



VRIJWILLIGERSBELEID

(VASTGESTELD IN MAART 2015 DOOR DIRECTEUR-BESTUURDER EN MT)

1 januari 2015 - 31 december 2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Visie, uitgangspunten en beleid	3
2.1 Visie Welzijn De Wolden (WDW)	3
2.2 Geldigheid en tussentijdse evaluatie van het vrijwilligersbeleid	4
3. Vrijwilligerswerk	4
3.1 Algemene definitie vrijwilligerswerk	4
3.2 Positie van de vrijwilliger in de organisatie	4
3.3 Taken en taakafbakening vrijwilligers	5
3.4 Instroom van vrijwilligers	5
4. Uitvoeringscoördinator	5
4.1 Taakomschrijving uitvoeringscoördinator	5
4.2 Positie van de uitvoeringscoördinator	6
4.3 Taakafbakening	6
5. Ondersteuning van vrijwilligers	7
5.1 Wat kunnen vrijwilligers van WDW verwachten?	7
5.2 Begeleiding	7
5.3 Voortgangsgesprekken	7
5.4 Deskundigheidsbevordering	7
5.5 Inspraak	8
5.6 Vrijwilligersovereenkomst	8
5.7 Introductie	8
5.8 Proefperiode	8
5.9 Beëindiging werkzaamheden van de vrijwilliger	8
5.10 Evaluatie en uitstroom van vrijwilligers	8
5.11 Waarderingsbeleid	9
5.12 Financieel beleid	9
5.13 Verzekeringen	9
5.14 Onkostenvergoeding/declaratieregeling	9
5.15 Identificatie	9
5.16 Praktische zaken	9
5.17 Vrijwilligerscontract	10
5.18 Sociale veiligheid	10
5.19 Arbowet	10
5.20 VOG	10
5.21 Geschillen	10

1. Inleiding

Met het geven van uitvoering aan het WMO-beleid, in directe relatie met de maatschappelijke opdracht, vastgelegd in het nieuwe programma 'Werk in Uitvoering 2014 – 2017', heeft Welzijn De Wolden besloten haar vrijwilligersbeleid opnieuw vast te stellen. Nieuw vrijwilligersbeleid waarin in heldere bewoordingen inhoud wordt gegeven aan de positie van de vrijwilligers actief binnen de diensten van WDW.

Het werken met vrijwilligers is binnen WDW een bewuste keuze. Vrijwilligers hebben een aantoonbare meerwaarde in het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen binnen de diverse diensten van WDW. De betrokken vrijwilligers uit onze lokale samenleving maken het mogelijk om een breed en uitgebreid pakket van ondersteunende activiteiten en diensten aan de samenleving aan te kunnen bieden.

De nota vrijwilligersbeleid is bedoeld voor intern gebruik, voor de betrokken medewerkers en vrijwilligers verbonden aan de diensten van Welzijn De Wolden.

2. Visie, uitgangspunten en beleid

2.1 Visie Welzijn De Wolden (WDW)

Met participatie en actief burgerschap willen we bereiken dat iedereen naar vermogen mee kan doen in onze gemeente, dat de maatschappij toegankelijk is voor iedereen, ongeacht sekse, leeftijd, religie, seksuele oriëntatie, etniciteit, handicap of sociaal economische status.

Vrijwilligers hebben een belangrijke functie binnen de diensten van WDW. Vrijwilligers bieden extra (aanvullende) dienstverlening en ondersteuning en vrijwillige inzet kan voor de vrijwilligers ook een manier zijn om actief deel te nemen aan de lokale samenleving (maatschappelijke participatie). Vrijwilligers brengen meer deskundigheid, kennis, ogen en oren, contacten, en 'handen' met zich mee. Zij voeren niet alleen diensten uit, maar worden ook zoveel mogelijk betrokken bij het vormgeven van deze diensten of activiteiten.

