



Vrijwilligersbeleid Versa Welzijn 2015-2018

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Het vertrekpunt is de vrijwilliger	4
1.1 Naar een nieuwe definitie	4
1.2 Nadere verkenning: wie is onze vrijwilliger?.....	4
1.3 Voorwaarden aan het vrijwilligersbeleid.....	6
2. De uitgangspunten van ons vrijwilligersbeleid	7
2.1 Missie	7
2.2 Kernwaarden	7
2.3 Uitgangspunten	7
3. De positie van de vrijwilliger in de organisatie.....	8
3.1 Wat kunnen vrijwilligers van ons verwachten?.....	8
3.2 Wat verwachten wij van onze vrijwilligers?	8
3.3 Taakafbakening vrijwilligers	8
3.4 Taakomschrijving professional	9
3.5 Verhouding professional en vrijwilliger.....	9
4 Werving, intake, introductie en vertrek.....	10
4.1 Werving en intake.....	10
4.2 Introductieprogramma	10
4.3 Proefperiode.....	10
4.4 Beëindiging werkzaamheden.....	10
5 Faciliteiten en ondersteuning.....	11
5.1 Arbeidsomstandigheden	11
5.2 Sociale veiligheid.....	11
5.3 Waardering.....	11
5.4 Begeleiding en opleiding	11
5.5 Informatie en inspraak bij beleid	12
5.6 Verzekeringen	12
5.7 Financieel beleid	12
5.8 Vrijwilligersvergoeding	12
5.9 Onkostenvergoeding	13
5.10 Reiskosten.....	13
5.11 Identificatie	13
6. Geschillen	14
7. Respons?	14
8. Bronnen en inspiratie.....	15
Bijlage 1. Documenten en formulieren.....	16
Bijlage 2. Voorbeelden bij hoofdstuk 1.....	16

Inleiding

Van oudsher stimuleert en ondersteunt Versa Welzijn burgers om initiatieven te nemen en te participeren in onze samenleving. Door de vele vrijwilligers die betrokken zijn bij ons werk, zijn we diep verankerd in de samenleving. We staan in nauw contact met bewoners. Onze vrijwilligers komen uit alle lagen van de bevolking. Zij zijn de ambassadeurs van Versa Welzijn.

Versa Welzijn kiest bewust voor het werken met vrijwilligers, onder andere om mensen de kans te geven betrokken te zijn bij hun buurt, de wijk en de samenleving. 'Sterke mensen Sterke buurten' is ons motto. Versa Welzijn waardeert de inzet van vrijwilligers bijzonder en stimuleert en promoot deze maatschappelijke inzet o.a. via de Versa Vrijwilligerscentrale, de Burenhulpcentrale en de Vrijwillige Thuishulp. Via de Vrijwilligerscentrale heeft Versa Welzijn ook kennis van het maatschappelijke middenveld en de vele organisaties, stichtingen en verenigingen die met vrijwilligers werken.

De wereld om ons heen is aan het veranderen. De overheid werkt aan de transitie van een verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving. Dit biedt veel ruimte en perspectief voor burgerinitiatieven.

Als gevolg hiervan zal de positie van beroepskrachten ten opzichte van vrijwilligers en vrijwillige inzet en vice versa in de komende jaren ingrijpend veranderen. Vrijwilligers en inwoners nemen en krijgen steeds meer zeggenschap en verantwoordelijkheid. De verwachting is dat de komende jaren veel meer zelfstandige verenigingen, stichtingen, werk- of actiegroepen, coöperaties en andere samenwerkingsvormen zullen ontstaan. Ook Versa Welzijn als organisatie is zich aan het herpositioneren om goed aan te sluiten bij deze ontwikkelingen in de samenleving. De beroepskracht treedt een stukje terug en neemt wat meer afstand.

Er zijn veel externe factoren van invloed op dit proces van verandering. Hoe dit proces precies zal verlopen is daarom niet altijd duidelijk. Zeker is wel dat er altijd actieve burgers zullen zijn en dat er altijd vormen van organisatie en van ondersteuning zullen zijn. Versa Welzijn wil hier graag een rol van betekenis in blijven vervullen. Met het oog hierop is het kunnen beschikken over een solide en actueel vrijwilligersbeleid noodzakelijk. In het nieuwe vrijwilligersbeleid zijn begeleiding, waardering, regels, afspraken en omstandigheden waaronder vrijwilligers werken goed geregeld.

De hiervoor geschetste ontwikkeling leidt er toe dat er steeds meer soorten vrijwilligerswerk binnen en buiten de organisatie te onderscheiden zijn. Taken van vrijwilligers en de rolverdeling tussen vrijwilliger en professional zijn geen vaststaand gegeven meer, maar kunnen uiteenlopen in verschillende situaties en de verhouding tussen vrijwilliger en professional blijft zich verder ontwikkelen. Dit maakt het noodzakelijk het huidige vrijwilligersbeleid van Versa Welzijn niet alleen aan te vullen, maar ook te herijken. In dit document wordt daarom eerst aandacht besteed aan een nadere beschrijving van het begrip vrijwilliger en de verschillende soorten en verhoudingen die kunnen worden onderscheiden, alvorens verschillende onderwerpen met betrekking tot de facilitering en ondersteuning te behandelen.

Dit vrijwilligersbeleid is vastgesteld in juli 2015 en herzien in januari 2017. De looptijd is van 1 september 2015 tot en met 31 december 2018.

1. Het vertrekpunt is de vrijwilliger

1.1 Naar een nieuwe definitie

Vrijwilligerswerk wordt gedaan: onverplicht, onbetaald, in enig georganiseerd verband, ten behoeve van een ander of de samenleving.

Dit beleid geldt voor vrijwilligers van Versa Welzijn. Het is daarom nodig om iets specifieker te zijn:

Vrijwilligers van Versa Welzijn zijn mensen die zich onverplicht en onbetaald inzetten om op basis van wederzijds respect de doelen van Versa Welzijn mede te helpen verwezenlijken.

