

Vrijwilligersbeleid

Publieksversie 2024



Inhoud

Inleiding.....	4
1. Wat is vrijwilligerswerk?.....	5
1.1 Visie op vrijwilligerswerk	5
1.2 Definitie van vrijwilligerswerk.....	5
1.3 Beleidsuitgangspunten	6
1.4 Verantwoordelijkheden.....	6
2. Samenwerken met vrijwilligers.....	6
2.1 Nieuwe ontwikkelingen	6
2.2 Vormen van samenwerken met vrijwilligers	6
2.3 De vrijwilliger als collega	7
2.3.1 Wat verwachten we van de vrijwilliger als collega?	7
2.3.2 Functieprofiel	7
2.3.3 Vrijwilligersovereenkomst	8
2.3.4 Verklaring omtrent gedrag.....	8
2.4 De meldcode: als vrijwilligers zich zorgen maken.....	9
3. Het vinden van vrijwilligers	9
3.1 Selectie	9
4. Betrekken, begeleiden en behouden.....	10
4.1 Het begeleiden van vrijwilligers	10
4.1.1 Introductie	10
4.1.2 Begeleiding.....	10
4.1.3 Evaluatiegesprek vrijwilliger	11
4.1.4 Informatie en communicatie.....	11
4.2 Het betrekken van vrijwilligers	11
4.3 Deskundigheidsbevordering Vitaal Vrijwilligerswerk.....	11
4.4 Grenzen	11
5. Waarderen.....	12
6. EVC voor vrijwilligers.....	12
7. Privacy & AVG.....	13
7.1 De vrijwilliger en de klant	13
7.2 Vastleggen gegevens van de vrijwilliger	13
7.3 Het bewaren van gegevens van de vrijwilligers.....	13
8. Diversen.....	13
8.1 Inspraak (Medezeggenschapsraad).....	13
8.2 Geschillen, klachten en ongewenst gedrag	14
8.3 (Sociale) Veiligheid	14
8.4 Vertrek.....	14

8.5 Registratie en rapportage	14
9. Uitvoeringsregelingen	15
9.1 Vrijwilligersvergoeding	15
9.2 Verzekeringen	15
9.3 Consumpties	15
9.4 Gebruik van accommodatie	15
9.5 Gang van zaken interne sollicitatieprocedure	15

Inleiding

“De werkorganisaties van Tintengroep zetten zich in om de zelfredzaamheid, eigen kracht en talenten van de bewoners van haar werkgebieden te versterken”; zo luidt onze missie.

Door in het sociale werkveld te verbinden, ondersteunen en faciliteren willen we eraan bijdragen dat mensen sociaal kunnen functioneren in hun wijk en in de maatschappij. Hiervoor brengen we mensen en organisaties bij elkaar: dus niet ieder voor zich, maar samen.

En dit doen we niet alleen niet met beroepskrachten, maar samen met een groot aantal vrijwilligers. Sterker nog, zonder hen zouden we ons mooie werk niet kunnen uitvoeren.

Wij dragen samen met vrijwilligers bij aan het bouwen van een inclusieve samenleving, een maatschappij waarin recht wordt gedaan aan ieder die er deel van uit maakt. Daarom willen we het goede goed doen. Waar dat kan willen we toegevoegde waarde leveren aan het dagelijks, maatschappelijk leven van jong en oud.

Wij zijn wij?

Tintengroep is een samenwerkingsverband tussen sociaalwerkorganisaties, St. Peuterwerk, Tinten, Stichting Beheer Welzijn en Tinten Training & Advies. Tintengroep is werkzaam in gemeenten in Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel en Flevoland. In deze gemeenten voeren zelfstandige organisaties onder een eigen naam het sociaal werk en peuterwerk uit. De namen en logo's van de sociaal werkorganisaties die deel uitmaken van Tintengroep zijn:

[Andes in de gemeente Borger-Odoorn](#)

[Compaen in de gemeente Veendam](#)

[De Badde in de gemeente Pekela](#)

[Impuls in de gemeente Aa en Hunze](#)

[Mensenwerk Hogeland in de gemeente Hogeland](#)

[Sedna in de gemeente Emmen](#)

[Sociaal Werk De Kear in de gemeente de Fryske Marren](#)

[Sociaal Werk De Kop in de gemeente Steenwijkerland](#)

[Sociaal Werk De Schans in de gemeente Westerkwartier](#)

[Sociaal Werk Oldambt in de gemeente Oldambt](#)

[Vaart Welzijn in de gemeente Assen](#)

[Welstad in de gemeente Stadskanaal](#)

[Sociaal Werk De Kaai in de gemeente Heerenveen en de Waddeneilanden](#)

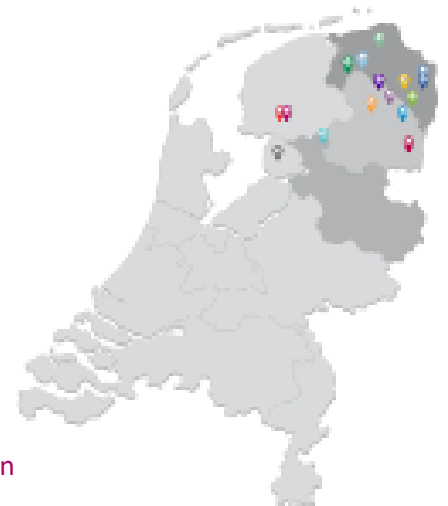
[Neie Naober in de gemeente Tynaarlo](#)

[Carrefour in de gemeente Noordoostpolder](#)

[OCO Tinten in de gemeente Groningen](#)

[deBasis Veendam in de gemeente Veendam](#)

Tinten en Tinten Training en Advies, gevestigd in Gieten



Door de combinatie van zelfstandige lokale werkorganisaties en de kracht van samenwerking binnen de Tintengroep kunnen wij extra innovatiekracht leveren op de maatschappelijke opgaven die we signaleren in gemeenten.