In de visie van WDW moet iedereen de gelegenheid hebben om betrokken te zijn bij vrijwilligerswerk op een manier die bij hem/haar past. Dat geldt voor iemand met een volle agenda die incidenteel inzetbaar is, alsook voor iemand die vanwege een beperking alleen vanuit eigen huis of met begeleiding kan bijdragen. Als mensen hun vrijwilligerswerk met plezier doen, is de kans groot dat ze actief blijven en ook naar hun omgeving uitstralen dat vrijwilligerswerk de moeite waard is.

Het vrijwilligersbeleid moet zich verhouden tot de visie, moet recht doen aan de wensen en behoeften van vrijwilligers, rekening houdend met de beschikbare middelen en eisen met betrekking tot continuïteit en kwaliteit. WDW investeert in een vrijwilligers-vriendelijk klimaat. Het vrijwilligersbeleid moet duidelijk zijn voor alle medewerkers en vrijwilligers.

2.2 Geldigheid en tussentijdse evaluatie van het vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid geldt voor de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2017. Ruim voor de einddatum wordt het totale beleid geëvalueerd en wordt de voortgang vastgelegd.

3. Vrijwilligerswerk

3.1 Algemene definitie vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht met een maatschappelijk doel en voor anderen, hetzij individuen, groepen of de samenleving in haar geheel (zonder familieband).

Definitie vrijwilligerswerk WDW

Het vrijwilligerswerk binnen de diensten van WDW is het werk dat onverplicht en onbetaald, uitvoerend welzijn in zich heeft en vanuit de visie van WDW wordt verricht ten behoeve van individuen of groepen al of niet met ondersteuning van de uitvoeringscoördinator.

Onverplicht

Vrijwilligers kiezen zelf of ze actief willen worden als vrijwilliger bij diensten welke door WDW worden ondersteund of uitgevoerd. Het kan wel voorkomen dat een instantie (bijvoorbeeld UWV of gemeente) mensen naar vrijwilligerswerk wil begeleiden, maar in de basis moeten vrijwilligers gemotiveerd zijn. Het werk is echter niet vrijblijvend; er worden afspraken gemaakt die de vrijwilliger geacht wordt na te komen. Hetzelfde geldt voor afspraken die de organisatie maakt ten opzichte van de vrijwilliger.

Onbetaald

Er staat geen materiële vergoeding tegenover het werk, al moeten onkosten wel vergoed worden ten einde de financiële belemmering om vrijwilligerswerk te verrichten worden weggenomen. Dit is de algemene regel waar alleen in speciale gevallen en in overleg van de uitvoeringscoördinator met het management team van WDW een uitzondering op gemaakt kan worden. Een vrijwilliger van diensten of activiteiten ondersteund of uitgevoerd door WDW:

- handelt onder verantwoordelijkheid van WDW;
- ontvangt directe aansturing van de uitvoeringscoördinator van WDW;
- onderschrijft de missie en visie van de diensten van WDW en werkt ondersteunend hieraan;
- zet zich in voor de samenleving en/of mensen in een kwetsbare positie;
- zet zich structureel in voor de diensten van WDW;
- heeft geen direct belang maar wel affiniteit met de doelgroep of problematiek;
- is 18+.

3.2 Positie van de vrijwilliger in de organisatie

Binnen diverse diensten van WDW bevinden zich vrijwilligers. Deze vrijwilligers kunnen we in 2 verschillende groepen onderscheiden:

- **individuele vrijwilligers (georganiseerde vrijwilligers binnen een dienst)**
Vrijwilligers(hulpaanbod) die door de uitvoeringscoördinator van de dienst bemiddeld worden naar een hulpvrager (één op één);

- **ondersteunende vrijwilligers**

Vrijwilligers die met rechtstreekse ondersteuning van een beroepskracht diensten en/ of projecten uitvoeren van WDW.

3.3 Taken en taakafbakening vrijwilligers

De taken van vrijwilligers zijn meestal uitvoerend, maar kunnen ook organisatorisch van aard zijn. Voor alle werkzaamheden is vooraf duidelijk welke taken verricht worden door vrijwilligers.

