



# Vrijwilligersbeleid 2020

# Inhouds opgave

Voorwoord	4
Inleiding	7
Visie op het samenwerken met vrijwilligers	8
Definities vrijwillige inzet	11
Farent in het kort	13
Het werven van vrijwilligers	17
Begeleiden van vrijwilligers	19
Vergoedingen	27
Verzekeringen vrijwilligers	33
Vrijwilligersraad/medezeggenschap	35
Attentieregeling	37
Deskundigheidsbevordering	39
Beëindigen van vrijwilligerswerk	43
Voorwaarden	47
Beleid meldplicht datalekken	53
Nawoord	57
Organisatiegegevens	59

# Voorwoord

**Bij Farent zetten we er alles op in om de vrijwilliger te laten groeien en bloeien. Vrijwilligers zijn belangrijk voor onze organisatie. Zij zorgen ervoor dat meer mensen kunnen meedoen in onze samenleving. Deze inzet van ruim 800 vrijwilligers wordt erg gewaardeerd. We willen dat vrijwilligers zich betrokken en thuis voelen bij Farent, zodat ze hun werk met plezier blijven doen.**

Daarvoor hebben we ons vrijwilligersbeleid geactualiseerd. Dit hebben we samen met vrijwilligers en beroepskrachten gedaan. We hebben bijeenkomsten georganiseerd rondom het thema 'vinden en binden', waarbij vrijwilligers en beroepskrachten samen discussieerden over waardering, verwachting en diversiteit binnen het vrijwilligerswerk. Dat leverde waardevolle informatie op die verwerkt is in ons nieuwe vrijwilligersbeleid.

Verder heeft Farent een actieve Vrijwilligersraad die de belangen behartigt van de vrijwilligers. In de nieuwe organisatiestructuur heeft de Vrijwilligersraad daarom een prominente positie gekregen. In de laatste jaren is een verschuiving in de vrijwilligerstaken zichtbaar. Naast uitvoerende taken zien we steeds meer dat vrijwilligers ook coördinatietaken op zich nemen, met grote verantwoordelijkheden. In het nieuwe vrijwilligersbeleid hebben we met elkaar afgesproken dat ter bescherming een vrijwilliger nooit eindverantwoordelijk is voor een activiteit of project. Dat blijft de verantwoordelijkheid van de beroepskracht.



Wij hopen dat dit nieuwe vrijwilligersbeleid ervoor zorgt dat vrijwilligers bij Farent zich met plezier en passie blijven inzetten voor de samenleving en blijven zorgen voor de kleur, samenhang, leefbaarheid en dynamiek in stad, dorp, kern en buurt.

Hanneke Jacobs  
Bestuurder Farent



# Inleiding

**In dit boekje zijn de belangrijkste zaken omschreven en de kaders voor het samenwerken met vrijwilligers aangegeven. Voor zowel beroepskrachten als vrijwilligers geeft het handvaten voor wat betreft positie, verantwoordelijkheden, rechten en plichten.**

Farent staat bekend om haar veelzijdig en divers aanbod voor vrijwilligers. We kijken altijd naar de vraag van de vrijwilliger en proberen daar een passende match voor te vinden. Dat betekent dat er een grote diversiteit is in vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Voor de beroepskracht betekent dit veel maatwerk en de opdracht om begeleiding/waardering aan te passen aan de persoon. Het vrijwilligersbeleid is een hulpmiddel om uniform en transparant te werken met duidelijkheid voor alle betrokken partijen.

Dit vrijwilligersbeleid wordt om de vier jaar geëvalueerd. Een tevredenheidsmeting van zowel vrijwilligers als beroepskrachten is onderdeel van deze evaluatie. Eventueel gevolgd door verbeteracties en bijsturing van het beleid. Hierdoor blijft de kwaliteit van het vrijwilligersbeleid binnen de organisatie gewaarborgd.

# Visie op het samenwerken met vrijwilligers

**Vrijwilligers vormen een groot deel van de bouwstenen waaruit Farent is opgebouwd. De samenleving heeft deze bouwstenen hard nodig en de organisatie streeft ernaar om mensen te stimuleren zich als vrijwilliger in te zetten.**

Farent waardeert vrijwilligerswerk in welke vorm dan ook. Omdat zij dicht bij cliënten en bewoners staan, kunnen vrijwilligers met hun eigen deskundigheid en ervaring betekenis geven aan zowel hun eigen leven als dat van anderen. Farent heeft jarenlange expertise in het werken met vrijwilligers en zet deze ook in om andere organisaties te ondersteunen in hun samenwerking met vrijwilligers.

Een goed vrijwilligersklimaat draagt bij aan een samenleving waarbij iedereen meetelt en meedoet. Farent wil dit onder-

steunen door haar mensen optimaal te begeleiden en faciliteren. Gelijkwaardigheid vormt de basis voor het samenwerken van beroepskrachten en vrijwilligers. Farent kent veel verschillende soorten vrijwilligerswerk en ook iedere vrijwilliger is uniek. Hét vrijwilligerswerk bestaat niet. Binnen onze organisatie kennen we voorbeelden van mensen die:

- helpen om voorzieningen in stand te houden (zoals beheer van een wijkcentrum, gastvrouw bij de Vrijwilligers-academie);

- individuele dienstverlening bieden (voorbeelden: Vrijwillige Thuishulp, Sociale coaches, Ondersteuning binnen het informatie- en adviespunt Koo);
- een beroepskracht ondersteunen bij een breed scala van activiteiten (bijvoorbeeld de dienstverlening in de huiskamers voor ouderen);
- op bestuurlijk niveau actief zijn, zoals in de Vrijwilligersraad.

Daarnaast werkt Farent ook met andere organisaties samen, zoals bijvoorbeeld Humanitas en Buddyhulp. Maatschappelijk werkers en opbouwwerkers van Farent zetten vrijwilligers van verschillende organisaties in voor allerlei vragen en trajecten van de cliënten/ bewoners. Ondersteuning is hierbij echt maatwerk. Het uitgebreide werkgebied van Farent bestaat uit verschillende gemeentes. We streven ernaar

onze dienstverlening aan te laten sluiten op de plaatselijke behoeftes, zowel van vrijwilligers als van de plaatselijke organisaties. Ook dit is maatwerk.

Farent biedt vrijwilligers de kans om zinvol werk te doen in een boeiende werkomgeving. Dit biedt een nuttige werkervaring die bijdraagt aan persoonlijke groei en de kans op betaald werk, binnen of buiten Farent. Vrijwilligers kunnen rekenen op goede begeleiding en een onkostenvergoeding. En op prima faciliteiten waaronder: leerzame cursussen; goede verzekeringen; een prettige en veilige werkomgeving; de mogelijkheid om mee te denken en een Europass. Daarnaast zijn er nog vele andere manieren waarop we laten zien dat we de inzet van vrijwilligers erg waarderen. Bijvoorbeeld: de jaarlijkse zomerborrel, een attentie op de Dag van de Vrijwilliger of een jubileum. Onze vrijwilligers vinden Farent

een professionele organisatie, waar een fijne en ontspannen sfeer hangt en waar vrijwilligers gewaardeerd worden. Een organisatie die veel mogelijkheden biedt voor deskundigheidsbevordering. Wat veel vrijwilligers aanspreekt, is de veelzijdigheid aan activiteiten en laagdrempelige toegang.