Deze samenwerking uit zich o.a. in het voeren van een gezamenlijk beleid. Zo is het vrijwilligersbeleid van Tintengroep van toepassing op alle zelfstandige werkorganisaties.

Leeswijzer

In deze publieksversie van ons vrijwilligersbeleid willen we de lezer informeren over onze visie op vrijwilligerswerk, hoe we samenwerken en hoe we de rol van vrijwilligers binnen onze organisaties hebben ingebed. Daarbij besteden we in de eerste hoofdstukken aandacht aan het belang van vrijwilligers, de wijze waarop vrijwilliger en werkorganisatie elkaar kunnen vinden en hoe we

investeren in een goede samenwerkingsrelatie gericht op duurzame inzetbaarheid. In hoofdstuk 5 staat waarden centraal met in hoofdstuk 6 een bijzondere vorm van waarden namelijk een EVC-traject. Hiermee kan de vrijwilliger specifieke competenties ontwikkelen en daarmee het eigen cv kan verrijken.

Hoofdstuk 7 gaat over de AVG, die ook voor vrijwilligers van betekenis is. In hoofdstuk 8 komen diverse onderwerpen aan de orde en hoofdstuk 9 bevat een aantal uitvoeringsregelingen.

Het volledige vrijwilligersbeleid is voor de vrijwilligers die een samenwerkingscontract met ons hebben digitaal beschikbaar via de website van de werkorganisatie. Hier kunnen zij alles lezen wat nog meer voor hen van belang is. Ook is hier een overzicht van alle voor hen relevante documenten opgenomen, zoals onze gedragswijzer, het protocol gewenst, ongewenst en grensoverschrijdend gedrag, social mediabeleid.

Vrijwilligers ontvangen de inloggegevens voor deze pagina via de werkorganisatie waar zij een vrijwilligerscontract mee hebben. Zij worden door ons actief geïnformeerd over alle documenten en procedures die van belang zijn, waar zij deze kunnen vinden en hoe ze hier toegang toe hebben.

1. Wat is vrijwilligerswerk?

1.1 Visie op vrijwilligerswerk

De lokale gemeenschap wordt leefbaar als mensen zich met elkaar verbinden en er voor elkaar willen zijn. Onze werkorganisaties hebben als opdracht een bijdrage te leveren aan het sociale beleid in de gemeentes. Dit doen zij door het bieden van een breed en gevarieerd pakket aan activiteiten, projecten en diensten aan de bewoners om het sociaal functioneren te bevorderen. Binnen alle werkorganisaties doen we dit samen met vrijwilligers. Het werken met vrijwilligers is een bewuste keuze. Vrijwilligers hebben een aantoonbare meerwaarde in het realiseren van onze doelstellingen. In het algemeen kan gesteld worden dat het samenwerken met vrijwilligers het ons mogelijk maakt zowel kwantitatief als kwalitatief beter (d.w.z. breder, gevarieerder, diepgaander) werk te leveren. Daar komt bij dat vrijwilligers een belangrijke bijdrage leveren aan de inbedding van het aanbod van de organisatie in de buurt.

Vrijwilligers vormen een levend netwerk, waardoor op een vanzelfsprekende manier kennis en kunde over wat leeft bij bewoners de organisatie binnen komt. Daarnaast zijn vrijwilligers een voorbeeldfunctie en voor buurtbewoners laagdrempelig te bereiken.

1.2 Definitie van vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk houdt de samenleving als geheel én de vrijwilliger zelf gezond en veerkrachtig. Waar mensen zich vrijwillig inzetten voor een ander en de samenleving, ontstaat sociale cohesie, innovatie en ondernemerschap.

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving.

Deze definitie is geformuleerd door het ministerie van VWS.

- Georganiseerd wil zeggen dat het een mate van organisatie kent en zich daarin onderscheidt van ongeorganiseerde spontane burenen- en familiehulp. De organisatie kan door bewoners zelf worden uitgevoerd, of door bijvoorbeeld het sociaal werk.
- Het is onverplicht; het wordt gedaan uit vrije wil, is niet gedwongen maar zeker niet vrijblijvend. Heeft iemand zich verbonden aan een bepaalde taak, dan rekenen anderen erop dat die ook gedaan wordt. In die zin impliceert het een zekere verplichting.
- Het is onbetaald. Er kan hooguit sprake zijn van een vergoeding van kosten.

- Het wordt gedaan voor anderen of voor de samenleving. Dit houdt in dat vrijwilligerswerk niet alleen ten behoeve van een individu of groep hoeft te zijn, maar dat ook het nastreven van idealen en belangen vrijwilligerswerk kan zijn.

1.3 Beleidsuitgangspunten

Wij willen onze taken met, door en ten dienste van vrijwilligers zodanig uitvoeren dat de vrijwilligers de gelegenheid krijgen zich optimaal in te zetten en ontwikkelen, binnen het kader van de doelstellingen van de organisatie.

We gaan zorgvuldig om met vrijwilligers. We zijn van mening dat het zorgen voor een prettige werksfeer en goede en heldere randvoorwaarden de kwaliteit van de inzet van vrijwilligers en dus ook van de organisatie vergroot. We willen, naast het belang van de vrijwilliger, zowel het belang van de organisatie als van onze bewoners, klanten en deelnemers in dit beleid een plaats geven. We hopen op deze manier de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten zo soepel mogelijk te laten verlopen.

1.4 Verantwoordelijkheden

De Raad van Bestuur van Tintengroep is eindverantwoordelijk voor het strategische organisatiebeleid, waaronder het vrijwilligersbeleid. De uitvoering van dit beleid is gedelegeerd aan de directeur van de lokale werkorganisatie. De directeur kan bepaalde taken delegeren aan zijn/haar leidinggevenden.

2. Samenwerken met vrijwilligers

Wij streven ernaar dat zoveel mogelijk mensen, met een zo breed mogelijke diversiteit, zich vrijwillig inzetten voor een leefbare samenleving en voor hun medebewoners. Daarnaast willen we iedereen een kans bieden om contacten op te doen, zich te ontwikkelen en zinvol bezig te zijn.

