagen uittrekken óf veel lijnen gebruiken. Dat laatste heeft veruit de voorkeur, omdat de belcampagne niet langer dan een maand moet duren, omdat anders de herinnering aan de publicaties in de pers en de mailing vervagen.

Berkum had vier lijnen ter beschikking. Er zijn vijf personen - een persoon extra voor de catering, afwisseling, reserve, administratie - per avond aangesteld. Ervan uitgaande dat maximaal acht gesprekken op een avond mogelijk zijn, leert een simpel rekensommetje dat er zestien avonden, van maandag tot en met donderdag, dus vier weken lang, gebeld moet worden.

Het belrooster hoeft bij de start nog niet helemaal ingevuld te zijn. De ervaring wijst uit dat de bellers uit de eerste weken te bewegen zijn om ook voor de laatste week ingezet te worden. Er ontstaat in die periode een hecht teamverband met competitie-elementen: wie boekt het beste resultaat? Ook blijkt het uitwisselen van de zeer diverse reacties van de leden een dankbaar onderwerp te zijn voor de bellers.

In totaal zijn er in deze opzet tussen de zeventig en tachtig bellers nodig. Velen van hen hebben meer, ja zelfs alle avonden gebeld. Een aantal vroeg om op een vaste avond ingezet te worden. Dit maakt het mogelijk per avond een van de vaste bellers tot coördinator te benoemen. Hij/zij opent en sluit de bijeenkomst, legt de vragenformulieren klaar etc. Dit werven van de wervers, bijvoorbeeld via netwerken, vraagt een goede, lange voorbereiding met uiteindelijk één voorlichtingsavond voor alle bellers.

#### *Wanneer bellen?*

Ook de maand waarin gebeld wordt, is belangrijk. De zomermaanden en de decembermaand, evenals de maanden waarin veel vrije dagen vallen, bijvoorbeeld februari (carnaval) en mei (veel feestdagen), zijn ongeschikte maanden om te bellen. Bellen in november blijkt een redelijke keuze te zijn, alhoewel er in de laatste week van die maand al veel mensen op pad waren om inkopen te doen voor Sinterklaas. Dus in de laatste week van oktober beginnen (na de herfstvakantie) lijkt een nog betere optie.

#### *Het vragenformulier*

Essentieel in de voorbereiding is de samenstelling van de vragenlijst voor de bellers. De vragen en de onderwerpen zijn te uniformeren en eenduidig te registeren. Ook voor de bellers is het handig dat de vragen woordelijk worden weergegeven. Niet iedereen weet direct de juiste toon te vinden en het voorbeeld van een vragenlijst als handleiding is daarbij ontzettend handig. Gebruik de vragenlijst ook als antwoordformulier: daarmee wordt voorkomen dat het aantal vragen meer dan één A4'tje omvat en het gesprek te lang gaat duren. Beperk je tot de essentiële vragen.

Het formulier is afgedrukt op A4-formaat en is ingedeeld in vijf blokken (zie pag. 19):

#### - *Inleiding en controle van de data*

Door op het formulier dezelfde sticker te plakken als op de mailing, is de juistheid van de ledenadministratie te controleren. Ontbrekende data, zoals een 06-nummer, kunnen hier worden toegevoegd. Hiermee vergroot je de bereikbaarheid en je kunt als vereniging gebruik maken van sms-diensten. Opvallend is dat van bijna alle leden die een 06-nummer hebben, ruim 70% dit nummer zonder problemen beschikbaar stelde.

#### - *Het huidige vrijwilligerswerk*

De waardering, de favoriete frequentie en de motieven om al dan niet vrijwilligerswerk te verrichten, worden hierin behandeld.

#### - *Het vrijwilligerswerk*

De peiling van de wil om te helpen, in welke vorm en welke motieven leden hebben om juist géén vrijwilligerswerk te verrichten komen in dit blok aan de orde.

#### - *Wat en hoe vaak*

Steeds concreter worden de vragen om te helpen met het vrijwilligerswerk. Wat kan een lid, wat heeft zijn of haar interesse? Het is niet de bedoeling om in detail te treden; het specifiek invullen van de taken is een vervolgactie.

Ten slotte is een open vraag opgenomen over het vrijwilligerswerk in het algemeen. De afsluiting is vriendelijk van toon: bedank de mensen voor het beschikbaar stellen van hun vrije tijd.

*De registratie van de antwoorden*

De te stellen vragen moeten helder en concreet zijn geformuleerd. De beller kan de antwoorden dan snel en gemakkelijk weergeven op het formulier. Gesloten vragen, dat wil zeggen vragen die met 'ja' of met 'nee' zijn te beantwoorden, zijn beter dan de open vragen waarbij de gevraagde/geïnterviewde wordt uitgenodigd om veel informatie te geven. Daarnaast moet je tijdens het gesprek vervolgacties afspreken.

Het maken van goede afspraken over de registratie van de informatie is belangrijk, omdat er zoveel verschillende medewerkers/vrijwilligers zijn. Als er vragen worden overgeslagen, of als blijkt dat het antwoord niet duidelijk wordt opgeschreven, dan belemmert dat de uitwerking en zorgt voor extra werk.

Bij een zo massale verwerking van formulieren, registraties en vervolgafspraken, is computermatige assistentie noodzakelijk. Een goed softwareondersteuningspakket zou een enorme tijdsbesparing kunnen opleveren. Voor kleinschalige belcampagnes is de verwerking van de gegevens zonder de hulp van de computer goed te doen. Toch biedt een geautomatiseerde verwerking voordelen, bijvoorbeeld ten aanzien van ordening, eenduidigheid, registratie en vastleggen van afspraken.

**Vragen- en registratieformulier belcampagne november 2002**

**GOEDENAVOND, WIJ BELLEN IN KADER VAN DE VRIJWILLIGERSACTIE 'LEDEN BELLEN LEDEN'**

1. Heeft u de kaart ontvangen? ja/nee
2. Kloppen de gegevens op de sticker: adres/voornaam/geb.datum. Mogen we uw 06-nummer toevoegen? Nr.....

**STICKER PLAKKEN**

**CORRECTIES OP STICKER**

**MOGEN WE U EEN AANTAL VRAGEN STELLEN OVER HET VRIJWILLIGERSWERK? JA/NEE/.....**

3. Doet u al vrijwilligerswerk? NEE (ga verder met vraag 8) JA. Wat doet u?.....
4. Vindt u het leuk? Waarderen met rapportcijfer 0-10? .....
5. Wat vindt u vooral leuk aan vrijwilligerswerk? .....
6. Wat is voor u de maximale inzet? 1/2/3 avonden per week/halve zaterdag/1x per maand/1x per 2 maanden/anders .....
7. Zou u ook nog meer willen doen? JA/NEE Of misschien iets anders? JA/NEE Wat? .....

**U DOET MOMENTEEL GEEN VRIJWILLIGERSWERK**

8. Zou u of uw partner wel wat voor de vereniging willen doen? NEE /JA (bij JA ga naar vraag 14)
9. Als u minder vaak en voor kleine taken gevraagd zou worden lukt het dan wel? NEE/JA (bij JA ga naar vraag 14)
10. Of misschien alleen voor projecten? NEE/JA, bij JA ga naar vraag 14)
11. De allerkleinste taak is de 3e dienst in het clubhuis (4x per jaar 2 uurtjes op zaterdag van 5-7 uur) Is dat misschien wat? JA/NEE
12. Wat zouden we moeten veranderen om u toch een (kleine) bijdrage te kunnen laten leveren? .....
13. Wilt u ons vertellen wat de reden is om helemaal geen vrijwilligerswerk te doen? NEE/JA .....

**ALLEEN BIJ BEREIDHEID**

14. Wat hebben we te bieden? (zie kaart met functies)
  - Clubhuiswerk .....) afspraak maken met
  - Bestuurswerk .....) met de voorzitter
  - Werk rondom elftallen .....) van de bestuursgroep
  - Klussen/evenementen .....) JA/NEE

**NOG EEN PAAR ALGEMENE VRAGEN**

15. Heeft u een bedrijf? NEE/JA Mogen we u benaderen voor sponsoring? JA/NEE
16. Weet u nog een andere sponsorkandidaat? Naam.....
17. Wilt u lid worden van:
  - De supportersvereniging € 5/jr?  De vriendenclub van Berkum 'De club van 100' € 45/jr? Aankruisen (wij bellen terug met extra informatie)
18. Wilt u met Berkum meespelen in de abonneelotto (12,5% voor de club)? NEE/JA (wij bellen terug)
19. Wilt u nog iets kwijt over het vrijwilligerswerk in het algemeen? .....
20. Mogen wij uw e-mailadres gebruiken? NEE/JA Noteren.....

**BEDANKT VOOR UW MEDEWERKING.**

### 3.5 Timing

Eerder is al iets opgemerkt over de timing in het jaar. Uit eigen ervaring is gebleken, dat de periode na de herfstvakantie (medio oktober) tot medio november en het voorjaar geschikte momenten zijn om de belcampagne uit te voeren.

Een tweede aandachtspunt bij de timing, dat ook eerder is aangestipt, is de verzending van de mailing in relatie tot de periode waarin wordt gebeld. Gebleken is dat mailen en bellen binnen een week moeten plaatsvinden.

In de Berkum-campagne, die uiteindelijk vier weken duurde, is de post in meer porties en alfabetisch verzonden, een en ander in nauwe samenhang met de voortgang van de interviews. Desondanks is het voorgekomen dat door te vroeg mailen of door te laat bellen er uiteindelijk meer tijd is verstreken wat het effect van de mailing sterk verminderde. De ontvangst van de mailing kan men zich dan niet of nauwelijks meer herinneren of men geeft aan de mailing niet ontvangen te hebben. Dat laatste maakt een interview bij voorbaat kansloos. In dat geval verdient het de voorkeur opnieuw een mailing de deur te laten uitgaan en later in dezelfde week opnieuw te bellen. In 25 gevallen is dat gebeurd en in een aantal gevallen niet, omdat de actie dan buiten de geplande campagneperiode kwam te liggen.

Over het tijdstip van bellen is niet al te veel discussie geweest. Dit kwam omdat de interviewers/bellers van de vereniging overdag en soms ook aan het begin van de avond niet altijd beschikbaar zijn. Toch overheerst de indruk dat de meeste leden vroeg in de avond het best bereikbaar zijn. De eerste interviewers begonnen om 19.00 uur en belden tot maximaal 22.00 uur. In feite is dit te lang, omdat de concentratie na twee uur intensief bellen sterk afneemt. Met een rustpauze en niet al te veel afleiding in de ruimte waar gebeld wordt, is het mogelijk om maximaal drie uur actief te bellen.

#### *De timing van de vervolgactie*

De timing van de vervolgactie is belangrijk. Door de overweldigende positieve reacties van de leden werd de vereniging geconfronteerd met een behoorlijk groot probleem. Ongeveer de helft van de 500 geïnterviewden moest door een of meer afdelingen van de vereniging worden teruggebeld. Het terugbellen heeft lang niet altijd tijdig plaatsgevonden. Hierdoor konden veel toezeggingen niet in concrete afspraken worden omgezet. De onderstaande cijfers illustreren het bovenstaande:

600 leden - 510 geïnterviewden - 250 vervolgacties - 115 met een afspraak.

