

Vrijwilligers- beleid



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Onze organisatie	4
2.1. Doelstelling	
2.2. Structuur van de organisatie	
3. Vrijwilligersbeleid	5
3.1. Vrijwilligerswerk binnen onze organisatie	
3.2. Visie op vrijwilligerswerk	
3.3. Medezeggenschap van vrijwilligers	
3.4. Diversiteit	
3.5. Afbakening verantwoordelijkheden binnen onze organisatie	
4. Concrete uitwerking van het vrijwilligersbeleid	8
4.1. Werven en selecteren van vrijwilligers	
4.2. Ondersteunen van vrijwilligers	
4.3. Betrokkenheid vrijwilligers	
4.4. Gedrageregels en protocollen	
4.5. Regelingen en randvoorwaarden	
5. Evalueren en aanpassen	16
BIJLAGES	
1. Organigram.....	18
2. Overzicht vrijwilligersfuncties	19
3. Aanmelding	20
4. Evaluatie proeftijd	22
5. Voortgangsgesprek.....	24
6. Exitgesprek.....	29
7. Exitgesprek bij ontslag	37
8. Huisregels	33
9. Klachtenprocedure	33
10. Declaratie algemeen	35
11. Declaratie telefooncirkel	36
12. Declaratie vrijwilligersvergoeding	37
13. Medewerkerstevredenheidonderzoek.....	36

1. Inleiding

Medio 2011 is een traject gestart om in aanmerking te komen voor de kwaliteitsonderscheiding ‘Vrijwillige inzet: Goed geregeld’ van de NOV (vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk). Het is de bedoeling eind 2012 deze onderscheiding te bemachtigen. Een verantwoord vrijwilligersbeleid is daar een onderdeel van.

In deze beleidsnotitie worden niet alleen de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de vrijwilligers binnen Welzijn Scheveningen beschreven, maar ook van de medewerkers die met vrijwilligers werken. Verder wordt de organisatorische positie van de vrijwilligers, de werving, selectie en inschrijving en hoe een en ander is geregeld ten aanzien van verzekeringen en onkostenvergoedingen benoemd.

Welzijn Scheveningen is een organisatie in ontwikkeling. De teruglopende financiële middelen waarmee de organisatie de afgelopen jaren is geconfronteerd, stellen ons voor de uitdaging om met minder middelen een scala van activiteiten te blijven bieden aan onze doelgroep; de inwoners van het stadsdeel Scheveningen. Het aandeel van onze vrijwillige medewerkers is hierin van groot belang. We kunnen gerust stellen dat zonder de inzet van deze vrijwilligers veel activiteiten moeilijk of helemaal niet uitvoerbaar zijn.

2. Onze organisatie

2.1. Doelstelling

Welzijn Scheveningen wil bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van sociale samenhang tussen (groepen) bewoners in ons stadsdeel. Dit doen wij niet alleen, maar in samenwerking met partners, zoals zorginstellingen, onderwijs, woningcorporaties, gemeente, het bedrijfsleven, (sport)verenigingen, fondsen, burgers en buurtorganisaties.

De volgende kerntaken spelen hierbij een belangrijke rol:

- Het stimuleren van burgers om vorm te geven aan hun eigen leefomgeving, door ze aan te zetten tot zelforganisatie.
- Het versterken van de vrijwillige inzet door het begeleiden, stimuleren en activeren van vrijwilligers om zich in te zetten voor andere bewoners en vrijwilligersorganisaties.
- Het ondersteunen van de meest kwetsbare bewoners door het versterken van de zelfredzaamheid en het sociaal functioneren, zodat zij actief kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

2.2. Structuur van de organisatie

De wijk- en dienstencentra staan onder leiding van een locatiemanager die verantwoordelijk is voor de directe aansturing van het sociaal cultureel werk in de wijk en de dagelijkse gang zaken op de accommodatie. Daarnaast wordt er Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), School Maatschappelijk Werk (SMW) en Opvoedingsondersteuning geboden, en worden er een aantal peuterspeelzalen geëxploiteerd. Voor de werksoorten, Trajectbegeleiding Jongerenwerk en Peuterspeelzalen zijn afzonderlijke coördinatoren aangesteld. Voor de duidelijkheid is het organigram als **-bijlage 1-** toegevoegd.