We zijn continu bezig om onze dienstverlening te verbeteren en steeds beter aan te sluiten bij de behoeften van al die verschillende individuen: cliënten en vrijwilligers. Daarover blijven we graag in gesprek met vrijwilligers,

beroepskrachten, gemeenten en andere samenwerkingspartners. De komende vier jaren ligt onze focus op verbeteren en/of vernieuwen van onze diensten rondom het thema ontmoeting en uitwisseling, persoonlijke ontwikkeling en begeleiding van de vrijwilliger. Aandachtspunt is ook het motiveren/enthousiasmeren van een nieuwe generatie vrijwilligers.

We zetten alles op alles om jou als vrijwilliger te laten groeien en bloeien. Passend bij de klus die je doet. Passend bij jou.

# Definities vrijwillige inzet

We kennen verschillende vormen van vrijwillige inzet.

Zo onderscheiden we:

- **de structurele vrijwilliger;**
- **de flex-vrijwilliger;**
- **de klantgroepen c.q. bewonersinitiatieven**

## 2.1 Definitie structurele vrijwilliger

Een structurele vrijwilliger is iemand die op verzoek en onder verantwoordelijkheid van onze organisatie een specifieke bijdrage levert aan het behalen van de resultaten die de organisatie met de opdrachtgever heeft afgesproken. Een beroepskracht/coördinator is verantwoordelijk voor de werving, screening, scholing en begeleiding van deze vrijwilliger(s). De organisatie sluit een vrijwilligersovereenkomst af met de vrijwilliger en neemt deze op in de vrijwilligersdatabase. Voorbeelden van vrijwilligersgroepen zijn: Vrijwillige Thuishulp, vrijwilligers Koo, projectvrijwilligers en social-coaches.

## 2.2 Definitie flex-vrijwilliger

Een flex-vrijwilliger is een vrijwilliger die voor een korte tijd, soms eenmalig, een 'flex-klus' uitvoert. Mogelijk gaat het om een eenmalig project, bijvoorbeeld een zomeractiviteit. Deze vrijwilliger krijgt een flex-overeenkomst aangeboden die na afloop van het project automatisch vervalt.

## 2.3 Klantgroep/bewonersinitiatieven

Op verzoek van deze groepen leveren we (tijdelijk) professionele ondersteuning. Het kan bijvoorbeeld gaan om een bewonerscomité, ouderenactiviteiten commissies, talentenbanken, of andere burgerinitiatieven. Hoewel deze actieve burgers zich vrijwillig inzetten voor een buurt of activiteit, rekenen wij hen niet tot de Farent vrijwilligers. We sluiten immers geen overeenkomst af met deze groep vrijwilligers en ze zijn niet gekoppeld aan onze organisatie tijdens structurele activiteiten.

De klantgroep of burger(s) met een initiatief of idee heeft wel de mogelijkheid om een beroep te doen op de wijkwerker. Dat kan zijn voor advies, ondersteuning of deskundigheidsbevordering.

# Farent in het kort

**Farent is sterk in sociaal werk en biedt ondersteuning bij het dagelijks leven, van buurtondersteuning tot en met individuele hulp. Samen met bewoners en vrijwilligers bouwt Farent aan zelfredzaamheid en stevige sociale netwerken in leefbare buurten. Zo merkt de organisatie op wat er speelt en gaat daar enthousiast mee aan de slag. Efficiënt, zodat mensen niet van het kastje naar de muur gaan. Transparant, zodat iedereen weet wat werkt. En innovatief, want Farent speelt graag in op de kansen van morgen.**

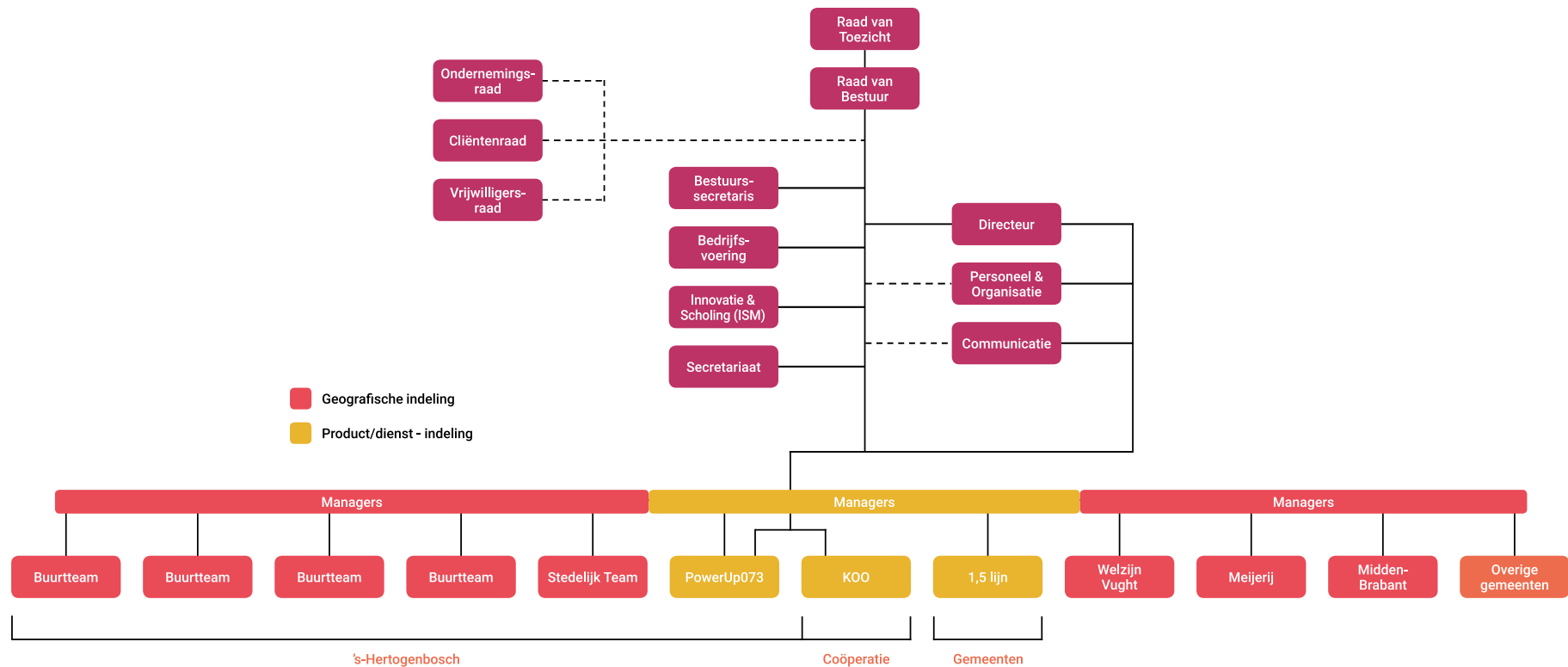
## 3.1 Dichtbij mensen

Met 250 medewerkers en ruim 800 vrijwilligers bieden we vrij toegankelijke ondersteuning op de plekken waar mensen wonen, werken en samenleven. We werken preventief; we signaleren en pakken alles op, daarbij zijn we zichtbaar en present voor individuen, groepen en buurten. Met als doel: het versterken van mensen in hun dagelijks leven.

## 3.2 In stad en dorpen

Farent is actief in de regio 's-Hertogenbosch, de Meierij en Midden-Brabant. Onze medewerkers zijn dagelijks in verbinding met bewoners, samenwerkingspartners en opdrachtgevers in de gemeenten Altena (Aalburg), 's-Hertogenbosch, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk, Meierijstad (Schijndel), Sint-Michielsgestel





en Vught. Vanuit een brede ervaring voegen we in, in stadswijken en dorpskernen. Dicht bij bewoners. Altijd in de buurt. Of het nu gaat om individuele ondersteuning of groepswork.

