

VRIJWILLIGERSBELEID SWS WELZIJN EN WELZIJN E25

INHOUD

1. INLEIDING	2
2. ORGANISATIE.....	2
3. ORGANISATIESTRUCTUUR.....	3
4. VISIE EN BELEIDSUITGANGSPUNTEN	3
5. DE ALGEHELE COÖRDINATIE	5
6. WERVEN EN SELECTIE VAN VRIJWILLIGERS	7
7. TAKEN, BEVOEGDHEDEN EN VERANTWOORDELIJKHEIDSVERDELING.....	9
8. GEDRAGSCODE BEROEPSKRACHTEN NAAR VRIJWILLIGER	10
9. INWERKEN EN BEGELEIDEN VAN VRIJWILLIGERS	12
10. VERZEKERINGEN.....	13
11. VERGOEDINGEN	13
12. ATTENTIE- EN WAARDERINGSBELEID.....	14
13. VRIJWILLIGERSRAAD	16
14. TEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	16
15. KLACHTEN & GESCHILLEN	17
16. INFORMATIE EN COMMUNICATIE.....	17
17. ADDITIONELE WERKNEMERS VERSUS VRIJWILLIGERS	17
18. ARBO-WET.....	18
19. ARBEIDSTIJDENWET	18
20. VERTREK VRIJWILLIGER.....	18

1. INLEIDING

De Stichtingen Welzijn Schiedam en Welzijn E25 zijn op dit moment werkzaam in Schiedam, Westland, Hoek van Holland, Midden Delfland, Hellevoetsluis en Maassluis. De stichtingen richten zich op het bevorderen van de sociale samenhang en het versterken van de zelfredzaamheid van de inwoners van de werkgebieden.

Dagelijks leveren de medewerkers van de stichtingen een bijdrage aan de verbetering van de lokale samenleving in Schiedam, Westland, Hoek van Holland, Midden Delfland, Hellevoetsluis en Maassluis. Doelgericht wordt hieraan gewerkt door mensen te motiveren om te participeren, door kinderen en volwassenen ontwikkelingskansen te bieden, door jongeren te begeleiden, door ontmoetingen tussen mensen mogelijk te maken en door de diversiteit tussen mensen als inspiratiebron te gebruiken. Dat werk wordt uitgevoerd door in totaal 200 medewerkers, 300 vrijwilligers en meer dan 100 vakkrachten.

Vaak wordt in het werk samengewerkt met anderen, professionele instellingen op verschillende beleidsterreinen maar ook talrijke bewonersgroepen. De stichtingen opereren als spin in een maatschappelijk netwerk en richten zich in het bijzonder op het ontwikkelen van kansen en het creëren van mogelijkheden.

2. ORGANISATIE

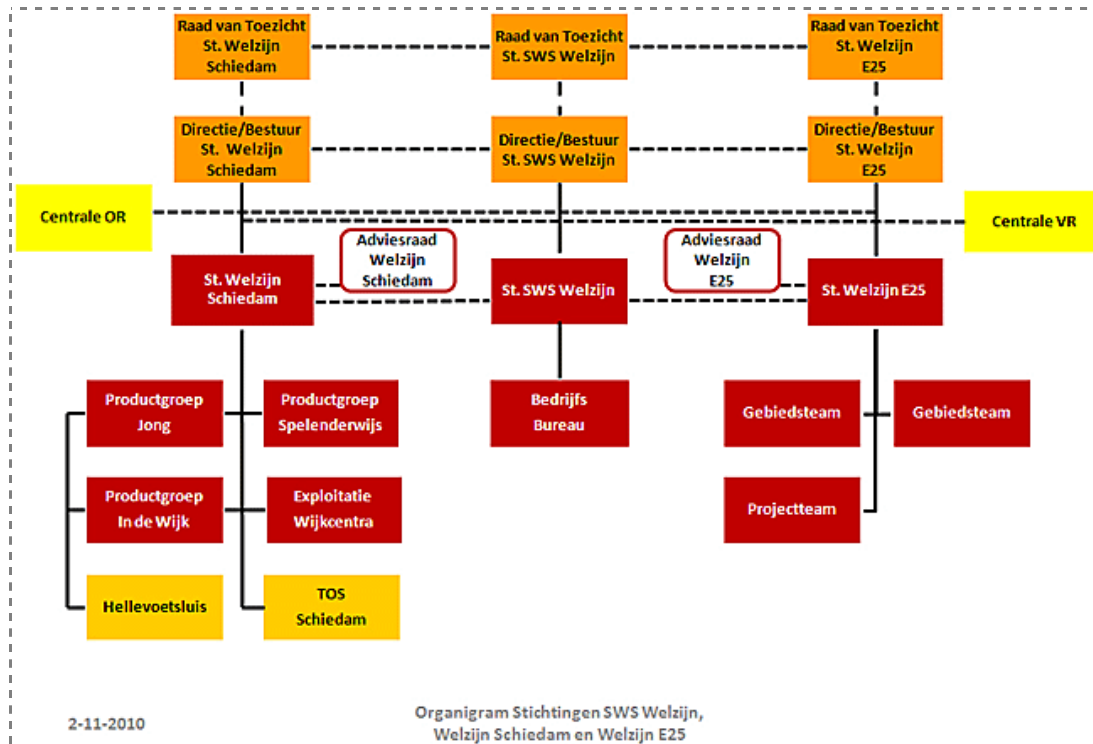
SWS Welzijn is georganiseerd in drie productgroepen. SWS Spelenderwijs, het peuter- en kinderwerk, richt zich op de leeftijdsgroep tot 12 jaar. Het omvat ondermeer peuterspeelwerk en voor- en vroegschoolse educatie, naschoolse activiteiten op allerlei gebied en vakantieactiviteiten. SWS Jong, het tiener- en jongerenwerk, richt zich op de groep tussen 12 en 23 jaar en omvat naast het jongerenwerk in Schiedam ook het buurtsportwerk in Schiedam, het mentoraatsproject Jongeren aan Zet en het project Individuele Jongerenbegeleider. Verder valt het jongerenwerk in Hellevoetsluis onder SWS Jong. SWS In de Wijk, het wijkwerk, heeft de volwassenen tot doelgroep en organiseert cursussen en ontmoetingen in de wijkcentra maar ondersteunt en begeleidt ook bewonersinitiatieven. SWS Welzijn kent tevens het project Thuis op Straat (TOS) in Schiedam.