Het lijkt er sterk op dat de toezeggingen tijdens het interview in toenemende mate vervagen naarmate het langer duurt voordat de vereniging terugkomt op de afspraak op korte termijn terug te bellen voor het maken van een vervolgafspraak. Het aloude gezegde: 'Een man een man, een woord een woord', heeft in dit verband een korte houdbaarheidsdatum.

Van belang is een systematiek toe te passen waarbinnen het mogelijk is binnen week te reageren. Wellicht dat op dit terrein toepassingen op het gebied van automatisering de helpende hand kunnen bieden, maar de eigen organisatie zal zich vooral bewust moeten zijn van het effect van de reactiesnelheid en zich daarop ook moeten richten. Dit punt vergt nog de nodige aanpassingen en verbeteringen binnen de Berkum-campagne.

### 3.6 Resultaten

Het beste resultaat is de enorme spirit die door de vereniging gaat met het starten en uitvoeren van de belcampagne: 'It's talk of the town!'

Een ongekende golf van positieve reacties van leden en vooral ook van buiten de club was het gevolg. Het standbeeld voor de vrijwilligers, de professionele mailing en de grote media-aandacht voor het project, vormden het gesprek van de dag. Niet alleen binnen de club, maar ook daarbuiten. Door de ruime publiciteit was er uit geheel Zwolle en omgeving veel aandacht en belangstelling voor dit project.

Het effect is dat de leden trots zijn op hun club die dit project toch maar weer realiseert, dat de vele vrijwilligers zich gewaardeerd voelen en die waardering ook uitspreken. Zij waardeerden het vrijwilligerswerk bij Berkum met een ongekend hoog cijfer, nl. een 8,0! Bovendien krijgt de buitenwereld een sympathieke en professionele indruk van VV Berkum.

Het belangrijkste en tevens meetbare effect zijn toch de volgende getallen:

- 70 nieuwe vrijwilligers.
- 25 sponsorcontracten en 5 contracten.
- 15 nieuwe leden voor de supportersvereniging.
- 15 nieuwe Lotto-spelers.
- 10 nieuwe 'vrienden van Berkum'.

### 3.7 Communicatie

Omdat het moment van bellen en de eindrapportage zover uit elkaar lagen, is er op zoveel mogelijk tussenliggende momenten informatie gegeven over de tussenstand van de belcampagne. Bijvoorbeeld in de Berkumer, het wijkorgaan van de wijkvereniging, tijdens de nieuwjaarsreceptie, bij de vergadering van de wijkvereniging en het overlegorgaan van voetbalverenigingen in Zwolle.

Ook is er in het kader van 'applausbeleid' een feestavond gehouden waar de vrijwilligers zijn bedankt en beloond (projectpresentje), de resultaten nog eens zijn gemeld en waar vooral ook de samenwerking tussen de partners als succesfactor is genoemd. Een waardige afsluiting van het project in de beleving van de vrijwilligers.

### 3.8 Vervolgacties

Ondanks de succesvolle en grootschalige opzet is de Methode Berkum nog niet compleet. Nu is er ingestoken op de leden, maar het kiezen van een andere startpositie is ook mogelijk, namelijk een team. Hiervoor moet wel gelden dat er een hechte samenwerking bestaat, dat er altijd ouders aanwezig zijn of dat een goede sportleider de leiding heeft. Bij zo'n aanpak liggen ook goede kansen in het vooruitzicht. Daarom heeft VV Berkum bewust gekozen voor een extra testaanpak per team/elftal die zich richt op ouders van de jongste jeugd. De mailing is in dezelfde herkenbare huisstijl gegoten, alleen de verspreiding gaat via de leiders van de teams. Deze werving is niet gericht op het algemene vrijwilligerswerk, maar heel duidelijk



gericht op één doel, namelijk op het werven van clubhuispersoneel voor de eigen keuken. Zulke prikacties zijn ook te houden voor de andere functiegroepen.

### 3.9 Valkuilen

Vervelende bijkomstigheid van valkuilen is dat ze vooraf niet te zien zijn. Zo was het ook bij de Methode Berkum. Achteraf is er beter zicht op en in een vervolgproject worden ze meegenomen. Een overzicht:

- Het bellen kan nog efficiënter door een verbeterde vraagstelling.
- Het bellen door bekenden veroorzaakt veel vertraging door de 'social talk'.
- De verzending van de mailing en het bellen moeten sneller op elkaar volgen, dus voortaan in kleinere porties verzenden.
- Het resultaat was zodanig groot dat de follow-up te lang duurde.
- De registratie van de antwoorden die een vervolgactie veroorzaakten, was te massaal en niet eenduidig genoeg voor een effectieve verwerking. Inschakeling van geautomatiseerde verwerkingssystemen lijkt noodzakelijk voor de verwerking van de input van gegevens.
- De interviewers werkten niet altijd uniform en vermeldden soms geen eigen naam, waardoor het navragen voor verduidelijking bemoeilijkt werd. Er moet daarom elke avond een controle zijn op de volledigheid en de leesbaarheid van het registratieformulier.

#### 4 Onderwijs en vrijwilligerswerk

Onderwijsinstellingen ontdekken in toenemende mate de vormende waarde van vrijwilligerswerk voor de studenten. Zij stimuleren en waarderen de studenten om vrijwilligerswerk te doen. Zo nemen Landstede en Deltion College in Zwolle het vrijwilligerswerk op in de onderwijsprogramma's en worden studenten beloond met studiepunten. De waardering van de studenten voor het vrijwilligerswerk is zeer groot: maar liefst 93% vond het leuk (bron: Eindrapportage Vrijwilligers en Onderwijs in Overijssel II, Zwolle, december 2002).

Vrijwilligersorganisaties zijn hiervan te weinig op de hoogte. Uit de interviews in Berkum bleek dat verenigingen niet of nauwelijks gebruik maken van studenten die vrijwilligerswerk willen doen in het kader van hun opleiding. Hier komen vraag en aanbod onvoldoende tot elkaar. Een punt van aandacht voor vrijwilligersorganisaties bij de implementatie van de Methode Berkum.

##### 4.1 Vrijwilligerswerk of stage

Wat opvalt is dat vrijwilligerswerk en stage vaak worden verward. Binnen het project Vrijwillig Berkum is ervan uitgegaan dat stages zich primair richten op beroepsvormende activiteiten, terwijl vrijwilligerswerk zich primair richt op karaktervormende activiteiten.

Om zeker te weten of het om vrijwilligerswerk gaat, heeft de Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk (NOV) een aantal criteria opgesteld. Alle 120 vrijwilligerscentrales, waaronder Vrijwilligerscentrale Zwolle, passen deze toe op binnenkomende vacatures.

De criteria zijn:

- *Verzekeringen:* Er dient minimaal een WA-verzekering te zijn. Bij risicovolle activiteiten wordt ook een ongevallenverzekering gevraagd. Werkelijk gemaakte onkosten worden vergoed. Bij autorijden voor het werk is een auto-inzittendenverzekering noodzakelijk.
- *Functie-eisen:* Vrijwilligerswerk moet voor een grote groep mensen toegankelijk te zijn. Er zijn daarom geen opleidingseisen (behalve rijbewijs of EHBO-diploma, indien noodzakelijk). Wel kunnen er vaardigheidseisen worden gesteld.
- *Begeleiding en overleg:* Een vaste contactpersoon biedt ondersteuning en begeleiding. Er is een inwerkperiode afgesproken. Ook is onderling overleg mogelijk met andere vrijwilligers en (eventuele) beroepskrachten over het werk.
- *Taakomschrijving:* Het takenpakket van de vrijwilliger dient duidelijk omschreven te zijn, evenals de afbakening in taken en verantwoordelijkheden tussen beroepskracht en vrijwilliger.
- *Tijdsduur:* De organisatie mag maximaal twintig uur per week inzet vragen van de vrijwilliger.
- *Uitsluitingen:* Voor profit-organisaties en privé-personen wordt niet bemiddeld. Het vrijwilligerswerk mag niet het karakter van onbetaalde arbeid hebben en mag niet plaatsvervangend voor bezuinigingen zijn.

#### 4.2 Inzetten van studenten

Houd bij het inzetten van studenten bij vrijwilligerswerk rekening met het volgende:

- Informeer de vrijwilligers over belangrijke ontwikkelingen binnen de organisatie.
- Zorg voor een prettige werksfeer.
- Zorg voor een goede begeleiding.
- Zorg voor een heldere taakomschrijving.
- Benoem korte klussen.
- Benoem klussen die groepsgewijs uit te voeren zijn.
- Selecteer eventueel vrijwilligerswerk dat bij een specifieke opleiding past.
- Weet dat iedere opleiding weer andere aandachtspunten en eisen heeft aangaande tijd, taken en opdrachten.
- Probeer punten te benoemen die studenten met het vrijwilligerswerk kunnen leren. Dit kan in algemene basisvaardigheden, maar ook in de eindtermen van de betreffende opleiding.
- Weet dat studenten soms vrijwilligerswerk doen dat, op het eerste gezicht, niet direct een relatie heeft met hun opleiding.
- Probeer zuiver om te gaan met vrijwilligerstaken enerzijds en taken voor stagiaires en beroepskrachten anderzijds.

## Bijlagen



## **Bijlage 1 Vrijwilligersbeleid VV Berkum: van lid naar vrijwilliger, oog voor het 'wij-van-Berkum-gevoel'**

### **Missie**

De leden, hun partners en hun ouders waarderen de club en zijn er trots op erbij te horen. Dit gevoel van de leden en ouders heeft een sterk wervende kracht die leidt tot vrijwilligerswerk.

### **Inleiding**

In het beleidsplan van VV Berkum wordt de rol van de vrijwilligers beschreven als onmisbaar voor het functioneren van de vereniging.

Om inhoud te geven aan deze rol wordt het nader formuleren van het vrijwilligersbeleid en de oprichting van een 'bestuursgroep vrijwilligers, een BGV' bepleit. Inhoud en vorm passen zo in de nieuwe bestuursstructuur van de club.

Deze notitie is het gevolg.

### **Inhoud van het beleid**

Er is een aantal hoofdonderwerpen dat aan de orde moet komen:

Doelstellingen.

Uitgangspunten en vorm.

Inventariseren, werven en plaatsen.

Opleiding en training.

Begeleiden en ondersteunen.

Opinievinde; 'Wat leeft er'?

Afspraken en regels.

Profilieren van het 'wij-van-Berkum-gevoel'.

### **Doelstelling**

Het doel is leden en/of hun omgeving (ouders, partners, familie en kennissen) zodanig te 'bewerken', dat er een gevoel bij hen ontstaat zich niet te kunnen en vooral ook niet te willen onttrekken aan vrijwilligerswerk. De bereidheid dit werk te doen moet voldoende vrijwilligers opleveren voor de uitvoering van de taken waarvoor de vereniging staat. Bouwen aan het 'wij-van-Berkum-gevoel' en het steeds verder verbeteren van het clubklimaat voor de vrijwilligers zijn de kerndoelen.

### **Uitgangspunten en de vorm**

De uitvoering van het vrijwilligersbeleid komt te liggen bij de BG Vrijwilligers. De omvang, samenstelling en taakverdeling is een zaak van de BG zelf.

