



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling

A photograph of two women looking at a binder. The woman on the right is wearing glasses and a necklace. The woman on the left has blonde hair. They are both looking down at the binder. The background is slightly blurred, showing some text like "Sticht" and "ave".

**Bouwstenen
voor profielen
van medewerkers
steunpunt
vrijwilligerswerk**

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet. Onze ambitie is daadwerkelijk te investeren in een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

De ABVAKABO FNV, de MOgroep en NOV zijn vanaf het begin betrokken geweest bij dit project en onderschrijven de inhoud van dit document.

Met dank aan Ravelijn en Kunsthal KAdE.

Colofon

Auteurs: Corrie van Dam, Sonja Liefhebber,
Gery Lammersen, Maaïke Kluft en Ronald Hetem
Eindredactie: Danne Communicatie
Fotografie: Robert Jan Stokman
Vormgeving: Avant la lettre
Drukwerk: A-D Druk
Bestellen: www.movisie.nl
ISBN: 97 89 088 690 402

Overname van informatie uit deze brochure/publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:
© MOVISIE, kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling.

November 2009

Bouwstenen voor profielen van medewerkers steunpunt vrijwilligerswerk

**Corrie van Dam
Sonja Liefhebber
Gery Lammersen
Maaike Kluft
Ronald Hetem**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Basisfuncties als uitgangspunt	6
1.2	Bouwstenen voor profielen	6
1.3	Ontstaan uit de praktijk	7
1.4	Relatie met de Beroepenstructuur	8
1.5	Leeswijzer	8
2	Basisfuncties en lokaal vrijwilligerswerk	11
2.1	Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen	12
2.2	Verbinden en makelen	13
2.3	Versterken	13
2.4	Verbreiden	14
2.5	Verankeren	14
3	Bouwstenen voor het maken van profielen	17
4	Kerntaken	19
4.1	Clïëntgebonden kerntaken	21
4.2	Organisatiegebonden kerntaken	32
4.3	Professiegebonden kerntaken	35
5	Kernopgaven	37
6	Competenties	43
7	In zes stappen een profiel bouwen	55
7.1	Voorbeeldprofielen	60
	Bijlagen	65
1	Invulschema maken van een profiel	65
2	Relatie basisfuncties, kerntaken, kernopgaven en competenties	66
3	Betrokken partijen	69
4	Competenties in relatie tot de beroepenstructuur	70
	Literatuur	72

1. Inleiding

“De bouwstenen zijn een praktisch hulpmiddel om werkzaamheden en competenties in kaart te brengen”



Er zijn ongeveer 220 lokale steunpunten vrijwilligerswerk in Nederland. Deze vervullen functies zoals bemiddeling, informatie en advies, promotie, deskundigheidsbevordering, belangenbehartiging en ontwikkeling en innovatie. De afgelopen jaren hebben meerdere ontwikkelingen het werk van medewerkers van de steunpunten beïnvloed. Eén daarvan is de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Voor veel steunpunten is duidelijk geworden dat hun huidige functies niet meer voldoen aan de werkzaamheden die zij moeten uitvoeren. Maatschappelijk betrokken ondernemen vraagt bijvoorbeeld om meer dan bemiddeling tussen een vrijwilliger en een vrijwilligersorganisatie. De huidige maatschappelijke stages vragen eveneens weer een andere aanpak. En wat betekent het voor de steunpunten, dat de gemeente hen ziet als spin in het maatschappelijke web, sinds de komst van de Wmo?

Het ministerie van VWS heeft - met name naar aanleiding van prestatieveld 4, 'het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers' - de functies binnen het lokale vrijwilligerswerk opnieuw tegen het licht gehouden. Als resultaat hiervan heeft zij een nieuwe set van basisfuncties opgesteld, waarbinnen ook de bestaande functies een plaats hebben gekregen. Deze nieuwe basisfuncties staan beschreven in het document Basisfuncties lokale ondersteuning vrijwilligerswerk (VWS, 2009). Het uitgangspunt is dat elke gemeente een adequaat vrijwilligersbeleid heeft. De basisfuncties bevatten kaders waarbinnen gemeenten dit kunnen invullen. Ook steunpunten vrijwilligerswerk kunnen aan de hand van de basisfuncties hun ondersteunende rol vormgeven richting gemeenten en andere partijen die betrokken zijn bij het vrijwilligerswerk.

1.1 Basisfuncties als uitgangspunt

De kwaliteit van een steunpunt vrijwilligerswerk hangt met name af van de competentie van haar medewerkers. Zij moeten de gemeente ondersteunen bij het invullen van haar basisfuncties. Om vast te stellen welke competenties precies nodig zijn, moet helder zijn welke basisfuncties de kern vormen van een steunpunt. Bij het beschrijven van kerntaken, kernopgaven en competenties nemen we dan ook de basisfuncties, zoals vastgesteld door VWS, als uitgangspunt.

1.2 Bouwstenen voor profielen

Aanvankelijk zou MOVISIE competentieprofielen maken van drie functies bij de steunpunten: de bemiddelaar, de makelaar maatschappelijke stage en de coördinator. Op de landelijke Conferentie Vrijwilligerscentrales (Vereniging NOV, oktober 2008) bleek echter dat deze drie functies onvoldoende toepasbaar waren, gezien de grote variëteit van de steunpunten qua omvang, organisatiestructuur, uitvoerende activitei-

ten en kwaliteit. Lang niet alle steunpunten hebben bovendien voldoende middelen en menskracht om alle basisfuncties uit te voeren.

We hebben onze aanpak naar aanleiding hiervan aangepast. Dit document omschrijft breed welke kerntaken individuele medewerkers bij steunpunten kunnen hebben in relatie tot de basisfuncties. Ook komt aan de orde tegen welke kritische situaties (kernopgaven) ze kunnen aanlopen en welke competenties nodig zijn om de kerntaken en de kernopgaven adequaat te kunnen uitvoeren.

Steunpunten en hun medewerkers kunnen, in hun eigen specifieke context, zelf profielen maken van verschillende typen medewerkers. Dit gebeurt met bouwstenen in de vorm van de beschreven kerntaken, kernopgaven en competenties. Het invulschema in bijlage 1 kunt u gebruiken bij het maken van een profiel. Bijlage 2 geeft de relatie weer tussen basisfuncties, kerntaken, kernopgaven en competenties.

1.3 Ontstaan uit de praktijk

We hebben bij het samenstellen van dit document zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de praktijk. We hebben acht medewerkers van steunpunten telefonisch en op locatie geïnterviewd. Daarnaast hebben we een documentenanalyse verricht. Ook hebben we een bijeenkomst georganiseerd met medewerkers van steunpunten vrijwilligerswerk. Hierin is onder meer besproken welke competenties nodig zijn voor het uitoefenen van de basisfuncties.

In 2008 hebben we op de Conferentie Vrijwilligerscentrales een workshop gehouden met medewerkers van steunpunten. Hierbij kwamen de conceptprofielen van de make-laar maatschappelijke stage, de bemiddelaar en de coördinator aan de orde.

Tot slot hebben we bijeenkomsten georganiseerd met vertegenwoordigers van de sociale partners en de Vereniging NOV (Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk), die deel uitmaakten van de begeleidingscommissie.

Bijlage 3 bevat de namen van de betrokkenen bij het maken van dit document; de leden van de begeleidingscommissie, geïnterviewden en deelnemers aan de bijeenkomst over het bepalen van de essentiële competenties in relatie tot de basisfuncties.

1.4 Relatie met de beroepenstructuur

Dit document sluit aan bij de beroepenstructuur¹ voor de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en kinderopvang. Deze is vastgesteld in 2006 en beschrijft de meest voorkomende beroepsgroepen en hun varianten in zorg en welzijn. De beroepenstructuur omvat onder meer het competentieprofiel van de sociaal cultureel werker. De werkzaamheden van de medewerkers van een steunpunt kent vele raakvlakken met het werk van de sociaal cultureel werker. Bij het beschrijven van kerntaken, kernopgaven en competenties is daarom steeds gekeken naar het profiel van de sociaal cultureel werker. Waar het kon is tekst overgenomen. Echter, de specifieke context van de steunpunten vrijwilligerswerk vereist een eigen beschrijving van taken, kernopgaven en competenties van hun medewerkers. Bijlage 4 beschrijft de competenties van de medewerker van een steunpunt vrijwilligerswerk in relatie tot de beroepenstructuur.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de basisfuncties die het ministerie van VWS heeft vastgesteld in 2009 en het belang daarvan voor steunpunten vrijwilligerswerk. Ook gaat het hoofdstuk in op de competenties, die medewerkers nodig hebben om de gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van deze basisfuncties.

Hoofdstuk 3 geeft een korte omschrijving van de bouwstenen voor het samenstellen van een profiel.

In hoofdstuk 4 staan we stil bij de kerntaken van de medewerker van een vrijwilligerssteunpunt. We onderscheiden daarbij cliëntgebonden, organisatiegebonden en professioneel gebonden taken.

In de praktijk maakt de medewerker van een steunpunt steeds afwegingen. Iedere situatie brengt namelijk andere dilemma's, problemen, spanningsvelden en kansen met zich mee. In hoofdstuk 5 besteden we aandacht aan deze kernopgaven in de beroepsuitoefening.

Hoofdstuk 6 gaat in op de competenties die een medewerker nodig heeft om zijn taken goed te kunnen uitvoeren.

¹ Vlaar, P, M. van Hattum, C. van Dam, R. Broeken. (2006). Klaar voor de toekomst. Een nieuwe beroepenstructuur voor de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en kinderopvang. Utrecht: NIZW.

In hoofdstuk 7 bieden we handvatten waarmee steunpunten eenvoudig zelf hun profielen van medewerkers kunnen maken. Dit kan in zes stappen. Het hoofdstuk besluit met drie voorbeeldprofielen: de makelaar maatschappelijke stage, de bemiddelaar en de coördinator steunpunt vrijwilligerswerk.

2. Basisfuncties en lokaal vrijwilligerswerk

“Nieuwe ontwikkelingen vragen om nieuwe competenties”



De Basisfuncties Lokale Ondersteuning Vrijwilligerswerk (VWS, 2009) zijn een handreiking voor gemeenten en steunpunten vrijwilligerswerk, waarmee zij de lokale ondersteuning van het vrijwilligerswerk kunnen inrichten. Naast zaken zoals ‘zorgen voor waardering en promotie van het vrijwilligerswerk’, komen hierbij relatief nieuwe onderwerpen aan de orde. Een voorbeeld hiervan is: hoe vertalen we maatschappelijke ontwikkelingen naar de gevolgen voor vrijwilligerswerk?

Ook steunpunten vrijwilligerswerk hebben te maken met deze veranderende omstandigheden, zoals de invoering van de Wmo, maatschappelijke stages en maatschappelijk betrokken ondernemen. Zij zullen hierop moeten inspelen. De basisfuncties kunnen hiervoor een hulpmiddel zijn. De steunpunten hebben baat bij een optimale ondersteuning van het lokale vrijwilligerswerk. De basisfuncties geven aan wanneer ondersteuning van het vrijwilligerswerk goed geregeld is. Steunpunten kunnen daarom bij het invullen van de ondersteuning optreden als sparringpartner voor de gemeente. Zo laten zij zien, dat zij een onmisbare rol vervullen bij het ondersteunen en stimuleren van vrijwillige inzet in de lokale samenleving.

In de paragrafen 2.1 tot en met 2.5 geven we kort een toelichting op elke basisfunctie. Per basisfunctie geven we aan wat de betekenis ervan is voor de uitvoering van het werk van steunpunten. Om als steunpunt vrijwilligerswerk alle vijf de basisfuncties naar behoren uit te oefenen zijn enkele competenties noodzakelijk voor de medewerkers van het steunpunt. Niet elk steunpunt zal echter alle functies kunnen of willen uitvoeren. De keuze daarvoor ligt bij ieder steunpunt afzonderlijk en heeft uiteraard consequenties voor de werkzaamheden en de competenties van de medewerkers. Een aantal competenties is voor het uitoefenen van meerdere basisfuncties van belang. Zo is de competentie ‘netwerken opbouwen en onderhouden’ van belang voor de functie van ‘verbinden en makelen’, maar ook voor de basisfuncties ‘versterken’ en ‘verbreiden’.

In het schema op pagina 15 vindt u het volledige overzicht van de benodigde competenties per basisfunctie. In hoofdstuk 6 werken we deze competenties nader uit.

2.1 Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen

De ontwikkelingen op het gebied van vrijwilligerswerk zijn continu gaande. Het vertalen van deze ontwikkelingen wordt steeds belangrijker om (vrijwilligers)organisaties die ondersteuning te bieden die nodig is. Nieuwe ontwikkelingen, zoals het inzetten van vrijwilligerswerk bij inburgering, maatschappelijke stages, vrijwilligerswerk voor werknemers of online vrijwilligerswerk, vragen om een visie en beleid en om een passend aanbod. Voor (vrijwilligers)organisaties is het de kunst om deze ontwikkelingen voor te zijn en hierop proactief in te springen met een passend aanbod in de dienstverlening.

Dat vergt ook het een en ander van ondersteuningsorganisaties. Deze spelen vaak een rol in het ontwikkelen van methodieken, werkvormen en aanpakken, die zij breed kunnen uitzetten binnen (vrijwilligers)organisaties. Het steunpunt vrijwilligerswerk moet daarom op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen op landelijk, regionaal en lokaal niveau. Daarnaast moet het kunnen inspelen op kansen en moet het contacten kunnen leggen en onderhouden met nieuwe partijen en partners.

2.2 Verbinden en makelen

Bij 'Verbinden en makelen' gaat het om het actief en bewust bij elkaar brengen van partijen. Voor de steunpunten vrijwilligerswerk betekent dit als vanouds het in contact brengen van vrijwilligers met organisaties die op zoek zijn naar vrijwilligers. Voorheen kwamen vrijwilligers voor de bemiddeling naar het steunpunt vrijwilligerswerk om daar te kijken in de bak met vacatures. Tegenwoordig zien we meer en meer dat vrijwilligers via de digitale vacaturebank op zoek gaan naar een geschikte functie en zelf contact opnemen met de vrijwilligersorganisatie. Voor de steunpunten vrijwilligerswerk betekent dit het up-to-date houden van de digitale vacaturebank. Vrijwilligers, die nog niet weten wat ze willen doen of die niet in staat zijn om zelf contact op te nemen met de vrijwilligersorganisatie, bemiddelen zij persoonlijk. Ook moeten steunpunten samen met het lokale vrijwilligersveld gedifferentieerde wervingsstrategieën ontwikkelen om belangstelling te wekken van verschillende groepen. Hierbij valt te denken aan hoger opgeleiden, senioren, jongeren en allochtonen. Extra aandacht geven aan groepen die achterblijven wat betreft vrijwillige inzet is nodig.

