

# Hoe succesvol bent u met vrijwilligers...

NOV-keurmerk  
Vrijwillige Inzet



Goed Geregeld

## Zelfevaluatie



# Inleiding

Uw organisatie wil haar doelen bereiken met vrijwilligers. Vrijwilligers willen een bijdrage leveren aan de maatschappij, en dan het liefst in een aangename omgeving. Voor het werven en behouden van vrijwilligers is het van groot belang aantrekkelijk te zijn en zaken goed op orde te hebben, zodat u met uw vrijwilligers uw doelstellingen realiseert en efficiënt met de beschikbare middelen omgaat. Dit verhoogt de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Uw organisatie wordt daarmee interessanter voor klanten, leden, financiers en partners. Bij het werken aan kwaliteit van vrijwillige inzet gaat het om het vaststellen en vasthouden van zaken die goed gaan en om het opsporen en aanpakken van punten die beter kunnen. En vooral ook om te leren van opgedane ervaringen. De Zelfevaluatie Vrijwillige Inzet Goed Geregeld is een toegankelijk instrument dat u daarbij kunt gebruiken, met als extra dat u bij voldoende score ook het NOV-keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld kunt behalen. Met dit keurmerk kunt u op een objectieve manier laten zien dat u het vrijwilligerswerk succesvol en aantrekkelijk heeft georganiseerd. In een maatschappij waarin vrijwilligers een grote rol spelen, is dat essentieel.

## De Zelfevaluatie in het kort

De Zelfevaluatie Vrijwillige Inzet Goed Geregeld is speciaal ontwikkeld voor organisaties die met vrijwilligers werken op basis van behoefteonderzoek en bestaande kwaliteitsmodellen, zoals het INK-managementmodel. De Zelfevaluatie besteedt aandacht aan hoe vrijwilligerswerk een plek krijgt binnen de organisatie, aan diverse procedures en regelingen die voor het vrijwilligerswerk belangrijk zijn, en natuurlijk aan de daadwerkelijke uitvoering van het vrijwilligerswerk. Het resultaat is een 'röntgenfoto' van de kwaliteit van het vrijwilligersbeleid en -management op het moment van invullen. Interne uitwisseling hierover brengt de sterke en zwakke punten van de organisatie in beeld. Die kunt u vervolgens koppelen aan plannen en wensen voor de naaste toekomst. Voor een stevige organisatie is het daarbij belangrijk dat gemaakte afspraken in voldoende mate (= niet te veel, niet te weinig) zijn vastgelegd in beleid, verslagen, regelingen, brochures of op andere wijze. De Zelfevaluatie is een echt doe-het-zelfinstrument. Elke organisatie met vrijwilligers (of onderdeel daarvan) kan er haar voordeel mee doen. U zult merken dat alleen al het werken aan de Zelfevaluatie waardevol is voor uw organisatie.

## Voor welke organisaties?

De Zelfevaluatie is geschikt voor elk type organisatie met vrijwilligers. Voor zowel pure vrijwilligersorganisaties als voor organisaties met beroepskrachten én vrijwilligers. Voor zowel kleine als grotere organisaties, al dan niet met afdelingen of meerdere organisatieonderdelen. Voor organisaties die net beginnen met het vastleggen van afspraken, maar ook voor organisaties die werken aan een meer integraal kwaliteitssysteem.

## Ondersteuning van een adviseur

U kunt begeleiding of advisering krijgen bij het werken met de Zelfevaluatie of een uitgebreider kwaliteitstraject rondom het vrijwilligerswerk in uw organisatie. U vindt NOV-adviseurs op [www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl](http://www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl).



# Handleiding Zelfevaluatie

## Onderdelen Zelfevaluatie

De Zelfevaluatie bestaat uit een aantal lijsten met uitspraken over (de kwaliteit van) het vrijwilligerswerk. De uitspraken zijn ingedeeld in vier onderdelen:

**Onderdeel A:** ‘Richten’ heeft te maken met de doelen van de organisatie, de visie op en uitgangspunten van het vrijwilligerswerk. Welke motieven heeft de organisatie om te werken met vrijwilligers? Wat wil de organisatie met vrijwillige inzet bereiken en wat vindt zij belangrijk in dat werken met vrijwilligers?