3. Vrijwilligersbeleid

3.1 Vrijwilligerswerk binnen onze organisatie

Welzijn Scheveningen mag rekenen op de inzet van een groot aantal vrijwilligers die in alle geledingen van de organisatie actief betrokken zijn bij de uitvoering van het werk. Er is een ruime keuze in functies die zij kunnen bekleden als vrijwilliger. Om een idee te krijgen van de werkzaamheden is als [bijlage 2-](#) een overzicht toegevoegd met alle taken die door vrijwilligers worden verricht. De afzonderlijke taak-/functieomschrijvingen zijn te vinden op de intranetpagina of op te vragen bij de coördinator. Deze taak-/functieomschrijvingen zijn niet te vergelijken met de functieomschrijvingen van het personeel. In de omschrijvingen zijn onder de functievoorwaarden zowel de benodigde kennis als vaardigheden opgenomen.

De vrijwilligers nemen een officiële positie in binnen onze organisatie en werken op één van de accommodaties van Welzijn Scheveningen of zijn actief in de wijk bijvoorbeeld als bezoeker of chauffeur, ook wel externe vrijwilligers genoemd. Er is wel een duidelijk onderscheid tussen betaald en vrijwilligerswerk. De meeste vrijwilligers voeren hun werk zelfstandig uit en de verantwoordelijk medewerkers zijn er voor de ondersteuning. Slechts een klein aantal vrijwilligers ondersteunen de verantwoordelijk medewerkers bij hun werkzaamheden, denk hierbij aan de peuterspeelzalen en het kinder- en jongerenwerk.

Vrijwilligers weten als geen ander welke activiteiten aanslaan en waaraan behoefte is bij de bewoners van Scheveningen. Zij spelen o.a. ook een rol bij de totstandkoming van het activiteitenprogramma van de organisatie en het vergroten van het draagvlak voor de activiteiten. Ze krijgen de ruimte om verantwoordelijkheid te nemen en eigen initiatieven worden zeer op prijs gesteld. Uiteraard altijd in samenspraak met een verantwoordelijk medewerker.

Meerdere ontwikkelingen zijn van invloed op het vrijwilligerswerk, zoals bezuinigingen en beleidswijzigingen binnen de gemeente. Er wordt daardoor ook steeds meer verwacht van vrijwilligers, zoals het uitvoeren van meer en nieuwe taken.

Wij zien de vrijwilligers als ambassadeurs van de organisatie; zij leveren een belangrijke bijdrage aan de naamsbekendheid en een positief imago van de organisatie. Bovendien stellen vrijwilligers ons in staat beter in te spelen op de behoeften van de achterban. Daarom vindt Welzijn Scheveningen het belangrijk dat alle rechten en plichten van vrijwilligers zijn omschreven in deze beleidsnotitie.

3.2 Visie op vrijwilligerswerk

Zoals in onze doelstelling al omschreven willen wij de vrijwillige inzet versterken door bewoners te activeren om zich in te zetten voor andere bewoners. Wij willen met het vrijwilligerswerk bereiken dat er meer sociale samenhang komt in het stadsdeel Scheveningen. Er zullen dan ook steeds meer vrijwilligers worden gezocht om mensen die zijn uitgesloten van delen van het maatschappelijke leven te ondersteunen.

3.3. Medezeggenschap van vrijwilligers

Er zijn verschillende manieren waarop Welzijn Scheveningen de inspraak heeft geregeld. Zo worden er door verantwoordelijk medewerkers werkoverleggen met vrijwilligers gepland. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld een locatiecommissie, een buffetmedewerkersoverleg, een werkgroep activiteiten of een ad-hoc-commissie. In deze overleggen worden de werkzaamheden besproken. Vrijwilligers kunnen aangeven wat voor plannen zij hebben of hoe zij denken over de bedrijfsvoering. Zij hebben hierin een adviserende rol. Geïnteresseerden kunnen zich bij de verantwoordelijk medewerker aanmelden voor een (nog op te zetten) werkgroep.

Daarnaast is er een gekozen vrijwilligersraad actief. De raad bestaat uit minimaal 5 en maximaal 9 gekozen leden. De vrijwilligersraad behartigt de belangen van alle vrijwilligers binnen Welzijn Scheveningen. De werkwijze is beschreven in het Reglement Vrijwilligersraad en vastgesteld op 4 april 2011. Het is te vinden op de intranetpagina of op te vragen bij de coördinator. De vrijwilligersraad vormt een vertegenwoordiging van alle vrijwilligers binnen de organisatie. De leden brengen advies uit over het vrijwilligersbeleid aan de directie en signaleren knelpunten in het vrijwilligerswerk. Er dient altijd te worden gestreefd naar een bezetting vanuit alle accommodaties van Welzijn Scheveningen.

3.4. Diversiteit van de vrijwilligers

De diversiteit wordt voornamelijk bepaald door het aanbod van vrijwilligers en niet zozeer door onze vraag. Voor Welzijn Scheveningen is het belangrijk dat iedereen die dat wil vrijwilligerswerk moet kunnen verrichten, ongeacht leeftijd, opleiding of achtergrond. In principe wordt niemand uitgesloten. De ene vrijwilliger zal echter meer begeleiding nodig hebben dan de andere.