Naast deze meer traditionele vorm van bemiddeling spelen de steunpunten een belangrijke rol in het realiseren van maatschappelijke stages en maatschappelijk betrokken ondernemen. Dit brengt nieuwe werkzaamheden met zich mee, zoals het leggen van contacten met scholen, het geven van voorlichting aan leerlingen, het ondersteunen van bedrijven bij het maatschappelijk betrokken ondernemen en het bij elkaar brengen van partijen. Steunpunten moeten de relatie met deze (nieuwe) partners onderzoeken, partnerschappen tussen verschillende maatschappelijke geledingen bevorderen en daarbij aandacht besteden aan ketensamenwerking en ketenaanpak.

2.3 Versterken

De basisfunctie 'Versterken' houdt in: het geven van informatie en advies en het bieden van effectieve ondersteuning aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. De ondersteuning bestaat bijvoorbeeld uit het adviseren bij de werving van nieuwe bestuursleden of het informeren over verzekeren van vrijwilligers. Daarnaast gaat het om praktische hulp en faciliteiten, zoals het beschikbaar stellen van een vergaderruimte of het bieden van ondersteuning bij het vinden van extra financiering. Ook het aanbieden van des-

kundigheidsbevordering is een vorm van het versterken van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Hierbij valt te denken aan een training voor het binden en boeien van vrijwilligers of hulp bij het opstellen van vrijwilligersbeleid. Om adequate ondersteuning te kunnen bieden moet een steunpunt de behoefte van de (vrijwilligers)organisaties en vrijwilligers in de regio kennen. Zij moet daartoe openstaan voor vernieuwingen, trends signaleren en inspelen op de vragen van de verschillende (vrijwilligers)organisaties en de vrijwilliger. Het steunpunt moet zich bewust zijn van de eigen expertise en deze op het juiste moment tonen. Dat kan bijvoorbeeld door het geven van een aansprekende presentatie tijdens een voorlichtingsbijeenkomst. Hiernaast is het van belang om de eigen beperkingen in te zien en door te verwijzen wanneer de eigen kennis en ervaring te kort schiet.

2.4 Verbreiden

‘Verbreiden’ wil zeggen: het promoten van vrijwilligerswerk. Dit betekent uiting geven aan de waardering van vrijwilligerswerk, er aan bijdragen dat uiteenlopende groepen vrijwilligerswerk kunnen doen en dat (vrijwilligers)organisaties over voldoende geschikte vrijwilligers beschikken. De steunpunten kunnen hiertoe bijvoorbeeld de winst voor de vrijwilliger zelf inzichtelijk maken, bijvoorbeeld aan de hand van inspirerende voorbeelden. Ook kunnen ze de meerwaarde van vrijwilligerswerk in het algemeen zichtbaar maken, door het bieden van aansprekende informatie en door te laten zien wat de toegevoegde waarde is voor organisaties die werken met vrijwilligers. Voor steunpunten betekent dit ook dat zij zich moeten profileren, positioneren en verder professionaliseren.

2.5 Verankeren

‘Verankeren’ wil zeggen het vastleggen en borgen van opgedane kennis en ervaring. Voor vrijwilligerssteunpunten betekent dit bijvoorbeeld het leren van activiteiten die ze hebben georganiseerd voor vrijwilligers en/of (vrijwilligers)organisaties. Wat ging er goed? Wat ging er minder goed tijdens de voorbereiding en uitvoering van de beursvloer of het geven van voorlichting over maatschappelijke stages? Door te evalueren en verbeterpunten op te pakken kan het steunpunt vrijwilligerswerk de kwaliteit van dienstverlening telkens verbeteren en kan het voortdurend inspelen op nieuwe ontwikkelingen.

Naast het optimaal benutten van de eigen kennis en ervaring, gaat het er om hoe steunpunten gebruik maken van expertise die elders is opgedaan. Het kan gemeenten daarin ondersteunen, bijvoorbeeld door het beschrijven en uitdragen van good practices, het vastleggen van effectieve werkwijzen in procedures en draaiboeken (kwaliteitsborging), het toepassen van methoden en technieken die voor het vrijwilligerswerk

landelijk zijn ontwikkeld, het bezoeken van symposia over nieuwe ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk of het volgen van nieuwe relevante trainingen.

Schema essentiële competenties voor het uitoefenen van basisfuncties bij steunpunten vrijwilligerswerk.

Basisfunctie (van gemeenten)	Competenties (zie hoofdstuk 6: Competenties)
Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen	a. Omgevingsbewust zijn b. Ondernemend werken en kansen benutten
Verbinden en makelen	c. Netwerken opbouwen en onderhouden d. Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen e. Ondernemend werken en kansen benutten f. Vraaggericht werken g. Presenteren en profileren
Versterken	h. Vraaggericht werken i. Netwerken opbouwen en onderhouden j. Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen k. Ondernemend werken en kansen benutten l. Presenteren en profileren
Verbreiden	m. Presenteren en profileren n. Plannen en organiseren o. Netwerken opbouwen en onderhouden p. Ondernemend werken en kansen benutten
Verankeren	q. Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring r. Netwerken opbouwen en onderhouden s. Ondernemend werken en kansen benutten t. Plannen en organiseren

3. Bouwstenen voor het maken van profielen

“Niet ieder steunpunt is hetzelfde”



In hoofdstuk 1 hebben we beschreven dat er tussen steunpunten vrijwilligerswerk grote verschillen bestaan. Dit betekent in de praktijk dat niet alle steunpunten alle basisfuncties (VWS, 2009) kunnen en willen uitvoeren en dat medewerkers van deze steunpunten hele verschillende takenpakketten kunnen hebben. Steunpunten stellen aan de hand van dit document zelf eenvoudig profielen samen voor hun medewerkers. Hierbij gaan ze uit van hun eigen visie, missie, basisfuncties en de verwachte ontwikkelingen binnen hun gemeente en/of steunpunt. Dit hoofdstuk geeft een korte omschrijving van drie bouwstenen bij het samenstellen van de profielen: kerntaken, kernopgaven en competenties.

Kerntaken

De kerntaken zijn sets van inhoudelijk samenhangende activiteiten van medewerkers. Per kerntaak beschrijven we wat de medewerker doet. We onderscheiden cliëntgebonden kerntaken, organisatiegebonden kerntaken en professiegebonden kerntaken.

1. Cliëntgebonden taken houden direct verband met, of vloeien direct voort uit het werken met vrijwilligers/(vrijwilligers)organisaties, scholen en bedrijven.
2. Organisationsgebonden kerntaken hebben te maken met het werken in het steunpunt en met het functioneren van het steunpunt waar de medewerker werkzaam is.
3. Professiegebonden kerntaken hebben te maken met de ontwikkeling van de medewerker in zijn functie en met de ontwikkeling van het vakgebied.

Kernopgaven

De medewerker moet bij de uitvoering van de kerntaken vaak afwegingen maken. Hij krijgt regelmatig te maken met dilemma's, keuzes, problemen, spanningsvelden en kansen. Bij kernopgaven gaat het vaak meer om het vinden van de juiste middenweg, dan om het kiezen voor het een of het ander.

Competenties

Voor het uitoefenen van kerntaken en kernopgaven moet een medewerker beschikken over bepaalde competenties. Een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen, die op adequate wijze adequate resultaten kunnen opleveren in een beroepscontext. Medewerkers van steunpunten vrijwilligerswerk hebben deze competenties nodig om adequaat, doelbewust en gemotiveerd proces- en resultaatgericht te handelen. Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Ze gelden altijd binnen een context; die context (de beroepssituatie) bepaalt wat adequaat is. In de hoofdstukken 4, 5 en 6 geven we een beschrijving van de kerntaken, kernopgaven en competenties.

4. Kerntaken

“Vrijwilligers en organisaties samenbrengen is het uitgangspunt”



In het vorige hoofdstuk hebben we een onderscheid gemaakt tussen drie soorten kerntaken: cliëntgebonden, professiegebonden en organisatiegebonden taken.

We starten dit hoofdstuk met een beschrijving van de cliëntgebonden taken. We hebben deze taken gekoppeld aan de basisfuncties.

Vervolgens beschrijven we de professie- en organisatiegebonden taken. Deze taken hebben we niet gekoppeld aan de basisfuncties. Professiegebonden taken maken immers altijd onderdeel uit van het takenpakket van een medewerker en organisatiegebonden taken hangen samen met het werken in het steunpunt.

De opbouw van de afzonderlijke taken bestaat uit een korte taakomschrijving, gevolgd door een beschrijving van het proces waarmee de taak tot stand komt.

Basisfuncties (VWS)	Taken
	Cliëntgebonden taken
Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen	a. Vraag in kaart brengen
	b. Plan van aanpak maken
	c. Signaleren van knelpunten
Verbinden en makelen	d. Initiëren en uitvoeren van projecten en evenementen
	e. Matchen van individuen
	f. Zorg dragen voor (digitale) vacaturebank
	g. Bemiddelen specifieke doelgroepen
	h. Netwerken ontwikkelen en onderhouden
Versterken	i. Bij elkaar brengen van partijen
	j. Informeren en adviseren
	k. Begeleiden en ondersteunen
	l. Praktische ondersteuning bieden
Verbreiden	m. Pr en voorlichting geven
	n. Trainingen en cursussen ontwikkelen en aanbieden
Verankeren	o. Evalueren en reflecteren
	p. Kennis delen
	Organisatiegebonden kerntaken
	q. Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen
	r. Begeleiden en aansturen van vrijwilligers en beroepskrachten
	s. Zorg dragen voor ontwikkeling van medewerkers
	t. Bijdrage leveren aan visieontwikkeling en beleid
	Professiegebonden kerntaken
	u. Eigen deskundigheid bevorderen
	v. Bijdrage leveren aan ontwikkeling vakgebied

4.1 Cliëntgebonden kerntaken

Cliëntgebonden taken houden direct verband of vloeien direct voort uit het werken met vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen en bedrijven.

a. Vraag in kaart brengen

Het vrijwilligerswerk is door ontwikkelingen zoals individualisering en keuzevrijheid, informatisering, multiculturalisering, vergrijzing en verzakelijking onderhevig aan veranderingen. Daarnaast zijn er relatief nieuwe ontwikkelingen zoals de Wmo, maatschappelijke stages, maatschappelijk betrokken ondernemen, vrijwilligerswerk bij inburgering en online vrijwilligerswerk. Dit geldt niet alleen op landelijk, maar ook op regionaal en lokaal niveau. De medewerker van een steunpunt heeft zicht op deze ontwikkelingen en op de vragen en behoeften die daarmee samenhangen van (potentiële) vrijwilligers en betrokken partijen die vrijwilligers willen inzetten. De medewerker springt proactief op deze vragen in, vertaalt wensen en behoeften naar het eigen werkgebied en streeft naar een win-win situatie: het op elkaar afstemmen van wensen en behoeften van vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven.

Activiteiten

- Duiden en interpreteren relevantie van maatschappelijke ontwikkelingen
- Vertalen van de behoeften en ontwikkelingen in het landelijke, regionale en lokale beleid naar een passend aanbod
- Rekening houden met de wensen en behoeften van vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties of scholen of bedrijven
- Actief potentiële doelgroepen, (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven benaderen om wensen en behoeften te achterhalen en in kaart te brengen
- Wensen en behoeften voortdurend bijhouden
- Vertalen van wensen, behoeften, problemen van (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven naar 'nieuwe' mogelijkheden voor vrijwilligerswerk en deze helpen vormgeven

b. Plan van aanpak maken

De meeste activiteiten die het steunpunt uitvoert zijn structureel. Er zijn ook activiteiten die een tijdelijk karakter kennen. Voor tijdelijke of nieuwe activiteiten of voor het doorvoeren van veranderingen maakt de medewerker van een steunpunt een plan van aanpak. Dit stelt hem in staat om doelgericht en procesmatig te werken.

Hij maakt een analyse van de beginsituatie en verwoordt de doelstellingen in een plan van aanpak, voert deze uit en evalueert na afloop of de doelen al bereikt zijn. Hij stelt het plan van aanpak bij als tussendoor of aan het eind van het project doelen nog niet behaald zijn.

Activiteiten

- Maakt analyse van de beginsituatie
- Benoemt doelen
- Ontwikkelt plan van aanpak en voert het uit
- Evalueert en stelt plan bij

c. Signaleren van knelpunten

De medewerker van een steunpunt signaleert knelpunten in de vraag naar en het aanbod van vrijwilligerswerk en onderneemt actie om hieraan te werken. Hij maakt ze bespreekbaar en biedt concrete ondersteuning. De medewerker zorgt ervoor dat de klant met knelpunten en problemen terecht kan bij het steunpunt. Wanneer er sprake is van knelpunten binnen de organisatie waar de vrijwilliger werkt, signaleert en bespreekt hij deze. Vaak is een bemiddelend gesprek voldoende, in sommige gevallen zijn andere oplossingen nodig.

Activiteiten

- Signaleren van knelpunten en deze bespreekbaar maken
- Creëren van mogelijkheden voor vrijwilligers en organisaties om hun verhaal kwijt te kunnen
- Bemiddelende gesprekken voeren
- Oppakken en oplossen van knelpunten

d. Initiëren en uitvoeren van projecten en evenementen

De medewerker van een steunpunt vervult een taak in het initiëren en uitvoeren van nieuwe projecten, die de afstemming tussen vraag en aanbod bevorderen. Voorbeelden zijn het opzetten van een stagebureau, het projectmatig opzetten van klussen, organiseren van vrijwilligersmanifestaties, het (mede) opstellen en uitvoeren van een pakket trainingen en scholingsactiviteiten voor organisaties. De medewerker betreft de juiste mensen bij het maken van de plannen en bij de uitvoering van de werkzaamheden.

