



Vrijwilligersbeleid

1. Algemene inleiding	4
<i>a. Doelstelling van de stichting</i>	4
<i>b. Totstandkoming van het vrijwilligersbeleid</i>	4
<i>c. Kader voor beleid</i>	4
2. Visie en beleidsuitgangspunten	4
<i>a. Definitie van vrijwilligerswerk</i>	4
<i>b. Visie op vrijwilligerswerk</i>	5
3. Functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheidsverdeling	5
4. Werving en selectie van vrijwilligers	
<i>a. Selectiecriteria</i>	6
<i>b. Werving</i>	6
5. Inwerken en begeleiden van vrijwilligers	7
6. Organisatorische voorwaarden en regelingen	7
<i>a. Vrijwilligersverzekering</i>	7
<i>b. Onkostenvergoeding</i>	7
<i>c. ARBO-zorg</i>	7
<i>d. Waarderingsbeleid</i>	8
<i>e. Consumpties</i>	8
7. Begeleiding en scholing	8
a. Werkoverleg	8
b. Voortgangsgesprekken	9
c. Training/deskundigheidsbevordering	9
d. Geschillenregeling	9
8. Vastleggen van afspraken: overeenkomsten, VOG e.d.	9
a. Overeenkomst	9
b. Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en geheimhoudingsverklaring	9
c. Ziekmelding/afmelding om andere redenen	10
d. Beëindiging overeenkomst	10
9. Bescherming persoonsgegevens	10

Bijlage A: Coherente Klachtenregeling
Bijlage B: Vrijwilligersovereenkomst
Bijlage C: Functieomschrijving vrijwilligerswerk
Bijlage D: Samenvatting vrijwilligersbeleid
Bijlage E: Enkele en incidentele inzet
Bijlage F: AVG
Bijlage G: Intakeformulier vrijwilligers
Bijlage H: Werkgroepen
Bijlage I: VOG
Bijlage J: Re-integratievrijwilligerswerk
Bijlage K: Declaratieformulier reiskosten

1. Algemene inleiding

a. doelstelling van de stichting

Coherente heeft als doelstelling het ontwikkelen, (doen) uitvoeren en in stand houden van welzijnsactiviteiten. Zij zet zich in om het welzijn en de participatie van inwoners te bevorderen. Dit doet zij door hen te faciliteren, begeleiding en ondersteuning te bieden bij het inrichten en zelf vormgeven van hun sociale en maatschappelijk leven. Coherente stimuleert hen tevens elkaar onderlinge steun te bieden waar nodig.

Coherente is een slagvaardige, brede en professionele welzijnsorganisatie. Veel inwoners van Ouder-Amstel maken gebruik van de verschillende diensten en activiteiten en/of leveren zelf een bijdrage als vrijwilliger.

b. Totstandkoming van het vrijwilligersbeleid

De context waarin Coherente werkt verandert sterk. Per 1 januari 2015 kent Nederland nieuw beleid in het Sociaal Domein, waarin participatie, zelfredzaamheid, bezuinigingen, transities en decentralisaties belangrijke begrippen zijn. Informele zorg wordt gestimuleerd, waar vrijwilligers een groot aandeel in hebben. Vrijwilligerswerk wordt tevens ingezet als leerwerktraject, dagbesteding en tegenprestatie voor bepaalde doelgroepen. Dit heeft ook invloed op de inzet van vrijwilligers bij Coherente.

Coherente heeft een jarenlange traditie met de inzet van vrijwilligers. De veranderingen in het Sociaal Domein vragen echter om de kaders van het vrijwilligerswerk binnen de stichting verder te verduidelijken. Dit document biedt zowel de stichting als de vrijwilliger heldere afspraken omtrent de rechten en plichten van alle betrokken partijen.

c. Kader voor beleid

Door het voeren van vrijwilligersbeleid wil de stichting ook voor vrijwilligers een goede werkgever zijn en aan geldende kwaliteitseisen voldoen. Vrijwilligers hebben recht op verzekeringen en goede en veilige arbeidsomstandigheden volgens de Arbo-wet. Ook is het belangrijk om nauwkeurig met de persoonsgegevens van onze vrijwilligers om te gaan, volgens de privacy wet (AVG). Wel houdt de stichting in acht dat het gaat om een afsprakenlijst die uitnodigend moet zijn om het vrijwilligerswerk te verrichten. Het beleid mag geen drempel zijn, maar moet inspireren.

