

## *Goed voor elkaar*



## **Vrijwilligersbeleid**

**Stichting Maatvast  
Postbus 166  
2130 AD Hoofddorp**

**Januari 2015**

## INHOUD

Inleiding	3
1. Visie op vrijwilligers	3
2. Posities in de organisatie	4
2.1 Positie van vrijwilligers	4
2.1.1 Overeenkomst	4
2.2 Rechten en Plichten	5
2.2.1 Rechten	5
2.2.2 Plichten	5
2.3. Positie beroepskracht ten aanzien van vrijwilligers	5
3. Werving, selectie en introductie van vrijwilligers	6
4. Regelingen en voorzieningen	6
4.1 Begeleiding en scholing	6
4.2 Verzekeringen	6
4.3 Materiele voorzieningen en onkostenvergoeding	6
4.4 Waardering	7
4.5 Klachten en geschillen	7
5. Beëindiging samenwerking	7

## BIJLAGEN

- **Vrijwilligersovereenkomst**
- **Vrijwilligers waarderingsbeleid**

## Inleiding

Binnen de stichting Maatvast zijn veel vrijwilligers actief. De directeur constateerde dat met betrekking tot vrijwilligers veel aan toeval en goede intenties overgelaten werd. Van een consistent vrijwilligersbeleid was geen sprake. De toename van de activiteiten, de daarmee gemoeide geldomzet en de verwachte toestroom van vrijwilligers door de invulling van 'Welzijn nieuwe stijl', maakte het ontwikkelen van vrijwilligersbeleid meer dan noodzakelijk.

Met het vastleggen van vrijwilligersbeleid beoogt Maatvast:

- Duidelijkheid te scheppen voor zowel vrijwilligers als beroepskrachten over onze werkwijze met betrekking tot vrijwilligers
- De inzet van vrijwilligers te stimuleren en optimaliseren
- Ongelijke behandeling van vrijwilligers te voorkomen

De verantwoording voor het vaststellen, evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid ligt bij de Directeur van Maatvast. De Ondernemingsraad en Raad van Toezicht hebben bij de vaststelling gebruik gemaakt van het adviesrecht.

Het vrijwilligersbeleid heeft ook betrekking op:

- Personen die in het kader van het sociaal domein vrijwilligerswerkzaamheden verrichten

Het vrijwilligersbeleid heeft geen betrekking op:

- Deelnemers aan activiteiten, bezoekers en/ of gebruikers van faciliteiten
- Personen die in het kader van een opleiding stage lopen, hiervoor geldt het stagebeleid
- Personen die in het kader van een alternatieve strafmaatregel werkzaam zijn.

Dit beleid vormt de basis voor de inhoud van het vrijwilligershandboek.

## 1 Visie op vrijwilligers

Maatvast stelt zich ten doel bewoners in het kader van burgerschap te stimuleren tot interactie. De eigen kracht van buurtbewoners aan te spreken en uit te breiden. Hierdoor wordt meer gemeenschapsgevoel in wijken, dorpen en kernen bereikt. Op die manier zien bewoners dat zij bij voorbeeld door vrijwilligerswerk een actieve bijdrage kunnen leveren aan het optimaliseren van de leefbaarheid in hun woonomgeving. Vele activiteiten zijn alleen mogelijk door de inzet van vrijwilligers. Het werken met vrijwilligers is binnen de organisatie een bewuste keuze. Door de aankomende veranderingen in het sociaal domein ziet Maatvast kansen om haar vrijwilligersbestand te vergroten. Vrijwilligers hebben een aantoonbare toegevoegde waarde in het realiseren van de doelstelling van de WMO waar het gaat om bewoners meer verantwoordelijkheid te geven voor activiteiten in eigen buurt of woonplaats. De beroepskrachten zijn daar waar wenselijk ondersteunend, faciliterend en stimulerend. Deze vraaggerichte ondersteuning kan betrekking

hebben op door derden georganiseerde activiteiten (bv georganiseerde vrijwilligersorganisaties), op bewonersorganisaties (bv buurtraden) of individuele bewonersinitiatieven.

