



foto's Nelleke Woortman

‘Onze vrijwilligers zijn de beste ambassadeurs voor Natuurmonumenten’

Natuurmonumenten heeft acht bezoekerscentra verspreid door het land. Eén daarvan, Bezoekerscentrum Nieuwkoopse Plassen, heeft een unieke formule: daar werken vrijwel uitsluitend vrijwilligers. Slechts vier beroepskrachten en maar liefst tachtig vrijwilligers zorgen ervoor dat het in Nieuwkoop op rolletjes loopt.

— Maureen Kemperink (journalist)

< Nienke de Vries als vrijwilliger in actie bij een jeugdactiviteit tijdens de wilde buitendagen

> **BEHEERDER KAREN BUITELAAR:** “Wij kregen van de directie de opdracht om met zo weinig mogelijk beroepskrachten en zo veel mogelijk vrijwilligers een bezoekerscentrum te beheren. Alles draait bij ons om en door vrijwilligers, al bijna drie jaar inmiddels.” In het bezoekerscentrum in Nieuwkoop staan de vrijwilligers bijvoorbeeld in het weekend alleen achter de balie, terwijl in de andere bezoekerscentra er altijd een medewerker bij is. Die verantwoordelijkheid is heel belangrijk, benadrukt Karen. “De vrijwilligers moeten zich zeker genoeg voelen om de verantwoording te kunnen dragen – dan wordt het ook echt hun ‘ding’. We maken dankbaar gebruik van ieders talenten. Onlangs hebben we een nieuwe excursieboot aangeschaft die nog helemaal ingericht moest worden. Ik geef dan mijn wensenlijstje door en vervolgens zijn enkele vrijwilligers met de boot aan de slag gegaan. De een weet veel van werktuigbouwkunde en heeft technisch inzicht, de ander heeft de nodige vaarkennis. Nu is het ook hun boot. Dat is de kracht van dit bezoekerscentrum. De vrijwilligers zijn allemaal zelfstandig en hebben een eigen verantwoordelijkheid. En medewerkers en vrijwilligers werken gelijkwaardig naast elkaar.”

Verantwoordelijk

Verantwoordelijkheden brengen ook eisen met zich mee. Eisen die soms afwijken van wat gebruikelijk is binnen Natuurmonumenten. “Omdat onze balievrijwilligers vaak zelfstandig werken, moeten zij ook de training bedrijfs-hulpverlening (BHV) volgen en bijhouden. Normaal gesproken zijn het altijd medewerkers die BHV'er zijn, bij ons zijn dat dus alle balievrijwilligers.” Natuurlijk zijn de vrijwilligers niet eindverantwoordelijk, dat is Buitelaar. “En de medewerkers hebben af en toe ook weekenddienst. Het is goed om te ervaren hoe de sfeer dan is in het bezoekerscentrum en het is prettig voor de vrijwilligers; je laat zo je steun zien en dat is belangrijk. Ik vind het zelf ook fijn om overzicht te hebben op wat er gebeurt in het bezoekerscentrum, zowel door de week als in het weekend.”

Organisatieplan

Onlangs verscheen het organisatieplan van Bezoekerscentrum Nieuwkoopse Plassen, met als titel ‘Vrijwillig maar niet vrijblijvend’ en als ondertitel ‘Hoe betaalde en onbetaalde krachten zich met elkaar verbonden weten en anderen

verbinden met natuur en Natuurmonumenten’. “Het is een heel praktisch en handig document dat onder meer aangeeft wat wij van onze vrijwilligers verwachten en wat zij van ons mogen verwachten. Het is een ‘levend’ document, het blijft in beweging en kan aangepast worden. Het plan komt in het vrijwilligershandboek dat iedere vrijwilliger van Natuurmonumenten in zijn of haar bezit heeft.” Het handboek is een document waarin informatie staat over organisatie en beleidshoofdlijnen en over alles wat te maken heeft met vrijwilligerswerk: afspraken, taken, cursusmogelijkheden, declaraties, belastingen en verzekeringen.