Mensen die een enkele maal of incidenteel vrijwilligerswerk verrichten, vallen ook onder het vrijwilligersbeleid, maar kennen een afwijkende regeling betreft inwerken, begeleiding en scholing, overeenkomsten en waarderingsbeleid (zie bijlage E).

Coherente kent nog een andere vorm van inzet, de werkgroep. De werkgroep is een zelfstandig functionerende groep mensen, ondersteund door Coherente. Binnen de werkgroep zijn er structurele

vrijwilligers en deelnemers, waarvan een aantal incidenteel vrijwilligerswerk uitoefenen. Meer informatie hierover is te vinden in de bijlage 'Werkgroepen' (zie bijlage H).

Mensen die in opdracht van gemeente Ouder-Amstel vrijwilligerswerk verrichten, zogenoemd re-integratie vrijwilligerswerk, vallen ook onder het vrijwilligersbeleid, maar kennen een afwijkende regeling betreft inwerken, begeleiding en scholing, overeenkomsten en waarderingsbeleid (zie bijlage J).

2. Visie en beleidsuitgangspunten

a. Definitie van vrijwilligerswerk

Volgens een definitie die nationaal en internationaal is aanvaard, wordt onder vrijwilligerswerk verstaan: *'werk dat in georganiseerd verband onverplicht en onbetaald verricht wordt voor anderen of voor de samenleving'*.

Een vrijwilliger doet zijn werk in of vanuit een organisatie. Hierin onderscheidt het vrijwilligerswerk zich van activiteiten die mensen in de privé sfeer doen. Als iemand vanuit een hulpdienst boodschappen voor iemand anders doet, dan heet dat "vrijwilligerswerk". Doet hij precies hetzelfde privé voor zijn buurvrouw, dan doet hij dat uit vrije wil maar het is geen vrijwilligerswerk.

Een vrijwilliger werkt *onverplicht en onbetaald*. Het heeft natuurlijk ook voor de persoon zelf iets te betekenen, maar hij doet het eerst en vooral omdat andere mensen of de samenleving er profijt van hebben. Daarin onderscheidt het vrijwilligerswerk zich van allerlei dingen die mensen doen puur omdat ze er zelf voordeel van hebben of genoeg aan beleven. Wie als speler meedoet aan een toneelvereniging is geen vrijwilliger. Wie bij diezelfde vereniging penningmeester is, is dat wel.

b. Visie op vrijwilligerswerk

Vrijwillige inzet is een belangrijk thema binnen Coherente. Het welzijnsdoel "maatschappelijke inzet" streeft ernaar dat burgers bereid zijn zich voor anderen in te zetten. Vrijwilligers zijn binnen Coherente zowel medewerker als doelgroep. Coherente heeft aandacht voor haar interne vrijwilligers, die op heel verschillende terreinen actief zijn. Variërend van burenhulp tot barmedewerkers, van huisbezoeken afleggen tot hulp in de administratie; Coherente kan niet zonder haar vrijwilligers. Een prettige en open sfeer, goede communicatie en heldere afspraken zijn voorwaarden om vrijwilligers een goede "werkplek" te kunnen bieden.

Coherente heeft daarnaast ook een taak voor alle (mogelijke) vrijwilligers in Ouder-Amstel; vrijwilligerswerk onder de aandacht brengen, stimuleren, de digitale vrijwilligers vacaturebank, het organiseren van cursussen en workshops. In 2009 is binnen Coherente een staftaak "vrijwillige inzet" ingesteld, om adequaat op de verschillende ontwikkelingen te kunnen inspelen. Dit heeft geresulteerd in het 'Coördinatiepunt Vrijwillige Inzet'.

3. Functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheidsverdeling

Aan de vrijwilliger worden de plaats en de functie binnen de activiteit/het project uitgelegd. De verantwoordelijke beroepskracht van het desbetreffende project waar de vrijwilliger aan de slag gaat, is belast met de coördinatie en inwerkbegeleiding van de vrijwilliger. De vrijwilligers staan onder directe verantwoordelijkheid en begeleiding van deze beroepskracht. Deze maakt met hem alle afspraken.

Elke functie binnen het vrijwilligerswerk bij Coherente heeft een summier taakomschrijving met werkafspraken. Deze zijn onderdeel van de bijhorende vrijwilligersovereenkomst en functieomschrijving (bijlage C).

Budget/werkgeld en vrijwillige inzet per activiteit.

Vrijwilligers hebben voor een aantal activiteiten de verantwoordelijkheid met betrekking tot inkoop, innen van contributie en het beheer/verantwoording van een budget. De hoogte van dit budget wordt in overleg vastgesteld. Wanneer mogelijk worden per activiteit twee vrijwilligers ingezet, die samen zorg dragen voor de (kas)verantwoording en elkaar kunnen vervangen.

4. Werving en selectie van vrijwilligers

a. Selectiecriteria

Vrijwilligerswerk is niet verplichtend maar zeker ook niet vrijblijvend. Iedereen die als vrijwilliger bij de stichting actief wil worden moet voldoen aan de volgende algemene voorwaarden:

- hij onderschrijft de doelstelling van de stichting en voert zijn taak uit binnen bestaand beleid;
- accepteert leiding;
- is bereid tot samenwerken en overleg;
- is bereid zich voor een bepaalde periode of taak te verbinden;
- komt afspraken na;
- gaat akkoord met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers binnen de stichting, zoals vermeld in dit document en de vrijwilligersovereenkomst;
- legt verantwoording af over het werk;
- discrimineert niet;
- ondertekent een geheimhoudingsverklaring indien hij te maken krijgt met privacygevoelige informatie. Deze is onderdeel van de vrijwilligersovereenkomst;
- heeft, indien werkzaam in de thuissituatie van, en/of 1-op-1 werkt met cliënt, een verklaring omtrent het gedrag (VOG).
- draagt geen persoonlijke overtuigingen uit en/of werft geen leden voor andere doeleinden

b. Werving

De werving verloopt langs drie sporen:

1. Er moet een functie worden ingevuld. Het profiel wordt vastgesteld. Er wordt geworven.
2. Vrijwilliger biedt zich aan. Er vindt een kennismakingsgesprek plaats met een medewerker. Er wordt een intakeformulier ingevuld (bijlage G).

3. Vrijwilliger via *re-integratie* traject. Deze vrijwilliger wordt aangemeld via klantmanager participatie van de gemeente Ouder-Amstel. De coördinator vrijwillige inzet voert een gesprek en begeleidt de persoon naar vrijwilligerswerk. Dit kan vrijwilligerswerk binnen of buiten Coherente zijn.

De werving kan geschieden door:

- persoonlijke benadering;
- via de vacaturebank van het Coördinatiepunt Vrijwillige Inzet;
- schriftelijke oproep via huis aan huis blad, andere media;
- voorlichtingsbijeenkomsten;
- wervingsfolder;
- via de website of social media van stichting Coherente.

De verantwoordelijkheden voor de wervingsprocedure liggen bij de desbetreffende beroepskrachten. Desgewenst kunnen zij ondersteuning vragen aan de coördinator van het Coördinatiepunt Vrijwillige Inzet.