Zo worden steeds vaker mensen met een uitkering door diverse instanties gestimuleerd om vrijwilligerswerk te gaan doen. Daarnaast komen er steeds meer doorverwijzingen van instellingen die voor hun cliënten met psychische problemen dagstructurering zoeken en vragen of wij hen kunnen inzetten als vrijwilliger. Hierdoor komt er wel meer druk op de verantwoordelijk medewerkers, omdat deze groep vrijwilligers vaak meer begeleiding nodig heeft.

3.5. Afbakening verantwoordelijkheden binnen onze organisatie

De coördinator

De verantwoordelijke voor het vrijwilligersbeleid is de vrijwilligerscoördinator, verder in het stuk coördinator genoemd. Deze is verantwoordelijk voor de algehele coördinatie van het vrijwilligersbeleid. De coördinator draagt tevens zorg voor de implementatie van het beleid. In nauwe samenwerking met o.a. de locatiemanagers evalueert de coördinator jaarlijks of het beleid nog voldoet aan de steeds wisselende eisen van o.a. de gemeente. Bovendien zit de coördinator bij de vergaderingen van de vrijwilligersraad om ook vanuit die hoek te vernemen of alles naar wens verloopt en of er beleidsmatig bijgestuurd dient te

worden. De coördinator heeft daarnaast een belangrijke rol in de controle met name wat betreft de evaluatie-, voortgangs-, en exitgesprekken. Verantwoordelijk medewerkers worden er door de coördinator op aangesproken indien zij niet of niet tijdig deze gesprekken voeren.

De verantwoordelijk medewerker

De taakverdeling tussen vrijwilligers en medewerkers moet duidelijk zijn. Elke vrijwilliger valt onder een medewerker van Welzijn Scheveningen, die verantwoordelijk is voor het uitvoerende werk van de vrijwilliger. Deze medewerker wordt dan ook verantwoordelijk medewerker genoemd. Mocht de verantwoordelijk medewerker naar een andere werkplek worden verplaatst of een ander takenpakket krijgen dan wordt er zorg voor gedragen dat de vrijwilliger wordt overgedragen aan een andere verantwoordelijk medewerker. De verantwoordelijk medewerker spreekt de vrijwilliger ook aan indien er sprake is van ongewenst gedrag en kan een vrijwilliger om die reden ontslaan. Als maatstaf gelden de huisregels van Welzijn Scheveningen die hangen op alle locaties, bijlage 8. Daarnaast hanteren de diensten van Welzijn Scheveningen ook nog eigen gedragsregels.

De begeleiding van de vrijwilligers kan door de verantwoordelijk medewerker gedelegeerd worden aan een coördinerend vrijwilliger. De verantwoordelijk medewerker houdt contact met de vrijwilliger. Dit kan door middel van een individueel gesprek of een teamgesprek samen met andere vrijwilligers. Daarnaast wordt er jaarlijks een voortgangsgesprek gehouden.

4. Concrete uitwerking van het vrijwilligersbeleid

4.1 Werven en selecteren vrijwilligers

Voor het behoud en versterken van het vrijwilligerswerk is werving van vrijwilligers noodzakelijk. Welzijn Scheveningen maakt gebruik van de volgende middelen om het vrijwilligersbestand uit te breiden:

- Persoonlijke benadering bezoekers/potentiële vrijwilligers
- Affiches, flyers en muurkranten in de accommodaties
- Website Welzijn Scheveningen
- Huis-aan-huis kranten/lokale kranten
- HOF vacaturebank

Toegankelijkheid van vrijwilligerswerk is belangrijk voor het in stand houden van het vrijwilligersbestand; iedereen moet vrijwilligerswerk kunnen verrichten. In principe wordt niemand uitgesloten. Uitsluiting zal alleen plaatsvinden op grond van schending van de huis- of gedrageregels of de normale, algemeen geaccepteerde, verhoudingen/omgangsnormen.

Voor geïnteresseerden wordt getracht een passende functie te vinden, waarbij gebruik wordt gemaakt van ieders specifieke kwaliteiten en wensen. Als een vrijwilliger een taak gaat uitvoeren waar nog geen functieomschrijving van is, dient er door de coördinator, in overleg met de verantwoordelijk medewerker, een nieuwe omschrijving te worden uitgewerkt.

Welzijn Scheveningen kan geïnteresseerden weigeren indien te verwachten valt dat indiensttreding nadelige gevolgen heeft voor de voortgang van het werk of de goede orde binnen de organisatie. De geïnteresseerde kan op verzoek schriftelijk over dit besluit worden geïnformeerd.