Welzijn E25 verricht jongerenwerk in het Westland, Maassluis, Midden-Delfland en Hoek van Holland. Het jongerenwerk richt zich op de ondersteuning van jongeren bij hun ontwikkeling naar volwassenheid zodat zij voor zichzelf, hun omgeving en de maatschappij als geheel zo optimaal mogelijk kunnen functioneren.

De stichtingen worden ondersteund door het Bedrijfsbureau en bestaat uit:

1. de afdeling Facilitaire Dienst (beleid)
2. de afdeling Financiën
3. de afdeling P&O
4. de afdeling Kwaliteit
5. en de afdeling PR & Communicatie

3. ORGANISATIESTRUCTUUR



4. VISIE EN BELEIDSUITGANGSPUNTEN

Vrijwilligerswerk binnen het sociaal cultureel werk: vier betekenissen

1. Vrijwilligers leveren een grote bijdrage aan de realisering van de doelstellingen van SWS Welzijn en Welzijn E25.
2. Het werk heeft voor de vrijwilligers zelf een belangrijke sociaal culturele betekenis.
3. Vrijwilligers vormen een menselijke brug naar de wijkbevolking (ambassadeursfunctie).
4. Vrijwilligers verrichten veel inhoudelijke sociaal culturele én ondersteunende taken.

Als richtlijn geldt, dat een vrijwilliger zich minimaal 50 uur per jaar inzet. Er is geen sprake van een dienstverband tussen de stichtingen en vrijwilligers; wel wordt er een vrijwilligersovereenkomst opgesteld. Dit kan verdeeld over het hele jaar zijn, maar ook projectmatig of op incidentele basis bij bijvoorbeeld een evenement.

Wat is vrijwilligersbeleid?

Vrijwilligersbeleid is het totaal aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen de stichtingen tot hun recht te laten komen en hun eigen doelen na te laten streven op een zodanige manier dat ook de doelstellingen van de stichtingen daarmee gediend worden.

Bij voorwaarden wordt al gauw gedacht aan onkostenvergoedingen en verzekeringen. Een minstens zo belangrijk deel is echter een goed zicht op de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en een heldere taakafbakening. Tevens dient er oog te zijn voor de persoonlijke ontplooiing van de vrijwilliger, en het creëren van mogelijkheden tot bijscholing en deskundigheidsbevordering. Tevens moeten inspraak en medezeggenschap vorm krijgen.

Ons vrijwilligersbeleid heeft uitdrukkelijk géén betrekking op:

- personen die in het kader van een maatregel voor additionele werkgelegenheid werkzaam zijn (bijvoorbeeld de voormalige I/D-regeling)
- personen die in het kader van een opleiding stage lopen, evenals maatschappelijk stages
- personen die bij ons in het kader van een werkervaringsplaats gedetacheerd zijn
- personen die in het kader van een alternatieve strafmaatregel werkzaam zijn
- personen die een structurele vergoeding, qua omvang vergelijkbaar met loon, krijgen voor hun werkzaamheden (bijvoorbeeld vakkrachten)
- deelnemers aan activiteiten, bezoekers en/of gebruikers van faciliteiten

De visie van de stichtingen op de rol, betekenis en bijdrage van vrijwilligers

Het werken met vrijwilligers is waardevol voor de stichtingen. De stichtingen laten zien dat iedereen een eigen actieve bijdrage kan leveren aan het versterken van de sociale cohesie én het optimaliseren van de leefbaarheid van de woonomgeving. De stichtingen laten ook zien verstandig met financiële middelen om te gaan: er wordt gekozen om te werken met een middelgrote, professionele, betaalde organisatie en met honderden vrijwilligers die onbetaald werk verrichten.

Onze vrijwilligers zijn zeer betrokken mensen, zowel bij de stichtingen als bij de leefbaarheid in hun buurt/wijk. Iedere vrijwilliger neemt bagage mee. Vrijwilligers geven tijd, gebruiken daarvoor persoonlijke vaardigheden, zetten hun kwaliteiten in en doen dat op grond van persoonlijke interesse. De vrijwilliger wil gewaardeerd worden en niet het gevoel krijgen dat alles op zijn schouders terechtkomt en dat er alleen maar meer gevraagd wordt.

Werken met vrijwilligers is anders dan het werken met professionals. Er is een duidelijke afbakening tussen wat de vrijwilligers doen en wat de professionals doen. Vrijwilligers krijgen zo een kader mee waarbinnen zij hun werk doen. Dat maakt duidelijk wat er van hen verlangd wordt. En het maakt hen mogelijk om redelijk autonoom te werk te gaan. Hoewel vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is, maken vrijwilligers ook voortdurend de afweging of het past in hun tijdsbesteding in relatie tot werk, studie, partner of gezin en zeker zo belangrijk: of zij het nog leuk vinden.

Beschrijving van verschillende soorten vrijwilligers

Er zijn meerdere typen vrijwilligers:

- De volledig zelfstandige vrijwilliger. Dit is de vrijwilliger die, met slechts summiere aanwijzingen van een beroepskracht, volledig zelfstandig activiteiten uitvoert. De beroepskracht blijft echter eindverantwoordelijk voor de activiteit.
- De vrijwilliger met ontwikkelingsbehoeften.

