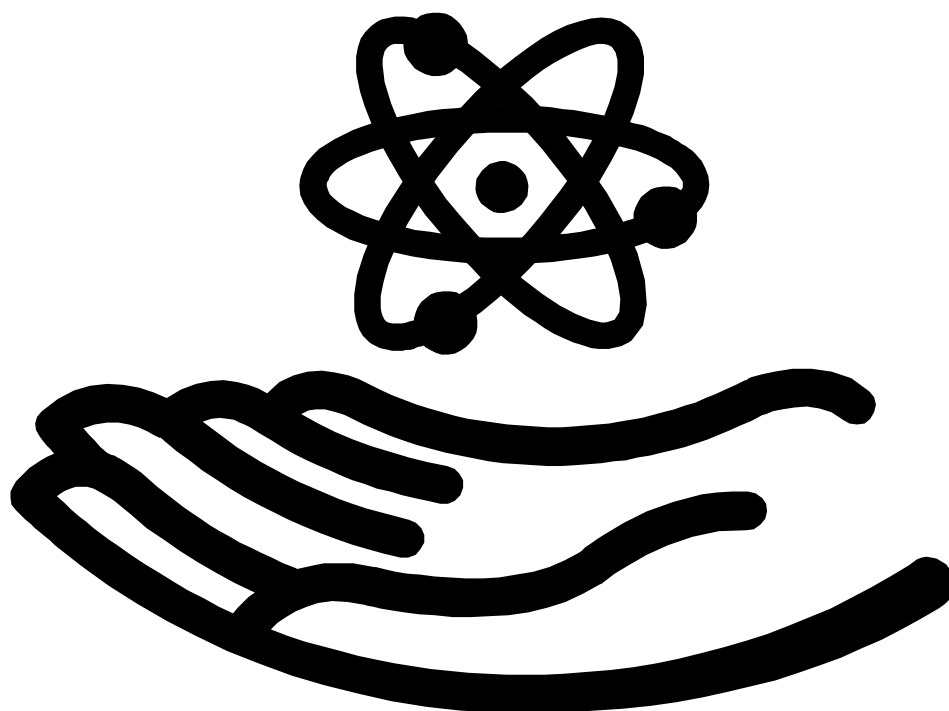


Vrijwilligersbeleid

L en N Smit's Stichting



Inhoudsopgave

	Inleiding
1	Maatschappelijke ontwikkelingen
1.1.1	Ontwikkelingen t.a.v. vrijwilligerswerk
1.1.2	Kwaliteit van vrijwilligerswerk
1.1.3	Gevolgen voor het beleid
2	Doelstelling en visie
2.1	Doelstelling
2.2	Definitie vrijwilligerswerk
2.3	Definitie vrijwilligersbeleid
2.4	De meerwaarde van vrijwilligersbeleid
2.5	Visie
3	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
3.1	Taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers
3.2	Verantwoordelijkheid werkzaamheden
3.3.1	Aandachtspunten
3.3.2	Begeleiding
3.3.3	Continuïteit
3.3.4	Vrijwilligerswerk als reïntegratie instrument
3.3.5	De plaats van de vrijwilliger binnen de L. en N. Smit's Stichting
4.	Werving, selectie, introductie
4.1	Werving
4.2	Selectie
4.3	Introductie
4.4	Proefperiode
5.	Begeleiding en deskundigheidsbevordering
5.1	Begeleiding
5.1.1	Taakgerichte begeleiding
5.1.2	Vrijwilligersgerichte begeleiding
5.1.3	Eisen aan begeleidende beroepskrachten
5.1.4	Tot stand brengen van betrokkenheid
5.2.	Deskundigheidsbevordering
6.	Informatie en communicatie
6.1	Informatie
6.2	Inspraak
6.3	Geschillen en klachten
7.	Organisatorische voorwaarden en regelingen
7.1	Onkostenvergoeding
7.2	Verzekeringen
7.3	Waarderingsbeleid
7.4.	Vrijwilligersovereenkomst
7.5	Arbeidsomstandigheden
7.6	Toezicht op bijstelling en naleving vrijwilligersbeleid
7.7	Beëindiging vrijwilligerswerk
7.7.1	Getuigschrift
	Bijlage

Inleiding

Binnen de L. en N. Smit's Stichting zijn in totaal zo'n 130 vrijwilligers werkzaam. De behoefte om afspraken met vrijwilligers op papier te zetten, om daarmee duidelijkheid te scheppen voor de vrijwilligers, wordt steeds groter. Voor vrijwilligers worden de voorwaarden en het klimaat waarin zij hun werkzaamheden verrichten steeds belangrijker bij de keuze die zij maken om als vrijwilliger actief te worden. Daarnaast is het een teken van professionaliteit om de positie van vrijwilligers, een onderdeel van de organisatie die een belangrijke bijdrage levert aan de diensten van de instelling, ook beleidsmatig een volwaardige plaats te geven. Op deze manier worden de belangen van zowel de vrijwilliger als de organisatie door middel van dit beleid beschermd.