Hieronder worden de elementen van deze definitie toegelicht:

- *Onverplicht*: de basis van het vrijwilliger zijn is de motivatie van de persoon zelf. Vrijwilligers kiezen zelf of ze actief willen worden als vrijwilliger bij Versa Welzijn. Het werk is echter niet vrijblijvend; er worden afspraken gemaakt over het werk en werkhouding.
- *Onbetaald*: er staat geen materiële vergoeding tegenover het werk, al kunnen onkosten wel vergoed worden.
- *Doelen van Versa Welzijn mede te helpen verwezenlijken*: het gaat om doelen die Versa Welzijn stelt of die de gemeenten Versa Welzijn stellen bij de opdracht- c.q. subsidieverlening.
- *Op basis van wederzijds respect*: het is duidelijk wat beide partijen van elkaar kunnen verwachten. Aandacht voor de wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger worden gecombineerd met de vraag die gesteld wordt aan de vrijwilliger voor een bepaalde rol. Er is sprake van wederkerigheid; de belangen van alle betrokkenen worden gediend.

1.2 Nadere verkenning: wie is onze vrijwilliger?

Versa Welzijn werkt met veel verschillende vrijwilligers. Er is een groot verschil in de werkzaamheden die zij binnen de organisatie vervullen. In deze paragraaf maken we een onderscheid in type vrijwilligers die voor Versa Welzijn actief zijn.

Het vrijwilligerswerk is toegankelijk voor iedereen

Vrijwilligerswerk is een manier waarop mensen zich zelf kunnen verwerklijken. Vrijwilligerswerk past iedereen. Iedereen kan een bijdrage aan onze maatschappij leveren. Of je nu werkt of niet, gezond bent of niet, een beperking hebt of studeert: altijd is het mogelijk om je vrijwillig in te zetten. Door iets te doen voor een ander, nuttig bezig te zijn, gewent te zijn, kennis en kwaliteiten te ontdekken en deze in te zetten, evenals hiermee een goed netwerk op te bouwen, krijgt de vrijwilliger een gevoel van welbevinden.

Verschillen tussen vrijwilligers

Traditioneel werken we met 'structurele vrijwilligers'; vrijwilligers die zich gedurende langere tijd (langer dan een jaar) inzetten voor de doelstellingen van Versa Welzijn. Er zijn echter ook steeds meer vrijwilligers die zich incidenteel of kortdurend inzetten, de zogenoemde 'nieuwe' of 'flits' vrijwilliger. Het gaat dan om:

- mensen tussen twee banen in;
- vrijwilligers die we aanspreken op heel specifieke kennis;
- ondernemers die zich, in het kader van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen, gedurende een dag of dagdeel willen inzetten op basis van wederkerigheid;
- de vrijwilliger die zijn vaardigheden en kennis tijdelijk wil trainen en ontwikkelen en die vaak wisselt van vrijwilligerswerk.

De 'nieuwe' vrijwilliger

De nieuwe vrijwilliger, ook wel 'flits'-vrijwilliger genoemd, zoekt vrijwilligerswerk dat past bij zijn/haar ontwikkeling en competenties en hoeft daarbij niet gebonden te blijven aan een organisatie. Traditioneel, structureel vrijwilligerswerk kan hem/haar afschrikken.

Hieronder is schematisch weergegeven wat het verschil is (in uitersten) tussen de traditionele vrijwilliger en de nieuwe vrijwilligers (bron: SCP, 2009).

Traditionele betrokkenheid	Nieuwe betrokkenheid
Ideologische motivatie	Pragmatisch, vanuit concrete ervaring
Vorm belangrijk, voorschriften	Geraakt worden
Intrinsiek, vanzelfsprekend	Periodieke kosten/baten analyse
Genormeerd	Autonoom
Verplicht	Vrijwillig
Externe autoriteit	Zelfontdekkend leren
Clubgevoel	Aansprekende personen
Binnenwereld versus buitenwereld	Openheid/pluralistisch
Vaste rollen, groepsverband	Meerdere rollen, individueel georiënteerd
Statisch, herhaling	Dynamisch, ad hoc
Regelmatige participatie	In bijzondere situaties

Maatschappelijk Betrokken Ondernemen

In het kader van Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO) zetten bedrijven zich vrijwillig in (soms tijdens en soms buiten werktijd) om een steentje bij te dragen aan de maatschappij.

Ook veel Zzp'ers zijn hiertoe bereid. Deze inzet is veelal van korte duur; bijvoorbeeld een dag of dagdeel. Hier biedt Versa Welzijn bemiddeling op maat. De doelen van het bedrijf bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk, worden in de afspraken meegenomen: gaat het om teamwork of kennisoverdracht, mag het wat kosten, wat is de beschikbare tijd enz.

Bij deze vorm van vrijwillige inzet is vooraf met elkaar vastgelegd wat beide partijen met deze inzet willen bereiken. Bij een Zzp'er kan dit bijvoorbeeld een scholingsaanbod zijn, naamsbekendheid (bijvoorbeeld genoemd worden in nieuwsbrieven van Versa Welzijn) of het gebruikmaken van onze faciliteiten of netwerk.

Voor het opstellen van MBO-overeenkomsten kunt u bij de vrijwilligerscoördinator terecht.

Andere vormen en typen van vrijwilligers

Naast de structurele en nieuwe vrijwilligers en de MBO-trajecten kent Versa Welzijn nog andere type vrijwilligers. Dit zijn onder andere: vrijwilligers via inburgering, re-integratie-trajecten en maatschappelijke stagiairs (middelbare scholen en leerlingen van ROC's). Stagiairs in het kader van beroepsoriëntering beschouwen wij niet als vrijwilligers. Zij vallen onder het stagebeleid (in KwaZo te vinden, dat vooralsnog op de G-schijf staat).

