



# De Europese gids voor etisch vrijwilligersmanagement



Univerza v Ljubljani



Funded by  
the European Union

De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring in van de inhoud, die uitsluitend de mening van deze publicatie weerspiegelt de auteurs en de Commissie kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor enig gebruik dat kan worden gemaakt van de daarin opgenomen informatie.





## Inhoudsopgave

Invoering **2**

De filosofische essentie van vrijwilligerswerk **2**

Respect **3**

Gelijkwaardigheid **5**

Transparantie **8**

Verantwoordelijkheid **9**



Funded by  
the European Union

De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring in van de inhoud, die uitsluitend de standpunten van de auteurs weerspiegelt, en de Commissie kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enig gebruik dat kan worden gemaakt van de informatie die daarin is opgenomen.





## Invoering

De **Europese Ethische Gids voor Vrijwilligersmanagement** is bedoeld als een praktisch, gebruiksvriendelijk hulpmiddel voor vrijwilligersmanagers. Het is bedoeld om gebruikers effectief **te helpen bij het nemen van ethische beslissingen bij het beheren van vrijwilligers**.

De gids brengt de belangrijkste ethische principes naar voren die gebruikers moeten volgen, en hun kerncomponenten. Op basis daarvan worden mogelijke acties aangedragen die vrijwillige managers kunnen ondernemen. Door deze praktische gids te volgen, kunnen gebruikers ervoor zorgen dat de vrijwilligers in hun respectievelijke organisaties worden beheerd en behandeld op de ethische manier die zij verdienen.

## Vrijwilligerswerk haar filosofische essentie

### ○ Ethisch principe:

Stimuleer een filosofie van vrijwilligerswerk in uw organisatie - een filosofie **waarbij vrijwilligerswerk een kans biedt voor mensen om actief deel te nemen** aan het helpen van hun gemeenschap, om vaardigheden en capaciteiten te delen, om nieuwe ervaringen op te doen en nieuwe relaties te ontwikkelen op basis van inclusie en altruïsme, gedefinieerd<sup>1</sup> als een vrijwillige<sup>2</sup>, onbaatzuchtige daad die alleen bedoeld is om de ander ten goede te komen.

### ○ Kernelementen:

**Cultuur van altruïsme** - Stimuleer een cultuur van altruïsme in uw organisatie.

**Informatieondersteuning** - Bied vrijwilligers duidelijke informatie over de mogelijkheden die zij hebben om hun respectieve gemeenschappen te helpen en over hoe zij daarbij betrokken kunnen raken.

### ○ Mogelijke acties:

#### **Cultuur van altruïsme**

- **Moedig vrijwilligers aan** om actief deel te nemen aan het helpen van hun respectieve gemeenschappen in de geest van altruïsme.
- **Geef workshops waarin de waarde en het belang van altruïstische en vrijwilligerswerk door vrijwilligers wordt uitgelegd** en hoe dit een positieve invloed heeft op de gemeenschap en de betrokken mensen.
- **Workshops geven over de geschiedenis van vrijwilligerswerk en altruïsme in de gemeenschap**. Hierdoor zullen vrijwilligers zich verbonden voelen met de geschiedenis van hun gemeenschap en onderdeel zijn van een altruïstische cultuur.

#### **Informatieondersteuning**

- **Zet een mechanisme op**, bijvoorbeeld een database of een informatiedienst, waar vrijwilligers gebruik van kunnen maken om meer te weten te komen over de beschikbare mogelijkheden. Deze informatieservicetool moet een gemakkelijk leesbare setting hebben en voor iedereen toegankelijk zijn.

---

1. Voor meer informatie over inclusie raadpleegt u de Gids over de rol van vrijwilligersmanagers bij het faciliteren van inclusief vrijwilligerswerk in Europa 2.