De vraag naar maatschappelijke stageplaatsen, werknemersvrijwilligerswerk en de Wmo vereist ook een andere manier van werving en begeleiding. De medewerker van een steunpunt heeft hierin een spilfunctie en een stimulerende rol. Hij gaat bijvoorbeeld in gesprek met (vrijwilligers) organisaties om te achterhalen of deze alle mogelijkheden benutten voor het aanbieden van vrijwilligerswerk. De medewerker helpt organisaties om nieuwe vormen van vrijwilligerswerk te creëren die aansprekend zijn voor nieuwe groepen, zoals jongeren en allochtonen.

Activiteiten

- Initiatief nemen en betrekken van relevante partners bij de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe projecten

- Vaststellen welk project/welke projecten van belang zijn om op te starten in de regio voor een goede afstemming tussen vraag en aanbod van vrijwilligerswerk
- Materiële en organisatorische voorwaarden scheppen, de organisatie trekken of overgeven aan anderen
- Zorgen voor een goede taakverdeling bij de uitvoering van een project
- De uitvoering van de werkzaamheden volgen en checken of de uitvoering zich voltrekt volgens de afspraken
- Signaleren wanneer zich knelpunten voordoen en dit bespreekbaar maken
- Activiteiten voorbereiden en alle werkzaamheden uitvoeren voor activiteiten, evenementen en publieksmanifestaties, zoals een imago-dag of een vrijwilligersmanifestatie
- Opzetten van vervolgtrajecten voor en samen met organisaties om jongeren als (incidentele) vrijwilligers te behouden/betrekken/informereren
- Inhoudelijk begeleiden en ontwikkelen van bemiddelingsprojecten zoals Vrijwilligerswerk en handicap, Jongeren en vrijwilligerswerk en Vrijwillige Thuiszorg
- Verrichten en controleren van bijbehorende administratieve werkzaamheden en de continuïteit van de projecten en activiteiten
- Onderlinge samenhang tussen projecten en alle betrokken maatschappelijke organisaties in kaart brengen

e. Matchen van individuen

Bemiddelen is het maken van een goede match tussen de individuele vrijwilliger die op zoek is naar vrijwilligerswerk en de organisatie die op zoek is naar een geschikte vrijwilliger. Het is hierbij belangrijk om tegemoet te komen aan de individuele wensen van de vrijwilliger. Maatwerk is van essentieel belang. De medewerker van een steunpunt dient inzicht te krijgen in de individuele wensen van de vrijwilliger, bijvoorbeeld of de vrijwilliger zich langdurig wil binden aan een organisatie of liever korte klussen wil doen. De kunst is vervolgens om de vrijwilliger te koppelen aan een organisatie of een klus die hem aanstaat.

Bij bemiddelen is het ook belangrijk om actief contact te leggen met organisaties die op zoek zijn naar vrijwilligers. Dit contact kan bestaan uit het in ontvangst nemen van nieuwe vacatures, het verder doorvragen naar de wensen van de organisatie en de kansen die de organisatie biedt aan de vrijwilligers. Daarnaast bestaat het contact uit het checken of vacatures nog actueel zijn.

Activiteiten

- Intakegesprekken voeren met mensen die het steunpunt bezoeken en op zoek zijn naar vrijwilligerswerk
- In kaart brengen waar de potentiële vrijwilliger naar op zoek is
- Potentiële vrijwilliger bemiddelen naar geschikt vrijwilligerswerk
- Informeren of de koppeling tussen vrijwilliger en organisatie geslaagd is
- Nazorg verlenen

- Organisaties te woord staan en actief contact leggen met organisaties die op zoek zijn naar vrijwilligers

f. Zorg dragen voor (digitale) vacaturebank

Ter ondersteuning van de koppeling van vrijwilliger en organisatie werken steunpunten met een vacaturebank. Sommige steunpunten plaatsen hun vacatures in een database op de website en kiezen er voor om vrijwilligers vooral zelf via internet te laten zoeken en reageren. De medewerker van een steunpunt onderhoudt de database en zorgt dat deze up-to-date is.

Activiteiten

- Aangemelde vacatures weergeven in een database en/of plaatsen op de website
- Up-to-date houden van de (digitale) vacaturebank
- Contactgegevens van organisaties en vrijwilligers up-to-date houden
- Aangeven welke vacatures op dit moment open staan en deze promoten

g. Bemiddelen specifieke doelgroepen

Naast de toename van de dienstverlening via internet komt het meer en meer voor dat specifieke groepen mensen contact opnemen met het steunpunt. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die vanuit een uitkerings situatie (soms met jaren werkervaring) op zoek zijn naar vrijwilligerswerk, mensen die te maken hebben met een psychische beperking en daardoor extra begeleiding nodig hebben of mensen die re-integreren. Bij bemiddeling van deze mensen is een goed intakegesprek, dat duidelijk maakt wat de specifieke behoeften zijn, erg belangrijk. Hiervoor luistert de medewerker van een steunpunt naar hun verhaal en informeert hij hen over bijvoorbeeld de invloed van wet- en regelgeving op hun situatie. Samen met de potentiële vrijwilliger zoekt de medewerker naar een geschikte werkplek. De vrijwilliger kan zelf reageren op een van de aangeboden vacatures. De medewerker die de bemiddeling doet, kan ook gebruik maken van zijn netwerk van organisaties om specifiek voor deze vrijwilliger een geschikte werkplek te zoeken.

Het is belangrijk om een inschatting te maken van de specifieke wensen en begeleidingsbehoeften van de vrijwilliger. Mogelijk heeft de vacature hiertoe aanpassing nodig.

Activiteiten

- Een intake houden
- Specifieke behoeften in kaart brengen
- Persoonlijk begeleiden van specifieke groepen vrijwilligers die nog geen beeld hebben van het werk dat ze willen of kunnen doen en/of niet in staat zijn om zelfstandig contact op te nemen met de vrijwilligersorganisatie

- Een beroep doen op het netwerk van (vrijwilligers)organisaties wanneer er voor de vrijwilliger geen passende functie beschikbaar is

h. Netwerken ontwikkelen en onderhouden

Nieuwe ontwikkelingen brengen ook nieuwe partijen met zich mee. De medewerker van een steunpunt ontwikkelt met uiteenlopende partijen een netwerk op verschillende schaalniveaus in het eigen werkgebied. Deze niveaus kunnen variëren van buurtniveau tot bovengemeentelijk niveau. Dat kan door verbindingen te leggen tussen bijvoorbeeld scholen en maatschappelijke organisaties of tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties. Ook kunnen lokale vrijwilligersorganisaties een netwerk vormen, bijvoorbeeld rondom een bepaald thema.

De medewerker van een steunpunt legt hiervoor contact en maakt een afspraak voor bijvoorbeeld een kennismakingsgesprek met organisaties die geïnteresseerd zijn in vrijwilligerswerk.

Het ontwikkelen en onderhouden van een breed netwerk is noodzakelijk om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen, om draagvlak te creëren en een veelzijdig aanbod van vrijwilligerswerk te scheppen. Voor het steunpunt is het belangrijk dat vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere betrokkenen het steunpunt kennen, weten waar het voor staat, wat het voor hen kan betekenen en welke mogelijkheden het biedt. De medewerker bouwt dit netwerk op door onder meer relevante overleggen, bijeenkomsten en congressen te bezoeken en/of deze zelf te initiëren en te organiseren.

Naast een netwerk van scholen, bedrijven en (vrijwilligers)organisaties bouwt de medewerker aan een netwerk van partners en/of opdrachtgevers, zoals de gemeente of medewerkers die werken bij andere steunpunten.

Activiteiten

- Missie en visie van het steunpunt uitdragen
- Positioneren en profileren van het vrijwilligerswerk binnen en buiten de eigen organisatie
- Contact leggen met de doelgroep, potentiële doelgroep, gemeentelijke instanties, (vrijwilligers)organisaties of scholen, bedrijven of andere medespelers door hen te bezoeken, te bellen of informatie te sturen
- Contact leggen tussen (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of vrijwilligers
- Initiatief nemen voor gezamenlijk overleg, samenwerking en afstemming met betrokken partijen
- Uitleggen wat het steunpunt voor de betreffende gesprekspartner(s) zou kunnen betekenen
- Netwerk van relaties onderhouden door regelmatig de contactpersonen van (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven en gemeentelijke instanties, proactief te informeren en/of informatie te vragen
- Contactgegevens van vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven up-to-date houden
- Heldere afspraken maken over ieders rol en taak in het netwerk/samenwerkingsverband

- Uitzoeken welke relevante overlegvormen en bijeenkomsten belangrijk zijn om te bezoeken, daaraan deelnemen en contact leggen met relevante personen
- Organiseren van netwerkbijeenkomsten
- Partnerschappen creëren en verbindingen leggen (ketensamenwerking en ketenaanpak) tussen verschillende maatschappelijke geledingen
- Onderhouden van contacten met andere steunpunten vrijwilligerswerk

i. Bij elkaar brengen van partijen

Om partijen bij elkaar te brengen is een netwerk noodzakelijk. Een belangrijke taak voor de medewerker van een steunpunt is het bij elkaar brengen van vraag naar en aanbod van vrijwilligerswerk. Dat kan bijvoorbeeld door te inventariseren bij scholen welke stageplekken zij zoeken. Ook kan hij contact leggen met bedrijven over werknemersvrijwilligerswerk en op zoek gaan naar maatschappelijke organisaties met geschikte plekken.

De medewerker van een steunpunt brengt de partijen actief bij elkaar, zorgt voor goede afspraken en voor duidelijke en reële verwachtingen van de betrokkenen. De medewerker heeft door de intensieve betrokkenheid bij de afstemming tussen partijen een compleet overzicht van vraag en aanbod in de regio. Knelpunten in de vraag naar en het aanbod van vrijwilligerswerk zijn hierdoor makkelijker te signaleren en aan te pakken.

Activiteiten

- Motiveren van maatschappelijke organisaties voor het doen van vrijwilligerswerk
- Goede afspraken plannen tussen scholen, bedrijven en maatschappelijke organisaties
- Up-to-date en actueel houden van de regionale (digitale) vacaturebank
- Voorzieningen treffen om partijen/organisaties met elkaar in contact te brengen, bijvoorbeeld door het organiseren van een beursvloer
- Stageplekken werven of werkzaamheden bij organisaties die vrijwilligers kunnen oppakken
- Potentiële stagebieders informeren over bijvoorbeeld wet- en regelgeving
- Een goede match maken tussen de vraag naar en het aanbod van vrijwilligerswerk
- Coördinerende rol vervullen en optreden als bindende factor tussen de partijen met het oog op goede afspraken voor de uitvoering van de werkzaamheden en een goed verloop van het proces
- Organisaties helpen bij het bedenken van gepaste klussen voor vrijwilligers en scholieren
- Partijen laten meedenken in het voortraject

j. Informeren en adviseren

De medewerker van een steunpunt heeft een belangrijke taak in het informeren en adviseren van vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven. De medewerker verzorgt actuele

informatie over wet- en regelgeving over vrijwilligerswerk voor vrijwilligers, de eigen organisatie en externe betrokkenen. Het steunpunt richt zich daarnaast op informatie die organisaties nodig hebben voor het uitvoeren van hun vrijwilligersactiviteiten. Dat doet het bijvoorbeeld door te informeren over regelingen, vrijwilligerscontracten, verzekeringen, het aanvragen van subsidies, fondsenwerving, (loon)belasting en technisch-juridische zaken.

De medewerker van een steunpunt is ook een aanspreekpunt voor organisaties. De medewerker vervult deze rol door organisaties te adviseren over hoe zij het vrijwilligerswerk in hun organisatie kunnen verbeteren. Daarbij kunnen vragen aan de orde zijn zoals: hoe werf ik vrijwilligers, hoe organiseer ik het werk, hoe vind ik nieuwe bestuurders of hoe kan ik vrijwilligers behouden voor de organisatie? Vanuit kennis van het vakgebied en contacten met andere organisaties kan de medewerker voorbeelden geven van bruikbare methoden en instrumenten en adviseren over de inzet daarvan. Deze kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het begeleiden van leerlingen op de werkplek of op het creëren van draagvlak binnen een organisatie om met een team van medewerkers vrijwilligerswerk uit te voeren. De medewerker kan daarnaast de gemeente adviseren over het versterken van het vrijwilligerswerk in de regio. Hij is een gesprekspartner voor de gemeente die vrijwilligerswerk wil promoten of die specifieke doelgroepen wil aanspreken voor het doen van vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld bij inburgering of sociale activering. Naast het geven van informatie en advies op maat, bestaat de taak van de medewerker uit het opzetten of faciliteren van netwerken van vrijwilligerscoördinatoren. Op deze manier kunnen (vrijwilligers) organisaties onderling informatie uitwisselen en blijven zij op de hoogte van de vernieuwingen op het terrein van vrijwilligerswerk.

Activiteiten

- Realiseren van een centraal en fysiek aanspreekpunt en deze actief houden
- Bijhouden van wet- en regelgeving die van invloed is op het vakgebied
- Verzorgen van nieuws over wet- en regelgeving op de website
- Bijdragen aan het up-to-date houden van een (digitale) vrijwilligersvacaturebank
- Vaststellen welke informatie relevant is voor de betreffende vrijwilliger, (vrijwilligers)organisatie, school, bedrijf of gemeente
- Mondeling en schriftelijk informeren van interne medewerkers, vrijwilligers, (vrijwilligers) organisaties, school of bedrijf over het beleid, nieuwe ontwikkelingen en wet- en regelgeving binnen het vrijwilligerswerk
- Burgers en externe organisaties via de sociale kaart informeren over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk
- Informatie geven over vrijwilligerswerk op bijvoorbeeld vrijwilligersmarkten, netwerkbijeenkomsten, thema-avonden
- Ingaan op vragen van de betreffende (vrijwilligers)organisatie, school, bedrijf of gemeente
- Checken of de informatie voldoende is voor de gesprekspartner en daadwerkelijk bijdraagt aan de behoefte / vraag van de betreffende vrijwilliger, (vrijwilligers)organisatie, school, of bedrijf of gemeente
- Adviseren over bijvoorbeeld het begeleiden van leerlingen op de werkplek of het creëren van draagvlak binnen een bedrijf of organisatie om met een team van medewerkers vrijwilligerswerk uit te voeren

- Adviseren over onderwerpen die het vrijwilligerswerk in organisaties kunnen verbeteren, zoals hoe werf ik vrijwilligers, hoe organiseer ik het werk, hoe vind ik nieuwe bestuurders of hoe kan ik vrijwilligers behouden voor de organisatie?
- Adviseren van gemeente over versterken van het vrijwilligerswerk

k. Begeleiden en ondersteunen

De medewerker van een steunpunt gaat ook meer intensieve trajecten aan met (vrijwilligers) organisaties, scholen of bedrijven door hen stap voor stap te begeleiden bij het realiseren van hun doelen. Een voorbeeld hiervan is het starten van vrijwilligerswerk in een nieuwe organisatie of het vormgeven van maatschappelijke stages. Samen met de betrokkenen ontwikkelt de medewerker een aanpak hoe van A naar B te komen. Zij maken verantwoordelijkheden en rollen inzichtelijk. Ook maken ze duidelijk wat er nodig is en welke randvoorwaarden aanwezig moeten zijn om de doelen te realiseren. Met de betreffende (vrijwilligers)organisatie, school of bedrijf maken ze afspraken over de ondersteuning die gewenst is. De medewerker verzorgt hierin maatwerk en ziet welke ondersteuning nodig is voor een optimaal resultaat. Daarnaast kan de medewerker de organisatie begeleiden bij het vinden en aanvragen van financiering van activiteiten.