Wij hebben bewust gekozen om in dit beleidsstuk te spreken van "cliënten" als het gaat om al die mensen waarmee wij bij de dienstverlening en de uitvoering van activiteiten in aanraking komen. Niet als zakelijke en afstandelijke relatie maar juist om te benadrukken dat wij ons bestaansrecht ontleen aan hen en dat wij ten dienste staan van hen.

1. Maatschappelijke ontwikkelingen

Vanuit het prestatieveld 4 van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) wordt een duidelijk appèl gedaan op alle burgers om bij te dragen aan de burgermaatschappij (de zogenaamde Civil Society). Het verwijst naar dat deel van de samenleving waarin de organisatie van burgers en hun inzet voor elkaar centraal staat. Burgers maken vrijwillig deel uit van die organisaties en verbanden die daarbij betrokken zijn. Hun betrokkenheid en inzet is bepalend. Een bloeiende burgermaatschappij kenmerkt zich door betrokkenheid van burgers bij de publieke zaak, groot maatschappelijk zelfbestuur van burgers, weinig overheidsbemoeienis, beperkte commerciële invloed op de gemeenschapszin en een grote mate van verdraagzaamheid.

Vrijwilligerswerk is ook bij uitstek een middel voor burgers om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander óf de over

heid te verwachten. Met zijn vrijwillige inzet is de burger niet slechts consument van publieke diensten, maar levert hij actief een bijdrage. Hij geeft niet alleen zijn eigen bijdrage vorm, maar draagt ook bij aan het participeren van kwetsbare groepen.

In de Alblasserwaard is er op dit moment nog sprake van voldoende vrijwilligers.

Vrijwilligerswerk is hier nog een onderdeel van de cultuur. Sociale samenhang is een kenmerk van deze samenleving.

Wel blijkt dat ook hier de toeloop van jongere vrijwilligers stagneert terwijl de al aanwezige vrijwilligers ouder worden. Hierdoor ontstaat een kwetsbare situatie die onze aandacht zeker vraagt.

1.1 Ontwikkelingen ten aanzien van vrijwilligerswerk

Een belangrijke ontwikkeling is de veranderende vrijetijdscultuur. Het aantal manieren waarop mensen hun vrije tijd kunnen besteden is (mede door de groeiende welvaart) in de afgelopen jaren drastisch toegenomen. Mensen kiezen daardoor minder vanzelfsprekend en minder snel voor het verrichten van vrijwilligerswerk in hun vrije tijd.

Een kenmerk van jongere senioren is dat zij vaak andere eisen stellen aan het werk dan de reeds werkzame vrijwilligers. Ze willen zich minder binden, willen meer inspraak en soms ook een ander takenpakket. Ten aanzien van het vrijwilligerswerk hebben zij behoefte aan overzichtelijke, kortdurende werkzaamheden, die passen binnen de andere invullingen van hun vrije tijd.

Dit betekent ook dat men minder snel kiest voor werkzaamheden die een grote emotionele belasting met zich meebrengen. Voor de welzijnsinstellingen zou deze ontwikkeling kunnen betekenen dat het kortdurende vrijwilligerswerk met afgebakende taken (zoals vervoersdienst, klussendienst, gastvrouw etc.) in de lift zit. Het relatiegeoriënteerde vrijwilligerswerk echter (o.a. "maatje", persoonlijke begeleiding) zal dan naar verwachting afnemen. Hiervoor is immers juist een binding voor langere tijd nodig.

Onderliggend aan deze verandering zijn een aantal algemene ontwikkelingen die belangrijke invloed hebben op (de invulling van) vrijwilligerswerk:

- Vergrijzing: leidt tot toename in vraag op het gebied van zorg en welzijn.
- Individualisering: ieder vult zijn eigen leven naar goeddunken in.
- Digitalisering: nieuwe media om informatie aan te bieden en zelfhulp te stimuleren.
- Arbeidsparticipatie: meer dan vroeger nemen vrouwen, gehandicapten, allochtonen en studenten deel aan het arbeidsproces. De behoefte om (langer) maatschappelijk betrokken te zijn en te werken kan ook bij ouderen een rol spelen.
- Privatisering: ook groter beroep door overheid op zelfstandigheid van burgers, verschuiving van zorg binnen instellingen naar zorg thuis.