Een andere groep vrijwilligers bestaat uit mensen die niet in staat zijn op eigen kracht mee te doen aan onze maatschappij. Voor hen is het deelnemen aan activiteiten of het zich inzetten als vrijwilliger het hoogst haalbare niveau van deelname aan onze samenleving. Zij worden daarom niet alleen tot onze vrijwilligers, maar ook tot onze doelgroep gerekend. Dit betekent overigens niet dat elke deelnemer een vrijwilliger is, of andersom (zie bijlage 2. Wie is vrijwilliger?).

De soorten vrijwilligerswerk groeien in diversiteit en veelzijdigheid. De motieven om vrijwilligerswerk te doen, verschuiven mee. Ook vanwege het feit dat mensen soms meerdere banen hebben en langer doorwerken, is een andere kijk op het werven en behouden van vrijwilligers noodzakelijk. Wederzijds profijt, voor de organisatie én de vrijwilliger, wordt belangrijker. Door op zoek te gaan naar win-winsituaties houden we vrijwilligerswerk aantrekkelijk.

Er ligt een uitdaging voor Versa Welzijn om binnen de organisatie routes te ontwikkelen zodat de vrijwilliger die toe is aan meer uitdaging, een stap verder kan zetten en weer nieuwe vaardigheden kan aanleren. Aan de andere kant zal Versa Welzijn ook taken gaan vrijmaken voor vrijwilligers die meer hulp en ondersteuning nodig hebben. Daar waar het niet meer gaat om vrijwillige inzet die aan alle elementen van onze definitie voldoet, kan Versa Welzijn geen verantwoordelijkheid dragen voor het verrichtte werk en valt degene die deze activiteit ontplooit, niet onder het vrijwilligersbeleid.

Door deze nieuwe vormen van vrijwilligerswerk en het vervagen van de grenzen tussen traditioneel vrijwilligerswerk en andere vormen van vrijwillige inzet, wordt het belangrijk de verschillen tussen vrijwilligers te onderscheiden. En wanneer het vrijwilligersbeleid van toepassing is en wanneer niet.

Buiten het vrijwilligersbeleid vallen bijvoorbeeld bewonersinitiatieven. Daar waar inwoners de doelen zelf bepalen, is er geen sprake meer van vrijwilligerswerk voor Versa Welzijn, maar van een bewonersinitiatief. Te denken valt aan een werkgroep om het park te onderhouden. Of een initiatief onder Versa Welzijn valt of een bewonersinitiatief is, wordt overigens niet bepaald door Versa Welzijn. De wensen en behoeften van de inwoners zijn leidend.

Dit betekent overigens niet dat er helemaal geen bemoeienis van Versa Welzijn kan zijn bij bewonersinitiatieven. Ondersteuning en advies kan wel degelijk plaatsvinden, indien bijvoorbeeld de gemeente dit vraagt, alleen niet op grond van het vrijwilligersbeleid.

1.3 Voorwaarden aan het vrijwilligersbeleid

De hiervoor beschreven ontwikkeling leidt ertoe dat de volgende eisen worden gesteld aan het vrijwilligersbeleid:

- Het vrijwilligersbeleid is duidelijk voor betrokkenen.
- Het vrijwilligersbeleid is toegankelijk voor alle vrijwilligers en werknemers.
- Versa Welzijn investeert in een vrijwilligersvriendelijk klimaat waarbij rekening wordt gehouden met de diversiteit van vrijwilligers.
- Het vrijwilligersbeleid doet recht aan de wensen en behoeften van diverse soorten vrijwilligers.
- Het vrijwilligersbeleid houdt rekening met de beschikbare middelen en eisen met betrekking tot continuïteit en kwaliteit.
- Het vrijwilligersbeleid wordt regelmatig geëvalueerd en, waar nodig, vernieuwd.

2. De uitgangspunten van ons vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid van Versa Welzijn is gebaseerd op de missie en kernwaarden van de organisatie.

2.1 Missie

Een missie definieert het bestaansrecht en identiteit van de organisatie. De missie van Versa Welzijn luidt: *Het ondersteunen van zelfredzaamheid en eigen kracht, zodat (groepen) mensen mee (kunnen) doen in de samenleving.*

We hebben dit eerder samengevat met de zin: *Versa Welzijn, coach voor samen-leven.*

2.2 Kernwaarden

Kernwaarden beschrijven wie we willen zijn en welk gedrag we tentoon willen spreiden. Ze geven aan hoe anderen ons en wij elkaar herkennen. Ze vormen het DNA van de organisatie en ons ethisch kompas. Iedereen kent en begrijpt de kernwaarden en vindt ze vanzelfsprekend. Ons ethisch kompas bestaat uit de volgende vier kernwaarden:

Dichtbij. Ons vertrekpunt ligt bij de inwoner en diens dagelijkse leefomgeving. We zoeken inwoners actief op en zitten in de haarvaten van de samenleving.

Verbindend. Ten behoeve van de inwoner leggen we sociale verbindingen. Inwoners, opdrachtgevers en andere organisaties weten wat ze aan ons hebben en kunnen daarop vertrouwen.

Ondernemend. We zijn toonaangevend en onderscheidend in onze vernieuwende aanpak en sluiten aan op welzijnsbehoeften¹ en sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen.

Deskundig. We ontwikkelen en delen kennis en benutten elkaars expertise. We zijn sterk in preventie, weten wanneer we moeten interveniëren en werken oplossingsgericht.

Deze kernwaarden zijn ook voor vrijwilligers de uitgangspunten bij hun werk.

