

Voorbeeld vrijwilligersbeleid

Inhoud

| | |
|---|----|
| 1. Visie | 2 |
| 2. De start van een vrijwilliger | 3 |
| 2.1 Werven | 3 |
| 2.2 Aanmelding | 3 |
| 2.3 Registratie | 3 |
| 2.4 Veiligheid | 4 |
| 2.4.1 VOG | 4 |
| 2.4.2 Geheimhouding (indien van toepassing) | 4 |
| 2.5 Inwerken | 4 |
| 2.6 Proeftijd | 5 |
| 2.7 Grens tussen professional en vrijwilliger (indien van toepassing) | 5 |
| 3. Het begeleiden van de vrijwilliger | 6 |
| 3.1 Vaste contactpersoon | 6 |
| 3.1.1 Voortgangsgesprekken | 6 |
| 3.2 Vertrouwenspersoon | 6 |
| 3.3 Opleidingen | 6 |
| 3.4 Informatievoorziening | 7 |
| 3.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag | 7 |
| 3.6 Verzekeringen | 7 |
| 4. Vergoedingen en/of waarderen | 9 |
| 4.1 Declaratie van de werkelijk gemaakte kosten | 9 |
| 4.2 Reiskostenvergoeding | 9 |
| 4.3 Uurvergoeding | 9 |
| 4.4 Waardering | 9 |
| 5. Samenwerking afsluiten | 10 |

1. Visie

Vrijwilligers zijn van onbetaalbare waarde voor uw organisatie.

Zowel voor uw organisatie als voor de vrijwilligers is hun werk waardevol. Vrijwilligerswerk verbindt mensen onderling, geeft structuur en meer eigenwaarde. Mogelijk draait uw organisatie wel helemaal op vrijwilligers. In dat geval is er geen organisatie meer als er geen vrijwilligers meer zouden zijn.

Voor uw organisatie en voor de vrijwilligers is het fijn wanneer duidelijk is hoe er met hen wordt omgegaan en wat er geregeld is.

Dit voorbeeld vrijwilligersbeleid is bedoeld om houvast te bieden en duidelijkheid te scheppen in het werken met vrijwilligers. U kunt dit beleid verder aanpassen zodat het voor uw organisatie passend wordt.

2. De start van een vrijwilliger

2.1 Werven

Voor het werven van vrijwilligers zijn er verschillende mogelijkheden.

- Mond-op-mond reclame van bestaande vrijwilligers naar mensen uit hun omgeving.
- Vacature op de eigen website en/of eigen prikbord.
- Vacature op de website van We(I)doen.

Om het proces van werven beter te laten verlopen kan een overzicht gemaakt worden van de stappen die gezet moeten worden, waarbij ook aangegeven wordt wie voor welke stap verantwoordelijk is en waar in het proces deze stappen gezet moeten worden.

2.2 Aanmelding

Wanneer er een kandidaat gevonden is voor een vrijwillige vacature volgt er eerst een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek met de vrijwilligerscoördinator of de verantwoordelijke beroepskracht/vrijwilliger worden onderstaande punten besproken (mits van toepassing voor de organisatie):

- Kennismaking
- Ambities
- Scholing en ondersteuning
- Taken
- Proeftijd
- Overeenkomst & gedragscode
- Website gedeelte voor vrijwilligers
- Registratie en VOG
- Rechten, plichten, aansprakelijkheid, verzekeringen en afspraken
- Waardering van vrijwilligers

Het is fijn wanneer deze informatie ook schriftelijk meegegeven kan worden na afloop van het gesprek in een zogenaamde 'Vrijwilligerswijzer'.

Wanneer na het kennismakingsgesprek of de proeftijd wordt besloten om niet samen verder te gaan wordt de kandidaat gewezen op de mogelijkheden van We(I)doen/Steunfunctie Vrijwillige Inzet. We(I)doen/Steunfunctie Vrijwillige Inzet kan de kandidaat ondersteunen bij een mogelijk meer passende vrijwillige vacature.

2.3 Registratie

Alle vrijwilligers staan geregistreerd in het Digitaal Vrijwilligersdossier of een vergelijkbaar document. Nieuwe vrijwilligers vullen een intakeformulier in dat bij de vrijwilligerscoördinator/sociaal werker/beheerder wordt ingeleverd.

Als een vrijwilliger stopt, meldt men dit bij de interne vrijwilligerscoördinator, die dit systeem bijhoudt.