Activiteiten

- Ondersteunen van vrijwilligersorganisaties bij het creëren van vrijwilligerswerk, stageplaatsen of activiteiten voor werknemersvrijwilligerswerk
- Signaleren wanneer werkzaamheden niet goed lopen of onvoldoende op elkaar zijn afgestemd
- Inspelen op knelpunten door deze bespreekbaar te maken en concrete ondersteuning te bieden
- Meedenken over creatieve vormen van ondersteuning en begeleiding binnen organisaties, scholen of bedrijven
- Organisaties ondersteunen bij (gezamenlijke) fondswerving of sponsoring
- Begeleiden bij de voorbereiding van leerlingen op de Maatschappelijke stage of vrijwilligerswerk in organisaties
- Betrokkenen praktische aanwijzingen en tips geven om het realiseren van vrijwilligerswerk in organisaties, de maatschappelijke stage of het ondernemend werken in de praktijk zo goed mogelijk te laten verlopen

1. (Praktische) ondersteuning bieden

Naast het geven van informatie en advies, biedt de medewerker van een steunpunt praktische ondersteuning bij het realiseren van de werkzaamheden. Deze kan bestaan uit het bieden van een aanspreekpunt, het regelen van facilitaire voorzieningen of het regelen van een voorlichtingsbijeenkomst.

Activiteiten

- Realiseren van een centraal en fysiek aanspreekpunt en dit actief houden
- Betrokkenen praktische aanwijzingen en tips geven om bijvoorbeeld het realiseren van vrijwilligerswerk, maatschappelijke stage of het ondernemend werken in de praktijk zo goed mogelijk te laten verlopen
- Praktische informatie geven aan vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven over bijvoorbeeld verzekeringen, vergunningen, subsidie en fondsen
- ICT-mogelijkheden bieden

m. Pr en voorlichting geven

Voor de bemiddeling van vrijwilligers is communicatie en het maken van pr-materiaal meer en meer van belang. De samenleving doet steeds vaker een beroep op vrijwilligers. Daarnaast moet vrijwilligerswerk concurreren met allerlei andere activiteiten die mensen in hun vrije tijd op kunnen pakken. Voor de medewerker van een steunpunt betekent dit bekendheid geven aan de meerwaarde van het doen van vrijwilligerswerk, het onder de aandacht brengen van de specifieke vacatures, het maatschappelijk betrokken ondernemen of de mogelijkheden voor maatschappelijke stages. De medewerker kan hiertoe bijvoorbeeld een informatieve en aansprekende nieuwsbrief maken voor organisaties of scholen, die deelnemen aan maatschappelijke stage. Ook kan hij adverteren in lokale kranten en dagbladen, persberichten of artikelen schrijven en vacatures op een wervende manier presenteren. Ook neemt de medewerker deel aan of organiseert zelf andere pr-activiteiten. Voorbeelden zijn het organiseren van een fotowedstrijd, het deelnemen aan een dorpsevenement of informatiemarkt of het geven van voorlichting op scholen over het doen van vrijwilligerswerk.

De medewerker legt contact met bedrijven die vrijwilligerswerk hebben gedaan en geeft hen de kans om hieraan publiciteit te geven of start een weblog op voor leerlingen om hun ervaring met een maatschappelijke stage weer te geven. Ook licht hij bedrijven voor over hun mogelijke bijdrage aan het maatschappelijk betrokken ondernemen. De medewerker geeft voorlichting aan leerlingen, docenten en ouders over maatschappelijke stages. Hij geeft voorlichting over de werkzaamheden in de praktijk en over de meerwaarde van maatschappelijke stages of het maatschappelijk betrokken ondernemen. Ook het doen van een onderzoek of verkenning kan behoren tot de taak van de medewerker, bijvoorbeeld het onderzoeken van de naambekendheid van het steunpunt of een onderzoek naar het aantal allochtonen dat vrijwilligerswerk doet. Ook bij de promotie van vrijwilligerswerk moet het steunpunt inspringen op nieuwe ontwikkelingen en op 'hot items'.

Activiteiten

- Pr- en informatiemateriaal maken dat aanspreekt en toegankelijk is om organisaties scholen of bedrijven te informeren en te enthousiasmeren voor maatschappelijke stages en/of maatschappelijk ondernemen
- Ontwikkelen van vormen van informatieoverdracht (of deze laten ontwikkelen) die aansluiten bij de verschillende doelgroepen

- Benutten van de best passende distributiekanaalen, zodat de informatie ook werkelijk potentiële vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven bereikt
- Geven van voorlichting aan relevante doelgroepen voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk, over realiseren van maatschappelijke stages en maatschappelijk betrokken ondernemen
- Onderzoeken of de pr-middelen de (potentiële) vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven voldoende bereiken
- Maatregelen nemen wanneer het bereik van vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven onvoldoende is
- Interviews geven en plaatsen van berichten anders dan vacatures in lokale en regionale kranten over vrijwilligerswerk
- Workshops en presentaties organiseren

n. Trainingen en cursussen ontwikkelen en aanbieden

Naast het geven van voorlichting komt het voor dat de medewerker van een steunpunt cursussen rond verschillende thema's en voor verschillende doelgroepen organiseert. Denk hierbij aan bijeenkomsten of cursussen over het binden en boeien van vrijwilligers of het opzetten van vrijwilligersbeleid in organisaties.

De bijeenkomsten en cursussen kunnen zich ook richten op specifieke groepen.

Een voorbeeld is het geven van gastlessen aan jongeren en hen motiveren bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Ook het maken van lesmaterialen hoort hierbij.

Activiteiten

- Trainingen, cursussen, workshops, gastlessen ontwikkelen en geven aan (potentiële) vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven en anderen die betrokken zijn bij vrijwilligerswerk.

o. Evalueren en reflecteren

Elke medewerker van het steunpunt moet de werkzaamheden die hij uitvoert - al dan niet in samenwerking met andere partijen - evalueren en vastleggen. Hij evalueert bijvoorbeeld de uitvoering van werkzaamheden met maatschappelijke organisaties. Of hij reflecteert met leerlingen op de uitvoering van hun maatschappelijke stage, tussendoor of in een afsluitende les. Het verzamelen en analyseren van de gegevens levert een goed beeld op van succesfactoren en knelpunten. Door deze kennis en informatie op te slaan in een informatiesysteem kan het werk continu verbeteren. Hiermee draagt de medewerker bij aan het verankeren van kennis en ervaring rond vrijwilligerswerk bij betrokken partijen binnen de gemeente.

Activiteiten

- Op doelmatige en efficiënte wijze werkzaamheden evalueren

- Relevante personen/organisaties ondersteunen/betrekken bij de uitvoering van reflectiemomenten en/of evaluatie
- In beeld brengen van de knelpunten en successen, door alle betrokkenen ruimte te geven voor eigen inbreng
- Punten voor verbetering signaleren
- Informatie die uit de evaluatie naar voren komt, terugkoppelen aan betrokken organisaties/personen
- Verkregen informatie borgen en vastleggen
- Verkregen informatie gebruiken bij innovaties
- Verkregen informatie gebruiken voor het continu verbeteren van werkzaamheden

p. Kennis delen

Het delen van ervaringen en kennis draagt bij aan de ontwikkeling van de medewerker en aan de ontwikkeling van het vakgebied. De medewerker van een steunpunt deelt kennis en informatie en wisselt deze uit met partijen rond vrijwilligerswerk in de gemeente en medewerkers van andere steunpunten binnen het eigen (regionale) en landelijke netwerk. Ook het uitwisselen van werkbare methodieken of instrumenten in de praktijk dragen bij aan de borging van kennis en ervaring.

Activiteiten

- Werkbare nieuw ontwikkelde werkwijzen, methodieken of instrumenten vastleggen en inzetten bij toekomstige ontwikkelingen en projecten
- Werkbare nieuw ontwikkelde werkwijzen, methodieken en instrumenten delen met andere steunpunten uit het netwerk
- Informatie- en kennisuitwisseling bevorderen met steunpunten uit het netwerk
- Informatie en kennis uitwisselen op landelijk, regionaal en lokaal niveau

4.2 Organisatiegebonden kerntaken

Organisatiegebonden kerntaken hebben te maken met het functioneren in de organisatie en het functioneren van de organisatie.

q. Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen

De medewerker van een steunpunt zorgt bij activiteiten, projecten en evenementen voor het waarborgen van de kwaliteit. De werkzaamheden binnen het steunpunt moeten kwalitatief goed zijn. Daarnaast moet er een bruikbare en kwalitatief goede procedure aanwezig zijn voor de inschrijving van vrijwilligerswerk. Het registreren welke vrijwilligers er binnen komen, hoe snel en waar zij werk vinden en het verloop van de vrijwilligers is erg belangrijk om de processen overzichtelijk en werkbaar te houden. Ook is bewaking nodig van de continuïteit van activiteiten en projecten, evenals het signaleren en bespreken van knelpunten binnen de organisatie.

Activiteiten

- Ontwikkelen, evalueren en verbeteren van werkzame procedures voor de bemiddeling, diverse projecten en activiteiten
- Op elkaar afstemmen van bemiddeling, projecten en activiteiten
- Kwaliteit bewaken van de werkzaamheden en de procedures
- Continuïteit bewaken van de werkzaamheden
- Vragen van binnen en van buiten de organisatie afhandelen
- Samenwerken met collega's en partners
- Signaleren van knelpunten binnen de organisatie en hiermee om kunnen gaan

r. Begeleiden en aansturen van vrijwilligers en beroepskrachten

Betaalde en onbetaalde krachten binnen het steunpunt moeten leiding krijgen bij diverse activiteiten en projecten binnen het steunpunt. De medewerker van een steunpunt zet mensen in en verdeelt de werkzaamheden. Het is de taak van de medewerker om deze mensen te begeleiden en aan te sturen. De werkzaamheden, achtergrond en ervaring van vrijwilligers kunnen sterk variëren. De medewerker geeft op maat instructies over de werkzaamheden en stemt de werkzaamheden af zodat het team de bemiddeling naar behoren uitvoert.

Activiteiten

- Werven en selecteren van nieuwe medewerkers
- Nieuwe vrijwilligers en betaalde medewerkers inwerken
- Een bijdrage leveren aan het vaststellen van het takenpakket, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwilligers

- Vrijwilligers begeleiden op de werkplek
- Werkoverleg houden met vrijwilligers
- Werkzaamheden plannen en afstemmen die plaatsvinden voor de bemiddeling met de vrijwilligers
- Planning en verdeling van het werk en bewaking van de voortgang
- Begeleiding en ondersteuning van (balie)medewerkers bij diverse activiteiten en projecten
- Administratieve medewerkers aansturen
- Toezien op de kwaliteit van dienstverlening van vrijwilligers
- Het budget beheren en bewaken, als dit nodig is
- Verantwoordelijkheid dragen en beslissingen nemen in het kader van de dagelijkse voortgang van de werkzaamheden

s. Zorg dragen voor ontwikkeling van medewerkers

De medewerker van een steunpunt draagt zorg voor de ontwikkeling van betaalde en onbetaalde krachten. Hij houdt hiertoe werkoverleggen, functionerings- en beoordelingsgesprekken. In aansluiting daarop kunnen betaalde medewerkers en vrijwilligers scholingsmogelijkheden aangeboden krijgen. Een andere mogelijkheid is om intervisie en overleggen te houden, zodat alle betaalde medewerkers en vrijwilligers zich op de werkplek kunnen ontwikkelen.

Activiteiten

- Werkoverleggen, functionerings- en beoordelingsgesprekken voeren
- Intervisie en overleg tijdens het werk organiseren
- Mogelijkheden bieden voor deskundigheidsbevordering, scholing en loopbaanbegeleiding
- Trainingen en cursussen verzorgen of geven aan medewerkers intern

t. Bijdrage leveren aan visieontwikkeling en beleid

De medewerker van een steunpunt denkt mee over visieontwikkeling en nieuwe beleidsvoorstellen op basis van signalering, doelgroepenonderzoek, klantonderzoek, opvattingen van medewerkers en eigen ervaringen. De medewerker zorgt ervoor dat het beleid een integraal onderdeel vormt van de visie en het totale beleid van de organisatie en overlegt en stemt - indien nodig - af met het management of de eindverantwoordelijke. Hij zorgt voor bekendheid over het beleid in de organisatie en bij vrijwilligers en er worden nieuwe werkzaamheden gekoppeld aan dit beleid. Hij ziet toe op voortgang van het beleid. De medewerker spreekt medewerkers erop aan wanneer zij niet in overeenstemming handelen met het beleid. Bij veranderingen, vernieuwingen en knelpunten die mogelijk gevolgen hebben, evalueert de medewerker het beleid en neemt hij waar nodig het initiatief om het beleid ter discussie te stellen en/of aan te passen.

