

**FUNDAMENT**



**VOOR KWALITEIT**

Vrijwilligersbeleid van Welzijn Divers &  
Juvans Maatschappelijk Werk en Dienstverlening



**Bronvermelding**

Onderdeel visie uit Rapport "Professional op de tweede plaats" van  
Werkgroep Divers en Juvans

Auteur: Saskia van Wijk, vrijwilligerscoördinatie Divers

Oplage: 275

# Inhoudsopgave Vrijwilligersbeleid

1. Voorwoord	5
2. Inleiding	7
3. Visie op vrijwilligerswerk	9
4. Definities vrijwillige inzet	11
5. Positie vrijwilligers	12
6. Het werven van vrijwilligers	14
7. Begeleiden van vrijwilligers	16
8. Belonen van vrijwilligers	18
9. Binden, boeien en behouden van vrijwilligers	22
10. Beëindigen van vrijwilligerswerk	25
11. Voorwaarden	27
12. Nawoord	30
13. Organisatiegegevens	31

## **Bijlagen**

In dit boekje wordt verwezen naar een aantal bijlagen.

Deze zijn in te zien via de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers), of op te vragen bij de beroepskracht/coördinator.



## 1. Voorwoord

Nog nooit waren de uitdagingen binnen ons werkveld zo groot als nu. We staan echt aan het begin van een nieuwe fase. Om goed in te kunnen spelen op alle maatschappelijke ontwikkelingen die er op ons af komen zijn vernieuwingskracht en samenwerking met andere organisaties in de 1e lijn hard nodig. Innovatie is niet alleen een toverwoord maar belangrijk om gezamenlijk nieuwe denkbeelden en activiteiten te ontwikkelen.

Om klaar te zijn voor alle veranderingen zijn Divers en Juvans een intensieve samenwerking met elkaar aangegaan. Dit heeft onder andere geleid tot dit gezamenlijke vrijwilligersbeleid.

Welzijn Divers is gewend om vanuit de opdrachten van de gemeente de samenwerking met vrijwilligers aan te gaan. Het vrijwilligersbeleid is dan ook al jaren onderdeel van het organisatiebeleid van Divers.

Voor Juvans is het samenwerken met vrijwilligers nieuw. Er wordt op dit moment nog niet met vrijwilligers samengewerkt binnen de hulpverlening. Binnen de hele organisatie zijn medewerkers hard aan de slag om hierin de omslag te maken en de nodige stappen te zetten. Vanuit Juvans is er dan ook voor gekozen om de expertise van Divers in te zetten binnen 's-Hertogenbosch alsook in de Meierij.

Vrijwilligers die voor Juvans actief zijn vallen voor wat betreft het vrijwilligersbeleid voortaan onder Divers of andere lokale organisaties waarmee wordt samengewerkt. Gezien de samenwerking tussen organisaties is dit een logische stap. De komende jaren wordt er gewerkt aan werving, screening, scholing en coachen van een specifieke pool vrijwilligers die ingezet kan worden binnen de hulpverlening. In de Meierij wordt er nauw samengewerkt met alle welzijnsorganisaties, ouderen- en lokale vrijwilligerssteunpunten.

Divers en Juvans hebben veel vertrouwen in elkaar en zien een gezamenlijk vrijwilligersbeleid als duidelijke meerwaarde nu het werken met meer vrijwilligers binnen beide organisaties een nog groter essentieel onderdeel wordt.

Daarom is ervoor gekozen dit gezamenlijk vrijwilligersbeleid vanaf 2014 op te nemen in het algemene beleid van beide organisaties.



Bert Habraken,  
bestuurder Divers



Joep Verhoeven,  
bestuurder Juvans



## 2. Inleiding

Vanaf 2014 hebben Divers en Juvans een gezamenlijk vrijwilligersbeleid. Hieraan is een periode van nadenken, onderzoeken en afwegen voorafgegaan om tot een beleid te komen waaraan iedereen zich wil verbinden. Er is gezocht naar de overeenkomsten en verschillen van onze organisaties, maar steeds met het oog op elkaar aanvullen of versterken en bundelen van krachten. Hierbij natuurlijk altijd kijkend vanuit onze doelgroepen c.q. cliënten waarvoor we werken, en uiteraard de vrijwilligers die samen met onze medewerkers optrekken.

Uiteindelijk zal dit beleid moeten aansluiten op de diversiteit van alle burgerparticipatie en/of vrijwillige inzet binnen 's-Hertogenbosch, maar daarnaast ook in de Meierij waar ook veel van onze doelgroepen, vrijwilligers en cliënten actief zijn of wonen. Binnen de Meierij zal er steeds samenwerking en aansluiting gezocht worden met lokale welzijnsorganisaties en (ouderen) vrijwilligerssteunpunten.

Voor onze organisaties is vrijwillige inzet van onschatbare waarde. Met een relatief kleine groep professionals en een grote groep vrijwilligers willen we jaarlijks grote resultaten boeken binnen de gemeenschap. Zonder vrijwillige inzet/burgerparticipatie kunnen we de vooraf bepaalde doelstellingen in onze opdracht niet behalen. Bovendien vinden wij dat vrijwilligers een onmisbare en steeds belangrijkere bijdrage leveren aan de sociale cohesie in onze samenleving. We willen onze vrijwilligers een plezierige werkplek bieden, waarbinnen men zich veilig, gewaardeerd en gehoord voelt. Daarnaast bieden we de vrijwilliger mogelijkheden om nieuwe vaardigheden op te doen, zich te ontplooien, zijn of haar sociale netwerk te vergroten en om zinvol en maatschappelijk bezig te zijn.