5. Inwerken en begeleiden van vrijwilligers

De verantwoordelijkheden voor de selectieprocedure, het volgen van de proefperiode, de evaluatie daarna en het inwerktraject van de nieuwe vrijwilliger berusten bij de beroepskracht. Deze draagt zorg voor een zorgvuldige besluitvorming.

Na een kennismakingsgesprek wordt een wederzijdse proefperiode afgesproken (gangbaar vier keer). Aan het einde van de proefperiode wordt een (informeel) evaluatiegesprek gehouden. Hierna wordt een vrijwilligersovereenkomst opgesteld.

6. Organisatorische voorwaarden en regelingen

a. vrijwilligersverzekering

De gemeente Ouder-Amstel heeft een vrijwilligersverzekering waarmee de risico's van vrijwilligerswerk zo goed mogelijk worden afgedekt. Het betreft het volgende pakket:

- Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor vrijwilligers
- Aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers
- Aansprakelijkheidsverzekering voor rechtspersonen
- Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers
- Verkeersaansprakelijkheidsverzekering voor rechtspersonen

b. onkostenvergoeding

De stichting vergoedt de kosten die vrijwilligers maken om het werk te kunnen uitvoeren, mits vooraf overeengekomen met de beroepskracht.

Kosten die de vrijwilliger maakt in relatie met door hem verrichte werkzaamheden worden vergoed door degene/het project/de activiteit waarvoor de vrijwilliger zich inzet. Omdat het vaak gaat om relatief kleine bedragen - sommige gebaseerd op kosten die zich pas na langere tijd voordoen – worden bij een aantal activiteiten vaste vergoedingen ontvangen.

Vrijwilligers die diensten verrichten op verzoek van individuele hulpvragers ontvangen (van hen) een onkostenvergoeding die is vastgesteld door de beroepskracht van het betreffende project. Deze staan vermeldt in de functieomschrijving.

Reiskosten worden vergoed als de kosten worden gemaakt direct ten bate van het project. Woon-werkverkeer wordt, gelijk aan de staf van Coherente, niet vergoed.

Indien een vrijwilliger in aanmerking komt voor onkostenvergoeding, moet de eerste maal een kopie identiteitsbewijs worden overhandigd aan Coherente (ivm identificatie Belastingdienst).

c. ARBO-zorg

De Arbo-wet regelt de algemene zorg voor veiligheid, gezondheid en welzijn, op het gebied van de arbeid. Het doel van de Arbo-wet is het garanderen van een acceptabel niveau van veiligheid en gezondheid voor werknemers. Daarom verplicht de Arbo-wet werkgevers om een Arbo-beleid te voeren. En iedereen die werk voor iemand doet, is werknemer. Altijd als er sprake is van werken in een gezagsverhouding is de Arbo-wet van toepassing. Ook binnen het vrijwilligerswerk is sprake van gezagsverhoudingen. De in de Europese Unie gangbare definitie is namelijk dat vrijwilligerswerk 'onbetaald, onverplicht, ten bate van anderen of de samenleving én in georganiseerd verband' plaatsvindt. Vrijwilligers krijgen aanwijzingen of instructies van een ander. Daarom geldt de Arbo-wet ook voor de vrijwillige krachten binnen de stichting. De arbocheck is uitgevoerd in de organisatie en er is voldaan aan de eisen die gesteld worden ten behoeve van de veiligheid van de vrijwilliger tijdens het werken.

d. Waarderingsbeleid

Om de continuïteit van het vrijwilligersbeleid te waarborgen wordt aandacht geschonken aan de werksfeer. Zaken als aandacht, feedback en het uitspreken van waardering kunnen niet omgezet worden in procedures maar maken deel uit van het reguliere pakket van vrijwilligersbegeleiding. Een aantal zaken worden jaarlijks in een plan 'waardering vrijwilligers' vastgelegd, zoals:

- vrijwilligers worden uitgenodigd voor een feestelijke (vrijwilligers) bijeenkomst;
- vrijwilligers ontvangen een attentie, welke wordt uitgereikt tijdens de jaarlijkse vrijwilligersdag of aan het einde van het jaar;
- deelname aan de door Coherente georganiseerde trainingen/deskundigheidsbevordering is voor vrijwilligers gratis.
- vrijwilligers kunnen in bijna alle gevallen kosteloos deelnemen aan de activiteit waarbij zij vrijwilliger zijn. Willen zij ook deelnemen aan andere activiteiten, dan geldt daarvoor de normale deelnemersprijs.

