



Geeft advies méérwaarde



Effectief adviseren van vrijwilligersorganisaties

MOOI-methodiek

Tekst: Christine Kuiper, MOVISIE

Door de [Wmo](#) en de [basisfuncties vrijwilligerswerk](#) staat het versterken van vrijwilligersorganisaties steeds meer in de belangstelling. Hoe help je als lokaal vrijwilligersadviseur vrijwilligersorganisaties versterken? Hoe stel je jezelf op als adviseur? Hoe zie je de vraag achter de vraag? Hoe krijg je de vrijwilligersorganisatie mee? Hoe zorg je ervoor dat een verbeterplan handen en voeten krijgt? Deze en andere vragen staan centraal in de driedaagse training MOOI-methodiek voor medewerkers van vrijwilligerscentrales.

Wat is de MOOI-methodiek?

Britta Lassen van Stichting Welsaen ontwikkelde samen met drie vrijwilligerscentrales in Noord-Holland de MOOI-methodiek. Lassen: “MOOI staat voor methodiekontwikkeling in organisatieondersteuning en implementatie. Lokale vrijwilligersorganisaties maar ook de gemeente verwacht tegenwoordig van vrijwilligerscentrales méér dan alleen het bemiddelen tussen vraag en aanbod en het verstrekken van informatie. Dat vraagt van medewerkers bij vrijwilligerscentrales en steunpunten andere competenties: het belang van organisatieondersteuning wordt steeds groter.”

De vraag naar handvatten om vrijwilligersorganisaties succesvol te ondersteunen neemt dan ook toe. Reden genoeg voor een aantal vrijwilligerscentrales in Noord-Holland¹ om de MOOI-methodiek te ontwikkelen. MOOI helpt (beginnende) adviseurs van vrijwilligerscentrales lokale vrijwilligersorganisaties succesvol te adviseren. Britta: “Nadat we de MOOI-methodiek hadden verspreid, signaleerden we dat medewerkers van vrijwilligerscentrales door de hectiek van het werk vaak geen tijd hadden om zich te verdiepen in de methodiek. Daarom hebben we op basis van de methodiek een training ontwikkeld. Dit helpt vrijwilligerscentrales om in de dagelijkse praktijk ook écht met de MOOI-methodiek aan de slag te gaan.”

Welke onderdelen van het adviseren komen in de training aan bod?

De training gaat onder meer over de rollen en positie van de adviseur, omgaan met weerstand, het juiste probleem van een organisatie kunnen benoemen en een probleemstelling kunnen formuleren. Lassen: “MOOI neemt je aan de hand bij een adviestraject. De methodiek helpt je elke stap in het adviesproces goed te doorlopen.”

Wat is de grootste eyeopener van de training voor deelnemers?

“Het belangrijkste is de vraag achter de vraag naar boven halen. Ofwel de probleemanalyse. Vaak kloppen organisaties aan met vragen als ‘we kunnen geen vrijwilligers vinden’, ‘we hebben geen geld’. De medewerkers van centrales zijn van nature vaak geneigd snel naar een oplossing te grijpen. MOOI leert ze om niet gelijk met de eerste vraag mee te gaan, maar eerst goed *door te vragen*. Zo kom je er vaak achter dat er een ander probleem speelt. De organisatie draagt bijvoorbeeld geen zorg voor be-

¹ Waaronder Vrijwilligerscentrale Zaanstad en de Vrijwilligerscentrales in Purmerend en West-Friesland



Geeft advies méérwaarde



geleiding van nieuwe vrijwilligers waardoor deze snel afhaken. Of de organisatie presenteert zich onprofessioneel waardoor potentiële sponsors liever niet met hen in zee gaan. Of een bestuursfunctie is zo zwaar dat niemand hierop inschrijft. Het achterhalen van de werkelijke oorzaak van het probleem helpt om een echt werkende oplossing te vinden. Een andere 'eyeopener' is het betrekken van de organisaties bij de oplossing: niet vóór ze maar mét ze aan de slag.”