### 3.3 Positie vrijwilligers

Voor wat betreft de juridische positie vallen alle vrijwilligers met een overeenkomst - net als de medewerkers - onder verantwoordelijkheid van Farent.

### 3.4 Status en verantwoordelijkheid voor het vrijwilligersbeleid

Dit vrijwilligersbeleid is ontwikkeld na afronding van een onderzoek bestaande uit enquêtes en een aantal werksessies met vrijwilligers, beroepskrachten en de Vrijwilligersraad. Het nieuw ontwikkelde beleid is richtinggevend voor alle medewerkers die actief met vrijwilligers werken. Het beleid is goedgekeurd door het managementteam waardoor het deel uitmaakt van het algemene beleid van de organisatie. De vrijwilligerscoördinator is verantwoordelijk voor het schrijven, evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid. De verwerking hiervan vindt plaats samen met de Vrijwilligersraad.





# Het werven van vrijwilligers

## 4.1 Werving en selectie

Vrijwilligers verdienen het om op de juiste plek terecht te komen, een plek waar ze hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten en waar ze met plezier naartoe gaan. Als eerste worden de vrijwilligers wijkgericht bemiddeld aan een klus/project. Dat kan door middel van een advertentie in een wijkkrantje of een gesprek met de wijkwerker. Mocht de vrijwilliger een wens hebben om met een specifieke doelgroep te werken of aan een specifieke taak te werken, dan wordt daar een match op gemaakt. Hij kan hiervoor informatie opvragen bij de interne vrijwilligerscoördinator via [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl). Daarnaast kunnen vanuit de werksoorten vacatures geplaatst worden bij [www.galant.nl](http://www.galant.nl) en in Vught via [www.vughtvoorelkaar.nl](http://www.vughtvoorelkaar.nl).

Op de website van Farent worden ook interne vrijwilligersvacatures geplaatst. De werving in de Meierij vindt plaats door contacten en samenwerking met plaatselijke welzijnsorganisaties en ouderen- en vrijwilligerssteunpunten. Daarnaast wordt er ook veel gebruikgemaakt van werving via netwerken van klanten, samenwerkingspartners, vrijwilligersorganisaties, (video)buurtkranten en talentenbanken. Wanneer een vrijwilliger zich na de werving meldt voor structureel vrijwilligerswerk, volgt de aanmeldingsprocedure.

## 4.2 Aanmeldingsprocedure

De aanmeldingsprocedure van nieuwe structurele of flex-vrijwilligers is vastgelegd. Dit is voor iedere vrijwilliger hetzelfde. Er wordt gestart met een intakegesprek met de verantwoordelijke beroepskracht. Dit gesprek heeft als doel om met elkaar kennis te maken, verwachtingen van zowel de vrijwilliger als de organisatie uit te spreken en afspraken te maken over eventuele leerdoelen, scholing en inzet.

## 4.3 Afwijzing voor vrijwilligerswerk

Soms kan het zijn dat na het intakegesprek de vrijwilliger en beroepskracht/coördinator besluiten niet met elkaar verder te gaan. Wanneer dit een besluit is vanuit de beroepskracht/coördinator wordt deze boodschap onderbouwd doorgesproken met de vrijwilliger.

Zo nodig kan de vrijwilliger doorverwezen worden naar de partners zoals: Galant, Vught voor Elkaar en Welzijn de Meierij, waar mogelijk wel passend vrijwilligerswerk is.

# Begeleiden van vrijwilligers

## 5.1 Procedure begeleiden

Farent wil de vrijwilligers op een goede manier begeleiden. Dat doen we door uniforme en transparante regelingen. De begeleidende beroepskrachten kennen deze procedures en handelen hiernaar. Zij werken nauw samen met de vrijwilligerscoördinator.

De vrijwilligerscoördinator fungeert als vraagbaak voor alle uitvoerende beroepskrachten die met vrijwilligers samenwerken. Ook is deze verantwoordelijk voor alle collectieve onderdelen en het vrijwilligersbeleid. In samenwerking met de Vrijwilligersraad organiseert de vrijwilligerscoördinator jaarlijks een bijeenkomst voor begeleidende beroepskrachten, waarbij stil gestaan wordt bij het werken met vrijwilligers, het 'vrijwilligersbeleid in de praktijk!' Daarnaast kunnen alle beroepskrachten op verzoek ondersteuning krijgen vanuit de vrijwilligerscoördinatie op het gebied van collectieve zaken, regelingen en richtlijnen. Of om samen zaken door te spreken en/of af te stemmen. Persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger is belangrijk bij de begeleiding. Zowel de begeleider als Farent heeft als uitgangspunt dat de vrijwilliger kan groeien in de organisatie. Tijdens persoonlijke gesprekken is de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger een belangrijk gespreksonderwerp.

## 5.2 Beroepskracht/coördinator als contactpersoon

Aan ieder project of elke activiteit waarvoor de organisatie verantwoordelijk is en waaraan vrijwilligers verbonden zijn, is een beroepskracht/coördinator gekoppeld. Deze is voor de vrijwilliger de contactpersoon of begeleider tijdens de activiteiten. Hij of zij is binnen de organisatie het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger waar het gaat om het inwerken, de begeleiding, de waardering en beloning.

De vrijwilliger is nooit eindverantwoordelijk voor een activiteit of project. Dat blijft de verantwoordelijkheid van de beroepskracht.

## 5.3 Overdracht begeleidende beroepskracht

Bij vertrek van de beroepskracht is de begeleider verantwoordelijk voor de overdracht. Hij/zij draagt de vrijwilligers zorgvuldig over naar de nieuwe begeleider en geeft de wisseling ook door bij de vrijwilligerscoördinatie.

## 5.4 Intake

Bij het intakegesprek maken de vrijwilliger en de beroepskracht kennis met elkaar. De beroepskracht spreekt de functie door, maar ook de wensen van de vrijwilliger. Wat wil de vrijwilliger graag leren, hoe kunnen zijn talenten optimaal benut worden, wat zijn wel en geen verantwoordelijkheden van de vrijwilliger?

De beroepskracht overhandigt het functieprofiel en geeft de nodige informatie over de functie. Bij wederzijdse instemming wordt er een vrijwilligersovereenkomst getekend.

## 5.5 Vrijwilligersovereenkomst

Wanneer de (structurele) vrijwilliger met ons een samenwerkingsverband aan wil gaan, vult de vrijwilliger samen met de beroepskracht/coördinator een vrijwilligersovereenkomst in, die door de vrijwilliger en

beroepskracht wordt ondertekend. De gemaakte afspraken zijn hierdoor duidelijk vastgelegd. Daarnaast kan de vrijwilliger hierdoor in aanmerking komen voor een onkostenvergoeding, gratis deelnemen aan scholing bij de Vrijwilligersacademie en andere leuke vrijwilligersactiviteiten. Zonder overeenkomst kan een vrijwilliger geen gemaakte kosten declareren.

Wanneer een vrijwilliger besluit om naast de startklus meerdere activiteiten te gaan uitvoeren, is het niet nodig om een nieuwe overeenkomst af te sluiten. Wel is het belangrijk dat dit doorgegeven wordt aan de vrijwilligerscoördinatie via een mutatieformulier. De nieuwe afspraken en taken worden uiteraard wel besproken met de vrijwilliger tijdens de nieuwe intake.

## 5.6 Zichtbaarheid

Soms is het praktisch dat een vrijwilliger via een visitekaartje contactgegevens achterlaat bij een klant/cliënt. Wanneer ook de vrijwilliger hiermee instemt, kan er een setje visitekaartjes worden aangevraagd. De begeleidende medewerker kan hiervoor zorgen.