Nadrukkelijk moet als uitgangspunt worden genomen, dat niet de BG Vrijwilligers eindverantwoordelijk is voor de bezetting van de posten, maar de vragende BG.

De BG Vrijwilligers inventariseert, begeleidt, leidt op en maakt enthousiast, maar de vragende BG selecteren en benoemen. De BG Vrijwilligers heeft een ondersteunende en een goede voorwaarden scheppende rol voor de andere BG.

## **Inventariseren, werven en plaatsen**

### **Ledenadministratie**

De belangrijkste doelgroep voor de werving van de vrijwilligers zijn de leden. Daarom start de werving bij de aanmelding en ontvangst van nieuwe leden. De eerste kennismaking is erg belangrijk en biedt de mogelijkheid een eerste inventarisatie te doen.

De ledenadministratie, het beheer van de LMK's (ledenmutatiekaarten) en de contacten daarover met de KNVB moeten daarom in de toekomst bij deze BG worden ondergebracht. Het ledenbestand is de basis voor een eigen database voor de BGV. Nu de koppeling met incasso van de contributie nog zo moeizaam verloopt en zo belangrijk is voor de financiën van de vereniging, blijft de incasso en dus de ledenadministratie voorlopig rechtstreeks onder de verantwoording van de penningmeester. Hij delegeert het werk naar een ledenadministrateur (Jacques Tijhaar), die functionele contacten met de BGV onderhoudt.

### **Inventarisatie**

Vraag en aanbod moeten worden geïnventariseerd. Welke functies (of vaak nog belangrijker voor functiesplitsing; welke functieonderdelen) zijn er binnen de vereniging en wat kunnen en willen de leden. Aan de vraagkant moet een (niet te gedetailleerde) vastlegging van taken, functies en onderdelen daarvan komen. En aan de aanbodkant een elektronische kaartenbak o.b.v. de ledenadministratie met toevoegingen van ouders, gezinsleden, partners en andere potentiële vrijwilligers. Naar schatting zo'n 1200 personen.

### **Werven en plaatsen**

Alleen mondelinge werving van vrijwilligers is effectief. Alle oproepen in brieven, clubbladen of advertenties hebben geen direct resultaat. Slechts als signaalwerking hebben schriftelijk oproepen een functie. Daarom moet de wervingskracht van de BG vooral bestaan uit persoonlijke, vaak telefonisch contacten met de leden. Systematisch geplande belrondes (algemeen: 'Wil je ons helpen met het vrijwilligerswerk bij de club?') zullen daarom deel moeten uitmaken van de taken van de BG.

De BGV kan bij de belrondes ook de assistentie inroepen van leden van andere BG of het KB. Als de opzet maar systematisch en gericht gebeurt (voor een avondje bellen altijd op tijd vragen en inplannen). Zo'n belronde kan tevens weer gebruikt worden als update voor de elektronische kaartenbak.

Natuurlijk is het daarnaast mogelijk om heel gericht o.b.v. de elektronische kaartenbak mensen te vragen voor een vacature (Specifiek: 'Zou je het leuk vinden om jeugdleider te worden?').

Zoals eerder aangegeven zal het uiteindelijke selecteren en benoemen/plaatsen door de vragende BG of soms zelfs de ALV moeten gebeuren.

### **Opleiding en training**

Ook vrijwilligers hebben opleiding en training nodig. Het verhoogt de deskundigheid en vooral de motivatie (wie iets goed kan, heeft er meer plezier in), waardoor men niet zo gauw stopt.

Veel opleidingen kunnen met behulp van de KNVB, soms zelfs in eigen kring worden gegeven.

De BGV inventariseert de opleidingsbehoefte, selecteert opleidingen, stimuleert de deelname en stelt een jaarlijks opleidingsplan met een kostenraming en resultaten op.

### **Begeleiden en ondersteunen**

Eenmaal een vrijwilliger betekent nog lang niet dat er zekerheid bestaat over het goede functioneren en de continuïteit. Vrijwilligers moeten begeleid en ondersteund worden. De vakinhoudelijke begeleiding moet gegeven worden door de BG waaronder de vrijwilliger ressorteert, maar de taak van de BGV is gelegen in het bewaken van het proces en het aanreiken van opleidingen of trainingen.

De BGV stelt systematisch vast of de vakbegeleiding in voldoende mate plaatsvindt en of er bij de vrijwilliger behoefte is aan een meer uitgebreide ondersteuning.

Men enquêteert de hulpvraag en rapporteert dat met of zonder advies aan de betrokken BG die uiteindelijk verantwoordelijk is en blijft voor het goede functioneren van de vrijwilliger. Natuurlijk kan de hulpvraag ook afkomstig zijn van de BG waaronder de vrijwilliger functioneert.

### **Opnieving**

Wat leeft er onder je doelgroep? Voor alle plannen die we maken, voor een soepel werkende organisatie, voor een goed klimaat in de club is nodig te weten wat de leden en hun omgeving ervan vinden. Daarom is het goed om naar mogelijkheden te zoeken om die mening te achterhalen. De telefonische enquête kan hiervoor benut worden (zie onder Werven en plaatsen). Ook effectief zijn zogenaamde exitgesprekken/-vragen; iedereen die stopt met een taak of het lidmaatschap krijgt een vragenlijst toegestuurd met het verzoek om zijn of haar mening (anoniem) op te schrijven. Voor kaderleden is een exitgesprek beter. Erg leerzaam voor de club. De BGV moet zich er wel over beraden hoe men met dit materiaal om moet gaan. Vertrouwelijkheid!, ongenueanceerdheid, irrelevantie, op de man spelen en effectiviteit van de boodschap noodzaken een voorzichtige, objectief gemaakte verwerking. Het moet een antenne voor ons vrijwilligersbeleid zijn. Geen genadeloze rapportage.

### **Afspraken en regels**

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. Er moeten afspraken en regels zijn. De BGV zal erop moeten toezien dat bij de start en tijdens het functioneren afspraken worden vastgelegd en nagekomen. De afspraken worden door de BG of namens de BG waaronder de vrijwilliger functioneert gemaakt.

Ook hier zal het zo moeten zijn dat de BGV alleen het proces controleert en zonodig in opdracht van of namens de benoemende BG handelt.

### **Profileren van het 'Wij-gevoel van VV Berkum'**

De belangrijkste motivatie om zonder vergoeding vrijwilligerswerk te doen is samenwerken in een groep waar je graag bij wilt horen, waar je graag komt en vooral, waar je gewaardeerd wordt.

Het kweken van een wij-gevoel is een van de belangrijkste taken van de BGV. Dat kan op verschillende manieren, die we te samen *het applausbeleid* zouden willen noemen.

Genoemd kunnen worden:

- Verjaardagen: felicitaties met clubhuiswaardebon voor een goedkoop rondje.
- Verjaardagen: felicitaties op prikbord en teletekst.
- Verjaardagen: vooraankondiging aan betrokken BG, zodat ook zij er aandacht aan kunnen geven.
- Prestaties bij het vrijwilligerswerk. Vrijwilliger in het zonnetje zetten: briefje en publicaties.
- Prestatie voor het vrijwilligerswerk. Vrijwilliger slaagt voor een diploma: briefje en publicaties.



- Prestaties, thuis of op het werk. Briefje en indien gewenst publicaties.
- Jubileum lidmaatschap. Bijhouden en huldiging regelen.
- Jubileum vrijwilligerswerk. Bijhouden en huldiging regelen.
- Meest verdienstelijk lid. Kandidaten selecteren en gemotiveerd advies uitbrengen aan KB.
- Vrijwilliger van de maand.
- Lief en leed. Aandacht voor geboortes, ziektes en sterfgevallen etc.
- Medewerkersavonden organiseren (of daartoe werkgroepen benoemen).

### **Uitvoeringsvorm**

Analoog aan de bestuursstructuur met bestuursgroepen is gekozen voor een nieuwe bestuursgroep vrijwilligers (BGV). Het besturen zal een voor deze BG kenmerkende vorm moeten hebben, namelijk het contact zoeken met de vrijwilligers. Elke 'bestuursvergadering' zou bijvoorbeeld kunnen starten met het bellen via meerdere telefoonlijnenlijnen (in de RABO-gastenruimte zijn vier lijnen beschikbaar) met vrijwilligers. Deze maandelijke structurele enquêtes komen dan in de plaats van de jaarlijkse belcampagne. De vergaderfrequentie beperken tot een keer per maand, tien keer per jaar (bijvoorbeeld de laatste woensdag van de maand; niet in juni en juli).

### **Bemensing**

Tot nu toe hebben de volgende personen zich bereid verklaard zitting te nemen in de BGV:

<i>Naam</i>	<i>Mogelijke taakverdeling</i>
1. Diny Pijpe	voorzitter, contacten BG-en (behoefte peilen), exitgesprekken
2. Fokko Hoogeveen	secretaris, beheer actielijst en opbouw databank
3. Gea Hudepohl	penningmeester en applausbeleid
4. Aurik Middel	regels, afspraken, training en opleidingen
5. Loes van 't Oever	organisatie maandelijke belenquêtes, exitvragenlijst
6. Lucie Boeve	applausbeleid
7. Ype Wiersema	contactpersoon vanuit KB
Jacques Tijhaar (ad hoc)	ledenadministrateur KNVB

Deze beleidsnota is geschreven in de wetenschap dat niet alles op korte termijn is te realiseren. De doelstelling moet zijn om op een termijn van twee jaar alle genoemde taken in uitvoering te hebben. Het gevolg is een zekere fasering op basis van de door de BGV te bepalen prioriteiten. Eventuele uitbreiding van de BGV is een zaak van de bestuursgroep zelf.

Start voorjaar 1999.

Roel van 't Oever, 3 maart 1999

***Uitnodiging voor de startvergadering***

Aan: Diny, Fokko, Gea, Aurik, Loes, Lucie en Ype.  
c.c. Jacques.

Datum: woensdag 3 maart 1999  
Plaats: RABO-gastenruimte in het tribunegebouw  
Tijd: 19.30-22.00 uur

**Agenda**

1. Opening en welkom door Roel.
2. Kennismakingsronde.
3. Beleidsnotitie bespreken/toelichten (bijgevoegd).
4. Taakverdeling bespreken.
5. Beschikbare documentatie over vrijwilligersbeleid.
6. Vergaderschema maken.
7. Rondvraag en sluiting.

Graag tot woensdag 3 maart. Volgende vergaderingen op: 7/4, 12/5 en 9/6.