Algemene profielschets vrijwilligers:

- er wordt geen minimum-opleidingsniveau vastgesteld;
- er wordt verwacht dat zij betrokkenheid tonen en een open houding hebben;
- beschikken (in potentie) over de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor de functie, of bereid zijn deze te ontwikkelen;
- kennen en onderschrijven de doelstelling van de betrokken dienst of activiteit;
- conformeren zich aan de werkwijze;
- onderschrijven de bereidheid tot samenwerken en overleg is van belang;
- verbinden zich voor een bepaalde periode of voor een klus;
- vrijwilligers moeten afspraken nakomen.

Specifiek functieprofiel:

Elke dienst of activiteit heeft een functieprofiel omschreven met daarin de taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger.

3.4 Instroom van vrijwilligers

De uitvoeringscoördinator, betrokken bij de maatschappelijke diensten van welzijn, bepaalt wanneer er vrijwilligers geworven moeten worden. Werving vindt plaats via eigen (lokale) netwerken, het Steunpunt Vrijwilligerswerk of lokale media.

Aandachtspunten bij de werving voor de verschillende vrijwilligersfuncties is de motivatie van de vrijwilligers en een goede beschrijving van de doelen, taken en verantwoordelijkheden, zodat de juiste mensen op de juiste plek geplaatst worden. Intake-gesprekken worden gevoerd door de beroepskracht, in de rol van uitvoeringscoördinator.

4. Uitvoeringscoördinator

4.1 Taakomschrijving uitvoeringscoördinator

Bij elke vrijwilliger hoort een uitvoeringscoördinator. Deze is verantwoordelijk voor de werving, selectie, het maken en bevestigen van afspraken en de begeleiding van de vrijwilligers. Afhankelijk van de plek in de organisatie hebben de uitvoeringscoördinatoren de volgende taken:

- begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers;
- bewaking van kwaliteit en resultaat;
- coördinatie van het werk dat vrijwilligers uitvoeren;
- zorgdragen voor randvoorwaarden zodat vrijwilligers gemotiveerd en effectief kunnen werken;
- het verstrekken van informatie op maat: actief, tijdig, volledig, geselecteerd en toegankelijk.

4.2 Positie van de uitvoeringscoördinator

De uitvoeringscoördinatoren van WDW hebben vaak en veelvuldig contact met vrijwilligers. Om een eenduidige houding te bepalen tegenover de vrijwilligers is het een goede zaak een aantal spelregels in te stellen voor het werken met vrijwilligers. De uitvoeringscoördinatoren van WDW zorgen voor een goede service aan vrijwilligers door:

- vragen snel en correct te beantwoorden;
- bereikbaar te zijn;
- gericht zijn op het welzijn en groei van de (individuele) vrijwilliger;
- bevorderen van teamvorming;
- zorgdragen voor randvoorwaarden zodat vrijwilligers gemotiveerd en effectief kunnen werken;
- klachten volgens de daarvoor geldende procedure af te handelen;
- het verstrekken van informatie op maat; actief, tijdig, volledig, geselecteerd en toegankelijk;
- waardering te laten blijken door vrijwilligers te bedanken voor hetgeen zij doen, zeker en juist als iets extra's is gepresteerd of wanneer iets is afgerond complimenten uit te delen;
- succes te waarderen en in de organisatie te vermelden;
- zich te houden aan het vastgestelde waarderingsbeleid ten aanzien van vrijwilligers.

4.3 Taakafbakening

In het werk van WDW-vrijwilligers heeft de uitvoeringscoördinator de eindverantwoordelijkheid en stuurt op kwaliteit van het werk. Het is daartoe belangrijk dat vrijwilligers en beroepskrachten elkaar goed kennen en weten wat ze aan elkaar hebben.