Voor jonge vrijwilligers (PowerUp073) is er een mogelijkheid om speciale bedrijfskleding aan te vragen.

Voor meer info: [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl).

## 5.7 Bewijs van goed gedrag/VOG

Het is voor de cliënten/klanten die onder onze verantwoordelijkheid vallen belangrijk om zoveel mogelijk beschermd te zijn. Daarom is het noodzakelijk dat bepaalde vrijwilligersgroepen een VOG (verklaring omtrent het gedrag) overleggen. Het betreft vrijwilligers die met kwetsbare groepen werken en die binnen hun werk één op één

contact met cliënten hebben. Enkele voorbeelden: Vrijwillige Thuishulp, projectvrijwilligers, Social coaches.

De begeleider geeft aan of een VOG nodig is en zorgt, ervoor dat de vrijwilliger het aanvraagformulier krijgt. Deze verklaring wordt digitaal of schriftelijk aangevraagd bij de gemeente, afdeling Burger- en Publiekszaken.

Digitale aanvraag is kosteloos. Aan de schriftelijke versie zijn wel kosten verbonden, maar die kan de vrijwilliger declareren bij de begeleider. De gemeente stuurt het aanvraagformulier door naar het COVOG\*. Het COVOG geeft de verklaring af namens de minister van Justitie. In het aanvraagformulier staat duidelijk aangegeven voor welke taken de vrijwilliger een VOG aanvraagt. Het COVOG houdt bij haar beoordeling rekening met de aard van het vrijwilligerswerk.

De vrijwilliger start pas met het werk nadat een VOG bij de vrijwilligerscoördinatie is ontvangen.

\* Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag

## 5.8 Evaluatiegesprek

Na 1 maand houdt de beroepskracht een evaluatiegesprek met de vrijwilliger. Tijdens een evaluatiegesprek bespreekt de beroepskracht hoe het gaat met de vrijwilliger en of die inmiddels z'n weg heeft gevonden binnen de organisatie. Hij/zij zorgt hiermee voor een goede begeleiding en ondersteuning. In het kwaliteitssysteem staat het document 'evaluatiegesprek vrijwilliger' met tips en vragen die je aan elkaar kunt stellen.

## 5.9 Welkomst-/introductieavond nieuw ingestroomde vrijwilligers

Enkele malen per jaar organiseert de vrijwilligerscoördinatie een welkomst-/introductieavond voor nieuw ingestroomde vrijwilligers. Deze avond is bedoeld om nieuwe vrijwilligers welkom te heten en wegwijs te maken in de organisatie. Vrijwilligers krijgen hierdoor een beter beeld van de organisatie en zien wat er allemaal mogelijk is binnen het vrijwilligerswerk. Er is informatie beschikbaar over het vrijwilligersbeleid en de mogelijkheid om kennis te maken met de Vrijwilligersraad, de Cliëntenraad en de vrijwilligerscoördinator. We hopen hierdoor vrijwilligers goed te informeren en te verbinden aan onze organisatie.

## 5.10 Functieprofielen vrijwilligerswerk

Het is belangrijk dat de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers helder zijn. Vandaar dat deze worden vastgelegd in een functieprofiel. Tijdens de werving en intake van nieuwe vrijwilligers wordt hiervan gebruik gemaakt. Farent heeft verschillende vormen van vrijwilligerswerk gebundeld en per groep een functieprofiel ontwikkeld. Alle nieuwe vrijwilligers die instromen ontvangen op verzoek tijdens de intake een passend functieprofiel. Voor alle nieuwe vormen van structureel vrijwilligerswerk wordt in samenwerking met de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator een nieuw profiel ontwikkeld.

## 5.11 Jaarlijks voortgangsgesprek

Alle (structurele) vrijwilligers kunnen op verzoek een voortgangsgesprek krijgen met de beroepskracht/coördinator. Het doel van dit gesprek is om samen te bekijken of de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Als leidraad voor een voortgangsgesprek

gebruikt de beroepskracht een checklist, waarbij beide partijen ruimte hebben om onderwerpen in te brengen. Het verslag wordt bewaard door de beroepskracht.

### 5.12 Nieuwsbrief

Alle geregistreerde vrijwilligers ontvangen enkele malen per jaar van de vrijwilligerscoördinatie een nieuwsbrief. Met deze nieuwsbrief willen we de vrijwilligers goed informeren over allerlei zaken die binnen onze organisatie spelen. Daarnaast biedt de nieuwsbrief aan vrijwilligers de ruimte om kopij aan te leveren, waardoor de nieuwsbrief kan uitgroeien tot een verbindend orgaan. Via de vrijwilligersniewsbrief worden ook nieuwe vrijwilligersvacatures gedeeld. Wanneer een vrijwilliger besluit (tijdelijk) te stoppen, dan kan worden aangegeven dat hij/zij nog een half jaar de vrijwilligersniewsbrief wil ontvangen.

### 5.13 Waardering

Vrijwilligers van Farent geven aan dat waardering erg belangrijk is voor hun presteren. Een complimentje of waardering uitspreken kan al een verschil uitmaken.

Daarnaast hechten de vrijwilligers veel waarde aan ontmoetingsactiviteiten. Activiteiten waarin ook kennis en ervaring uitgewisseld kan worden, waarin vrijwilligers bij elkaar een kijkje in de keuken kunnen nemen.

De vrijwilligerscoördinatie organiseert jaarlijks een aantal activiteiten waarin ontmoeting centraal staat. Voorbeelden hiervan zijn:

- Jaarlijkse zomerborrel
- Vrijwilligersmarkt
- Nieuwkomersavond

De wijkwerker kan ook een ontmoetingsactiviteit organiseren in de wijk. Daarvoor kan hij een verzoek indienen bij de vrijwilligerscoördinatie voor de financiële middelen. Meer info: [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl).



# Vergoedingen

## Vrijwilligers (onkosten) vergoeding

Voor vrijwilligers gelden op dit moment een aantal regelingen m.b.t. vergoedingen. Op deze regelingen zijn een aantal randvoorwaarden van toepassing. Zo moeten de volgende gegevens bekend zijn: de naw-gegevens van de vrijwilliger, het team, een kostenplaatsnummer, de medewerker die als contactpersoon optreedt, alsmede de activiteit waarbij men als vrijwilliger optreedt. Bij Farent heeft de vergoeding het karakter van een onkostenvergoeding.

Een onkostenvergoeding kan bestaan uit verschillende onderdelen:

- declaratie van de werkelijk gemaakte kosten;
- reiskostenvergoeding;
- een vrijwilligersuurvergoeding.

## 6.1 Declaratie van de werkelijk gemaakte kosten

Het declareren van de werkelijk gemaakte kosten kan voor iedere vrijwilliger van toepassing zijn. Wel moet men vooraf toestemming hebben van de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator om deze kosten te mogen maken. Een vrijwilliger kan onkosten vergoed krijgen op basis van declaraties van de werkelijke kosten. Hiervoor dient het declaratieformulier te worden ingevuld en vergezeld te gaan van bewijsstukken (bonnetjes) van de gemaakte kosten. Men moet aan kunnen tonen dat de kosten zijn gemaakt.

## 6.2 Reiskostenvergoeding

Wanneer vrijwilligers reiskosten maken, kunnen ze deze declareren. Deze vallen ook onder de noemer 'werkelijk gemaakte kosten'. De regel is dat het voor de vrijwilliger noodzakelijk moet zijn dat hij per auto reist. Samen met de verantwoordelijke beroepskracht kan men bepalen of de reiskostenvergoeding van toepassing is. Als norm hanteert Farent € 0,28 per km. Voor reizen met openbaar vervoer dienen de bewijsstukken van de gemaakte kosten toegevoegd te worden. Voor reizen per fiets geldt geen vergoeding.