Activiteiten

- Bijdragen aan visieontwikkeling van het vakgebied
- Bijdragen aan methodiek- en instrumentontwikkeling
- Meedenken over nieuwe vormen van beleid
- Onderzoek doen of een beleidsvoorstel geschikt is voor het steunpunt
- Bijdrage leveren aan beleidsvoorbereiding
- Bijdrage leveren aan de ontwikkeling van beleid vanuit professionele kennis, praktijkervaring en visie op de doelen van de organisatie
- Beleidsvoorstellen vertalen in concrete plannen, taken en activiteiten
- Bij het maken van keuzes over beleid voor het steunpunt rekening houden met ontwikkelingen
- Draagvlak creëren binnen het steunpunt voor het vastgestelde beleid
- Toezien op navolging en uitvoering van het vastgestelde beleid
- Vastgestelde beleid evalueren
- Beleidsveranderingen die invloed hebben op het vakgebied bijhouden en hierop inspelen
- Indien nodig initiatief nemen om het beleid ter discussie te stellen bij veranderingen, vernieuwingen en knelpunten

4.3 Professiegebonden kerntaken

Professiegebonden kerntaken hebben te maken met de ontwikkeling van de medewerker in zijn functie, zoals deskundigheidsbevordering, en met de ontwikkeling van het vakgebied.

u. Eigen deskundigheid bevorderen

Het is voor elke medewerker van een steunpunt belangrijk om de deskundigheid op peil te houden en te bevorderen. De kennis in de organisatie moet actueel blijven en de medewerker moet de mogelijkheid krijgen om te werken met nieuwe beleidsvormen, methodieken en instrumenten. De medewerker zelf moet kritisch kijken naar het eigen handelen en functioneren en durft dit - als dit nodig is - ook ter discussie te stellen. De medewerker kan leren van eigen werkervaringen door bijvoorbeeld het bijwonen van trainingen en inhoudelijke bijeenkomsten.

Activiteiten

- Vakliteratuur bijhouden
- Kennis over ontwikkelingen in het vakgebied actueel houden
- Bevorderen van eigen deskundigheid en die van naaste collega's
- Eigen maken van nieuwe beleidsvormen, methodieken en projecten
- Volgen van na- en bijscholingsactiviteiten
- Deelnemen aan trainingen en cursussen
- Bijwonen van inhoudelijke bijeenkomsten
- Participeren in intervisie en overlegsituaties
- Eigen handelen en functioneren beoordelen en, waar dit nodig is, ter discussie stellen
- Open staan voor feedback van vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties

v. Bijdrage leveren aan ontwikkeling vakgebied

Deskundigheid bevorderen is niet alleen van belang voor de eigen ontwikkeling, maar ook voor de professionalisering van het vakgebied. Samen met collega's of andere steunpunten vindt aanscherping plaats van taken en verantwoordelijkheden en helpt men elkaar de uitvoering van het werk te verbeteren. Dit gebeurt door het uitwisselen van adviezen en tips die bijdragen aan het efficiënter en doelmatiger uitvoeren van de werkzaamheden. De medewerker zal zich ook inzetten voor de ontwikkeling van het vakgebied en het vrijwilligerswerk in het geheel. Hij is bereid mee te denken en bij te dragen aan het ontwikkelen van nieuwe methoden en technieken.

Activiteiten

- Netwerken en kennis delen met andere steunpunten
- Bijdragen in het profileren van het eigen vak en uitdragen van opvattingen hierover

5. Kernopgaven

“Je steeds opnieuw verhouden tot je omgeving
in nieuwe situaties”



De medewerker bij het steunpunt maakt steeds afwegingen: keuzes, problemen, spanningsvelden en kansen vragen van hem een oplossing en een aanpak. De medewerker staat daarmee voor een kritische situatie waarin hij de juiste oplossing of aanpak moet vinden. Bij het oplossen van de kritische situaties gaat het vaker om het vinden van de juiste middenweg dan om het kiezen voor het een of het ander. Om hiermee te kunnen omgaan heeft de medewerker bepaalde competenties nodig.

De beschreven kernopgaven kunnen bij alle basisfuncties voorkomen. We hebben de kernopgaven daarom niet ingedeeld naar basisfuncties. De medewerker kan zelf bepalen welke kernopgaven in zijn werkzaamheden van toepassing zijn. Dit hoofdstuk beschrijft kort de kritische situaties. We geven in het schema aan welke competenties nodig zijn om de situatie op te lossen. De competenties worden uitgewerkt in hoofdstuk 6.

Kernopgaven	Competenties (zie hoofdstuk 6: Competenties)
a. Kwaliteit en kwantiteit van de bemiddeling	<ul style="list-style-type: none"> • Vraaggericht werken (e) • Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen (i)
b. Realiseren van een geslaagde match	<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemend werken en kansen benutten (b) • Vraaggericht werken (e)
c. Tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de betrokkenen	<ul style="list-style-type: none"> • Vraaggericht werken (e)
d. Tijd en ruimte creëren voor innovatie	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsbewust zijn (a) • Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen (i)
e. Omgaan met wisselend beleid van gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> • Bijdrage leveren aan visieontwikkeling (j)
f. Grenzen van vrijwilligers bewaken	<ul style="list-style-type: none"> • Opkomen voor de positie van vrijwilligers (o)
g. Keuzes maken in werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren (g) • Verantwoording afleggen (k)
h. Respect tonen voor normen, waarden en grenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Zich inzetten voor een goede werksfeer (p)
i. Omgaan met conflicterende belangen	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen (d)

- j. Omgaan met grote wisselingen in personeel • Netwerken opbouwen en onderhouden (c)
 - Stimulerend en inspirerend werken (n)

a. Kwaliteit en kwantiteit van de bemiddeling

Tegenwoordig vindt de bemiddeling meer en meer plaats via internet. Vrijwilligers reageren op de website en de medewerker reageert veelal per mail. Deze nieuwe vorm van bemiddeling maakt het mogelijk om in korte tijd meerdere matches te realiseren. Bovendien komt het voor dat vrijwilligers zelf contact opnemen met de organisatie die op zoek is naar een vrijwilliger. Voor veel organisaties en vrijwilligers zal dit een prettige en effectieve manier zijn van bemiddelen. Nadelen kunnen echter zijn dat men het menselijke contact mist en dat de verwachtingen van vrijwilliger en organisatie niet helder zijn. Dit verkleint de kans op een geslaagde match. Het steunpunt en de medewerker moeten bepalen welke diensten men wil bieden. Ook moeten zij inschatten welke risico's men daarin kan en wil nemen, gezien de vragen die op het steunpunt afkomen.

b. Het waar maken van een geslaagde match

De medewerker van een steunpunt staat voor de opgave om zoveel mogelijk goede matches te maken tussen de vrijwilligers en de organisaties die op zoek zijn naar geschikte vrijwilligers. Soms heeft een vrijwilliger zoveel extra ondersteuning nodig, dat deze geen zelfstandige taak op zich kan nemen. In dat geval is het aan de medewerker om aan te geven wat de mogelijkheden zijn, de organisatie te melden dat ondersteuning van een begeleider noodzakelijk is en als nodig contact op nemen met deze begeleider. Het dilemma voor de medewerker bestaat in deze gevallen uit het willen bieden van vrijwilligerswerk en de reële kans op een geslaagde koppeling tussen vrijwilliger en organisatie.

c. Tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen

De medewerker van een steunpunt moet vraag en aanbod zo goed mogelijk op elkaar afstemmen. De verwachtingen van bijvoorbeeld een school, die bepaalde werkzaamheden vrijwillig wil oppakken, kunnen echter verschillen met de wensen van een maatschappelijke organisatie. De medewerker staat voor de opgave om deze wensen zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen en het ook bespreekbaar te maken wanneer het niet mogelijk is om hieraan te voldoen.

d. Tijd en ruimte creëren voor innovatie

De medewerker van een steunpunt die bemiddelt en/of makelt moet primair zorg dragen voor een zorgvuldige en goede match. Om bemiddelen en makelen in de regio ook in de toekomst naar behoren te vervullen, moet de medewerker vooruit kijken en inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Dit vraagt een goede organisatie van bemiddelen en makelen, die het mogelijk maakt om te voldoen aan de vragen, (nieuwe) wensen en behoeften van vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen of bedrijven. Daarnaast moet de medewerker tijd en ruimte creëren om te werken aan vernieuwingen en kunnen inschatten welke innovaties reëel zijn om op te pakken.

e. Omgaan met wisselend beleid van de gemeente

De medewerker van een steunpunt kan te maken krijgen met wisselend beleid van de gemeente op het gebied van vrijwilligerswerk. Hij kan daardoor in een spanningsveld terecht komen tussen het beleid van de eigen organisatie en het beleid van de gemeente. Bij dit aanlopen tegen de grenzen van de gemeente doen zich soms tegenstrijdige belangen of tegengestelde krachten voor, die een oplossing in de weg staan. De medewerker staat dan voor de opgave om bij wisselend beleid optimale dienstverlening te blijven geven en, ondanks alle obstakels, te blijven investeren in een goede relatie met de gemeente.

f. Grenzen van vrijwilligers bewaken

De medewerker van een steunpunt behartigt de belangen van vrijwilligers. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat gemeentelijke instanties nieuwe regelingen willen invoeren die ten koste gaan van de belangen van de vrijwilliger. Ook kan bemiddeling nodig zijn wanneer de vrijwilliger in een lastige situatie komt met de werkgever. Daarnaast is het een taak van de medewerker om de overheid duidelijk te maken dat vrijwillige inzet iets anders is dan verplichte vormen van participatie. Te denken valt hierbij aan personen die via vrijwilligerswerk moeten re-integreren. De scheidslijn tussen vrijwilligerswerk, additioneel werk en regulier betaald werk is vaak fragiel en verandert voortdurend. Verdringing is aan beide zijden ongewenst. De medewerker houdt hier zicht op en bewaakt de grenzen.

g. Keuzes maken in werkzaamheden

De medewerker van een steunpunt gaat effectief om met zijn tijd en zorgt voor een zo goed mogelijk resultaat binnen de beperkte tijd en middelen. Hij weegt af wat prioriteit moet hebben op basis van de beschikbare informatie op dat moment. Hij is in staat snel te schakelen tussen de verschillende werkzaamheden. De medewerker staat voor de opgave in alle werkzaamheden die op hem afkomen, zowel geplande als ongeplande, steeds keuzes te maken en prioriteiten te stellen.

h. Respect tonen voor normen, waarden en grenzen

De omgangsvormen, waarden en normen van vrijwilligers en organisaties kunnen afwijken van die van de medewerker bij het steunpunt. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de manier waarop men met de medewerker omgaat. De opgave van de medewerker van het steunpunt is om helder en overtuigend argumenten voor zijn manier van werken aan te geven maar ook open te blijven staan voor de argumenten van de ander.

i. Omgaan met conflicterende belangen

De medewerker van een steunpunt kan in een situatie terecht komen waarbij conflicterende belangen van de vrijwilliger, de organisatie of een andere partij spelen. Hij moet verantwoorde afwegingen maken bij het in kaart brengen van de gehele situatie. Daarnaast moet hij partijen bij elkaar brengen, bemiddelen en onderhandelen om tot een oplossing te komen, zonder daarbij de relatie met betrokkenen te schaden. Andere conflicterende belangen kunnen zich voordoen tussen het steunpunt vrijwilli-

gerswerk en de brede welzijnsstichting waarvan deze onderdeel uitmaakt. Ook kan het eigen belang van het steunpunt conflicteren met dat van de gemeente.

j. Omgaan met grote wisselingen in personeel

De medewerker van een steunpunt krijgt regelmatig te maken met wisselingen in personeel bij de eigen en bij andere (vrijwilligers)organisaties. Zorgvuldig opgebouwde contacten verdwijnen regelmatig weer. Het vraagt vaak veel energie om steeds weer te investeren in nieuwe mensen. Dat kan betekenen dat hij naar alternatieve oplossingen moet zoeken om het gewenste resultaat te kunnen bereiken. Bij wisselende en onvoorziene werkomstandigheden staat de medewerker voor de opgave om ondanks de omstandigheden kwalitatief goed werk af te leveren. Het is van belang dat de medewerker daarom blijvend investeert in zijn contacten en toch telkens energie moet vinden om nieuwe medewerkers met enthousiasme te ontvangen, te stimuleren en te motiveren.

6. Competenties

“Kansen zien en benutten vraagt om een proactieve houding”



In de vorige twee hoofdstukken is uitvoerig beschreven wat een medewerker bij een steunpunt vrijwilligerswerk allemaal zou kunnen doen en voor welke keuzes en dilemma's hij kan komen te staan. Om deze taken en werkzaamheden goed uit te voeren, moet hij over de juiste competenties beschikken. Dit hoofdstuk beschrijft deze competenties.

De competenties zelf bestaan uit twee onderdelen: een korte beschrijving van de competentie zelf en een overzicht van processtappen voor de competentie. Processtappen beschrijven concreet gedrag dat leidt tot een adequaat resultaat en daarin komen houding, kennis en vaardigheden terug. Bijlage 1 verduidelijkt de relatie tussen de indeling van competenties in dit document en de indeling van competenties uit de beroepenstructuur.

Schema: Competenties voor het uitoefenen van basisfuncties bij steunpunten vrijwilligerswerk en overige noodzakelijke competenties voor het uitvoeren van kerntaken

Basisfunctie (VWS)	Competenties
Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsbewust zijn (a) • Ondernemend werken en kansen benutten (b)
Verbinden en makelen	<ul style="list-style-type: none"> • Netwerken opbouwen en onderhouden (c) • Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen (d) • Ondernemend werken en kansen benutten (b) • Vraaggericht werken (e) • Presenteren en profileren (f)
Versterken	<ul style="list-style-type: none"> • Vraaggericht werken (e) • Netwerken opbouwen en onderhouden (c) • Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen (d) • Ondernemend werken en kansen benutten (b) • Presenteren en profileren (f)
Verbreiden	<ul style="list-style-type: none"> • Presenteren en profileren (f) • Plannen en organiseren (g) • Netwerken opbouwen en onderhouden (c) • Ondernemend werken en kansen benutten (b)
Verankeren	<ul style="list-style-type: none"> • Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring (h) • Netwerken opbouwen en onderhouden (c)

- Ondernemend werken en kansen benutten (b)
- Plannen en organiseren (g)

Overige noodzakelijke competenties voor het uitvoeren van kerntaken

- Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen (i)
- Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid (j)
- Verantwoording afleggen (k)
- Informatie en advies op maat geven (l)
- Expertise met overtuiging inbrengen (m)
- Stimulerend en inspirerend werken (n)
- Opkomen voor de positie van vrijwilligers (o)
- Zich inzetten voor een goede werksfeer (p)

Uitwerking van de competenties

a. Omgevingsbewust zijn

De medewerker van een steunpunt is in staat in te spelen op relevante ontwikkelingen en te anticiperen op politieke, bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen. Hierdoor komt hij met nieuwe aanpakken en wervingsstrategieën.

