

**TOOLBOX**

**VRIJWILLIGERS**

**MATCHEN**



vzw Vlaams Steunpunt  
VRIJWILLIGERSWERK

# Stad, gemeente of OCMW en je zet in op vrijwilligerswerk in je buurt?

Vraag je gratis account aan op [www.lokaalvrijwilligen.be](http://www.lokaalvrijwilligen.be) en blijf op de hoogte van alles wat voor vrijwilligerswerk van tel is. Dit kennisplatform is een onderdeel van Lokaal Vrijwilligen, een project van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk, in samenwerking met Cera en VVSG.



# Over deze toolbox

De zoektocht naar vrijwilligers verloopt vaak niet eenvoudig voor vrijwilligersorganisaties. Heel wat organisaties vissen in dezelfde vijver. Er is nochtans een groot potentieel, dat de weg niet vindt naar het vrijwilligerswerk.

Je hebt als gemeente een aantal mogelijkheden om een antwoord te bieden op deze uitdaging:

- » je verspreidt vacatures op je website, bijvoorbeeld met [tools.vrijwilligerswerk.be](https://tools.vrijwilligerswerk.be), je gemeenteblad en op openbare plaatsen
- » je organiseert als vrijwilligersloket van de gemeente zelf de matching tussen organisaties en kandidaat vrijwilligers
- » je werkt samen met een externe partnerorganisatie om vraag en aanbod samen te brengen
- » je organiseert zelf deze matching, maar voor de inschakeling van kwetsbare vrijwilligers of anderstaligen werk je samen met een organisatie met expertise in het werken met deze doelgroep

Wil je gemeente zelf de matching organiseren? Dan kun je aan de slag met deze toolbox. Wil je nog meer inzetten op het lokale vrijwilligerswerk, vind inspiratie in de [Toolbox Lokaal Vrijwilligerswerk Versterken](#).

## Inspireer anderen

Probeerde je een en ander uit en was dit een succes? Stuur je case naar [jan@vsvw.be](mailto:jan@vsvw.be) en we nemen jouw voorbeeld mogelijk op in de volgende editie van deze toolbox. Want anderen kunnen zeker van jouw successen leren. Dat je in de kijker komt te staan, is natuurlijk mooi meegenomen!

# Inhoudstafel

1. Waarom zou je?

2. Een stappenplan

2.1 Verzamel vacatures bij organisaties en diensten

2.2 Onthaal van kandidaat-vrijwilligers

2.3 Voer een intakegesprek met kandidaat vrijwilligers

2.4 Stel geschikte vacatures voor

2.5 Neem contact op met de organisatie en maak een afspraak

2.6 Volg op

3. Vrijwillige matchmakers

4. De rol van doorverwijzers

5. Geautomatiseerde matching, een goed idee?

6. Tot slot

# 1. Waarom zou je?

Waarom zou jouw gemeente kandidaat-vrijwilligers matchen met organisaties? Er zijn vele voordelen:

- » Je werkt aan een positief imago van de gemeente bij de inwoners. Door in te zetten op matching geef je immers de boodschap dat je gelooft in de kracht van vrijwilligerswerk en dat je bereid bent hierin stevig te investeren.
- » Je behoudt de voeling met de lokale vrijwilligersorganisaties. Je weet wat er leeft en waar hun verwachtingen en noden liggen.
- » Je draagt bij aan diverse beleidsdoelstellingen van je gemeente, zoals de bevordering van sociale cohesie, het bestrijden van eenzaamheid, het stimuleren van het vrijetijdsaanbod, de vermaatschappelijking van de zorg, een bruisend verenigingsleven....
- » De zoektocht naar vrijwilligers verloopt vaak niet eenvoudig voor vrijwilligersorganisaties. Er is nochtans potentieel aanwezig, dat de weg niet vindt naar het vrijwilligerswerk. Door organisaties te ondersteunen in hun werving, vinden ook die vrijwilligers de weg naar het vrijwilligerswerk.
- » Zeker voor kwetsbare personen betekent dit een serieuze hulp, aangezien zij vaak het concept vrijwilligerswerk en het vrijwilligerslandschap minder goed kennen en online minder gemakkelijk hun weg vinden. Ze worden door organisaties niet zo snel spontaan gevraagd om te vrijwilligen. Vrijwilligerswerk heeft nochtans heel wat troeven voor hen, zoals het aansterken van competenties, het vergroten van een netwerk, het versterken van de eigenwaarde....