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. Het helpt Divers en Juvans om uniform en transparant te werken, met duidelijkheid voor alle betrokken partijen. Ook voor alle burgerinitiatieven waarbij er sprake is van vrijwillige inzet of participatie kunnen burgers bij ons terecht. We kijken bij dit soort verzoeken samen naar wat er (kortdurend) nodig is aan faciliteiten of ondersteuning.

Dit vrijwilligersbeleid wordt om de 4 jaar geëvalueerd. Een tevredenheidmeting 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.





### 3. Visie op vrijwilligerswerk

Vrijwillige inzet is een manier waarop bewoners hun maatschappelijke participatie vormgeven. Wie zonder betaling en verplichting wat voor een ander of de samenleving wil doen, is vanuit zichzelf op een positieve manier betrokken bij de eigen omgeving.

Wanneer we als medewerker binnen ons werk met een vraag of initiatief aan de slag gaan zal er steeds vanaf de start een overwegingmoment zijn waarop we kijken wat het netwerk, een vrijwilliger/burger kan bijdragen in het proces. De leidraad is zoveel als mogelijk *“de professional op de tweede plaats.”*

Daarom wordt tijdens het proces<sup>1</sup> of bij de afronding van een hulpvraag de tegenprestatievraag gesteld, dit in het kader van wederkerigheid of participatie.

Een tegenprestatie hoeft geen grote stap te zijn maar hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld: vrijwilligerswerk, deelname aan de talentenbank, burenhulp of een wijkinitiatief.

Het is belangrijk hiermee bewust aan het werk te gaan, om effecten op langer termijn te kunnen meten en te kunnen evalueren. Relevante gegevens worden geregistreerd. Niet elke vrijwillige inzet leidt echter tot georganiseerd vrijwilligerswerk, vandaar dat we onderstaande visie hanteren als uitgangspunt.

#### **Onze visie op vrijwillige inzet:**

*“Wij zijn ervan overtuigd dat burgers elkaar op tal van gebieden veel kunnen bieden. Actieve inzet van burgers voor elkaar is niet alleen bevorderlijk voor het gevoel van eigenwaarde en het geloof in de eigen kracht, het zorgt ook voor meer sociale cohesie en zingeving zowel individueel als collectief. Wij willen bevorderen dat burgers een actieve rol nemen in hun wijk, buurt of dorp. Bij een (hulp)vraag wordt onderzocht wat het eigen netwerk kan bieden, of dit netwerk versterkt kan of moet worden en wat vrijwilligers, eventueel in samenwerking met beroepskrachten, kunnen bieden. Dit betekent ook dat we oog hebben voor het feit dat een burger/hulpvrager meerdere rollen heeft en ook zelf van betekenis kan zijn voor een ander.*

Dit betekent dat wij werken met een combinatie van:

- het benutten van eigen kracht, met behulp van inzet van het eigen netwerk
- inzet door vrijwilligers (vanuit vrijwilligersorganisaties of vrijwilligers die verbonden zijn aan onze/een professionele organisatie).
- hulp door een professional (en zo mogelijk steeds in samenwerking met het sociale netwerk of vrijwilligers).

Onze beroepskrachten werken op basis van gelijkwaardigheid samen met vrijwilligers. Wij zorgen ervoor dat vrijwilligers die verbonden zijn aan onze organisaties goed opgeleid, ondersteund en gefaciliteerd worden, dat zij weten wat wij van hen verwachten, wat zij van ons kunnen verwachten en wat hun rechten zijn.”

<sup>1</sup> Dit betreft met name werkwijze Juvans

### 3.1 Vrijwilligers binnen de hulpverlening

Vanuit Juvans worden vrijwilligers ingezet om (een deel van) de professionele taken over te nemen. Het gaat hierbij om:

- 1. Het voorkomen van professionele inzet door vroegtijdige lichte interventies**
  - dicht tegen de leefwereld van cliënten aan
  - met inzet van eigen netwerk en vrijwilligers(organisaties)
  - logische afstemming met collectieve arrangementen op wijk- en buurtniveau.
- 2. Als aanvulling op professionele inzet**
  - onderdelen van het hulpverleningstraject worden door vrijwilligers uitgevoerd
  - in hulpverleningstrajecten wordt nauw samengewerkt met vrijwilligersorganisaties/ vrijwilligers.
- 3. Als nazorg van professionele inzet**
  - steun en leun, op maat, door vrijwilligers en/of vrijwilligersorganisaties.



## 4. Definitie vrijwillige inzet

We kennen verschillende vormen van vrijwillige inzet. Zo onderscheiden we:

- de structurele vrijwilligers
- de flex-vrijwilligers
- de klantgroepen c.q. bewonersinitiatieven.

### 4.1 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. Als voorbeelden van vrijwilligersgroepen kun je denken aan: Vrijwillige Thuishulp, wijkpleinen, buurtbemiddeling, projectvrijwilligers, hulpverlening Juvans, etc.

### 4.2 Definitie flex-vrijwilligers/jongerenparticipatie <sup>2</sup>

Een flex-vrijwilliger is een burger (meestal) een jongere, die voor een korte tijd, soms eenmalig een 'flex-klus' uitvoert.

Als voorbeeld: een buurtactiviteit die door ons georganiseerd wordt of bijvoorbeeld jongerenparticipatie die vanuit de doelgroep activiteiten verricht, bijvoorbeeld een dj in een jongeren centrum. Met deze vrijwilligers wordt geen overeenkomst afgesloten met onze organisatie. Echter wanneer het tellen van flex-vrijwilligers binnen de opdracht vermeld staat dan volstaat een aanmelding met NAW-gegevens.