**Onderdeel B:** ‘Inrichten’ heeft te maken met de plaats van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie. En met de bijbehorende procedures. Duidelijke afspraken over de plek van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie en over de onderlinge afstemming, taakverdeling en samenwerking, zorgen ervoor dat het vrijwilligerswerk goed verloopt. Bij dit onderdeel komen ook de randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk aan bod, zoals het naleven van wettelijke regels en de beschikbaarheid van voldoende financiële middelen.

**Onderdeel C:** ‘Verrichten’ heeft te maken met het échte werk, de uitvoering, en dus ook de toepassing van het (vrijwilligers)beleid en de regelingen voor vrijwilligers. De wijze waarop de kwaliteiten van vrijwilligers daadwerkelijk worden ingezet en de manier waarop de begeleiding en scholing van vrijwilligers in praktijk plaats vindt.

**Onderdeel D:** ‘Herinrichten’ gaat over het evalueren van het werk en de manier waarop de evaluatie leidt tot verbeteringen binnen de organisatie. De resultaten van het vrijwilligerswerk en de tevredenheid van vrijwilligers zelf, beroepskrachten, klanten, leden, relaties en samenwerkingspartners komen hier aan bod. Uit dit onderdeel blijkt of er geleerd wordt van deze ervaringen. En of er voldoende wordt ingespeeld op trends en veranderingen in de maatschappij, bij klanten en leden, etc. Als de organisatie hier goed op scoort, draagt dat bij aan de toekomstbestendigheid van de vrijwillige inzet in de organisatie.

Al met al zal uit het geheel van de Zelfevaluatie blijken of de bedoelingen en plannen (de onderdelen A en B) daadwerkelijk in praktijk worden gebracht (onderdeel C) en ook echt leiden tot de gewenste resultaten, tevredenheid van betrokkenen en verbeteringen van de organisatie (onderdeel D).

## Hoe te werken met de Zelfevaluatie?

### Terminologie

In de vragenlijst van de Zelfevaluatie worden begrippen gehanteerd die betrekking hebben op de organisatie en het vrijwilligerswerk. Om verwarring te voorkomen, hierbij een korte uitleg van gebruikte termen.

**Vrijwilligers:** Iedereen die uit eigen keuze onbetaalde werkzaamheden verricht voor de organisatie.

**Beroepskrachten:** Iedereen die vanuit een betaalde functie werkzaamheden verricht voor de organisatie.

**Leidinggevenden:** Iedereen in de organisatie die (vanuit een vrijwilligers- dan wel betaalde functie) verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk en/of aansturing van vrijwilligers.

**Klanten:** Iedereen op wie de organisatie haar activiteiten richt: cliënten, deelnemers, bezoekers, leden e.d.



**Samenwerkingspartners:** Andere organisaties, groepen of individuen die door hun werkzaamheden mede bijdragen aan de resultaten van de activiteiten die de organisatie onderneemt.

**Autonoom organisatieonderdeel:** Afdeling, regiogroep of lidorganisatie met eigen vrijwilligersbeleid.

**Centraal geleide organisatie:** organisatie met afdelingen, regiogroepen of zelfstandige organisaties die verplicht zijn het zelfde vrijwilligersbeleid te gebruiken.

### Afbakening organisatie

Allereerst is het van belang te bepalen of u de gehele organisatie of een organisatieonderdeel onder de loep wilt nemen. De Zelfevaluatie kan worden toegepast op een totale, zelfstandige organisatie, maar ook op onderdelen. Wanneer een organisatie uit meerdere, min of meer autonome organisatieonderdelen bestaat en een keurmerk wil voor de gehele organisatie, zullen alle organisatieonderdelen een Zelfevaluatie moeten invullen en bespreken in een werkgroep op de daarvoor beschreven wijze. Voor de beoordelingen voor het NOV-keurmerk bepaalt de adviseur samen met de hoofdorganisatie welke afdelingen geselecteerd worden. Bij een complexe organisatie is het verstandig de situatie vooraf te bespreken met een adviseur voor het geval u in een later stadium het NOV-keurmerk wilt behalen.