Groeten, Roel van 't Oever  
e-mail: r.oever@wxs.nl





## **Bijlage 2 Projectbeschrijving van het project Vrijwillig Berkum**

een project van de:

Stichting Vrijwilligerswerk, Sport en Onderwijs (een samenwerkingsverband van VV Berkum en Landstede)

m.m.v. Sportraad Overijssel en Vrijwilligerscentrale Zwolle

Mei 2002  
Bert Boetes  
beleidsmedewerker Onderwijs  
Landstede, Zwolle

## Projectbeschrijving

### 1 Algemene projectgegevens

1.1 Projectidentificatie	
Naam van het project	Vrijwillig Berkum
Plaats	Zwolle, wijk Berkum
1.2 Gegevens van de projectorganisator	
Naam van de organisatie	Stichting Vrijwilligerswerk, Sport en Onderwijs
Adres	
Postcode en woonplaats	
Naam projectleider	Bert Hulshof
Telefoonnummer	(038) 850 84 00
Faxnummer	(038) 850 84 10
E-mailadres	bhulshof@landstede.nl

## 2 Aanleiding en doelstelling van het project

### 2.1 Aanleiding

#### Aanleiding van het project

Berkum is een wijk van Zwolle met een eigen historie op het gebied van activiteiten binnen de gemeenschap. De wijk heeft in zekere zin nog het karakter van het dorp zoals dat bestond binnen de Gemeente Zwollerkerspel, maar heeft door uitbreidingsplannen een groot aantal nieuwe bewoners gekregen. Van oudsher kent Berkum een sterke traditie in verenigingsactiviteiten waarbij vrijwilligers een rol spelen.

VV Berkum is de spil van een groot aantal van deze activiteiten die in de wijk worden georganiseerd. Deze activiteiten zijn vaak breder dan alleen voetbal. Zo was de vereniging het afgelopen jaar betrokken bij de activiteit 'Berkum beweegt' waarbij jeugdsport en jeugdparticipatie de kern vormden. Hoewel deze activiteiten geslaagd genoemd kunnen worden blijkt na het wegvallen van de ondersteuning, geen structureel gevolg te kunnen worden gegeven door een gebrek aan vrijwilligers of door het niet beschikbaar zijn van vrijwilligers op bepaalde momenten in de week.

Middels dit project wil de VV Berkum onderzoeken hoe in voldoende mate aan de behoefte aan vrijwilligers kan worden voorzien en welke maatregelen daartoe moeten worden genomen.

Bij Landstede is de afgelopen jaren gewerkt aan het enthousiasmeren van leerlingen om vrijwilligerswerk te doen via het project Vrijwilligerswerk en onderwijs. Middels dit project wil Landstede een beter beeld krijgen van de 'vraagkant' van organisaties die vrijwilligers nodig hebben. Ook kan het leiden tot een structurele samenwerking tussen club en school waarbij onderzocht wordt aan welke eisen een 'goede vrijwilligersplek' in de ogen van de school zou moeten voldoen.

### 2.2 Probleemverkenning

#### Beschrijving van het probleem

Net als veel andere verenigingen stelt VV Berkum zich dan ook de vraag:

Hoe kunnen we bewoners optimaal betrekken bij de activiteiten die binnen de vereniging en in de wijk georganiseerd (gaan) worden.

Anders gezegd: hoe kunnen meer mensen als vrijwilliger bij de activiteiten worden betrokken en hoe kunnen de huidige vrijwilligers worden behouden.

### 2.3 Krachtenveld

#### Betrokkenen

De bij het probleem betrokkenen zijn: Stichting Vrijwilligerswerk, Sport en Onderwijs, VV Berkum, huidige en potentiële vrijwilligers, deelnemers (sporters), Landstede, andere verenigingen in Berkum, Gemeente Zwolle, diverse organisaties die zich bezighouden met vrijwilligersbeleid (Sportraad Overijssel en Vrijwilligerscentrale Zwolle).

## 2.4 Doelstelling

### Doelstelling van het project

Om erachter te komen welke maatregelen VV Berkum zou moeten nemen om te werken aan het werven en behouden van vrijwilligers voor de diverse verenigingsactiviteiten moet een antwoord worden gevonden op de volgende vragen:

1. Hoe ziet het vrijwilligerswerk binnen VV Berkum er nu uit en welke problemen levert dat op?
2. Welke informatie is er beschikbaar over vrijwilligerswerk en van welke initiatieven kunnen we gebruik maken/op aansluiten?
3. Wat vindt de vrijwilliger ervan (huidige en potentiële vrijwilligers)?
4. Welke koers wil de vereniging varen m.b.t. vrijwilligersbeleid binnen de vereniging (visie, beleid en strategie)?
5. Wat heeft dat voor consequenties voor de inrichting van organisatie?
6. Aan welke eisen moet de organisatie voldoen om voor een onderwijsinstelling een 'gecertificeerde' vrijwilligersplaats te zijn?

Om ook andere verenigingen te laten profiteren van de projectervaringen wordt de volgende vraag geformuleerd:

7. Hoe kunnen we projectresultaten delen met andere verenigingen die met vrijwilligers werken?

## 2.5 Projectresultaat

### Specificatie van het projectresultaat

Resultaat op de lange termijn zal zijn dat VV Berkum middels een helder vrijwilligersbeleid in staat is in voldoende mate vrijwilligers te werven en te behouden om de activiteiten te kunnen realiseren. Centraal in dit beleid staat de vrijwilliger en zijn/haar wensen en verwachtingen. Het project is geslaagd wanneer het resultaat is dat er voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn om alle activiteiten die in het meerjarenbeleidsplan van de vereniging zijn genoemd, optimaal te kunnen uitvoeren en zo mogelijk nieuwe activiteiten te kunnen opstarten.

### Resultaat

Het resultaat van het project zal zijn een eindrapportage waarin de volgende onderdelen zullen worden opgenomen:

1. Beschrijving van de huidige situatie m.b.t. vrijwilligerswerk binnen VV Berkum.
2. Overzicht van bronnen, beleidsstukken, regelingen etc. van lokale, provinciale en nationale organisaties die zich bezig houden met het terrein van vrijwilligerswerk.
3. Rapportage van een onderzoek naar motieven van vrijwilligers.
4. Document waarin visie, beleid en strategie m.b.t. vrijwilligers binnen VV Berkum is neergelegd.
5. Document waarin de organisatie m.b.t. vrijwilligerswerk is beschreven.
  - a. Taakprofiel van de verenigingsmanager.
  - b. Plan voor scholing en opleiding van diverse actoren.
  - c. Beschrijving van de relatie met organisaties die producten en diensten m.b.t. vrijwilligerswerk verlenen.
  - d. Beschrijving van relaties met andere organisaties.

6. Document waarin is beschreven aan welke eisen een organisatie dient te voldoen om als 'gecertificeerde' vrijwilligersplek te dienen in relatie tot onderwijs.
7. Plan voor disseminatie van de projectresultaten (verspreiding naar andere organisaties).

## 2.6 Interactiviteit

### Interactief karakter van het project

1. Stichting Vrijwilligerswerk, Sport en Onderwijs (waarin VV Berkum en Landstede samenwerken).
2. Bestuur en leden van VV Berkum.
3. Bewoners van het stadsdeel Berkum.
4. Studenten en medewerkers van Landstede.

Samenwerking met andere organisaties door aansluiting op bestaande/te starten projecten en gebruik maken van producten en/of diensten:

Sportraad Overijssel, Vrijwilligerscentrale Zwolle, Gemeente Zwolle, Sportraad Zwolle, KNVB, NOC\*NSF, NISB, CALO-opleiding Sport & Bewegen.

## 2.7 Voortgangsbewaking

### Monitoring van het resultaat

Het resultaat van elk deelproject wordt teruggekoppeld naar het bestuur van de Stichting welke de projectresultaten beoordeelt.

### Interne communicatie

De stand van zaken van het project zal vast onderdeel zijn van de bestuursvergaderingen van VV Berkum en Stichting Vrijwilligerswerk, Sport en Onderwijs.

Verder zal na elke projectfase gerapporteerd worden aan het College van Bestuur van Landstede.

### Externe communicatie

Tijdens het project zal periodiek een nieuwsbrief verschijnen op de website van Landstede en zullen andere betrokken organisaties op de hoogte worden gehouden van de resultaten. Ook in de Berkumer, het huis-aan-huisblad voor de wijk, zal van tijd tot tijd worden gerapporteerd over het project.

Na afloop van het project zal middels een informatieavond het resultaat aan belangstellenden worden gepresenteerd.

Verdere externe communicatie zal onderdeel zijn van het plan voor implementatie en verspreiding van de projectresultaten bij andere organisaties.



## 2.8 Oplevering

### Oplevering van het project

Het project zal worden opgeleverd middels een eindrapport en informatiebijeenkomsten. Materiaal zal ook via een website beschikbaar komen.

### Evaluatie

Na iedere projectfase zal een evaluatie plaatsvinden. Hierover zal, zoals hiervoor aangegeven, met de betrokkenen worden gecommuniceerd.

In het eindrapport zal zowel een product als procesevaluatie worden opgenomen opdat andere organisaties ook kunnen leren van de succes- en faalfactoren van de projectuitvoering.

## 3 Plan van aanpak en beheersing

### 3.1 Projectactiviteiten

Vooraf dient te worden aangegeven dat de projectactiviteiten vooral interactief zullen zijn. Dat wil zeggen dat de nadruk niet ligt in 'bureauwerk' maar dat de werkzaamheden vooral in de praktijk met verschillende partners gestalte zullen krijgen.

#### 1. Oriëntatiefase

##### 1.1 In kaart brengen huidige situatie m.b.t. vrijwilligers binnen de vereniging:

- a. Wat staat er over beleid m.b.t. vrijwilligerswerk op papier.
- b. Welke methoden worden gehanteerd voor werving van vrijwilligers.
- c. Maatregelen worden getroffen voor behoud van vrijwilligers.
- d. Welke taken worden door vrijwilligers uitgevoerd en voor welke taken zijn meer vrijwilligers nodig.
- e. Wat zijn de verantwoordelijkheden van vrijwilligers.
- f. Welke problemen kunnen worden gedefinieerd m.b.t. vrijwilligerswerk.
- g. Welke oplossingen zijn er reeds voor diverse problemen bedacht.

##### 1.2 In kaart brengen van informatie m.b.t. vrijwilligerswerk zoals:

**VWS:** vrijwilligers-impuls, Nota Raad voor Maatschappelijke ontwikkeling 'Aansprekend opvoeden', **Provincie:** provinciaal beleid vrijwilligers, aanbod SRO, **NOC\*NSF:** vitale sportvereniging, SPIN (Sport Infra structuur), PRINS (professionalisering in sport), VIS (vrijwilligers in de sport), **KNVB:** ondersteuning vrijwilligersbeleid, **NOV:** diverse projecten, **NIZW:** smaakmakers, **Gemeente Zwolle:** Locale sociale Structuurschets, Sportambitie 2005, Breedtesportimpuls, Sporthuis Zwolle, projecten vrijwilligersimpuls: 'Vrijwilligerswerk in Zwolle: leuk om te doen', **Sportraad Zwolle:** beleid en ondersteuning vrijwilligersbeleid sportverenigingen, **Vrijwilligerscentrale:** producten en diensten m.b.t. vrijwilligerswerk, projecten zoals vrijwilligerswerk en onderwijs, **Onderwijs:** Landstede, CALO

beide bijvoorbeeld m.b.t. know-how verenigingsmanagement.

### 1.3 Onderzoek naar motieven

- a. Welke motieven geven de huidige vrijwilligers aan om als vrijwilliger actief te willen zijn.
- b. Welke motieven geven mensen in de wijk aan om niet als vrijwilliger actief te willen of kunnen zijn.
- c. Onder welke voorwaarden zouden mensen wel bereid zijn vrijwilligerswerk te doen.
- d. Bevragen deelnemers (sporters) op verwachtingen m.b.t. vrijwilligers.