Saamhorigheidsgevoel

“In het begin was er slechts een beperkte samenwerking tussen de vrijwilligers van de beheereenheid, van wie de meesten in de natuurgebieden zelf werken, en die van het bezoekerscentrum. Alles was strikt gescheiden met uitzondering van enkele beheervrijwilligers die in het broedseizoen en de wintermaanden wat onderhoudsklussen in het bezoekerscentrum deden. Er was een zij-en-wij-gevoel. Onzin natuurlijk! Om dit voor eens en voor altijd de wereld uit te helpen: ons bezoekerscentrum kan alleen maar bestaan en de bezoekers van de natuur laten genieten doordat de beheermedewerkers en -vrijwilligers voor die natuur zorgen.”

Om de samenwerking te stimuleren werd er

een werkdag georganiseerd. “We hebben toen met zijn allen wilgen geknot. En we hebben nu een gezamenlijk ‘smoelenboek’ van alle medewerkers en alle vrijwilligers van de Nieuwkoopse Plassen.” Daarnaast zit Buitelaar regelmatig om tafel met boswachter John Pietersen die de beheervrijwilligers aanstuurt. “Zeker één keer per week zien we elkaar en vaak lunchen we als het even kan op vrijdag samen met het beheerteam. Dat is dan tegelijkertijd een informeel werkoverleg. ’s Zomers doen we dat vaak bij de beheereenheid en ’s winters in het bezoekerscentrum. Tijdens de jaarlijkse bedankdag voor vrijwilligers zag je eerst nog duidelijk twee groepen, nu is dat al veel minder. Mensen leren elkaar over en weer steeds beter kennen en dat zorgt voor een saamhorigheidsgevoel. Ik vind dat je heel veel moet investeren in je vrijwilligers want zij investeren ook heel veel in ons! Zonder vrijwilligers kunnen we de boel hier wel sluiten.”

Mystery guest

Je wordt niet zomaar vrijwilliger bij Natuurmonumenten. Als je interesse hebt in vrijwilligerswerk, krijg je eerst een intakegesprek met de betreffende leidinggevende. Als het klikt en de wederzijdse verwachtingen kloppen, help je drie maanden mee. Daarna volgt een gesprek met je begeleider en als jullie allebei tevreden zijn, wordt een overeenkomst getekend en sta je officieel ingeschreven als vrijwilliger van Natuurmonumenten.

Beheerder Karen Buitelaar



Funcies Bezoekerscentrum Nieuwkoopse Plassen

Betaalde medewerkers:

Beheerder
Medewerker vrijwilligers
Medewerker jeugd en educatie
Medewerker winkel en balie

Vrijwilligers (coördinerend en uitvoerend):

Excursieleider
Baliemedewerker
Medewerker TIP-team
Jeugdmedewerker
Aquariumverzorger
Administratief medewerker
Klusmedewerker
Medewerker wisselexpositie
Roostermaker

Wat biedt Natuurmonumenten haar vrijwilligers?

- Een inspirerende en plezierige werkomgeving
- Opleidingen en trainingen
- Ondersteuning bij en informatievoorziening voor de verschillende taken
- Werkervaring
- Handboek voor vrijwilligers
- Vrijwilligerspas op naam, te gebruiken als identificatie en voor kortingen op eigen producten en aanbiedingen van partners van Natuurmonumenten
- Reiskostenvergoeding
- (Actuele) informatie (*regionale nieuwsbrief, landelijke Vrijwilligerskrant, vrijwilligersweb-pagina*)
- Begeleiding voor baliemedewerkers en excursieleiders
- Bedrijfskleding, afhankelijk van de taak

Met vrijwilligerswerk streeft Natuurmonumenten verschillende doelen na:

- Het verbinden van mensen met natuur en Natuurmonumenten
- Het vergroten van het draagvlak in de samenleving
- Kansen benutten om doelstellingen ten bate van de natuur te halen met zo min mogelijk financiële middelen





De vrijwilligers van Bezoekerscentrum Nieuwkoopse Plassen op excursie in het Groene Hart.

Om de kwaliteit van onder meer excursies te waarborgen, komt er twee keer per jaar een 'mystery guest' langs, net als elders in de regio. Deze onbekende gast gaat mee op excursie en brengt naderhand verslag uit bij de betreffende leidinggevende. Deze bespreekt de bevindingen van de mystery guest met zijn of haar vrijwilliger en samen kijken ze of en op welke gebieden bijscholing nodig is. Ieder jaar houden de begeleiders voortgangsgesprekken met hun vrijwilligers en in Bezoekerscentrum Nieuwkoopse Plassen wordt eveneens ieder jaar een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers gehouden. "Natuurmonumenten gaat voor kwaliteit, niet voor kwantiteit."