Intakegesprek

Er zijn twee soorten intakegesprekken. Een intake waarbij de geïnteresseerde solliciteert op een openstaande vacature en een intake waarbij de geïnteresseerde nog niet weet wat hij wil en/of kan.

De intake n.a.v. een vacature wordt gehouden door de verantwoordelijk medewerker waarbij de wensen, ervaringen en vaardigheden van de geïnteresseerde worden besproken. Tevens worden de taak- en functieomschrijving en de vereiste kwaliteiten voor de functie besproken.

Als het gaat om een iemand die nog geen idee heeft wat hij precies wil gaan doen, volgt er eerst een gesprek met de coördinator. Vervolgens wordt een profiel opgesteld van de kandidaat en de sollicitatie wordt uitgezet binnen de organisatie of direct doorverwezen naar een medewerker. Het vervolgproces gaat verder hetzelfde.

Proefperiode

Bij een positief gesprek van beide kanten wordt de geïnteresseerde aangemeld, door middel van het aanmeldingsformulier vrijwilligers, [-bijlage 3-](#). De aspirant vrijwilliger

wordt definitief ingeschreven na de evaluatie van de proeftijd van maximaal 3 maanden. Tot die tijd is de vrijwilliger op proef en wordt beschouwd als aspirant. Beide partijen kunnen binnen deze periode, zonder verdere verplichtingen, van verdere samenwerking afzien.

Na de proefperiode wordt de aspirant vrijwilliger door de verantwoordelijk medewerker uitgenodigd voor een evaluatiegesprek. Ter ondersteuning van dit gesprek is een evaluatieformulier proeftijd beschikbaar, bijlage 4. Tijdens het gesprek kunnen beide partijen aangeven hoe de proefperiode is bevallen en wordt een besluit genomen over het al dan niet continueren van de samenwerking. Als de samenwerking wordt gecontinueerd wordt de aspirant vrijwilliger officieel ingeschreven en ontvangt een welkomstpakket. Vanaf die periode heeft de vrijwilliger recht op alle voorzieningen zoals omschreven onder paragraaf 4.2.

Om de communicatie en administratie zo goed mogelijk te laten verlopen is registratie van de verkregen gegevens noodzakelijk. Het aanmeldingsformulier en het evaluatieverslag dienen dan ook direct na het evaluatiegesprek naar de coördinator te worden verzonden. Deze is verantwoordelijk voor het verwerken van de gegevens in een databasebestand. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor bovengenoemde doelen en worden, zonder toestemming van betrokkenen, niet verstrekt aan derden.

4.2 Ondersteunen van vrijwilligers

Een warm welkom voor nieuwe vrijwilligers is belangrijk voor de eerste indruk die zij van de organisatie krijgen. Aan de introductie van nieuwe vrijwilligers wordt dan ook de nodige aandacht besteed en krijgen relevante informatie over de algehele organisatie.

De coördinator verstuurt een welkomstpakket aan de nieuwe vrijwilliger met daarin:

- Een welkomstbrief van de directeur
- Een dossiermap van Welzijn Scheveningen
- Een kleine attentie van Welzijn Scheveningen
- Huis- of gedragsregels van Welzijn Scheveningen
- Het activiteitenoverzicht van Welzijn Scheveningen
- De laatste nieuwsbrief voor vrijwilligers
- De vrijwilligerspas van Welzijn
- Brochure ‘Welkom nieuwe vrijwilliger’

Inhoud:

- Voorwoord
- Doelstelling
- Structuur van de organisatie
- Vrijwilligerswerk binnen onze organisatie
- Medezeggenschap van vrijwilligers
- De verantwoordelijk medewerker
- Voortgangsgesprek
- Deskundigheidsbevordering
- Beëindiging samenwerking

- Betrokkenheid vrijwilligers
- Gedragsregels en protocollen
- Regelingen en randvoorwaarden

De aspirant vrijwilliger gaat werken onder een verantwoordelijkheid medewerker. Vrijwilligers die op één van de locaties komen te werken krijgen een rondleiding en worden voorgesteld aan andere relevante collega-vrijwilligers en beroepskrachten. Om ervoor te zorgen dat de vrijwilliger zich zo snel mogelijk thuis voelt op de locatie, wordt hij indien mogelijk gekoppeld aan een vrijwilliger met eenzelfde taak. Deze fungeert als vraagbaak voor de nieuwe vrijwilliger. Indien dit niet mogelijk is, zal de medewerker de nieuwe vrijwilliger begeleiden. Gedurende de inwerkperiode krijgen de vrijwilligers de informatie die van belang is voor hun uitvoering van de taken door van de verantwoordelijk medewerker of de vrijwilliger die ze inwerkt. Vrijwilligers worden tevens geïnformeerd over de voor de betreffende locatie relevante omgangsregels.