Kortom: Door in te zetten op matching, vinden meer inwoners in je gemeente vlot een vrijwilligersplek waar ze zich kunnen ontplooiën en bijdragen aan een warme buurt. Lokale besturen hebben er alle belang bij om te matchen en kunnen een brugfunctie vervullen tussen potentiële vrijwilligers en organisaties. 'Waarom zou je niet?', is dus de echte vraag.

## 2. Een stappenplan\*

Een geïnteresseerde komt langs bij jullie loket. Hij zou graag ergens willen vrijwilligen maar weet niet goed hoe of wat. Hoe pak je zo'n gesprek best aan? Hoe zorg je ervoor dat de kandidaat een plek vindt waar hij zich goed voelt en waar hij zijn talenten ten volle kan inzetten?

Volgende stappen kun je logischerwijs ondernemen om een duurzame match te realiseren voor de kandidaten die zich aanmelden bij jullie loket.

### 2.1 Verzamel vacatures bij organisaties en diensten

Verzamel vacatures van organisaties en diensten in je gemeente. Help hen bij het opstellen van hun vacature. Daar is soms wel wat werk aan.

- » Geef hen onze [10 tips mee voor een vette vacature](#).
- » Bekijk met de organisaties of vacatures opgesplitst kunnen worden in deeltaken. Bijvoorbeeld een communicatievrijwilliger, die de sociale media beheert én nieuwsbrieven verstuurt én affiches opmaakt.... is een supervrijwilliger die moeilijk te vinden is. Door het op te splitsen in verschillende vacatures van deeltaken krijg je meer haalbare vrijwilligerstaken. Dat vergroot het potentieel van vrijwilligers die in aanmerking komen voor de taken.

Tip: Maak gebruik van onze [tool](#) om vacatures van [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be) op jullie website te plaatsen. Sinds kort kun je zelfs vanuit je loket vacatures van organisaties ingeven. [Vraag ernaar!](#)

*Uit een bevraging van de Bilzenaars bleek dat zij vooral op zoek zijn naar tijdelijke projecten in het vrijwilligerswerk. Regine, projectmedewerker van de Bilzerse Vrijwilligerscentrale, kijkt samen met de organisaties hoe ze hun vacatures op de website een meer projectmatige of tijdelijke invulling kunnen geven.*

\*Els Van Gilst, e.a., [Op zoek naar de perfecte match in vrijwilligersland](#), *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*

Bevraag de behoeftes en het aanbod van de organisaties op vlak van taken, profiel van de kandidaat, duur, tijdstip, groeikansen,....

Toets af of de organisaties mogelijkheden zien in hun werking om kwetsbare vrijwilligers in te schakelen. Daarvoor kan je hen onze [7 tips](#) meegeven.

Let wel! Organisaties verwachten soms dat jullie meteen een lijstje met geschikte kandidaten kunnen aanleveren voor hun vacature. Directe koppeling van een vacature aan een vrijwilliger is doorgaans echter niet mogelijk, omdat het heel moeilijk is om een divers bestand van kandidaat vrijwilligers actueel te houden. Kader bij hen duidelijk dat jullie dit moeilijk kunnen bieden. Geef duidelijk aan wat de organisaties wél mogen verwachten.

Indien jullie contactgegevens verzamelen van kandidaat-vrijwilligers, hou dan rekening met de [GDPR-regelgeving!](#)

## 2.2 Onthaal van kandidaat-vrijwilligers

Je ontvangt geïnteresseerde kandidaat-vrijwilligers tijdens de openingsuren van je loket en/of op afspraak. Het is belangrijk dat jullie contactgegevens gemakkelijk terug te vinden zijn op jullie website, in het gemeenteblad, flyers,... Zeker ook interessant voor doorverwijzers.