### 2. Ontwikkeling visie, beleid en strategie

#### 3. Ontwikkelen van een model voor de organisatie

1.
  - a. Modelontwikkeling voor de organisatie.
  - b. Rol van verenigingsmanager.
  - c. Opleiden en scholen van diverse actoren.
  - d. Beschrijven van wijze waarop gebruik kan worden gemaakt van faciliteiten die door Sporthuis en Vrijwilligerscentrale worden geboden.
  - e. Verhouding ten opzichte van andere organisaties:
    1. In de wijk, 2. Binnen de gemeente, 3. Binnen de sport, 4. Binnen het onderwijs.
  - f. Checklist ontwikkeling vrijwilligersbeleid.

#### 2. Definiëren van eisen waaraan een organisatie moet voldoen om als 'gecertificeerde' vrijwilligersplek te dienen

Koppeling aan project Vrijwilligers en onderwijs.

#### 3. Ontwikkelen van een plan voor implementatie en disseminatie van projectresultaten

Het gaat hierbij om het ontwikkelen van een plan, niet om het uitvoeren van de implementatie en het verspreiden van de resultaten op zich.

#### 4. Implementatie binnen VV Berkum, te starten met een vrijwilligersmanifestatie

### 3.2 Projectorganisatie

<b>Opdrachtgever</b>	Stichting Vrijwilligerswerk Sport en Onderwijs
<b>Projectleider</b>	<p><b>Naam</b> : Bert Hulshof</p> <p><b>Organisatie</b> : Landstede</p> <p><b>Functie</b> : Coördinator opleiding Secretariaal, projectmedewerker</p>

**Betrokken Organisaties**

Stichting Vrijwilligerswerk, Sport en Onderwijs  
 VV Berkum  
 Landstede

*Afhankelijk van financiering projecten:*

*Gemeente Zwolle, Sportraad Overijssel, Vrijwilligerscentrale Zwolle, Provincie Overijssel*

**3.3 Tijd**

**Startdatum**

1 september 2002

**Einddatum**

30 mei 2003

**Fasering projectonderdelen in de tijd**

1. Oriëntatiefase	sept/nov
2. Ontwikkeling visie, beleid en strategie	dec/jan
3. Ontwikkelen van een model voor de organisatie	febr/mrt
4. Definiëren van eisen waaraan een organisatie moet voldoen om als 'gecertificeerde' vrijwilligersplek te dienen	april
5. Ontwikkelen van een plan voor implementatie en disseminatie van projectresultaten	april
6. Eindrapportage	mei
7. Implementatie en manifestatie	vanaf sept 2003

N.B. Na afloop van het project kan een nieuw project worden gestart waar volgens het ontwikkelde plan kan worden gewerkt aan het verspreiden van de ervaringen in dit project.

Dit kan onder meer gebeuren door:

- Informeren van andere organisaties.
- Scholen van medewerkers van andere organisaties.
- Begeleiden van de uitvoering van een dergelijk traject bij andere organisaties.

**Bijlage 3 Bijdrage van de Sportraad Zwolle; de implementatie van de methode Berkum**

De Sportraad Overijssel heeft vanuit haar rol als coördinatiepunt voor verenigingsondersteuning in de provincie Overijssel, met belangstelling de ontwikkelingen bij VV Berkum gevolgd. Daarbij is zij tot de conclusie gekomen dat de Methode Berkum een goede aanvulling is op de bestaande producten die in het kader van het project Vrijwilligers In de Sport (VIS) zijn ontwikkeld. Waar deze producten zich vooral richten op het ontwikkelen en verbeteren van het vrijwilligersbeleid binnen een sportvereniging, of bedoeld zijn om specifieke doelgroepen (ouders, allochtonen) te werven, onderscheidt de Methode Berkum zich vooral door de intensieve en op de persoon gerichte werving van nieuwe vrijwilligers. Daarnaast wordt er ook nadrukkelijk aandacht besteed aan de kansen die samenwerking met het onderwijs zou kunnen bieden. De Sportraad Overijssel is voornemens\* de Methode Berkum op te nemen in haar producten- en dienstenpakket en deze verder uit te dragen naar de sportverenigingen in de provincie.

\* Onder de voorwaarde dat er een nog traject moeten worden ontwikkeld voor kennisoverdracht en deskundigheidsbevordering van de verenigingsondersteuners die met deze methode aan het werk gaan.



#### **Bijlage 4a Gesprek met de Jan Lijdinggroep**

Verslag van het gesprek met dhr. C. Brüsewitz, interim-voorzitter, en dhr. P. Duyst, secretaris en interim-penningmeester van het stichtings- en groepsbestuur van de Jan Lijdinggroep, een Zwolse scoutinggroep.

Datum: donderdag 16 februari 2003

Locatie: Jordensmarke 6 te Zwolle

Aanwezig: dhr. C. Brüsewitz en dhr. P. Duyst

#### **Inleiding**

De Jan Lijdinggroep is een Zwolse scoutinggroep die ruim 50 jaar bestaat. Tegenwoordig is deze groep gehuisvest aan de rand van de wijk Berkum en in Herfte. Was de Jan Lijdinggroep oorspronkelijk bedoeld voor katholieke jongens en meisjes; sinds een aantal jaren is iedereen van harte welkom, ongeacht de denominatie. In Berkum heeft de groep momenteel 45 jongere en oudere leden.

Jongens en meisjes van 5,5 jaar kunnen lid worden van de scoutinggroep. Afhankelijk van de leeftijd kunnen ze lid worden van een van de speltakken van de Jan Lijdinggroep. T/m 8 jaar kunnen jongens en meisjes terecht bij de Bevers die op zaterdagochtend bijeenkomen in de blokhut in Berkum.

De welpen zijn jongens en meisjes van 7 t/m 11 jaar en ook die komen op zaterdagochtend bijeen, maar dan in Herfte, een andere locatie in Zwolle waar de Jan Lijdinggroep een accommodatie heeft.

Jongeren van 11-15 jaar kunnen terecht bij de scouts, een gemengde groep die verdeeld is in ploegen. Op de zaterdagmiddagen komen de scouts bijeen in Herfte.

Voor jongeren van 15-18 jaar zijn er de explorers. Hierbij ligt de nadruk op het voorbereiden en uitvoeren van de eigen programma's, die variëren van toneel, sport en spel, muziek, pionieren etc. In hun eigen blokhut in Berkum komen de explorers op zaterdagmiddag bij elkaar.

De stam is de laatste speltak. Voor de stam moet een scout 18 jaar of ouder zijn of leiding geven aan een andere speltak binnen scouting.

Al eerder is aangegeven dat er ongeveer 45 leden van de Jan Lijdinggroep in meer of in mindere mate actief zijn voor de scouting. Aanvankelijk waren er meer leden, maar de heren Brüsewitz en Duyst wijten de terugloop aan de toename van de gemiddelde leeftijd in de wijk Berkum. Demografische ontwikkelingen hebben ertoe geleid, dat het ledental is teruggelopen. Een bijkomend voordeel is dat je hierdoor minder vrijwilligers nodig hebt voor de organisatie en de uitvoering van de scoutingactiviteiten. Toch geven beide bestuursleden aan dat er wel degelijk sprake is van een kwetsbare situatie:

'Momenteel is de situatie redelijk stabiel. De problemen liggen voorhands niet zo zeer bij de leiding, als wel op bestuurlijk niveau', aldus een van hen. De colofon van de nieuwsbrief bevestigt dit overigens: beide bestuursleden vervullen tijdelijk een bestuursfunctie.

Daarnaast kiezen mensen voor aanverwante organisaties die in de regel minder beslag leggen op de - spaarzame - vrije tijd dan dat de scouting dat doet.

Een verklaring hiervoor ligt voor de hand: veel ouders werken en hebben als gevolg daarvan weinig tijd voor andere activiteiten. Volgens dhr. Brüsewitz worden maatschappelijk relevante activiteiten minder gewaardeerd dan voorheen het geval was.

Oplossingen voor het probleem van de beperkte inzet van vrijwilligers zijn wel aan te dragen. Helaas is de blokhut in Berkum enige tijd geleden het doelwit geweest van vandalen. Er zijn bouwplannen om de hut geheel te vernieuwen. Dit kan tot gevolg hebben, dat hierdoor de uitstraling van de scouting positief wordt beïnvloed. Een andere mogelijke oplossing zou een eventuele verhuizing van de activiteiten naar de nieuwe wijk Stadshagen kunnen behelzen. In deze relatief nieuwe wijk van Zwolle, wonen naar verhouding veel jonge gezinnen met een of meer jongere kinderen. Het licht dan ook in de lijn der verwachting dat als gevolg van het verplaatsen van de activiteiten naar deze wijk, een natuurlijk aanwas tot de mogelijkheden behoort. Een ander optie is een fusie met 'de Vlasakker', een andere scoutinggroep in Zwolle. Door samenwerking verstevig je de bestuurskracht van beide groepen.

Motieven om vrijwilligerswerk te verrichten bij de scouting zijn legio. In de eerste plaats voelen de vrijwilligers zich verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken rond de Jan Lijdinggroep, dan wel verantwoordelijk voor de organisatie van tal van uiteenlopende activiteiten. Daarnaast geeft de invulling ervan een hoop plezier en het gevoel dat je gewaardeerd wordt, geeft eveneens een grote mate van voldoening. Ook door persoonlijke omstandigheden kun je als bestuurslid extra tijd vrijmaken. Dit geeft hem het gevoel ergens bij te horen en het gevoel je verdienstelijk te maken voor de scouting.

**Aan welke condities moet de scouting voldoen om de vrijwilligers en aspirant-vrijwilligers warm te maken voor het verrichten van vrijwilligerswerk?**

Allereerst wordt het creëren van groepsbetrokkenheid genoemd d.m.v. een periodieke nieuwsbrief. Een probaat communicatiemiddel om te vertellen en te laten zien wat er in de afgelopen periode is gebeurd en wat er in de komende periode gaat gebeuren. Met enige regelmaat verschijnt er dan ook een keurig verzorgde nieuwsbrief, 'De nieuwe pionier'.

## **Bijlage 4b Gesprek met de Wissel**

Verslag van het gesprek met dhr. K. Hogenkamp, hoofd Facilitaire dienst van Woon- en Zorgcentrum de Wissel en met mw. J. Visscher, hoofd Huishouding binnendienst en Facilitaire dienst

Datum: maandag 10 maart 2003

Locatie: Woon- en Zorgcentrum de Wissel

Aanwezig: dhr. K. Hogenkamp en mw. J. Visscher

### **Inleiding**

In het woon- en zorgcentrum wonen op dit moment 94 bewoners in het hoofdgebouw en daarnaast betrekken bewoners uit 143 aanleunwoningen in meer of in mindere mate de diensten van het woon- en zorgcentrum. Maar liefst 170 (!) vrijwilligers zijn momenteel op enigerlei wijze betrokken bij het verrichten van vele facetten van het vrijwilligerswerk. Vanuit de kerken die in de wijk zijn gesitueerd, is een vaste ploeg van mensen oproepbaar - en dus - beschikbaar voor het woon- en zorgcentrum.

Alhoewel de vergrijzing op den duur een belemmerende rol gaat spelen in de uitvoering van het vele vrijwilligerswerk, is er op dit moment geen sprake van een probleem op dit terrein. Er is zelfs sprake van een toename van het aantal vrijwilligers.