Voor de Vrijwillige Thuishulp worden de reiskosten merendeels door de hulpvragers betaald. Soms krijgt een vrijwilliger echter het verzoek van een medewerker om een vrijwilligersklus te doen die niet binnen zijn werkgebied ligt. In dat geval kunnen de reiskosten vergoed worden. Ook in het geval van goederenvervoer, op verzoek van de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator, wordt aan de vrijwilliger een reiskostenvergoeding verstrekt.

## 6.3 Praktisch

Declaraties voor de onkostenvergoeding dient men in via het 'Fin vrijwilligers declaratieformulier'. Ook als een vergoeding via de kas wordt verstrekt moet er een declaratieformulier aan ten grondslag liggen. In verband met de registratieplicht voor de Belastingdienst, moeten vergoedingen altijd worden geregistreerd en op naam zijn gesteld.

## 6.4 Vrijwilligersuurvergoeding

Vrijwilligers ontvangen in principe geen vrijwilligersuurvergoeding. Hierop zijn enkele uitzonderingen. Deze uitzonderingen zijn bekend bij de verantwoordelijke beroepskracht van de activiteit. In alle situaties waarbij een onkostenvergoeding met vrijwilligers wordt afgesproken, is vooraf gesproken met de verantwoordelijke beroepskracht en zijn de afspraken hierover vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Zonder getekende vrijwilligersovereenkomst en het ingevuld declaratieformulier wordt de uurvergoeding niet uitbetaald.

Redenen voor uitzondering op de regel zijn gebaseerd op een aantal overwegingen:

- De taak die de vrijwilliger heeft, brengt meer verplichtingen en verantwoordelijkheden met zich mee dan gemiddeld (b.v. beheer).
- Het is een extra stimulans voor mensen met een laag inkomen of jongeren om tot participatie te komen.
- Het is een vervangingstaak van de beroepskracht.

### Vastgestelde uitzonderingen:

- De vrijwilliger neemt bestaande taken over van een beroepskracht (b.v. beheer wijkpleinen), wat gezien wordt als vervangend werk waardoor de continuïteit van het reguliere werk niet in gevaar kan komen.
- Er is sprake van een participatietraject, b.v. vanuit AMSV, waarbij afspraken gemaakt zijn over vergoedingen (participatiebaan).
- Vrijwillig docentschap bij activiteiten/cursussen.
- Jongeren tot 23 jaar die deelnemen aan de stimuleringsregeling jongerenparticipatie.

- Er bestaan oude rechten, die moreel gezien niet gestopt kunnen worden totdat deze vrijwilliger uitstroomt. Deze rechten gaan niet over op een nieuwe vrijwilliger.

### 6.5 Vergoeding en Belastingdienst

De Belastingdienst hanteert vaste bedragen voor vrijwilligersonkostenvergoeding. Dit bedrag is een maximaal uurloon van € 5,00 per uur en voor jongeren onder de 23 jaar is dit € 2,75 per uur. Maximaal € 170,00 per maand met een maximum van totaal aan € 1.700,00 per jaar<sup>1</sup>. Dit bedrag is inclusief de ontvangen onkostenvergoedingen. Farent doet opgave aan de Belastingdienst als vrijwilligers meer ontvangen dan de bovengenoemde vrijgestelde norm. De vrijwilliger moet dit opgeven bij de aangifte inkomstenbelasting. Afhankelijk van de persoonlijke situatie kan het zijn dat hierover premies en belasting afgedragen moeten worden.

Aandachtspunt is dat als een vrijwilliger bij meerdere organisaties vrijwilligerswerk verricht, het maximum voor deze persoon € 1.700,00 blijft (de vrijwilligersuurvergoeding en onkostenvergoeding tezamen). Het is de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om de belastingregels te volgen.

#### Vergoedingen en uitkerende instanties

Omdat er voor vele situaties andere interpretaties bestaan, is het altijd raadzaam dat de vrijwilliger met zijn of haar uitkerende instantie overlegt over het vrijwilligerswerk en de daarbij verstrekte vergoedingen.

<sup>1</sup> Deze bedragen zijn voor 2020. Voor de actuele bedragen kunt u terecht bij de afdeling financiën van Farent.

### 6.6 Giftenaftrek voor de belasting

Wanneer een vrijwilliger geen gebruik wil maken van het recht op uitbetaling van de werkelijk gemaakte kosten, kan hij of zij in aanmerking komen voor giftenaftrek bij de Belastingdienst.

Voorwaarden hiervoor zijn:

- De kosten moeten gemaakt zijn.
- De kosten moeten declarabel zijn (dus niet de vrijwilligersuurvergoeding).
- Men moet vrijwillig afzien van de uitbetaling.

De vrijwilliger vult het formulier 'werkelijk gemaakte kosten' in en geeft hierop aan dat hij/zij afziet van betaling. De financiële administratie van Farent stuurt de vrijwilliger een verklaring op die bruikbaar is voor de Belastingdienst om tot giftenaftrek te komen.







# Verzekeringen vrijwilligers

**Farent heeft een folder waarin de informatie over de verzekeringen beschreven staat. We geven hieronder een aantal algemene richtlijnen, maar elke schade is anders. Vrijwilligers wordt geadviseerd om bij hun begeleider te informeren wat ze het beste kunnen doen wanneer er tijdens het vrijwilligerswerk schade optreedt.**

Elke gemeente heeft een vrijwilligersverzekering geregeld.

Deze verzekering biedt een secundaire dekking, dat wil zeggen dat als de schade elders gedekt is, deze eerst moet worden aangesproken door de eigen verzekering.

Schade die vrijwilligers oplopen tijdens deelname aan het verkeer (met auto, als fietser, uitgezonderd fietsen met trapondersteuning, of als voetganger) zijn door Farent verzekerd.

Zowel Farent als de gemeenten hebben een ongevallendekking die bij overlijden of blijvende invaliditeit altijd uitkeren.

Alle gemeenten bieden informatie aan op hun gemeentewebsite.

Voor vrijwilligers die actief zijn via het project AutoMaatje is een aparte verzekering geregeld.

## 7.1 Hoe te handelen bij schade

1. Maak foto's van het schadegeval en beschrijf zo precies mogelijk wat er is gebeurd. Bij schade waarbij een auto is betrokken, vul altijd het Europees Schadeformulier (europees-schade-formulier.pdf) in.
2. Meld de schade bij je eigen verzekering en overleg over de te volgen weg.
3. Meld de schade ook bij je contactpersoon van Farent en op [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl).
4. Kijk op de site van je gemeente wie de contactpersoon is. Download het schadeformulier via de website van de gemeente of vraag een schadeformulier op via [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl). Maak altijd van het ingevulde formulier een kopie voor jezelf en stuur het origineel naar jouw gemeente.

Meer info: folder 'Verzekeringen Vrijwilligers'.

# Vrijwilligersraad/ medezeggen schap

**De Vrijwilligersraad is een groep vrijwilligers met een specifieke taak. De Vrijwilligersraad functioneert als het ware als de ogen en oren binnen Farent. De Vrijwilligersraad staat voor de belangen, ideeën en suggesties van de vrijwilliger en weet deze aan de beroepskracht en de directie van Farent over te brengen.**

## 8.1 De status van de Vrijwilligersraad

De Vrijwilligersraad opereert als intermediair tussen de vrijwilliger, de beroepskracht en de directie. De Vrijwilligersraad functioneert als een adviesorgaan binnen Farent en kan op basis van zijn informatie en kennis voorstellen doen aan de directie met betrekking tot het vrijwilligersbeleid. De vrijwilligerscoördinatie van Farent ondersteunt de Vrijwilligersraad.

