

Sådan arbejder du med frivillige fra Cph Volunteers



Denne folder indeholder vores bedste råd og anbefalinger om kommunikation, frivilligledelse og motivation, samt vores forventninger til, hvordan du håndterer de frivillige fra Cph Volunteers i resten af samarbejdet.

Sådan kommunikerer du med de frivillige

Du har modtaget en tilmeldingsliste med kontaktinformationer på de frivillige. Listen kan også downloades i iVolunteer, under "vagtplan".

Når du kommunikerer med de frivillige, så husk at i Cph Volunteers kommunikerer vi altid på både dansk og engelsk, og vi beder dig gøre det samme. Alle mails til de frivillige skal sendes Bcc (pga. EU-Persondataforordningen, GDPR), så du ikke utilsigtet deler deres kontaktoplysninger med hele frivilligholdet.

En glad frivillig er en motiveret og informeret frivillig, så tænk over, om de frivillige har modtaget de relevante informationer som fx

- Hvor skal de møde, og hvem tjekker dem ind
- Hvad skal de have på
- Hvilken mad er der til rådighed (vegetar/halal osv.)

Husk også at anerkende deres tilbud om at hjælpe til, og fortæl dem fx at du glæder dig til at arbejde sammen med dem. Jo mere I er i dialog, jo mere sandsynligt er det, at den frivillige føler

ejerskab til dit event, møder motiveret op og får en god oplevelse.

Sådan håndterer du afbud og henter nye frivillige fra ventelisten

Det sker at en frivillig melder afbud, efter du har modtaget tilmeldingslisten. Hvis det er i rimelig tid (frem til 2-3 dage inden eventstart), framelder du den frivillige i iVolunteer. Dermed kan du rykke en frivillig fra ventelisten op på vagten i vagtplanen. Vi synes, det er god stil at spørge den frivillige, inden vagten tildeles en fra ventelisten. Bemærk, at det ikke er alle events, der har en venteliste.

Vær opmærksom på at de nye frivillige, som er blevet rykket fra venteliste til vagtplan bliver tilsendt den information, som de andre frivillige løbende har modtaget fra jer.

Får du et afbud tæt på dit event (mindre end 72 timer før start), skal det registreres som et "afbud" i systemet. Her skal du ind i "Fremmøde" i menuen og notere afbudet.

Sådan modtager du de frivillige på dagen

En af grundstenene i Cph Volunteers er, at vores medlemmer får point efter antal events, de har hjulpet. Derfor er det *meget* vigtigt for os, at du registrerer fremmøde på dagen. Har man fx en udeblivelse som frivillig, får man en advarsel fra os og kan på sigt blive udmeldt - så din indsats her er naturligvis meget vigtig for de frivillige.

En frivillig kan enten blive noteret som

- 1) Fremmødt
- 2) Sidste øjeblikks-afbud (mindre end 72 timer før start)
- 3) Udeblivelse (uden foregående afbud)

Vi anbefaler, at du registrerer informationerne direkte i vores digitale platform [iVolunteer](#) på en bærbar computer.

Vi beder dig indtaste din registrering af de frivillige senest 3 dage efter dit event. Så snart det er noteret, får de frivillige en mail om at evaluere eventet, noget du også kan få gavn af.

Sådan leder du de frivillige under eventet

At hjælpe en gruppe frivillige med at løse en opgave er en ledelsesopgave. Og det er dig som frivilligkoordinator, som er lederen. Derfor skal du bruge en række ledelsesgreb, når du har med frivillige at gøre:

Husk at sikre en god modtagelse af de frivillige, hvor du anerkender dem for at hjælpe, tjekker navne på listen i iVolunteer og briefer dem grundigt om opgaven. Du skal være der, når de møder ind og du kan fx give dem dit telefonnummer, så de kan få fat i dit undervejs.

Under eventet kan du kigge forbi deres poster undervejs, sørge for at de får pauser og forplejning, og sikre at de hverken har for lidt eller for meget at lave.

Når dagen er slut, er det afgørende, at du takker dem for deres indsats og får sagt godt farvel.

Alt dette er med til at sikre en god oplevelse for den frivillige – og dermed også for eventets gæster og opgaveløsningen. Hvem ved, om du også skal bruge frivillige til næste år?

Sådan runder vi samarbejdet af

Efter jeres event følger vi op over mail eller telefon, og vi samler desuden alle tilbagemeldinger fra de frivillige i en skriftlig feedback, som du ved interesse kan få tilsendt.

Hvis du ikke har gjort det på dagen, skal du senest 3 dage efter eventet, taste fremmødet ind i iVolunteer.

Du kan desuden overveje at sende en afsluttende mail til alle frivillige med en tak og evt. gode historier fra eventet. Bemærk: De frivillige har kun givet samtykke til at blive kontaktet i forbindelse med dette konkrete event. Du må derfor ikke henvende dig til dem efterfølgende – heller ikke med henblik på fremtidig rekruttering. (Igen, GDPR).

TJEKLISTE TIL FRIVILLIGKOORDINATOREN

- Sende velkomstmail (bcc kontoret) på dansk og engelsk – i god tid
- Give information til de frivillige om mødested, påklædning osv.
- Håndtere afbud
- Kalde nye frivillige ind fra ventelisten

På dagen

- Notere de frivilliges fremmøde (afbud/fremmøde/udeblivelse)
- Briefe om opgaven
- Kigge forbi i løbet af dagen og sikre pauser og mad
- Sige tak for i dag

Efter eventet er slut

- Notere de frivilliges fremmøde i iVolunteer
- Sende evaluering af dagen til Cph Volunteers kontoret
- Give besked om du ønsker at modtage de frivilliges evaluering
- Evt. sende en tak for nu-mail til de frivillige