Welke gegevens vermeld je?

- » Contactpersoon (met naam en toenaam indien mogelijk)
- » Telefoonnummer / e-mail
- » Adres
- » Bereikbaarheid
- » Wanneer is het onthaal open?
- » Hoe een afspraak maken? Telefonisch of via een lastig webformulier?

Het is laagdrempeliger om een onthaal te voorzien met vaste openingsuren. Dit vergt echter een grotere personeelsinzet.

*Vrijwilligerswerk Antwerpen en Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel bemannen hun onthaal met vrijwilligers.*

Denk na over een toegankelijke en aantrekkelijke plek voor jullie onthaal. Hoe en waar kunnen mensen jullie gemakkelijk vinden? In Brussel worden mensen ontvangen in de bibliotheek het Muntpunt, dat erg centraal gelegen is.

## 2.3 Voer een intakegesprek met kandidaat vrijwilligers

Je bevraagt in een intakegesprek de interesses en talenten van de kandidaat. Het is belangrijk om dit gesprek zorgvuldig aan te pakken. Sta uitgebreid stil bij interesses, talenten en motivatie. Dit vergroot de kans op succes.

Wat bevragen?

- » opleiding: \_\_\_\_\_
- » kwaliteiten: \_\_\_\_\_
- » hobby's: \_\_\_\_\_
- » interesses: \_\_\_\_\_
- » voorkeuren in vrijwilligerswerk: \_\_\_\_\_
- » motivatie: \_\_\_\_\_
- » ambities: \_\_\_\_\_
- » beschikbaarheid: regelmaat / week / weekend / avond / overdag



*Je kan gebruik maken van de talentescan van het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel om de interesses en talenten van de kandidaat te detecteren. Zo krijg je snel een goed zicht op zijn of haar voorkeuren en mogelijkheden. Gebruik de handleiding om met het instrument zelf aan de slag te gaan.*

Houd daarnaast rekening met mogelijke drempels of beperkingen. Wat kan een kandidaat vrijwilliger in de weg staan om bepaalde taken op te nemen zoals een financiële drempel, een fysieke, psychische of mentale beperking, een gebrekkige kennis van het Nederlands,...? Wat zijn oplossingen om het vrijwilligerswerk te doen slagen?

## 2.4 Stel geschikte vacatures voor

Samen met de kandidaat bekijk je mogelijke organisaties en vacatures waar de persoon terecht kan. Er hoeven niet altijd vacatures open te staan. Misschien kan de kandidaat zich ergens spontaan aanmelden? Een goed overzicht van de organisaties actief op je grondgebied kan daarbij een grote hulp zijn. Probeer het breed te bekijken.

Ga omzichtig te werk bij een goede match, zodat mensen niet voortijdig afhaken, zeker wanneer het een kwetsbaar persoon is. Stel geen vacatures voor, waarvan je de slaagkansen zelf niet erg groot acht. Daarbij kijk je zowel naar de organisatie of dienst waar de persoon zou terechtkomen, als naar de taken die hij daar zou opnemen. Zijn de taken haalbaar en interessant voor de kandidaat? Hoe is de openheid binnen de organisatie of dienst? Hoe zit het met de draagkracht van de organisatie of dienst?

Tip: Als je [tools.vrijwilligerswerk.be](https://tools.vrijwilligerswerk.be) gebruikt op je website om de lokale vacatures van [www.vrijwilligerswerk.be](https://www.vrijwilligerswerk.be) te tonen, heb je meteen een goed overzicht van de plaatselijke vrijwilligersvacatures. Het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel gebruikt dit [als basis van de zoektocht in het aanbod van de Brusselse vacatures](#).