### Werkgroep(en)

Om binnen de organisatieonderdelen de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te kunnen beoordelen, is het van belang dat de Zelfevaluatie door verschillende medewerkers wordt ingevuld en dat de resultaten vervolgens in een groep met elkaar worden besproken. Denk hierbij aan een groepsgrootte van minimaal drie en maximaal zeven personen. Belangrijk is om deze groep(en) zo breed mogelijk samen te stellen uit de verschillende lagen van de organisatieonderdelen). Dus bijvoorbeeld iemand uit het bestuur, de directie of het management, een vrijwilligerscoördinator, eventueel een of twee betaalde medewerkers die werken met vrijwilligers en vanzelfsprekend enkele vrijwilligers (lieft in verschillende functies, bijvoorbeeld coördinerend en uitvoerend). Op deze manier wordt vanuit verschillende invalshoeken naar (de afspraken rondom) het vrijwilligerswerk gekeken. De samenstelling is afhankelijk van het soort organisatie. Bij een centraal geleide organisatie is het niet nodig dat in de werkgroepen van alle organisatieonderdelen een bestuurder aanwezig is omdat het over het zelfde vrijwilligersbeleid gaat, terwijl bij autonome organisatieonderdelen het logisch is dat het verantwoordelijke bestuur wel gevraagd wordt.

### Werkwijze

Onderstaande werkwijze geldt voor één werkgroep. Bij meerdere min of meer autonome organisatieonderdelen, heeft elk onderdeel een eigen werkgroep.

1. Iemand wordt voorzitter van de (tijdelijke) werkgroep.
2. De voorzitter vraagt minimaal twee en maximaal zes medewerkers uit verschillende 'lagen'/onderdelen van de organisatie om deel te nemen.
3. In een korte bijeenkomst (maximaal 1 uur) legt de voorzitter aan de werkgroep uit wat de bedoeling en werkwijze is. Afspraken worden gemaakt over het vervolg en een tweede bijeenkomst die enkele weken later wordt gepland.
4. Alle leden van de werkgroep, inclusief de voorzitter, vullen daarna de Zelfevaluatie individueel in. Let op, het gaat niet om wenselijke scores, maar om de realiteit van nu!



5. De tweede bijeenkomst duurt twee tot drie uur. De resultaten van de individueel ingevulde Zelfevaluatie worden besproken en vastgesteld. De voorzitter probeert gezamenlijke scores te bereiken. Menings- en interpretatieverschillen worden zo goed mogelijk opgelost: kwesties waar men niet uitkomt, worden aangehouden en op een later tijdstip, tijdens aanvullende afspraken, alsnog aangepakt. De voorzitter is verantwoordelijk voor het verzamelen van de relevante schriftelijke (gedigitaliseerde) informatie (bewijsmaterialen).
6. Zo nodig is er nog een extra bijeenkomst voor de afhandeling van resterende zaken.

## Score

Elk van de vier onderdelen van de Zelfevaluatie bevat uitspraken die stuk voor stuk moeten worden beoordeeld met het toekennen van een score van 0, 1, 2 of 3: bovenaan elk schema staat de verklaring van deze cijfers. Na afloop worden deze scores automatisch overgenomen in de opgenomen scoretabel. Het scoren vindt, bij bovenstaande stap 4, eerst individueel plaats door elk lid van de werkgroep. Tijdens de tweede bijeenkomst, stap 5, komt de gezamenlijke score uit de bus: per vraag, per onderdeel en in het totaal.