### 4.3 Klantgroep/bewonersinitiatieven <sup>3</sup>

Op verzoek van deze groepen leveren we (tijdelijk) professionele ondersteuning. Het kan bijvoorbeeld gaan om een bewonerscomité, ouderenactiviteitencommissies, talentenbanken, of ander burgerinitiatieven. Hoewel deze actieve burgers zich vrijwillig inzetten voor een buurt of activiteit, rekenen wij hen niet tot de Divers 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 wijkwerkers van Divers. Dat kan zijn voor advies, ondersteuning of deskundigheidsbevordering. Over de inzet van de wijkwerker worden dan goede afspraken gemaakt.

<sup>2</sup> specifiek voor Divers

<sup>3</sup> specifiek voor Divers

## 5. Positie vrijwilligers

Voor wat betreft de juridische positie vallen alle vrijwilligers - net als de medewerkers - onder verantwoordelijkheid van Divers/Juvans. Dit geldt ook voor de vrijwilligers die voor Juvans worden ingezet tijdens hulpverleningstrajecten.

### 5.1 Organisatiestructuren

#### **Divers**

De organisatiestructuur van Divers ziet er als volgt uit: er wordt uitvoerend gewerkt met 5 teams, waarvan 4 teams wijkgericht en 1 stedelijk team. In de wijkgerichte teams werken wijkwerkers, wijkpleinconsulenten, opvoedondersteuners en jeugd- en jongerenwerkers.

Daarnaast is er voor iedere werksoort een kleine specialistenpool waar wijkwerkers op terug kunnen vallen bij meer specialistische vragen. Samen zijn zij verantwoordelijk voor de inzet in de wijk.

Het stedelijk team is opgebouwd uit projectmatige activiteiten die stedelijk worden uitgevoerd. Voorbeelden zijn: Mooi zo Goed zo, Galant en Vrijwilligerscoördinatie. Vanaf 2014 gaan ook deze onderdelen meer wijkgericht werken en wordt bekeken hoe de dienstverlening dichterbij de klanten georganiseerd kan worden.

Algemene ondersteuning wordt geboden door de afdelingen P&O; PR en communicatie; Bedrijfsvoering waaronder financiën, ICT, Kwaliteit, registratie, Algemene Zaken; secretariaat, balie en receptie.

#### **Juvans**

Met ingang van 1 januari 2014 ziet de organisatiestructuur van Juvans er als volgt uit: de Juvans-medewerkers werken voor 11 gemeenten vanuit drie regio's.

Iedere regio valt qua verantwoordelijkheid onder een regiomanager:

- de stad 's-Hertogenbosch: Noord, West en Oost
- de regio Midden-Brabant: Aalburg, Heusden, Waalwijk, Loon op Zand, Hilvarenbeek/Oisterwijk
- de regio de Meierij: Haaren/Vught, Sint-Michielsgestel/Schijndel

Daarnaast is er een manager voor het Steunpunt Huiselijk Geweld en specifieke projecten die strategisch aansluiten bij de stad en regio. Ondersteuning wordt geboden vanuit het bestuurssecretariaat, bestuurssecretaris, manager P&O, stafmedewerker kwaliteitszorg en manager bedrijfsvoering (allen rechtstreeks ressorterende onder de bestuurder) met ondersteunende diensten zoals de financiële administratie, salarisadministratie, secretariaat, data en registratie, ICT, telefonie/receptie. Daarnaast wordt aan alle teams praktijkondersteuning aangeboden.

## 5.2 Status en verantwoordelijkheid voor het vrijwilligersbeleid

Dit vrijwilligersbeleid is ontwikkeld, na afronding van een onderzoek.

Het vooronderzoek, met beroepskrachten en de vrijwilligersklankbordgroep, had als doel helderheid te krijgen in wat er nodig is voor een goed en breed gedragen vrijwilligersbeleid. Het nieuw ontwikkelde beleid is richtinggevend voor alle medewerkers die actief met vrijwilligers werken.

Het beleid is goedgekeurd door beide managementteams waardoor het deel uitmaakt van het algemene beleid van onze organisaties. De vrijwilligerscoördinator is verantwoordelijk voor het schrijven, evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid. De verwerking hiervan vindt plaats i.s.m. met de vrijwilligersklankbordgroep.

## 5.3 Vormen van vrijwilligerswerk

Bij onze organisaties zijn verschillende groepen vrijwilligers binnen allerlei activiteiten actief. We noemen er een aantal, om aan te geven hoe gevarieerd deze activiteiten zijn.

Deze groepen zijn actief op veel verschillende locaties in de gemeente 's-Hertogenbosch en diverse dorpen in de Meierij:

- Vrijwilliger hulpverlening
- Buurtbemiddeling
- Projectvrijwilligers
- Wijkpleinen
- Vrijwillige Hulpdiensten
- Galant/Servicepunt
- Wijkactiviteiten voor kinderen, volwassenen en ouderen

## 6. Het werven van vrijwilligers

### 6.1 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 naar toe gaan. Door mond tot mondreclame melden vrijwilligers zich meestal spontaan aan maar daarnaast kunnen vanuit de werksoorten vacatures geplaatst worden bij [www.platform073.nl](http://www.platform073.nl) en Servicepunt Vught. ([www.servicepuntvught.nl](http://www.servicepuntvught.nl))

Voor Juvans heeft elke regio een uitvoerende coördinator die de maatschappelijke werkers ondersteund bij de werving, screening, scholing en coaching van de vrijwilligerspool. Deze uitvoerende coördinatie is bij Divers ondergebracht, de coördinator werkt als intermediair.