Processtappen

- Stelt zich actief op de hoogte van landelijke, regionale en (lokale) politieke, bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen
- Pakt signalen van nieuwe ontwikkelingen op en legt hierover contact met relevante (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven en/of andere partners in het werkgebied
- Analyseert en beoordeelt (nieuwe) ontwikkelingen
- Vertaalt nieuwe ontwikkelingen naar het eigen werkkterrein en de eigen functie
- Kent de verschillende (specifieke) doelgroepen, zoals ouderen, allochtone vrouwen, mensen die via vrijwilligerswerk kunnen re-integreren, jongeren en (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven en andere partners
- Houdt rekening met de wensen en behoeften van de verschillende (specifieke) doelgroepen, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners in het werkgebied
- Houdt bij zijn voorstellen, aanpak en uitvoering van het werk rekening met de huidige en toekomstige behoeften

Resultaten

- De medewerker is op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen die spelen op landelijk, regionaal en lokaal niveau
- Ontwikkelingen worden omgezet in nieuwe aanpakken en (wervings)strategieën

b. Ondernemend werken en kansen benutten

De medewerker van een steunpunt is in staat om op proactieve wijze initiatieven te tonen, te denken in mogelijkheden en durft verantwoorde risico's te nemen. Hierdoor maakt hij het mogelijk om kansen in de markt voor bestaande en nieuwe producten te benutten.

Processtappen

- Zoekt actief kansen en mogelijkheden in de markt en springt daarop in
- Staat open voor vernieuwingen en pakt dit binnen eigen werk op
- Kan kijken naar zaken vanuit verschillende invalshoeken
- Is creatief en komt met ideeën voor nieuwe activiteiten, projecten, wervingsmethoden
- Mobiliseert en enthousiasmeert individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners bij planvorming en uitvoering van nieuwe werkwijzen
- Kan inschatting maken van risico's en opbrengsten en is binnen financiële en commerciële kaders grensverleggend bezig
- Signaleert mogelijkheden voor extra fondsen en sponsors
- Kan bij de gemeente of een andere partij financiering verwerven voor het kunnen inspringen op maatschappelijke ontwikkelingen
- Laat een duidelijke (toekomst)visie zien
- Ontwikkelt op basis hiervan toekomstgerichte strategische plannen

Resultaten

- De medewerker signaleert vroegtijdig kansen en benut deze ook
- De medewerker speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften in de samenleving

c. Netwerk opbouwen en onderhouden

De medewerker van een steunpunt is in staat een netwerk van nieuwe contacten op te bouwen en zorgvuldig een netwerk van bestaande contacten te onderhouden. Hierdoor is het mogelijk om de dienstverlening in onderlinge samenhang en mede door de inzet van netwerkpartners aan te pakken.

Processtappen

- Heeft kennis van de sociale en maatschappelijke kaart
- Stelt zich enthousiast en open op
- Legt makkelijk contact met relevante personen en organisaties en onderhoudt deze zorgvuldig
- Is in staat om contact te leggen op verschillende niveaus, zoals met vrijwilligers, directies, raden van bestuur, afdelingen P&O, docenten, ouders en leerlingen

- Weet zich mondeling en schriftelijk goed en op een aansprekende wijze uit te drukken
- Is betrouwbaar en gaat integer om met verkregen informatie
- Heeft gevoel voor bestuurlijke verhoudingen
- Komt afspraken na

Resultaat

- De medewerker beschikt over een relevant netwerk

d. Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen

De medewerker van een steunpunt is in staat mensen en organisaties met elkaar in contact te brengen, samen te werken en afspraken na te komen. Hierdoor zijn de werkzaamheden goed op elkaar afgestemd en dragen deze bij aan een goede match tussen de vraag naar en aanbod van vrijwilligerswerk.

Processtappen

- Stelt zich actief op en komt met nieuwe ideeën en voorstellen
- Stelt zich in de samenwerking openhartig, oprecht en betrouwbaar op
- Is in staat om goed te luisteren en zich in te leven
- Speelt in op de motivatie en interesse van anderen
- Maakt gebruik van zijn netwerk om mensen met elkaar in contact te brengen
- Overlegt tijdig en regelmatig met anderen en informeert hen voldoende
- Denkt mee met collega's en externe betrokkenen als ze daar behoefte aan hebben
- Betrekt anderen actief en op constructieve wijze bij besluiten door vragen te stellen en voort te bouwen op hun voorstellen
- Neemt verantwoordelijkheid daar waar nodig
- Heeft inzicht in en kan belangen van verschillende partijen inschatten
- Kan strategisch handelen en inspelen op wensen en mogelijkheden van partijen
- Neemt initiatief om met anderen een gezamenlijk doel te bereiken
- Kan verschillende doelen met elkaar in overeenstemming brengen
- Houdt vol en geeft betrokkenen de tijd en de ruimte om zich aan te sluiten bij nieuwe ontwikkelingen, projecten en activiteiten
- Waardeert openlijk de bijdrage van anderen

Resultaten

- Individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners denken mee
- Voor individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners is duidelijk wat ze moeten en kunnen doen
- Er is een goede afstemming tussen de vraag naar en het aanbod van vrijwilligerswerk

e. Vraaggericht werken

De medewerker van een steunpunt is in staat om te signaleren en gericht door te vragen. Hierdoor maakt hij vragen en behoeften van vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners helder en sluit zijn dienstverlening aan op de vraag.

Processtappen

- Is goed bereikbaar, toegankelijk en reageert adequaat op vragen van vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners opdrachtgevers of financiers
- Pikt in gesprekken met vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners opdrachtgevers of financiers signalen op van knelpunten
- Houdt vakliteratuur en ontwikkelingen in de regio bij en signaleert relevante ontwikkelingen
- Stelt gerichte vragen en vraagt door
- Deelt bevindingen en observaties met collega's en/of partners
- Onderzoekt en analyseert de wensen, behoeften en of vragen van de opdrachtgever/klant en vertaalt deze naar producten/diensten
- Biedt informatie, diensten en activiteiten professioneel aan
- Maakt mogelijk om ideeën om te zetten in concrete activiteiten, manifestaties en producten

Resultaten

- De dienstverlening van de medewerker sluit aan bij de vraag van de vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven, opdrachtgever/klant of andere partners
- De bemiddeling tussen de vrijwilliger en de organisatie die op zoek is naar een vrijwilliger is afgestemd

f. Presenteren en profileren

De medewerker van een steunpunt is in staat om actief contact te leggen met vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven en andere partners in zijn werkgebied. Hierdoor weten zij dat het vrijwilligerssteunpunt bestaat en wat het te bieden heeft.

Processtappen

- Legt actief contact en maakt kennis met (beoogde) individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven en andere partners in zijn werkgebied
- Legt contact met (lokale) media voor pr en communicatie en onderhoudt deze contacten
- Is zichtbaar aanwezig en gemakkelijk toegankelijk
- Geeft helder het belang en meerwaarde van vrijwilligerswerk aan
- Laat zich zien bij activiteiten en manifestaties die relevant zijn voor het vrijwilligerswerk
- Laat zien welke rol het steunpuntvrijwilligerswerk heeft, waar het voor staat en welke prestaties het steunpunt kan leveren

- Vertegenwoordigt de organisatie en het belang van vrijwilligerswerk naar individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven, of andere partners en in contacten met de overheid

Resultaten

- Individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners weten waarvoor zij de medewerker kunnen aanspreken en maken hiervan ook gebruik
- De medewerker is zichtbaar aanwezig in zijn werkgebied, is goed aanspreekbaar en bereikbaar

g. Plannen en organiseren

De medewerker van een steunpunt is in staat om samen met vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners 'grote' projecten op het gebied van vrijwilligerswerk te ontwikkelen en te managen. Hierdoor dragen de activiteiten bij aan de verbetering van het imago van het vrijwilligerswerk.

Processtappen

- Zet zich in voor het ontwikkelen van een gemeenschappelijk projectplan
- Vertaalt het plan in concrete activiteiten die aan het doel beantwoorden
- Creëert draagvlak bij betrokken partijen
- Maakt inzichtelijk welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn
- Zoekt indien nodig naar financiële middelen om het project of deelproject te financieren
- Betrekt anderen bij de uitvoering van de werkzaamheden en verdeelt taken
- Stuurt medewerkers en/of vrijwilligers aan
- Houdt de voortgang van de gemaakte afspraken en plannen in de gaten en stelt zo nodig en mogelijk bij
- Werkt systematisch en stelt prioriteiten
- Heeft overzicht en houdt zich aan deadlines
- Werkt planmatig en neemt hier alle betrokkenen in mee
- Motiveert en betreft alle betrokkenen bij de organisatie en uitvoering van activiteiten en projecten
- Communiqueert met eventuele opdrachtgever en andere partijen over de voortgang
- Past het plan van aanpak, door permanente monitoring van de vraag, regelmatig aan
- Toont concrete resultaten en maatschappelijke effecten
- Brengt eigen kennis en ideeën in
- Adviseert anderen over wijze van organiseren

Resultaten

- Vormgeving van activiteiten, die bepaalde doelgroepen trekken, samen met individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners
- Activiteiten dragen bij aan de verbetering van het imago van het vrijwilligerswerk

h. Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring

De medewerker van een steunpunt is in staat optimaal gebruik te maken van aanwezige kennis en ervaring, te reflecteren op zijn eigen handelen en daarvan te leren. Hierdoor werkt hij mee aan kwaliteitsverbetering en blijft hij zich ontwikkelen.

Processtappen

- Neemt nieuwe informatie in zich op en past deze effectief toe
- Reflecteert op eigen handelen, benoemt sterktes en zwaktes en zoekt oplossingen voor leerpunten
- Deelt eigen ervaringen met anderen en leert van anderen
- Vraagt en geeft actief feedback aan collega's en leert hiervan
- Is gericht op het voortdurend verbeteren van de dienstverlening
- Heeft scherp voor ogen welke informatie relevant is voor goede ondersteuning van het vrijwilligerswerk
- Legt kennis en ervaring vast in informatiesystemen die goed toegankelijk zijn
- Houdt zich op de hoogte van nieuwe wet- en regelgeving, bedrijfsorganisatorische en marktontwikkelingen die te maken hebben met vrijwilligerswerk
- Houdt zich op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied en vertaalt die in voorstellen voor verbetering van de dienstverlening
- Gaat accuraat om met ontwikkelingen en past zijn werkwijze, indien wenselijk hier op aan.
- Participeert in (externe) werkgroepen en netwerken die van belang zijn voor eigen ontwikkeling
- Benoemt de behoefte aan bij- en nascholing en leert uit bij- en nascholing

Resultaten

- De medewerker blijft zich ontwikkelen
- De medewerker helpt mee aan het creëren van een klimaat waarin ontwikkeling een belangrijke plaats heeft

i. Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen

De medewerker van een steunpunt is in staat prioriteiten te stellen en verantwoordelijkheid te nemen. Hierdoor pakt hij de meest urgente zaken op en voert activiteiten efficiënt en effectief uit.

Processtappen

- Maakt een onderscheid tussen hoofd- en bijzaken
- Neemt wijzigingen flexibel op in een nieuwe planning
- Maakt heldere afspraken met betrokkenen over het nemen van verantwoordelijkheid
- Komt zijn afspraken na
- Geeft inzicht in beschikbaarheid en geeft aan wanneer hij de verantwoording niet op zich kan nemen

- Spreekt indien nodig betrokkenen aan op hun verantwoordelijkheid
- Voelt zich betrokken bij zijn werk, maar weet ook op het juiste moment afstand te nemen van zijn werk

Resultaten

- De medewerker voert de werkzaamheden uit die het meest urgent zijn
- De medewerker voert de activiteiten uit waar hij verantwoordelijk voor is
- De medewerker werkt efficiënt en effectief

j. Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid

De medewerker van een steunpunt is in staat op kritisch opbouwende wijze bij te dragen aan de vorming en de uitvoering van het beleid van het steunpunt. Hierdoor realiseert hij een optimale dienstverlening.

Processtappen

- Neemt deel aan intern werkoverleg en deelt kennis en ervaringen met collega's
- Is op de hoogte van inhoudelijk en strategisch beleid van zijn organisatie
- Maakt gebruik van de voorzieningen die de organisatie biedt
- Geeft feedback op het beleid van zijn organisatie in relatie tot de ervaringen die hij opdoet in de praktijk
- Weet op het juiste moment, op de juiste plaats en aan de juiste persoon verbetertips te geven

Resultaten

- Het steunpunt beschikt over ervaringskennis van de medewerker
- De medewerker maakt optimaal gebruik van de beleidsmogelijkheden

k. Verantwoording afleggen

De medewerker van een steunpunt is in staat om inhoudelijk en financieel verantwoording af te leggen. Hierdoor is het resultaat van zijn werk zichtbaar en is duidelijk waarom welke keuzes zijn gemaakt.

Processtappen

- Rapporteer aan de hand van plan van aanpak over de behaalde resultaten
- Verantwoordt eigen inzet uren en middelen
- Verantwoordt werkwijze en gemaakte keuzes
- Geeft aan waarom, op welke wijze en met welke middelen de resultaten zijn bereikt
- Evalueert zijn werkzaamheden met betrokkenen

- Geeft aan hoe resultaten zijn bereikt
- Legt verantwoording af of opdrachten van leidinggevend en opdrachten uit beleids- en werkplannen zijn uitgevoerd

Resultaat

- Alle betrokkenen hebben kwalitatief en kwantitatief inzicht in de bereikte resultaten van de medewerker

1. Informatie en advies op maat geven

De medewerker van een steunpunt is in staat om begrijpelijke informatie en adviezen te geven, die goed aansluiten op de vraag van de vrijwilliger, (vrijwilligers)organisatie, school of bedrijf en andere partners. Hierdoor is de informatie voor de betrokkenen helder is en voldoet het aan de wensen van de betrokkenen.