De uitdaging is dus om in te spelen op deze ontwikkelingen en op een juiste wijze de jonge oudere te betrekken bij het vrijwilligerswerk. Daarbij zou de nieuwe media (internet, mobiele telefoon) een ondersteuning kunnen bieden om op flexibele wijze vrijwilligers in te zetten.

1.2 Kwaliteit van het vrijwilligerswerk

Door veranderende regelgeving en nieuwe wetten (Kwaliteitswet, WMO) worden er hogere eisen gesteld aan de capaciteiten en zelfstandigheid van vrijwilligers. Er worden hogere (kwaliteit)eisen gesteld aan vrijwilligersorganisaties en dus aan vrijwilligers. Ook verwacht de overheid steeds meer van vrijwilligers dat zij meepraten en meedenken over beleid. Een positieve ontwikkeling! Voor vrijwilligers betekent dit echter wel dat de complexiteit van de taken toeneemt. Voor een deel van de potentiële vrijwilligers sluiten de hoge eisen wat betreft deskundigheid, inzetbaarheid en duur van de overeenkomst wellicht goed aan bij hun motivatie (ze willen gericht leren en ontwikkelen). Voor anderen kan het drempelverhogend werken. Het is dus van essentieel belang goed te luisteren naar de wensen en motieven van, zowel nieuwe als huidige, vrijwilligers.

1.3 Gevolgen voor het beleid

Gezien bovengenoemde ontwikkelingen zal er een cultuuromslag moeten plaatsvinden in het denken over vraag en aanbod rond vrijwilligers, willen we ook in de toekomst verzekerd blijven van voldoende vrijwilligers. Niet alleen de behoefte van de organisatie aan vrijwilligers moet centraal staan, maar ook de mogelijkheden en interesses van de vrijwilliger. Allereerst betekent dit dat de instellingen zich meer moeten gaan verdiepen in de achtergronden van potentiële vrijwilligers om hen te interesseren voor hun organisatie.

Tevens zal in de dagelijkse uitoefening van het werk ruimte moeten zijn om specifieke wensen en behoeften van vrijwilligers te signaleren. Dit kan bijvoorbeeld door het houden van voortgangsgesprekken. Deze gesprekken zullen worden gepland aan de hand van de aard van de werkzaamheden én de frequentie waarin de vrijwilliger wordt ingezet. Op grond van deze gesprekken kan dan op flexibele wijze invulling gegeven worden aan het werk van een specifieke vrijwilliger. Tegelijkertijd zal er in het vrijwilligerswerk ruime aandacht moeten zijn voor scholing om in de professionaliseringsbehoefte te voorzien. Dit kan door cursussen, maar ook door delen van kennis en ervaring: gevorderde en ervaren vrijwilligers scholen (nieuwe) vrijwilligers. Mogelijkerwijs zal kwaliteitsverhoging, net als flexibilisering, bijdragen tot het aantrekkelijker maken van het vrijwilligerswerk.

Het moge duidelijk zijn dat al deze aspecten ook een organisatorische verandering vergen, die het mogelijk maken om in te spelen op individuele wensen van vrijwilligers.

Daarnaast zal de instelling zich actiever moeten profileren richting samenleving als een aantrekkelijke organisatie die veel (flexibele) mogelijkheden biedt aan verschillende groepen vrijwilligers.

2. Doelstelling en visie

2.1. Doelstelling

De L. en N. Smit's Stichting is een welzijnsinstelling die primair tot taak heeft: het handhaven dan wel bevorderen van de zelfstandigheid, het welzijn en de maatschappelijke participatie en integratie van ouderen.

Daarnaast zijn het bieden van mantelzorgondersteuning en het organiseren en coördineren van vrijwilligerswerk twee belangrijke taken die de Stichting vervult.

De kerntaken van de Stichting sluiten aan bij de volgende prestatievelden van de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning:

- Leefbaarheid en sociale samenhang
- Informatie, advies en ondersteuning
- Vrijwilligerswerk en mantelzorg
- Bevorderen maatschappelijke participatie

2.2. Definitie vrijwilligerswerk

Werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving.