De werving in de Meierij vindt plaats door contacten en samenwerking met plaatselijke welzijnsorganisaties, ouderen- en vrijwilligerssteunpunten. Daarnaast wordt er ook veel gebruik gemaakt voor 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.

### 6.2 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 nader met elkaar kennis te maken, verwachtingen van zowel de vrijwilliger als de organisatie uit te spreken en afspraken te maken over eventuele scholing en inzet. Tijdens dit gesprek vindt dus ook de screening plaats als het gaat om vrijwilligerswerk binnen de hulpverlening<sup>4</sup>. De gegevens van dit gesprek worden opgenomen in een overeenkomst en verder verwerkt in de centrale database.

### 6.3 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, Servicepunt Vught, Welzijn de Meierij of Partis, waar mogelijk wel passend vrijwilligerswerk is.

### 6.4 Bewijs van goed gedrag/VOG

Het is voor de cliënten/klanten, die onder onze verantwoordelijkheid vallen belangrijk om zoveel mogelijk beschermd te zijn.

<sup>4</sup> Betreft Juvans

Daarom verplichten we bepaalde groepen vrijwilligers om een VOG (verklaring omtrent het gedrag) te 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
- hulpverleningsvrijwilligers
- vrijwilligers die met kinderen werken

Deze verklaring kan worden aangevraagd bij de gemeente, afdeling Burger- en Publiekzaken, in de plaats waar de vrijwilliger woont. De gemeente stuurt het aanvraagformulier door naar het COVOG<sup>5</sup>. 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 kosten die hieraan verbonden zijn kan de vrijwilliger uiteraard via de beroepskracht/coördinator declareren. De vrijwilliger start pas met de aanvang van het werk nadat een VOG bij de vrijwilligerscoördinatie is ontvangen.

## 6.5 Geheimhoudingsplicht Divers en Juvans

Alle vrijwilligers en alle medewerkers van beide organisaties hebben een geheimhoudingsplicht. Vrijwilligers die, vanwege hun functie, over vertrouwelijke informatie beschikken, dienen maatregelen te nemen om te voorkomen dat onbevoegden hiervan kennis kunnen nemen. Aan deze gedragsregels dient iedereen zich te houden. Hoe om te gaan met vertrouwelijke informatie, is te lezen op de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers).

## 6.6 Meldcode

De overheid heeft steeds meer aandacht voor huiselijk geweld. Vandaar dat per 1 juli 2013 de wet Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling voor beroepskrachten is ingevoerd. Deze wet heeft als doel om geweld in privésituaties zo vroeg mogelijk te signaleren en te laten stoppen. Ook vrijwilligers die werken binnen onze organisatie kunnen hiermee te maken krijgen. Wanneer zich een situatie voordoet is het dan ook direct de bedoeling dat een vrijwilliger hierbij ondersteuning krijgt en op weg geholpen wordt. Hiervoor is een stappenplan geschreven, maar de eerste stap is om meteen contact te zoeken met de contactpersoon/coördinator. Binnen de organisatie is een aandachtsfunctionaris die ondersteuning kan bieden bij de melding. Op de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers) staat de meldcode uitgebreider beschreven en vrijwilligers kunnen in 2014 hiervoor scholing / training krijgen vanuit Steunpunt Huiselijk Geweld.

<sup>5</sup> Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag

## 7. Begeleiden van vrijwilligers

### 7.1 Procedure begeleiden

Divers en Juvans willen de vrijwilligers op een goede manier begeleiden en belonen. Dat doen we door uniforme en transparante regelingen. De begeleidende beroepskrachten kennen deze procedures en handelen hiernaar. Zij werken nauw samen met de vrijwilligerscoördinator, die voor beide organisaties gestationeerd is bij Divers.

De centrale vrijwilligerscoördinator fungeert als vraagbaak voor alle uitvoerende beroepskrachten die met vrijwilligers samenwerken. Tevens is deze verantwoordelijk voor alle collectieve onderdelen en het vrijwilligersbeleid.

In samenwerking met de vrijwilligersklankbordgroep 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 vrijwilligercoördinatie op het gebied van collectieve zaken, regelingen en richtlijnen. Of om samen zaken door te spreken en of af te stemmen.

### 7.2 Beroepskracht/coördinator als contactpersoon

Aan ieder project of 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. Deze is binnen de organisaties het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger waar het gaat om het inwerken, de begeleiding, de waardering en beloning.

Vrijwilligers uit de Juvans-pool die specifiek voor deze hulpverlening actief zijn kunnen terugvallen op de coördinator van de betreffende pool. Deze coördineert de pool en is verantwoordelijk voor de werving, de screening, de scholing, de beloning en de waardering. Als vrijwilligers worden ingezet voor een hulpvraag zal de betrokken maatschappelijk werker van de cliënt (tijdelijk) op inhoud met deze vrijwilligers samen optrekken.

### 7.3 Vrijwilligersovereenkomst/contract met afsprakenlijst

Wanneer de (structurele) vrijwilliger met ons een samenwerkingsverband aan wil gaan, vullen we samen een vrijwilligersovereenkomst in, die door de vrijwilliger wordt ondertekend. Deze overeenkomst is belangrijk. Het biedt de vrijwilliger de garantie dat hij of zij geregistreerd staat en verzekerd is. De gemaakte afspraken zijn hierdoor duidelijk vastgelegd. Daarnaast kan hij of zij hierdoor in aanmerking komen voor een onkostenvergoeding en eventuele andere waarderingen en beloningen. 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 verplicht steeds weer een nieuwe overeenkomst af te sluiten. Wel is het belangrijk dat dit doorgegeven wordt bij de vrijwilligerscoördinatie zodat de



informatie kan worden opgenomen in de database. De vrijwilliger is immers al bekend met de werkwijze van de organisatie en heeft al een introductie gehad.