2.4 Veiligheid

2.4.1 VOG

Een VOG is een Verklaring Omtrent Gedrag, oftewel een bewijs van goed gedrag. Onderzoek heeft aangetoond dat het vragen van een VOG aan vrijwilligers bijdraagt aan de veiligheid binnen het vrijwilligerswerk. Met zo'n verklaring toont de vrijwilliger aan dat hij niet veroordeeld is voor ernstige delicten, zoals een zeden- of geweldsdelict. Het is voor de mensen die onder onze verantwoordelijkheid vallen belangrijk om zoveel mogelijk beschermd te zijn. Daarom verplichten we bepaalde groepen vrijwilligers om een VOG (verklaring omtrent het gedrag) te overleggen.

Een VOG is verplicht als er sprake is van:

- Één-op-één contact;
- Ouderen, mensen met beperking en minderjarigen;
- Werken met financiële administraties of geld;
- Een activiteit met een hoger risico, bijvoorbeeld bij begeleiden van zwemlessen.

In het aanvraagformulier staat duidelijk aangegeven voor welke taken de vrijwilliger een VOG aanvraagt. De vrijwilliger start pas met de aanvang van het werk nadat een VOG bij de vrijwilligerscoördinatie is ontvangen. Kosten voor het aanvragen van een VOG kunnen bij de organisatie gedeclareerd worden. Ook is het tegenwoordig voor vrijwilligers mogelijk om gratis een VOG aan te vragen. Organisaties die in aanmerking willen komen voor de regeling kunnen zich aanmelden via de website www.gratisvog.nl.

Let op: als een bestaande vrijwilliger een andere vrijwilligersfunctie gaat uitvoeren, moet worden nagegaan of voor de nieuwe functie opnieuw een VOG aangevraagd dient te worden.

2.4.2 Geheimhouding (indien van toepassing)

In sommige gevallen krijgt de vrijwilliger informatie die (zeer) persoonlijk is. In dat geval wordt er een geheimhoudingsplicht opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst.

Vrijwilligers die vanwege hun functie over vertrouwelijke informatie beschikken, dienen maatregelen te nemen om te voorkomen dat onbevoegden hiervan kennis kunnen nemen.

2.5 Inwerken

Het is belangrijk dat nieuwe vrijwilligers zich welkom voelen. Daarom moet het inwerken goed geregeld worden. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende beroepskracht dan wel de ervaren vrijwilliger die deze taak op zich neemt. Deze persoon draagt er zorg voor dat het inwerken in ieder geval bestaat uit:

- Kennismaking met het werk, waaronder een duidelijke omschrijving van de taken;
- Kennismaking met andere medewerkers;
- Kennismaking met de organisatie.

De introductie moet recht doen aan de missie, visie en het beleid van de organisatie. Daarnaast wijst de beroepskracht/ervaren vrijwilliger de nieuwe vrijwilliger op het informatieve gedeelte van de website dat is bedoeld voor vrijwilligers (indien aanwezig).

Tijdens de kennismakingsperiode zal aanvankelijk meestal een collega-vrijwilliger meelopen om zo de nieuwe vrijwilliger vertrouwd te maken met het werk. In een dergelijke situatie begeleidt de

vrijwilligerscoördinator op afstand. Wanneer er geen vrijwilligerscoördinator aanwezig is, dan is er een andere vaste contactpersoon voor de vrijwilliger. De vrijwilligerscoördinator of contactpersoon is wel ten alle tijde te consulteren dan wel in te schakelen.

2.6 Proeftijd

Na de proeftijd vindt er een gesprek plaats tussen nieuwe vrijwilliger en vrijwilligerscoördinator. Tijdens dit gesprek wordt formeel besloten of de nieuwe vrijwilliger de samenwerking met de organisatie wil voortzetten en of de organisatie deze samenwerking ziet zitten. Wanneer beide partijen het over de voortzetting eens zijn, dan wordt dit bezegeld met de aanbidding van een vrijwilligersovereenkomst/contract, waaraan als bijlage de 'Vrijwilligerswijzer' is toegevoegd. Zoals gezegd, bevat deze de hoofdpunten van het vrijwilligersbeleid van de organisatie en een opsomming van de rechten en plichten die de organisatie en de vrijwilligers jegens elkaar hebben.

2.7 Grens tussen professional en vrijwilliger (indien van toepassing)

In sommige organisaties worden vrijwilligers ingezet om aanvullende ondersteuning of hulp te bieden naast de professionele ondersteuning. Het is belangrijk dat de beroepskracht in gesprekken met de vrijwilliger en de hulpvrager duidelijk de mogelijkheden doorspreekt. Hierdoor kan de beroepskracht de juiste matches maken, inzicht krijgen in risico's en helpen de grenzen te bewaken en goede afspraken te maken.