2.3. Definitie vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelen na te laten streven op een zodanige wijze dat ook de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

2.4. De meerwaarde van vrijwilligersbeleid

Voor een organisatie heeft het formuleren van vrijwilligersbeleid meerwaarde op een groot aantal punten. Het belangrijkste is dat de instelling door het formuleren en het uitvoeren van vrijwilligersbeleid alle medewerkers binnen de instelling dwingt om na te denken over de rol, positie en bijdrage die vrijwilligers leveren.

-Visitekaartje

Potentiële vrijwilligers hebben eigen wensen en verlangens ten aanzien van het vervullen van vrijwilligerswerk. Om in te kunnen schatten of deze binnen de instelling vervuld kunnen worden, is het vrijwilligersbeleid een leidraad en hulpmiddel. Iedere vrijwilliger ontvangt bij inschrijving als vrijwilliger bij de L. en N. 's Smit's Stichting een exemplaar van het vrijwilligersbeleid. Tevens dient het vrijwilligersbeleid als visitekaartje voor subsidiegevers. Het biedt inzicht in welke ondersteuning, begeleiding en deskundigheidsbevordering vrijwilligers nodig hebben bij het realiseren van de organisatiedoelstellingen, zodat subsidieaanvragen beter onderbouwd kunnen worden.

-Toetsingsinstrument

Het vrijwilligersbeleid maakt het beleid openbaar en geeft alle betrokkenen, onder wie de vrijwilligers zelf, een instrument in handen om het beleid te controleren. Daarnaast verschaft het vrijwilligersbeleid het management duidelijkheid over de bijdrage die vrijwilligers leveren aan het verwezenlijken van de doelstellingen van de organisatie

-Binding

Vrijwilligersbeleid is tevens een instrument om vrijwilligers aan de organisatie te binden. De instellingen investeren veel in het werven, selecteren, inwerken en begeleiden van hun vrijwilligers. Door het voeren van een duidelijk vrijwilligersbeleid en de inspanningen van de organisatie die hier uit spreken verwachten we dat de vrijwilligers zich meer verbonden voelen met de organisatie en zich voor langere tijd aan de organisatie willen verbinden. Het vrijwilligersbeleid geeft duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen van de vrijwilliger en de organisatie.

2.5 Visie

Vrijwilligerswerk is een onlosmakelijk onderdeel van de organisatie. Enerzijds stelt het (mede) de organisatie in de gelegenheid om zijn doelen te behalen en anderzijds stelt de organisatie personen in de gelegenheid een sociale functie uit te oefenen, te participeren in de samenleving en de mogelijkheid tot persoonlijke ontwikkeling. De Stichting wil op deze manier een bijdrage leveren aan de uitvoering van de WMO. Op het gebied van prestatieveld 4, vrijwilligerswerk en mantelzorg, liggen er voor de organisatie kansen en uitdagingen.

Motieven vanuit de organisatie zijn onder andere:

- door de inzet van vrijwilligers kan de organisatie meer diensten aanbieden, meer cliënten bedienen en meer ouderen bereiken;
- de kennis en (levens)ervaring van de vrijwilligers zijn erg waardevol voor de organisatie, ook omdat deze goed aansluiten bij de belevingswereld van de ouderen;
- de organisatie bevordert de maatschappelijke participatie van de vrijwilligers én van de ouderen;
- vrijwilligers kunnen problemen bij cliënten signaleren, waardoor gericht activiteiten en diensten aangepast of ontwikkeld kunnen worden;
- gemotiveerde vrijwilligers zijn de beste ambassadeurs van de organisatie, zij kunnen de beeldvorming van de organisatie in de omgeving mede vorm geven.

Motieven vanuit de vrijwilliger zijn onder andere:

- mogelijkheden tot persoonlijke ontplooiing en (evt.) vervanging van betaald werk, het verder ontwikkelen of behouden van kennis en vaardigheden;
- het gevoel van eigenwaarde houden/ontwikkelen, erkenning krijgen voor wat men doet en voor wie men als persoon is
- sociale contacten onderhouden, iets betekenen voor anderen en een goede weekstructuur hebben.

3. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

3.1. Taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers

De L. en N. Smit's Stichting is een professionele organisatie. Dit betekent dat beroepskrachten beleidsbepalend zijn. Vrijwilligers verrichten hun werkzaamheden binnen de, door het bestuur, gestelde kaders. Er zal echter altijd afstemming nodig zijn tussen de werkzaamheden van vrijwilligers onderling en de werkzaamheden van vrijwilligers en beroepskrachten ten opzichte van elkaar. De taakverdeling moet in elk geval functioneel zijn, met een zo hoog mogelijk rendement voor de organisatie. Daarnaast moet de taakverdeling recht doen aan de kwaliteiten, deskundigheden én de persoonlijke voorkeuren van de beroepskrachten en vrijwilligers. Voor de diversiteit in wensen en behoeften van vrijwilligers dient ruimte te zijn. Sommige functies staan vast, maar er kan ook een takenpakket samengesteld worden op basis van de wensen en behoeften van een individuele vrijwilliger. Deze benadering biedt de instellingen een kans om de juiste mensen met een goede motivatie en deskundigheid aan taken te koppelen. Deze werkwijze biedt bovendien mogelijkheden voor vrijwilligers om na verloop van tijd andere werkzaamheden op te pakken, of juist een stapje terug te doen omdat bijvoorbeeld privé-bezigheden meer tijd vragen. Op deze wijze kunnen vrijwilligers behouden worden die bij een starre taakverdeling wellicht het werk beëindigd hadden.

3.2. Verantwoordelijkheid werkzaamheden

Het beleid is er op gericht om vrijwilligers zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren bij het organiseren en uitvoeren van activiteiten. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de draag- en daadkracht van de bewuste vrijwilliger. De beroepskracht is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van een geleverd product of een geleverde dienst.

3.3 Aandachtspunten

3.3.1 Begeleiding

Gezien de verwachting dat de vrijwilliger vooral geïnteresseerd zal zijn in korte, afgebakende taken, zullen de instellingen in de toekomst meer vrijwilligers nodig hebben om de huidige werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

Daarnaast worden taken van vrijwilligers in sommige gevallen steeds complexer doordat vrijwilligersorganisaties als gesprekspartner dienen voor de gemeenten bijvoorbeeld in het kader van de WMO.

De toename in het aantal vrijwilligers enerzijds en de toename van de complexiteit van taken anderzijds heeft als gevolg dat de begeleiding van vrijwilligers meer tijd zal vragen. De belasting voor beroepskrachten wordt hierdoor dan ook groter.

3.3.2 Continuïteit

Doordat bij een groot aantal werkzaamheden van de instelling vrijwilligers betrokken zijn, is de continuïteit van het vrijwilligerswerk erg belangrijk. Door maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen in de opbouw van de bevolking is de verwachting dat het in de toekomst moeilijker wordt om het vrijwilligersbestand te handhaven en nieuwe vrijwilligers te werven.

3.3.3 Vrijwilligerswerk als re-integratie instrument

Regelmatig komt er een verzoek binnen om een vrijwilliger te plaatsen in het kader van een re-integratietraject. Het kan gaan om personen die vanwege gezondheidsproblematiek (tijdelijk) uit het arbeidsproces zijn of personen die door sociale omstandigheden terug moeten keren in het arbeidsproces. Begeleiding van deze vrijwilligers vraagt meer inzet en specifiekere aansturing. Het is van belang dat er bij elke aanmelding beoordeeld wordt of er vanuit de organisatie goede begeleiding geboden kan worden. Tijdens het traject is er regelmatig terugkoppeling met het re-integratiebureau.

3.3.4 De plaats van de vrijwilliger binnen de L. en N. Smit's Stichting:

Binnen de organisatie hebben vrijwilligers een dubbele plaats. Enerzijds behoren zij tot de groep die, onder begeleiding van een beroepskracht, rechtstreeks producten en/of diensten levert aan de cliënt. Anderzijds vinden vrijwilligers in het vrijwilligerswerk zelf een zinvol middel tot tijdsbesteding, zingeving en deelname aan het maatschappelijke leven. De organisatie is zich ervan bewust, dat onder andere senioren juist om *deze* redenen kunnen kiezen voor vrijwilligerswerk binnen de stichting. Jongere vrijwilligers, die nog midden in het maatschappelijk leven staan hebben weer andere motieven om vrijwilligerswerk te verrichten.

4. Werving, selectie, introductie

4.1. Werving

Werving is in feite een doorlopende activiteit om het vrijwilligersbestand op peil te houden. Zeker nu het huidige vrijwilligersbestand vergrijsd, is het belangrijk om op gestructureerde wijze aandacht te besteden aan de werving van nieuwe vrijwilligers. Een van de beste vormen van werving blijkt nog altijd te zijn dat mensen gevraagd worden voor bepaalde functies. Het is hierbij van belang om niet alleen in te gaan op de betreffende functie, maar ook te vragen naar de eigen wensen en behoeften van de kandidaat-vrijwilliger. Daarnaast is het van belang om omstandigheden te scheppen waardoor de organisatie aantrekkelijk is voor nieuwe vrijwilligers, en dit ook te communiceren naar de omgeving.