### **Legitimatie**

Voor sommige functies waarbij legitimatie van de vrijwilliger verplicht aan de orde is, kan er vanuit de organisatie een legitimatiepasje met foto worden aangemaakt. Soms is het praktisch als een vrijwilliger via een visitekaartje de contactgegevens kan achterlaten bij een klant/cliënt. Wanneer ook de vrijwilliger hiermee instemt, kan er een setje visitekaartjes worden aangevraagd. De begeleidende medewerker is voor beide acties verantwoordelijk.

#### 7.4 Welkom/introductieavond nieuw ingestroomde vrijwilligers

Enkele malen per jaar organiseert de centrale vrijwilligerscoördinatie een welkomst/introductieavond voor nieuw ingestroomde vrijwilligers. Deze avond is bedoeld om nieuwe vrijwilligers welkom te heten en daarnaast wegwijs te maken in de organisatie. Vrijwilligers krijgen hierdoor een beter beeld van de organisatie en wat er allemaal mogelijk is binnen het vrijwilligerswerk. Er is informatie beschikbaar over het vrijwilligersbeleid en de mogelijkheid om kennis te maken met vrijwilligersklankbordgroep, cliëntenraad en vrijwilligerscoördinator.

We hopen hierdoor vrijwilligers goed te informeren en te verbinden aan onze organisatie.

#### 7.5 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 gebruikt gemaakt.

Voor Juvans zijn speciale profielen beschreven voor hulpverlening vrijwilligers en binnen Divers hebben we 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 steeds weer een nieuw profiel ontwikkeld.

#### 7.6 Jaarlijks voortgangsgesprek

Alle (structurele) vrijwilligers kunnen op verzoek een voortgangsgesprek krijgen met de contactpersoon of coördinator. Het doel van dit gesprek is om samen te bekijken of de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Als leidraad voor een voortgangsgesprek gebruiken de beroepskrachten een checklist, waarbij beiden partijen ruimte hebben om onderwerpen in te brengen. Het verslag wordt toegevoegd aan het vrijwilligersdossier. Hierin worden alle gegevens van de desbetreffende vrijwilliger bewaard. Hierop is de wet bescherming persoonsgegevens van toepassing waardoor vrijwilligers de zekerheid hebben dat onze medewerkers zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens.

## 8. Belonen van vrijwilligers

### 8.1 Nieuwsbrief

Alle geregistreeerde vrijwilligers ontvangen enkele malen per jaar een nieuwsbrief.

Met deze nieuwsbrief willen we de vrijwilligers goed, volledig en tijdig informeren over allerlei zaken die binnen onze organisaties spelen. Daarnaast biedt deze nieuwsbrief ook aan vrijwilligers ruimte om kopij aan te leveren waardoor de nieuwsbrief kan uitgroeien tot een verbindend orgaan.

### 8.2 Vrijwilligers onkostenvergoeding en verzekeringen

Voor vrijwilligers bij Divers / Juvans gelden op dit moment een aantal regelingen m.b.t. vergoedingen en verzekeringen. Randvoorwaarde voor toepassing van deze regelingen is dat NAW gegevens van de vrijwilliger bekend zijn, het team, een kostenplaatsnummer, de medewerker die als contactpersoon optreedt bekend is, alsmede de activiteit waarbij men als vrijwilliger optreedt.

In het kader van de hier vermelde regelingen is een vrijwilliger iemand die zo nu en dan werkt voor Divers / Juvans (een organisatie zonder winst oogmerk) waarvan de werkzaamheden niet beroepsmatig zijn. Een eventueel verstrekte vergoeding, staat niet in verhouding tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk dat men doet. De vergoeding heeft meestal het karakter van een onkostenvergoeding. Om voor vrijwilligersvergoeding en de verzekering in aanmerking te komen is een vrijwilligerovereenkomst verplicht.

#### **Een onkostenvergoeding kan bestaan uit verschillende onderdelen:**

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

#### **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 van de gemaakte kosten. Men dient aan te kunnen tonen dat de kosten zijn gemaakt.

#### **Reiskostenvergoeding**

Wanneer vrijwilligers voor Divers / Juvans 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 Divers / Juvans hiervoor € 0,28 per km. Voor reizen met openbaar vervoer dienen de bewijsstukken van de gemaakte kosten toegevoegd te worden. Voor reizen per fiets staat 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.

### **Vrijwilligersuur vergoeding**

Vrijwilligers ontvangen in principe geen vrijwilligersuurvergoeding van Divers / Juvans. 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 altijd uitvoerig gesproken met de verantwoordelijke beroepskracht en zijn de afspraken hieromtrent vastgelegd in de Vrijwilligersovereenkomst. Zonder getekende vrijwilligers overeenkomst 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 participatie traject, bv vanuit AMSV, waarbij afspraken gemaakt zijn over vergoedingen (participatiebaan)
- Vrijwillig docentschap bij activiteiten / cursussen
- Jongeren tot 23 jaar die deelnemen aan stimuleringsregeling jongerenparticipatie
- Als er oude rechten bestaan, die moreel gezien niet gestopt kunnen worden totdat deze vrijwilliger uitstroomt. Deze rechten gaan niet over op een nieuwe vrijwilliger

### **Vergoeding en belastingdienst**

De belastingdienst hanteert vaste bedragen voor vrijwilligersonkostenvergoeding. Dit bedrag is een maximaal uurloon van € 4,50 per uur en voor jongeren onder de 23 jaar is dit € 2,25 per uur. Maximaal € 150 per maand met een maximum van totaal aan € 1.500 per jaar.<sup>1</sup> Dit bedrag is inclusief de ontvangen onkostenvergoedingen. Divers 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.