Hiervoor zijn oorzaken aan te wijzen. In de eerste plaats spelen de kerken in Berkum hierin een vooraanstaande rol. Vanouds hebben de kerken een vooraanstaande rol in het coördineren en uitvoeren van vrijwilligerswerk. Deze sociale functie wordt vandaag de dag nog steeds vervuld.

In de tweede plaats hebben de meeste bewoners hun hele leven in de wijk gewoond. Er ontstaat een sociale band met de wijk en de bewoners van die wijk. Als mensen op de leeftijd komen, dat zij naar de Wissel verhuizen, dan blijven zij in de wijk Berkum woonachtig. Op die manier blijft de band aanwezig en onderzoek wijst uit, dat de kinderen het als iets vanzelfsprekends beschouwen om vrijwilligerswerk te verrichten voor het woon- en zorgcentrum. Ten slotte wordt genoemd dat het werken met ouderen in de regel mensen erg aanspreekt. Op die manier is het toch een stuk eenvoudiger mensen te benaderen en hun te verzoeken vrijwilligerswerk te verrichten dan wanneer je voor een andere instelling of vereniging de mensen benadert.

Hoofdzakelijk bestaat het werk dat de vrijwilligers verrichten uit de maaltijdverzorging, het schenken van koffie/thee tijdens de recreatieve momenten en het verrichten van tal van uiteenlopende activiteiten bij de interne dagopvang van de bewoners. Zoals al eerder werd opgemerkt, bestaat er momenteel geen enkel probleem bij de invulling en de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden door de vele vrijwilligers.

De benadering van de mensen vindt veelal op een persoonlijke manier plaats. Naast de telefonische benadering en de terugkoppeling ervan, worden mensen ook vaak persoonlijk benaderd. Hierbij speelt het 'ons kent ons'-gevoel een vooraanstaande rol. Ondanks de groei van de wijk in de afgelopen jaren is er vandaag de dag nog steeds sprake van sociale controle. Mensen willen graag wat doen voor ons, ook al is er geen sprake meer van een familiale binding. Gebleken is dat na het overlijden van de ouder(s) de kinderen toch door blijven gaan met het vrijwilligerswerk voor de Wissel. Als laatste mag niet onvermeld



blijven de mond-tot-mond-reclame. De positieve naam die de instelling heeft, draagt ertoe bij dat veel mensen bereid zijn een positieve bijdrage te leveren aan het woon- en zorgcentrum.

'Geen tijd ervoor' is een argument om niet in te gaan op het verzoek iets voor de instelling te betekenen. Een oplossing hiervoor is dat op deze groep mensen slechts een 1 of twee keer in de maand een beroep wordt gedaan. De aard en de omvang van de werkzaamheden worden afgestemd op de beschikbare hoeveelheid tijd die de mensen voor het vrijwilligerswerk kunnen vrijmaken. Een avond voor de vrijwilligers met een warm en koud buffet en een klein presentje complementeren het gevoel dat leeft bij de vele vrijwilligers, dat zij voor hun inzet en medewerking worden beloond.

Sfeer, ontvangst en spontaniteit zijn begrippen die ervoor zorgen dat de Wissel' ook nu nog steeds een begrip is en blijft in Berkum. 'Het is uitermate belangrijk vrijwilligers te koesteren en hen met veel respect te bejegenen', aldus dhr. K. Hogenkamp en mw. J. Visscher. Van belang is dat je als instelling gehoor geeft aan de wensen en de problemen van de vele vrijwilligers. 'Betrek hen erbij en geef hun een grote mate van verantwoordelijkheid. Maak in ieder geval duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is en geef hun ook die verantwoordelijkheid door zelf taken en werkzaamheden te delegeren naar de contactpersonen.'

Protocollair is hierover niets vastgelegd; op het gebied van verzekeringen is dit wel het geval. Toch blijkt uit de praktijk dat iedereen weet wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is. De taken en bevoegdheden zijn in grote mate gedelegeerd naar de contactpersonen die ieder op hun beurt de werkzaamheden verdelen en coördineren.

Mogelijkheden voor studenten om vrijwilligerswerk te verrichten zijn volop aanwezig. Receptionele en secretariële ondersteuning in de vorm van een korte of middellange stage is een serieuze mogelijkheid. In het verleden is hier al enige ervaring mee opgedaan. Daarnaast kunnen studenten de kabelkrant onderhouden en periodiek van recente informatie voorzien. Ook het verzorgen van een huis-aan-huisblad is een wens.

#### **Bijlage 4c Gesprek met drumfanfare Berkum**

Verslag van het gesprek met drie bestuursleden van de drumfanfare Berkum.

Datum: woensdag 11 maart 2003

Locatie: Landstede Beroepsopleidingen, onderwijseenheid Economie, locatie Dokterspad

Aanwezig: dhr. Gerben Halfwerk en dhr. Rob Scholten en mw. Ellen van de Veen

#### **Inleiding**

Momenteel telt de drumfanfare twintig leden, van wie vijftien uitvoerend lid zijn. Daarnaast zijn er vier bestuursleden die geen muzikale achtergrond hebben en alleen bestuurstaken vervullen en een bestuurslid speelt en heeft tevens een functie in het bestuur.

Terugkijkend in het recente verleden leert ons dat het ledenaantal is afgenomen. Dit is te wijten aan de afname van populariteit van het spelen in georganiseerd verband in het algemeen en van fanfare in het bijzonder, zo is althans de mening van Rob Scholten. Wel is geprobeerd sinds het najaar van 2002 ledenwerfacties te houden. Geprobeerd wordt de continuïteit van het ledenaantal te waarborgen door aan de leden na een jaar lidmaatschap, een cadeaubon te geven.

Ook de geografische afstand wordt als oorzaak aangemerkt waardoor de drumfanfare te kampen heeft met een terugloop van leden. Veel ouders vinden het een onoverkoombaar bezwaar dat de kinderen een te grote afstand moeten overbruggen teneinde deel te kunnen nemen aan de repetities en andere activiteiten.

#### **Activiteiten**

In het recente verleden heeft de fanfare deelgenomen aan de Koninginneoptocht in en door de wijk Berkum. Daarnaast namen de leden deel aan de Mars-actie: geprobeerd werd zoveel mogelijk Mars-repen huis-aan-huis te verkopen; ook familie, vrienden en andere bekenden worden benaderd met het verzoek repen te kopen. Een probleem daarbij is dat veel kinderen ook door andere clubs, verenigingen of andere instanties benaderd worden met het verzoek huis-aan-huis producten te verkopen. Het gevolg hiervan kan zijn, dat ouders en/of verzorgers niet langer toestemming geven aan hun kinderen hieraan hun medewerking te verlenen.

Jaarlijks wordt er een feestavond georganiseerd voor de leden en voor de vrijwilligers (lees: leden).

Gebleken is dat dergelijke avonden in een duidelijke behoefte voorzien en dat de vrijwilligers het zeer op prijs stellen, dat zij voor hun inzet gewaardeerd worden.

De motieven om geen vrijwilligerswerk te verrichten voor de drumfanfare Berkum zijn te herleiden tot twee hoofdmotieven. In de eerste plaats constateren de bestuursleden in toenemende mate de tendens dat in een gezin veelal de beide ouders al dan niet volledig werken. Het gevolg hiervan is, dat er nauwelijks tot geen tijd beschikbaar is voor het vervullen van allerlei werkzaamheden voor de fanfare. Immers, naast het betaalde werk is er ook ruimte en tijd nodig voor het gezin en het onderhouden van sociale contacten.

Daarnaast wordt opgemerkt dat het aantal leden en de bereidheid van mensen om vrijwilligerswerk te verrichten in sterke mate afhangt van de mate van populariteit van fanfares. Daarentegen blijkt volgens de

bestuursleden, dat de sociale cohesie binnen de wijk Berkum behoorlijk groot is. Van de handelsvereniging kregen de leden bijvoorbeeld een handdoek ter gelegenheid van het 35-jarig bestaan van de drumfanfare Berkum.

Om de activiteiten, de doelstellingen en de fanfare in haar geheel meer voor het voetlicht te brengen, wordt de suggestie geopperd na te gaan in hoeverre door samenwerking met andere verenigingen en instellingen die in Berkum actief zijn en die veel met vrijwilligers werken, het rendement van de drumfanfare Berkum vergroot kan worden. Een overkoepelende stichting kan hiervoor het initiatief nemen en de coördinatie van de activiteiten en de werkzaamheden vergroten.

Als mogelijkheden om de herkenbaarheid van de eigen vereniging te vergroten, worden drie mogelijkheden genoemd. In de eerste plaats kan een eigen website de naamsbekendheid vergroten en bovendien kunnen diverse activiteiten hierop geplaatst worden, waardoor deze informatie ook sneller - en veelal - eerder wordt doorgegeven. Een vermelding in de Gouden Gids en in het telefoonboek zijn daarnaast twee mogelijkheden de naam vaker onder de aandacht te brengen van de mensen. Van belang hierbij is na te gaan in hoeverre studenten van Landstede, onderwijs eenheid Economie, die de keuzedeelkwalificatie Pers en Public Relations volgen, een bijdrage kunnen leveren om de herkenbaarheid te vergroten.

In de praktijk blijkt het enorm lastig te zijn vrijwilligers te werven en te behouden. De mensen die zich al inzetten, zijn elke maandagavond tijdens de repetitie al aanwezig. Ook als er iets georganiseerd moet worden of als de fanfare haar medewerking ergens aan verleent, dan zijn het meestal dezelfde leden die hierbij aanwezig zijn. Geconstateerd wordt dan ook de aanwezigheid, dat er in bepaalde mate sprake is van actiemoeheid.

### **Waar liggen de kansen?**

De betrokkenheid van de ouders moet groter worden. Een mogelijkheid daartoe is de ouders meer en meer te betrekken bij de activiteiten die in de loop van het jaar worden georganiseerd.

Ook het imago moet verbeterd worden. Geconstateerd wordt dat veel bewoners van de wijk Berkum te weinig weten wat er zoal gebeurt m.b.t. de drumfanfare Berkum. Meer bekendheid moet er gegeven worden aan de activiteiten. 'Bekend worden is een voorwaarde; bekend blijven een vereiste!', aldus een van de bestuursleden.

Naast betrokkenheid moet er ook meer openheid komen. Wie doet wat en is waarvoor verantwoordelijk? Hoe ziet de verenigingsstructuur eruit? De visie op korte en op middellange termijn? Kortom, meer openheid, meer transparantie.

Als laatste mogelijkheid wordt genoemd het veronderstelde feit, dat mensen op zich best bereid zijn vrijwilligerswerk te verrichten, maar dat daartegenover moet staan, dat de vrijwilligers bij tijd en wijle ook graag daarvoor beloond wensen te worden. Mensen hebben er behoefte aan op gezette tijden in de watten gelegd te worden.

#### **Bijlage 4d Gesprek met de wijkvereniging Berkum**

Verslag van het gesprek met twee bestuursleden van de wijkvereniging Berkum.