2.1 Nieuwe ontwikkelingen

Het vrijwilligerswerk beweegt mee met ontwikkelingen in de samenleving. Ook in ons werkgebied zijn de landelijke trends zichtbaar:

- Vrijwilligers worden, net als onze medewerkers, sinds de WMO en de transities geconfronteerd met nieuwe doelgroepen en complexe problematiek.
- Het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet blijft stabiel. Wel zetten mensen zich iets minder uren in en doen ze dat het liefst kortdurend en flexibel. Dit betekent iets voor de inrichting van het vrijwilligerswerk.
- Er is in toenemende mate sprake van bewonersinitiatieven, die (willen)samenwerken met maatschappelijke organisaties en lokale overheid. We zien verschillende vormen, zoals een buurtbedrijf of coöperatie. Bewonersinitiatieven kloppen aan bij het sociaal werk om ondersteuning, begeleiding, sturing of om samenwerking.
- Vrijwilligers brengen vaak veel kennis en ervaring én een eigen netwerk mee. Ze stellen zich daarom steeds vaker op als coproductent en meedenker met beleid.
- Door verscherping van wet- en regelgeving op gebied van privacy (AVG) moeten organisaties nadenken over de betekenis hiervan voor de vrijwilligers die er werken. Dit betekent dat ook vrijwilligers zich moeten houden aan protocollen en richtlijnen.
- Het gebruik van social media neemt nog steeds toe. Ook voor vrijwilligers is het social mediabeleid van Tintengroep van toepassing.

2.2 Vormen van samenwerken met vrijwilligers

Binnen de werkorganisaties kunnen we op verschillende manieren in aanraking komen met vrijwilligers:

- A. De vrijwilliger als samenwerkingspartner in de samenleving. Het gaat hierbij om bv. het bestuur van het buurthuis, de wijkvereniging, de Wmo-raad of andere vormen van

bewonersvertegenwoordiging. Deze samenwerking kenmerkt zich door een gelijkwaardig partnerschap.

- B. Vrijwilligersorganisaties die een beroep doen op onze ondersteuning en/of begeleiding. De werkorganisatie zet haar ondersteuningsaanbod in om tegemoet te komen aan een specifieke ondersteuningsvraag van de vrijwilligersorganisatie. Bv. een nieuw opgerichte speeltuinvereniging die advies vraagt hoe draagvlak bij de buurt te bewerkstellingen of hoe een subsidieaanvraag bij de gemeente in te dienen.
- C. Het matchen van vrijwilligers. Hierbij kan het gaan om het met elkaar in contact brengen van 2 buurtbewoners of het koppelen van een vrijwilliger aan een organisatie. De verantwoordelijkheid voor een succesvolle match kan zowel bij de werkorganisatie liggen als bij de aanbieder/vrager. Waar deze verantwoordelijkheid belegd is, hangt af van de afspraken die hierover met de betreffende gemeente gemaakt zijn. Het is belangrijk dat hier duidelijke afspraken over zijn gemaakt en dat deze zijn vastgelegd.
- D. Het bieden van informatie en advies aan vrijwilligers, het matchen van vrijwilligers, het onder de aandacht brengen van vacatures en/of deskundigheidsbevordering. Deze functie is meestal belegd bij het Vrijwilligers Informatie Punt (VIP!).
- E. Het bieden van individuele ondersteuning aan een buurtbewoner voor wie het vrijwilligerswerk een eerste stap richting activering en participatie is.
- F. De vrijwilligers als (nieuwe) collega. Deze vrijwilliger draagt bij aan de realisatie van de opdracht van de werkorganisatie. De vrijwilliger is hierbij gekoppeld aan een professional van de werkorganisatie die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk en de wijze waarop de vrijwilliger hier invulling aan geeft.

2.3 De vrijwilliger als collega

2.3.1 Wat verwachten we van de vrijwilliger als collega?

Van alle vrijwilligers verwachten we dat ze de missie en doelstelling van de werkorganisatie/de Tintengroep onderschrijven, de met hun afgesproken taken uitvoeren, afspraken nakomen en zowel collega's, klanten als ketenpartners respectvol bejegenen. De gedragscode die geldt voor medewerkers, geldt ook voor de vrijwilligers.

Vrijwilligers voeren hun taken uit in overleg met de medewerkers van de werkorganisaties. Afhankelijk van de aard van het werk zal de taak van de professionele medewerker voornamelijk liggen op het vlak van coördinatie, ondersteuning, advies en begeleiding. Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij bereid zijn tot samenwerken en overleggen en leiding accepteren. Ook verwachten we dat ze de afgesproken taken daadwerkelijk uitvoeren, dat ze zich houden aan gemaakte afspraken en tijd en aandacht hebben voor de bewoners/klanten/deelnemers.

Van de vrijwilligers verwachten we dat ze meedoen aan functiegerichte scholing als de werkorganisatie dat noodzakelijk acht of als de vrijwilliger aangeeft hier behoefte aan te hebben.

De kwaliteitseisen en procedures, voor zover relevant, gelden ook voor de vrijwilligers. We verwachten betrokkenheid bij de organisatie en sturen aan op een verbintenis voor langere periode, als dit voor de uitvoering gewenst is.

2.3.2 Functieprofiel

Voor verschillende groepen vrijwilligers wordt een functieprofiel opgesteld.

In het functieprofiel worden in elk geval de competenties, taken, werkzaamheden, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vastgelegd. Zo is duidelijk voor zowel de organisatie als de vrijwilliger wat er verwacht wordt van de vrijwilliger. Wanneer een functieprofiel wordt opgesteld, wordt ook een vrijwilligersovereenkomst opgesteld. In het functieprofiel wordt ook opgenomen of het aanvragen van een VOG gewenst of noodzakelijk is.

2.3.3 Vrijwilligersovereenkomst

Een vrijwilligersovereenkomst is het document waarin de samenwerkingsafspraken tussen de werkorganisatie en de vrijwilliger worden vastgelegd. Het maken van werkafspraken biedt duidelijkheid over:

- wat wordt er van de vrijwilliger verwacht;
- wat kan de vrijwilliger van de organisatie verwachten;
- wat zijn de wederzijdse rechten en plichten.

