



STEUNPUNT
VRIJWILLIGERSWERK
BRUSSEL

Lakensestraat 76/2 | 1000 Brussel
T 02 218.55.16
vrijwilligerswerk@kenniscentrumwwz.be

HANDLEIDING

PERSONA

Uitgangspunt

Hoe ziet je ploeg eruit, wat wil je veranderen wie wil je nog bereiken en waarom?

Wat is een persona?

Een techniek uit de bedrijfswereld die 'klanten' en hun leefwereld centraal zet i.f.v. een betere dienstverlening. Een persona is een profiel van **een fictief persoon, maar toch levensecht én dynamisch** (blijft ontwikkelen in de tijd) die een bepaalde doelgroep representeert. Een persona zorgt ervoor dat een doelgroep niet in vage kenmerken wordt omschreven maar gaat leven: omdat je ze kenmerken geeft en behoeften toeschrijft op basis van jouw kennis over je publiek.

Als je een brede doelgroep hebt, is het handig om meerdere persona's te maken. Een persona heeft interesses, gedrag en doelen die overeenkomen met het gedrag van je doelgroep. Je kruipt als het ware in de huid van je vrijwilliger.

Verschillende voorstellingsvormen zijn mogelijk: via een overzichtelijk sjabloon, een geschreven interview, via een filmpje, ...

Voordelen

- Potentiële vrijwilligers krijgen letterlijk "een gezicht" door deze persona's.
- Zij vertellen ons hun verhaal en dagen ons uit om de vrijwilliger als mens in al zijn eigenheid en diversiteit in beeld te houden.
- Het helpt je te focussen en je kan gemakkelijker 'content' creëren op maat: Je gaat je boodschap, wervingsmethoden en -kanalen beter kunnen afstemmen, je gaat persoonlijker en gericht werven.
- Je gaat proactief nadenken over wat de persona nodig heeft om betrokken te zijn bij je organisatie, om tevreden te zijn, om zich gebonden te voelen.
- Persona's dagen je uit zijn/haar noden steeds voor ogen te houden.

Aandachtspunten

- Maak maximum 4 tot 6 verschillende persona's (zorg wel voor voldoende variatie)
- Pluk geen profielen van het internet: persona's van jouw organisatie zijn uniek
- Wees realistisch en concreet in de beschrijving: maak een geloofwaardig persoon

Hoe maak je een persona?

STAP 1 t.e.m. 4

Het opstellen van een persona gebeurt aan de hand van een **analyse van je vrijwilligerswerking**. Welke taken er zijn, wat verwacht je van je vrijwilligers, hoe ziet je huidige vrijwilligersteam eruit en wie wil je graag nog bereiken.

STAP 5 t.e.m. 10

Daarna kan je aan de slag. Je creëert een fictief persona. Een naam en een foto mag daarbij zeker niet ontbreken. Daarnaast moet je denken aan factoren als leeftijd, burgerlijke staat, kinderen, opleiding, woonomgeving. Deze realistische omschrijving van je persona komt altijd overeen met de doelgroep.

Een persona bestaat uit een aantal onderdelen:

- Achtergrondinformatie
- Talenten
- Motivatie
- Doelen
- Wensen en frustraties

Stap 1: Welk vrijwilligerswerk is er in huis?

Maak een lijst van de functies en taken die de vrijwilligers in jouw organisatie kunnen doen.

Duidelijkheid over de rol en taken van vrijwilligers maakt een gerichtere en betere werving van vrijwilligers mogelijk. Je weet immers naar welke competenties je op zoek bent. Bovendien kan je zo vrijwilligers inzetten op hun competenties en hen beter begeleiden. Hierdoor krijg je op termijn minder verloop en hoef je dus ook minder energie te steken in het vinden van nieuwe vrijwilligers. Functies en taken die ze op dit moment kunnen doen én functies en taken die in de toekomst misschien mogelijk zijn.