Positie en onderverdeling van de vrijwilligers binnen de organisatie

SWS Welzijn kent drie productgroepen: Peuter- en Kinderwerk (SWS Spelenderwijs), Jongerenwerk (SWS Jong) en Wijkwerk (SWS In de Wijk). Tevens kent SWS Welzijn een aantal projecten: buurtsportwerk, het mentoraatsproject Jongeren aan Zet en het project Individuele Jongerenbegeleider, Jongerenwerk Hellevoetsluis, TOS. Elke productgroep wordt geleid door een manager. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid binnen de productgroepen en projecten ligt bij de coördinatoren/projectleiders/wijkwerkers. De eindverantwoordelijkheid voor de vrijwilligers over de totale productgroep ligt bij de manager.

Welzijn E25 kent naast het jongerenwerk eveneens een aantal projecten zoals, Homecoach, Route E25, Loods E25 en Sport E25. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid ligt bij de teammanagers E25. De eindverantwoordelijkheid voor de vrijwilligers ligt bij de directeur E25.

Exploitatie Wijkcentra & Cursusbureau (EW&C)

Exploitatie wijkcentra: het zorgdragen voor openstelling van vijf wijkgebouwen zodanig dat bezoekers, deelnemers, vrijwilligers en personeel onbelemmerd hun taken kunnen uitvoeren en/of gebruik kunnen maken van de faciliteiten van het wijkcentrum.

Cursusbureau: het cursusaanbod in Schiedam verzorgen en vernieuwen. Het onderhouden van contacten met deelnemers, vakdocenten en vrijwilligers. Het verzorgen van de administratie van het Cursusbureau. Het cursusbureau kent de volgende onderdelen: creatief, cultuur, educatie, gezond en fit recreatie en ontmoeting.

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid ligt bij de hoofdbeheerder. De eindverantwoordelijk voor de vrijwilligers ligt bij de manager EW&C.

Alle vrijwilligers voeren hun werkzaamheden uit onder (bege)leiding van een beroepskracht.

5. DE ALGEGHELE COÖRDINATIE

Wie is verantwoordelijk voor de evaluatie, bij- en vaststellen van het vrijwilligersbeleid?

De verantwoordelijkheid voor het evalueren, bij- en (laten) vaststellen van het vrijwilligersbeleid ligt bij het Hoofd Bedrijfsbureau.

Wie registreert de vrijwilliger en maakt de vrijwilligersovereenkomsten?

Als er een vrijwilliger geselecteerd is, dient er een vrijwilligersovereenkomst te komen. De vrijwilligersovereenkomsten worden door de afdeling P&O gemaakt. De beroepskracht vult daartoe een gegevensformulier in, aan de hand waarvan op de afdeling P&O de overeenkomst gemaakt wordt. De desbetreffende directeur en de vrijwilliger tekenen beiden de overeenkomst. Elke vrijwilliger dient een vrijwilligersovereenkomst te hebben. De teammanagers E25/coördinatoren/projectleiders/hoofdbeheerders/wijkwerkers zijn hiervoor verantwoordelijk.

Moet een vrijwilliger ook een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen?

Ieder vrijwilliger die binnen het vrijwilligerswerk in aanraking komt met de kwetsbare doelgroep zoals de peuters, kinderen, jongeren en gehandicapten dient een geldige Verklaring Omtrent Gedrag te overleggen. De afdeling P&O draagt zorg voor deze administratie. Kosten hiervan wordt door de organisatie vergoed. De VOG wordt bewaard bij de vrijwilligersovereenkomst op de afdeling P&O.

Hoe zit het met de Identificatieplicht bij een vrijwilliger?

Alle geregistreerde vrijwilligers dienen zicht te legitimeren middels een geldig identiteitsbewijs. Een kopie van het identiteitsbewijs wordt bewaard bij het de vrijwilligersovereenkomst op de afdeling P&O.

Wanneer starten de vrijwillige werkzaamheden?

De vrijwillige werkzaamheden kunnen pas starten als er een door beide partijen getekende vrijwilligersovereenkomst is. De teammanagers E25/coördinatoren/projectleiders/hoofdbeheerders/wijkwerkers zijn hiervoor verantwoordelijk.

Wat is de duur van een vrijwilligersovereenkomst en wanneer vindt de evaluatie plaats?

Een vrijwillige overeenkomst mag **maximaal 1 jaar** duren. Daarna wordt er middels een evaluatiegesprek gekeken of er opnieuw een vrijwilligersovereenkomst opgesteld moet worden. Dit is ook het moment waarop er bekeken wordt of er iets in de tijden, dagdelen of vrijwillige werkzaamheden veranderd dient te worden. De teammanager E25/coördinator/projectleider/hoofdbeheerder/wijkwerker is er voor verantwoordelijk dat vrijwilligers niet zonder geldige overeenkomst werkzaamheden verrichten.

Hoe vindt de controle op de overeenkomsten plaats?

Per kwartaal wordt door de afdeling P&O, die de vrijwilligerscontracten aanmaakt, op productgroep per locatie een uitdraai gemaakt van die vrijwilligers, die een geldige overeenkomst hebben met de stichtingen. De lijsten worden per productgroep met een begeleidend schrijven naar de administratie van de betreffende locatie gezonden. De administratie van de locatie legt de lijsten per productgroep voor aan de desbetreffende beroepskracht/begeleider met de vraag of de lijsten kloppen. De beroepskracht/begeleider controleert de lijsten, vullen eventueel aan en/of wijzigen waar nodig en paraferen de lijsten vervolgens voor akkoord. Ze voorzien de lijst van een naam, paraaf en datum en retourneren de lijsten aan de administratie van desbetreffende locatie. Mocht er een naam ontbreken van een vrijwilliger, dan overhandigt de beroepskracht/begeleider gelijk met de lijsten een registratieformulier waar de gegevens van de ontbrekende vrijwilliger opstaan. De administratie van de locatie controleert of de lijsten voorzien zijn van een paraaf, naam en datum van de beroepskracht/begeleider. Vervolgens verwerkt de administratie de wijzigingen, dateert, parafeert de lijsten en stuurt deze terug naar de afdeling P&O. De afdeling P&O controleert of overal een paraaf, naam en datum van de administratie van de betreffende locatie opstaat, maakt nieuwe contracten voor de ontbrekende vrijwilligers, bundelt alle lijsten per productgroep en stuurt deze voorzien van haar paraaf, naam en datum aan de betreffende manager. Tot slot voert de betreffende manager een laatste controle uit, parafeert voor akkoord met naam en datum en stuurt weer terug naar de administratie van de afdeling P&O.