<sup>1</sup> Deze bedragen zijn voor 2015. Voor de actuele bedragen kunt u terecht bij afdeling financiën van Divers

Aandachtspunt is dat indien een vrijwilliger bij meerdere organisaties vrijwilligerswerk verricht, het maximum voor deze persoon € 1.500 blijft. (de vrijwilligersuurvergoeding en onkostenvergoeding te samen).

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.

### **Praktisch**

Declaraties voor de onkostenvergoeding dien je in via het formulier "Fin vrijwilligers declaratieformulier". Ook indien 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 gesteld geschieden.

### **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 "Fin vrijwilligers declaratieformulier" in. Vrijwilliger geeft op het formulier aan dat hij / zij afziet van betaling. De financiële administratie van Divers stuurt de vrijwilliger een verklaring op die bruikbaar is voor de belastingdienst om tot giftenaftrek te komen.

### **8.3 Jaarlijkse waardering**

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

### **8.4 Getuigschrift**

Wanneer een vrijwilliger na enige tijd stopt met het vrijwilligerswerk kan deze op verzoek een getuigschrift ontvangen. Hiervoor zorgt de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator waarmee 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 verantwoordelijke beroepskracht, hierdoor krijgt het een officiële status.

## 8.5 Jubilea

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

### **10 jaar actief**

Wanneer een vrijwilliger meer dan 10 jaar actief is voor de organisatie, wordt hieraan aandacht besteed. Als richtlijn hanteren we hierbij dat de beroepskracht koffie en gebak met mede vrijwilligers regelt met daarnaast een boeket bloemen en cadeaubon ter waarde van € 25,-.

### **25 jaar actief**

Wanneer een vrijwilliger 25 jaar actief is geweest wordt door de begeleidende medewerker een receptie georganiseerd. Naast het gezin worden de medewerkers en vrijwilligers waarmee de vrijwilliger werkt uitgenodigd.

Naast de receptie ontvangt de jubilaris bloemen en een cadeau t.w.v. € 50,-.

## 8.6 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.

Ontvangt een eigen vrijwilliger een lintje via een ander kanaal, dan wordt hieraan aandacht gegeven. Ten behoeve van de organisatie van een receptie wordt aan de contactpersoon/coördinator van deze vrijwilliger vanuit de directie een bedrag van € 200,- beschikbaar gesteld.

## 8.7 Vrijwilligersagenda

Aan het einde van ieder jaar krijgen alle geregistreerde vrijwilligers vanuit de organisatie een bedankkaartje voor hun inzet in het afgelopen jaar. Bij deze kaart is een vrijwilligersagenda ingevoegd. In deze vrijwilligersagenda komen vrijwilligers aan het woord en is een verkorte versie van het vrijwilligersbeleid toegevoegd. Voor onze klantgroepen (actieve buurtvrijwilligers) waarmee de wijkwerkers samenwerken in de wijken kan ook een vrijwilligersagenda worden aangevraagd bij de vrijwilligers coördinatie.

## 9. Binden, boeien en behouden van vrijwilligers

### 9.1 Vrijwilligersklankbordgroep/medezeggenschap

Binnen de organisatie vinden we het belangrijk om de stem van de vrijwilligers te horen. Daarom werkt de Vrijwilligerscoördinatie nauw samen met de vrijwilligersklankbordgroep vrijwilligers. De vrijwilligersklankbordgroep bestaat uit 12 gemotiveerde vrijwilligers die verschillende groepen vertegenwoordigen. Zij zijn de ogen en oren van de achterban. We willen graag dat de leden meedenken over het vrijwilligersbeleid en de tevredenheid van vrijwilligers regelmatig toetst.

Aandachtspunten voor de vrijwilligersklankbordgroep kan men melden bij [vrijwilligers@divers.nl](mailto:vrijwilligers@divers.nl)

Ook op de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers) staat veel informatie over het vrijwilligerswerk in zijn algemeen en de vrijwilligersklankbordgroep in het bijzonder.

### 9.2 Verzekeringen vrijwilligers

#### **Collectieve verzekering gemeente 's-Hertogenbosch**

Vanaf januari 2010 heeft de gemeente 's-Hertogenbosch een collectieve verzekering afgesloten voor allen die actief zijn als vrijwilliger.

Het pakket biedt dekking voor de risico's die verbonden zijn aan vrijwilligerswerk.

Meer informatie is verkrijgbaar bij de gemeente 's-Hertogenbosch.

E-mail [welzijn@s-Hertogenbosch.nl](mailto:welzijn@s-Hertogenbosch.nl)

#### **Hoe te handelen bij schade**

- download het schadeformulier via [www.s-hertogenbosch.nl](http://www.s-hertogenbosch.nl) of vraag dit op via [vrijwilligers@divers.nl](mailto:vrijwilligers@divers.nl)
- maak van het ingevulde formulier een kopie voor u zelf.
- stuur het origineel op naar:  
Gemeente 's-Hertogenbosch, postbus 12345, 5200 GZ 's-Hertogenbosch

#### **Collectieve verzekering gemeente Vught**

Voor de vrijwilligers in Vught verzorgt de gemeente een collectieve verzekering via het Vrijwilligerspunt Eindhoven. Een schadeformulier kan opgevraagd worden via [vrijwilligerspolis@vrijwilligerspunteindhoven.nl](mailto:vrijwilligerspolis@vrijwilligerspunteindhoven.nl)

#### **Auto – inzittende verzekering Divers**

Naast de gemeentelijke verzekering heeft Divers een werkgeversaansprakelijkheidsverzekering en inzittende verzekering afgesloten alleen voor vrijwilligers die hun auto nodig hebben voor hun vrijwilligerswerk. Deze verzekering is voor vrijwilligers tot de leeftijd van 75 jaar. Als vrijwilligers ouder zijn dan 75 jaar en personen vervoeren kunnen ze zelf een inzittendenverzekering afsluiten waarvan Divers de eventuele kosten hiervoor zal vergoeden.