Vrijwilligers die een enkele maal of incidenteel worden ingezet bij een project worden bedankt met een kleine attentie. Zij vallen niet onder het algemene waarderingsbeleid.

Vrijwilligers die op een locatie van Coherente werkzaam zijn, kunnen op kosten van de stichting tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden koffie/thee drinken en, indien beschikbaar, fris (maximaal twee consumpties per dienst, per persoon). Tijdens de werkzaamheden is het voor de vrijwilligers niet toegestaan om alcohol te nuttigen.

7. Begeleiding en scholing

a. Werkoverleg

De stichting biedt aan iedere vrijwilliger begeleiding bij de uitvoering van zijn functie en/of werkzaamheden. De vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding wordt per project vastgesteld. Uitgangspunt is dat er met enige regelmaat (informeel) werkoverleg plaatsvindt met vrijwilligers (individueel of groepsgewijs). Dit werkoverleg wordt in principe begeleid door de beroepskracht.

b. Voortgangsgesprekken

Individuele voortgangsgesprekken vinden niet systematisch plaats. Het initiatief om een voortgangsgesprek te houden kan zowel vanuit de vrijwilliger als vanuit de beroepskracht genomen worden. Bij het gesprek is sprake van wederkerigheid: de vrijwilliger en de beroepskracht hebben een actieve inbreng. Doel van het gesprek is om gezamenlijk vast te stellen welke punten in de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking naar tevredenheid gaan, en kijken waar verbeteringen mogelijk zijn.

c. Training/deskundigheidsbevordering

Het is belangrijk dat vrijwilligers over de nodige kennis en vaardigheden beschikken ten behoeve van de cliënt, het project en/of eigenbelang. Het kan daarom zijn dat de vrijwilliger een training moet volgen. Per functie worden de passende trainingen genoemd in de functieomschrijving. Wanneer de vrijwilliger een functie vervult wordt verwacht dat hij de noodzakelijke deskundigheidsbevordering binnen het eerste jaar van het vrijwilligerswerk afrondt.

d. Geschillenregeling

Stichting Coherente vindt het van groot belang dat eventuele klachten zorgvuldig behandeld worden.

In eerste instantie zal getracht worden een klacht met een laagdrempelige, interne, klachtenbehandeling op te lossen. Verslechtering en/of juridificering van de verhoudingen tussen organisatie en klanten kan hiermee in veel gevallen voorkomen worden.

Ingeval de eerste, interne, klachtenbehandeling niet leidt tot een oplossing, bestaat de mogelijkheid zich te wenden tot een klachtencommissie. Op welke wijze de behandeling van een klacht door een klachtencommissie plaatsvindt is vastgelegd in het document klachtenregeling (bijlage A)

8. Vastleggen van afspraken: overeenkomsten, VOG e.d.

a. Overeenkomst

De gemaakte afspraken tussen stichting en de vrijwilliger worden vastgelegd in een

Vrijwilligersovereenkomst (bijlage B) en functieomschrijving (bijlage C). De vrijwilligersovereenkomst wordt digitaal bewaard in Regicare. De vrijwilliger ontvangt een samenvatting met daarin de belangrijkste punten uit het vrijwilligersbeleid (bijlage D). De nota 'Vrijwilligersbeleid' ligt ter inzage op het kantoor van stichting en staat op de website www.coherente.nl.