Wie verstrekt en regelt de vrijwilligerskaarten?

Sinds september 2010 verstrekt de stichtingen aan iedere geregistreerde vrijwilliger een vrijwilligerskaart. De vrijwilligerskaart is een pas met grote voordelen. Hiermee krijgen de vrijwilligers toegang tot een compleet pakket van diensten en privileges dat is afgestemd op de wensen van vrijwilligers. Afdeling P&O is verantwoordelijk voor deze administratie.

6. WERVEN EN SELECTIE VAN VRIJWILLIGERS

Wat zijn de criteria, procedures en methodes?

Een goede werving, selectie en introductie van nieuwe vrijwilligers in de organisatie zorgt ervoor dat zij hun kennismaking met de organisatie positief ervaren. Als vrijwilligers merken dat de voorwaarden voor hun werk goed zijn en dat zij gerespecteerd worden, zal dat hun motivatie voor het werk vergroten. Ook respect voor elkaar staat hoog in het vaandel binnen de organisatie. Als organisatie streven we naar diversiteit van ons vrijwilligersbestand (in leeftijd, afkomst en interesses).

Er zijn verschillende manieren van werving:

1. Indirecte werving
2. Gerichte werving

Ad 1 – Indirecte werving

Indirecte werving betekent het scheppen van voorwaarden waarmee de organisatie 'als vanzelf' nieuwe vrijwilligers aantrekt. Daarbij gaat het om voorwaarden die zorgen voor een goede werksfeer en een motiverende omgeving.

Ad 2 – Gerichte werving

Het doel waarvoor de organisatie werft, bepaalt in belangrijke mate de aard van de werving. Wil men het liefst iemand uit de wijk of wil men vooral iemand met een bepaalde deskundigheid?

Gerichte werving kan men onderverdelen in:

- a. **Taakgerichte werving:** het zoeken naar vrijwilligers die min of meer vastliggende taken willen uitvoeren. De werving kan zowel binnen als buiten de doelgroep van het werk plaatsvinden.
- b. **Participatiegerichte werving:** heeft tot doel mensen uit de doelgroep te stimuleren om vrijwilligerswerk te doen. Het komt neer op speuren naar mensen uit de doelgroep die iets willen doen. Vervolgens wordt bekeken welke werkzaamheden voor hen beschikbaar en geschikt zijn. Het streven is 'vrijwilligerswerk op maat'. Het is heel goed denkbaar dat een geheel nieuwe activiteit wordt opgezet om vrijwilligers uit specifieke groepen te werven. Hier is sprake van **sociale activering**.
- c. **Persoonlijke werving:** vormt het grootste deel van de gerichte werving. De meerderheid van vrijwilligers komt via vrienden, familieleden en collega's in het vrijwilligerswerk terecht. De persoonlijke werving vindt dagelijks plaats door vrijwilligers die al actief zijn en door beroepskrachten.

Wervingsacties

Wervingsacties kunnen soms nodig zijn als voor bepaalde activiteiten een relatief groot tekort aan vrijwilligers bestaat. Een wervingsactie kan ook zinnig zijn in het kader van participatiegerichte werving. Een goede voorbereiding is uitermate belangrijk voor een wervingsactie. Men dient daarbij te denken aan:

- a. Analyse van aanbod en belangstelling. *Hoeveel vrijwilligers heeft men nodig, welke capaciteiten moeten zij bezitten, en welke taken dienen zij te vervullen. Is er aan begeleiding, werkruimte en budget gedacht. Hoe groot is de belangstelling voor vrijwilligerswerk?*

- b. Opstellen van het profiel / de taakomschrijving van de nieuwe vrijwilligers. *Ondersteunen zij beroepskrachten bij het uitvoeren van activiteiten of moeten zij zelfstandig projecten uitvoeren? Minimaal aantal uren per week en de eisen die gesteld worden.*
- c. Uitnodigende werving opstellen. *'Vrijwilligers gezocht' is weinig uitnodigend. Wel uitnodigend is bijvoorbeeld een kort verslag van een geslaagde activiteit die een goed beeld geeft van de rol van de vrijwilliger. De afdeling PR & Communicatie kan hier advies in geven.*
- d. Kiezen van middelen. *Naast mondelinge werving kan de stichtingen folders en affiches verspreiden en gebruik maken van de lokale media.*

Wat zijn de uitgangspunten voor werving?

In principe kan iedere inwoner uit het werkgebied van de stichtingen als vrijwilliger aan de slag, mits hij geen dienstverband heeft met de organisatie dan wel als vakkracht werkzaam is en mits hij bereid en in staat is te voldoen aan de volgende algemene voorwaarden:

- het onderschrijven van de doelstellingen van de stichtingen
- beschikt over voldoende vaardigheden om met de doelgroepen om te kunnen gaan
- beschikt over een open en dienstverlenende houding
- bereid zijn tot samenwerken en overleg
- leiding kan en wil accepteren
- afspraken wil maken en zich daaraan houden
- akkoord gaat met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers bij de stichtingen.

Wat zijn selectiecriteria?

De selectiecriteria zijn vastgelegd in de uitgangspunten voor werving én de taakbeschrijving voor de betreffende vrijwillige functie. Bij sommige vrijwilligerswerkzaamheden is een Verklaring Omtrent het Gedrag een vereiste. Zie hiervoor het VOG-protocol op intranet.

Wie is verantwoordelijk voor werving?