Daarnaast richt de beroepskracht zich ook op hen die nog niet actief zijn in de wijken, dorpen en kernen. Het is niet voor iedereen vanzelfsprekend of mogelijk zich als vrijwilliger in te zetten. Misschien omdat andere zaken meer aandacht vragen of omdat er in eerste instantie onvoldoende mogelijkheden voorhanden zijn. De beroepskracht zal zich met name richten op hetgeen een individu (nog) wel kan en op de (nog te ontdekken) talenten en mogelijkheden. De vrijwilliger zal een steeds belangrijker rol in het organiseren en uitvoeren van activiteiten krijgen. De nadruk zal steeds meer op zelfwerkzaamheid en eigen initiatief van de vrijwilliger komen te liggen.

Belangrijk gegeven is dat de vrijwilligers midden in de samenleving staan en zij ons uit de eerste hand informatie kunnen verschaffen over wat er binnen de wijken, dorpen en kernen, bij de doelgroep en de bewoners leeft. Aan de hand van onder andere deze informatie kan Maatvast ondersteuning bieden, activiteiten opzetten en bewoners aanzetten tot participatie.

In het algemeen kan gesteld worden dat het werken met vrijwilligers het voor Maatvast mogelijk maakt een passend pakket van activiteiten in haar accommodaties te organiseren. Vrijwilligers leveren op deze manier een intrinsieke waardevolle bijdrage aan de realisatie van de doelstellingen van de organisatie en hebben Maatvast daarmee veel te bieden.

Maatvast biedt de vrijwilligers de mogelijkheid om meer deel te nemen aan de maatschappij door:

- het brengen en uitbreiden van sociale contacten
- mensen onderdeel te laten worden van een team
- vrije tijd vanuit maatschappelijke betrokkenheid in te vullen
- werkervaring op te doen
- eigen competenties verder te ontwikkelen

Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht en onbetaald wordt verricht op naam van en ten behoeve van Maatvast. Onverplicht hoeft niet te betekenen vrijblijvend daarom worden met vrijwilligers afspraken gemaakt.

De uitvoering van vrijwilligerswerk bij Maatvast is toegankelijk voor een ieder die gemotiveerd is om activiteiten uit te voeren in de accommodatie van haar of zijn voorkeur. Wij sluiten niemand uit en staan open voor een vertegenwoordiging uit alle geïnteresseerde inwoners ongeacht leeftijd, geslacht, sociale, religieuze of culturele achtergrond. Voor vrijwilligers hanteren wij dezelfde gedragscode als voor onze beroepskrachten.

## **2. Posities in de organisatie**

Vrijwilligers verrichten specifieke taken en activiteiten binnen Maatvast en hebben op grond daarvan specifieke rechten en plichten. Zij hebben geen verantwoordelijkheden waaruit arbeidsrechtelijke consequenties getrokken kunnen worden. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid binnen de taken, activiteiten en projecten ligt bij de beroepskracht.

### **2.1 Positie van vrijwilligers**

Vrijwilligers en beroepskrachten werken nauw samen om de doelen van een project, taak of activiteit te realiseren. Voor welke activiteiten vrijwilligers zich inzetten hangt af van hun eigen beschikbare tijd, interesse, deskundigheid en zelfstandigheid.

### 2.1.1. Overeenkomst

Voor elke vrijwilliger die zicht bereid toont om structureel activiteiten te verrichten wordt een vrijwilligersovereenkomst opgesteld. Voor alle vrijwilligers geldt een standaard overeenkomst (zie bijlage). De overeenkomst zorgt ervoor dat beide partijen duidelijkheid hebben over de belangrijkste voorwaarden, veelal juridische aspecten. Bij het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst dient de vrijwilliger een VOG te kunnen overhandigen. De kosten hiervan worden door Maatvast vergoed.