Processtappen

- Formuleert helder en duidelijk
- Schrijft in helder en begrijpelijk Nederlands
- Geeft actuele informatie op het gebied van wet- en regelgeving rondom vrijwilligerswerk
- Kent verschillende manieren om informatie, advies en voorlichting te geven
- Kent de manieren van informatie, advies en voorlichting geven, die het meeste effect hebben
- Stelt vast welke informatie relevant is voor vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners
- Checkt of de informatie helder is en voldoet aan de wensen/behoefte van vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners en geeft indien nodig een nadere uitleg
- Gaat op zoek naar ontbrekende informatie en maakt hierbij gebruik van de verschillende wegen om informatie te vinden
- Maakt gebruik van (schriftelijk) informatiemateriaal
- Licht adviezen toe en onderbouwt zijn argumenten

Resultaat

- Individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners beschikken over heldere informatie en adviezen die aansluiten bij hun vragen en behoeften

m. Expertise met overtuiging inbrengen

De medewerker van een steunpunt is in staat op overtuigende wijze zijn expertise over te dragen. Hierdoor benut en zet hij zijn kennis en ervaring optimaal in.

Processtappen

- Is zich bewust van de kennis en ervaring die hij heeft
- Toont zijn expertise aan anderen en brengt expertise begrijpelijk onder woorden
- Onderbouwt zijn mening en advies met heldere, objectieve argumenten
- Checkt of de inbreng helder is voor de ander
- Zet zijn kennis en ervaring van mogelijkheden voor vrijwilligerswerk in
- Ontwikkelt vanuit zijn expertise nieuwe ideeën
- Weet de grenzen van de dienstverlening aan te geven

Resultaten

- De expertise van de medewerker is voor individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners inzichtelijk
- Individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners maken gebruik van de expertise van de medewerker

n. Stimulerend en inspirerend werken

De medewerker van een steunpunt is in staat om individuele vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, scholen, bedrijven of andere partners te stimuleren en enthousiasmeren. Hierdoor nemen zij gemotiveerd de activiteiten op zich, die in hun vermogen liggen.

Processtappen

- Sluit aan bij de motivatie en interesse van betrokkenen
- Pakt zaken met enthousiasme, energie en volharding aan
- Geeft aanwijzingen en komt met voorbeelden
- Geeft aan welke aanpak succesvol is voor het oppakken van werkzaamheden
- Maakt inzichtelijk wat het nut en belang is van het vrijwilligerswerk
- Draagt eraan bij dat iedere betrokkene zich erkend en gewaardeerd voelt
- Toont zijn waardering en erkenning waar mogelijk aan alle betrokkenen
- Houdt in de gaten of elke vrijwilliger zich tevreden voelt met de gang van zaken

Resultaat

- Vrijwilligers, (vrijwilligers)organisaties, gemeente, scholen, bedrijven of andere partners pakken gemotiveerd en zelfstandig activiteiten op die in hun vermogen liggen

o. Opkomen voor de positie van vrijwilligers

De medewerker van een steunpunt is in staat grenzen aan te geven bij overheden en maatschappelijke organisaties over wat een vrijwilliger mag doen en wat men van een vrijwilliger

mag verwachten. Hierdoor levert hij een bijdrage aan de verbetering van de positie van de vrijwilliger.

Processtappen

- Herkent maatschappelijke ontwikkelingen die de situatie van vrijwilligers negatief beïnvloeden
- Herkent het effect van overheidsbeleid op de situatie van vrijwilligers
- Kent de wegen om zijn bevindingen neer te leggen en doet dit ook

Resultaten

- De medewerker signaleert knelpunten in zijn werkgebied op het gebied van vrijwilligerswerk
- De medewerker legt zijn signalen neer bij de geëigende personen en instanties

p. Zich inzetten voor een goede werksfeer

De medewerker van een steunpunt is in staat zich in te zetten voor een goede werksfeer. Hierdoor voelen vrijwilligers zich erkend en gewaardeerd en zijn de voorwaarden aanwezig om zich te kunnen ontwikkelen.

Processtappen

- Creëert open en collegiaal werkklimaat
- Stimuleert onderlinge contacten en uitwisseling
- Stimuleert het geven van feedback
- Erkent kwaliteiten van vrijwilligers en waardeert deze
- Staat open voor nieuwe ideeën van vrijwilligers en stimuleert deze
- Beloont vrijwilligers en houdt rekening met individuele behoeften
- Motiveert vrijwilligers
- Zet zich in voor het jaarlijks organiseren van uitstapjes
- Verzorgt kerstcadeaus en andere attenties

Resultaten

- Er is een open en prettige werksfeer
- Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd en gerespecteerd

7. In zes stappen een profiel bouwen

“Een snelle manier om een profiel op maat te maken”



Om leidinggevenden van een steunpunt een handreiking te bieden bij het samenstellen van een profiel, gaan we hierna in op het bouwen van het profiel van een medewerker steunpunt vrijwilligerswerk. Hieronder vindt u als manager/ leidinggevende zes stappen om de ontwikkeling van profielen structureel aan te pakken.

Stap 1: Invulschema pakken

Hieronder treft u een verkorte versie van een invulschema aan. Bijlage 2 bevat het volledige invulschema. Dit kunt u gebruiken om een profiel samen te stellen voor een medewerker in uw steunpunt. Zoals u ziet zijn er al kerntaken ingevuld. De organisatiegebonden taak 'Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen' is al ingevuld, omdat deze altijd thuishoort in een takenpakket. Welke van de drie andere organisatiegebonden kerntaken van toepassing zijn, hangt af van de functie die de medewerker uitoefent in het steunpunt. Professiegebonden kerntaken zijn al ingevuld, omdat ze altijd onderdeel uitmaken van het takenpakket van een medewerker.

Invulschema

Functienaam:

Cliëntgebonden kerntaken

-
-

Organisatiegebonden kerntaken

- Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen
-

Professiegebonden kerntaken

- Eigen deskundigheid bevorderen
- Bijdrage leveren aan ontwikkeling van het vakgebied

Kernopgaven

-

Benodigde competenties

-

Stap 2: Bepaal de basisfuncties en bijbehorende cliëntgebonden kerntaken

Bepaal aan de hand van de onderstaande tabel welke basisfuncties (VWS, 2009) voor u van toepassing zijn. Stel vast welke basisfunctie het steunpunt gaat uitvoeren. Bekijk de bijbehorende cliëntgebonden taken en kies één, meerdere of alle taken die een medewerker moet uitvoeren met het oog op de basisfunctie.

Basisfuncties (VWS)

Cliëntgebonden kerntaken

Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen

Verbinden en makelen

Versterken

Verbreiden

Verankeren

- a. Vraag in kaart brengen
- b. Plan van aanpak maken
- c. Signaleren van knelpunten
- d. Initiëren en uitvoeren van projecten en evenementen
- e. Matchen van individuen
- f. Zorg dragen voor digitale vacaturebank
- g. Bemiddelen specifieke doelgroepen
- h. Netwerken ontwikkelen en onderhouden
- i. Bij elkaar brengen van partijen
- j. Informeren en adviseren
- k. Begeleiden en ondersteunen
- l. Praktische ondersteuning bieden
- m. Pr en voorlichting geven
- n. Trainingen en cursussen ontwikkelen en aanbieden
- o. Evalueren en reflecteren
- p. Kennis delen

Probeer aan te sluiten bij aanwezige kwaliteiten en talenten. Indien medewerkers werkzaam zijn in een team, dan kunt u op basis van de aanwezige kwaliteiten bepalen wie welke kerntaken uit gaat voeren. U stelt dan met medewerkers de vraag: welke kerntaken passen het best bij wie? Is er maar één medewerker, dan dient diegene alle kerntaken bij een basisfunctie uit te voeren. Immers, wil het steunpunt succesvol en met goede resultaten de basisfunctie uitvoeren, dan zullen alle taken onderdeel moeten uitmaken van het pakket.

Stap 3: Organisatie van het steunpunt

Bent u verantwoordelijk voor een klein steunpunt en zijn de medewerkers ook verantwoordelijk voor de organisatie van het steunpunt? Bepaal dan aan de hand van onderstaande lijst welke organisatiegebonden taken van toepassing zijn. 'Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen' is altijd van toepassing.

Organisatiegebonden kerntaken

- q. Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen
- r. Begeleiden en aansturen van vrijwilligers en beroepskrachten
- s. Zorg dragen voor ontwikkeling medewerkers
- t. Bijdrage leveren aan visieontwikkeling en beleid

Stap 4: Beoordeel de omvang van het pakket

Beoordeel samen met de medewerker de omvang van het takenpakket. Het gevaar is aanwezig dat het pakket veel te uitgebreid is. De medewerker heeft dan geen mogelijkheid om alle taken goed uit te voeren. Maak goede afspraken met elkaar. Is de medewerker als solist werkzaam en heeft het steunpunt de opdracht alle basisfuncties met succes uit te voeren, dan wordt uw takenpakket ontzettend omvangrijk. Beoordeel dan samen met de werkgever, opdrachtgever of financier welke activiteiten u gaat oppakken en welke niet.

Stap 5: Kernopgaven kiezen

Bekijk onderstaande lijst met kernopgaven/dilemma's. De kernopgaven zijn niet gekoppeld aan de basisfuncties. Beoordeel welke van deze dilemma's u regelmatig tegenkomt. Neem deze over op het invulschema.

Kernopgaven

- a. Kwaliteit en kwantiteit van de bemiddeling
- b. Realiseren van een geslaagde match
- c. Tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen
- d. Tijd en ruimte creëren voor innovatie
- e. Omgaan met wisselend beleid van gemeenten
- f. Grenzen van vrijwilligers bewaken
- g. Keuzes maken in werkzaamheden
- h. Respect tonen voor normen, waarden en grenzen
- i. Omgaan met conflicterende belangen
- j. Omgaan met grote wisselingen in personeel

Stap 6: Bepalen van bijpassende competenties

Het is niet alleen belangrijk om de kerntaken en kernopgaven te kiezen die een medewerker binnen een steunfunctie moet uitvoeren. Het is minstens even belangrijk om te bepalen welke competenties de medewerker daartoe in huis moet hebben.

Competenties medewerker steunpunt

- a. Omgevingsbewust zijn
- b. Ondernemend werken en kansen benutten
- c. Netwerken opbouwen en onderhouden
- d. Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen
- e. Vraaggericht werken
- f. Presenteren en profileren
- g. Plannen en organiseren
- h. Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring
- i. Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen
- j. Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid
- k. Verantwoording afleggen
- l. Informatie en advies op maat geven
- m. Expertise met overtuiging inbrengen
- n. Stimulerend en inspirerend werken
- o. Opkomen voor de positie van vrijwilligers
- p. Zich inzetten voor een goede werksfeer

Om het u gemakkelijker te maken hebben we in bijlage 2 de basisfuncties, de kerntaken en de competenties aan elkaar gekoppeld. U ziet in een oogopslag welke kerntaken er bij een basisfunctie horen en over welke competenties een medewerker moet beschikken om die kerntaken uit te kunnen voeren.

7.1 Voorbeeldprofielen

Deze paragraaf laat drie voorbeelden van profielen zien: de makelaar maatschappelijke stage, de bemiddelaar en de coördinator steunpunt vrijwilligerswerk. De keuze voor deze profielen is gebaseerd op een enquête onder steunpunten vrijwilligerswerk. In de drie voorbeelden is getracht de kern van het werk zo volledig mogelijk weer te geven. De voorbeeldprofielen kunt u gebruiken als een oriëntatiemodel.

Profiel: de makelaar maatschappelijke stage

De makelaar maatschappelijke stage is expert in het realiseren van maatschappelijke stages. De makelaarsfunctie heeft als doel: de ontwikkeling van een effectieve lokale of regionale infrastructuur voor bemiddeling en ondersteuning van vrijwilligerswerk en maatschappelijke stage. In de afgelopen jaren hebben op veel plaatsen de steunpunten vrijwilligerswerk de coördinerende rol rond de maatschappelijke stages opgepakt. Meestal was het vertrekpunt de bestaande vacaturebank en het bestaande netwerk van organisaties waarover deze steunpunten beschikken. Van daaruit is hun rol langzaam gegroeid. Steunpunten vrijwilligerswerk zijn vaak van begin tot eind betrokken bij de stages; zij verzorgen voorbereidende lessen op scholen, werven stageplaatsen, organiseren stagemarkten, ondersteunen tijdens de stage en evalueren na afloop de stages met alle betrokkenen. Voor scholen zijn deze steunpunten de spin in het web die hen veel werk uit handen neemt. Voor organisaties fungeren zij als het coördinatie- en communicatiepunt in hun contact met de scholen. Ook de ministeries van OCW en VWS hebben de noodzaak tot coördinatie onderkend. Zij hebben daarom een convenant gesloten met de VNG over de inrichting van een makelaarsfunctie voor vrijwilligerswerk en maatschappelijke stage. In de periode 2008 - 2011 ontvangen gemeenten geld waarmee zij een lokale of regionale makelaarsfunctie kunnen inrichten of versterken.

Kerntaken

Cliëntgebonden kerntaken

- Vraag in kaart brengen
- Plan van aanpak maken
- Netwerken ontwikkelen en onderhouden
- Bij elkaar brengen van partijen
- Signaleren van knelpunten
- Initiëren en uitvoeren van projecten en evenementen
- Informeren en adviseren
- Begeleiden en ondersteunen
- Pr en voorlichting geven
- Evalueren en reflecteren
- Kennis delen

Professie- en organisatiegebonden kerntaken

- Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen
- Eigen deskundigheid bevorderen
- Bijdragen leveren aan ontwikkeling vakgebied

Competenties

- Omgevingsbewust zijn
- Ondernemend werken en kansen benutten
- Netwerken opbouwen en onderhouden
- Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen
- Presenteren en profileren
- Plannen en organiseren
- Vraaggericht werken
- Verantwoordelijk nemen en prioriteiten stellen
- Verantwoording afleggen
- Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring
- Informatie en advies op maat geven
- Expertise met overtuiging inbrengen
- Stimulerend en inspirerend werken

Profiel: de bemiddelaar

De bemiddelaar is een medewerker in een steunpunt die vrijwilligers en organisaties bij elkaar brengt, op basis van hun wensen en behoeften. Er kan sprake zijn van passieve bemiddeling via (digitale) vacaturebanken, maar ook van actieve bemiddeling. Bij actieve bemiddeling is het zoeken naar een optimale match tussen vrijwilligers (of groepen vrijwilligers) en organisaties. Hierbij vormen de wensen en verwachtingen van de betrokkenen het uitgangspunt. Soms gaat het hierbij om specifieke bemiddeling, bijvoorbeeld van mensen die reïntegreren of mensen met sociale en/of psychische problematiek. De medewerker zorgt daarnaast dat in organisaties voldoende randvoorwaarden aanwezig zijn, die vrijwilligers helpen en stimuleren hun kwaliteiten optimaal te ontwikkelen en in te zetten voor de (maatschappelijke) doelen van de organisatie. Hiervoor geeft hij informatie, advies en praktische ondersteuning aan organisaties.