De beroepskracht die de vrijwilliger aan gaat sturen is verantwoordelijk voor de werving. De taakbeschrijving is hiervoor de basis en dient per vrijwillige functie aanwezig te zijn. De teammanager E25/coördinator/projectleider/hoofd beheerder/wijkwerker voert controle uit op de werving en controleert of elke vrijwilliger geregistreerd is en een vrijwilligersovereenkomst heeft.

Wie is verantwoordelijk voor de selectie en aanname?

Ook hier is de beroepskracht die de vrijwilliger aan gaat sturen verantwoordelijk. De controle op een correcte selectieprocedure vindt plaats door de teammanager E25/coördinator/projectleider/hoofd beheerder/wijkwerker.

Wie is eindverantwoordelijk voor werving?

De manager is eindverantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers in de betreffende productgroep van SWS Welzijn; de teammanager is eindverantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers binnen Welzijn E25 en de manager Exploitatie Wijkcentra & Cursusbureau is eindverantwoordelijk voor de werving van vrijwilligers binnen de afdeling EW&C.

Evaluatie

In het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO) is er een vraag opgenomen ten aanzien van de introductie.

7. TAKEN, BEVOEGDHEDEN EN VERANTWOORDELIJKHEIDSVERDELING

Controle op taakomschrijvingen

Elke individuele vrijwilliger hoort bij een stichting, productgroep en/of de Facilitaire Dienst. De vrijwilliger valt hiërarchisch onder de (team) manager/projectleider van de productgroep of het Hoofd Facilitaire Dienst. Deze leidinggevende is eindverantwoordelijk voor de werving, selectie, het maken en bevestigen van afspraken met de vrijwilliger. De (team) manager kan deze taken delegeren aan een coördinator c.q. wijkwerker; de projectleider aan een ervaren beroepskracht; de manager EW&C aan een hoofdbeheerder. De begeleiding van de vrijwilligers vindt plaats door ervaren beroepskrachten.

Welke taken voeren vrijwilligers uit?

Duidelijkheid over de taakverdeling tussen vrijwilligers onderling en tussen vrijwilligers en beroepskrachten/vakkrachten is een vereiste. De taken die vrijwilligers binnen de stichtingen verrichten, moeten een heldere relatie hebben met hun persoonlijke ambities en doelstellingen.

Er zijn twee criteria:

1. De taakverdeling moet functioneel zijn met een zo hoog mogelijk rendement voor de organisatie.
2. De taakverdeling moet recht doen aan de kwaliteiten, deskundigheden en liefst ook persoonlijke voorkeuren en wensen van de vrijwilligers.

Wat zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de vrijwilligers?

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de vrijwilligers worden vastgelegd in een taakbeschrijving.

In een taakomschrijving wordt in ieder geval aangegeven:

- Welke activiteiten (wat is het resultaat)
- Welke taken (wat moet een vrijwilliger doen)
- Welke vaardigheden (wat moet een vrijwilliger kunnen)
- Welke kwaliteiten (wat moet een vrijwilliger in huis hebben)
- Welke overige eisen
- Hoe vaak en hoeveel tijd per keer

SWS Welzijn heeft per productgroep/afdeling de volgende taakomschrijvingen, zie intranet SWS

- ✚ Peuterwerk: - vrijwilliger peuterspeelzalen
- ✚ Kinderwerk: - vrijwilliger kinderwerk en
- vrijwilliger begeleider zomerkamp
- ✚ Jongerenwerk: - vrijwilliger jongerenwerk (in ontwikkeling)
- ✚ Wijkwerk: - vrijwilliger wijkwerker (in ontwikkeling)
- ✚ EW&C: -vrijwilliger buffetwerkzaamheden
-vrijwilliger bezorgen interne post
-vrijwilliger facilitaire bedrijf

Welzijn E25 heeft de volgende taakomschrijvingen voor vrijwilligers, zie intranet SWS

- ✚ Vrijwilligers Jongeren Activiteiten Centrum Welzijn E25
- ✚ Vrijwilliger Sport E25 activiteiten Welzijn E25
- ✚ Vrijwilliger Beheer Welzijn E25
- ✚ Vrijwilliger Kunst & Cultuur Welzijn E25
- ✚ Vrijwilliger Facilitair Welzijn E25

Vrijwilliger Chauffeur Amerikaans schoolbus Route25

Aandachtspunten voor het maken van afspraken tussen de beroepskracht en de vrijwilliger:

- Wat is het doel van de activiteit waarbij de vrijwilliger betrokken wordt?
- Welke tijd is nodig voor de uitvoering van de taak?
- Wat is de plaats van handeling?
- Welke deskundigheid en ervaring is nodig?
- Welke technische middelen zijn nodig?
- Zit er voldoende variatie binnen het takenpakket?
- Is er ruimte voor een zekere mate van zelfstandigheid?
- Bestaat er duidelijkheid over de invulling en afbakening?
- Zijn de taken controleerbaar: kunnen gegevens over de uitvoering worden gerapporteerd?
- Kan de vrijwilliger zich in de taken vinden?

8. GEDRAGSCODE BEROEPSKRACHTEN NAAR VRIJWILLIGER

De beroepskrachten van de stichtingen hebben vaak en veelvuldig contact met vrijwilligers. De stichtingen hechten grote waarde aan haar vrijwilligers en ziet graag dat vrijwilligers zich serieus genomen voelen door de beroepskrachten. Om een eenduidige houding te bepalen tegenover de vrijwilligers is het een goede zaak om een aantal spelregels in te stellen voor het werken met vrijwilligers. De beroepskrachten zijn hiervan op de hoogte en houden zich hier zoveel mogelijk aan.

De beroepskrachten van de stichtingen zorgen voor een goede service aan vrijwilligers door:

- telefonische of schriftelijke vragen snel en correct te beantwoorden
- een leidinggevende of een collega in te schakelen als de betreffende vraag niet door hem of haar kan worden beantwoord
- alle klachten volgens de daarvoor geldende klachtenprocedure af te handelen. *Zie voor meer informatie hoofdstuk 15 "Klachtenprocedure".*
- bereikbaar te zijn.