Omschrijf niet enkel de functie maar ook gedetailleerd de taken die kunnen uitgevoerd worden:

1. Welke functies bestaan er voor je vrijwilligers?
2. Welke taken horen hier onder? Som de taken heel concreet op.
3. Denk gerust ook al eens na over de frequentie van de taken en de tijdsinvestering (vb. 1x in de week 3u).

Let op:

1 functie kan uit meerdere taken bestaan, denk hier zeker al over na

Voorbeeld:

Functie: boekhouder.

Taken: opmaken facturen, inboeken facturen en onkostennota's, opstellen jaarlijkse balans en begroting, fiscale aangifte vzw, fondsenwerving, vragen collega's beantwoorden, ...

HUIDIGE TAKEN		
Functies	Taken	Frequentie & tijdsinvestering

Lijst niet enkel de huidige functies op, maar denk ook aan de toekomst en alternatieve taken.

TOEKOMSTIGE TAKEN		
Functies	Taken	Frequentie & tijdsinvestering

Tips

- ✓ Zorg dat de taken en functies divers zijn.
- ✓ Zorg dat taken en rollen niet teveel tijd en energie vergen; deel het op in duo-functies of verdeel de functies op in kleinere taken.
- ✓ Denk ook aan variatie in rollen: vb. Vrijwilligers die je kan aanspreken voor een specifiek initiatief, vrijwilligers die je op jaarbasis kan aanspreken om af en toe specifieke taken op te nemen, vrijwilligers die je regelmatig kan aanspreken om diverse taken binnen de organisatie op te nemen, trekkers, bestuursleden,
- ✓ Schep mogelijkheden tot circuleren
- ✓ Door open te staan voor alle vormen van betrokkenheid (ook de éénmalige), geef je mensen de mogelijkheid om te groeien in hun rol als vrijwilliger en kunnen zij het soort engagement dat zij willen opnemen zelf vormgeven.
- ✓ Ontwikkel netwerken waarin men kan doorstromen (levensfasen en interesses).

Een organisatie met **variatie in activiteiten en vrijwilligerstaken**: voor elk wat wils. Ook hier staat keuzevrijheid centraal.

- o Zijn de taken divers?
- o Weten de vrijwilligers welke taken ze allemaal zouden kunnen opnemen? Wat ze allemaal kunnen doen?
- o Wordt er geredeneerd vanuit in te vullen functies? Of vanuit de vraag wie welke taken wil en kan opnemen?
- o Worden de competenties en interesses van de huidige vrijwilligersgroep meegenomen?
- o Kunnen vrijwilligers nieuwe uitdagingen aangaan binnen de organisatie als ze dat willen?
- o Wat als een vrijwilliger iets anders wil doen binnen je organisatie, maar wat hij graag wil is op dit moment niet in het aanbod aanwezig?

Een flexibele organisatie werkt **op maat** van de individuele vrijwilliger. Is er flexibiliteit in **tijd en engagement** mogelijk?

- Kan je helpen van thuis uit, om het even welk uur?
- Is het combineerbaar met een druk gezinsleven?
- Kan een pauze ingelast worden?
- Worden sommige vrijwilligers overvraagd?
- Is er ruimte om eens iets minder te doen?
- Is er ruimte om eens iets anders te doen?
- Is er ruimte om eens iets niet meer te doen?
- Hoe snel kunnen jullie op deze vragen/behoefte inspelen?
- Wat doen jullie als je een vrijwilliger hebt voor een activiteit op zaterdag, maar die persoon kan vanaf nu enkel op woensdag?
- Wat als iemand zich enkel sporadisch wil inzetten?
- Of zelfs enkel éénmalig wil inzetten?

Stap 2: Wat verwacht je van je vrijwilligers? Aan welke voorwaarden moeten ze voldoen?

- Maak een lijst van je verwachtingen: wat wil jij/jouw organisatie van je vrijwilligers?
- Maak ook een lijst van de voorwaarden: aan welke voorwaarden moeten ze voldoen voor ze bij jullie aan de slag kunnen?

Stap 3: Hoe ziet je huidige “vaste” vrijwilligersploeg eruit?

- Zijn er gemeenschappelijke kenmerken?
- Is er een typisch profiel?
- Wat valt je op?