Afspraken schriftelijk vastleggen in een vrijwilligersovereenkomst en het ondertekenen hiervan, betekent dat beide partijen het met de afspraken eens zijn. Een vrijwilligersovereenkomst is rechtsgeldig. De afspraken die schriftelijk worden vastgelegd hebben o.a. betrekking op:

- contactgegevens vrijwilliger en de contactpersoon binnen de werkorganisatie.
- start- en einddatum vrijwilligerswerk, opzegtermijn en afspraken over inzet en verhindering (zoals ziekte en vakantie)
- proefperiode
- het functieprofiel
- VOG
- begeleiding, informatie en scholing, waaronder relevante documenten
- vrijwilligers- en onkostenvergoeding
- veiligheid en verzekeringen
- conflicten
- omgang met vertrouwelijke informatie
- zorg voor eigendommen van de organisatie
- informatie over vrijwilligerswerk en een uitkering

Het vrijwilligerscontract wordt getekend door de vrijwilliger en de directeur van de werkorganisatie.

2.3.4 Verklaring omtrent gedrag

Of een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) nodig is, is afhankelijk van de taken en werkzaamheden. Om te bepalen of een VOG nodig is, kunnen onderstaande vragen gebruikt worden. Het aanvragen van een VOG is in elk geval nodig wanneer er één keer of vaker een vraag met 'ja' wordt beantwoord:

1. Werkt de vrijwilliger met kwetsbare mensen?
2. Werkt de vrijwilliger soms één op één of alleen met mensen?
3. Komt de vrijwilliger bij de mensen thuis?
4. Wordt er gewerkt met vertrouwelijke informatie?

Ook wanneer alle vragen met 'nee' worden beantwoord, kan het soms nodig zijn om een VOG aan te vragen. De directeur van de werkorganisatie bepaalt uiteindelijk voor welke groep vrijwilligers een VOG vereist is. Dit wordt opgenomen in het functieprofiel. Voor sommige organisaties is het mogelijk een gratis VOG aan te vragen. Eventuele kosten worden niet op de vrijwilliger verhaald.

De VOG is en blijft eigendom van de vrijwilliger. Sinds de invoering van de AVG mag de organisatie waar de vrijwilliger komt te werken geen kopie van VOG maken om deze aan dossier toe te voegen. Het is voldoende om het document op echtheid te controleren en te registreren dat een vrijwilliger een VOG heeft en op welke datum deze verkregen is. Binnen de Tintengroep gebeurt dit in ons registratiesysteem Myneva. Enkel wanneer de werkorganisatie kan aantonen waarom het noodzakelijk is om VOG's te bewaren of wanneer vrijwilligers uitdrukkelijk toestemming geven, mag de werkorganisatie de originele VOG's (of een kopie daarvan) van vrijwilligers bewaren. De organisatie is dan wel verplicht dit zorgvuldig en veilig te doen en op papier te zetten waarom het noodzakelijk is en hoe de veiligheid van de persoonsgegevens geborgd is.

2.4 De meldcode: als vrijwilligers zich zorgen maken.

Vrijwilligers komen bij mensen thuis, hebben contact met inwoners of ondersteunen bij collectieve activiteiten. Zij zien en horen veel tijdens het vrijwilligerswerk. Dat kunnen ook minder prettige dingen zijn. Het kan zijn dat een vrijwilliger zich zorgen maakt over iets dat hij of zij ziet, een niet-pluis gevoel krijgt, gedrag opmerkt dat vreemd overkomt of dat de vrijwilliger vermoedens heeft van huiselijk geweld of mishandeling. Het is belangrijk dat vrijwilligers weten hoe te handelen en waar ze terecht kunnen als ze vragen en/of vermoedens hebben die betrekking hebben op veiligheid van anderen. Sinds 1 juli 2013 is de wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling voor beroepskrachten van kracht. Het doel van de wet is geweld in privé-situaties zo vroeg mogelijk te signaleren en te stoppen. Deze wet is geschreven voor betaalde professionals. Dit betekent dat een vrijwilliger niet verantwoordelijk is voor het naleven en uitvoeren van de meldcode, maar dat we vrijwilligers wel de weg wijzen hoe te handelen als zij zich zorgen maken en weten dat en hoe zij hier altijd een beroepskracht bij inschakelen.

Als een vrijwilliger een niet-pluis-gevoel heeft bij een situatie wordt dit besproken met de begeleider/verantwoordelijk medewerker met wie de vrijwilliger samenwerkt en die de vrijwilliger begeleidt. Deze beroepskracht handelt conform de meldcode en pakt de situatie verder op. Hierbij is ook altijd aandacht voor de vrijwilliger die het signaal heeft ingebracht, te weten:

- Waardering voor het signaleren en inbrengen.
- Aandacht hoe het met de vrijwilliger gaat.
- Feedback hoe de vrijwilliger de situatie heeft aangepakt.
- Uitleg hoe de vervolprocedure in z'n werk gaat.
- Afstemming wat dit betekent voor de inzet van de vrijwilliger in deze specifieke situatie.
- Afstemming wat dit betekent voor de inzet van de vrijwilliger in andere situaties.
- Aandacht voor nazorg.
- Terugkoppeling over het verloop.

Het is aan de begeleider om de vrijwilliger bij de start van de samenwerking actief te informeren over deze route en om tijdens de begeleidingsgesprekken blijvend aandacht te hebben voor dit thema. Het is van groot belang dat vrijwilligers geen drempel ervaren om hun signalen bespreekbaar te maken. Het begint altijd met het waarnemen van signalen. Wat zijn signalen rondom een niet-pluis gevoel? Hoe weet je of een situatie zorgwekkend is? Waar moet je op letten? Wat kun je doen? Vrijwilligers kunnen hier via Vitaal Vrijwilligerswerk van Tintengroep een training over volgen.