## 2.5 Neem contact op met de organisatie en maak een afspraak

Jullie zijn in de zoektocht op één of meerdere interessante organisaties of vacatures gebotst. Hoe neem je contact op? Er zijn drie mogelijkheden:

1. De kandidaat neemt zelf rechtstreeks contact op met de organisatie en maakt een afspraak voor een kennismakingsgesprek.
2. Een andere mogelijkheid is dat jij vanuit het loket contact opneemt met de organisatie en het profiel schetst van de kandidaat. Soms is het nuttig om samen met de vrijwilliger een bezoek te brengen aan de organisatie. Dit verlaagt de drempel voor kwetsbare vrijwilligers.
3. Je vraagt aan de organisatie om contact op te nemen met de kandidaat om een afspraak te maken. Ook dat verlaagt de drempel voor de vrijwilliger en het is minder intensief voor het loket.

Geef de vrijwilligersorganisaties goede handvatten om het eerste gesprek aan te gaan met de kandidaat.

*De Dienst Vrijwilligerswerk van Stad Antwerpen geeft enkele tips om het gesprek te voeren.*

## 2.6 Volg op

Opvolging is geen evidente stap, omdat dit behoorlijk tijdsintensief is. Maar het is wel nuttig voor alle partijen:

- » Voor de vrijwilliger: wanneer je verneemt dat de persoon vroegtijdig is gestopt of zelfs niet gestart is, kan je samen met de kandidaat beslissen om opnieuw het bemiddelingstraject op te starten. Anders is de kans groot dat de kandidaat zijn interesse in vrijwilligerswerk helemaal verliest.
- » Voor het lokale bestuur: het geeft zicht op de effecten van jullie bemiddelingsrol. Zijn jullie inspanningen voldoende effectief?
- » Voor de organisatie: indien een vrijwilliger niet voldoet, kun je andere kandidaten voorstellen. Ook kan je indien nodig de organisatie tools en advies geven en sensibiliseren om een duurzame plek te bieden aan vrijwilligers.

Hoe volg je op? Na enkele weken neem je best opnieuw contact op met de vrijwilliger en de organisatie. Is de vrijwilliger kunnen starten? Hoe loopt het? Zijn ze allebei tevreden? Zijn er moeilijkheden?

Bij minder evidente of kwetsbare profielen (bijvoorbeeld omwille van een gebrekkige kennis van Nederlands of een psychische kwetsbaarheid) kan er ook een coachingstraject overwogen worden. Een coach begeleidt de organisatie en de vrijwilliger op de werkvloer. Dit is uiteraard bijzonder tijdsintensief en weinig realistisch, als je beperkt personeel ter beschikking hebt.

Tip: Doorverwijzende instanties kunnen daarin mogelijk een rol opnemen. Vanuit begeleid werken is er bijvoorbeeld veel ervaring met coaching op de werkvloer. [Ontdek meer over begeleid werken en de organisatoren](#). Hoewel Begeleid Werken een ander statuut is, kan de methodiek zeker inspireren.

### 3. Vrijwillige matchmakers

Je kunt ook vrijwilligers een bemiddelingsrol laten opnemen. Zij bemannen of bevrouwen het onthaal. Deze vrijwilligers hebben wel nood aan een stevig vormings- en ondersteuningstraject:

- » Hoe pak ik zo'n intakegesprek best aan?
- » Welk vrijwilligerswerk bestaat er lokaal?
- » Met welk wetgevend kader moet je rekening houden als je start als vrijwilliger?
- » Wie mag er vrijwilligen en waar mogen mensen vrijwilligen?

Een inwerkingstraject is dus nodig vooraleer de vrijwillige matchmakers zelfstandig gesprekken voeren. Breng hen ook geregeld samen zodat ze op de hoogte zijn van alle relevante nieuwtjes in het vrijwilligerslandschap.

Tip: als je vrijwilligersvacatures zoekt op [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be), dan weet je dat deze organisaties al een controle kregen en in principe volgens de vrijwilligerswet vrijwilligers mogen inschakelen. Daarnaast biedt het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk een laagdrempelige en snelle [helpdesk](#) aan, mochten er toch vragen rijzen.

# Profiel van de vrijwillige matchmaker

## Taken

- » Je bemant het onthaal. Je zorgt voor permanentie van het loket.
- » Je brengt de verwachtingen en talenten van de kandidaat-vrijwilliger in kaart.
- » Je gaat samen met de kandidaat-vrijwilliger op zoek naar interessante vacatures.
- » Je neemt telefonisch contact op met organisaties om de kandidaat voor te stellen.