## 2.2 Rechten en plichten van de vrijwilliger

### 2.2.1 Rechten

De vrijwilliger heeft recht op:

- ✓ een duidelijke vrijwilligersovereenkomst
- ✓ duidelijkheid over werkzaamheden bij taken, activiteiten of projecten
- ✓ werkzaamheden die aansluiten bij kwaliteiten, mogelijkheden en interesse van de vrijwilliger
- ✓ duidelijkheid over de dagen en tijden waarop de vrijwilliger geacht wordt aanwezig te zijn
- ✓ een goede introductie binnen de organisatie en informatie over de activiteiten of projecten waarvoor zij/hij zich inzet
- ✓ tijdige en adequate informatie over de uit te voeren activiteiten
- ✓ daar waar nodig scholing/training voor de uitvoering van de activiteiten
- ✓ een collectieve aansprakelijkheid en ongevallen verzekering voor vrijwilligers waar deze is voorgeschreven door de wet
- ✓ een klachten en geschillen regeling
- ✓ de faciliteiten welke nodig zijn voor de inzet
- ✓ belangenbehartiging door de beroepskracht of organisatie
- ✓ evaluatie over de inzet met de beroepskracht
- ✓ een vergoeding van reëel gemaakte kosten (zults ter beoordeling van de cluster coördinator) en uitbetaling hiervan binnen vijf werkdagen

De kosten welke voortvloeien uit de rechten komen ten laste van Maatvast.

### 2.2.2 Plichten

De vrijwilliger verplicht zich tot hetgeen in de vrijwilligersovereenkomst of dit vrijwilligersbeleid is beschreven, waaronder:

- ✓ het nakomen van de afgesproken dagen en tijden van aanwezigheid om mede taken activiteiten/ projecten uit te voeren
- ✓ het op tijd- zodra bekend- afmelden indien men op de afgesproken tijd niet aanwezig kan zijn
- ✓ het op correcte wijze vertegenwoordigen van de organisatie en het te woord staan van klanten/ cliënten en bezoekers indien met hiermee te maken heeft
- ✓ het verantwoordelijk omgaan met eigendommen van de organisatie
- ✓ het vertrouwelijk omgaan met informatie
- ✓ het accepteren en naleven van de gedragscode van de organisatie
- ✓ het naleven van de doelstellingen van de organisatie

## 2.3 Positie van de beroepskrachten ten aanzien van vrijwilligers

Gezien het belang van vrijwilligers voor de organisatie wordt van de beroepskrachten verwacht dat ze zich optimaal inzetten voor de vrijwilligers die taken uitvoeren waarvoor zij verantwoordelijkheid zijn.

Binnen de taak en functie van de beroepskrachten wordt verwacht dat zij:

- contact houden met hun vrijwilligers
- zorg dragen voor de randvoorwaarden en goede begeleiding van vrijwilligers bij de uitvoering van de werkzaamheden
- eindverantwoordelijk zijn voor hun taken, activiteiten en projecten en dus voor de werkzaamheden van de vrijwilligers
- in het geval van calamiteiten bereikbaar zijn voor vrijwilligers dan wel hier een vervangende beroepskracht voor hebben geregeld
- binnen de organisatie verantwoordelijk zijn voor de communicatie en coördinatie van de organisatie naar de vrijwilliger en vice versa
- verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het waarderingsbeleid en realisatie van de rechten van de vrijwilligers en hierop voor alle betrokken partijen aanspreekbaar zijn
- op adequate wijze de belangen van de onder hun verantwoordelijkheid functionerende vrijwilligers behartigen

Beroepskrachten zijn zich ervan bewust dat vrijwilligers hun werkzaamheden soms buiten de reguliere kantoortijden verrichten en houden daar zoveel mogelijk rekening mee. Dat wil zeggen: waar nodig zal de beroepskracht ook buiten de reguliere kantoortijden aanwezig dan wel bereikbaar zijn.

### **3. Procedure werving, selectie en introductie van vrijwilligers**

Werving van vrijwilligers vindt plaats via plaatselijk huis aan huisbladen, wijkkranten, de vrijwilligers vacaturebank, sociale media en door middel van netwerken. Selectie en intakegesprek vindt plaats op de locatie waar de vrijwilliger de werkzaamheden gaat uitvoeren, door de beheerder en of de cluster coördinator van deze locatie. Tijdens het intakegesprek worden wederzijdse wensen, behoeften verwachtingen en eventuele drempels inzichtelijk gemaakt. Tijdens een proefperiode kunnen vrijwilligers kennismaken met het werk, andere medewerkers (vrijwilligers, beroepskrachten en stagiaires) en met de organisatie in het geheel. Na de proefperiode worden de ervaringen over en weer besproken en worden er afspraken gemaakt over hoe de vrijwilliger het beste aan de slag kan. Bij werving en selectie van vrijwilligers gaat het in de eerste instantie om de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. In de Vrijwilligersovereenkomst zijn de proefperiode en de bevestiging van de samenwerking vastgelegd.