Kerntaken

Cliëntgebonden kerntaken

- Vraag in kaart brengen
- Matchen van individuen
- Signaleren van knelpunten
- Zorg dragen voor digitale vacaturebank
- Bemiddelen specifieke doelgroepen
- Informeren en adviseren
- Praktische ondersteuning bieden
- Evalueren en reflecteren
- Kennis delen

Professie- en organisatiegebonden kerntaken

- Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen
- Eigen deskundigheid bevorderen
- Bijdragen leveren aan ontwikkeling vakgebied

Competenties

- Vraaggericht werken
- Presenteren en profileren
- Ondernemend werken en kansen benutten
- Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen
- Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen
- Verantwoording afleggen
- Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring
- Informatie en advies op maat geven
- Expertise met overtuiging inbrengen
- Stimulerend en inspirerend werken

Profiel: de coördinator steunpunt vrijwilligerswerk

In de beroepspraktijk is het werk van de coördinator steunpunt vrijwilligerswerk zeer divers. Dit heeft vooral te maken met de verscheidenheid in context waarin de coördinator kan werken. Het betreft hier verscheidenheid op de volgende punten:

- De diversiteit in de lokale situatie (grote, middelgrote of kleine centrale)
- Het wel of niet ingebouwd zijn in een welzijnsstichting
- De visie van de welzijnsstichting, gemeente en netwerkpartners op het vrijwilligerswerk
- De voorwaarden waaronder de coördinator kan werken

In kleine steunpunten vrijwilligerswerk werkt de coördinator vaak als enige beroepskracht. Vrijwilligers zijn nodig voor het uitvoeren van de activiteiten van het steunpunt. De coördinator heeft daarom vaak een breed takenpakket. Dat betekent ook dat de coördinator werkt aan positieverbetering van het vrijwilligerswerk, opkomt voor de belangen ervan en werkt aan een goede beeldvorming van en toegang tot vrijwilligerswerk. De coördinator van een steunpunt vrijwilligerswerk geeft functioneel leiding aan beroepskrachten en vrijwilligers en is verantwoordelijk voor het algemeen beheer. De coördinator steunpunt vrijwilligerswerk ressorteert veelal hiërarchisch onder de directeur.

Kerntaken

Cliëntgebonden kerntaken

- Vraag in kaart brengen
- Netwerken ontwikkelen en onderhouden
- Bij elkaar brengen van partijen
- Organiseren en uitvoeren van projecten en evenementen
- Signaleren van knelpunten
- Pr en voorlichting geven
- Trainingen en cursussen ontwikkelen en aanbieden
- Evalueren en reflecteren
- Kennis delen

Organisatie- en professiegebonden kerntaken

- Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen
- Begeleiden en aansturen van vrijwilligers en beroepskrachten
- Zorg dragen voor ontwikkeling medewerkers
- Bijdrage leveren aan visieontwikkeling en beleid
- Eigen deskundigheid bevorderen
- Bijdrage leveren aan ontwikkeling vakgebied

Competenties

- Vraaggericht werken
- Presenteren en profileren
- Ondernemend werken en kansen benutten

- Netwerken opbouwen en onderhouden
- Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen
- Verantwoordelijkheid nemen prioriteiten stellen
- Verantwoording afleggen
- Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid
- Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring
- Omgevingsbewust zijn
- Informatie en advies op maat geven
- Expertise met overtuiging inbrengen
- Stimulerend en inspirerend werken
- Opkomen voor de positie van vrijwilligers
- Plannen en organiseren
- Zich inzetten voor een goede werksfeer

Bijlage 1

Invulschema maken van een profiel

Functienaam:

Cliëntgebonden kerntaken

-
-
-

Organisatiegebonden kerntaken

- Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen
-
-

Professiegebonden kerntaken

- Eigen deskundigheid bevorderen
- Bijdrage leveren aan ontwikkeling van het vakgebied

Kernopgaven

-
-
-

Benodigde competenties

-
-
-

Bijlage 2

Relatie basisfuncties, kerntaken, kernopgaven en competenties

Basisfuncties (VWS)		
	Cliëntgebonden kerntaken	Competenties
Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none">• Vraag in kaart brengen• Plan van aanpak maken• Signaleren van knelpunten• Initiëren en uitvoeren van projecten en evenementen	<ul style="list-style-type: none">• Omgevingsbewust zijn• Ondernemend werken en kansen benutten
Verbinden en makelen	<ul style="list-style-type: none">• Matchen van individuen• Zorg dragen voor digitale vacaturebank• Bemiddelen specifieke doelgroepen• Netwerken ontwikkelen onderhouden• Bij elkaar brengen van partijen	<ul style="list-style-type: none">• Netwerken opbouwen en onderhouden• Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen• Ondernemend werken en kansen benutten• Vraaggericht werken• Presenteren en profileren• Informatie en advies op maat geven
Versterken	<ul style="list-style-type: none">• Informeren en adviseren• Begeleiden en ondersteunen• Praktische ondersteuning bieden	<ul style="list-style-type: none">• Vraaggericht werken• Netwerken opbouwen en onderhouden• Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen• Ondernemend werken en kansen benutten• Presenteren en profileren
Verbreiden	<ul style="list-style-type: none">• Pr en voorlichting geven• Trainingen en cursussen ontwikkelen en aanbieden	<ul style="list-style-type: none">• Presenteren en profileren• Plannen en organiseren• Netwerken opbouwen en onderhouden• Ondernemend werken en kansen benutten

Verankeren	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueren en reflecteren • Kennis delen 	<ul style="list-style-type: none"> • Leervermogen en vastleggen van opgedane kennis en ervaring • Netwerken opbouwen en onderhouden • Ondernemend werken en kansen benutten • Plannen en organiseren
Organisatiegebonden kerntaken		Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit en continuïteit van dienstverlening waarborgen • Begeleiden en aansturen van vrijwilligers en beroepskrachten • Zorg dragen voor ontwikkeling medewerkers • Bijdrage leveren aan visieontwikkeling en beleid 	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen • Zich inzetten voor een goede werksfeer • Stimulerend en inspirerend werken • Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid • Verantwoording afleggen 	
Professiegebonden kerntaken		Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Eigen deskundigheid bevorderen • Bijdrage leveren aan ontwikkeling van het vakgebied 	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise met overtuiging inbrengen • Opkomen voor de positie van vrijwilligers 	
Kernopgaven		Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit en kwantiteit van de bemiddeling 	<ul style="list-style-type: none"> • Vraaggericht werken • Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Realiseren van een geslaagde match 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemend werken en kansen benutten • Vraaggericht werken 	
<ul style="list-style-type: none"> • Tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vraaggericht werken 	

<ul style="list-style-type: none"> • Tijd en ruimte creëren voor innovatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsbewust zijn • Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen
<ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met wisselend beleid van gemeenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid
<ul style="list-style-type: none"> • Grenzen van vrijwilligers bewaken 	<ul style="list-style-type: none"> • Opkomen voor de positie van vrijwilligers
<ul style="list-style-type: none"> • Keuzes maken in werkzaamheden 	<ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren • Verantwoording afleggen
<ul style="list-style-type: none"> • Respect tonen voor normen, waarden en grenzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zich inzetten voor een goede werksfeer
<ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met conflicterende belangen 	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen
<ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met grote wisselingen in personeel 	<ul style="list-style-type: none"> • Netwerken opbouwen en onderhouden • Stimulerend en inspirerend werken

Bijlage 3

Betrokken partijen

Leden van de begeleidingsgroep

Marc van Gerdingen, Senior beleidsmedewerker marketing & innovatie, MOgroep
Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening

Els Berman, Secretaris Vereniging NOV

Ben Hoogendam, Bestuurder ABVAKABO FNV

Daniel Kruithof, Programmamanager VNG

Deelnemers aan de bijeenkomst over de kerncompetenties in relatie tot de basisfuncties

Chris van der Weijde, Coördinator vrijwilligerssteunpunt Maassluis

Jan Hoving, Projectcoördinator vacaturebank de VWC Haarlem

Frederike Schüller, Steunpunt Vrijwilligerswerk / St. Welzijn Alphen aan den Rijn

Frank Brouwer, Steunpunt Vrijwilligerswerk Wijk bij Duurstede

Geïnterviewde personen

Jacqueline van Rossum, Coördinator vrijwilligerswerk Versa Welzijn Bussum

Jacqueline van Luit, Coördinator vrijwilligerswerk Ravelijn vrijwilligers bemiddeling en
advisering Amersfoort

Sylvia Rehorst, Coördinator Steunpunt Vrijwilligerswerk Nieuwegein

Leny Noteboom, Steunpunt vrijwillige hulp Katwijk aan den Rijn (makelaar)

Sonja Boerman, Servicepunt Vught (bemiddelaar)

Annelies de Vries, Vrijwilligerscentrale Barneveld (makelaar en bemiddelaar)

Evelien Peters, Stichting De medewerker Ede (bemiddelaar)

Charlotte Rameckers, Vrijwilligerscentrale Boxtel (bemiddelaar)

Bijlage 4

Competenties in relatie tot de beroepenstructuur

De beroepenstructuur voor zorg en welzijn *Klaar voor de toekomst* onderscheidt generieke competenties van specifieke competenties. In dit document doen we dit niet. Maar voor de vergelijking en aansluiting hebben we in onderstaand overzicht alle competenties van hoofdstuk 6 ingedeeld naar generieke en specifieke competenties.

Generieke competenties zijn die competenties die in meer of mindere mate in elk beroep of elke functie binnen de sectoren zorg en welzijn noodzakelijk zijn, en die niet direct verbonden zijn aan een bepaalde beroepsvariant. De competenties zijn daarmee niet uniek voor medewerkers van steunpunten vrijwilligerswerk maar gelden ook voor sociaalagogische professionals in andere werkvelden. De context waarbinnen de generieke competenties van toepassing zijn wisselt per beroepsvariant.

Vakspecifieke competenties bepalen in sterke mate de identiteit van de medewerker van een vrijwilligerssteunpunt. Niet de afzonderlijke competenties zijn daarbij bepalend, maar eerder de unieke combinatie ervan.

Competenties zijn vakspecifiek als ze op ten minste drie aspecten discrimineren ten opzichte van de generieke competenties. Die aspecten zijn:

1. *De beoogde cliënten en cliëntgroepen*

De beroepskracht moet kennis hebben van de specifieke doelgroepen/organisaties waarmee zij werkt en in staat zijn die kennis in zijn beroepsmatig handelen te integreren.

2. *De beroepscontext waarin de beroepskracht werkt*

Verschillen in de context worden bepaald door de plaats van handeling, zoals intramuraal, spreekkamer, algemene voorziening, de openbare ruimte en de organisatorische context.

3. *De benodigde vakkennis en de toe te passen methoden en technieken van de beroepskracht*

De generieke competenties van de medewerker werkzaam bij een steunpunt vrijwilligerswerk zijn:

- Vraaggericht werken
- Presenteren en profileren
- Samenwerken en mensen met elkaar in contact brengen
- Verantwoordelijkheid nemen en prioriteiten stellen

- Ondernemend werken en kansen benutten
- Verantwoording afleggen
- Expertise met overtuiging inzetten
- Bijdragen aan visieontwikkeling en beleid
- Leervermogen en opgedane kennis en ervaring vastleggen

De specifieke competenties van de medewerker werkzaam bij een steunpunt vrijwilligerswerk zijn:

- Omgevingsbewust zijn
- Netwerken opbouwen en onderhouden
- Informatie en advies op maat geven
- Stimulerend en inspirerend werken
- Zich inzetten voor een goede werksfeer
- Opkomen voor de positie van vrijwilligers
- Professioneel in het plannen en organiseren

Literatuur

Basisfuncties lokale ondersteuning vrijwilligerswerk. Den Haag: Ministerie van VWS, 2009

Beleidsbrief Mantelzorg en Vrijwilligerswerk 2008-2011. Kamerstuk 9 oktober 2007

Dekker, P. et al. *Toekomstverkenning Vrijwilligerswerk 2015.* Den Haag: SCP, 2007

Invoering Wmo: Website: <http://www.invoeringwmo.nl/WMO/nl-NL/Algemeen/WMO>

Klaver, J. et al. *Allochtonen en vrijwilligerswerk.* Amsterdam: Regioplan, 2005

Kuperus, M. e.a. *Lokaal onder de loep: trendrapport vrijwillige inzet 2008* Utrecht: MOVISIE, 2008

Kamerbeek, S. 72 's Nachts in je pyjama vrijwilligerswerk doen. *De mogelijkheden van online vrijwilligerswerk voor vrijwilligersorganisaties.* In: Vakwerk, tijdschrift voor vrijwilligerswerk, 2007/3

Meijs, L. *Maatschappelijke stages en werknemersvrijwilligerswerk.* Website: <http://www.mvoblog.nl/archives/2007/09/28/leren-door-vrijwilligerswerk/>, 2007

Vlaar, P. *Sociaal-cultureel werker.* Utrecht: NIZW beroepsontwikkeling, 2006



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling

mantelzorg

kwetsbare groepen

vrijwillige inzet

huiselijk en seksueel geweld

leefbaarheid

Begin 2009 formuleerde het Ministerie van VWS nieuwe basisfuncties voor gemeenten, die de kaders bieden bij het invullen van het gemeentelijk vrijwilligersbeleid. Steunpunten vrijwilligerswerk hebben een ondersteunende rol richting gemeente bij het uitvoeren van de basisfuncties. Die rol vraagt om nieuwe en/of andere competenties van medewerkers van steunpunten vrijwilligerswerk. Deze publicatie omschrijft wat individuele medewerkers in relatie tot de basisfuncties allemaal voor taken kunnen hebben, tegen welke situaties ze kunnen aanlopen en welke competenties nodig zijn om de taken en de kernopgaven adequaat uit te voeren. Via een handig stappenplan kunnen managers en leidinggevenden zelf competentieprofielen samenstellen voor medewerkers werkzaam in een steunpunt vrijwilligerswerk.