3. Het vinden van vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen op twee manieren bij de organisatie terecht komen:

- Door te reageren op een vacature, opgesteld door de werkorganisatie.
- Door zich te melden als vrijwilliger.

In principe kan iedereen zich melden als vrijwilliger. Niet elke persoon zal geschikt zijn voor het uitvoeren van elke taak of zal geschikt zijn om in een bepaalde omgeving te functioneren. Het kan nodig zijn te selecteren. Werving van nieuwe vrijwilligers is een constant aandachtspunt voor de organisatie, het gebiedsteam en de individuele medewerker. Een bijzondere plaats is hierin weggelegd voor de VrijwilligersInformatiePunten die kunnen bemiddelen tussen mensen die zich aanmelden om vrijwilligerswerk te doen en mensen en/of organisaties die op zoek zijn naar een vrijwilliger.

3.1 Selectie

In het eerste (kennismaking)gesprek zal de organisatie, eventueel aan de hand van een vacature, duidelijk maken welke taken er zijn en wat verwacht wordt van de vrijwilliger. De vrijwilliger wordt

gevraagd naar motivatie, kennis en ervaring. Mogelijk kan de vrijwilliger een tijdje meelopen om een helder beeld te krijgen van de inhoud van het vrijwilligerswerk en de zaken die hierbij komen kijken. Samen kijken de beroepskracht en de beoogd vrijwilliger of er sprake is van een match tussen vrijwilliger, vrijwilligerswerk en de organisatie. Wanneer er sprake is van een positieve match en er, waar gevraagd, een VOG kan worden overlegd, wordt een vrijwilligerscontract afgesloten.

4. Betrekken, begeleiden en behouden

Het vinden van de juiste vrijwilliger voor de juiste werkzaamheden is belangrijk en vraagt aandacht. Maar het samenwerken met vrijwilligers op een manier zodat ze zich voor langere tijd willen verbinden doet een beroep op andere vaardigheden.

Hoe beter de begeleiding is die we vrijwilligers bieden en hoe actiever we hen betrekken, hoe groter de kans dat we een langdurige samenwerkingsrelatie met elkaar aan kunnen gaan.

4.1 Het begeleiden van vrijwilligers

4.1.1 Introductie

Elke vrijwilliger die bij een werkorganisatie aan de slag gaat heeft een vaste contactpersoon. Wil een vrijwilliger goed inbreng kunnen leveren, dan moeten over en weer de verwachtingen duidelijk zijn. Ook zullen allerlei praktische zaken aan de orde komen. Dit wordt eventueel vastgelegd in het functieprofiel en in de vrijwilligersovereenkomst. Voor alle vrijwilligers wordt een introductieprogramma opgesteld en uitgevoerd door de contactpersoon. Deze medewerker fungeert als mentor. Het introductieprogramma geldt als een proefperiode, waarin wederzijds kan worden onderzocht of en zo ja, welke taken de vrijwilliger kan en wil uitvoeren.

4.1.2 Begeleiding

Vrijwilligers hebben recht op begeleiding bij de uitvoering van hun taken.

In overleg wordt afgesproken welke vormen en frequentie van begeleiding bij de uitvoering van de werkzaamheden worden geboden.

De contactpersoon is verantwoordelijk voor een planning. De inhoud van de begeleiding is gericht op het functioneren van de vrijwilliger in de uitvoering van het vrijwilligerswerk. Het kan gaan om het welzijn van de vrijwilliger, praktische zaken, de omgang met cliënten/deelnemers, maatschappelijke ontwikkelingen, etc. In de begeleidingsgesprekken vindt tevens evaluatie van het handelen van de vrijwilligers plaats en ook van de begeleiding vanuit de organisatie.

Vrijwilligers kunnen rekenen op:

- Duidelijke afspraken rondom begeleiding;
- Ontwikkelmogelijkheden;
- Adequate en snelle reactie op verzoeken;
- Een luisterend oor;
- Feedback;
- Informatie over relevante organisatieontwikkelingen.

Tijdens de begeleiding kan de vrijwilliger zijn/haar mening geven over de samenwerking met de organisatie, de tevredenheid binnen het vrijwilligerswerk, het ervaren werkklimaat en de arbeidsomstandigheden. Relevante items uit het periodieke medewerkers-tevredenheids-onderzoek zouden in voorkomende gevallen besproken kunnen worden met de vrijwilligers.

De contactpersonen van de vrijwilligers bespreken de (werk)begeleiding m.b.t. de vrijwilligers minimaal driemaal per jaar in een teamoverleg. Besproken wordt de stand van zaken, signaleren van tendensen, en het verbeteren van professioneel handelen ten aanzien van vrijwilligers, zoals: binden, stimuleren en coachen, hoe doe je dat? Evaluatie kan leiden tot bijstelling.

4.1.3 Evaluatiegesprek vrijwilliger

Eens per jaar voeren de contactpersoon en de vrijwilliger een evaluatiegesprek aan de hand van het hiervoor opgestelde format. Het doel van dit evaluatiegesprek is om te kijken of de vrijwilliger nog op de juiste plek zit (zowel vanuit de vrijwilliger als de organisatie gezien), hoe het vrijwilligerswerk bevalt en hoe het vrijwilligerswerk nog leuker en/of zinvoller gemaakt kan worden. Ook de input vanuit de contactpersoon wordt hierin meegenomen. Naar aanleiding van het gesprek worden eventueel acties afgesproken. De evaluatie wordt ingevuld in het registratiesysteem. De uitkomsten worden geanonimiseerd meegenomen bij de jaarlijkse systeembeoordeling van het verbetersysteem.

4.1.4 Informatie en communicatie

Tijdens de introductie wordt informatie gegeven over zaken die het werk en de werkplek en de organisatie betreffen. Op de website van de werkorganisatie staat de meest relevante, actuele informatie. Ook wordt verteld hoe de communicatielijnen in de organisatie lopen, met name binnen het team waarbinnen de vrijwilliger actief is. Vrijwilligers kunnen rekenen op voldoende en tijdige informatie.