## 8.2 Contact

Contact opnemen met de leden van de vrijwilligersraad kan per e-mail: [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl)



# Attentieregeling

## 9.1 Jaarlijkse waardering

De verantwoordelijke beroepskracht/coördinator van de activiteit organiseert jaarlijks een waarderingsactiviteit voor de vrijwilliger. De wijze van invulling staat niet vast. Dit gaat in samenspraak met de vrijwilliger. Dat kan bijvoorbeeld een etentje, cadeautje of een andere activiteit zijn. De organisatie stelt hiervoor jaarlijks € 30,00 per vrijwilliger ter beschikking.

## 9.2 Jubilea

De beroepskrachten die met vrijwilligers samenwerken zijn verantwoordelijk voor de viering van jubilea. De beroepskrachten regelen zelf vaak een leuke activiteit voor de vrijwilliger.

### 12,5 jaar actief

Voor de vrijwilliger die 12½ jaar actief is bij Farent (waarbij het dienstverband van de voorloper van de fusie-organisatie wordt meegeteld) zorgt de begeleider voor bloemen ter waarde van € 25,- en koffie met gebak.

### 25 jaar of 40 jaar actief

Degene die 25 of 40 jaar in dienst is, wordt door de begeleider in het zonnetje gezet. De begeleider zorgt voor een cadeau en bloemen ter waarde van max. € 50,-.

In overleg met betrokkene wordt gekozen voor:

- of receptie op locatie;
- of borrel/etentje elders;
- of wat wenselijk is volgens eigen initiatief.

### 9.3 Lintjesregen

Jaarlijks vindt rond Koningsdag de lintjesregen plaats. Vanuit onze organisatie nemen wij niet het initiatief om lintjes aan te vragen.

We waarderen immers elke vrijwillige inzet en willen hierbij geen voorkeur uitspreken. Wel ondersteunen we het verzoek als anderen van buiten de organisatie (een burger, vrijwilliger, vrijwilligersorganisatie), iemand wil voordragen. We leveren dan input.

Als een eigen vrijwilliger een lintje ontvangt, dan wordt hieraan aandacht gegeven. De contactpersoon/coördinator van deze vrijwilliger ontvangt 200 euro voor de organisatie van een receptie.

# Deskundigheidsbevordering

**Farent vindt het belangrijk om vrijwilligers goed voor te bereiden op hun werk en ze de ruimte te geven om zelf te laten aangeven of ze zich nog ergens in willen ontwikkelen. Bij de intake is daarom al aandacht voor deskundigheidsbevordering. Soms heeft een vrijwilliger zelf al een leerdoel. Soms is het voor de functie nodig om vooraf opgeleid te worden. Om ervoor te zorgen dat niemand onvoorbereid op pad gaat, biedt Farent diverse soorten scholingen aan. Voor sommige werkzaamheden is het zelfs een vereiste om vooraf een training te volgen om te kunnen starten als vrijwilliger.**

### 10.1 Vrijwilligersacademie

Het reguliere scholingsprogramma van Farent wordt verzorgd door VrijwilligersAcademie073. Het hele jaar door programmeert VrijwilligersAcademie073 workshops, trainingen en lezingen, die aangeboden worden door organisaties, bedrijven en zzp'ers uit de gemeente 's-Hertogenbosch. Twee keer per jaar worden er ook eventdagen georganiseerd waarin een bepaald thema wordt uitgelicht. VrijwilligersAcademie073 is onderdeel van Galant Vrijwilligersnetwerk. Geregistreerde vrijwilligers van Farent kunnen kosteloos onbeperkt deelnemen aan VrijwilligersAcademie073.

Meer info en aanmelding: [www.vrijwilligersacademie073.nl](http://www.vrijwilligersacademie073.nl)

## 10.2 Het Europass certificaat

Een van de middelen waarmee Farent haar vrijwilligers de erkenning en zichtbaarheid kan geven die zij verdienen, is het uitreiken van een Europass certificaat. Dit certificaat beschrijft overzichtelijk en objectief de bijdrage die een vrijwilliger aan de organisatie of een project heeft geleverd en de kennis en vaardigheden die hij of zij daarbij heeft opgedaan. Via de Europass coördinator (via [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl)) is er voor begeleiders een handleiding beschikbaar en kan toegang worden verkregen tot de digitale omgeving waarin de Europass kan worden aangemaakt.

### 10.2.1 Het Europass leer-werktraject

Binnen Farent bestaat voor de vrijwilligers de mogelijkheid om een Europass traject te volgen. Dit is een leer-werktraject waarbij de ontwikkeling van een vrijwilliger in zijn of haar functie op een gestandaardiseerde manier kan worden gevolgd. Het gaat daarbij om een traject van minimaal 6 maanden, begeleid door een agogisch begeleider van Farent. Er wordt gewerkt met concrete leerdoelen en competenties, die worden vastgelegd in een digitaal formulier. Aan het eind van dit traject ontvangt de vrijwilliger het officiële Europass certificaat waarin de opgedane kennis en vaardigheden staan samengevat.

Met de Europass worden vrijwilligers extra zichtbaar en de waardering van de organisatie tastbaar. Vrijwilligers worden zich bewuster van hun eigen kwaliteiten en de groei die zij daarin doormaken. Ze raken meer gemotiveerd voor het werk dat zij doen en gestimuleerd voor het aangaan van een volgende uitdaging.

Voor Farent zelf betekent het Europass-traject extra houvast in het begeleiden van vrijwilligers, omdat wordt gewerkt met gestandaardiseerde gespreksformulieren en competentiesets.

Het Europass certificaat is bij de begeleiders aan te vragen door iedereen die via Farent vrijwilligerswerk doet of gaat doen en deze werkervaring wil gebruiken voor persoonlijke ontwikkeling. Wel zijn er deze voorwaarden:

- Het betreft werk waarin een vrijwilliger kan groeien, dus zijn of haar kennis en competenties kan uitbreiden.
- De vrijwilliger voelt zich verantwoordelijk voor zijn of haar ontwikkeling en neemt daarin zelf initiatief.
- De vrijwilliger is in staat tot zelfreflectie en (met ondersteuning van de agogisch begeleider) het verwoorden van leerdoel en competenties.

Bij de Europass coördinator is een handleiding beschikbaar met daarin de werkwijze, formulieren en standaard competentiesets. Voor meer informatie over dit Europass traject wordt verwezen naar de Europass coördinator of [vrijwilligers@farent.nl](mailto:vrijwilligers@farent.nl).





# Beëindigen van vrijwilligerswerk

Soms besluit een vrijwilliger of de organisatie niet meer met elkaar verder te gaan, waardoor het vrijwilligerswerk eindigt. Hiervoor kunnen allerlei redenen zijn. We vinden het belangrijk dat ook dit onderdeel - het beëindigen van de samenwerking - naar tevredenheid verloopt.

## 11.1 Afmeldprocedure

Wanneer een vrijwilliger bij de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator aangeeft te willen stoppen met vrijwilligerswerk, wordt de afmeldprocedure in gang gezet. De verantwoordelijke beroepskracht brengt de vrijwilligerscoördinatie hiervan op de hoogte. De beheerder van de database zorgt voor het afsluiten van het vrijwilligersdossier.

### Afsluiten van de samenwerking

Iedere vrijwilliger die zich voor onze organisatie heeft ingezet en besluit om te stoppen met vrijwilligerswerk, krijgt een exitgesprek met zijn begeleider.