De belangrijkste grenzen zijn:

Geen beroepsgebonden handelingen of interventies

Zoals voorbehouden medische handelingen waarop BIG registratie van toepassing is. Ook niet als de vrijwilliger en de hulpvrager dit beiden goedkeuren. De organisatie blijft eindverantwoordelijk en kan deze verantwoordelijkheid niet dragen.

Vrijwillige ondersteuning is geen vriendschap

Willen hulpvrager en vrijwilliger ná de (tijdelijke) inzet van de vrijwilliger contact blijven houden, dan kan dat, maar dan op persoonlijke titel en niet als vrijwilliger van de organisatie.

Vrijwillige ondersteuning is geen specialistische hulpverlening

Vrijwilligers ondersteunen vanuit hun levenservaring en gezonde verstand kwetsbare mensen. De vrijwilliger vervangt met deze ondersteuning de hulpverlener niet. De ondersteuningsvraag kan te zwaar of te complex blijken, in dat geval kan de beroepskracht de hulpvrager bemiddelen naar specialistische hulpverlening.

3. Het begeleiden van een vrijwilliger

3.1 Vaste contactpersoon

Voor een vrijwilliger is het fijn om een vast aanspreekpunt te hebben. Dit kan een vrijwilligerscoördinator of een betrokken beroepskracht zijn. Het kan ook een (ervaren) andere vrijwilliger zijn. Wie dit is, staat vermeld in de vrijwilligersovereenkomst. Deze contactpersoon ondersteunt en faciliteert de vrijwilliger zo goed als mogelijk in het uitvoeren van de werkzaamheden. Vrijwilligers kunnen met al hun vragen terecht bij hun vrijwilligerscoördinator. Die fungeert als vraagbaak en als coach voor de vrijwilliger.

3.1.1 Voortgangsgesprekken

Alle vrijwilligers kunnen op verzoek een jaarlijks voortgangsgesprek krijgen met de beroepskracht. Er vindt minimaal eens per twee jaar een gesprek plaats om zo de voortgang te monitoren en de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te bewaken. Het doel van dit gesprek is om samen te bekijken of de samenwerking naar tevredenheid verloopt.

De voorbereiding, organisatie en (periodieke) uitvoering van het voortgangsgesprek is in handen van de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligers moeten in de gelegenheid worden gesteld punten voor het begeleidingsgesprek aan te dragen en voor te bereiden. In overleg met de vrijwilligers worden gespreksdata en -onderwerpen vastgesteld. De vrijwilligerscoördinator treft alle nodige maatregelen om een goede en open sfeer van communicatie te bewerkstelligen en om de privacy te waarborgen. De coördinator legt de gemaakte afspraken vast en ziet toe op de naleving van die afspraken.

Het verslag van het gesprek wordt toegevoegd aan het vrijwilligersdossier welke na de registratie in het centrale registratiesysteem is aangemaakt. De Wet bescherming van persoonsgegevens is hierop van toepassing, zodat de vrijwilligers de zekerheid hebben dat alle medewerkers zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens.

Van tijd tot tijd moet ook plaats zijn voor de evaluatie van de onderlinge samenwerking, zodat deze waar nodig, kan worden bijgesteld. De onderlinge samenwerking zal meestal met de groep vrijwilligers worden besproken. De vrijwilligerscoördinator kan hiertoe het initiatief nemen.

3.2 Vertrouwenspersoon

Voor vrijwilligers wordt een interne vertrouwenspersoon aangewezen. Het eerste aanspreekpunt voor vrijwilligers is de beroepskracht/vrijwilligerscoördinator/ervaren vrijwilliger (kortweg: begeleider) die als contactpersoon voor de vrijwilliger is aangewezen. Mocht er een probleem zijn ontstaan waar de begeleider en de vrijwilliger samen niet uitkomen, of als de vrijwilliger een klacht heeft over de begeleider, dan kan contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon. De naam en bereikbaarheidsgegevens van deze medewerker worden op de website kenbaar gemaakt en/of staan in de "Vrijwilligerswijzer".

(Noot: Een dergelijke voorziening is mogelijk niet voor alle organisaties haalbaar. Het is wel een punt waar aandacht voor mag zijn. De steunfunctie vrijwillige inzet/Weldoen kan hier dan een rol in spelen.)

