



Nota
Vrijwilligersbeleid



Inhoudsopgave

<u>INLEIDING</u>	2
<u>VISIE</u>	2
<u>UITGANGSPUNTEN</u>	2
<u>DEFINITIE VRIJWILLIGERSWERK</u>	2
<u>Werving en Selectie</u>	3
<u>Afsprakenlijst</u>	3
<u>Begeleiding</u>	4
<u>Evaluatiegesprek</u>	4
<u>Exitgesprek</u>	4
<u>Verzekeringen</u>	4
<u>Waardering, Attentie & Onkostenvergoeding</u>	5
<u>Vrijwilligers inspraak inde organisatie</u>	6
<u>Klachtenregeling</u>	6
<u>Vrijwilligers en ARBO</u>	7
<u>VOG (Verklaring omtrent Gedrag) beleid !WOON</u>	7
<u>Certificering</u>	7
<u>Evaluatie</u>	7
<u>Onvoorzien</u>	7

Inleiding

Stichting !WOON geeft bewoners informatie en advies over huren, kopen, energiebesparing en het zoeken naar passende huisvesting. We zijn er voor huurders, eigenaar-bewoners en woningzoekenden. Men kan met hulpvragen terecht bij onze Amsterdamse wijkteams en !WOON heeft ook een aantal spreekuren en (vrijwilligers)projecten in andere gemeentes zoals Haarlem, Amstelveen, Bloemendaal en Zaanstad.

De veranderende woningmarkt met steeds complexere wet- en regelgeving en de groeiende maatschappelijke verwachtingen van zelfredzaamheid vragen steeds meer van burgers. Niet iedereen is in staat om zelfstandig informatie te vinden of actie te ondernemen om hun woon-gerelateerde problemen op te lossen of te verbeteren. Om zoveel mogelijk burgers te bereiken en te helpen, is de samenwerking met vrijwilligers van zeer groot belang voor !WOON. De vrijwilligers zijn niet alleen de extra handen maar ook de extra ogen en oren die wij nodig hebben om de gewenste kwaliteit van onze dienstverlening na te streven.

In deze nota wordt het vrijwilligersbeleid van !WOON beschreven. Vrijwilligersbeleid is 'personeelsbeleid voor vrijwilligers'. Het doel van het beleid is om duidelijkheid te geven over hoe er met vrijwilligers wordt gewerkt in de organisatie om zowel de doelen van vrijwilligers als van de organisatie te bereiken. Deze nota is zowel voor vrijwilligers als beroepskrachten die met vrijwilligers werken binnen !WOON.

Visie

!WOON is een organisatie waar vrijwilligers hun kennis, ervaring en maatschappelijke betrokkenheid kwijt kunnen. Vrijwilligers bieden een onschatbare bijdrage in de dienstverlening omdat zij vanuit de eigen ervaringen inzichten leveren op het werk van !WOON. Daarnaast is hun netwerk, buurtkennis, en enthousiasme een toegevoegde waarde.

!WOON vindt bewonersparticipatie op zowel collectief als individueel niveau belangrijk en biedt middels vrijwilligerswerk mensen de gelegenheid tot zelfontplooiing en om zich in te kunnen zetten vanuit voor hen belangrijke waarden.

Uitgangspunten

Om de doelen van het vrijwilligerswerk binnen !WOON na te streven moeten er voldoende randvoorwaarden zijn voor hen die het vrijwilligerswerk daadwerkelijk uitvoeren en de vrijwilligersbegeleiding bieden. Het vrijwilligersbeleid biedt daar een kader voor, zowel voor de vrijwilligers als de beroepskrachten.

Definitie vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk binnen !WOON wordt uitgevoerd in de vorm van vaste of incidentele activiteiten in een georganiseerd verband op project of reguliere basis binnen de organisatie. Het vrijwilligerswerk is onbetaald, onverplicht maar niet vrijblijvend.