Voortgangsgesprek

Één keer per jaar wordt met de vrijwilliger een voortgangsgesprek gehouden waarin o.a. de verwachtingen, ervaringen, wensen, taakopvatting en scholingsbehoefte worden besproken. De uitkomsten van het gesprek worden door de verantwoordelijk medewerker genoteerd op het voortgangsgesprekformulier, bijlage 5, en ondertekend door beiden. Het voortgangsgesprek kan tevens worden gevoerd door een vrijwilliger. Dit is afhankelijk van afspraken binnen de betreffende accommodatie. De antwoorden worden verwerkt door de coördinator. De ingevulde formulieren worden gearchiveerd op het Centraal Bureau. Deze gegevens zijn vertrouwelijk.

Mochten er tijdens dit gesprek specifieke wensen naar voren komen zoals uitbreiding van uren of wijziging van functie dan worden hierover afspraken gemaakt met de verantwoordelijk medewerker.

Deskundigheidsbevordering

In het voortgangsgesprek wordt gevraagd of een vrijwilliger behoefte heeft aan een training gerelateerd aan zijn werkzaamheden. De antwoorden op deze vraag worden door de coördinator verwerkt en al naar gelang van de behoeftes wordt er een cursus of training aangeboden voor een groep vrijwilligers. Hierbij valt te denken aan een cursus Word of Excel voor receptiemedewerkers.

In individuele gevallen kan er ook een training worden aangevraagd door de vrijwilliger bij de verantwoordelijk medewerker. Deze neemt hierover contact op met de coördinator. De trainingsaanvraag wordt beoordeeld door de coördinator, hierbij wordt gekeken naar of het wenselijk is voor het werk, het aansluit bij de persoonlijke mogelijkheden en het kostenplaatje.

In de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet) is vastgelegd dat een werkgever goed voorbereid dient te zijn op ongevallen, brand en ontruiming. Hierbij moet hij zich laten ondersteunen door deskundige Bedrijfshulpverleners (BHV-ers). Welzijn Scheveningen stelt de veiligheid van haar medewerkers, vrijwilligers, bezoekers en klanten voorop en heeft er dan ook voor gekozen om op elke accommodatie van Welzijn Scheveningen ten minste 2 BHV-ers aan te stellen. Dit kunnen zowel medewerkers als vrijwilligers zijn. De opleiding tot BHV-er is niet verplicht maar kan, afhankelijk van de functie van de

medewerker of vrijwilliger, wel als zeer wenselijk worden beschouwd. Welzijn Scheveningen biedt dan ook één maal per jaar een basisopleiding BHV aan waar vrijwilligers die daar behoefte aan hebben aan kunnen deelnemen. Uiteraard wordt hierbij gekeken naar de functie van de vrijwilliger. De verantwoordelijk medewerker kan ook een vrijwilliger vragen om deze training te gaan volgen en meldt de vrijwilliger aan bij de coördinator. Om de geleerde vaardigheden van de BHV-er op peil te houden wordt er tevens jaarlijks een herhalingsstraining aangeboden. De coördinator bewaakt dit gehele proces.

In het kader van deskundigheidsbevordering zal nader worden bekeken of de participatieladder moet worden ingevoerd. Hiermee wordt het participatieniveau van vrijwilligers, dat loopt van geïsoleerd tot aan (vrijwilligers) werk, in kaart gebracht. Indien er voldoende draagvlak is bij de verantwoordelijk medewerkers zal Welzijn Scheveningen besluiten de participatieladder te gaan gebruiken. Er dient dan wel een plan van aanpak te worden opgesteld en het beleid moet op dit punt nader worden uitgewerkt. Bepaalde vrijwilligers worden nu al wel vaak ondersteund bij het verbeteren van hun prestaties.

Beëindiging samenwerking

Het initiatief voor het beëindigen van de samenwerking kan zowel bij de organisatie als de vrijwilliger liggen. Indien de organisatie besluit tot beëindiging van de samenwerking zal dit door de verantwoordelijk medewerker in een persoonlijk gesprek worden meegedeeld. In dit gesprek worden de beweegredenen duidelijk benoemd.

Indien het initiatief bij de vrijwilliger ligt zal de verantwoordelijk medewerker een exitgesprek houden. De antwoorden/uitkomsten van het gesprek worden door de verantwoordelijk medewerker genoteerd op het exitgesprekformulier, bijlage 7.

Op verzoek van de vrijwilliger geeft Welzijn Scheveningen een getuigschrift af aan de vertrekkende vrijwilliger.