## Verwachtingen

- » Je kunt de vraag van de kandidaat-vrijwilliger goed detecteren.
- » Je kan goed luisteren. Je neemt je tijd om de talenten en verwachtingen van de bezoeker van het loket in kaart te brengen.
- » Je stelt je hulpvaardig op om samen op zoek te gaan naar vrijwilligerswerk.
- » Je bent bereid om continu bij te leren over het lokale vrijwilligerslandschap en het wetgevend kader met betrekking tot vrijwilligerswerk.

## 4. De rol van doorverwijzers

Doorverwijzende instanties zoals VDAB, GTB, psychiatrie,... zijn voor hun cliënten vaak op zoek naar een goede plek in het vrijwilligerswerk. Zij zullen hen geregeld naar jullie loket doorverwijzen.

Het is aan te raden om goede afspraken te maken met deze doorverwijzers en hen als partners te beschouwen.

Enkele tips om een duurzaam partnerschap op te zetten:

- » Bevraag hun verwachtingen: wat zou het vrijwilligerswerk volgens hen voor hun cliënten betekenen?
- » Informeer hen over wat vrijwilligerswerk is.
- » Maak duidelijk dat vrijwilligerswerk geen gemakkelijksoplossing is. Vrijwilligersorganisaties en diensten hebben niet altijd de ruimte om kwetsbare vrijwilligers voldoende te begeleiden.
- » Mogelijk kan de doorverwijzer zijn expertise ter beschikking stellen van de organisaties waar de vrijwilliger aan de slag is?
- » Krijg zicht op hoe een doorverwijzing verloopt. Moeten jullie of de ontvangende organisaties bepaalde formaliteiten bijhouden op vraag van de doorverwijzer?

Van zodra hierover duidelijke afspraken zijn gemaakt, heb je veel in handen om er een sterke samenwerking van te maken ten voordele van de vrijwilligersorganisaties en de vrijwilligers.

## 5. Geautomatiseerde matching, een goed idee?

Vaak wordt bij vrijwilligers matchen gedacht aan een digitaal matchingsysteem, om aanbod en vraag naar vrijwilligers samen te brengen. Dit betekent dat zowel organisaties als kandidaat-vrijwilligers op een digitaal platform een profiel moeten aanmaken. Beide profielen worden door het systeem automatisch met elkaar gematcht. Organisaties krijgen een aantal potentieel interessante vrijwilligersprofielen voorgesteld en omgekeerd krijgen vrijwilligers vacatures aangeboden.

Theoretisch klinkt dat heel interessant. Organisaties en vrijwilligers komen automatisch dichterbij elkaar. In de praktijk bots je echter wel op wat moeilijkheden. Online matchingsystemen hebben immers nogal wat beperkingen.

- » Profielen blijven niet vanzelf up-to-date. Het is niet omdat de kandidaat een profiel aanmaakt dat hij of zij na enkele maanden nog steeds geïnteresseerd is in vrijwilligerswerk. De kandidaat vond al vrijwilligerswerk, is verhuisd of heeft geen tijd meer, ... maar past meestal zijn profiel niet aan. Er hangt immers weinig vanaf. Het risico bestaat dat organisaties, die de kandidaat-vrijwilligers contacteren, van een kale reis terugkomen. Omgekeerd houden organisaties hun vacatures ook niet altijd netjes actueel, en raakt de kandidaat-vrijwilliger gefrustreerd.
- » De kans op succes is bovendien beperkt. In de realiteit zullen automatisch gematchte profielen vaak niet zo goed matchen. Vrijwilligers en organisaties zullen voorstellen krijgen die niet meteen passen bij hun voorkeuren. Geautomatiseerde matching werkt immers alleen goed indien zowel de organisatie als de vrijwilliger hun wensen, sterktes en valkuilen goed scherp krijgen. Niet iedereen kan dit even goed, en soms vraag een goede matching gewoon meer maatwerk.