Stap 4: Wie/welke specifieke doelgroepen wil je nog graag bereiken? Waarom?

- Wie/welke specifieke doelgroepen wil je graag nog bereiken?
- Voor welke doelgroepen zie je een plek in je organisatie? Voor welke niet?

WAAROM wil je deze doelgroepen bereiken? Is dit iets waar je als organisatie al over hebt nagedacht? Een visie die je collega's ook delen?

- Is het duidelijk voor jou **waarom** je deze doelgroepen wil bereiken?
- Is de **waarom** ook duidelijk voor jouw organisatie?
- Is het belangrijk of zelfs noodzakelijk dat je vrijwilligers een afspiegeling zijn van de maatschappij? Waarom dan precies?
- Ben je gebaat bij veel diversiteit in levenshouding, meningen, sociaal-culturele achtergrond en levenswijze? Of bent je er juist voor een duidelijk gedefinieerde doelgroep met een aantal gemeenschappelijke kenmerken (zoals belangenverenigingen)?

Een slechte reden om op zoek te gaan naar meer jongeren, ouderen, vrouwen, mensen met een migratie-achtergrond, nieuwkomers, laaggeschoolden etc. is omdat je denkt dat dat nu eenmaal hoort.

Een goede reden om meer diversiteit onder je vrijwilligers te krijgen, is omdat het beter is voor de doelgroep waar je voor werkt en omdat het positief bijdraagt aan het halen van je missie: het maakt je organisatie sterker.

Tip

Veel vrijwilligersorganisaties willen vooral het type vrijwilligers in huis halen dat ze nog niet hebben. Maar telkens weer lukt dat niet. Hoe komt dat toch? Het simpele antwoord hierop is: soort zoekt soort. Als je een organisatie bent waar vooral jonge werkende autochtone vrouwen actief zijn als vrijwilliger, dan is de kans kleiner dat u aantrekkelijk bent voor gepensioneerde allochtone mannen. En andersom!

Stap 5: Achtergrondinformatie van de persona

→ Beschrijf je persona in de context van vrijwilliger: typische activiteiten, stresssituaties, milieu, hobby's,... Voeg andere informatie zoals demografie of beroep toe indien pertinent. Beperk jezelf tot informatie die voor het vrijwilligerswerk relevant is.

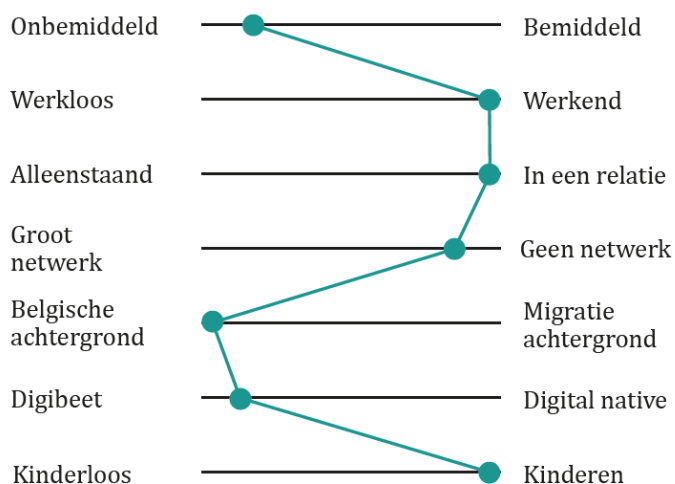
- Waar woont deze persona?
- Wat is de leeftijdscategorie?
- Wat is het geslacht?
- Wat is het opleidingsniveau?
- Wat is de tijdsinvestering?
- Wat is de huidige situatie van de persona?
- Welke taal spreekt deze persona?

→ Maak de karakteristieken van de persona visueel.

Hoe doe je dit?

Beslis welke karakteristieken het meest toepasselijk zijn voor jouw persona. Pas het voorbeeld aan indien nodig, voeg karakteristieken toe of laat karakteristieken weg. Eénmaal je de karakteristieken bepaalt hebt duid je op de lijn onder elke karakteristiek aan waar je persona zich precies bevindt.