Verandering functie

Met de vrijwilliger die van functie verandert en daardoor onder een andere verantwoordelijk medewerker komt te vallen, dient een exitgesprek te worden gevoerd. Het doel hiervan is dat er duidelijkheid komt in de reden van wijziging.

4.3 Betrokkenheid vrijwilligers

Om de betrokkenheid van de vrijwilligers te vergroten ontvangen ze bij inschrijving een welkomstpakket. In het welkomstpakket zit een o.a. vrijwilligerspas. Die pas geeft recht op 25% korting op een groot aantal cursussen en activiteiten van Welzijn Scheveningen. De pas is geldig zolang de vrijwilliger actief vrijwilligerswerk verricht. De coördinator meldt de vrijwilliger aan bij de Haagse Ondersteuningsfunctie (HOF). De vrijwilliger ontvangt van HOF ook een vrijwilligerspas, men kan deze pas ook afwijzen middels het aanmeldingsformulier. Bij vertoning van deze HOF-pas kan men korting krijgen op diverse activiteiten, evenementen e.d. welke bekend worden gemaakt in het door HOF gratis verstrekte magazine. Welzijn Scheveningen heeft geen invloed op de verzendtermijn en – procedure van HOF en fungeert louter als tussenpersoon.

Daarnaast wordt er ongeveer vier maal per jaar een nieuwsbrief verzonden waarin diverse zaken die voor de vrijwilligers van belang zijn aan de orde worden gesteld. Hierbij valt o.a.

te denken aan organisatieontwikkelingen, nieuws vanuit de vrijwilligersraad, aankondigingen van bijeenkomsten en vieringen. Tevens worden alle vrijwilligers persoonlijk uitgenodigd voor het jaarlijkse vrijwilligersfeest. Indien de vrijwilliger hiervan geen gebruik wenst te maken, is een vergoeding in een andere vorm niet mogelijk. Ook ontvangen alle vrijwilligers jaarlijks een kerstpakket of –attentie.

Uiteraard worden de jubilerende vrijwilligers niet vergeten. Om de 5 jaar worden vrijwilligers op feestelijke wijze bedankt voor hun inzet en ontvangen een symbolisch aandenken als dank voor hun inzet. Vrijwilligers die zich 15 jaar hebben ingezet als vrijwilliger kunnen door Welzijn Scheveningen worden voorgedragen voor een stadsspeld van de Gemeente Den Haag. Het al dan niet toekennen van de stadsspeld is ter beoordeling van de Gemeente Den Haag.

Elke vrijwilliger ontvangt op zijn verjaardag een boeketje bloemen of een bloemenbon. Dit wordt geregeld door de coördinator.

De vrijwilligersraad wordt nauw betrokken bij het systeem van waardering en beloning, teneinde een afstemming op de wensen en behoeften van vrijwilligers te bewerkstelligen.

4.4. Gedragsregels en protocollen

Huisregels

De huisregels gelden voor zowel klanten en bezoekers als personeel en vrijwilligers. Deze huisregels, [-bijlage 8-], dienen voor iedereen zichtbaar in de accommodaties te worden opgehangen. De huisregels zijn onderdeel van het welkomstpakket van de vrijwilligers.

Gedragregels

De gedragregels, gelden voor de vrijwilligers die één op één contact hebben met cliënten/klanten. Deze vrijwilligers vallen onder de diensten van het ouderenwerk. Elke dienst heeft eigen gedragregels.

Identificatieplicht

In verband met de Wet op de identificatieplicht moeten vrijwilligers zich tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk kunnen identificeren. Daarnaast is het nodig dat de vrijwilliger een kopie van het legitimatiebewijs verstrekt t.b.v. centrale administratie. Met deze kopieën wordt vertrouwelijk omgegaan.

Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Van vrijwilligers die werken met kinderen tot 12 jaar wordt een VOG gevraagd. Het betreft hier o.a. de functies van assistent peuterspeelzalen, - kinderwerk en - speel-o-theek. Met ingang van 1 januari 2013 wordt van nieuwe vrijwilligers die werken met kinderen tot 18 jaar en vrijwilligers die één op één contact hebben met senioren, zoals o.a. vrijwilligers van de (verjaardag)bezoekgroep, de klussendienst en de vervoersdienst ook een VOG gevraagd.

De kosten voor deze verklaring kunnen worden gedeclareerd bij Welzijn Scheveningen. Indien de vrijwilliger geen VOG wil overleggen, kan Welzijn Scheveningen besluiten geen samenwerking aan te gaan met deze vrijwilliger.