Vrijwilligers worden ingezet afhankelijk van interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Het maken van afspraken over taken en bevoegdheden van vrijwilligers en uitvoeringscoördinatoren is van belang voor duidelijkheid en goede samenwerking.

Tijdens het maken van de afspraken worden de volgende zaken besproken:

- vrijwilligers kennen en onderschrijven de doelstelling van de diensten van WDW;
- afspraken over begeleiding en terugkoppeling van werkzaamheden;
- grenzen van vrijwilligers(werk);
- de bereidheid van vrijwilligers tot samenwerken en overleg;
- vrijwilligers dienen zich voor een bepaalde periode of klus te verbinden;
- van vrijwilligers wordt verwacht dat de gemaakte afspraken worden nagekomen.

De uitvoeringscoördinatoren zijn zich overigens bewust van het feit dat vrijwilligers hun werkzaamheden vaak buiten de reguliere kantooruren verrichten en houden daar zoveel mogelijk rekening mee. Zonodig en incidenteel zijn de uitvoeringscoördinatoren bereid hun werktijden aan te passen.

5. Ondersteuning van vrijwilligers

5.1 Wat kunnen vrijwilligers van WDW verwachten?

De uitvoeringscoördinatoren van WDW zorgen voor een goede service aan vrijwilligers door:

- vragen snel en correct te beantwoorden;
- bereikbaar te zijn.

De uitvoeringscoördinatoren laten hun waardering blijken door:

- vrijwilligers te bedanken voor hetgeen zij doen, zeker en juist als iets extra's is
- gepresteerd, of wanneer iets is afgerond;
- complimenten uit te delen;
- successen te waarderen en op allerlei plekken in de organisatie te vermelden;
- zich te houden aan het vastgestelde waarderingsbeleid ten aanzien van vrijwilligers.

Vrijwilligers kunnen rekenen op:

- voldoende en tijdige informatie;
- adequate en snelle reactie op vragen en verzoeken;
- een luisterend oor;
- opbouwende kritiek;
- oplossing van knelpunten en conflicten;
- nakomen van gemaakte afspraken;
- snelle betaling van declaraties;
- waardering in de vorm van aandacht en een jaarlijkse attentie;
- alle faciliteiten die zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.

5.2 Begeleiding

Alle vrijwilligers krijgen begeleiding van de uitvoeringscoördinator die verantwoordelijk is voor de activiteit, project of dienstverlening waar de vrijwilliger vrijwilligerswerk verricht.

5.3 Voortgangsgesprekken

Afhankelijk van de aard van het vrijwilligerswerk en de soort vrijwilliger, houdt de uitvoeringscoördinator regelmatig of tenminste één maal per jaar een voortgangsgesprek met de vrijwilliger. Dit gesprek is tweezijdig; zowel de vrijwilliger als de uitvoeringscoördinator hebben een actieve inbreng. Doelstelling is om gezamenlijk vast te stellen welke punten in de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking naar tevredenheid gaan en waar verbeteringen mogelijk zijn.

5.4 Deskundigheidsbevordering

Vrijwilligers leren vooral van elkaar tijdens het werk. De uitvoeringscoördinator zorgt voor een goed inwerkprogramma en stuurt aan en bij waar nodig.

Samen met de uitvoeringscoördinator en de vrijwilligers wordt gekeken welke aanvullende deskundigheidsbevordering nodig is. Op basis hiervan wordt jaarlijks een programma opgesteld.

Vakinhoudelijke cursussen voor specifieke vrijwilligers worden door de uitvoeringscoördinatoren zelf georganiseerd.

5.5 Inspraak

Interne communicatie en inspraak bevordert de betrokkenheid van de vrijwilligers en levert de stichting informatie op over ideeën, wensen en behoeften van de vrijwilligers.

WDW biedt de vrijwilligers de mogelijkheid om hun mening te geven en op- en aanmerkingen door te geven, voor zover dit valt onder de kaders van WDW en de gestelde doelen. Deze mogelijkheid wordt geboden via werkgroepvergaderingen of door middel van een individueel gesprek tussen de uitvoeringscoördinator en vrijwilliger.