Bij het gesprek staat de beroepskracht stil bij het vertrek van de vrijwilliger. Daarin worden altijd wensen voor de toekomst besproken. Is de vrijwilliger klaar voor een nieuwe uitdaging? Dan zoekt de beroepskracht samen met de vrijwilliger naar een nieuwe plek binnen Farent.

Het gesprek geeft ook de mogelijkheid om waardevolle feedback te verzamelen en om op een prettige manier uit elkaar te gaan.

Voor het afscheid hanteren we de volgende richtlijnen;

- Als een vrijwilliger meer dan een jaar actief is geweest ontvangt deze van de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator een boeket bloemen ter waarde van € 12,50.
- Als een vrijwilliger meer dan vijf jaar actief is geweest ontvangt deze van de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator een boeket bloemen ter waarde van € 12,50 en een cadeaubon van € 10,00.
- Als een vrijwilliger langer dan 10 jaar actief is geweest organiseert de beroepskracht een afscheidlunch, daarbij zijn, naast de beroepskracht/coördinator en vrijwilliger, een groepje van maximaal 4 vrijwilligers aanwezig (dit indien van toepassing en te kiezen door de vrijwilliger). Tijdens deze lunch krijgt de vrijwilliger een boeket bloemen aangeboden.

### 11.2 Getuigschrift

Wanneer een vrijwilliger na enige tijd stopt met het vrijwilligerswerk kan deze op verzoek een getuigschrift ontvangen. Hiervoor zorgt de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator met wie de vrijwilliger het meest heeft samengewerkt. Er wordt vooraf aan de vrijwilliger verteld wat er in het getuigschrift vermeld zal worden.

Het getuigschrift wordt op briefpapier afgedrukt en ondertekend door de vrijwilligerscoördinatie. Ook kan er een Europass aangemaakt worden (zie 13.2).

### 11.3 Bedankbrief

Een vrijwilliger die zich voor onze organisatie heeft ingezet en besluit om te stoppen met vrijwilligerswerk, krijgt op aanvraag van de begeleider een bedankbrief namens de organisatie.

Indien gewenst kan de vrijwilliger na het stoppen van vrijwilligerswerk nieuwsbrieven van Farent ontvangen om zo op de hoogte gehouden te worden van de ontwikkelingen en mogelijk nieuwe vrijwilligersfuncties bij Farent.





# Voorwaarden

## 12.1 Budget vrijwilligerswerk

Jaarlijks stelt het managementteam een budget voor vrijwilligerswerk vast. Dit budget is opgesplitst in verschillende delen. Om te beginnen is er een budget dat gekoppeld is aan de activiteiten van de beroepskrachten. Uit dit budget betaalt de organisatie o.a. de jaarlijkse waarderingsactiviteit, een cadeautje en eventuele afscheid. Voor dit onderdeel is maximaal € 30,- per vrijwilliger beschikbaar. Daarnaast is er een budget 'werkelijk gemaakte kosten'. Hieruit betaalt de organisatie kosten zoals: reiskosten, deskundigheidsbevordering vanuit het project en telefoonkosten. Ook dit budget is gekoppeld aan het activiteitenbudget van de beroepskrachten. Verder is er een centraal organisatiebudget, waaruit de organisatie alle centrale vrijwilligerskosten betaalt, zoals de nieuwsbrief, VOG, zomerborrel en overige waarderingkosten. Dit budget is gekoppeld aan de vrijwilligerscoördinatie. De kosten voor jubilea en lintjesregen worden vanuit het directiebudget betaald.

## 12.2 Aanspreekpunt/aansturing vrijwilligers

Iedere vrijwilliger heeft binnen het werkveld een contactpersoon/coördinator die verantwoordelijk is voor de begeleiding, waardering en beloning van de vrijwilliger. Deze contactpersoon staat genoemd in de vrijwilligersovereenkomst. Hij of zij maakt de afspraken met de vrijwilliger en legt deze vast. De vrijwilliger kan bij deze persoon terecht voor vragen.



### 12.3 Arbobeleid

Iedereen die werkt heeft te maken met arbeidsomstandigheden, dus ook de vrijwilligers die binnen onze organisatie werken. Goede omstandigheden zorgen voor veiligheid, plezier, productiviteit en minder verzuim. Het arbobeleid binnen de organisatie is vastgesteld voor zowel beroepskrachten als vrijwilligers. Binnen de organisatie kennen we een Arbocommissie. Deze commissie verdiept zich in de ontwikkelingen op het terrein van arbeidsomstandigheden. Wanneer vrijwilligers problemen of klachten ondervinden op het gebied van werkomstandigheden kan men in eerste instantie terecht bij de verantwoordelijke beroepskracht. Samen kan men dan bepalen of de Arbocommissie moet worden ingeschakeld.

### 12.4 Procedure tevredenheidsmeting

Graag willen we weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn over het werken bij onze organisatie. Daarom meten we om de vier jaar de tevredenheid. De uitslagen worden vertaald naar aandachtspunten die worden omgezet in verbeteracties, die steeds de speerpunten vormen voor het toekomstig vrijwilligersbeleid. De Vrijwilligersraad is betrokken bij de opzet en de uitvoering van het onderzoek.

### 12.5 Wat te doen bij klachten

Hoe goed ieders bedoelingen ook zijn, toch kan het voorkomen dat je als vrijwilliger minder tevreden bent over bepaalde onderdelen van het werk. Het is bij Farent zo geregeld dat de vrijwilliger eerst met zijn zorg of klacht aanklopt bij de verantwoordelijke beroepskracht. Als men er samen niet uitkomt, wordt het probleem aan de leidinggevende voorgelegd. Als de vrijwilliger meent dat de klacht niet serieus wordt opgepakt of opgelost, kan hij/zij gebruik maken

van de klachtenprocedure. Voor het indienen van een klacht kan de vrijwilliger gebruik maken van een klachtenformulier. Belangrijk is dat het duidelijk is waarover men de klacht wil indienen, over wie het gaat en waar en wanneer het voorval heeft plaatsgevonden. De klachten worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Nadat de klacht is binnengekomen, ontvangt de vrijwilliger binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Voor de complete klachtenregeling van Farent kijk op: [www.farent.nl](http://www.farent.nl).

### 12.6 Agressieprotocol

De organisatie vindt het belangrijk dat vrijwilligers beschermd worden tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld. Vandaar dat we een agressieprotocol hanteren, waar veel aandacht is voor preventie. Wanneer een vrijwilliger toch in aanraking komt met agressie of intimidatie is het belangrijk dit direct te melden bij de verantwoordelijke beroepskracht. Samen zal men naar een oplossing zoeken, de beroepskracht/coördinator zal de klacht samen met de vrijwilliger vastleggen in een meldingsformulier.

Deze meldingen worden gebruikt om meer inzicht te krijgen in wat er precies gebeurt binnen de organisatie, en voor het opstarten van preventieve acties. Het volledige agressieprotocol kunnen de vrijwilligers opvragen bij de beroepskracht.

### 12.7 Meldcode

Vrijwilligers vangen veel signalen op. Mogelijk ook signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling. De stap die de vrijwilliger neemt, is contact zoeken met zijn/haar begeleider binnen Farent. Farent houdt zich aan de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling.

Het is onze professionele plicht om een melding te doen. De vrijwilliger bespreekt de situatie met de begeleider. De begeleider handelt volgens de aanwijzingen van de Meldcode Huiselijk geweld van Farent. Zij dragen er zorg voor dat de stappen die zij zetten zorgvuldig worden vastgelegd in het dossier.