Hieronder zie je een voorbeeld:



Stap 7: Talenten van de persona

→ Welke talenten heeft jouw persona?

Soorten talenten:

Artistiek talent

Je bent creatief. Je kan goed acteren, tekenen, knutselen of muziek maken. Je leest graag en je bezoekt graag musea. Je houdt niet van regels. Je hebt veel fantasie, je bent origineel.

Diep denkend talent

Je bent intellectueel en theoretisch. Je hebt talent voor wetenschappen, wiskunde en techniek. Je wil alles onderzoeken en begrijpen. Je leest en schrijft graag. Je werkt graag alleen, systematisch, kritisch en nauwkeurig.

Nauwkeurig talent

Je bent nauwkeurig. Je houdt van structuur. Chaos en rommel vind je vervelend. Je werkt precies en systematisch, volhoudend en voorzichtig. Je bent goed in administratief werk.

Ondernemend talent

Je bent avontuurlijk. Je houdt van uitdagingen. Je bent ondernemend en praktisch. Je kan goed coördineren en organiseren. Je kan overtuigen en enthousiasmeren. Je bent ambitieus, dominerend, gezellig en optimistisch. Je houdt niet van wetenschap en filosofie, maar wel van economie en politiek.

Praktisch talent

Je bent technisch. Je werkt graag met je handen, maar ook met materialen en machines. Planten en dieren verzorgen, vind je interessant. Je werkt graag alleen. Je bent bescheiden, stabiel en volhoudend.

Sociaal talent

Je bent sociaal. Je kan je gedachten en gevoelens goed formuleren. Je werkt graag met andere mensen. Je kan goed naar hen luisteren en je zorgt graag voor hen. Je bent begripvol, vriendelijk, tactvol en idealistisch. Je houdt van informeren, les geven, verzorgen of amuseren. Werken in team, vind je leuk. Een job in de hulp- en dienstverlenende sector is ideaal voor jou.

Stap 6: Motivatie van de persona

→ Wat motiveert je persona om vrijwilligerswerk te doen?

Soorten motivatie:

Normatieve motieven

Iets waardevol doen, verantwoordelijkheid opnemen voor anderen of de samenleving, nuttig zijn, anderen helpen

Sociale motieven

Mensen ontmoeten, ontspanning, erkend worden

Beschermings-motieven

Vrijwilligerswerk als plek om negatieve omstandigheden te vergeten, leren omgaan met tegenslag

Carrière motieven

Competenties ontwikkelen, netwerk uitbreiden, CV uitbreiden

Leermotieven

Begrip vergroten, kennis uitbreiden, talenten ontwikkelen

Erkenning en gewaardeerd worden

Trots kunnen zijn op jezelf, dingen doen waar je goed in bent, ervaring en kennis doorgeven

Kwaliteitsmotieven

Verhoogde levenskwaliteit, actief bezig zijn

Stap 8: Doelen van de persona

→ Wat zijn de korte en lange doelstellingen van de persona, zowel rationeel als emotioneel?

Stap 9: Wensen en frustraties van de persona

→ Wat maakt jouw persona blij?

→ Wat vindt jouw persona niet fijn?

Stap 10: Portret van de persona

→ Geef je persona een naam én gezicht. Creëer een afbeelding van je persona. Teken dit zelf of ga op zoek naar een sprekende portretfoto (hou rekening met het portretrecht).

Aan de slag met de persona

Nu jouw organisatie een of meerdere persona heeft gemaakt, moeten deze natuurlijk wel gebruikt worden in de praktijk. Om ervoor te zorgen dat iedereen in de organisatie meewerkt aan deze nieuwe manier van werken, zijn onderstaande tips handig voor je. Succes!