Ook het denken in functies geeft inzicht. Zo zegt Lassen: “Iedere vrijwilligerscentrale heeft tegenwoordig een advies- en informatiefunctie. Veel centrales hebben echter nog onvoldoende duidelijk welke taken daar precies bijhoren en welke kwaliteiten je in huis moet hebben om daadwerkelijk en effectief organisaties te kunnen ondersteunen bij een verandering. Er zit namelijk een verschil tussen het geven van informatie en advies én organisatieondersteuning. Organizeerondersteuning gaat een stap verder, zorgt voor een échte verandering. Dat vraagt andere kennis en vaardigheden.”

Waar zie je nog uitdagingen of problemen? Bijvoorbeeld: lukt het de deelnemers in de praktijk gevolg te geven aan de training?

Lassen: “In de evaluatie van de MOOI-training is duidelijk geworden dat de nieuwbakken adviseurs behoefte hebben aan verder verdieping en kennisuitwisseling. Vanuit de MOOI-methodiek organiseren we daarom een terugkomdag met daaraan gekoppeld een intervisietraject. Ik hoop in dat traject meer inzicht te krijgen in hoe de deelnemers van de training er gevolg aan geven en waar ze dan precies tegen aan lopen.”

Welke gouden tip heb je voor vrijwilligerscentrales die meer een adviserende en/of organisatieondersteunende rol op zich willen nemen?

“De gouden tip is een helder aanbod formuleren. Als je je vrijwilligerscentrale wilt verbreden met de dienst ‘organisatieondersteuning’, ga dan precies na wat je wilt aanbieden en let daarbij op dat dit past binnen de tijd, middelen, mogelijkheden die je hebt) Verplaats je daarbij in de klant: wat hebben zij nodig en wat kunnen zij bij jou halen? Stem daar je aanbod op af.”

Zou je in het kort de eerste stappen kunnen aangeven die vrijwilligerscentrales kunnen nemen om meer een organisatieadviesrol op zich te nemen?

“Het ontwikkelen van een nieuwe dienst begint met het vaststellen van de behoefte van je klant. Van daaruit formuleer je je doel en hoe je dat wilt bereiken. Wil een vrijwilligerscentrale aan de slag met organisatieondersteuning dan is het handig om samen met collega’s een antwoord te geven op een aantal vragen. Heb je een antwoord op deze vragen, dan kun je een helder aanbod voor vrijwilligersorganisaties in jouw regio scheppen.”

Lassen besluit: “Of vrijwilligerscentrales ook echt voldoende tijd hebben om hun geleerde adviesvaardigheden in praktijk te brengen verschilt per vrijwilligerscentrale. Vooral de grootte van de vrijwilligerscentrale is van belang, maar ook de mate waarin gemeenten hiervoor subsidie beschikbaar stellen.”

Tip

Wil jouw vrijwilligerscentrale organisatieadvies gaan aanbieden? Geef dan eerst antwoord op de volgende vragen:

- Met welke vragen komen vrijwilligersorganisaties bij ons?
- Waar hebben vrijwilligersorganisaties in onze regio behoefte aan?
- Wat is onze visie op adviseren?
- Welke deskundigheid hebben wij in huis? Over welke onderwerpen kunnen/willen wij adviseren?
- Wat zijn precies de diensten die we leveren (advies, informatie, organisatieondersteuning)?
- Willen wij dat verbreden en wat is daarvoor nodig?
- Op welke manier willen wij adviseren? Bijvoorbeeld via de MOOI-methodiek?
- Welke instrumenten kunnen wij inzetten?
- Willen wij externe deskundigheden inzetten? En zo ja, hoe doen wij dat?
- Wat kan een organisatie van ons verwachten?

Meer weten?

Links

- www.mooi-methodiek.nl
- <http://www.movisie.nl>
- www.vrijwilligerswerk.nl

Contact

Voor vragen over de MOOI-methodiek kunt u terecht bij Britta Lassen, Stichting Welsaen/De Vrijwilligerscentrale, telefoon 0611053926, e-mail britta@mooi-methodiek.nl.