### **4. Regelingen en voorzieningen**

#### **4.1 Begeleiding en scholing**

Voor bepaalde functies kan het nodig zijn dat vrijwilligers specifiek geschoold worden. Indien van toepassing worden bij aanneming afspraken gemaakt over hetgeen aan scholingseisen of wensen bestaat. Vooralsnog valt te denken aan BHV of IVA e.d. Indien aan een vrijwilliger een dergelijke scholing wordt opgelegd, worden de kosten door Maatvast vergoed.

Maatvast heeft de intentie om in 2015 een behoefte inventarisatie bij de vrijwilligers te doen om te komen tot een passend scholingsaanbod, voor iedere vrijwilliger die daar interesse in heeft.

#### **4.2 Verzekeringen**

De gemeente Haarlemmermeer heeft voor alle vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de gemeentegrenzen een wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen verzekering afgesloten.

#### 4.3 Materiele voorzieningen en kostenvergoeding

Maatvast voorziet de werkplekken in principe van alle materialen en attributen die nodig zijn om activiteiten waarvoor de vrijwilliger is aangenomen goed te kunnen uitvoeren. Indien er extra materialen nodig zijn kan de vrijwilliger kosten die gemaakt zijn om materiaal aan te schaffen declareren, indien vooraf toestemming is verleend door de beroepskracht. Maatvast hanteert indien van toepassing, de wettelijk toegestane reiskosten vergoeding. Deze is op te vragen bij de cluster coördinator.

#### 4.4 Waardering

Tegenover het verrichten van werkzaamheden op vrijwillige basis bestaat bij Maatvast in principe geen geldelijke vergoeding. Waardering voor de inzet van vrijwilligers wordt op andere manieren gegeven. Naast persoonlijke ontwikkeling zorgt de organisatie voor goede werkomstandigheden, goede sfeer en persoonlijke aandacht en naast een jaarlijkse attentie de viering van de “Maatvast dag van de vrijwilliger” op de laatste woensdag in mei.

#### 4.5 Klachten en geschillen

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Hieruit kunnen klachten en geschillen ontstaan. Deze kunnen ontstaan tussen vrijwilligers onderling en in de contacten tussen vrijwilligers en beroepskrachten, klanten en bezoekers van de organisatie. Maatvast hanteert voor vrijwilligers de volgende procedure:

1. De eerste aanspreekpersoon bij klachten of geschillen is de verantwoordelijke beheerder.
2. Is de beheerder zelf partij in het conflict of biedt volgens een der partijen de beheerder onvoldoende uitkomst, dan kan contact op worden genomen met de cluster coördinator.
3. Is de cluster coördinator zelf partij in het conflict of biedt dit volgens een der partijen de cluster coördinator onvoldoende uitkomst, dan kan er een schriftelijke klacht ingediend worden bij de directeur.
4. In bepaalde situaties kan de vrijwilliger een onafhankelijke vertrouwenspersoon van de organisatie raadplegen en via deze desgewenst contact zoeken met de klachtencommissie.

Klachten en geschillen dienen discreet te worden behandeld. Om verbeterpunten te kunnen genereren worden klachten en geschillen geregistreerd en jaarlijks (geanonimiseerd) geëvalueerd door de directeur met de Ondernemingsraad. Indien van toepassing zal voor het bijstellen van de klachten en geschillen procedure of het vrijwilligersbeleid rekening worden gehouden met hetgeen via deze procedure is binnengekomen.

## 5. Beëindiging samenwerking

Bij beëindiging van de samenwerking heeft de beheerder/cluster coördinator een afrondend gesprek met de vertrekkende vrijwilliger. Hierin komen o.a. de tevredenheid en eventuele verbeter suggesties voor de organisatie aan de orde. De beëindiging van de samenwerking kan, indien gewenst, formeel schriftelijk bevestigd worden in een brief waarin de inzet en periode van de werkzaamheden van de betreffende vrijwilliger worden vastgelegd. Eventueel kan een getuigschrift, om bij een CV te voegen, ondertekend door de directeur worden uitgereikt waarin opgenomen de activiteiten die de vrijwilliger heeft uitgevoerd.