Werving & Selectie

Vrijwilligers kunnen op verschillende plekken binnenkomen via website wooninfo.nl, website vrijwilligerscentrale Amsterdam, projectcampagnes of lokale contacten. !WOON streeft naar eenduidig beleid van de werving en selectieprocedure, onderstaande stappen zijn opgesteld om dit in de organisatie na te streven. Daarnaast is er een centraal punt (algemeen vrijwilligers coördinatie) waar dit overlegd en georganiseerd kan worden.

Werving

De werving van vrijwilligers kan op verschillende manieren worden uitgezet:

- Projectmatig, waarbij de projectleider de wervingscampagne extern uitzet. In het projectplan moet worden afgestemd of de aanmeldingen en selectie centraal of lokaal verlopen.
- Lokaal, waarbij de teamleider/begeleider de werving en selectie lokaal uitvoert.
- Open werving, waarbij een beroepskracht (vrijwilliger coördinator) werving/selectie uitvoert.

Selectieprocedure

1. Aanmeldingen selecteren o.b.v. motivatie-brief en eventueel CV.
2. Na 1e selectie wordt een vrijwilliger uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met een projectleider/teamleider, die deze bevoegdheden kan delegeren aan een teammedewerker. De teamleider kan ook een andere samenstelling voor een intakegesprek voorstellen.

Aanname/Introductiegesprek

Na het besluit van aanname wordt een introductiegesprek met de vrijwilliger gevoerd waar tenminste de volgende zaken aan de orde komen:

- Overhandigen vrijwilligers introductie map 'Welkom bij !WOON'
- Onkostenvergoeding afspraken
- VOG aanvraag
- Taakomschrijving / inwerkplan
- Wel of geen verplichte scholing/cursus
- Afspraken hoe men geïntroduceerd wordt bij de project- en/of teammedewerkers

Vrijwilligersovereenkomst

!WOON hanteert een standaard vrijwilligersovereenkomst, die wordt in overleg met de vrijwilliger opgesteld en door beiden ondertekend. In de overeenkomst komen tenminste de volgende punten aan de orde:

- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Werkwijze en werktijden
- Begeleidingsaspecten
- Integriteits- en gedragscode
- Geheimhoudingsplicht
- Regeling met betrekking tot vakantie en ziekte
- Verzekeringen tijdens de uitvoer van activiteiten en eventuele (onkosten)vergoedingen
- Wijze van beëindiging van de afspraken
- Vrijwilligers krijgen voor identificering bij o.a. huisbezoeken een !WOON ID-pasje
- Vrijwilligers worden opgenomen in de 'Wie is Wie' intranetpagina. Tenminste naam, functie en werklocatie/gebied.

Integriteitscode

Als organisatie moet !WOON steeds de grens bewaken tussen gewenst en ongewenst gedrag. Wet- en regelgeving bieden ons daarvoor een dwingende basis. Regels en richtlijnen bieden echter niet voor alle integriteitsvraagstukken voldoende houvast. Er blijven vaak grijze gebieden, waarin wij allemaal onze eigen verantwoordelijkheid hebben om deze volgens !WOON waarden en normen in te vullen. Om hiervoor handvatten te bieden is een !WOON gedragscode opgesteld waarin de kernwaarden van de organisatie zijn vastgelegd. Bij aanstelling van nieuw personeel, inhuur van derden en vrijwilligers wordt de integriteitscode uitgereikt, voor akkoord getekend en in het dossier vastgelegd. Voor vrijwilligers is de integriteitscode opgenomen in de Welkom map !WOON.

Verklaring ‘Geheimhoudingsplicht vertrouwelijke informatie’

In het kader van de aangepaste privacywetgeving verzoekt !WOON vrijwilligers een verklaring geheimhoudingsplicht inzake vertrouwelijke informatie te tekenen. Deze verklaring is opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst.

Begeleiding

!WOON is zich bewust dat vrijwilligers lokale binding kunnen hebben met het uit te voeren vrijwilligerswerk. Het ligt dan ook voor de hand dat vrijwilligers, vanuit hun wens, lokaal hun activiteiten kunnen uitvoeren. Dit geldt echter ook andersom als vrijwilligers ervoor kiezen om op andere plekken in de stad de activiteiten uit te willen voeren.