Datum: dinsdag 18 maart 2003

Locatie: wijkgebouw 'De Weijenbelt'

Aanwezig: dhr. B. Dijkstra en mw. Erika Horstman

#### **Inleiding**

De wijkvereniging Berkum maakt momenteel gebruik ongeveer 150 vrijwilligers. Weliswaar ontvangt de vereniging een subsidie van de Gemeente Zwolle, maar zij is niet gelieerd aan de gemeente. Geldt voor de een dat hij zeer intensief betrokken is; voor de ander geldt dat hij een, hooguit twee keer per jaar actief is voor de wijkvereniging. Een en ander is uiteraard afhankelijk van de aard en de omvang van de werkzaamheden en de frequentie van de activiteiten.

Op dit moment is het bestuur druk bezig zich te beraden over de bestuursstructuur. Het ligt in de lijn van de verwachtingen dat het bestuur opgedeeld gaat worden in commissies. Zo komt er een commissie 'evenementen', een commissie 'jeugd' en een commissie 'verenigingszaken'. Afhankelijk van de aard en de omvang van de commissie hebben de commissies meer of minder contact met vrijwilligers.

De redenen voor de wijziging van de huidige structuur zijn enerzijds om duidelijker te omschrijven wie zich met welke activiteiten bezighoudt en anderzijds om inzichtelijk te krijgen welke taken en werkzaamheden er zoal worden uitgevoerd en welke personen zich ermee bezighouden. Op die manier verkrijgt u een overzicht met concrete namen en telefoonnummers.

Binnen de wijk Berkum zijn heel veel organisaties/verenigingen actief die activiteiten/evenementen organiseren die in meer of in mindere mate raakvlakken vertonen met de wijk. Te denken valt hierbij aan de Gemeente Zwolle, die zich onder meer bezighoudt met de verkeersveiligheid. Het gebiedsgerichtbeleid Vecht/Regge houdt zich bezig met de landbouw en recreatie in relatie tot het buitengebied. Daarnaast zijn er tal van activiteiten waarbij de inwoners zeer nauw betrokken zijn, bijvoorbeeld het Oranjefeest. In mei is er jaarlijks een culturele middag waarvoor alle verenigingen die actief zijn, een uitnodiging krijgen en zich op die middag kunnen presenteren.

Het aanbod van de vrijwilligers is zeer gevarieerd te noemen. Veel mensen zijn bereid jaarlijks hun medewerking te verlenen aan activiteiten en om simpele hand- en spandiensten te verrichten. Het is lastiger om vrijwilligers te vinden voor activiteiten die een ietwat hoger niveau vereisen. Uit nood zitten sommige bestuursleden per toerbeurt bij de bingoavonden en bij de vrijwillige instuif.

Toch valt de bestuursleden op dat het lastiger wordt om vrijwilligers te vinden voor bestuurszaken en andere activiteiten. Als mogelijke oorzaak wordt genoemd, het maatschappelijk verschijnsel dat mensen het in de regel drukker hebben dan voorheen. Bepaalde taken vergen nu eenmaal meer tijd dan andere en dat schrikt mensen toch af.

Ook voor de leeftijdsgebonden activiteiten geldt dat het niet altijd eenvoudig is om mensen te vinden die bereid zijn iets te doen voor de vereniging. De animo of het gebrek ervan is afhankelijk van de vraag of er al dan niet kleine kinderen in het gezin aanwezig zijn. Het contact met de voetbalvereniging is directer wanneer een of meer kinderen lid zijn van de voetbalvereniging Berkum dan het contact dat je onderhoudt met de wijkvereniging als je een (bestuurs)functie vervult.

De benadering van bewoners van de wijk om vrijwilligerswerk uit te voeren, gebeurt door een oproep in het wijkblad de Berkumer. In de regel levert dit doorgaans weinig reacties op. Persoonlijke benadering en contacten in de eigen familie- en kennissenkring levert veel meer resultaat op. Mensen willen graag persoonlijk benaderd worden. Deze benadering biedt voor hen ook de mogelijkheden na te gaan wat het werk inhoudt, hoeveel tijd het vergt etc.

Er zijn mensen die uit principe geen vrijwilligerswerk willen verrichten; als het om betaald werk zou gaan, dan zijn zij wel bereid zich hiervoor in te zetten. Ook de factor tijd speelt in de wijk Berkum een rol. Veel mensen geven aan geen of onvoldoende tijd te hebben om vrijwilligerswerk te verrichten.

Gemeenschapszin is echter een motief om wel mee te doen. 'Mijn gezin heeft er baat bij als er een kinderdisco wordt georganiseerd.' Je bent nauw betrokken bij het wel en wee van de wijk, het leeft meer, omdat je het gevoel hebt erbij te horen als je je actief opstelt in het verenigingsleven, aldus een van de bestuursleden.

Daarnaast is het van belang de mensen de ruimte en de vrijheid te geven om zelf initiatieven te initiëren en te organiseren. Een probaat middel hiervoor is dat een commissie een eigen budget krijgt en dus een eigen verantwoordelijkheid voor het te voeren beleid. Door meer zaken te delegeren vergroot je de betrokkenheid van de vrijwilligers door hen meer verantwoordelijk te maken voor de activiteiten.

## Bijlage 5 Kwaliteit in samenwerking: beleidsplan VV Berkum 2000/2004

### 1 Voorwoord

'Kwaliteit in samenwerking' betekent inspanningen leveren. Moeite doen om kwaliteit te leveren, dienstbaar te zijn. Ook of juist in een vrijwilligersorganisatie. Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. De mensen die de voetbalvereniging Berkum vorm en inhoud geven, alle vrijwilligers dus, bepalen door hun 'kwaliteit in samenwerken' het succes van de vereniging. In deze nota moeten **'Samenwerken, vrijwilligers en succes'** de hoofdthema's zijn.

### 2 Inleiding en terugblik

De ingrijpende verandering van de bestuursstructuur in 1992, twee degradaties in 1994 en 1995, twee kampioenschappen in 1996 en 1998, de realisatie van het nieuwe tribunegebouw in 1997 en de totstandkoming van het jeugdplan in 1998 zijn de belangrijkste 'wapenfeiten' van de laatste jaren. Daarmee zijn vrijwel alle doelstellingen uit de beleidsnota 1994/1999 bereikt.

Voortgaand inzicht en ervaring met de huidige werkwijze maken het mogelijk en noodzakelijk om bestaande organisatiestructuren naar vorm en inhoud tegen het licht te houden. Er moet dynamiek en veranderingsgezindheid in de club blijven. Daarom deze beleidsnotitie voor de periode 2000/2004.

### 3 Uitgangspunten en een sterkte/zwakte-analyse

De uitgangspunten zijn niet anders dan in de vorige periode: 'Een sporter wil winnen, een recreant wil gezellig bezig zijn of bezig gehouden worden, ouders willen een goede opvang voor hun kinderen en supporters willen een winnend elftal'.

Voor de nieuwe periode moet er nog een aantal elementen aan worden toegevoegd:

- We moeten rekening houden met een afnemende clubbinding, er ontstaat bij de leden steeds meer 'consumptiegedrag'.
- Het sportieve succes en het niveau van het eerste team zijn 'kritische succesfactoren' voor de (financiële) vitaliteit van de gehele club geworden.
- Er zal nog veel meer (maar per lid minder) vrijwilligerswerk moeten worden gegenereerd.
- Voor kinderen zal naast prestatieve elementen, altijd gewerkt moeten worden aan 'het plezier in voetbal'.

Als basis voor gerichte beleidsvoornemens zal verder een sterkte/zwakte-analyse van de vereniging dienen.

#### **Sterk**

vrijwilligers  
inkomsten sponsoring  
accommodatie  
clubklimaat

#### **Zwak**

niveau junioren  
communicatie/PR  
aantal E/F-spelers  
aansturing technisch beleid

#### **Bedreigingen**

kostenstijgingen  
slecht gedrag  
individualisatie  
andere sporten

#### **Kansen**

resultaat jeugdplan/voetbalschool  
BG Communicatie/werkgroepen  
'upgrading' sponsors  
eerste team naar hoofdklasse

Op basis van deze analyse (nieuwe elementen en SWOT-analyse) kunnen de uitgangspunten als volgt worden samengevat:

1. Zoek gestructureerd meer vrijwilligers.
2. Handhaaf de structuur, voeg bestuursgroepen (BG) en commissies toe.
3. Maak kwaliteit in omgang en gedrag(scode) bespreekbaar.
4. Zorg voor sportief succes.
5. Werf in bestaande, onderzoek naar nieuwe, doelgroepen.
6. Maak VV Berkum aantrekkelijker voor de jeugd.
7. Vernieuw de kleedkamers en clubhuis(formule).
8. Financieel kader: sluitende begrotingen.

#### **4 Organisatiestructuur en stijl; altijd in beweging, zoals een echt voetbalteam**

Het toevoegen van meer vrijwilligers in de bestaande structuur zal leiden tot uitbreiding van het aantal BG. Het verder delegeren en spreiden van werk kan betekenen dat ook het aantal bestuursleden per BG toeneemt. Ondanks het nadeel van extra coördinatie en overleg is deze vorm van 'verdelen van de werklust' veruit te prefereren. Ook coördinatie en overleg kunnen gestructureerd plaatsvinden. De bestuursraad (KB+BGvz) is daar een voorbeeld van.

Onderzocht moet worden of de wedstrijdsecretariaten, de financiële mensen, de scheidsrechteraanstellers en de voetbaltechnische mensen uit de diverse BG 'gestructureerd overleg' over hun vakgebied behoeven, waarbij steeds de BG de verantwoordelijkheid moet houden voor het operationele proces.

*Het werven, behouden en op de goede plaats zetten van vrijwilligers is een voorwaarde voor continuïteit. Deze activiteiten zijn een extra BG Vrijwilligers waard, waarin naast genoemde activiteiten op termijn ruimte komt voor capaciteitsinventarisatie, exitgesprekken, jobrotation, opleiden en begeleiden, de gehele ledenadministratie en aandacht voor 'lief en leed'.*

Taken die nu nog worden uitgevoerd door KB-leden, ten aanzien van sleutels, leden en (onderdelen van) financiën en communicatie moeten worden gedelegeerd naar nieuwe of vergrote BG of commissies. De opzet van een BG Communicatie en een BG Vrijwilligers zal in deze beleidsperiode tot implementatie moeten komen. Met de 'voetbal-BG' zullen gesprekken worden geopend over de vraag of de aansturing van de voetbaltechnische lijn binnen de vereniging een extra KB-lid voetbaltechnische zaken nodig maakt.

In de stijl van besturen zullen de (bestuurs)leden elkaar meer en meer moeten aanvullen en ondersteunen. Strakke taakpakketten, functiebeschrijvingen en hiërarchische stijl horen niet bij vrijwilligerswerk, niet bij onze

organisatievorm en niet bij ons clubklimaat. Kwaliteit in samenwerking betekent elkaar aanvullen, dienstbaar en klantvriendelijk zijn, werken met globale taakbeschrijvingen, maar ook elkaar kunnen aanspreken op zaken die anders of beter kunnen. In deze bestuursstijl toont de club haar kwaliteit.