In eerste instantie wordt een jaarcontract opgesteld. Met instemming van beide partijen wordt dit na één jaar omgezet in een contract voor onbepaalde tijd, mits het vooruizicht is dat dit vrijwilligerswerk nodig blijft.

b. Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Sommige functies in het vrijwilligerswerk brengen de vrijwilligers in contact met kwetsbare deelnemers in privésferen, of brengen vrijwilligers in contact met gevoelige informatie en/of gelden. Vrijwilligers in de desbetreffende functies dienen in het bezit te zijn van een VOG. De beroepskracht vraagt deze digitaal aan voor de vrijwilliger. Dit is voor de vrijwilliger kosteloos. Voor Meer informatie, zie www.coherente.nl/vog.

c. Ziekmelding/afmelding om andere redenen

Wanneer een vrijwilliger wegens ziekte/ andere redenen werkafspraken niet kan nakomen, probeert deze – zo mogelijk - met medevrijwilligers een oplossing te zoeken om de voortgang van het werk te waarborgen. Ook wordt contact opgenomen met de beroepskracht. Wanneer de vrijwilliger het werk kan hervatten neemt hij contact op met beroepskracht. Vakanties worden zo veel mogelijk minimaal één maand van tevoren doorgegeven aan de beroepskracht.

d. Beëindiging overeenkomst

d.1. Beëindiging overeenkomst door de vrijwilliger

Wanneer een vrijwilliger bij de stichting vrijwilligerswerk gaat doen, wordt met de vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst opgesteld. Wanneer de vrijwilliger met het vrijwilligerswerk wil stoppen, dan neemt hij contact op met de beroepskracht om de vrijwilligersovereenkomst te beëindigen. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met een opzegtermijn van één maand.

d.2. Beëindiging overeenkomst door de stichting

Wanneer de stichting de vrijwilligersovereenkomst wil beëindigen nodigt de beroepskracht de vrijwilliger uit voor een gesprek. In dit gesprek wordt de reden gegeven, en zo nodig toegelicht, van de beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst. Hierbij wordt ook besproken op welk tijdstip de overeenkomst beëindigd wordt en hoe het werk wordt afgerond.

d.3. Getuigschrift

Als een vrijwilliger daarom vraagt, wordt (bij de beëindiging van het vrijwilligerswerk) een ondertekend getuigschrift uitgereikt. Daarin staat tenminste vermeld gedurende welke periode de werkzaamheden zijn verricht en waaruit die werkzaamheden bestonden.

9. Bescherming persoonsgegevens



De gegevens van de vrijwilliger die bekend zijn bij de organisatie worden vertrouwelijk behandeld. Deze gegevens betreffen NAW- en contactgegevens, geboortedatum, vrijwilligersfunctie, besproken punten tijdens intake en eventuele evaluaties. Indien van toepassing VOG verklaring,

Naast persoonsgegevens van de vrijwilliger zelf, verwerkt de vrijwilliger mogelijk ook persoonsgegevens van deelnemers/cursisten. De vrijwilliger dient op de hoogte te zijn van het verklaring wet privacy AVG (bijlage F). Hij/zij zal hiervan kennis moeten hebben genomen.

- De vrijwilliger mag enkel in opdracht van Coherent persoonsgegevens verwerken (niet meer informatie verzamelen en delen dan nodig).
- De vrijwilliger dient zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan, zoals gezondheid, beperkingen, levensovertuigingen e.d.
- Het vastleggen van bijzondere gegevens (gezondheid, beperkingen, levensovertuigingen e.d.) is verboden tenzij:
 - 1) er toestemming is, 2) de verwerking noodzakelijk is ter bescherming van de vitale belangen van de betrokkene, 3) de verwerking wordt verricht door een stichting, een vereniging of een andere instantie zonder winstoogmerk die op politiek, levensbeschouwelijk, godsdienstig of vakbondsgebied werkzaam is, in het kader van haar gerechtvaardigde activiteiten en met passende waarborgen.

Voor complete verklaring wet privacy AVG; zie bijlage F.