4.2. Selectie

Persoonlijke motieven en beschikbaarheid zijn elementen die bij vrijwilligers sterk uiteen kunnen lopen. Bij de selectie zal hiermee rekening gehouden moeten worden, zodat de juiste vrijwilliger op de juiste plaats terecht komt. Daarnaast is het van belang dat de vrijwilliger getoetst wordt op capaciteiten die nodig zijn om de gewenste diensten te kunnen leveren aan de doelgroep. Mocht de vrijwilliger niet beschikken over de juiste kennis of vaardigheden die nodig zijn voor een bepaalde taak, dan is het uitgangspunt dat de vrijwilliger hiervoor zo mogelijk wordt bijgeschoold of getraind. Tijdens de selectieprocedure zal hierover duidelijkheid moeten ontstaan. Belangrijke voorwaarden zijn, de vrijwilliger moet:

- zich kunnen vinden in de doelstelling van de organisatie ;
- belangstelling hebben voor en affiniteit hebben met de doelgroep waarvoor hij/zij gaat werken;
- gemotiveerd zijn en reële verwachtingen hebben van de uit te voeren taak;
- bereid zijn om samen te werken;
- aanspreekbaar zijn op de werkzaamheden die hij of zij gaat verrichten;
- zich realiseren dat het werk vrijwillig maar niet vrijblijvend is;
- afspraken nakomen.

4.3. Introductie

Als de samenwerkingsafspraken zijn gemaakt en de vrijwilliger en instelling zich aan elkaar verbonden hebben, volgt de introductieperiode. Deze heeft een drieledig doel:

- inwerken in de taken
- kennismaken met de andere vrijwilligers
- kennismaken met de organisatie

4.4. Proefperiode

De instelling hanteert een proefperiode van twee maanden. Na deze periode volgt een gesprek met de vrijwilliger om te bezien of alles wederzijds naar wens verloopt. Afspraken die tussen de vrijwilliger en de instelling worden gemaakt, worden vastgelegd in een overeenkomst die beide partijen ondertekenen.

5. Begeleiding en deskundigheidsbevordering

5.1 Begeleiding

Uitgangspunt bij de begeleiding van de vrijwilliger is dat de vrijwilliger zijn of haar taak zelfstandig kan uitvoeren. Een goede begeleiding is bevorderlijk voor de motivatie en de betrokkenheid van de vrijwilligers. Iedere vrijwilliger heeft een aanspreekpunt nodig binnen de organisatie waar hij of zij terecht kan met vragen.

5.1.1 Taakgerichte begeleiding

Bij de taakgerichte begeleiding staan het werk, de voortgang, de middelen, en de samenwerking centraal. Het gaat om zaken die een directe relatie hebben met het doel van de organisatie.

5.1.2 Vrijwilligersgerichte begeleiding

Hierbij staat het functioneren en het welbevinden van de vrijwilliger centraal. Aan dit aspect zal, gezien de ontwikkeling van de “nieuwe vrijwilliger”, meer aandacht besteedt moeten worden. Het is de taak van de beroepskracht om signalen te herkennen en om te zetten in acties. Dit kan bijvoorbeeld door het voeren van voortgangsgesprekken met de vrijwilliger.

5.1.3 Eisen aan begeleidende beroepskrachten

Een goede begeleiding stelt eisen aan de beroepskracht. Deze moet zich kunnen verplaatsen in zowel de vrijwilliger als in de doelstelling van de organisatie. Tevens dient men een duidelijke visie te hebben op de plaats en de positie van de vrijwilliger binnen de organisatie. De beroepskracht moet zicht hebben op de taken en werkzaamheden van de vrijwilliger en vertrouwen op de deskundigheid van de vrijwilliger. Niet in de laatste plaats moet de beroepskracht kundig zijn, zowel in de taak- persoonsgerichte begeleiding als in de individuele en groepsgewijze begeleiding. De organisatie stelt de beroepskracht in staat om relevante trainingen en cursussen te volgen, die de kwaliteit en de deskundigheid van de beroepskracht waarborgen.

5.1.4 Tot stand brengen van betrokkenheid:

Begeleiding van vrijwilligers is niet alleen een middel om de uitvoering van de taken te verbeteren. Het is ook een middel om het welzijn van de vrijwilligers te bevorderen. Als er tijdig ingespeeld wordt op vragen en knelpunten die vrijwilligers aankaarten, hebben zij het gevoel dat ze serieus genomen worden. De betrokkenheid van vrijwilligers wordt tevens vergroot door het zorgvuldig terugkoppelen van gemaakte keuzes, het kunnen beargumenteren en verantwoorden van beslissingen én het nakomen van afspraken.

5.2. Deskundigheidsbevordering

De kwaliteit van het werk van de stichting wordt in aanzienlijke mate bepaald door de beschikbare capaciteiten van de vrijwilligers. Deskundigheid vraagt om onderhouden en ontwikkelen. Uitgaande van en gebaseerd op de functie en de taak van de vrijwilliger, zal deskundigheidsbevordering nadrukkelijk worden aangeboden. Zo worden er regelmatig informatieve en instruerende bijeenkomsten georganiseerd voor de vrijwilligers van het project Signalerend Huisbezoek. Daarnaast hoeft leren niet altijd via cursussen of themabijeenkomsten te gaan. Ook “informeel leren”, leren door te doen, te praten en na te denken, is belangrijk. De beroepskrachten besteden hier met de vrijwilligers aandacht aan.

6. Informatie en communicatie

6.1. Informatie

Om goed te kunnen functioneren hebben vrijwilligers informatie nodig. Elke vrijwilliger heeft recht op alle informatie die nodig is om het werk te kunnen doen. Gedeeltelijk zal dat schriftelijk gaan, voor een groot gedeelte ook mondeling. En via informele kanalen (bij de koffie, in de wandelgangen) en formele kanalen (vergaderingen, werkbijeenkomsten, notulen). Vrijwilligers moeten op de hoogte gehouden worden van alle informatie die van belang is voor hen. Enerzijds gaat het om functionele informatie, alles wat ze moeten weten om hun taak goed te kunnen doen. Anderzijds algemene informatie, alles wat vrijwilligers moeten weten om op de hoogte te blijven van wat er in de organisatie gebeurt. Van alle overleggen met de diverse vrijwilligersgroepen wordt notulen gemaakt en verspreid onder de betrokken vrijwilligers.

6.2. Inspraak

Vrijwilligers dienen de mogelijkheid te krijgen om hun mening te geven en op- en aanmerkingen door te geven. Dit kan plaatsvinden door bijvoorbeeld een individueel gesprek tussen beroepskracht en vrijwilliger, op een werkoverleg of een via een bijeenkomst voor vrijwilligers. Bij inspraak dient vanzelfsprekend gereageerd te worden. De vrijwilliger krijgt dus altijd een reactie op klachten of suggesties.

6.3 Geschillen en klachten

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat deze een geschil of klacht in eerste instantie met de betrokkene(n) bespreekt. Blijft het geschil bestaan, dan kan de vrijwilliger zich wenden tot de beroepskracht. Als daartoe aanleiding is, kan de klacht ook worden voorgelegd aan het bestuur.

7. Organisatorische voorwaarden en regelingen

7.1. Onkostenvergoeding

De stichting kent geen algemene vrijwilligersvergoeding. De onkosten die gemaakt worden in verband met het vrijwilligerswerk worden daarom vergoed op basis van de werkelijk gemaakte kosten.

Voor reiskosten geldt een kilometervergoeding per gereden kilometer gelijk aan die van de professionele krachten.

Kosten in verband met de reis van huis naar de plaats waar de vrijwilliger de werkzaamheden verricht, worden niet vergoed.

Voor de vrijwilligers van het project Signalerend Huisbezoek 75+ geldt een vast bedrag per afgelegd bezoek ongeacht het aantal kilometers of vervoermiddel.

7.2. Verzekeringen

De organisatie heeft voor al haar vrijwilligers een tweetal verzekeringen afgesloten:

- WA-verzekering

Deze verzekering stelt de Stichting in staat om schade aan derden te vergoeden, die door vrijwilligers is veroorzaakt tijdens het uitoefenen van de werkzaamheden.

- Ongevallenverzekering

Deze verzekering garandeert een uitkering in geval van blijvend lichamelijk letsel of dood als gevolg van een ongeval dat de vrijwilliger tijdens de werkzaamheden voor de stichting is overkomen.

Beide verzekeringen gelden gedurende het werk en op weg van de woning naar de plaats van het werk en terug.

7.3. Waardering van vrijwilligers

Om de betrokkenheid bij de organisatie en het werk te vergroten én om waardering voor de inzet van vrijwilligers te laten blijken, heeft de stichting vaste momenten waarop er extra aandacht is voor de vrijwilliger.

Tot deze momenten worden gerekend:

- verjaardag
- huwelijk
- pensionering
- (langdurige) ziekte
- overlijden van de vrijwilliger of diens partner/kind
- jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst

De extra aandacht kan bestaan uit het sturen van een kaartje, het afleggen van een bezoek (met eventueel een attentie) en de invulling van een gezellige avond.

Het bestuur onderkent het belang van deze waardering en zal bij de jaarlijkse bijeenkomst dan ook aanwezig zijn. Een niet onbelangrijk detail: het dagelijks bestuur is een vrijwillige bestuur!

Daarnaast ontvangen de vrijwilligers rond de kerstdagen een attentie als dank voor hun inzet.

7.4. Vrijwilligersovereenkomst

Een overeenkomst is een middel om aan beide partijen duidelijkheid te verschaffen over de wederzijdse verwachtingen. Het biedt bescherming aan de vrijwilliger tegen onterechte vragen vanuit de organisatie. Daarnaast wordt er op die manier ook vastgelegd aan welke afspraken de vrijwilliger zich verbindt bij de uitvoering van het vrijwilligerswerk. Voor de cliënten waarmee de vrijwilligers in contact komen bij de uitvoering van hun werkzaamheden is het belangrijk te weten dat hun privacy gerespecteerd wordt en dat dit ook schriftelijk vastgelegd is.

Betreft het echter vrijwilligers die slechts enkele malen per jaar een (kleine) taak verrichten voor de organisatie, dan ziet men, mede vanwege efficiency, af van een overeenkomst.

7.5 Arbeidsomstandigheden

Ook vrijwilligers hebben het recht op goede arbeidsomstandigheden. Gezien de aard van de verschillende soorten dienstverlening die de vrijwilligers binnen de organisatie verrichten kan dit gaan om lichamelijke dan wel psychische belasting. Een open communicatie met de vrijwilligers en een continue alertheid zijn hierbij van belang.

De Arbeidsomstandigheden Wet schrijft voor dat het bestuur van de organisatie in samenwerking met de vrijwilligers:

- moet (laten) onderzoeken of het werk de gezondheid van vrijwilligers kan schaden of anderszins gevaren met zich mee kan brengen
- (als daar aanleiding toe is) moet werken aan de verbetering van de arbeidsomstandigheden

Personeel en vrijwilligers dragen verantwoordelijkheid om elkaar te wijzen op zaken die de arbeidsomstandigheden in gevaar brengen.

De stichting zal in overlegvormen met de vrijwilligers de arbeidsomstandigheden als vast agendapunt opnemen.

7.6 Toezicht op bijstelling en naleving vrijwilligersbeleid

Vrijwilligers vinden en binden vraagt inspanning van de organisatie. Er moeten creatieve wegen bewandeld worden om vrijwilligers te werven en te behouden. Persoonlijke aandacht en ruimte voor eigen inbreng zijn hierbij van belang. De verwachtingen van de vrijwilliger en die van de organisatie moeten duidelijk uitgesproken worden en daar waar mogelijk met elkaar in overeenstemming gebracht worden. Dat kost inspanning en middelen. De organisatie zal voldoende uren in moeten zetten om het vrijwilligersbeleid goed uit te (laten) voeren. Uiteraard blijft het bestuur eindverantwoordelijk voor het beleid.

7.7 Beëindiging vrijwilligerswerk

De samenwerkingsovereenkomst kan om uiteenlopende redenen worden ontbonden. Dit kan diverse oorzaken hebben: beëindiging van een bepaald project, verandering van de werkzaamheden/taken, veranderingen in de (gezondheids)omstandigheden van de vrijwilliger of wegens disfunctioneren van de vrijwilliger. De organisatie gaat zorgvuldig om met een eventuele beëindiging van de overeenkomst met een vrijwilliger. Desgewenst worden mogelijke alternatieven besproken met de vrijwilliger, binnen of buiten de organisatie. Met elke vertrekkende vrijwilliger wordt een "einde overeenkomst-gesprek" gehouden. Hierdoor kan de organisatie inzicht krijgen in de beweegredenen voor vertrek en hierop zo mogelijk het beleid aanpassen.

7.7.1 Getuigschrift

Wanneer de vrijwilliger dit op prijs stelt, kan de L. en N. Smit's Stichting een getuigschrift afgeven waarop de aard en de duur van het vrijwilligerswerk staan aangegeven en de wijze waarop de vrijwilliger heeft gefunctioneerd.

Bijlage