## Bewijsmateriaal

Naast het aangeven van scores moet bij iedere uitspraak in de laatste kolom worden aangegeven waar het bewijs van de score te vinden is. Is er een notitie vrijwilligersbeleid en zo ja, waar is betreffend onderdeel daarin te vinden? Zijn afspraken met vrijwilligers vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst? Zijn er brochures voor (nieuwe) vrijwilligers? Zijn er verslagen van (voortgangs)gesprekken met vrijwilligers of van een vrijwilligersbijeenkomst? Van evaluaties of tevredenheidsonderzoeken? Of blijken de regelingen en afspraken uit andere documenten, zoals notulen van vergaderingen? Ook hier geldt: bij stap 4 benoemt elk lid van de werkgroep individueel het bewijsmateriaal per vraag. Het gezamenlijk benoemen en bediscussiëren van bewijsmateriaal. In de apart opgenomen bijlage voor bewijsmateriaal geeft de voorzitter van de werkgroep zo goed mogelijk samenvattend aan waar de bewijzen te vinden zijn. Wanneer de organisatie het NOV-keurmerk wil behalen, moet zij deze bewijzen ook kunnen uploaden in het NOV-account dat zij daarvoor krijgen.

## Resultaat Zelfevaluatie

### Intern verbeteren of ook NOV-keurmerk behalen?

De organisatie kan het resultaat van de Zelfevaluatie op verschillende manieren gebruiken bij het werken aan de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Verbeterpunten kunnen worden vastgesteld, geclusterd en op basis daarvan vertaald naar concrete acties. Wil de organisatie ook aan de omgeving laten zien dat zij het vrijwilligerswerk succesvol en aantrekkelijk heeft geregeld, dan kan ze opgaan voor het NOV-keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld. Hiervoor moet zij de minimale score halen. Of uw organisatie voldoet aan de minimale score, kunt u per onderdeel zien als u de vragenlijsten heeft ingevuld.

Bij een voldoende score kunt u op [www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl](http://www.vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl) een NOV-adviseur bij u in de buurt vinden die uw werk beoordeelt. De adviseur maakt een afspraak voor een gesprek en voert op basis daarvan een beoordeling van de Zelfevaluatie uit. Hij bekijkt de scores, de bewijsmaterialen en spreekt met enkele leden van de werkgroep(en) die de Zelfevaluatie hebben uitgevoerd. De adviseur brengt vervolgens verslag uit aan Vereniging NOV en bepaalt welke bewijsmaterialen geüpload moeten worden. Wanneer de eindbeoordeling door Vereniging NOV positief is, ontvangt de organisatie voor een periode van vier jaar het NOV-keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld, inclusief certificaat en een speciaal digitaal logo, te gebruiken voor publicitaire doeleinden.



# Vragenlijst

## A. 'Richten' van het vrijwilligerswerk

'Richten' heeft te maken met de doelen van de organisatie, de visie op en uitgangspunten van het vrijwilligerswerk. Deze zaken kunnen zijn vastgelegd in bijvoorbeeld een beleidsplan, visiedocument, nota vrijwilligerswerk e.d.

### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
<b>A 1.</b> Onze organisatie heeft een doelstelling				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>A 2.</b> Onze organisatie heeft duidelijk wat zij met de inzet van vrijwilligers wil bereiken (het is duidelijk wat het vrijwilligerswerk bijdraagt aan de realisering van de doelstelling van de organisatie)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>A 3.</b> Onze organisatie werkt vanuit een visie met vrijwilligers en heeft duidelijk hoe zij met het vrijwilligerswerk wil omgaan				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>A 4.</b> In onze organisatie bestaat in algemene zin een duidelijk onderscheid tussen betaald werk en vrijwilligerswerk				
Vastgelegd in/blijkt uit. <b>Indien van toepassing</b>				
<b>A 5.</b> Binnen onze organisatie zijn er algemeen geldende rechten en plichten voor vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor het NOV-keurmerk:**

Geen 0- of 1-scores en maximaal één 2-score.