3.3 Opleidingen

Er zijn verschillende soorten deskundigheidsbevordering te onderscheiden, namelijk: intervisie, individuele coaching, basistrainingen, specialistische trainingen, online trainingen, themabijeenkomsten en loopbaanbegeleiding. Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers wordt gestimuleerd, maar is niet verplicht, tenzij dit wettelijk of door opdrachtgevers is vereist. Indien de organisatie dit niet aanbiedt, kan het steunpunt vrijwillige inzet/Weldoen hier eventueel in voorzien.

3.4 Informatievoorziening

Vrijwilligers hebben recht op de functionele informatie die nodig is om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Daarnaast dienen ze te worden geïnformeerd over wat er binnen de organisatie gebeurt. De vrijwilligers staan op de verzendlijst van de nieuwsbrief. Wanneer daartoe aanleiding is, ontvangen de vrijwilligers mailings, brieven en andere voor hen relevante (schriftelijke) informatie. Deze berichtgeving kan ook bedoeld zijn om de vrijwilligers op de hoogte te houden van minder formele zaken en aangelegenheden.

De vrijwilligers zelf hebben - al dan niet op verzoek - ook redactioneel toegang tot de berichtgeving die de organisatie rondstuurt via de Nieuwsbrief, website of mailing.

De vrijwilligerscoördinator zorgt ervoor dat relevante informatie bij de vrijwilligers terecht komt en stimuleert bijdragen van de vrijwilligers aan de nieuwsbrief en aan de website. In het voorjaar ontvangen alle vrijwilligers het jaarverslag. Het jaarverslag geeft hen inzicht in het verloop van de activiteiten en andere organisatorische en inhoudelijke ontwikkelingen en informatie binnen de organisatie.

Vrijwilligers hebben het recht tot inspraak in het beleid. De mogelijkheden tot onderlinge communicatie, inspraak en medezeggenschap moeten worden geregeld. De betrokkenheid van de vrijwilligers kan toenemen, wanneer een of meer vrijwilligers in het bestuur zitten of bij het bestuur betrokken worden.

Of vrijwilligers plezier hebben in hun werk en werkelijk invloed hebben op de beleidsvorming wordt echter ook bepaald door de praktijk van alledag. De vrijwilligers moeten betrokken worden bij het werkoverleg en stelselmatig feedback krijgen op hun inzet. Ze worden betrokken bij (belangrijke) beslissingen die gevolgen hebben voor hun werkzaamheden, de vrijwilligers participeren in de informatievoorziening, enzovoorts.

3.5 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag

Het kan gebeuren dat de vrijwilliger en/of de organisatie te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag. Het kan gaan om ongepast taalgebruik, onjuiste bejegening, onaangenaam nabij komen of daadwerkelijk (ongewenst) lichamelijk aanraken en/of agressiviteit.

Er zijn verschillende mogelijke daders hierin, namelijk:

- de vrijwilliger
- de hulpvrager of deelnemer van de activiteit
- de betrokken beroepskracht

In alle gevallen is het van belang dat degene die dit gedrag waarneemt en/of ervaart, dit bespreekt met de betrokken beroepskracht of – indien deze betrokken is bij het grensoverschrijdend gedrag, niet afdoende kan ingrijpen of als er verdere actie nodig is – de vertrouwenspersoon.

Het is belangrijk om dit soort signalen altijd serieus te nemen en op te laten pakken door iemand die daar capabel toe is. Waar nodig kan er hulp buiten de organisatie gezocht worden. Het steunpunt vrijwillige inzet/weldoen kan ondersteunen bij het zoeken hiernaar.

3.6 Verzekeringen

De organisatie heeft een zorgplicht voor al haar medewerkers, ook vrijwilligers. Alle vrijwilligers zijn daarom verzekerd tijdens het uitvoeren van het vrijwilligerswerk.

Gemeenten hebben via het gemeentefonds gelden gekregen voor het afsluiten van een collectieve vrijwilligersverzekering, geldig voor alle vrijwilligers. Maatschappelijke stagiaires vallen ook onder deze verzekering, mantelzorgers niet. Op de betreffende gemeentelijke website is meer informatie en een schademeldingsformulier te vinden. Mocht de opgelopen schade niet door de vrijwilligersverzekering van de betreffende gemeente of door de eigen WA verzekering van de vrijwilliger gedekt worden, dan is de organisatie verzekerd middels een aansprakelijkheidsverzekering voor ongevallen en/of schade. Hierop is wel een eigen risico van toepassing voor de organisatie.

Let op: Voor vrijwilligers die andere mensen vervoeren is door de organisatie geen inzittendenverzekering afgesloten. Hiervoor dient de vrijwilliger zelf zorg te dragen, de beroepskracht controleert dit. Kosten hiervoor kunnen door de organisatie worden vergoed.