- Print je persona uit en hang deze op een duidelijke plek aan de muur
- Stel problemen voor die jullie vrijwilligerswerking moet overbruggen
- Gebruik ze actief in vergaderingen, zodat iedereen betrokken blijft
- Zorg ervoor dat iedereen scenario's creëert waardoor de persona's echt toegepast worden
- Blijf de persona aanpassen; de doelgroep verandert en dus ook de wensen en frustraties

Stel je in de plaats van de persona

- ✓ Waarom denk je dat deze persona als vrijwilligerswerk wil doen?
- ✓ Welke motivatie heeft deze persona?
- ✓ Wat is voor de persona belangrijk?
- ✓ Welke zaken zijn voor de persona doorslaggevend?

Stel je in de plaats van jouw organisatie

- ✓ Wat kan je bieden aan de persona?
- ✓ Hoe kan je inspelen op de motivatie van de persona?
- ✓ Hoe speel je in op de talenten en vaardigheden van de persona?
- ✓ Hebben jullie voor elk talent taken? Spreek mensen aan op hun talenten, hun sterktes.

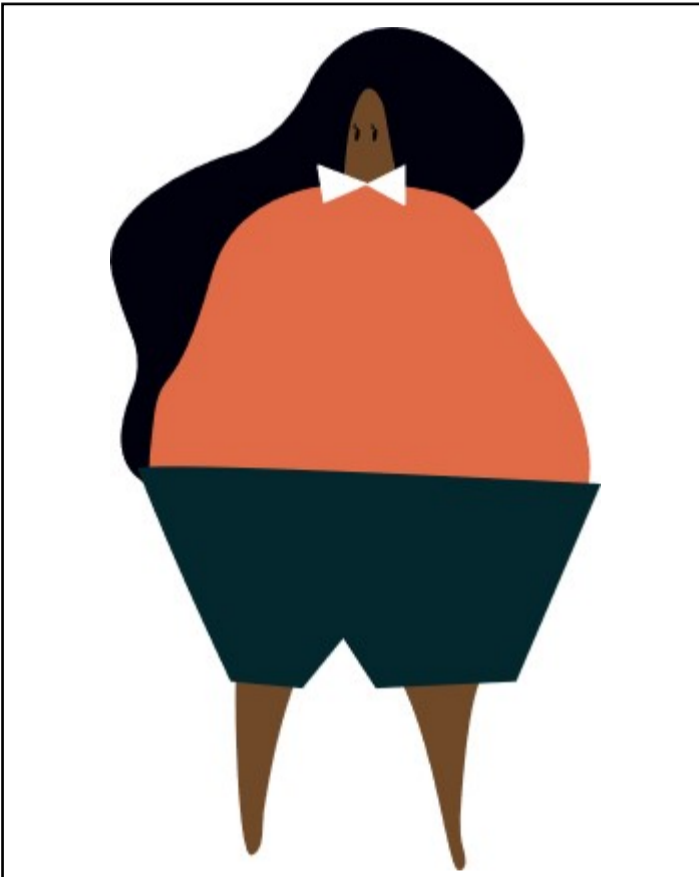
- ✓ Organisaties moeten er rekening mee houden dat mensen niet meer alleen komen om iets goeds te willen doen. Bij het vinden en binden van vrijwilligers is het belangrijk om verschillende motivaties te herkennen en hierop in te spelen.
- ✓ Je werkt een specifiek plan uit om deze persona te vinden en te binden.

Persona

vrijwilliger

NAAM: Sian

ORGANISATIE: Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel



CONTEXT EN BIJKOMENDE INFORMATIE

Sian heeft het gevoel dat de wereld nog helemaal open ligt. Ze zoekt een uitdaging met een maatschappelijk engagement. Als echte millennial hecht ze veel belang aan duurzaamheid, en is ze heel actief op sociale media. Ze heeft veel vrienden, waarvan de meesten nu kinderen hebben. Zelf houdt ze het nog bij een kat. Ze danst en doet ook yoga. Soms voelt ze wat keuzestress. Daardoor zegt ze vaak last minute activiteiten af. Sian krijgt wel eens te maken met discriminatie omwille van haar afkomst.