Een vrijwilliger heeft altijd een vast aanspreekpunt (de contactpersoon of diens vervanger). Deze zorgt ervoor dat de (groep) vrijwilligers geïnformeerd worden over huishoudelijke en inhoudelijke zaken. Voor bepaalde (groepen) vrijwilligers kan het wenselijk of noodzakelijk zijn om hun ervaringen uit te wisselen. De verantwoordelijk medewerkers peilen de behoefte en organiseren indien nodig of wenselijk die ontmoetingen. De medewerker meldt dit aan de leidinggevende of directeur, in verband met de afstemming van bijeenkomsten met vrijwilligers uit de rest van de organisatie. Tinten Training en Advies kan ondersteuning bieden.

4.2 Het betrekken van vrijwilligers

Vrijwilligers kijken vanuit hun rol en positie op hun eigen manier naar de organisatie, het vrijwilligerswerk dat zij doen en eventueel het project waar zij aan verbonden zijn. Hun ervaring en zienswijze kan waardevolle input opleveren voor de organisatie. Dit kan aanleiding zijn om vrijwilligers die aan ons verbonden zijn te betrekken bij ontwikkelingen. Binnen de werkorganisatie worden afspraken gemaakt over op welke manier vrijwilligers betrokken worden. Dit kan per vrijwilligersgroep verschillen.

4.3 Deskundigheidsbevordering Vitaal Vrijwilligerswerk

We stimuleren kennis- en talentontwikkeling bij vrijwilligers en bieden daarom diverse trainingen aan via Vitaal Vrijwilligerswerk. Vitaalvrijwilligerswerk.nl is een online platform met daaraan gekoppeld een cursusaanbod. Sterke, kundige, vitale vrijwilligers: dat is het motto.

Voor een aantal functies worden vrijwilligers geselecteerd op een functieprofiel. Onderdeel kan zijn dat kennis of vaardigheden bij de vrijwilliger aanwezig worden verondersteld. Ontwikkeling van kennis en vaardigheden gebeurt vooral tijdens de uitvoering van de activiteiten, via begeleiding en feedback. De contactpersoon en het team spelen hierin een belangrijke rol.

4.4 Grenzen

In de participatiemaatschappij wordt veel verwacht van vrijwilligers. Dat leidt tot de vraag of er grenzen zijn aan wat van vrijwilligers verwacht kan en mag worden. Wat kan en mag aan hen worden overgelaten? En welke taken zijn voorbehouden aan beroepskrachten? Er zijn geen juridische beperkingen aan de inzet van vrijwilligers. De grens tussen vrijwilligerswerk en het werk van beroepskrachten ligt niet vast. Het verschilt per organisatie, per taak en per beroepskracht dan wel vrijwilliger. Die grenzen kunnen alleen in samenspraak worden bepaald en kunnen veranderen in de tijd.

Er zijn verschillende soorten grenzen:

- A. Wettelijke en juridische grenzen; de organisatie is verantwoordelijk om de ondersteuning van klanten, bewoners en deelnemers goed te regelen. De inzet van een vrijwilliger kan hier onderdeel van zijn, maar de eindverantwoordelijkheid ligt altijd bij de beroepskracht.
- B. Persoonlijke grenzen; vrijwilliger en beroepskracht hebben zelf ideeën over wat zij wel en niet kunnen en willen doen.
- C. Relationale grenzen; de wijze waarop vrijwilligers, beroepskrachten, klanten/bewoners/deelnemers elkaar zien en met elkaar omgaan.
- D. Functionele en organisatorische grenzen; de werkzaamheden die de vrijwilliger uitvoert, hun verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Het bepalen en bewaken van grenzen maakt deel uit van een goede begeleiding van vrijwilligers. Het gaat er om samen te zoeken naar passende mogelijkheden. Vrijwilligers en beroepskrachten leveren elk vanuit hun eigen rol een bijdrage aan de uitvoering van de organisatie-opdracht. Een voorwaarde voor optimale samenwerking is dat beroepskrachten en vrijwilligers elkaar als gelijkwaardige partners zien het doel van inzet van de vrijwilliger helder is en er sprake is van open communicatie.

5. Waarderen

Erkenning, waardering en beloning van vrijwilligers is maatwerk. Door rekening te houden met de intrinsieke motivatie van vrijwilligers, kan de juiste maat worden gevonden. En dat betekent dat de ene vrijwilliger een kerstpakket wil en de ander een training. Zo kun je verschillende vrijwilligers belonen én behouden. Uitgangspunt is dat vrijwilligers altijd met aandacht en respect bejegend worden door medewerkers van de organisatie. Bij bijzondere momenten in het leven van de vrijwilliger zal er ook aandacht van de organisatie uitgaan naar de vrijwilliger. Het is aan de organisatie om hier een passende vorm voor te vinden. De jubileum- en attentieregeling wordt per werkorganisatie vastgesteld. De lief- en leedregeling voor medewerkers kan hierbij als uitgangspunt dienen. Het attentiebeleid wordt uitgevoerd of georganiseerd door de verantwoordelijk medewerker. Beslissingen over deelname van vrijwilligers aan personeelsactiviteiten worden in het management van de werkorganisatie genomen.

6. EVC voor vrijwilligers

EVC staat voor Erkenning Verworven Competenties. Een competentie is het geheel aan kennis en vaardigheden in combinatie met kwaliteiten en houding. Zo'n competentie stelt iemand in staat om een bepaalde taak op een bepaald niveau, in een bepaalde omgeving met succes uit te kunnen voeren. Via een EVC-procedure kunnen kennis en kunde opgedaan in de dagelijkse (werk)omgeving zichtbaar gemaakt worden. EVC geeft ook inzicht in de manier waarop iemand zichzelf verder kan ontwikkelen, bijvoorbeeld ter versterking van de positie op de arbeidsmarkt.