## B. 'Inrichten' van het vrijwilligerswerk

'Inrichten' heeft te maken met de plaats van het vrijwilligerswerk in de organisatie. En met afspraken, regelingen en procedures met betrekking tot dat vrijwilligerswerk. Bij dit onderdeel komen ook de randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk aan bod. Deze zaken kunnen zijn vastgelegd in bijvoorbeeld een nota vrijwilligersbeleid, organogram, handboek vrijwilligerswerk, intakeformulieren, functieomschrijvingen, procedureomschrijvingen, projectplan, gedragscode, brochure, begroting e.d.

### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
<b>Plaats in de organisatie</b>				
<b>B 1.</b> Vrijwilligers nemen een officiële positie in binnen onze organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 2.</b> De taakverdeling tussen vrijwilligers en beroepskrachten is duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit. <b>Indien van toepassing</b>				
<b>B 3.</b> De taakverdeling tussen (groepen) vrijwilligers is duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 4.</b> Het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor de algehele coördinatie van het vrijwilligerswerk				
Vastgelegd in/blijkt uit				





	0	1	2	3
<b>Taken</b>				
<b>B 5.</b> Voor de vrijwilligers zijn de taken en bevoegdheden duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 6.</b> Voor de vrijwilligers zijn de werktijden en tijdsinvestering duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 7.</b> Voor de vrijwilligers zijn de benodigde kennis en vaardigheden duidelijk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Diverse regelingen</b>				
<b>B 8.</b> Onze organisatie heeft duidelijk hoe zij vrijwilligers werft en selecteert				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 9.</b> Het is duidelijk waar de vrijwilligers medezeggenschap over hebben				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 10.</b> In onze organisatie is duidelijk wat ongewenst gedrag is en hoe daarmee wordt omgegaan				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 11.</b> In onze organisatie is duidelijk hoe conflicten tussen vrijwilligers (en eventuele beroepskrachten) worden behandeld				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>Randvoorwaarden</b>				
<b>B 12.</b> Onze organisatie heeft financiële middelen voor het regelen en waarden van het vrijwilligerswerk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 13.</b> Onze organisatie heeft een onkostenvergoedingsregeling voor vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 14.</b> Onze organisatie heeft een WA-verzekering voor vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 15.</b> Onze organisatie heeft een ongefallenverzekering voor vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>B 16.</b> Onze organisatie heeft relevante extra verzekeringen voor vrijwilligers (bijv. een auto-inzittendenverzekering)				
Vastgelegd in/blijkt uit. Indien van toepassing				
<b>B 17.</b> Onze organisatie heeft een calamiteitenpotje voor vrijwilligers (bijv. bij onverwachte onkosten bij schade)				
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor het NOV-keurmerk:**

Maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal vier 2-scores.

B 14. is sowieso een 3-score.



## C. 'Verrichten' van het vrijwilligerswerk

'Verrichten' heeft te maken met het échte werk en dus de uitvoering van het (vrijwilligers)beleid. Het gaat hier dus om de daadwerkelijke praktijk van de onderwerpen die onder A. en B. aan de orde zijn gekomen. Bewijsmateriaal bestaat hier niet uit beleidsstukken (dit zijn immers 'slechts' plannen), maar uit bijvoorbeeld notulen, verslagen van gesprekken, ingevulde registraties/ formulieren, evaluatieverslagen e.d.

### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
<b>Werving, selectie en introductie</b>				
<b>C 1.</b> Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun motieven en beschikbaarheid zijn				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 2.</b> Van nieuwe vrijwilligers is bekend wat hun kennis en vaardigheden zijn				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 3.</b> Elke nieuwe vrijwilliger krijgt een contactpersoon binnen de organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 4.</b> Nieuwe vrijwilligers worden opgevangen, ingewerkt en vertrouwd gemaakt met de organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>Begeleiding</b>				
<b>C 5.</b> Er is begeleiding voor de vrijwilligers bij de uitvoering van hun taken				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 6.</b> Met de vrijwilligers worden afspraken gemaakt over de doelen en resultaten van hun inzet				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 7.</b> Vrijwilligers worden ingelicht over voor hen relevante omgangsregels				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 8.</b> Vrijwilligers worden aangesproken op ongewenst gedrag				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 9.</b> Vrijwilligers krijgen informatie die van belang is voor de uitvoering van hun taken				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 10.</b> Begeleiders/leidinggevenden beschikken over de kennis en vaardigheden om vrijwilligers te motiveren en ondersteunen				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Inspraak/medezeggenschap</b>				
<b>C 11.</b> Vrijwilligers krijgen relevante informatie over de algehele organisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>C 12.</b> Vrijwilligers hebben inspraak in de invulling van hun taken en werkomstandigheden				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Algemeen</b>				
<b>C 13.</b> Onze organisatie heeft oog voor de diversiteit van vrijwilligers (verschillen in leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, etniciteit e.d.)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 14.</b> Vrijwilligers krijgen de ruimte om verantwoordelijkheid te nemen (en hun betrokkenheid wordt gestimuleerd)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 15.</b> Onze organisatie stemt haar vorm van waardering en beloning af op de wensen en behoeften van vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 16.</b> De vrijwilliger krijgt voor aanvang van de werkzaamheden een veiligheidsinstructie				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 17.</b> Onze organisatie informeert vrijwilligers over de regels op het gebied van belastingen en sociale wetgeving rondom vrijwilligerswerk (bijv. bij onkostenvergoedingen)				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>				
<b>C 18.</b> De organisatie biedt vrijwilligers de mogelijkheid hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 19.</b> Onze organisatie is op de hoogte van eventueel veranderende tevredenheid, wensen en mogelijkheden van vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 20.</b> Onze organisatie speelt in op de veranderende wensen en mogelijkheden van vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 21.</b> Vrijwilligers worden ondersteund bij het verbeteren van hun prestaties				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 22.</b> Begeleiders/leidinggevenden kunnen door bijv. cursussen hun kennis en vaardigheden ten aanzien van het werken met vrijwilligers vergroten				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>Vertrek</b>				
<b>C 23.</b> Onze organisatie houdt bij hoeveel vrijwilligers (voor welke werkzaamheden) vertrekken				
Vastgelegd in/blijkt uit				



	0	1	2	3
<b>C 24.</b> Bij vertrek van vrijwilligers is de overdracht van taken en verantwoordelijkheden geregeld				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 25.</b> Onze organisatie kent de redenen van vertrek van vrijwilligers				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 26.</b> Onze organisatie vraagt vertrekkende vrijwilligers om feedback				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>C 27.</b> Vrijwilligers die vertrekken kunnen een getuigschrift of certificaat krijgen				
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor het NOV-keurmerk:**

Maximaal drie 0- of 1-scores én maximaal zeven 2-scores.

C 3. is sowieso een 3-score.



## D. 'Herinrichten' van het vrijwilligerswerk

'Herinrichten' gaat over het evalueren van het werk. De resultaten van het vrijwilligerswerk en de tevredenheid van betrokkenen (de vrijwilligers zelf, eventuele beroepskrachten, klanten of leden, samenwerkingspartners) komen hier aan bod. En de manier waarop evaluaties leiden tot verbeteringen. Deze zaken kunnen blijken uit bijvoorbeeld ingevulde evaluatieformulieren, evaluatie- of projectverslagen, onderzoeksrapporten, perspublicaties e.d.

### Score:

0 = weet niet

1 = nee, niet geregeld

2 = ja, geregeld, maar niet op papier vastgelegd

3 = ja, geregeld en schriftelijk vastgelegd

	0	1	2	3
<b>D 1.</b> De werving, selectie en introductie van vrijwilligers worden geëvalueerd				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>D 2.</b> De resultaten van het werk van de vrijwilligers worden geëvalueerd				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>D 3.</b> De tevredenheid van vrijwilligers wordt onderzocht				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>D 4.</b> De tevredenheid van beroepskrachten over het werken met vrijwilligers wordt onderzocht				
Vastgelegd in/blijkt uit. Indien van toepassing				
<b>D 5.</b> De tevredenheid van klanten/leden/deelnemers die te maken hebben met vrijwilligers wordt onderzocht				
Vastgelegd in/blijkt uit				





