

Hoe de vrijwilligers coördineren?

Wanneer je met vrijwilligers werkt, is het belangrijk dat zij goed geïnformeerd en ondersteund worden. Hieronder geven wij enkele richtlijnen om de coördinatie van de vrijwilligers in goede banen te leiden.

Contactgegevens en afspraken maken

Zorg er altijd voor dat vrijwilligers weten bij wie ze terecht kunnen wanneer ze vragen hebben. Voorzie dus contactgegevens om door te geven in het burgervrijwilligersplatform. Vermeld ook deze contactgegevens in de briefingsdocumenten en hang deze indien nodig op in de opvangplaats.

Maak daarbij desnoods een onderscheid tussen contactpersonen per thema:

- Telefoonnummer voor urgente vragen
- Telefoonnummer / e-mailadres voor algemene vragen over de inzet
- Telefoonnummer / e-mailadres voor vragen over het crisisvrijwilligersplatform (vragen over shiften, inschrijven voor een inzet, het profiel op het platform, ICT-ondersteuning ...)
- Telefoonnummer / e-mailadres voor vragen over onkostenvergoedingen voor burgervrijwilligers

Vrijwilligerslokaal en materiaal

Zorg ervoor er een ruimte voorzien is waar vrijwilligers kunnen ontvangen worden, met de nodige materialen om hen te ondersteunen tijdens de shift.

- Zorg dat er gele 'Burgervrijwilliger' hesjes aanwezig zijn, zodat de vrijwilligers herkenbaar zijn.
- Zorg voor een veilige opbergplaats waar vrijwilligers hun spullen kunnen opbergen.
- Voor de communicatie tijdens de shift raden we het gebruik van walkie talkies aan (1 voor coördinator en enkele te verdelen over de burgervrijwilligers).
- Zorg ervoor dat er water (en indien van toepassing een maaltijd) beschikbaar is en geef aan tijdens de briefing waar vrijwilligers dit kunnen nemen. Indien vrijwilligers zelf een maaltijd dienen te voorzien, informeer je hen daar het best op voorhand over.
- Voorzie enkele tafels/banken waar ze een pauze kunnen nemen. Dat kan ook in een andere gemeenschappelijke ruimte zijn.
- Zorg ervoor dat de vrijwilligers goed geïnformeerd zijn door de nodige briefingsdocumenten te voorzien:
 - Briefing voor vrijwilligers (uit te delen) met gedragscode op achterkant
 - Informatie over onkostenvergoeding
 - Informatie over hoe burgervrijwilliger te worden (voor nieuwe aanmeldingen)
 - Informatie psychologische ondersteuning vrijwilligers
 - Informatie over beroepsgeheim

De vrijwilligerscoördinator

Om de ondersteuning van de vrijwilligers optimaal te laten verlopen zorg je ervoor dat er iemand ter plaatse verantwoordelijk is voor het coördineren van de vrijwilligers.

Onderstaande takenlijst wordt door deze persoon elke vrijwilligersshift herhaald. Indien er verschillende vrijwilligersshiften per dag georganiseerd worden, dus meermaals per dag.

Voor de start van de vrijwilligersshift

- Bereikbaar zijn voor vragen en mails van vrijwilligers via opgegeven telefoonnummer / e-mailadres.
- Afstemmen van de vrijwilligersverdeling voor de komende shift met verantwoordelijken in het opvangcentrum. Na de briefing worden groepen van vrijwilligers naar juiste verantwoordelijke gebracht, die de verdere taken daar met hen opneemt.

Aan de start van de vrijwilligersshift

- Vrijwilligers opwachten in het vrijwilligerslokaal en nagaan of iedereen aangekomen is (inschrijvingen te bekijken in vrijwilligersplatform). Daarvoor kan je een 'Check-in' formulier voorzien waar vrijwilligers hun naam kunnen opgeven.
- De hesjes worden uitgedeeld.
- Indien van toepassing worden walkie talkies uitgedeeld.
- Briefingsdocument met gedragscode wordt uitgedeeld en het wordt samen met de vrijwilligers overlopen.
- Rondleiding in het gebouw.
- Groepen vrijwilligers worden naar de juiste verantwoordelijke gebracht (volgens de vrijwilligersverdeling).
- Na de briefing worden vrijwilligers die nog niet aangekomen zijn, opgebeld.

Tijdens de vrijwilligersshift

- Vrijwilligers helpen indien ze vragen hebben.
- De andere verantwoordelijke helpen met het begeleiden en het uitdelen van taken aan vrijwilligers.
- Bekijken of briefingsdocumenten voldoende voorzien zijn en zo nodig aanvullen.
- Water aanvullen voor vrijwilligers in lokaal indien nodig.
- Continu telefoontjes (en dringende e-mails) van vrijwilligers opvolgen.

Aan het einde van de vrijwilligersshift

- Vrijwilligers bedanken voor alle hulp
- De hesjes verzamelen.
- Indien van toepassing: walkie talkies weer afgeven.
- Het vrijwilligerslokaal netjes achterlaten.
- Na de shift kan de telefoon voor vrijwilligersvragen zo nodig achtergelaten worden bij het onthaal en weer opgehaald worden voor de ochtendshift.

Disclaimer

Niets uit deze documenten mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Rode Kruis-Vlaanderen.