2.3 Uitgangspunten

Het bovenstaande leidt tot de volgende uitgangspunten voor het vrijwilligersbeleid:

1. Vrijwilligers leveren een grote bijdrage aan de op de maatschappij gerichte doelstelling van Versa Welzijn om de leefbaarheid in de samenleving te verhogen. Het accent ligt op 'mensen in een kwetsbare positie'.
2. Het vrijwilligerswerk biedt inwoners tegelijkertijd ook de mogelijkheid om actief aan de samenleving deel te (blijven) nemen.
3. Vrijwilligers brengen deskundigheid, kennis, contacten, ogen, oren en handen met zich mee. Ze voeren niet alleen een taak uit, maar worden ook betrokken bij het vormgeven van diensten of activiteiten.
4. Bij Versa Welzijn heeft iedereen de gelegenheid om betrokken te zijn bij vrijwilligerswerk op een manier die bij hem/haar past. Dat geldt voor iemand met een volle agenda die incidenteel inzetbaar is, maar ook voor iemand die vanwege een beperking alleen vanuit eigen huis of met begeleiding kan bijdragen.
5. Als mensen hun vrijwilligerswerk met plezier doen, is de kans groot dat ze actief blijven en ook naar hun omgeving uitstralen dat vrijwilligerswerk de moeite waard is.

¹ Indien in dit document het woord 'behoefte' wordt gebruikt in relatie tot welzijn en/of inwoners, dan worden hieronder ook vragen, problemen, wensen, talenten en/of ambities verstaan.

3. De positie van de vrijwilliger in de organisatie

Welke positie vrijwilligers innemen verschilt per organisatie. Versa Welzijn is op dit moment een 'vrijwilligersondersteunende' organisatie. De beroepskrachten vervullen de kerntaken. Vrijwilligers van Versa Welzijn verrichten hun taken steeds meer zelfstandig en met meer eigen verantwoordelijkheid (zie 3.2). Deze ontwikkeling waarbij vrijwilligers met steeds grotere mate van zelfstandigheid taken uitvoeren, vraagt om herdefiniëring van de houding van de beroepskracht en herpositionering van de vrijwilliger ten opzichte van de organisatie. Dit betekent onder andere dat de vrijwilliger in de gelegenheid moet worden gesteld mee te praten over hoe deze doelen het beste worden gediend.

Wij gaan er van uit dat er altijd een grote variëteit in verschijningsvormen van vrijwilligerswerk zal blijven en dat er maatschappelijke activiteiten zullen blijven waarbij Versa Welzijn als professionele organisatie niet alleen initiatiefnemer is, maar ook (al dan niet op verzoek van de subsidieverlener) de doelen bepaalt.

3.1 Wat kunnen vrijwilligers van ons verwachten?

Versa Welzijn zorgt voor een goede service aan vrijwilligers door:

- Duidelijkheid rondom beleid ten aanzien van vrijwilligers.
- Duidelijke afspraken in een vrijwilligersovereenkomst.
- Een goed bereikbaar aanspreekpunt in de vorm van de beroepskracht, die vragen correct en snel beantwoordt.
- Met enige regelmaat de waardering voor de vrijwillige inzet te tonen aan vrijwilligers en externe partijen.

3.2 Wat verwachten wij van onze vrijwilligers?

Vrijwilliger zijn bij Versa Welzijn is onverplicht maar niet vrijblijvend. Van de vrijwilliger verwachten we dat hij:

- de doelstellingen van Versa Welzijn onderschrijft en in lijn hiermee handelt;
- de afspraken die zijn vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst nakomt en verantwoordelijkheid neemt voor afgesproken taken;
- bereid is deel te nemen aan overleg met de beroepskrachten en andere vrijwilligers en waar nodig aan scholing;
- zich houdt aan aanwijzingen van de beroepskracht en van de organisatie onder andere met betrekking tot Arbo;
- zorgvuldig om gaat met eventuele vertrouwelijke informatie die hem ter ore komt;
- bij beëindiging van het vrijwilligerswerk een redelijke opzegtermijn in acht neemt en waar gewenst bijdraagt aan overdracht van werkzaamheden.

3.3 Taakafbakening vrijwilligers

Traditioneel gezien zijn de taken van vrijwilligers binnen Versa Welzijn veelal uitvoerend. In de nabije toekomst kan deze taak ook meer organisatorisch van aard zijn. De taken zullen in de toekomst meer gaan afhangen van de kennis en motieven van de vrijwilliger.

Voor veel werkzaamheden is het niet vooraf duidelijk welke taken verricht worden door vrijwilligers: dit wordt in onderling overleg tussen de beroepskracht en de vrijwilliger besproken. Voor sommige taken zullen er profielen zijn, terwijl andere op het moment van contact ontstaan, afhankelijk van de motieven, kennis en vaardigheden van de vrijwilliger. Versa Welzijn biedt vrijwilligerswerk op maat. Wel is het belangrijk om de afspraken schriftelijk vast te leggen, zodat het duidelijk blijft wie er verantwoordelijk is en wat men van elkaar verwacht en waar de grenzen van de taak en samenwerking liggen.

3.4 Taakomschrijving professional

Elke vrijwilliger binnen Versa Welzijn is direct of indirect gekoppeld aan een beroepskracht. Afhankelijk van de plek in de organisatie, hebben beroepskrachten m.b.t. vrijwilligerswerk de volgende taken:

- het werven, begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers of vrijwillige inzet;
- bewaking van kwaliteit en resultaat;
- coördinatie van het werk dat vrijwilligers uitvoeren;
- zorg dragen voor randvoorwaarden, zodat vrijwilligers gemotiveerd en effectief kunnen werken;
- informeren op maat: actief, tijdig, volledig, geselecteerd en toegankelijk;
- zorgen voor waardering;
- organiseren van scholing 'on the job';
- verwijzen naar deskundigheidsbevordering (waar gewenst) die door Versa Welzijn wordt aangeboden;
- registreren van vrijwilligers en doorgeven van deze informatie aan de organisatie, zodanig dat op organisatieniveau informatie beschikbaar is over instroom, doorstroom en uitstroom en over het actuele vrijwilligersbestand;
- in het jaarverslag het aantal actuele vrijwilligers en het aantal nieuwe en vertrekkende vrijwilligers gedurende het afgelopen jaar vermelden.