5.6 Vrijwilligersovereenkomst

Iedere vrijwilliger ontvangt een vrijwilligersovereenkomst met daarin de afspraken over tijden, werkzaamheden, vergoedingen, verzekeringen en andere afspraken. Een kopie van de vrijwilligersovereenkomst wordt centraal bewaard bij de administratie. Naast de vrijwilligersovereenkomst ontvangt de vrijwilliger ook een reglement met daarin afspraken over privacy, rechten en plichten etc.

5.7 Introductie

Als een vrijwilliger start met zijn/haar werkzaamheden zorgt de beroepskracht ervoor dat hij/zij kennis maakt met de organisatie en de collega's. Ook wordt er een goede uitleg gegeven van de werkzaamheden waarbij alle facetten van het werk aan bod komen.

Daarnaast ontvangt de vrijwilliger een infomapje betreffende de organisatie.

5.8 Proefperiode

Elke vrijwilliger krijgt een periode om proef te draaien. Hoe deze periode eruitziet en hoe lang deze duurt is afhankelijk van de functie. Na deze periode gaat de uitvoeringscoördinator opnieuw met de vrijwilliger om tafel om te bespreken of de vrijwilliger en WDW verder gaan met elkaar. Indien een vrijwilliger om wat voor reden dan ook niet kan of wil blijven, wordt deze via het Steunpunt Vrijwilligerswerk begeleid naar ander vrijwilligerswerk indien de vrijwilliger dat wil.

5.9 Beëindiging werkzaamheden van de vrijwilliger

Vrijwilliger en/of de organisatie kunnen besluiten om niet door te gaan met het vrijwilligerswerk. Een vrijwilliger die zich voor een langere periode heeft ingezet, wordt uitgenodigd voor een exitgesprek. Zo'n gesprek kan belangrijke informatie voor de organisatie opleveren. Belangrijk is dat de vrijwilliger met een goed gevoel stopt met het vrijwilligerswerk.

5.10 Evaluatie en uitstroom van vrijwilligers

De samenwerkingsrelatie tussen WDW en een vrijwilliger kan om uiteenlopende redenen beëindigd worden, zowel door WDW als door de vrijwilliger.

Wanneer het initiatief tot beëindiging van de samenwerking bij de beroepskracht ligt dient dit goed beargumenteerd te worden. De vrijwilliger moet in de gelegenheid gesteld worden om precies te horen waarom dit gebeurt en hij/zij moet in de gelegenheid gesteld worden om precies te horen waarom dit gebeurt en hij/zij moet gelegenheid krijgen zijn/haar eigen verhaal te vertellen.

5.11 Waarderingsbeleid

Veel diensten of activiteiten zouden zonder de inzet van vrijwilligers niet plaatsvinden. Deze inzet is dus zeer belangrijk en moet jaarlijks gewaardeerd worden.

5.12 Financieel beleid

De organisatie voert voor het vrijwilligerswerk een financieel beleid. In de begroting zijn posten opgenomen voor deskundigheidsbevordering, bijeenkomsten, onkostenvergoedingen, verzekeringen en algemeen budget, bijvoorbeeld budget voor bijzondere situaties (lief en leed).

Er is een budget beschikbaar om te besteden aan vrijwilligers. Het budget wordt jaarlijks vastgesteld en opgenomen in de begroting.

5.13 Verzekeringen

WDW heeft voor de vrijwilligers binnen de diensten een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven en een ongevallenverzekering vrijwilligers afgesloten.

Daarnaast heeft gemeente De Wolden een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten voor alle vrijwilligers in De Wolden. Het gaat hier om een secundaire verzekering, ofwel een vangnet, voor waar andere verzekeringen een gat laten vallen.