## 5 De lat weer wat hoger

Successen van het eerste elftal zijn als 'olie in de verenigingsmachine'. Een hoog niveau van het eerste elftal werkt stimulerend op de rest van de vereniging. Er komen meer toeschouwers, die meer in het clubhuis besteden, meer vrijwilligers willen zich inzetten voor hun 'succesvolle' club, spelers willen graag in het eerste team spelen, voor de sponsors wordt de vereniging aantrekkelijker en de bevolking van de wijk wordt enthousiaster en positiever gestemd. Succes is onze vitamine.

Het streven naar successen is daarom geen ongefundeerde drang naar prestatie, maar een weloverwogen middel om de gehele vereniging van positieve impulsen te voorzien en in een opwaartse spiraal te blijven waarvan alle leden de vruchten plukken.

Nu het eerste elftal in de eerste klasse voetbalt dienen de inspanningen vooral gericht te zijn op een stabiel verblijf in de eerste klasse en een gezonde ambitie in het streven naar de hoofdklasse.

Een belangrijke rol daarbij speelt het tweede elftal, als reserve- en opleidingsteam en het derde als overbruggingsteam voor jonge ambitieuze voetballers, die bereid zijn ook van hun kant in voldoende mate inspanningen te leveren om tot een hoger niveau te komen.

Kiezen voor een geleidelijk steeds hoger niveau voor het eerste impliceert ook voortgaande investeringen in de jeugd. Investeringen die alleen zinvol zijn wanneer het eerste team op een hoog niveau speelt. Blijft succes achterwege dan leiden we op voor andere clubs en zijn investeringen in onze jeugd zinloos. Daarom zullen we de lat voor de gehele club opnieuw hoger moeten leggen; aan het eind van de beleidsperiode of zoveel eerder als de kansen zich aandienen moet minimaal de helft van de selectieteams in de hoofdklasse terechtkomen. Niet als een eenmalige toevalstreffer, maar voorafgegaan door beleidsmatig gemaakte keuzes en een solide en stabiele aanloop in de eerste klasse.

Het voetballen in de hoofdklasse (voor de nieuwe topklasse heeft de club geen ambitie) en in mindere mate de eerste klasse heeft voor het vlaggenschip forse consequenties op het gebied van sponsoring en budgettering. Collectieve faciliteiten en vergoedingen binnen fiscale, wettelijke en KNVB-normen zullen toenemen, terwijl de opbrengsten uit sponsoring (voor de gehele club!) explosief kunnen stijgen.

Teneinde de rest van de vereniging de normale financiële voortgang te kunnen garanderen en eventuele fiscale voordelen te incasseren zal onderzoek gedaan worden naar de beste rechtsvorm voor de ondersteuning aan de prestatie-elftallen. Onze uitgaven moeten niet bepaald worden door de hoogte van het sponsorgeld, maar door op ons beleid gestoelde plannen.

Het voetballen op een hoog niveau zal voor de accommodatie en de organisatie nauwelijks consequenties hebben. Die hebben inmiddels de voor dat niveau vereiste invulling bereikt.



## **6 De recreanten tevreden**

Het willen winnen hoort bij de sport. Desondanks maken we beleidsmatig een onderscheid tussen prestatie en recreatie. Een kritische factor voor het binnen één club kunnen bedrijven van prestatie- en recreatievoetbal is het feit dat de zogenaamde lagere teams bij senioren én jeugd tevreden zijn. Dat ze het gevoel hebben erbij te horen.

Investerings in de prestatieteams moeten daarom nooit ten koste gaan van de niet-prestatieteams, ook niet op langere termijn. Bestuurlijk zal er middels de aparte BG intensief gewerkt moeten worden aan het goede klimaat van de lagere senioren.

## **7 Gaat de jeugd in Berkum voetballen of hockeyen?**

De investeringen in de opleiding van de jeugd zijn de laatste jaren explosief gestegen. Dat is een bewuste keuze (zie punt 5). Het jeugdplan is opgesteld en moet in deze beleidsperiode tot implementatie komen. Een van de speerpunten daarbij zal de oprichting van een 'voetbalschool' zijn. Een opleidings- en opvangplaats voor de basisschooljeugd op de woensdagmiddag. De ouders in Berkum, gesteld voor de keuze welke sport voor hun kinderen te kiezen, moeten nog vaker kiezen voor voetbal. Ook voor de minder getalenteerden moet er plaats zijn in de vereniging. 'Luisteren op kindhoogte', een intensieve opvang door meer trainingen, goede leiders, veel voetballen, activiteiten en wintervoetbal bepalen of een jeugdspeler de club, de voetbalsport voor een reeks van jaren trouw blijft. Daar ligt, naast de hoofdklassedoelstelling voor de prestatieteams, de uitdaging voor de BG Junioren en Pupillen.

## **8 Is er meer dan alleen voetbal?**

Het beleid van de vereniging is traditioneel gericht op haar eigen leden. Geleidelijk zal de club zich moeten voorbereiden op maatschappelijke trends en hierbij vooral de kansen moeten pakken.

Door maatschappelijke verandering ontstaan nieuwe doelgroepen voor de vereniging zoals: aspiranten, 40+ en 50+ers, gehandicapten en meisjes. Beleidsontwikkeling voor deze doelgroepen zou aansluiten bij gemeentelijk beleid en in samenwerking met de Gemeente kunnen plaatsvinden. De vereniging zal daar waar mogelijk inhaken op nieuwe ontwikkelingen en daarbij zonedig nieuwe structuren zoeken. Echter daar waar prioriteiten moeten worden gesteld voor capaciteiten, mensen en middelen zal Berkum zich primair richten op de belangen van haar eigen leden en de voetbalsport. Daar mag geen onduidelijkheid over bestaan.

Ook op accommodatiegebied zijn er bewegingen waar te nemen. Het clubhuis is ons voetbalhuis, maar het staat overdag wel leeg, terwijl ligging, grootte en kwaliteit uitnodigt tot multifunctioneel, dus intensiever gebruik. De mogelijkheden tot verhuur aan derden zullen onderzocht worden.

### **9 Het clubhuis, een nieuwe formule**

Na tribune, dak, keuken en kleedkamers is het lijstje met investeringen uit de vorige beleidsperiode bijna afgewerkt. Het clubhuis (in fasen), een kunstgrasveld en de vervanging van het kassahokje resteren nog.

In de nieuwe beleidsperiode zal in ieder geval gewerkt moeten worden aan het revitaliseren van het clubhuis. Dat zal een speerpunt van beleid worden. Een plan van aanpak in de vorm van een formuleplan zal door een breedsamengestelde werkgroep worden opgesteld en ingevoerd. Aan de orde moeten komen layout, inrichting, kleurstelling, verlichting, assortiment, prijsstelling, openingstijden, service-elementen, (zelf)bediening en financiële aspecten. Hier moet 'kwaliteit in samenwerking' zichtbaar worden voor alle leden.

### **10 Waar halen we het geld vandaan?**

Succes scoort sponsors. Prestaties spreken ondernemers aan. Daarom kiest Berkum voor steeds een stapje hoger. Dat is een doorslaggevende succesfactor voor het sponsorbudget. Netwerken aanbieden, evenementen verzorgen, deskundige (BG CZ) vrijwilligers als gesprekpartners; dat zijn factoren die het mogelijk maken dat sponsorcontracten steeds verder uitgebreid en opgewaardeerd kunnen worden.

Professionalisatie van de marktwerking en het relatieonderhoud zal bij de verdere groei van sponsoring noodzakelijk zijn. Zowel in de BG CZ (uitbreiding) als in het KB (nieuwe portefeuille marketing en communicatie) zal hierop worden ingespeeld.

Naast sponsoring zullen acties worden georganiseerd en zal een voorzichtig begin worden gemaakt met vormen van merchandising. De contributies zullen jaarlijks worden gezien in relatie tot de uitgaven.

Uiteindelijk zullen we zoveel opbrengsten moeten genereren dat er jaarlijks gewerkt wordt met een sluitende begroting en alle overschotten worden gebruikt voor de extra aflossing van de schulden. Dat is het financiële kader voor de komende vijf jaar.

### **11 Operationeel plan: van papier naar uitvoering**

Jaarlijks maken de BG actiejaarplannen en rapporteren over de uitvoering. Zo implementeren we beleid.

KB: diverse vergaderingen 1998/1999, Bestuursraad: 20 september 1999, ALV: 10 november 1999.



## Bijlage 6 Uitnodiging informatieavond

Zwolle, 20 december 2002

Aan: geadresseerde

Onderwerp: uitnodiging informatieavond project Landstede 'Berkum Vrij Willig'

Geachte heer, mevrouw / Geacht bestuur,

Tijdens de bijeenkomst met wijkwethouder Berends op donderdag 20 juni jl. heeft u voor het eerst kennis kunnen maken met het project 'Berkum Vrij Willig', dat Landstede Beroepsopleidingen in samenwerking met de voetbalvereniging Berkum en de wijkvereniging is gestart. Het doel van dit project is *tweeledig*: een methodiek te ontwikkelen voor werving en behoud van de vrijwilligers die nauw betrokken zijn bij instellingen en verenigingen en studenten meer te betrekken bij vrijwilligerswerk door opname van vrijwilligerswerk in de diverse onderwijsprogramma's.

Inmiddels is er al heel veel gebeurd en graag willen wij u in de gelegenheid stellen kennis te laten maken met de voortgang van het project en de behaalde resultaten. Op donderdag 16 januari 2003 nodigen wij u van harte uit voor een informatiebijeenkomst in wijkcentrum De Weijenbelt. Tijdens deze avond - die om 20.00 uur begint - willen wij in het kort een toelichting geven over de doelstellingen van het project. Daarnaast zullen wij de resultaten van de voetbalvereniging Berkum nader toelichten. Met behulp van een grote belcampagne onder de naam 'Leden aan de lijn' heeft de vereniging in de afgelopen weken al haar leden benaderd en hun de vraag voorgelegd of ze bereid zijn vrijwilligerswerk te verrichten. Deze belcampagne heeft tot verrassende resultaten geleid.

Wij willen de resultaten van deze campagne graag aan u presenteren, omdat ook uw vereniging of instelling met vrijwilligers te maken heeft en uw vereniging mogelijk haar voordeel kan doen met de ervaring van de voetbalvereniging. Daarnaast zal op deze avond de relatie tussen het onderwijs en het vrijwilligerswerk aan de orde komen. Uiteraard is er voor u de gelegenheid hierover vragen te stellen en vanzelfsprekend willen wij ook graag horen hoe u omgaat met vrijwilligers. Uiteindelijk willen we een compleet beeld van het vrijwilligerswerk in de wijk Berkum krijgen en dat als voorbeeld stellen voor andere wijken.

Vanzelfsprekend stellen wij het zeer op prijs u op donderdag 16 januari a.s. met een delegatie te mogen begroeten. Reserveer alvast deze datum in uw agenda. Alle verenigingen en organisaties die met vrijwilligers werken, worden uitgenodigd. Wij vragen u aan te geven of u - of een medebestuurder van uw vereniging - de bijeenkomst kan bijwonen. Hiervoor en voor nadere informatie kunt u vanaf 6 januari 2003 contact opnemen met ondergetekende.

Met vriendelijke groet,

Namens de voetbalvereniging Berkum en de wijkvereniging Berkum

A.J.H. Hulshof, projectleider 'Berkum Vrij Willig', p.a. Dokterspad 2, 8025 AW Zwolle, tel. (038) 850 84 43