3.5 Verhouding professional en vrijwilliger

“De verhouding tussen professionals en vrijwilligers is veel meer en vooral veel complexer dan het overgaan van taken van het ene paar handen in het andere. De taakinvulling, samenwerking en de verschuiving van taken wordt in hoge mate bepaald door moreel emotionele processen zoals erkenning, waardering, gevoelens van verbondenheid, loyaliteit of juist van uitsluitingen en miskennis. Hoor ik erbij of niet? Wordt er naar mij geluisterd of niet? Ziet men mij staan of niet? Dergelijke processen zijn zeer bepalend voor de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en tussen vrijwilligers onderling.”²

Op de meeste plekken is er een samenwerking of afhankelijkheidsrelatie tussen vrijwilliger en professional. De precieze vorm hiervan verschilt. Hieronder volgt een schematische weergave van rolverdelingen:

Modellen van rolverdeling:

	Zware rol voor professional, vrijwilliger slechts uitvoerder	Rollen verdeeld tussen professional en vrijwilliger	Zware rol bij vrijwilliger, professional slechts ondersteunend
Taakverdeling	Kerntaken door professionals, aanvullende taken door vrijwilligers	Kerntaken door zowel professionals als vrijwilligers	Kerntaken door vrijwilligers, ondersteunende taken door professionals
Verantwoording	Professional legt verantwoording af	Professional legt verantwoording af op basis van input van vrijwilliger	Vrijwilliger legt verantwoording af evt. met ondersteuning professional
Beslissingsbevoegdheid	Professionals nemen beslissingen	Vrijwilligers mogen meebeslissen	Vrijwilligers nemen beslissingen
Aanwezigheid professional	Professional is altijd in de buurt	Professional is meestal in de buurt	Professional staat op grote afstand

Al deze werkvormen zijn te vinden binnen Versa Welzijn.

Bij het aangaan van de vrijwilligersrelatie zal per vrijwilliger in overleg tussen de vrijwilliger en de professional bepaald worden hoe de rolverdeling zal zijn.

² Evelien Tonkens e.a. (september 2014). *Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?*

4. Werving, intake, introductie en vertrek

4.1 Werving en intake

Het werven van vrijwilligers is een voortdurend proces. Versa Welzijn biedt iedereen de kans om maatschappelijk te participeren. Werving gaat via het eigen netwerk van de beroepskracht en/of via het Versa Welzijn team en/of de Vrijwilligerscentrale.

Mensen die geïnteresseerd zijn, kunnen zichzelf ook aanmelden.

De beroepskracht voert een intakegesprek met de potentiële vrijwilliger. In het intakegesprek wordt aandacht besteed aan motivatie, talenten en motieven van de vrijwilliger en aan het vrijwilligersbeleid van Versa Welzijn. Wat heeft de vrijwilliger te bieden, hoe wil de vrijwilliger zijn talenten inzetten, en wat stelt Versa Welzijn hier tegenover?

De beroepskracht noteert de gegevens van de vrijwilliger op een intakeformulier of direct op een vrijwilligersovereenkomst. Iedere vrijwilliger ontvangt en tekent een vrijwilligersovereenkomst met daarin de gemaakte afspraken over tijden, werkzaamheden, vergoedingen, verzekeringen, VOG en andere afspraken die afhankelijk zijn van zijn taak. Een getekende kopie hiervan wordt bewaard volgens de daarvoor geldende procedure.

4.2 Introductieprogramma

Iedere vrijwilliger ontvangt bij aanvang een informatiepakketje over Versa Welzijn; de verkorte inhoud van het vrijwilligersbeleid en basisinformatie van Versa Welzijn.

De beroepskracht zorgt ervoor dat de vrijwilliger kennis kan maken met de organisatie en de medewerkers/vrijwilligers in de directe werkomgeving. Ook is de beroepskracht verantwoordelijk voor het inwerken en aan- en bijsturen van de vrijwilliger. Verder wordt er een kennismakingsbijeenkomst voor vrijwilligers van Versa Welzijn aangeboden.

4.3 Proefperiode

Met elke vrijwilliger wordt een proefperiode afgesproken. Hoe deze periode eruit ziet en hoe lang deze duurt, is afhankelijk van de functie. Na deze periode gaat de beroepskracht opnieuw met de vrijwilliger om tafel om te bespreken of de vrijwilliger en Versa Welzijn verder gaan met elkaar.

4.4 Beëindiging werkzaamheden

De vrijwilliger en/of de organisatie kunnen besluiten om de samenwerking te beëindigen. In de vrijwilligersovereenkomst kunnen afspraken gemaakt worden over een opzegtermijn. Als de organisatie het initiatief neemt voor de beëindiging, wordt dit in een gesprek mondeling toegelicht. Een vrijwilliger die zich voor een langere periode heeft ingezet, wordt uitgenodigd voor een exitgesprek met de beroepskracht. De vrijwilliger krijgt indien gewenst een certificaat mee van Versa Welzijn.

5. Faciliteiten en ondersteuning

5.1 Arbeidsomstandigheden

Versa Welzijn voert een Arbobeleid voor het personeel. Dit beleid is ook van toepassing op vrijwilligers.

5.2 Sociale veiligheid

Versa Welzijn draagt zorg voor een veilige sociale omgeving voor zowel de hulpvragers en deelnemers als de vrijwilligers. De organisatie werkt met een gedragscode. Deze gedragscode biedt hulpvragers, bezoekers, vrijwilligers en medewerkers waarborgen met betrekking tot gewenst gedrag en het voorkomen van ongewenst gedrag, maar vraagt ook dat betrokkenen - dus ook de vrijwilligers - de bepalingen van de gedragscode nakomen. Daarnaast wordt aan vrijwilligers die werken met een kwetsbare doelgroep of die bepaalde taken verzorgen een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) gevraagd. Welke typen vrijwilligerswerk dit betreft kunt u opvragen bij de vrijwilligerscoördinator. De kosten van de VOG worden door Versa Welzijn vergoed.