Arbo en veiligheid

De vrijwilliger heeft een eigen zelfstandige positie gekregen in de arbeidsomstandigheden-wetgeving. De Arbo-wetgeving kent ook veel concrete voorschriften die de werknemers moeten beschermen tegen allerlei gevaren. Een aantal van deze organisatorische verplichtingen van de werkgever en concrete voorschriften gelden ook voor vrijwilligers.

Welzijn Scheveningen vindt het belangrijk dat de vrijwilligers zich op de accommodaties veilig voelen. Bij de risico-inventarisatie wordt dan ook gekeken naar de werkplekken van de vrijwilligers. Mocht zich, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, toch een calamiteit voordoen dan kunnen de vrijwilligers rekenen op de steun van Welzijn Scheveningen. Deze steun kan betrekking hebben op zowel de kosten voor slachtofferhulp als juridische bijstand.

Binnen Welzijn Scheveningen is een Arbo-commissie actief. Namens de vrijwilligers is de coördinator vertegenwoordigd in deze Arbo-commissie.

Klachtenprocedure

In geval van klachten over of van vrijwilligers is een adequate afhandeling belangrijk om escalatie en imagoschade van de organisatie te voorkomen. De standaardprocedure voor de behandeling van klachten is opgenomen in de klachtenprocedure vrijwilligers. -bijlage 9-

Het doel van de procedure is het correct afhandelen van zowel interne als externe klachten om daarmee te bereiken dat:

- Passende corrigerende maatregelen worden genomen.
- Klager en beklagde tijdig worden geïnformeerd.
- Aansprakelijkheidsrisico's worden voorkomen dan wel beperkt.

Procedure bij interne geschillen

In geval van geschillen tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en beroepskrachten of bezoekers/klanten is het in eerste instantie ieders verantwoordelijkheid conflicten of geschillen zoveel mogelijk zelf op te lossen. Een geschil dient zo snel mogelijk te worden onderkend zodat de schade beperkt, en een oplossing mogelijk blijft.

De onderstaande stappen dienen te worden gevolgd:

- Bij conflicten vraagt men in eerste instantie aan de verantwoordelijk medewerker te bemiddelen via een afzonderlijk en later een gezamenlijk gesprek.
- Mocht de verantwoordelijk medewerker zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de coördinator gevraagd deze taak op zich te nemen.
- De coördinator kan eventueel de personeelsadviseur of de directeur inschakelen.
- Kan het conflict intern niet worden opgelost, dan is beroep mogelijk op een geschillencommissie, bestaande uit drie personen.
- Beide partijen wijzen een eigen vertegenwoordiger aan voor de geschillencommissie. De twee aangewezen vertegenwoordigers kiezen samen een derde, onafhankelijke persoon erbij (bij voorkeur van buiten de organisatie), en vormen te samen een geschillencommissie.

De geschillencommissie heeft de taak het conflict te begeleiden en tot een oplossing te brengen. Het oordeel van de geschillencommissie is voor beide partijen bindend. Vrijwilligers hebben recht op informatie over het geschil.

4.5 Regelingen en randvoorwaarden

Vergoedingen

Normaal gesproken ontvangen vrijwilligers geen vergoeding voor het vrijwilligerswerk dat zij verrichten. In specifieke gevallen kan de locatiemanager echter beslissen een vergoeding van maximaal € 7,50 per dagdeel/les te betalen aan een vrijwilliger die zogenaamde ‘dragende’ taken uitvoert op een accommodatie of geheel zelfstandig een les voorbereidt en verzorgt, tot een maximum van € 150,00 per maand en € 1.500,00 per jaar. Voor deze forfaitaire vergoeding hoeven geen kosten te worden aangetoond. De vrijwilliger levert in dit geval een belangrijke bijdrage aan de continuïteit van de accommodatie, zoals het openen en/of sluiten van het pand of andere taken omdat een beroeps- of vakkracht ontbreekt.

Deze vrijwilligersvergoeding sluit een aanvullende vergoeding van gemaakte kosten, zoals omschreven in de voorgaande paragraaf, uit. Met andere woorden, de vrijwilliger kan naast de vrijwilligersvergoeding niet ook nog een onkostenvergoeding ontvangen. Voor bijstandsgerechtigden is de maximale vaste vergoeding lager, tenzij de gemeente anders besluit.

Onderstaand een nadere uitwerking van een tweetal vergoedingen voor vrijwilligers. Een combinatie van deze twee is niet mogelijk.

A. Onkostenvergoeding

De reis- en telefoonkosten die door de vrijwilliger zijn gemaakt om het vrijwilligerswerk goed te kunnen uitvoeren kunnen worden gedeclareerd bij Welzijn Scheveningen. Hierover worden afspraken gemaakt met de verantwoordelijk medewerker. Vrijwilligers declareren de gemaakte onkosten, middels een declaratieformulier. Op dit formulier staan o.a. vaste bedragen voor zowel het openbaar vervoer als de benzinevergoeding, **-bijlage 10 en 11-**.