'Het werk is gewoon ontzettend leuk'

Een van de vrijwilligers van Bezoekerscentrum Nieuwkoopse Plassen is Nienke de Vries (31). Nienke begeleidt al vanaf het begin de jeugdactiviteiten in en rond het bezoekerscentrum. Daarnaast helpt zij sinds enkele maanden iedere woensdag mee met het ontwikkelen van nieuwe jeugdactiviteiten. De Vries doet ook vrijwilligerswerk in een natuur- en milieu-educatief centrum. "Ik heb de studie Bos- en Natuurbeheer gedaan en ik ben momenteel werkzoekende. Ik vind het heel erg leuk om hier vrijwilligerswerk te doen, de sfeer is heel prettig en het werk is gewoon ontzettend leuk, zowel het ontwikkelen van jeugdactiviteiten als het begeleiden ervan. En dan zit je ook nog naast een fantastisch natuurgebied. Ik werk graag met mensen, wil ze graag in verbinding met de natuur brengen, ze laten verwonderen

of ze gewoon laten genieten; mensen de verbondenheid met natuur laten ervaren. Ik vind het goed van een organisatie als Natuurmonumenten, toch een goed doel, om met vrijwel alleen vrijwilligers een bezoekerscentrum te beheren. Zo kun je met beperkt geld toch de natuur beschermen en vervul je tegelijkertijd een maatschappelijke functie."

De juiste vrijwilliger op de juiste plek

Buitelaar zorgt ervoor dat de vrijwilligers zich thuis voelen bij Natuurmonumenten en ook dat ze op de juiste plek zitten. "Teamwerk, waardering en talent vind ik erg belangrijk. Iemand solliciteerde naar de functie van balie-vrijwilliger. Tijdens die eerste drie maanden zag ik dat ze daar niet op haar plek was. We hebben dit toen voorzichtig bij haar gepolst en nu schittert ze in haar rol als... jeugdvrijwilliger!" Buitelaar heeft oog voor de ontwikkeling van 'haar' vrijwilligers. "Ik zie steeds vaker dat hun talenten boven water komen drijven. Prachtig." Een van de vrijwilligers is beeldhouwster. Zij leert kinderen nu wat ze allemaal van speeksteen kunnen maken. "Zo benut je iemands talenten en genereer je meer publiek. Op zo'n bijzondere activiteit, die mogelijk is dankzij de inbreng van de vrijwilliger, komen weer andere mensen af waardoor je publiek steeds breder wordt en er steeds meer mensen kennismaken met de natuur en met Natuurmonumenten."

Groeien in de winter

In de wintermaanden is het een stuk rustiger in het bezoekerscentrum dan in de zomer.

Dan is er tijd voor de vrijwilligers om opleidingen en trainingen te volgen. Toch wordt het steeds drukker. "Eerst hadden we vrijwel geen activiteiten 's winters, maar dat worden er steeds meer. Op de plassen ligt het stil, maar we geven nu onder meer excursies in het nabijgelegen natuurgebied De Groene Jonker en er komt een klein informatiepunt bij De Kievit in Woerdense Verlaat, waar op zonnige dagen ons TIP-team voor de bezoekers klaarstaat (TIP staat voor Terrein Informatie Punt: met een mobiele informatiekar staan vrijwilligers op een centraal punt om daar bezoekers te informeren over Natuurmonumenten en over het betreffende natuurgebied, red.). We groeien door als bezoekerscentrum, zelfs in de winter!"

De bevoegenheid van Karen en haar team van medewerkers en vrijwilligers spat van het bezoekerscentrum af. En dat wordt gezien. "Laatst zei een bezoeker: 'Wat is iedereen hier vriendelijk en professioneel. Ieder bedrijf zou hier zijn medewerkers stage moeten laten lopen, want hier gaat het zoals het hoort.' Een mooier compliment had hij ons niet kunnen geven."<

Maureen Kemperink

Met 680 medewerkers, 3400 vrijwilligers en meer dan 750.000 leden werkt Natuurmonumenten aan het behoud van 100.000 hectare natuur.