- » Ook mensen die digitaal wat minder behept zijn, vallen vaak uit de boot bij deze systemen. Wie zijn plan online trekt, kan ook zonder bemiddeling of online matching zijn weg wel vinden in het aanbod. Mensen die daar niet in slagen, hebben vaak nood aan persoonlijke begeleiding. Denk dus niet dat je de perfecte tool hebt met een online systeem alleen. Je ontzorgt alleen de mensen die hun weg zo al wel vinden, en eigenlijk geen nood aan bemiddeling - of dat nu online of aan een loket is- hebben.
- » Tot slot moet je rekening houden met het kader van de [GDPR-wetgeving](#) (Europese privacywetgeving). Kan je zomaar de profielen met contactgegevens van kandidaten zichtbaar maken voor organisaties, die hen te allen tijde kunnen contacteren? Hoe veilig en actueel zijn de gegevens? Wat gebeurt er verder allemaal mee? Kijk dus goed na of het platform waar je mee wil werken op dat vlak alles netjes op een rij heeft.

Conclusie: Hoewel het dus sexy klinkt, zijn de voordelen van geautomatiseerde matching ten opzichte van een vacaturebank eerder beperkt. In de praktijk zie je dat mensen zo ook wel vacatures terugvinden die hen interesseren. Meer kwetsbare profielen en oudere mensen zullen daarentegen amper geholpen worden via een digitaal loket. Hen kun je verder helpen door in te zetten op fysieke matching.



## 6. Tot slot

Deze toolbox was niet mogelijk zonder de vele lokale besturen die nu al degelijk en zichtbaar inzetten op vrijwilligerswerk. Ga jij aan de slag met deze toolbox, dan horen we dat uiteraard graag. We delen met plezier je inspirerende voorbeelden. Je vindt ze terug op [www.lokaalvrijwilligen.be](http://www.lokaalvrijwilligen.be). Mail jouw ideeën naar [jan@vsw.be](mailto:jan@vsw.be).

**Heb je nog vragen of twijfels? Aarzel niet om Jan te contacteren!**

Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw

Amerikalei 164 bus 1

2000 Antwerpen

03 218 59 01 • [jan@vsw.be](mailto:jan@vsw.be)

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

[www.lokaalvrijwilligen.be](http://www.lokaalvrijwilligen.be) • [tools.vrijwilligerswerk.be](http://tools.vrijwilligerswerk.be)

### Colofon

Toolbox Vrijwilligers Matchen is een uitgave van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw

Auteur: Jan Verdée

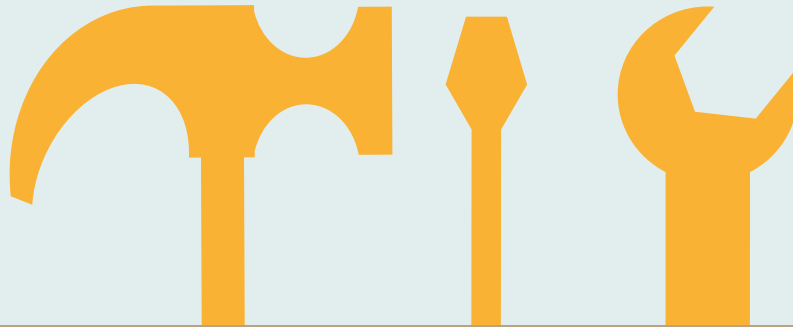
Redactie: Eva Hambach & Lies Pelsmakers

Lay-out en illustraties: Lies Pelsmakers

D/2019/9253/02

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de uitgever.

© Vlaams Steunpunt vrijwilligerswerk vzw, 2019



DEZE TOOLBOX IS POWERED BY:



vzw Vlaams Steunpunt  
VRIJWILLIGERSWERK



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

[WWW.VLAANDERENVRIJWILLIGT.BE](http://WWW.VLAANDERENVRIJWILLIGT.BE) • [WWW.LOKAALVRIJWILLIGEN.BE](http://WWW.LOKAALVRIJWILLIGEN.BE)