5.3 Waardering

Veel activiteiten zouden zonder de inzet van vrijwilligers niet plaats kunnen vinden. Versa Welzijn is zich hiervan bewust en laat haar waardering op verschillende wijzen tot uitdrukking komen:

- Door deze via de beroepskrachten persoonlijk te uiten aan de vrijwilligers.
- Door een jaarlijkse blijk van waardering aan vrijwilligers vanuit de organisatie (dit kan op verschillende manieren en de vorm ervan kan afhankelijk zijn van de doelgroep).
- Door vrijwilligers op te nemen in beleid en begroting van de organisatie.
- Door dit in interne en externe berichtgeving tot uitdrukking te brengen.

5.4 Begeleiding en opleiding

Begeleiding

Vrijwilligers krijgen begeleiding van de beroepskracht die verantwoordelijk is voor de activiteit, het project of de dienstverlening waarvoor de vrijwilliger vrijwilligerswerk verricht.

Voortgangsgesprekken

Afhankelijk van de aard van het vrijwilligerswerk en de soort vrijwilliger, houdt de beroepskracht minimaal één maal per jaar een voortgangsgesprek met de vrijwilliger. Dit gesprek is tweezijdig: zowel de vrijwilliger als de beroepskracht hebben een actieve inbreng. Door even stil te staan bij het werk komen nieuwe inzichten op tafel. Doelstelling is om gezamenlijk vast te stellen welke punten in de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking naar tevredenheid gaan en waar verbeteringen mogelijk zijn. Zijn er erg veel vrijwilligers die onder één beroepskracht vallen, dan kan er ook over gedacht worden om zo'n gesprek in groepjes of in een gezamenlijk overleg te houden.

Deskundigheidsbevordering

Regelmatig wordt er een kennismakingsbijeenkomst over het werken bij Versa Welzijn georganiseerd. Alle vrijwilligers mogen hieraan eenmalig deelnemen. Vrijwilligers leren vooral van elkaar tijdens het werk en eventuele nabesprekingen. Regelmatig bijeenkomsten organiseren om vrijwilligers voldoende kennis en informatie te geven is ook mogelijk. Sommige werkzaamheden starten met een scholing vóór men het vrijwilligerswerk kan gaan doen. Vakinhoudelijke cursussen voor specifieke vrijwilligers worden door de beroepskracht zelf georganiseerd en eventueel ook aangeboden via de Vrijwilligers Academie.

Vrijwilligers kunnen ook individueel behoefte hebben aan deskundigheidsbevordering. Deze vrijwilligers kunnen verwezen worden naar de Vrijwilligers Academie Gooi en Vechtstreek. Vanuit de vrijwillige inzet van burgers die we ondersteunen komen ook vragen naar scholing. Ook zij kunnen gebruik maken van de Vrijwilligers Academie Gooi en Vechtstreek.

5.5 Informatie en inspraak bij beleid

Versa Welzijn vindt het belangrijk dat vrijwilligers geïnformeerd worden over organisatie-zaken en dat er gelegenheid is om mee te praten en te beslissen over het werk waar vrijwilligers bij betrokken zijn. De beroepskracht is verantwoordelijk voor de informatie aan en het overleg met vrijwilligers over hun werk. Daarnaast informeert de beroepskracht de vrijwilliger ook over organisatiezaken die voor vrijwilligers van belang kunnen zijn. Vrijwilligers worden in de gelegenheid gesteld mee te praten over organisatieontwikkelingen die voor hen van belang zijn. Zij worden betrokken bij de ontwikkeling van het vrijwilligers-beleid. Vrijwilligers krijgen daarnaast, als zij dit wensen, een digitale nieuwsbrief van Versa Welzijn.

5.6 Verzekeringen

De vrijwilligers zijn verzekerd voor ongevallen en aansprakelijkheid via de gemeentelijke vrijwilligersverzekering.

5.7 Financieel beleid

De organisatie voert voor het vrijwilligerswerk een financieel beleid. Per jaar worden de middelen voor vrijwilligersfaciliteiten en de andere kosten van het vrijwilligersbeleid vastgesteld in de begroting. Onderdeel hiervan vormt een bedrag, bestemd voor een jaarlijkse attentie en incidentele attenties in bijzondere situaties (lief en leed). Daarnaast worden posten opgenomen als deskundigheidsbevordering, bijeenkomsten en onkostenvergoedingen.

5.8 Vrijwilligersvergoeding

Vrijwilligers van Versa Welzijn ontvangen in principe geen vergoeding voor hun inzet. De aard van het werk kan er toe leiden dat, met inachtneming van de hiervoor geldende wettelijke maxima, wel een vrijwilligersvergoeding wordt betaald. Er zullen criteria worden ontwikkeld op grond waarvan in uitzonderingsgevallen aanspraak op deze vergoeding mogelijk is. In deze criteria wordt aandacht besteed aan eventuele overgangssituaties. Zo lang die criteria er nog niet zijn, dient de beroepskracht hierover vooraf goedkeuring te krijgen van de regiomanager. In deze laatste situaties is er geen sprake van een overgangsregeling, zodra het beleid is vastgesteld.

Als er voor het werk een vergoeding wordt gegeven, komt dit aan de orde tijdens het intakegesprek van de vrijwilliger. De vrijwilliger dient dan tevens Versa Welzijn te informeren wanneer hij elders ook een vrijwilligersvergoeding ontvangt.