Elke vrijwilliger wordt - tenminste door middel van de Vrijwilligerswijzer - erop geattendeerd dat de organisatie niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de gevolgen van schade of ongeval, anders dan vastgelegd en bedoeld in de voorwaarden van verzekeringen die ten behoeve van de vrijwilligers zijn afgesloten. Het bestuur of de vrijwilligerscoördinator is het aanspreekpunt voor vrijwilligers aangaande verzekeringskwesties.

4. Vergoedingen en/of waardering

Een onkostenvergoeding kan bestaan uit verschillende onderdelen:

- 4.1 declaratie van de werkelijk gemaakte kosten;
- 4.2 reiskostenvergoeding;
- 4.3 een vrijwilligers uur vergoeding

4.1 Declaratie van de werkelijk gemaakte kosten

Het declareren van werkelijk gemaakte kosten (met betalingsbewijs) kan voor iedere vrijwilliger van toepassing zijn. Wel moet men vooraf toestemming hebben van de verantwoordelijke beroepskracht om deze kosten te mogen maken. Een vrijwilliger kan onkosten vergoed krijgen op basis van declaraties van de werkelijke kosten. Hiervoor dient het declaratieformulier te worden ingevuld dat vergezeld moet gaan van bewijsstukken van de gemaakte kosten. Men dient aan te kunnen tonen dat de kosten zijn gemaakt. Declaraties kunnen uitsluitend achteraf ingediend worden, werken met een voorschot is belastingtechnisch niet mogelijk.

4.2 Reiskostenvergoeding

Voorwaarde is dat het voor de vrijwilliger noodzakelijk moet zijn dat hij per auto of openbaar vervoer reist. Een kilometervergoeding van € 0,28 wordt als reëel beschouwd.

4.3 Uurvergoeding

De meeste organisaties geven in principe geen uurvergoeding, behalve onder specifiek omschreven voorwaarden of bij specifieke werkzaamheden.

Wanneer er toch een vrijwilligersvergoeding gegeven wordt, gelden hiervoor maximumbedragen die onbelast zijn: zie: www.belastingdienst.nl (zoek naar 'vrijwilligersvergoedingen'). Dit geldt ook voor uitkeringsgerechtigden.

Voor uitkeringsgerechtigden adviseren wij altijd om hierover contact op te nemen met de uitkerende instantie.

4.4 Waardering

De organisatie geeft graag uiting aan de waardering die zij voor haar vrijwilligers heeft. Naast het zo goed mogelijk ondersteunen en faciliteren van de vrijwilligers, bijvoorbeeld door te zorgen voor goede werkomstandigheden en scholing, wordt er aandacht besteed aan een jaarlijkse attentie en bijvoorbeeld een gezellige bijeenkomst, een getuigschrift, of een attentie bij een bijzondere gelegenheid.

5. Samenwerking afsluiten

Soms besluit een vrijwilliger of de organisatie om niet meer met elkaar verder te gaan waardoor het vrijwilligerswerk eindigt. Hiervoor kunnen allerlei redenen zijn. Ontevredenheid van een van beide kanten, een betaalde baan, of gewoon het hebben van andere wensen. We vinden het belangrijk dat ook dit onderdeel - het beëindigen van de samenwerking - naar tevredenheid verloopt.

Wanneer het initiatief daartoe bij de organisatie ligt, dient dit goed beargumenteerd en eventueel gedocumenteerd te geschieden. Wanneer de vrijwilliger het initiatief neemt om de samenwerking te verbreken, is het voor de organisatie van belang de beweegredenen hiervoor te kennen.

Iedere vrijwilliger die zich voor onze organisatie heeft ingezet en besluit om te stoppen met vrijwilligerswerk, krijgt een bedankbrief namens de organisatie. Daarnaast vinden we het belangrijk dat de verantwoordelijke beroepskracht, - vrijwilliger of vrijwilligerscoördinator op een positieve manier persoonlijk afscheid neemt van de desbetreffende vrijwilliger.

De verantwoordelijke beroepskracht, - vrijwilliger of vrijwilligerscoördinator voert een afsluitend gesprek met de vrijwilliger die stopt. In het gesprek komen onderstaande onderwerpen aan de orde:

- redenen om te stoppen;
- doorstroom naar ander vrijwilligerswerk;
- evaluatieformulier
- getuigschrift
- afscheidscadeau (hiervoor wordt een vaste waarde vastgesteld).