	0	1	2	3
<b>D 6.</b> De organisatie evalueert het contact tussen de vrijwilligers en de samenwerkingspartners				
Vastgelegd in/blijkt uit. <b>Indien van toepassing</b>				
<b>D 7.</b> De uitkomsten van de evaluaties naar de resultaten van en tevredenheid over het werk van de vrijwilligers, worden gebruikt om verbeteringen in de organisatie aan te brengen				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>D 8.</b> Vrijwilligers worden betrokken bij het opsporen van verbeterpunten en uitvoeren van verbeteracties				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>D 9.</b> De organisatie speelt in op maatschappelijke ontwikkelingen en mogelijkheden die verband houden met het vrijwilligerswerk				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>D 10.</b> Onze organisatie laat 'de buitenwereld' zien dat zij trots is op haar vrijwilligers(werk)				
Vastgelegd in/blijkt uit				
<b>D 11.</b> Onze organisatie weet wat haar imago is als vrijwilligersorganisatie				
Vastgelegd in/blijkt uit				

**Vereiste score voor het NOV-keurmerk:**

Maximaal twee 0- of 1-scores én maximaal drie 2-scores.



# Scoretabel

Na het invullen van de bovenstaande lijsten neemt u de score per vraag over in onderstaande tabellen.

## Scores A 'Richten'

	Score
A1.	
A2.	
A3.	
A4.	
A5.	
Vul het aantal 1-, 2- en 3-scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	

## Scores B 'Inrichten'

	Score
B1.	
B2.	
B3.	
B4.	
B5.	
B6.	
B7.	
B8.	
B9.	
B10.	
B11.	
B12.	
B13.	
B14.	
B15.	
B16.	
B17.	
Vul het aantal 1-, 2- en 3-scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	



### Scores C 'Verrichten'

	Score
C1.	
C2.	
C3.	
C4.	
C5.	
C6.	
C7.	
C8.	
C9.	
C10.	
C11.	
C12.	
C13.	
C14.	
C15.	
C16.	
C17.	
C18.	
C19.	
C20.	
C21.	
C22.	
C23.	
C24.	
C25.	
C26.	
C27.	
Vul het aantal 1-, 2- en 3-scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	

### Scores D 'Herinrichten'

	Score
D1.	
D2.	
D3.	
D4.	
D5.	
D6.	
D7.	
D8.	
D9.	
D10.	
D11.	
Vul het aantal 1-, 2- en 3-scores in	
Aantal 1-scores:	
Aantal 2-scores:	
Aantal 3-scores:	



## Bijlage 1: Bewijsmateriaal

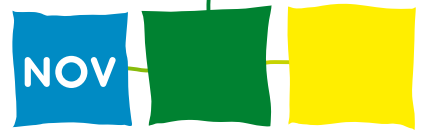
Geef in onderstaand schema aan welke documenten u allemaal als bewijsmateriaal gebruikt. Hiermee ontstaat een verzamellijst van de documenten die u onder A, B, C en D al had genoemd.

Vraag	Titel / naam document	Formeel vastgesteld, ja/nee	Datumversie



## Bijlage 2: Deelnemers Zelfevaluatie

Datum	Naam deelnemer	Te bereiken op	Functie



© Vereniging NOV, Utrecht, 3e herziene uitgave, januari 2015  
(1e versie: maart 2005)

De Zelfevaluatie is in samenwerking met MOVISIE met zorg ontwikkeld, in nauwe samenwerking met vrijwilligersorganisaties, vrijwilligerscentrales en steunpunten vrijwilligerswerk en deskundigen kwaliteitszorg.

De Zelfevaluatie is mogelijk gemaakt door financiële steun van het ministerie van VWS.  
Eindredactie: Vereniging NOV  
Ontwerp: Suggestie & Illusie, Utrecht