## 12.8 Gedragscode vrijwilligers

Onze organisatie acht het voorkomen en bestrijden van agressie (seksuele) intimidatie en discriminatie van groot belang. We accepteren geen discriminatie op grond van ras, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, handicap, nationaliteit, levensovertuiging of seksuele geaardheid. Een gedragscode is een belangrijk middel in het voorkomen en bestrijden van agressie, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Vrijwilligers, stagiaires en medewerkers krijgen hierdoor heldere gedragsregels mee, trekken één lijn en kunnen bij overtreding van de regels de betrokkene erop aanspreken. Tegelijkertijd is het ook voor klanten duidelijk wat wel en niet is toegestaan. Het invoeren van een gedragscode biedt tevens de mogelijkheid om genoemde ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken. Naast de behandeling van ongewenste omgangsvormen spreekt de gedragscode zich ook uit over andere zaken, zoals het aannemen van geschenken, omgang met beschikbaar gestelde gebruiksgoederen, omgaan met privacygevoelige gegevens en kledingrichtlijnen. Deze richtlijnen zijn opgeslagen in het kwaliteitssysteem en op te vragen bij de begeleider.

## 12.9 Privacy

In het kader van onze dienstverlening beschikken wij over een aantal gegevens zoals de namen en adressen van vrijwilligers.

Wij gaan zorgvuldig met deze informatie om. Anderen hebben geen toegang tot deze gegevens en ze worden niet voor andere doeleinden gebruikt. Gegevens worden behandeld conform wet- en regelgeving en het privacyreglement van Farent ([www.farent.nl](http://www.farent.nl)). Vrijwilligers die direct betrokken zijn bij dienstverlening waarbij de toegang tot persoonsgegevens van belang is, kunnen met hun begeleider het privacyreglement van Farent raadplegen en informeren naar de richtlijnen.

## 12.10 Vertrouwenspersonen

Binnen Farent zijn vertrouwenspersonen aangesteld. Deze vertrouwenspersonen richten zich op meldingen over ongewenste omgangsvormen én op problemen rondom het omgaan met vertrouwelijke informatie. Mochten vrijwilligers binnen onze organisatie hiermee te maken krijgen, dan kunnen ze in eerste instantie terecht bij hun contactpersoon. Samen met de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator bepaalt men of voor de kwestie de vertrouwenspersoon ingeschakeld moet worden. Het kan zijn dat het probleem juist te maken heeft met deze beroepskracht, in dat geval kan de vrijwilliger rechtstreeks contact zoeken met de vertrouwenspersoon. De uitgebreide regeling vertrouwenspersonen en actuele contactgegevens van de vertrouwenspersoon is te vinden op [www.farent.nl](http://www.farent.nl)

## 12.11 Kwaliteitszorg, HKZ-norm

Farent is HKZ-gecertificeerd. Het keurmerk van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn: onafhankelijk en betrouwbaar. Met het HKZ-keurmerk kunnen organisaties en praktijken laten zien dat zij serieus werk maken van kwaliteit van zorg en dat ze voldoen

aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders. Een organisatie met het HKZ-keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de klant centraal en werkt voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

# Beleid meldplicht datalekken

## Beleid meldplicht datalekken

Een datalek zit in een klein hoekje, het kan iedereen overkomen. Door snel te handelen kan worden voorkomen dat de gevolgen van de datalek groter worden voor degene waarvan de gegevens zijn. Ook voor Farent is het van groot belang dat er snel gehandeld wordt om verdere schade te voorkomen of te beperken.

Het is belangrijk dat alle datalek-incidenten van persoonsgegevens, hoe klein ook, worden gemeld via [privacy@farent.nl](mailto:privacy@farent.nl). Alleen dan kan herhaling van een datalek worden voorkomen en kan het datalek-incident getoetst worden op ernst en omvang en kunnen tijdig de juiste maatregelen worden getroffen om de schade voor zowel de getroffen personen als voor Farent te beperken.

### 13.1 Wanneer spreken we van een datalek?

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling was. In het algemeen zijn er drie categorieën aan datalekken:

- Inbreuk op de vertrouwelijkheid: wanneer er sprake is geweest van een onbevoegde of onopzettelijke openbaring van, of toegang tot, persoonsgegevens.
- Inbreuk op de integriteit: wanneer er sprake is geweest van een onbevoegde of onopzettelijke wijziging van persoonsgegevens.
- Inbreuk op de beschikbaarheid: wanneer er sprake is geweest van een onbevoegd of onopzettelijk verlies van toegang tot, of vernietiging van, persoonsgegevens.

#### Voorbeelden van datalekken:

- Mail met persoonsgegevens verstuurd naar verkeerde ontvanger.
- Uitnodigingen versturen naar meerdere betrokkenen en alle mailadressen in de Aan of CC geplaatst (dit geldt niet als je intern Farent-collega's onder elkaar) mailt.
- Dossier(s) uitprinten en op de printer laten liggen.
- Beeldscherm open laten staan met je registratie open, terwijl je weg bent van je plaats.
- Het verlies van een USB-stick waarop persoonsgegevens staan.
- Het schriftelijk of mondeling delen van persoonsgegevens met derden terwijl dit niet was toegestaan.
- Een hack waarbij persoonsgegevens buit gemaakt worden.
- Het (per ongeluk) verwijderen van persoonsgegevens of verlies daarvan door schade (zoals brand) waarbij geen back-up beschikbaar is.
- Versleutelde persoonsgegevens waarbij de decodeersleutel is verloren gegaan en de toegang tot de gegevens niet kan worden hersteld.

Als datalek-incidenten niet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of niet correct worden geregistreerd in het register Datalekken van Farent, dan kan de Autoriteit Persoonsgegevens een boete opleggen. Vrijwilligers van Farent melden direct bij constatering van een (mogelijke) datalek dit persoonlijk via [privacy@farent.nl](mailto:privacy@farent.nl).

Voor de afhandeling van de datalek wordt het protocol meldplicht datalekken (DIR AVG) protocol melding datalekken gehanteerd. Dit protocol is via het kwaliteitssysteem van Farent te raadplegen en kan opgevraagd worden bij de begeleider.



# Nawoord

**Farent kent rondom het werken met vrijwilligers een lange geschiedenis, er is inmiddels een vertrouwdheid met een vrijwilligersbeleid vanaf 2008. Met dank aan mijn voorganger, Saskia van Wijk, die een belangrijk fundament heeft gelegd waar we nu allemaal nog steeds van kunnen profiteren.**

Na het (her)schrijven van het Vrijwilligersbeleid, waarin we allerlei afspraken opnieuw onder de loep hebben genomen en hebben aangevuld met nieuwe inzichten die zijn verworven in de werksessies, kan ik met volle overtuiging zeggen dat ik ontzettend trots ben op het resultaat.

Het is een document geworden dat ervoor zorgt dat onze neuzen allemaal dezelfde kant op staan. Vrijwilligers of actieve burgers zijn onmisbare schakels om alle klanten en kwetsbare burgers in de toekomst goed te kunnen blijven bedienen.

Het is dus van groot belang dat we de zaken rondom vrijwillige inzet goed met elkaar afspreken en regelen. Daarbij blijft Farent nadrukkelijk openstaan voor feedback en vernieuwende ideeën.

Monika Kowalewska  
Vrijwilligerscoördinator





# Organisatie gegevens

## **Farent**

Rogier van der Weijdenstraat 2  
5213 CA 's-Hertogenbosch  
088-023 7500  
info@farent.nl  
www.farent.nl

## **Team Welzijn Vught**

DePetrus  
Heuvel 2  
5261 EE Vught  
073 65 65 350  
info@welzijnvught.nl