Deze verzekering dekt eventuele opgelopen autoschade tijdens de werkzaamheden als vrijwilliger, mits niet vergoed door uw eigen verzekering.

Gebruik hiervoor het EU-schadeformulier en stuur dit ingevuld naar [servicedesk@divers.nl](mailto:servicedesk@divers.nl) of per post naar Divers servicedesk, Postbus 1226, 5200 BG 's-Hertogenbosch.

Bel voor verdere informatie met het hoofd algemene zaken van Divers, 073-6124488

### 9.3 Deskundigheidsbevordering

Soms vindt de organisatie het nodig dat een vrijwilliger een scholing volgt met als doel de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Dit kan zelfs een vereiste zijn om te kunnen starten als vrijwilliger. Maar het is ook mogelijk dat dit pas gaandeweg het vrijwilligerswerk duidelijk wordt. Ook kan het verzoek om scholing van de vrijwilliger zelf komen. Dit is een prima gespreksonderwerp voor het jaarlijkse voortgangsgesprek. Bij behoefte aan deskundigheidsbevordering kunnen vrijwilligers een verzoek indienen bij de verantwoordelijke beroepskracht.

Voor deskundigheidsbevordering zijn diverse middelen beschikbaar:

Het managementteam stelt jaarlijks een budget vast. Dat bestaat uit een centraal budget, bedoeld voor het algemene aanbod. Daarnaast is er een budget dat gekoppeld aan het activiteitenbudget van de beroepskrachten/coördinatoren van vrijwilligers. Dat laatste budget is voor de meer specifieke deskundigheidsbevordering, die vrijwilligers soms nodig hebben.

### **VrijwilligersAcademie/workshops en lezingen**

Sinds 2013 is het voornemen om jaarlijks voor alle geregistreerde vrijwilligers een activiteitenweek te organiseren. Tijdens deze week die ook gezien mag worden als waardering voor de inzet, vindt een scala aan workshops en lezingen plaats, met als doel de vrijwilliger beter toe te rusten voor hun vrijwillige inzet.

De VrijwilligersAcademie is een coproductie van verschillende vrijwilligersorganisaties waaronder Divers, MEE, Galant, Avans Hogeschool, Vivent, van Neynselgroep en Cello. Alle geregistreerde vrijwilligers van onze organisatie ontvangen automatisch een uitnodiging en kunnen [na aanmelding](#) gratis deelnemen aan deze week.

### 9.4 Waardering en het creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat

We vinden het binnen de organisatie belangrijk dat we onze waardering laten blijken aan de vrijwilligers. We proberen dan ook een vrijwilligersvriendelijk klimaat te creëren. Dit doen we op verschillende manieren. Allereerst proberen we de randvoorwaarden voor vrijwilligerswerk goed te organiseren en daarover afspraken vast te leggen in dit vrijwilligersbeleid. Daarnaast staan we open voor de vrijwilligers, geven aandacht, gaan samen in gesprek, en laten onze waardering voor hun meerwaarde, duidelijk merken.

## 9.5 Procedure tevredenheidmeting

Graag willen we weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn over het werken bij onze organisatie. Daarom meten we om de drie jaar de tevredenheid. Deze tevredenheidmeting zal mogelijk onderdeel uit maken van het algemene klanttevredenheidonderzoek. De vrijwilligersklankbordgroep wordt bij de opzet van het tevredenheidonderzoek nauw betrokken. De aandachtspunten worden omgezet in verbeteracties die steeds de speerpunten vormen voor toekomstig vrijwilligersbeleid.





## 10. 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, ontevredenheid van een van beiden kanten, een betaalde baan, of gewoon het hebben van andere wensen. We vinden het belangrijk dat ook dit onderdeel - het beëindigen van de samenwerking - naar tevredenheid verloopt

### 10.1 Afmeldprocedure

Wanneer een vrijwilliger bij de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator aangeeft te willen stoppen met vrijwilligerswerk, wordt de afmeldprocedure in gang gezet. De verantwoordelijke beroepskracht/coördinator/coördinator vult een uitschrijfformulier in en stuurt dit naar de Vrijwilligerscoördinatie c.q. beheerder van de vrijwilligersdatabase. De beheerder zorgt voor het afsluiten van het vrijwilligersdossier.

### 10.2 Afsluiten van de samenwerking

Iedere vrijwilliger die zich voor onze organisatie heeft ingezet en besluit om te stoppen met vrijwilligerswerk, krijgt een bedankbrief namens de organisatie.

In deze brief wordt een verwijzing naar Galant/Servicepunt Vught opgenomen met als doel een verdere doorstroming naar mogelijk ander vrijwilligerswerk te bevorderen. Daarnaast vinden we het belangrijk dat de verantwoordelijke beroepskracht/coördinator op een positieve manier persoonlijk afscheid neemt van de desbetreffende vrijwilliger.