- De begeleiding zal veelal lokaal worden uitgevoerd, mits anders in projecten/programma's is afgestemd binnen de organisatie.
- De vrijwilligers worden individueel en/of groepsgewijs ondersteund en begeleid tijdens de inzet. De mate waarin en de wijze waarop is afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk dat verricht wordt.

Evaluatiegesprek

Het streven is tenminste één keer per jaar een individueel evaluatiegesprek plaats te laten vinden over de voortgang, persoonlijke wensen, het functioneren en deskundigheidsbevordering. De afspraken worden zo nodig schriftelijk vastgelegd in een afsprakenlijst. Voor projectteams met een groot aantal vrijwilligers kunnen ook andere evaluatievormen inzetten.

Exitgesprek

!WOON wilt graag leren van vertrekkende vrijwilligers. Uit een exitgesprek met een vrijwilliger die de organisatie verlaat kan veel informatie gehaald worden. Een begeleider, team- of projectleider voert een exitgesprek met de vrijwilliger. Uit dit gesprek kan veel informatie voor !WOON worden gehaald. Signalen naar aanleiding waarvan actie wenselijk of noodzakelijk is worden in het wijk-, project- of programmateam aan de orde gesteld.

Verzekeringen

!WOON vrijwilligers zijn verzekerd middels:

- Aansprakelijkheidsverzekering
- Ongevallenverzekering

De verzekeringsdekking geldt uitsluitend tijdens de uitvoering van de vrijwilligersactiviteiten. Om als vrijwilliger gedekt te zijn door de verzekering moeten tenminste de volgende gegevens bij !WOON bekend zijn:

- Voor- en achternaam
- Adres

Door het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst wordt de vrijwilliger automatisch aangemeld voor de verzekeringen.

Waardering, Attentie & Onkostenvergoeding

De organisatie biedt verschillende vormen aan de vrijwilligers.

- Onkostenvergoeding
- Individuele waardering/attentie
- Gemeenschappelijke waardering/attentie
- Deskundigheidsbevordering & ontwikkeling
- Overig

Onkostenvergoeding

Het uitvoeren van vrijwilligersactiviteiten moet vrijwilligers geen geld kosten. Kosten die gerelateerd zijn en/of worden gemaakt tijdens uitvoering van vrijwilligersactiviteiten worden door !WOON vergoed. De vrijwilliger moet uit één van de twee onderstaande opties kiezen:

1. Onkostenvergoeding van € 5,- per uur met een max. bedrag van € 140,- per maand.¹
2. Geen onkostenvergoeding
(declaraties kunnen ingediend worden o.b.v. werkelijke kosten ²).

Gedurende de overeenkomstperiode vallen verplichte deelname aan scholing, overleggen en bijeenkomsten ook onder vrijwilligersactiviteiten en worden vergoed. Bijeenkomsten ter oriëntatie voor vrijwilligerswerk worden niet vergoed.

Incidentele vrijwilligersactiviteiten die niet vallen onder de afgesproken activiteiten, zoals opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst, kunnen in overleg met de project- of teamleider worden gedeclareerd conform de vrijwilligersvergoeding.

¹ De maximale bedragen voor vrijwilligersonkostenvergoeding wordt jaarlijks bepaald door de Overheid / Belastingdienst, !WOON volgt deze bepaling en kan hier niet van af wijken.

² Reiskosten worden vergoed o.b.v. Openbaar Vervoer kosten. Andere vervoerskosten moeten eerst overlegd worden met begeleider/teamleider.

Individuele waardering/attenties (lief & leed):

- Attentie bij verjaardag;
- Aandacht bij belangrijke gebeurtenissen (bijvoorbeeld jubilea);
- Aandacht bij ziekte;
- Afscheidsattentie bij verlaten van de organisatie.

Gemeenschappelijke waardering vaste vrijwilligers van project/team:

- Vrijwilligersdag;
- Eindejaar attentie.

!WOON stelt jaarlijks een budget vast.

Een vrijwilliger kan bij zijn begeleider/teamleider aangeven geen prijs te stellen op bovengenoemde attenties en waarderingen.