B. Vrijwilligersvergoeding

Vrijwilligers ontvangen een vergoeding van € 7,50 per dagdeel of per les met een maximum van € 150,00 per maand en € 1.500,00 per jaar. Deze vergoeding wordt bij uitzondering verstrekt, bij grote verantwoordelijkheden, **-bijlage 12-**. De vergoeding per les is tevens afhankelijk van de leeftijd van de vrijwilliger. Onder de 23 jaar mag dit niet meer zijn dan € 2,50 per uur en boven de 23 jaar niet meer dan € 4,50 per uur.

Nadere uitwerking van mogelijkheid B:

Een belangrijk kenmerk van vrijwilligerswerk is dat de vergoeding niet in verhouding staat tot de omvang van de verrichte werkzaamheden. Bovendien moet die vergoeding het

Vrijwilligersbeleid Welzijn Scheveningen

karakter hebben van een onkostenvergoeding. Sinds 2006 bedraagt de onbelaste maximale vergoeding € 150,00 per maand met een maximum van € 1.500,00 per jaar.

Afspraken omtrent deze vrijwilligersvergoedingen worden doorgegeven aan de coördinator.

Verzekering

Sinds begin 2009 is de Haagse polis voor alle Haagse vrijwilligers geldig. Alle aansprakelijkheid bij ongelukken van of schade door vrijwilligers is gedekt. De Haagse Polis bestaat uit een ongevallen-, persoonlijke eigendommen-, rechtsbijstands- en aansprakelijkheidsverzekering. Welzijn Scheveningen heeft zich via HOF geregistreerd voor deze verzekering. Daarnaast heeft Welzijn Scheveningen voor o.a. de chauffeurs van de vervoersdienst een autocasco- en een inzittendenverzekering afgesloten.

Collectieve zorgverzekering

Vrijwilligers mogen, als zij dat willen, gebruik maken van de collectieve zorgverzekering van Welzijn Scheveningen bij Zilverenkruis/Achmea. Ze hebben dan recht op 10% korting op de basisverzekering en 15% korting op een aanvullende verzekering. Hiervoor dient eerst contact opgenomen te worden met de coördinator.

Vrijwilligerswerk en de belastingdienst

Voor meer informatie over aftrekposten, ontvangen vergoedingen en andere zaken die voor vrijwilligers van belang zijn, kunnen zij terecht bij de vrijwilligerscoördinator van Welzijn Scheveningen.

Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers die tijdens hun werkzaamheden te maken hebben met ongewenst gedrag en hier liever niet met de verantwoordelijk medewerker over willen praten, kunnen contact opnemen met de coördinator. Indien een vrijwilliger liever met iemand spreekt die niet verbonden is met Welzijn Scheveningen verwijst de coördinator door naar de externe vertrouwenspersoon.

5. Evalueren en aanpassen

Evalueren is het analyseren en beoordelen van activiteiten en resultaten. Het doel van evaluatie is het vaststellen van sterke en zwakke punten. Door het voeren van evaluatievoortgangs- en exitgesprekken met de vrijwilligers wordt duidelijk wat de zwakke en sterke punten zijn en of het beleid bijsturing nodig heeft. In het voortgangsgesprek wordt bovendien de tevredenheid gepeild door middel van de keuzemogelijkheid een cijfer te geven.

Naast het jaarlijks raadplegen van de vrijwilligers wordt het vrijwilligersbeleid geëvalueerd door directie, locatiemanagers en coördinator. Bij deze evaluatie komen alle onderdelen uit het beleid aan bod. Uitgangspunten voor deze evaluatie zijn o.a. de ingevulde evaluatievoortgangs- en exitgesprekformulieren en de binnengekomen klachten. Ook de tevredenheid van de medewerkers die te maken hebben met vrijwilligers wordt jaarlijks onderzocht middels een enquêteformulier, *-bijlage 13-*. Ook deze uitkomsten worden meegenomen in de evaluatie.

De uitkomsten van de evaluatie worden door de coördinator gebruikt om het vrijwilligersbeleid aan te passen en te verbeteren. Indien er essentiële wijzigingen moeten worden doorgevoerd, wordt het aangepaste beleid nogmaals ter advisering voorgelegd aan de OR, de vrijwilligersraad en ter goedkeuring aan het management team.

vrijwilligersbeleid

© WELZIJN SCHEVENINGEN

Keizerstraat 71/c • 2584 BC Den Haag

.....
Tel. (070) 416 20 20 • Fax (070) 416 20 40
.....

E-mail info@welzijscheveningen.nl

www.welzijscheveningen.nl