Training MOOI in de praktijk

Magda Nipius en Wouter van Gijzen, beiden projectmedewerkers van iDOE, het contactpunt voor vrijwillige inzet in Leiden, Lisette de Koning, consulente Steunpunt Vrijwilligerswerk Westland, Danielle van Helden, vrijwilligerscentrale Utrecht en Sylvia Rehorst, vrijwilligerscentrale Nieuwegein namen deel aan de training MOOI. Wat leerden zij?

Wat hopen jullie te leren?

“Voor mij is het een opfrisser. Ik hoop meer structuur te krijgen en mijn blik op organisaties te verfijnen”, aldus Nipius. Van Gijzen vervolgt: “Volgens mij is de MOOI-methodiek een gestructureerde wijze om snel problemen van vrijwilligersorganisaties helder te krijgen. Nu doen we het er vaak ‘bij’. Na deze training hoop ik meer de diepte in te kunnen.” De Koning hoopt een kwaliteitsslag en verdiepingsslag te maken. “Vaak adviseer ik vanuit een onderbuikgevoel, nu krijgt mijn advies handen en voeten.” De Koning geeft aan dat ze eerder het gevoel had dat ze alles moest weten en kunnen. “Organisaties komen met allerlei vragen. Op een gegeven moment dacht ik dat ik overal deskundige in moest zijn, financiën, communicatie et cetera. Ik leer steeds beter organisaties te adviseren, ook door ze soms door te verwijzen. Ook *dat* kan een advies zijn.”

Leren adviseren is een goed streven, maar in hoeverre ervaren jullie ruimte om in jullie werk een adviestraject met een vrijwilligersorganisatie in te gaan?

Nipius: “Als het om een echte veranderingsomslag gaat, dan ben je niet met een uurtje klaar, daar zitten veel meer uren werk in, wil je dit goed willen oppakken. We zullen met de gemeente die ons subsidieert, moeten overleggen om hier extra middelen voor beschikbaar te stellen.” Ook van Gijzen vindt dat er geld en tijd tegenover moet staan om veranderingstrajecten te begeleiden.

In welke mate komen vrijwilligersorganisaties eigenlijk zelf met vragen?

“Organisaties zelf komen niet direct met vragen. Wel had ik laatst een organisatie die afkwam op ons reguliere aanbod. Ik had het gevoel dat er meer achter de vraag stak. Door deze training hoop ik hier alerter op te kunnen reageren”, zo geeft Nipius aan.

Wat heeft hen de training opgeleverd? Zijn hun verwachtingen uitgekomen?

Nipius: “Er komen steeds meer vrijwilligersorganisaties met lastige vragen op ons af. De training biedt handvaten om hiermee om te gaan. Voor mijzelf geldt dat vooral de deelnemersmap zeer bruikbaar en herkenbaar is. Voor mensen die al langere tijd in vrijwilligersland meedraaien zou de training qua theorie verkort kunnen worden en daarnaast meer verdieping kunnen bieden. Bijvoorbeeld door dieper op cases in te gaan.” Van Gijzen vindt de meerwaarde van de training zitten in het leren kritisch naar de vraag van organisaties te kijken. “Vertellen ze wel het hele verhaal? Vooral doorvragen is van belang. Alleen dan kun je een goede probleemstelling definiëren waarop je je advies baseert. Mijn tip aan anderen is: doe niet alles zelf. Soms is het probleem te ‘groot’ en moet je doorverwijzen. Neem het probleem in ieder geval niet over.”

Danielle van Helden, vrijwilligerscentrale Utrecht: “de meerwaarde van deze training is dat je je bewust wordt hoe je een gesprek ingaat. Hierdoor ga ik minder oplossingsgericht een gesprek in.”

Sylvia Rehorst, vrijwilligerscentrale Nieuwegein: “Je leert vanuit verschillende visies vrijwilligersorganisaties bekijken. Hierdoor krijg je meer grip op hun vraagstukken. Voor medewerkers van vrijwilligerscentrales is geen opleiding. Je sprokkelt zelf je informatie bij elkaar. De gemeente bepaalt wat ze inkoop maar je moet zelf kennis ontwikkelen.”