Hiervoor hanteren we de volgende afspraken:

- 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 afscheidslunch, daarbij zijn, naast de beroepskracht/coördinatoren 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.

### 10.3 Wat te doen bij klachten

Wanneer een vrijwilliger ontevreden is over de organisatie bespreekt jij of zij dit met de verantwoordelijke contactpersoon. Verloopt dat gesprek niet naar tevredenheid, dan kan een officiële klacht ingediend worden via een klachtenformulier wat te vinden is op de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers). Door te luisteren naar klachten kan de organisatie de onderdelen verbeteren.

Het is belangrijk dat het de vrijwilliger duidelijk aangeeft waarover de klacht gaat en waar en wanneer het voorval heeft plaatsgevonden. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Nadat een klacht is binnengekomen ontvangt de indiener schriftelijk een bevestigingsontvangst. De klachten worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.



## 11. Voorwaarden

### 11.1 Budget vrijwilligerswerk

Jaarlijks stelt het MT een budget voor vrijwilligerswerk vast. Dit budget is opgesplitst in verschillende delen:

- 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, telefoonkosten. Ook dit budget is gekoppeld aan het activiteitenbudget van de beroepskrachten.
- een centraal organisatiebudget, waaruit de organisatie alle centrale vrijwilligerskosten betaalt, zoals de nieuwsbrief, VOG, vrijwilligersagenda, de centrale deskundigheidsbevordering en overige waarderingskosten. Dit budget is gekoppeld aan de Vrijwilligerscoördinatie.
- De kosten voor jubilea en lintjesregen worden vanuit het directiebudget betaald.

### 11.2 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 en zal steeds de afspraken maken met de vrijwilliger en deze vastleggen. De vrijwilliger kan bij deze persoon terecht voor vragen en opmerkingen. Jaarlijks hebben de contactpersoon en de vrijwilliger –indien gewenst- een voortgangsgesprek, waarbij er aandacht is voor alle lopende zaken.

### 11.3 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.

#### 11.4 Agressieprotocol

De organisatie vindt het belangrijk dat vrijwilligers beschermd worden tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld. Vandaar dat we een agressieprotocol hanteren, waarbinnen 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, daarnaast voor het opstarten van preventieve acties. Het volledige agressieprotocol is te vinden op de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers).

#### 11.5 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 privacy gevoelige gegevens en kledingrichtlijnen. Deze richtlijn is te vinden op de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers).

#### 11.6 Vertrouwenspersonen

Binnen de organisatie 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 is te vinden op de website [www.divers.nl/vrijwilligers](http://www.divers.nl/vrijwilligers).

### 11.7 Kwaliteitzorg, HKZ-norm

Zowel Divers als Juvans zijn HKZ gecertificeerd. Dit certificaat is een kwaliteitslabel dat een aantal normen van kwaliteit aangeeft. Aan dit kwaliteitslabel kan men zien dat we binnen de organisatie ons werk goed organiseren, transparant werken, afspraken nakomen en dus kwaliteit leveren.

Door het uitvoeren van de interne en externe audit's weten we ook voor de toekomst of we op de juiste weg zitten, of dat we zaken anders moeten organiseren om een optimale kwaliteit te garanderen.

Ook voor het vrijwilligerswerk gelden richtlijnen. Hiervoor zijn werkprocessen beschreven met bijbehorende formulieren waarbij staat aangegeven hoe het bedrijf het werken met vrijwilligers organiseert.

Om de twee jaar zal er bij de vrijwilligers een tevredenheidmeting plaatsvinden waaraan we verbeteracties koppelen. Deze meting zal door de vrijwilligersklankbordgroep worden gevolgd.

## 12. Nawoord

Na het schrijven van een document waarin je allerlei afspraken formuleert breekt er een tijd aan voor implementatie binnen de organisatie.

Divers kent rondom het werken met vrijwilligers al een lange geschiedenis, er is inmiddels een vertrouwdheid met een vrijwilligersbeleid vanaf 2008.

Voor Juvans, die als organisatie vanaf januari 2014 start met het vrijwilligersbeleid, is er veel aandacht voor de implementatie ervan.

Naast dit document ligt er dan ook een implementatieplan waarin stapsgewijs is vastgelegd hoe de werkwijze zal zijn, en hoe de medewerkers binnen dit nieuwe proces worden meegenomen.

Eind 2014 hopen we gezamenlijk terug te kunnen kijken naar een jaar waarbij we trots zijn op alle beweging en het gegroeide vrijwilligersbestand!

Want hoe we het ook wenden of keren... 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!



Saskia van Wijk,  
Vrijwilligerscoördinator

## 13. Organisatiegegevens

### **Welzijn Divers**

Rogier van der Weijdenstraat 2

5213 CA 's-Hertogenbosch

Telefoon: 073-6124488

E-mail: [welzijn@divers.nl](mailto:welzijn@divers.nl)

Website: [www.divers.nl](http://www.divers.nl)

### **Welzijn Vught**

Elisabethstraat 1-A

5261 VK Vught

Telefoon: 073-6565350

E-mail: [info@welzijnvught.nl](mailto:info@welzijnvught.nl)

Website: [www.welzijnvught.nl](http://www.welzijnvught.nl)

### **Juvans Maatschappelijk Werk en Dienstverlening**

Centraal bureau

Orthenseweg 2-D

5212 XA 's-Hertogenbosch

Telefoon: 073-6444244

E-mail: [info@juvans.nl](mailto:info@juvans.nl)

Website: [www.juvans.nl](http://www.juvans.nl)



VRJ0015-2015



welzijn  
**Divers**

**Juvans**  
maatschappelijk werk  
en dienstverlening