MOTIVATIE

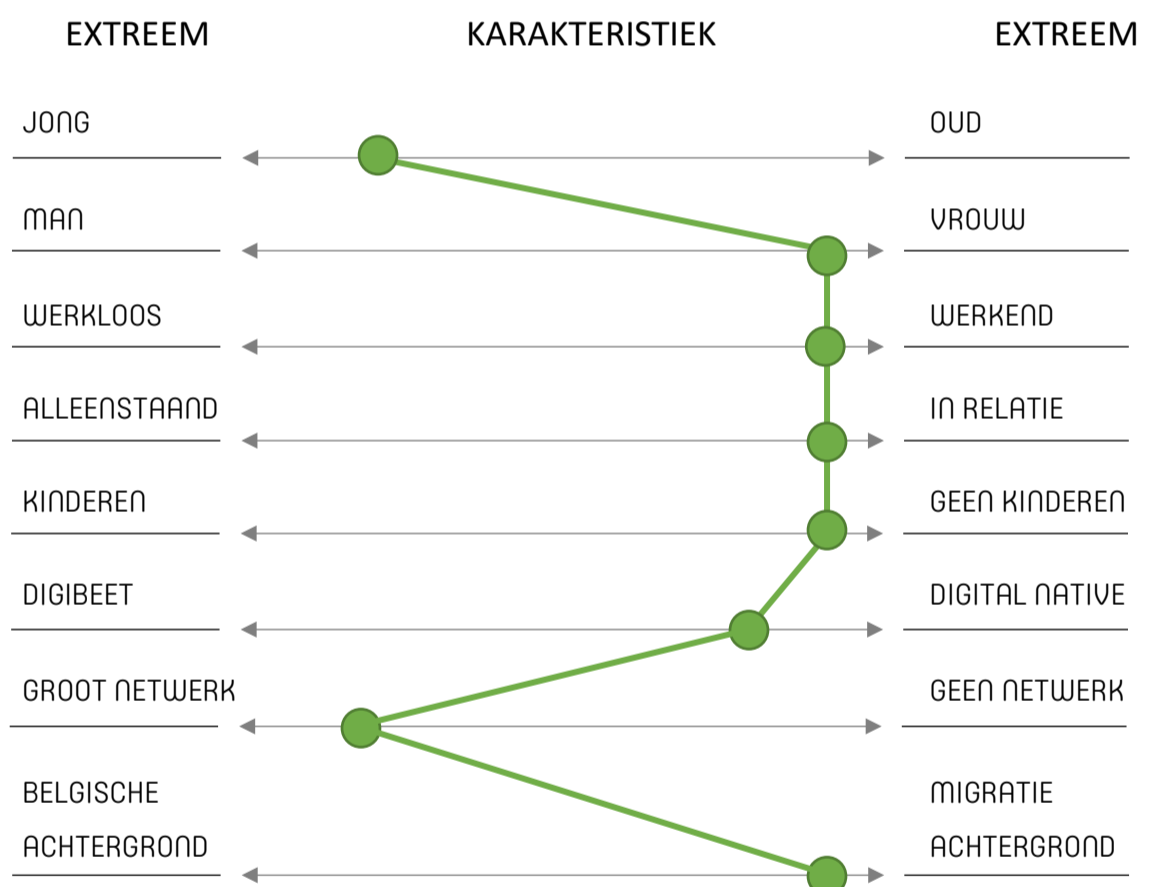
Haar bestaande netwerk is in verandering (vriendinnen krijgen kinderen, zij zit zelf niet in die levensfase). Ze is ook op zoek naar andere gelijkgestemden die in haar levensfase zitten.

TALENT

ARTISTIEK & DIEPDEKENDE

Sian is graag creatief bezig en is geïnteresseerd in mode. Ze werkt graag rond inhoudelijke thema's.

KARAKTERISTIEKEN



BELEVING

DOELSTELLINGEN

Ze wil graag vrijwilligerswerk doen dicht bij de deur en heel ad hoc. Het liefst wil ze iets creatief doen samen met andere mensen.



Wat maakt jouw persona blij?

Spontane mensen en haar kat



Wat vindt jouw persona niet fijn?

Te veel structuur