Deskundigheidsbevordering & ontwikkeling

!WOON vindt het belangrijk om de ontwikkelingsbehoefte van vrijwilligers te stimuleren. Daarnaast bieden wij diverse trainingen/ cursussen aan om de deskundigheid te bevorderen die gerelateerd zijn aan de uit te voeren activiteiten. Per project of team wordt er bekeken en geïnventariseerd wat de behoefte/wensen van de vrijwilligers zijn.

Verplichte interne scholing

Voor sommige vrijwilligersfuncties is het volgen van interne scholing verplicht, dit wordt bij het introductiegesprek en/of begeleidingsgesprekken besproken. Aan deze trainingen/cursussen/scholing zijn voor de vrijwilliger geen kosten verbonden.

Overig*Getuigschrift*

Vrijwilligers kunnen een !WOON getuigschrift opvragen bij de desbetreffende begeleider.

Vrijwilligers inspraak in de organisatie

!WOON vindt het belangrijk dat vrijwilligers inspraak hebben op de volgende niveaus in de organisatie.

Lokaal/Projecten/programma's overleg en evaluatie

De organisatie vindt het belangrijk dat ervaringen en signalen van vrijwilligers worden meegenomen om zowel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren als het plezier in het vrijwilligerswerk te behouden. De desbetreffende begeleiders, project- en programmaleiders zorgen voor regelmatige overleg- en evaluatiemomenten met vrijwilligers op uitvoeringsbasis.

De vrijwilligers moeten de gelegenheid krijgen om hun mening te geven over beleid dat hen aangaat. Het streven is dan ook om inspraak op beleidsniveau te realiseren o.a. door evaluaties in te zetten.

Klachtenregeling

Als een vrijwilliger onvrede of ongenoegen heeft over het gedrag of een besluit van een beroepskracht, de begeleider of een medevrijwilliger, dan wordt in eerste instantie geprobeerd dit onderling op te lossen. Komt een vrijwilliger er in het gesprek met de beroepskracht, de begeleider of medevrijwilliger niet uit, dan kan de vrijwilliger overgaan tot het indienen van een klacht conform de interne klachtenregeling. Deze regeling is als bijlage toegevoegd in de Welkom map en op te vragen bij de coördinator algemeen vrijwilligersbeleid.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon van de Stichting !WOON is een medewerker van de organisatie (interne vertrouwenspersoon). Vrijwilligers van de organisatie die grensoverschrijdend gedrag ervaren, kunnen deze vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand. Deze informatie is te vinden in de Welkom map en op te vragen bij de coördinator algemeen vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligers & ARBO

!WOON houdt zich aan de regels conform de wettelijke Arbonormen.

VOG (Verklaring omtrent Gedrag) beleid !WOON

!WOON is verplicht zich te houden aan de privacywetgeving. Het beleid moet de veiligheid en zorgvuldigheid in het uit te voeren werk waarborgen zowel voor de klant als vrijwilligers. Vrijwilligers die voor het vrijwilligerswerk werken met privacygevoelige gegevens van klanten, worden bij aanvang van hun aanstelling verzocht om een VOG te overleggen. Een vrijwilliger mag géén huisbezoeken afnemen als er geen VOG aanwezig is bij !WOON. Een VOG kan op verschillende punten getoetst worden, dit hangt af van de desbetreffende dienstverlening en doelgroepen van de organisatie.

- !WOON verzoekt een VOG o.b.v. algemeen profiel;
- !WOON vraagt kosteloos een VOG aan voor de vrijwilliger, dit wordt via de contactpersoon in gang gezet;
- De VOG wordt vóór aanvang van de werkzaamheden of zo snel als mogelijk hierna (binnen twee weken) van de werkzaamheden overlegd;
- De VOG is bij het overleggen niet ouder dan 6 maanden;
- Er zijn geen kosten voor de aanvraag van een VOG.

Evaluatie

Het vrijwilligersbeleid wordt tenminste eenmaal per twee jaar geëvalueerd. Een evaluatie kan ook uitgevoerd worden op een specifiek onderdeel van het beleid.

Onvoorzien

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur.