

Nota **Vrijwilligers- beleid**

Inhoud

Inleiding	4
Visie	5
Definitie vrijwilligerswerk	6
Werving & Selectie	6
Vrijwilligersovereenkomst	6
Integriteitsbeleid en gedragscode	7
Klachtenregeling bij ongewenst gedrag	8
Vertrouwenspersoon	8
Klokkenluidersregeling	8
Gedragscode voor bewoners en andere externe partijen	8
Klachtenregeling voor bewoners en andere externe partijen	9
Verklaring 'Geheimhoudingsplicht vertrouwelijke informatie'	9
Begeleiding	9
Evaluatiegesprek	9
Exitgesprek	9
Verzekeringen	10
Waardering, Attentie & Onkostenvergoeding	10
Onkostenvergoeding	10
Individuele waardering/attenties (lief & leed)	10
Gemeenschappelijke waardering vaste vrijwilligers van project/team	10
Deskundigheidsbevordering & ontwikkeling	10
Verplichte interne scholing	11
Getuigschrift	11
Overleg, inspraak en evaluatie	11
VOG (Verklaring omtrent Gedrag) beleid !WOON	11
Evaluatie	11

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, Aalsmeer, Diemen, 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. 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 biedt middels vrijwilligerswerk mensen de gelegenheid tot zelf-ontplooiing en om zich in te zetten vanuit voor hen belangrijke waarden.



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 zet zich in voor een 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 vrijwilligerscoördinatie) 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 (vrijwilligerscoördinator) werving/selectie uitvoert.

Selectieprocedure

1. Aanmeldingen selecteren o.b.v. motivatiebrief en eventueel CV. De selectie geschiedt door de vrijwilligerscoördinator, projectleider of teamleider (die deze bevoegdheid desgewenst kan delegeren aan een teammedewerker).
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

Het introductiegesprek wordt afgenomen door de projectleider of teamleider (die deze bevoegdheid desgewenst kan delegeren aan een teammedewerker).

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
- Integriteitsbeleid 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.

Integriteitsbeleid en gedragscode

Als organisatie moet !WOON steeds de grens bewaken tussen gewenst en ongewenst gedrag. Om hiervoor handvatten te bieden heeft !WOON een integriteitsbeleid opgesteld. In het integriteitsbeleid beschrijven we wat we onder integriteit verstaan, worden rollen en de daarmee behorende verantwoordelijkheden onderscheiden, en wordt beschreven hoe het beleid wordt geborgd. Ook worden de regelingen genoemd waarmee bevorderd wordt dat integer wordt gehandeld. Eén van die regelingen is de gedragscode voor medewerkers.

De gedragscode voor medewerkers bevat richtlijnen voor omgang van medewerkers met elkaar en met klanten. Daarnaast bevat de code o.a. richtlijnen over nevenfuncties, relatiegeschenken en het gebruik van social media. Bij aanstelling van nieuw personeel, inhuur van derden en vrijwilligers worden de gedragscode en het integriteitsbeleid uitgereikt, voor akkoord getekend en in het dossier vastgelegd. Linkjes naar de gedragscode en het integriteitsbeleid zijn opgenomen in de Welkomstmap !WOON. Deze documenten zijn ook opvraagbaar bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de vrijwilliger.

De andere regelingen waarmee wordt bevorderd dat integer wordt gehandeld zijn:

- Klachtenregeling ongewenst gedrag
- Regeling vertrouwenspersonen
- Klokkenluidersregeling
- Gedragscode voor bewoners en andere externe partijen
- Klachtenregeling voor bewoners en andere externe partijen

Klachtenregeling bij ongewenst gedrag

Als een vrijwilliger onvrede of ongenoegen heeft over het gedrag van of onheuse bejegening door een collega of werkgever, dan wordt in eerste instantie geprobeerd dit onderling op te lossen. Komt een vrijwilliger er in het gesprek met de collega of werkgever niet uit, dan kan de vrijwilliger overgaan tot het indienen van een klacht conform de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag. De klacht wordt dan ingediend bij een klachtencommissie die extern wordt ingehuurd (bij een hiertoe gekwalificeerde organisatie). Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers van de organisatie die grensoverschrijdend gedrag ervaren, of aanlopen tegen integriteitsvraagstukken kunnen een vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand. De vertrouwenspersoon kan adviseren en helpen bij het de-escaleren en mogelijk het beëindigen van de ervaren kwestie. Er zijn twee vertrouwenspersonen beschikbaar: één medewerker van de organisatie en één externe vertrouwenspersoon. Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Klokkenluidersregeling