5.14 Onkostenvergoeding/declaratieregeling

Vrijwilligers van WDW ontvangen geen vrijwilligersvergoeding, maar wel een onkostenvergoeding. Voor onze organisatie is een belangrijk uitgangspunt dat de kosten voortvloeiende uit vrijwilligerswerk niet als een belemmering mag worden ervaren.

De vrijwilliger vult hiertoe een declaratieformulier in. De uitvoeringscoördinator zorgt voor controle en aftekening. Vervolgens gaat de financiële administratie over tot uitbetaling. (In uitzonderlijke gevallen kan van deze regel worden afgeweken, maar uitsluitend met toestemming van het MT.)

De reiskostenvergoeding moet afgestemd zijn met de uitvoeringscoördinator.

Jaarlijks wordt de reiskostenvergoeding getoetst.

Overige onkosten gebeurt op basis van declaraties, bijvoorbeeld telefoonkosten en vergoeding gebruik eigen materiaal.

5.15 Identificatie

Elke vrijwilliger die bij hulpvragers aan huis komt, krijgt een identificatiemiddel wat hij kan laten zien. Zo is duidelijk voor de cliënt dat de vrijwilliger bij de dienst van WDW hoort en te vertrouwen is.

5.16 Praktische zaken

Er is een aantal praktische zaken vastgesteld die bijdragen aan het goed en verantwoord uitvoeren van vrijwilligerswerk bij de diensten van WDW en de waardering voor dit werk.

5.17 Vrijwilligerscontract

Regelingen voor en met de vrijwilliger worden vastgesteld in een vrijwilligerscontract.

5.18 Sociale veiligheid

WDW draagt zorg voor een veilige omgeving voor zowel de hulpvragers/deelnemers als de vrijwilliger binnen de diensten en projecten.

In de selectieprocedure wordt hieraan aandacht besteed en ook in de vrijwilligersovereenkomst komt een clausule over privacy en gedrag.

5.19 Arboret

WDW voert een Arboret voor het personeel. Dit is ook van toepassing op de vrijwilligers. WDW heeft tevens in het kader van de Arboret een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd en voldoet daarmee aan de wettelijke eisen en verplichtingen.

5.20 VOG

Elke vrijwilliger die een vrijwilligerscontract aangaat met een dienst van WDW dient een Verklaring Omtrent Gedrag te overleggen. De hiervoor gemaakte kosten kunnen gedeclareerd worden.

Uitzonderingen op de diverse regelingen zijn uitsluitend mogelijk na overleg met de leidinggevende. Vrijwilligerscontracten en VOG's worden centraal bewaard bij de administratie van WDW. Hier bevindt zich ook het overzicht van alle vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de diensten van WDW.

5.21 Geschillen

Bij klachten over werksituaties, ongewenst gedrag vrijwilligers, seksuele intimidatie e.d. wordt de volgende procedure toegepast:

Onenigheid tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilliger en beroepskracht van WDW

Wanneer vrijwilligers onderling problemen hebben en zij komen er samen niet uit, dan wordt dit met de desbetreffende beroepskracht besproken.

Wanneer deelnemers of vrijwilligers klachten hebben over het functioneren van de desbetreffende uitvoeringscoördinator wordt dit in eerste instantie besproken met de betrokken uitvoeringscoördinator. Komen zij er niet uit, dan wordt de vrijwilligerscoördinator ingeschakeld.

Procedure bij klachten van en over vrijwilligers

Indien deelnemers klachten hebben over vrijwilligers van diensten van WDW, is een klachtenregeling van toepassing. De vrijwilliger die rechtstreeks een klacht ontvangt, probeert in eerste instantie zelf een oplossing te vinden. Betreft de klacht een collega vrijwilliger, dan zal hij/zij de klacht naar die vrijwilliger doorspelen. In beide gevallen wordt de klacht gemeld bij de desbetreffende beroepskracht.

Samen wordt naar een oplossing gezocht. Komen de partijen niet tot een oplossing, dan kan de vrijwilliger gebruikmaken van het klachtenreglement extern.