De beroepskrachten laten hun waardering blijken door:

- vrijwilligers te bedanken voor wat 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 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 zonder betutteling
- oplossing van knelpunten
- oplossing van conflicten
- nakomen van gemaakte afspraken
- snelle betaling van declaraties.

Daarnaast worden de vrijwilligers in de organisatie vertegenwoordigd door de Vrijwilligersraad. Zie voor meer informatie in hoofdstuk 13.

9. INWERKEN EN BEGELEIDEN VAN VRIJWILLIGERS

Door wie wordt een vrijwilliger ingewerkt?

De vrijwilliger wordt ingewerkt door de beroepskracht die aan de betreffende vrijwilliger is gekoppeld.

Wat behoort tot het inwerkprogramma?

Het volgende wordt in ieder geval met de vrijwilliger besproken:

- Kennismaken met collega's op de locatie
- Consumpties
- Huisregels
- Gedragscode
- Vrijwilligersraad
- Ziekteverzuim
- Taakbeschrijving
- Vrijwilligersovereenkomst en –vergoeding
- Klachtenprocedures
- Evaluatiegesprekken

Informatie over de organisatie kan de vrijwilliger nalezen op de website. De informatie over het organisatiebeleid kan de beroepskracht downloaden van intranet voor de vrijwilliger.

Proefperiode

Het eerste 40 uur wordt gezien als een proefperiode. Gedurende die periode wordt het inwerkprogramma doorlopen. Bij gebleken geschiktheid wordt er een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aangevraagd en een vrijwilligersovereenkomst gesloten.

Hoe vaak wordt de vrijwilliger begeleid?

De vrijwilliger wordt tijdens de proefperiode intensief begeleid door de betreffende beroepskracht. Daarna vindt begeleiding plaats op verzoek van de vrijwilliger of op initiatief van de beroepskracht, zo vaak en zo veel als dit nodig is. De teammanager E25/coördinator/projectleider/wijkwerker/hoofd beheerder kan hier aanwijzingen in geven of vaste afspraken voor het betreffende team maken.

10. VERZEKERINGEN

Hoe is de vrijwilliger verzekerd?

De vrijwilligers van de organisatie vallen onder de dekking van de volgende verzekeringen:

- Ongevallenverzekering
- Wettelijke aansprakelijkheid

11. VERGOEDINGEN

Wordt er een vergoeding toegekend?

De organisatie kent twee soorten vrijwilligers waar het vergoedingen betreft:

De vrijwilliger zonder vergoeding

Deze vrijwilligers ontvangen geen vrijwilligersvergoeding. Wel kunnen gemaakte onkosten onder overlegging van een bewijsstuk en na toestemming van de begeleidende beroepskracht gedeclareerd worden.

De gildevrijwilliger

Deze vrijwilliger heeft een bepaalde opleiding, kundigheid en/of vakmanschap. De gildevrijwilliger draait bijvoorbeeld een cursus of een activiteit zoals een vakkracht dat doet.

Er zijn twee soorten gildevrijwilligers:

Voor gildevrijwilligers jonger dan 23 jaar

- a) Vergoeding € 7,50 per dagdeel.
- b) Een dagdeel wordt vastgesteld op minimaal 3 en maximaal 4 uur, inclusief onkosten
- c) Maximaal 20 dagdelen per maand is, dus niet meer dan € 150,00 per maand
- d) Maximaal 200 dagdelen per jaar, dus niet meer dan € 1.500,00 per jaar

Voor de gildevrijwilligers van 23 jaar en ouder

- e) Vergoeding € 9,00 per dagdeel.
- f) Een dagdeel wordt vastgesteld op minimaal 2 en maximaal 4 uur, inclusief onkosten
- g) Maximaal 16 dagdelen per maand, dus niet meer € 150,00 per maand
- h) Maximaal 166 dagdelen per jaar, dus niet meer € 1.500,00 per jaar

Gildevrijwilligers mogen niet meer dan € 150,00 per maand uitbetaald krijgen en maximaal € 1500,00 per jaar.

Hoe wordt de vergoeding uitbetaald?

De vrijwilliger vult (eventueel samen met de beroepskracht) een declaratieformulier in. De declaratieformulieren zijn te downloaden van intranet. De declaratie wordt ondertekend door de vrijwilliger en voor akkoord ondertekend door de betreffende beroepskracht en/of de coördinator/projectleider/hoofd beheerder.

De declaratieformulieren dienen in principe maandelijks ingevuld te worden. De coördinator/projectleider/hoofd beheerder heeft hier een controlerende rol in.

12. ATTENTIE- EN WAARDERINGSBELEID

Hoe is het attentie- en waarderingsbeleid geregeld?

Het attentie- en waarderingsbeleid vormt een belangrijk onderdeel van het gehele vrijwilligersbeleid. Zaken als aandacht, feedback en het uitspreken van waardering kunnen niet omgezet worden in procedures, maar dienen deel uit te maken van het reguliere pakket van begeleiding van vrijwilligers door beroepskrachten. Het attentiebeleid voor de vrijwilligers is apart beschreven en is ook te vinden op intranet. Het attentiebeleid houdt het volgende in:

Bij eerste werkdag

Begeleidende beroepskracht kan een bloemetje verzorgen tot max. € 7,50.

Verjaardag

De vrijwilliger ontvangt een kaartje of een bloemetje tot max. € 7,50 van de begeleidende beroepskracht.

Bij behalen van (vak) diploma

Begeleidende beroepskracht kan bloemetje of presentje geven namens SWS tot max. € 25,00.

Geboorte

De vrijwilligers ontvangt een kaartje of een bloemetje tot max. € 25,00 van de begeleidende beroepskracht, eventueel met een huisbezoek.