Als iemand meerdere vrijwilligersbanen heeft, ontstaat het risico dat hij boven het wettelijk toegestane bedrag aan belastingvrije vergoeding uitkomt. In dat geval wordt de onkostenvergoeding wel aangeboden, maar hoeft de vrijwilliger hem niet te accepteren.

Indien een vrijwilligersvergoeding wordt afgesproken, vindt na daartoe strekkende opgave van de beroepskracht, op vaste momenten betaling plaats in driemaandelijks termijnen.

5.9 Onkostenvergoeding

Kosten die door de vrijwilliger worden gemaakt, komen alleen voor vergoeding in aanmerking indien hierover voorafgaand schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Om de kostenvergoeding te kunnen ontvangen vult de vrijwilliger een declaratieformulier in, laat hij dit paraferen door de beroepskracht en overlegt hij de bijbehorende bonnen.

De beroepskracht zorgt voor het aanleveren van deze formulieren, controleert de afspraken die erover zijn gemaakt, ondertekent het formulier en zorgt voor doorleiding naar de financiële administratie. De vergoedingen worden op vaste momenten per kwartaal uitbetaald. De regiomanager voert steekproefsgewijs controles uit.

5.10 Reiskosten

Reiskosten huis - locatie vrijwilligerswerk

Versa Welzijn is van mening dat vrijwilligerswerk bijdraagt aan de sociale cohesie van een gemeente, wijk of buurt. Versa Welzijn gaat ervan uit dat vrijwilligerswerk binnen een redelijke afstand van de woonplek wordt verricht en dat vrijwilligers daardoor over het algemeen geen reiskostenvergoeding nodig hebben. Dit kan anders uitvallen als het gaat om vrijwilligers met specifieke kennis of in bijzondere gevallen. Na goedkeuring van de regiomanager kan dan een vergoeding worden toegekend.

Reiskosten in het kader van het werk

Als er bij het uitoefenen van de vrijwilligerstaak op expliciet verzoek van de beroepskracht met de auto gereden wordt, mogen deze kosten gedeclareerd worden. De vergoeding bedraagt € 0,29 per kilometer. Deze vergoeding is ook van toepassing op vrijwilligers die op grond van oude afspraken een hoger bedrag ontvingen, nu de overgangsregeling ten einde is. Declaratie vindt plaats met behulp van een door de vrijwilliger ingevuld en door de beroepskracht voor akkoord getekend formulier.

5.11 Identificatie

Elke vrijwilliger die bij hulpvragers thuis komt krijgt een identificatiemiddel. Zo is duidelijk voor de cliënt dat de vrijwilliger bij Versa Welzijn hoort en te vertrouwen is. Als deze vrijwilliger stopt met het vrijwilligerswerk wordt het kaartje weer bij de beroepskracht van Versa Welzijn ingeleverd en door de beroepskracht vernietigd.

Vrijwilligers die regelmatig binnen eenzelfde activiteit of wijkcentrum hun vrijwilligerswerk uitvoeren, kunnen een badge krijgen waardoor ze herkenbaar zijn voor deelnemers.

6. Geschillen

Meningsverschillen en klachten van vrijwilligers

Versa Welzijn heeft twee klachtenregelingen, één voor cliënten en één voor medewerkers. De laatste regeling is van toepassing op vrijwilligers.

Wanneer vrijwilligers onderling problemen hebben en zij er samen niet uit komen, dan wordt dit bij voorkeur met de desbetreffende beroepskracht besproken. Wanneer deelnemers of vrijwilligers klachten hebben over het functioneren van de desbetreffende beroepskracht wordt dit bij voorkeur eerst besproken met de beroepskracht zelf. Komen zij er niet uit, of is een gesprek uit de aard van de klacht naar de mening van degene die een klacht heeft niet redelijk, dan kunnen zij bij de directeur-bestuurder een schriftelijke klacht indienen. Zij volgen dan de klachtenregeling. Voor de cliënt of deelnemer is dat de klachtenregeling voor cliënten en voor de werknemer of vrijwilliger is dat de klachtenregeling voor medewerkers. Om vrijwilligers in hun klacht te ondersteunen heeft Versa Welzijn een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De gegevens daarvan zijn op de website van Versa Welzijn te vinden.

Meningsverschillen en klachten over vrijwilligers

Indien deelnemers klachten hebben over vrijwilligers van Versa Welzijn is voor die deelnemer de klachtenregeling voor cliënten van toepassing. De vrijwilliger die geconfronteerd wordt met een mondelinge klacht, maakt hiervan bij voorkeur eerst melding bij de begeleidende beroepskracht. Betreft de klacht een andere vrijwilliger, dan verwijst hij/zij de klager naar de betreffende vrijwilliger en maakt hiervan melding bij de betreffende beroepskracht. De vrijwilliger overlegt met de klager over een oplossing. De beroepskracht zorgt hierbij voor begeleiding en bespreekt met de vrijwilliger de opvolging van de klacht. Wordt er geen oplossing bereikt, dan kan de klager een formele schriftelijke klacht indienen bij de organisatie. De klachtenregeling voor cliënten van Versa Welzijn is hierop van toepassing. Ook deelnemers kunnen met hun klacht een beroep doen op de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Indien een deelnemer over een vrijwilliger klaagt, dan kunnen beide partijen een beroep doen op de onafhankelijke vertrouwenspersoon, maar niet op dezelfde vertrouwenspersoon. Als dit het geval is, dan begeleidt de vertrouwenspersoon degene die zich als laatste meldt naar een andere, door Versa Welzijn daartoe aangetrokken tweede, eveneens onafhankelijke, vertrouwenspersoon.

7. Respons?

Heb je vragen of opmerkingen over dit beleid of loop je ergens tegen aan? Meld dit dan bij de coördinator vrijwilligersbeleid (naam en bereikbaarheid is te vinden op de website van Versa Welzijn).