Wij willen vrijwilligers de mogelijkheid bieden om binnen de werkorganisaties een EVC-traject te doorlopen. Een EVC-traject kan van belang zijn voor de vrijwilliger; het is een bruikbaar zelfontplooiingsinstrument. Het geeft de vrijwilliger inzicht in wat deze kan en hoe het te benoemen. Het kan een manier zijn om vrijwilligers aan de organisatie te binden. Daarnaast is het een manier om aan de buitenwereld te laten zien dat we als werkorganisaties met competente vrijwilligers werken. Voor de vrijwilliger kan de EVC ingezet worden bij arbeidsre-integratie of als kennismaking met een andere sector en/of doelgroep. Voor veel vrijwilligers is het doen van vrijwilligerswerk namelijk een opstapje richting betaald werk. De competenties die een vrijwilliger binnen onze organisaties kan opdoen kunnen ook dienen als onderdeel van een breder traject, waarbij andere organisaties ook een aandeel leveren om de vrijwilliger zo in staat te stellen een compleet portfolio op te bouwen.

7. Privacy & AVG

7.1 De vrijwilliger en de klant

Wij maken alle vrijwilligers bewust van de privacy van klanten, bezoekers, medewerkers en andere vrijwilligers. De vrijwilligers met een vrijwilligerscontract zien dat in het contract een geheimhoudingsartikel is opgenomen. Met vrijwilligers zonder contract worden bij aanvang van het vrijwilligerswerk samenwerkingsafspraken gemaakt waar privacy een onderdeel van is.

Op het vrijwilligersgedeelte van de websites van de sociaal werk organisaties, de Gedragswijzer en in het introductieprogramma wordt aandacht besteed aan de privacywetgeving. Zo wordt het privacyreglement en het Protocol datalekken genoemd en wordt de meldprocedure uitgereikt.

Vrijwilligers kunnen hun vaste contactpersoon vragen naar privacy gerelateerde zaken. Mocht de contactpersoon geen duidelijkheid kunnen verschaffen dan mag de vrijwilliger ook contact opnemen met de privacy officer van Tintengroep.

Vrijwilligers hebben geen toegang tot de dossiers van klanten. Zij kunnen hier niet in kijken en geen informatie toevoegen. In die situaties waarin een vrijwilliger onder supervisie van een beroepskracht gekoppeld is aan een klant, is de beroepskracht degene die informatie toevoegt aan het dossier. Op deze manier wordt de kwaliteit van het dossier en de privacy van de klant gewaarborgd.

Mocht de vrijwilliger vertrekken, wordt de vrijwilliger tijdens het afrondende eindgesprek nogmaals geattendeerd op het vertrouwelijk omgaan met klant-, medewerker- en organisatiegegevens na vertrek. Dit staat ook in de geheimhoudingsverklaring in het vrijwilligerscontract.

7.2 Vastleggen gegevens van de vrijwilliger

De vrijwilliger wordt door de contactpersoon geïnformeerd over welke gegevens van de vrijwilliger vastgelegd worden, waarom dit gebeurt, wie hier toegang toe hebben en hoelang deze gegevens bewaard worden. Uitgangspunt hierbij is dataminimalisatie; dat wil zeggen dat we alleen vastleggen wat echt noodzakelijk is. Voor de vrijwilligers gelden alle wettelijke rechten ten aanzien van het eigen dossier. Recht op inzage, afschrift, correctie en verwijdering.

7.3 Het bewaren van gegevens van de vrijwilligers

Na de beëindiging van het vrijwilligerswerk worden de gegevens van de vrijwilliger, met bijbehorende documenten direct gearchiveerd. Voor dit vrijwilligersdossier geldt een bewaarplicht van 5 jaar. Hierna worden de gegevens vernietigd. De termijn van 5 jaar is gebaseerd op de verjaringstermijn van artikel 3:310 Burgerlijk Wetboek.

8. Diversen

8.1 Inspraak (Medezeggenschapsraad)

De organisatie heeft er belang bij om rekening te houden met de wensen en mogelijkheden van vrijwilligers. Zij moeten de kans hebben om mee te denken en te beslissen over zaken die hun inzet aangaan. Inspraak bevordert de betrokkenheid van de vrijwilligers bij de organisatie. Het levert de organisatie informatie op over ideeën, suggesties etc. van vrijwilligers.

Eventuele deelname van vrijwilligers aan werk- en teamoverleggen wordt in de introductieperiode geregeld in de werkorganisatie. Veelal zal inspraak en uitwisseling van informatie op indirecte wijze plaatsvinden, namelijk via de verantwoordelijk medewerker.

Vrijwilligers hebben de mogelijkheid invloed uit te oefenen op de vormgeving van activiteiten die de organisatie organiseert via de reguliere kanalen als deelnemersraden, activiteitencommissies, etc.

Medezeggenschap van bewoners, en dus ook vrijwilligers, over het beleid en de uitvoering van de organisatie is geregeld via de cliëntenraad. Vrijwilligers, bewoners en de cliënten kunnen contact opnemen met de cliëntenraad over hun ervaringen en wensen.

8.2 Geschillen, klachten en ongewenst gedrag

Alle geschillen die zich voor kunnen doen tussen vrijwilligers onderling, tussen vrijwilliger en klant/bezoeker/deelnemer of tussen vrijwilligers en beroepskrachten dienen zo snel mogelijk en zo laag mogelijk in de organisatie opgepakt te worden. Het Protocol gewenst, ongewenst en grensoverschrijdend gedrag en de klachtenregeling voor medewerkers kan geraadpleegd worden. Ook kan de vrijwilliger de vertrouwenscontactpersoon benaderen. Dit is een speciaal getrainde vrijwilliger die het eerste aanspraakpunt is als het gaat om sociale (on)veiligheid. De vertrouwenscontactpersoon kan een signaal of melding in overleg doorleiden naar de vertrouwenspersoon van onze organisaties. De vrijwilliger wordt actief geïnformeerd op welke wijze contact opgenomen kan worden met de vertrouwenscontactpersoon.