Dit is een (wettelijk verplichte) voorziening voor het melden van een vermoeden van een misstand. Een misstand betreft een kwestie waarbij het maatschappelijk belang in het geding komt, door dreiging van een strafbaar feit, (dreigend) gevaar op gebied van veiligheid, volksgezondheid of milieu, (dreigende) verspilling van maatschappelijke middelen of (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen. Een vermoeden van een misstand dient zo mogelijk eerst binnen de organisatie te worden gemeld. Als er goede redenen zijn om dat niet te doen, kan de misstand ook meteen extern worden gemeld, conform deze regeling. Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Gedragscode voor bewoners en andere externe partijen

In de 'externe' gedragscode staat wat klanten van !WOON-medewerkers mogen verwachten en wat wij van klanten verwachten (respectvolle bejegening, geen agressie en discriminatie e.d.). De externe gedragscode bestaat uit een A4tje dat eenvoudig kan worden gecommuniceerd (op te hangen in alle ontvangstruimtes) plus een toelichting voor de medewerkers. De gedragscode is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Klachtenregeling voor bewoners en andere externe partijen

Wanneer bewoners of andere partijen waarmee we contact hebben ontevreden zijn over ons handelen, kunnen ze een klacht indienen conform deze 'externe' klachtenprocedure. Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

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 dat jaarlijks met alle vrijwilligers wordt gesproken over hoe het gaat (voortgang, persoonlijke wensen, deskundigheidsbevordering). Dat kan in de vorm van een individueel gesprek, maar meestal organiseren we dit (om praktische reden) "groepsgewijs".

Exitgesprek

!WOON wil 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. Signalen naar aanleiding waarvan actie wenselijk of noodzakelijk is worden in het lokaal, 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. Bij schade of ongeval dient de vrijwilliger zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de team-/projectleider.

Waardering, Attentie & Onkostenvergoeding

De organisatie biedt verschillende vormen van waardering 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 € 5,50 per uur met een max. bedrag van € 175,- per maand.¹
2. Geen onkostenvergoeding (declaraties kunnen ingediend worden o.b.v. werkelijke kosten).²

Gedurende de periode van de overeenkomst 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.

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 voor deze activiteiten/waarderingen. 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 - om de deskundigheid te bevorderen - diverse trainingen/cursussen aan die gerelateerd zijn aan de uit te voeren activiteiten. Per project of team wordt bekeken en geïnventariseerd wat de behoefte/wensen van de vrijwilligers zijn.

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

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

Verplichte interne scholing

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

Getuigschrift

Vrijwilligers kunnen een !WOON-getuigschrift opvragen bij hun begeleider.

Overleg, inspraak en evaluatie

!WOON 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 begeleiders, project- en programmaleiders zorgen voor regelmatige overleg- en evaluatiemomenten met vrijwilligers (over de uitvoering van het werk). Daarnaast vinden we het belangrijk dat vrijwilligers ook hun mening kunnen geven over beleid dat hen aangaat. Het streven is dan ook om inspraak op beleidsniveau te realiseren, o.a. door periodieke evaluaties uit te voeren.

VOG (Verklaring omtrent Gedrag) beleid !WOON

!WOON is verplicht zich te houden aan de privacy-wetgeving. Vrijwilligers die werken met privacygevoelige gegevens van klanten, worden bij aanvang van hun aanstelling verzocht om een VOG te overleggen. Een vrijwilliger mag géén huisbezoeken afleggen als er geen VOG aanwezig is bij !WOON. Voor het aanvragen van een VOG geldt het volgende:

- !WOON vraagt kosteloos een VOG aan voor de vrijwilliger, dit wordt via de contactpersoon in gang gezet (er zijn voor de vrijwilliger dus geen kosten voor de aanvraag van een VOG)
- !WOON verzoekt een VOG o.b.v. algemeen profiel;
- 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

Evaluatie

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

[REDACTED]