2. Definitie door psycholoog Abigail Marsh 3.

3. Voor meer informatie over vrijwilligerswerkwaarden Waarden, zie de Gids voor Vrijwilligerswerk, Solidariteit en Europa



# Respect

## ○ Ethisch principe:

Erken de inherente **waarde van alle vrijwilligers en het werk dat zij doen** in de organisatie en voor de gemeenschap. Het uiten van deze erkenning tijdens de interactie met vrijwilligers vergroot hun betrokkenheid bij de activiteiten waarbij zij betrokken zijn.

## ○ Kernelementen:

**Erkenning** - Erken de vrijwilligers als **individuen en** erken het belangrijke werk dat ze doen en hun respectieve vaardigheden en capaciteiten.

**Beleefdheid** - De interactie met vrijwilligers moet **beleefd** zijn en vrijwilligers moeten **zich welkom voelen** in en deel uitmaken van de organisatie.

**Privacy** - Houd belangrijke en vertrouwelijke informatie over vrijwilligers privé.

**Waardigheid** - Zorg ervoor dat **u vrijwilligers met waardigheid behandelt** om hun gevoel van eigenwaarde niet te schaden.

## ○ Mogelijke acties:

### **Erkenning**

- **Neem de tijd om met de vrijwilligers van uw organisaties te praten en ze te leren kennen.** Door hun namen te leren en ze over hun achtergrond te laten praten, en deze vervolgens ter sprake te brengen in toekomstige interacties, zullen ze zich erkend voelen als individuen en meer opgenomen in de organisatie.
- **Bedank vrijwilligers** voor het werk dat ze doen en houd ze op de hoogte van de resultaten die ze hebben bereikt. Dit zal hen blij maken dat hun impact wordt gewaardeerd, en zal hen helpen meer zelferkenning op te bouwen voor de positieve resultaten die hun inspanningen en inzet hebben bereikt.

### **Hoffelijkheid**

- **Wees altijd beleefd** als je met vrijwilligers praat.
- **Neem** op de eerste dag van de vrijwilligers **de tijd** om hen rond te leiden in de organisatie en hen voor te stellen aan de andere vrijwilligers en het betaalde personeel. Hierdoor voelen zij zich welkom en onderdeel van de organisatie.

### **Privacy**

- Bewaar alle schriftelijke vertrouwelijke informatie over vrijwilligers op een **veilige plaats**.
- **Deel geen vertrouwelijke informatie** van vrijwilligers



mondeling met u delen met iemand anders, tenzij dit absoluut noodzakelijk is, bijvoorbeeld om veiligheidsredenen.

- **Maak vooraf** met vrijwilligers duidelijk dat hun persoonlijke gegevens vertrouwelijk blijven en spreek met hen af dat deze in geval van nood of absolute noodzaak gedeeld kunnen worden met professionals.

## Waardigheid

- Laat altijd **open communicatie** met vrijwilligers toe in geval van twijfels en zorgen over hun taken.
- **Wees begripvol en kleiner vrijwilligers niet als ze fouten maken.** Erken dat ze misschien geen ervaring hebben met bepaalde taken en extra begeleiding nodig hebben om het beoogde resultaat te bereiken. Houd er ook rekening mee dat de instructies voor de taken mogelijk niet duidelijk zijn voor de vrijwilligers, omdat iedereen informatie anders interpreteert.
- **In het geval van herhaalde fouten kunt u dit begrip onder de aandacht brengen** door meer tijd te nemen om vrijwilligers uit te leggen hoe ze het moeten doen, of door de taak beleefd aan iemand anders te geven. Geef vrijwilligers in dat laatste geval niet de schuld van hun fouten, maar bedank hen altijd voor hun bijdrage. Dit zorgt ervoor dat vrijwilligers zich niet boos of minder waardevol voelen als ze een fout maken. Er moet ook rekening worden gehouden met de **'vrijwilliger-buddy'-aanpak**. Door meer ervaren vrijwilligers samen met nieuwe vrijwilligers hun taken te laten uitvoeren, ontstaan niet alleen leermogelijkheden, maar wordt ook het gevoel van verbondenheid van de nieuwkomers met de organisatie vergroot. Als deze aanpak wordt gevolgd, moeten ervaren vrijwilligers worden opgeleid op het gebied van gastvrij en begripvol gedrag.

### "Vrijwilligersmaatje":

Meer ervaren  
vrijwilligers  
samen met nieuwe  
vrijwilligers hun taken  
laten uitvoeren.



# Gelijkwaardigheid

## ○ Ethisch principe:

Geef alle vrijwilligers een **gelijke en eerlijke behandeling**. Zorg ervoor dat de werkplek een open en veilige ruimte is voor vrijwilligers van alle achtergronden.

## ○ Kernelementen:

**Anti-discriminatie** - Zorg ervoor dat u of andere mensen in de organisatie mensen met een bepaalde achtergrond niet, opzettelijk of onopzettelijk, anders behandelen dan anderen. **Zorg ervoor dat vrijwilligers op de werkplek dezelfde hoge veiligheidsnormen genieten** als het betaalde personeel.

**Mogelijkheden/diversiteit** - Zorg ervoor dat de mogelijkheden voor vrijwilligerswerk in uw organisatie open en gemakkelijk toegankelijk zijn voor mensen met alle achtergronden, en dat u een vertegenwoordiging heeft van een verscheidenheid aan groepen in de organisatie.

**Inclusie** - Verzeker de actieve deelname van iedereen aan brede evenementen en sociale bijeenkomsten van de organisatie, evenals aan dagelijkse activiteiten, waarbij altijd rekening wordt gehouden met de uiteenlopende behoeften van vrijwilligers en dientengevolge de taken worden geregeld.

**Uitbuiting tegengaan** - Zorg ervoor dat uw vrijwilligers niet worden uitgebuit voor gratis arbeid.

## ○ Mogelijke acties:

### **Anti-discriminatie**

- Houd altijd rekening met de manier waarop u vrijwilligers behandelt en ermee omgaat, en denk erover na of de manier waarop u zich gedraagt een negatieve invloed kan hebben op sommige vrijwilligers. Zo zorg je ervoor dat jij, iemand die verantwoordelijk bent voor het welzijn van vrijwilligers, de vrijwilligers niet negeert door ze op basis van hun achtergrond verschillend te behandelen.
- Wees je bewust van de uiteenlopende behoeften die vrijwilligers met verschillende achtergronden kunnen stellen en betrek hen bij passende taken en activiteiten om hun vaardigheden en capaciteiten te vergroten.
- Zet een mechanisme op dat vrijwilligers gemakkelijk en veilig kunnen gebruiken om gevallen van discriminatie, slechte en onveilige werkomstandigheden en misbruik te melden. Als vrijwilligers over een mechanisme beschikken waarvan ze denken dat ze deze gevallen gemakkelijk kunnen melden, is discriminatie gemakkelijker uit te roeien en kunnen vrijwilligers zich veiliger en comfortabeler voelen in de organisatie.





- **Creëer een cultuur in de organisatie van antidiscriminatie.**

Mensen die eenvoudigweg tegen discriminatie zijn, zijn niet altijd voldoende om deze te minimaliseren; mensen moeten zich actief inzetten om er melding van te maken en er actie tegen te ondernemen. Deze cultuur kan tot stand worden gebracht via **organisatorisch beleid of via voorlichtings- en bewustmakingsworkshops over discriminatie**, zodat mensen beter begrijpen: hoe discriminatie eruit ziet, welke vormen het kan aannemen en hoe er tegen kan worden opgetreden. Mogelijkheden voor training en leren over de wetgevende anti-discriminatie-instrumenten die beschikbaar zijn op lokaal, nationaal en Europees niveau moeten ook worden overwogen en toegankelijk worden gemaakt voor betaald personeel en vrijwilligers in de organisatie. Dit zal ertoe leiden dat vrijwilligers zich prettiger voelen in de organisatie, omdat ze weten dat iedereen daar actief tegen discriminatie is en zich inzet om deze tot een minimum te beperken.

### **Kansen/diversiteit**

- **Zorg ervoor dat mensen van alle achtergronden de kans krijgen om vrijwilligerswerk te doen bij uw organisatie.** De diversiteit aan achtergronden in de organisatie weerspiegelt de mate van openheid en toegankelijkheid tot de activiteiten van de organisatie. Als bepaalde achtergronden van mensen niet vertegenwoordigd zijn in uw organisatie, of als u meestal slechts vertegenwoordiging heeft van één of twee groepen, kunnen er toegankelijkheidsproblemen zijn die de gelijke kansen om deel te nemen aan uw organisatie-initiatieven ondermijnen.
- Als dit het geval is, **implementeer dan beleid dat het voor bepaalde groepen gemakkelijker maakt om vrijwilligerswerk te doen bij uw organisatie.** Als er bijvoorbeeld een tekort is aan mensen met een laag inkomen die vrijwilligerswerk doen, implementeer dan beleid zoals subsidies en reiskostenvergoedingen voor hen. Dit zorgt ervoor dat zij meer gelijke kansen krijgen om vrijwilligerswerk te doen bij uw organisatie.

### **Inclusie**

- **Organiseer activiteiten en evenementen of sociale bijeenkomsten op een manier dat alle vrijwilligers er actief aan kunnen deelnemen.** Dit betekent het bieden van de juiste kansen, middelen, ruimtes en ondersteuning aan een grote diversiteit aan mensen om vrijwilligerswerk te doen.
- **Bepaal wat de belangrijkste barrières in de organisatie zijn** voor een meer inclusieve omgeving en voer een actieplan uit om deze geleidelijk te overwinnen, waarbij verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie betrokken worden (dwz beleidsmakers, de lokale gemeenschap).
- **Bestrijd cliëkvorming** door duidelijk in het vrijwilligersbeleid van de organisatie te stellen dat alle mensen welkom zijn, ongeacht leeftijd, sociale status, handicap, geslacht, etniciteit, religie, en door meervoudige en kruisende discriminatie enz. aan te pakken.





## Bestrijding van uitbuiting

- **Zorg ervoor dat vrijwilligers werk uitvoeren dat kan worden gedefinieerd als 'vrijwilligerswerk',** bijvoorbeeld uit vrije wil, niet-professioneel en dat de gemeenschap ten goede komt.
- **Zorg ervoor dat het werk dat vrijwilligers doen geen taken zijn die door betaald personeel.**
- **Creëer een mechanisme dat vrijwilligers kunnen gebruiken om zorgen** over het soort werk dat ze doen te melden en zorg voor openheid voor taakwijzigingen.







## Transparantie

### ○ Ethisch principe:

Sta open voor vrijwilligers over het werk dat de organisatie doet, maar ook over haar missies en waarden. **Zorg ervoor dat u en uw organisatie aansprakelijk kunnen worden gesteld.**

### ○ Kernelementen:

#### Openheid van informatie - Sta open voor vrijwilligers over waar de organisatie

**aan werkt**, haar missies en waarden en hoe vrijwilligers een actief onderdeel zijn van de activiteiten van de organisatie.

Verantwoordelijkheid - Zorg ervoor dat vrijwilligers zowel u als de organisatie verantwoordelijk kunnen houden.

### ○ Mogelijke acties:

#### Informatie Openheid

- Wanneer vrijwilligers voor het eerst bij de organisatie betrokken worden, moeten zij worden **geïnformeerd over de achtergrond van de organisatie, haar waarden en haar missies**. Vrijwilligers moeten hiervan ook op de hoogte worden gebracht projecten waarbij ze betrokken zullen worden, waarbij het team wordt gepresenteerd waarmee ze zullen werken en de resultaten die van hen worden verwacht.
- Wanneer uw organisatie een nieuw project start, **leg dan aan alle betrokken vrijwilligers gedetailleerd uit wat voor werk** ze gaan doen, wie erbij betrokken zullen zijn en wat het doel van het project is.
- **Creëer een open communicatiekanaal** met vrijwilligers om eventuele vragen te stellen.

#### Verantwoording

- **Creëer een mechanisme dat vrijwilligers kunnen gebruiken om gevallen van wangedrag door vrijwilligersmanagers of andere hogere leidinggevenden in de organisatie te melden**. Dit zorgt ervoor dat hogere geplaatste medewerkers in de organisatie hun macht niet kunnen misbruiken tegen vrijwilligers, en dat vrijwilligers worden beschermd en op een veilige plek kunnen werken.
- **Creëer een mechanisme waar vrijwilligers ideeën kunnen uiten voor betere praktijken en beleid in de organisatie**. Dit betekent dat hogere leidinggevenden in de organisatie verantwoordelijk worden gehouden voor de praktijken en het beleid dat zij implementeren, en dat vrijwilligers de kans hebben om veranderingen voor te stellen als deze op dit moment gebrekkig zijn.





# Verantwoordelijkheid

## Ethisch principe:

Zorg ervoor dat vrijwilligers **de waarden van vrijwilligerswerk omarmen**, de gedragscode van de organisatie accepteren en de andere vrijwilligers en het betaalde personeel respecteren.

## Kernelementen:

Op waarden gebaseerde betrokkenheid - Zorg ervoor dat vrijwilligers op vrijwillige basis handelen ten behoeve van de gemeenschap, zonder financiële compensatie te verwachten.

Respectvolle inzet - Moedig teamwerk aan om een prettige werkomgeving te creëren voor zowel vrijwilligers als betaald personeel, en zorg ervoor dat vrijwilligers hun taken op een verantwoordelijke en respectvolle manier uitvoeren tegenover de organisatie en de gemeenschap.

Bevorder kameraadschap onder de vrijwilligers, om concurrentievermogen, spanningen en rivaliteit te vermijden.

## Mogelijke acties:

### Op waarden gebaseerde betrokkenheid

- **Bied vrijwilligers een goede training over vrijwilligerswerk**, die ten grondslag ligt aan de kernwaarden en principes ervan, dwz solidariteit, inclusiviteit, altruïsme en handelen voor het welzijn van anderen.
- **Houd toezicht op de taken van vrijwilligers** om ervoor te zorgen dat zij hun actie uitvoeren volgens de bovengenoemde principes van vrijwilligerswerk. Neem passende maatregelen als dit niet gebeurt.

### Respectvolle inzet

- **Promoot teambuildingactiviteiten** met zowel vrijwilligers als betaald personeel van de organisatie om voor iedereen een plezierige werkomgeving te creëren.
- **Zorg ervoor dat vrijwilligers de organisatie en haar medewerkers respecteren**, dat zij een coöperatieve en open houding behouden tegenover zowel de organisatie als de gemeenschap en dat zij de organisatie niet voor hun eigen voordeel uitbuiten.
- **Wijs groepstaken toe om de teamwerking van vrijwilligers te verbeteren, waarbij een geest van respect en samenwerking wordt bevorderd in plaats van concurrentievermogen.** Creëer een veilig en vertrouwelijk communicatiekanaal met vrijwilligers, zodat zij zich op hun gemak voelen bij het melden van gevallen van pesten of egoïstisch gedrag afkomstig van andere vrijwilligers of van het betaalde personeel.



RSM  
ERASMUS  
UNIVERSITY



VYTAUTO  
DIDŽIOJO  
UNIVERSITETAS  
KUNIAI



Funded by  
the European Union

De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring in van de inhoud, die uitsluitend de mening van deze publicatie weerspiegelt de auteurs en de Commissie kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor enig gebruik dat kan worden gemaakt van de daarin opgenomen informatie.