8.3 (Sociale) Veiligheid

Wij vinden het belangrijk dat vrijwilligerswerk plaatst vindt in een veilige omgeving. Wanneer een vrijwilliger te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag, geweld en/of seksuele intimidatie is dat een teken dat die omgeving niet meer veilig is. We hebben hierover richtlijnen opgesteld. Te weten ons aannamebeleid, onze gedragswijzer en ons protocol gewenst, ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Wanneer een vrijwilliger te maken krijgt met een onveilige en/of ongewenst situatie kan die altijd gemeld worden bij de contactpersoon, iemand anders van de organisatie, de vertrouwenscontactpersoon of de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenscontactpersoon heeft als taak te luisteren naar het verhaal en te adviseren en te begeleiden met betrekking tot de procedure aangaande het indienen van klachten ten aanzien van sociaal onveilig gedrag. Ook kan de vrijwilliger altijd gebruik maken van de klachtenregeling.

We werken hierbij conform de vastgestelde protocollen, gedragswijzers en protocollen.

Waar mogelijk streven we naar het vier ogen principe. Dat betekent dat een derde persoon meekijkt, meeluistert en/of meedenkt.

Veiligheid kan ook betrekking hebben op de fysieke omstandigheden.

Ons veiligheidsbeleid geldt ook voor vrijwilligers. Wanneer vrijwilligers te maken hebben met gevaarlijke stoffen of andere zaken die grote risico's met zich meebrengen, moet de werkorganisatie volgens het Veiligheidsbeleid handelen.

8.4 Vertrek

Vrijwilligers die vertrekken worden door de verantwoordelijk medewerker uitgenodigd voor een evaluatief eindgesprek. Voor de vrijwilliger is het goed de periode met de organisatie af te kunnen sluiten, en voor de organisatie is goed te weten waarom de vrijwilliger weggaat en te leren van diens ervaringen. Deze evaluatie wordt toegevoegd in Myneva.

8.5 Registratie en rapportage

De contactgegevens van vrijwilligers worden vastgelegd in het registratiesysteem Myneva. De vrijwilliger wordt hierover geïnformeerd. De contactpersoon is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze gegevens en voert eventuele mutaties door. Bij vertrek van de vrijwilligers worden de contactgegevens verwijderd. De directeur wordt via rapportage geïnformeerd over het aantal vrijwilligers dat actief is bij de werkorganisatie en de uitstroom van vrijwilligers. Tevens worden belangrijke reflecties en signalen die voortkomen uit de begeleidingsgesprekken met vrijwilligers vermeld. De bestuurder wordt door de directeur op de hoogte gehouden van belangrijke ontwikkelingen.

9. Uitvoeringsregelingen

Het managementoverleg van de betreffende werkorganisatie beslist betreffende de uitvoeringsregelingen. Hieronder worden de kaders geschetst waarbinnen die beslissingen vallen.

9.1 Vrijwilligersvergoeding

Een belangrijk kenmerk van vrijwilligerswerk is dat een eventuele vergoeding niet in verhouding staat tot de omvang en het tijdsbeslag van het vrijwilligerswerk. Binnen de fiscale regeling kunnen vrijwilligers een vergoeding voor hun onkosten ontvangen, zonder dat daarvoor bonnetjes, rekeningen, kwitanties, e.d. hoeven te worden overlegd. De organisatie kan kiezen voor het vergoeden van de werkelijk gemaakte kosten of een standaardbedrag per periode.

Bij gelijke inzet van vrijwilligers in een bepaalde werksoort zijn de vergoedingen binnen de werkorganisatie gelijk.

De vergoedingen worden vastgesteld door de directeur. De directeur kan deze taak delegeren.

In de werkorganisatie wordt een uniform declaratieformulier voor onkosten en reiskosten gebruikt.

Op de website van de Rijksoverheid worden wettelijke regels rondom het vrijwilligerswerk uitgelegd.

Elke specifieke uitkering (bijstandsuitkering, arbeidsongeschiktheidsuitkering, etc.) heeft eigen regels met betrekking tot het melden van vrijwilligerswerk, de sollicitatieplicht en de vrijwilligersvergoeding.

Een vrijwilliger met een uitkering dient zelf contact op te nemen met de uitkerende instantie om toestemming te krijgen. De contactpersoon informeert de vrijwilliger hier altijd over.

9.2 Verzekeringen

De organisatie zal de schade vergoeden als een derde de vrijwilliger aansprakelijk stelt voor schade die hij/zij in de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden heeft veroorzaakt. Dit geldt uitsluitend als er geen sprake is van grove schuld of opzet. De vrijwilliger moet de contactpersoon onmiddellijk na het ontstaan van de schade inlichten, de aansprakelijkheid voor de schade niet erkennen en de afhandeling van de schade aan de organisatie overlaten.

De gemeente sluit collectief voor vrijwilligers een aansprakelijkheidsverzekering af, ter dekking van de genoemde schade. We gaan ervan uit dat de vrijwilliger zelf ook een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.

De organisatie heeft voor de vrijwilligers ook een ongevallenverzekering afgesloten.

Deze garandeert een uitkering in geval van ernstig lichamelijk letsel of overlijden door een ongeval, dat de vrijwilliger tijdens de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden is overkomen.

9.3 Consumpties

Het consumptiebeleid wordt in het managementteam van de werkorganisatie vastgesteld.

Vrijwilligers krijgen tijdens het uitvoeren van hun activiteiten minstens thee en/of koffie aangeboden.

Voor overige consumpties worden afspraken gemaakt met de verantwoordelijk medewerker binnen het kader dat afgesproken is in het managementteam.

9.4 Gebruik van accommodatie

De werkorganisatie zorgt voor de randvoorwaarden om vrijwilligerswerk uit te kunnen voeren; zo dient de accommodatie te voldoen aan de Arbo-eisen. Afhankelijk van de aard van het vrijwilligerswerk krijgen vrijwilligers toegang tot kantoorfaciliteiten van de werkorganisatie.

9.5 Gang van zaken interne sollicitatieprocedure

Vrijwilligers kunnen meedoen aan een interne sollicitatieprocedure, als ze voldoen aan het functieprofiel. Zij hebben geen voorrang of voorkeursbehandeling bij het solliciteren naar of vervullen van een vacature.