8. Bronnen en inspiratie

- 'Vrijwilligersbeleid Welzijn Mensenwerk 2014 t/m 2016", Welzijnsdiensten in Zuidwest-Drenthe en Noordwest-Overijssel.
- 'Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn.' Marianne van Bochove, Evelien Tonkens, Loes Verplanke september 2014.
- Adviesrapport Opdracht Ondernemen & Innovatie van student Evelien Veenman 17-06-2013.
- Op twee bijeenkomsten in september 2014 met een breed samengestelde groep betaalde medewerkers zijn de belangrijkste items voor het vrijwilligersbeleid geformuleerd.
- Een projectgroep met professionals en vrijwilligers kwam 4 maal bijeen om het concept vrijwilligersbeleid vorm te geven.
- Een klankbordgroep met afgevaardigden van alle teams bestaande uit professionals en vrijwilligers kwam in maart 2015 bijeen ter bespreking van het concept vrijwilligersbeleid 2015.
- Na inhoudelijke goedkeuring van het beleid door het MT heeft een redactionele bewerking plaatsgevonden.

Bijlage 1. Documenten en formulieren

Documenten en formulieren zijn te vinden ofwel op intranet ofwel op de G-schijf in de map KwaZo. Versa Welzijn gaat over naar één systeem waar deze informatie te vinden is.

Bijlage 2. Voorbeelden bij hoofdstuk 1: Wie is nu vrijwilliger van Versa Welzijn?

Als definitie hanteren we:

Vrijwilligers zijn mensen die zich onverplicht en onbetaald inzetten om de doelen van Versa Welzijn mede te helpen verwezenlijken op basis van wederzijds respect.

Als iemand een droom heeft, "ik wil pizzabakker worden", dan kan hij daar naar streven met behulp van Versa Welzijn, maar dat maakt hem geen vrijwilliger.

Als hij zich aanmeldt als vrijwilliger en pizza's gaat bakken zonder loon maar in samenwerking met andere vrijwilligers in een wijkcentrum voor de ouderen, dan wordt hij wel een vrijwilliger van Versa Welzijn, als het wijkcentrum en de activiteiten die daar plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van Versa Welzijn vallen.

Een burger neemt het initiatief om een deel van het groen van de gemeente water te geven, om afval op te ruimen of om voor de buurvrouw te gaan zorgen. Dan zeggen we dat deze persoon vrijwillige inzet pleegt. Het is een eenling die besluit alleen iets te doen voor een ander of de maatschappij. Hij doet het vrijwillig maar is toch geen vrijwilliger (geen verzekering, geen vergoedingen, geen georganiseerde waardering).

Maakt hij er nu een werkgroep van voor tien personen die samen het park onderhouden, dan is het wel een vrijwilligersgroep. De groep valt niet onder het vrijwilligersbeleid van Versa Welzijn, maar wel direct onder de vrijwilligersverzekering van de gemeente. Zelfs als Versa Welzijn dit initiatief zou ondersteunen met het organiseren hiervan, zou het een zelfstandige werkgroep kunnen blijven. Alleen als de uiteindelijke verantwoording voor het park bij Versa Welzijn komt te liggen dan zouden ze vrijwilligers van Versa Welzijn worden. Dit is echter niet waarschijnlijk, want het onderhouden van het gemeentelijk groen is geen doel van Versa Welzijn.

Als iemand besluit dat er toch echt een speeltuin moet komen in de buurt en er anderen bij betreft en regelmatig bijeenkomsten organiseert om alles rond te krijgen, dan wordt het een actie- of werkgroep. In enigszins georganiseerd verband wordt er vrijwilligerswerk gedaan en dus hebben we te maken met vrijwilligers. Het kenmerk hiervan is dat het veelal niet zo heel langdurig is.

Als de groep besluit een stichting of vereniging te worden om financiën voor de speeltuin te kunnen werven en om meer vrijwilligers te vinden om de speeltuin te beheren, dan spreken we over vrijwilligers. Zodra een groep een stichting of vereniging wordt dan is het vaak voor langere tijd en worden er voorwaarden, verzekering en vergoedingen voor vrijwilligers vastgelegd. De volledige verantwoordelijkheid ligt dan bij de stichting en ook al zou Versa Welzijn dit initiatief ondersteunen: het worden geen vrijwilligers van Versa Welzijn.

Als deelnemers aan een activiteit van Versa Welzijn meedoen en langzaam maar zeker meer gaan doen voor die activiteit dan wordt iemand van deelnemer vrijwilliger. Hij kiest er zelf voor, doet het voor een ander, in georganiseerd verband en hij neemt bepaalde verantwoordelijkheden op zich. Dan valt hij onder het vrijwilligersbeleid van Versa Welzijn.

Vrijwilliger in een wijkcentrum zijn, kan voor iemand het hoogst haalbare zijn in de samenleving. De inzet kan dan van heel lange duur zijn wat aantrekkelijk kan zijn voor een organisatie. Wel is hier meer en intensievere begeleiding voor nodig. Maar het is vrijwilligerswerk.

Vrijwilliger worden kan soms ook voor iemand een gepasseerd station zijn, bijvoorbeeld door ouderdom of beperkingen. Soms is vrijwilliger zijn niet mogelijk omdat de mens volledig zijn energie nodig heeft voor de verzorging en het in leven houden van zichzelf en zijn of haar naasten.

Een mantelzorger zorgt voor zijn naasten. Hij zorgt dus voor een ander, meestal familie maar het kan ook een buurvrouw zijn. Als iemand de zorg voor een ander op zich neemt dan is het een mantelzorger, maar geen vrijwilliger.

Hij krijgt hier dus geen begeleiding bij en valt niet onder de vrijwilligersvergoeding. Als een vrijwilliger die aangesloten is bij Versa Welzijn bijvoorbeeld via de Vrijwillige Thuishulp diezelfde klant helpt, dan is het een vrijwilliger, werkend onder het vrijwilligersbeleid van Versa Welzijn.