Bij huwelijk of daarmee gelijkgestelde partnerregistratie

Begeleidende beroepskracht kan bloemetje of presentje geven namens SWS tot max. € 25,00.

Jubilea

Het initiatief tot het geven van een bloemetje of koffie met gebak tot max. € 25,00 met de naaste medewerkers/vrijwilligers ligt bij de begeleidende beroepskracht

Bij huwelijksjubileum 25 Jaar en 40 Jaar (of daarmee gelijkgestelde partnerregistratie)

Begeleidende beroepskracht kan bloemetje of presentje geven namens SWS tot max. € 25,00.

Bij Koninklijke onderscheiding i.v.m. werkzaamheden SWS

Begeleidende beroepskracht kan bloemetje of presentje geven namens SWS tot max. € 25,00.

Indien betrokkene daar prijs op stelt kan een receptie gehouden worden op de locatie van de SWS, waarbij interne en met name externe relaties worden uitgenodigd.

Kosten tot max. € 250,00.

Bij afscheid

De begeleidende beroepskracht kan een bloemetje/presentje tot max. € 50,00 verzorgen. In overleg met betrokkenen kan de begeleidende beroepskracht besluiten of andere passende initiatieven tot de mogelijkheden behoren.

Ziekte

Bij langdurige ziekte en/of slechte vooruitzichten bij een ernstige ziekte vindt er (indien gewenst) een huisbezoek met een bloemetje tot max. € 25,00 plaats door de begeleidende beroepskracht.

Bij overlijden partner en/of verwanten

Begeleidende beroepskracht neemt contact op en stuurt condoleancekaart of verzorgt indien gewenst een bloemstuk tot max. € 25,00.

Bij overlijden

Begeleidende beroepskracht stelt directe collega's en afdeling P&O in kennis en draagt zorg dat - indien noodzakelijk - directe werkrelaties in kennis gesteld worden. Begeleidende beroepskracht neemt contact op met nabestaande(n) en vraagt of prijs gesteld wordt op een rouwadvertentie in de plaatselijke weekkrant. Begeleidende beroepskracht vraagt of prijs gesteld wordt aanwezig te zijn bij de plechtigheid en of er behoefte bestaat om enkele woorden te spreken. Zorgt voor een bloemstuk (in overleg met nabestaanden) max. € 50,00.

De directie laat direct een mededeling uitgaan onder het personeel en stelt een "in memoriam" op dat op intranet en/of internet geplaatst zal worden.

Feestdagen

Met kerst ontvangen alle vrijwilligers een kerstattentie, mits het budget van de organisatie dit toelaat. De attenties worden centraal ingekocht. De attentie wordt verstrekt voor zover deze fiscaal toegestaan is aan iedere vrijwilliger die op dat moment een geldende overeenkomst heeft. Eenmaal per jaar zullen alle vrijwilligers samen met het beroepspersoneel kunnen deelnemen aan een gezamenlijk feest.

Representatie namens de SWS

De vrijwilligers die naar een bijeenkomst gaan ter gelegenheid van een afscheid, jubileum, opening o.i.d. van een relatie en daar de SWS representeren dienen in overleg met directie en andere leidinggevenden zorg te dragen dat er één bloemetje en/of presentje overhandigd kan worden namens de SWS Welzijn. Kosten tot max. € 35,00.

Consumptie

De vrijwilligers kunnen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden binnen onze locaties gratis koffie en thee drinken en hebben per dagdeel (3 uur) recht op twee gratis non alcoholische drankjes. Dit gebeurt via een bonnensysteem. De bonnen zijn alleen tijdens het betreffende dagdeel geldig en zijn niet overdraagbaar.

Deelname cursussen

De vrijwilligers mogen – na de inwerkperiode - eenmaal per seizoen met 50% korting deelnemen aan een door SWS Welzijn georganiseerde cursus.

Vrijwilligerskaart

Alle geregistreerde vrijwilligers ontvangen een vrijwilligerskaart. Met de Vrijwilligerskaart in de hand gaan veel dingen een stuk gemakkelijker. Het helpt vrijwilligers bij het uitvoeren van hun vrijwilligerswerk en geeft ze allerlei prettige en leuke voordelen in het dagelijkse leven. Zoals het volgen van opleidingen of gratis workshops, een vraagbaak over persoonlijke ontwikkeling, fiscale en juridische zaken of arbeidsomstandigheden. Maar ook met een flinke korting naar de sauna, een concert of met de kinderen naar de dierentuin.

Werving & Selectie

Vrijwilligers kunnen reageren op interne vacatures, die regelmatig binnen de stichtingen uitgezet worden. Als een vrijwilliger voldoet aan de functievereisten, wordt deze uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek.

Niet genoemde evenementen

Bij onverhoopt hierboven niet vermelde evenementen dient de begeleidende beroepskracht contact op te nemen met de directie. De directie zal hierin beslissen.

Bovengenoemde attenties mogen niet vervangen worden door een bedrag in geld.

13. VRIJWILLIGERSRAAD

Hoe is inspraak en/of medezeggenschap vormgegeven?

Vrijwilligers zijn mede de ogen, oren en handen van de beroepskrachten en de organisatie. Medezeggenschap van de vrijwilligers is daarom gewenst. Voor inspraak van vrijwilligers bestaat geen wettelijke basis. De organisatie hecht er uiteraard wel waarde aan dat de vrijwilligers vertegenwoordigd worden binnen haar organisatie. Dit gebeurt in de Vrijwilligersraad. De Vrijwilligersraad wordt gevormd door vrijwilligers vanuit de diverse locaties en diverse productgroepen. De rechten, plichten, en procedures van de Vrijwilligersraad zijn vastgelegd in het reglement.

14. TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Hoe wordt de tevredenheid van de vrijwilliger gemeten?

Om een vrijwilliger te binden is het belangrijk om de vrijwilligers serieus te nemen. Er dient gekeken te worden of de vrijwilliger wel tevreden is binnen de organisatie. Wat vinden zij van het werk en de begeleiding? Hoe ervaren zij de samenwerking met beroepskrachten? En wat vinden zij van de faciliteiten? Als organisatie hierop zo goed mogelijk in te spelen, vindt er tweejaarlijks een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO) plaats onder de geregistreeerde vrijwilligers. De coördinatie van het VTO ligt bij de afdeling P&O in samenwerking met de afdeling Kwaliteit.

Hoe wordt de tevredenheid van de medewerkers gemeten over de vrijwilligers?

De beroepskrachten/begeleiders worden middels een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) bevraagd over de tevredenheid met betrekking tot het werken met vrijwilligers. De afdeling P&O is verantwoordelijk voor de uitvoering van het MTO.

De uitkomsten van de drie onderzoeken worden gebruikt om de organisatie continue te verbeteren.

15. KLACHTEN & GESCHILLEN

Wat te doen bij klachten en geschillen?

Bij klachten en geschillen richt de vrijwilliger zich in eerste instantie tot de beroepskracht (begeleider). Bij geschillen tussen de vrijwilliger en de beroepskracht (begeleider) wordt het geschil voorgelegd aan de manager. Gezamenlijk wordt er gezocht naar een gepaste oplossing.

Is er een klachtenprocedure?

Ja, de algemene klachtenprocedure van de stichtingen is ook op de vrijwilligers van toepassing. Alle klachten dienen volgens de daarvoor geldende klachtenprocedure af te handelen.

Hoe te handelen bij een geschil?

Er kan een geschil zijn tussen vrijwilligers, tussen vrijwilligers en beroepskrachten en tussen de organisaties. Een geschil kan op twee manieren ingediend worden:

1. Zoals bij een klacht kan een conflict middels de klachtenprocedure ingediend worden. De klacht komt zowel bij desbetreffende manager als bij de directeur binnen. Gezamenlijk wordt er gezocht naar een gepaste oplossing.
2. Als een geschil dreigt uit de hand te lopen, dan dient de beroepskracht, danwel de manager hierbij meteen ingeschakeld te worden.

Het Klachtenprotocol, de Gedragscode en de Huisregels zijn te downloaden van intranet.

16. INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Op welke wijze worden vrijwilligers geïnformeerd over zaken die hun werk betreffen?

De begeleidende beroepskracht informeert de vrijwilliger tijdig en volledig over zaken die de vrijwilliger nodig heeft om de vrijwillige werkzaamheden goed uit te kunnen voeren.

Op welke wijze worden vrijwilligers geïnformeerd over zaken die de organisatie betreffen?

Hiervoor ontvangt de vrijwilliger informatie van de betreffende beroepskracht. Tevens worden er in elke locatie mededelingenborden geplaatst voor vrijwilligers. Ook de Vrijwilligersraad informeert de vrijwilligers over zaken die de stichtingen betreffen.

Op welke wijze worden de vrijwilligers geïnformeerd over interne vacatures?

De interne vacatures zullen in elke locatie op publicatieborden gehangen worden die voor iedereen toegankelijk zijn.

17. ADDITIONELE WERKNEMERS VERSUS VRIJWILLIGERS

Hoe wordt het onderscheid aangebracht tussen taken van vrijwilligers en taken van additionele werknemers?

Het is belangrijk om de taken en bevoegdheden van enerzijds de additionele werknemers en anderzijds de vrijwilligers af te spreken en vast te leggen. Hiermee is ook een duidelijk onderscheid aan te geven.

Als vrijwilligers en additionele werknemers dezelfde taken uitvoeren dienen beslissingen (onder leiding van de beroepskracht) gezamenlijk genomen te worden.

18. ARBO-WET

Vallen vrijwilligers ook onder de Arbo-wet?

Vrijwilligers vallen, evenals de beroepskrachten, onder de Arbo-wet. De organisatie neemt hiervoor alle maatregelen die nodig zijn om het werk op een veilige en verantwoorde manier uit te voeren. De maatregelen op het gebied van Arbo-wet zijn te vinden op intranet of op te vragen bij de afdeling P&O.

19. ARBEIDSTIJDENWET

Vallen de vrijwilligers onder de Arbeidstijdenwet?

Ja, ook de vrijwilligers vallen onder de regels van de arbeidstijdenwet, evenals de beroepskrachten. De organisatie kan door de arbeidsinspectie hierop gecontroleerd worden.

20. VERTREK VRIJWILLIGER

Op welke wijze vindt feedback plaats bij het vertrek van een vrijwilliger?

Vrijwilligers worden bij zijn/haar vertrek gevraagd om feedback. De beroepskracht/begeleider gebruikt hiervoor het formulier "Exit gesprek vrijwilliger", deze is te downloaden van intranet. De afdeling P&O verzamelt de exitgesprekformulieren en de uitkomsten worden gebruikt om de organisatie continue te verbeteren.

Hoe wordt de overdracht geregeld bij vertrek van vrijwilliger?

De beroepskracht/begeleider zorgt ervoor dat bij vertrek van vrijwilliger tijdig de overdracht van taken en verantwoordelijkheden wordt gedaan, middels een overdrachtdossier.

Hoe wordt het verloop van de vrijwilligers bijgehouden?

De administratie van de afdeling P&O maakt maandelijks per productgroep/afdeling/werkgebied een rapportage van de aantallen om het verloop inzichtelijk te maken. *Zie hoofdstuk 5 "Hoe vindt de controle op de overeenkomst plaats?"*.

Kan een vrijwilliger een om een certificaat vragen bij zijn/haar vertrek?

Vrijwilligers doen hun best voor anderen. Het is vaak een leerzame en leuke ervaring die een goed gevoel geven. Als dank hiervoor verstrekt de organisatie op verzoek van de vrijwilliger een vrijwilligerscertificaat. Afdeling P&O verstrekt in overleg met de beroepskracht een certificaat aan de vrijwilliger.