

# Vrijwilligersbeleid WIJ Heemstede



## Inleiding

Welkom bij **WIJ Heemstede**!

**WIJ** zijn trots op onze circa 200 vrijwilligers.

**WIJ** zijn blij dat je bij ons bent als vrijwilliger.

We leven in en streven naar een inclusieve samenleving, een samenleving waar iedereen ongeacht wie hij of zij is of waar vandaan komt, kan meedoen. Mensen redden zich als het kan zelf en op eigen kracht. Daarvoor is wel nodig dat ze over een goed netwerk beschikken. Waar nodig ondersteunt WIJ Heemstede hierin door middel van de inzet van vrijwilligers.

WIJ Heemstede versterkt de participatiesamenleving door vrijwillige inzet van zoveel mogelijk inwoners te stimuleren en te faciliteren. Dat doen we op drie manieren:

1. Via WeHelpen stimuleren we de vrijwillige inzet in de hele gemeente Heemstede. WeHelpen is een digitaal platform dat sinds 2018 online is. Met WeHelpen brengen we vraag en aanbod van vrijwillige inzet in de gemeente Heemstede bij elkaar. Daarvoor maken we tevens gebruik van verschillende neutrale ontmoetingsplekken, zoals Plein1 en bakker van Maanen. Daar kunnen vragers en aanbieders van vrijwilligerswerk elkaar treffen en kijken of ze een match kunnen vormen. Bovendien zijn er verschillende neutrale ontmoetingsplekken waar belangstellenden een account kunnen aanmaken.
2. We stimuleren Heemstedenaren om vrijwillige inzet te bieden in hun eigen buurt of wijk, bijvoorbeeld om leefbaarheid daar te verbeteren. Daarbij stimuleren we inwoners zoveel mogelijk zelf te doen en eigenaar te blijven van hun eigen initiatief.
3. WIJ Heemstede onderscheidt 2 categorieën vrijwilligers;
  1. Vrijwilligers voor de uitvoering en begeleiding van activiteiten en diensten. Zij werken direct met de deelnemers.
  2. Ondersteunende vrijwilligers die op diverse manieren een bijdrage leveren aan het functioneren van de organisatie. Zij werken bijvoorbeeld als vrijwillig receptioniste bij de Luifel of als kantoorvrijwilliger op Plein1.

WIJ Heemstede heeft veel expertise in huis op het gebied van vrijwilligers en vrijwillige inzet. We stimuleren inwoners van Heemstede om als vrijwilliger aan de slag te gaan. Zo maken we met elkaar het verschil voor inwoners van Heemstede.

## Inhoudsopgave

### Inleiding

#### H1. Organisatie WIJ Heemstede

- Wie is WIJ Heemstede
- Missie
- Visie
- Definitie vrijwilligerswerk
- Visie op vrijwilligerswerk

#### H2. Vrijwilligerswerk bij WIJ Heemstede

- Aanmelden
- Intake & introductiepakket
- Kennismaking
- Vrijwilligersovereenkomst
- VOG
- Inwerken en voortgang
- Exit(gesprek)
- Vrijwilligersadministratie

#### H3. Communicatie

- Communicatie tussen professional en vrijwilliger
- Communicatie tussen vrijwilligers
- Communicatie tussen vrijwilliger en deelnemer/klant

#### H4. Verwachting en waardering

- Wat mag je van ons verwachten?
- Wat verwachten we van jou?
- Beroepskracht
- Waardering

#### H5. Voorzieningen

- Scholing
- Onkosten- en reiskostenvergoeding
- Verzekering
- Privacy en AVG
- Vertrouwenspersoon
- Klachten en geschillen
- Omgangsregels

#### Bijlagen

- Vrijwilligersovereenkomst
- Profiel Vrijwilligersfunctie(s)
- Omgangsregels

## H1. Organisatie WIJ Heemstede

### Wie is WIJ Heemstede

WIJ Heemstede is een middelgrote, brede welzijnsorganisatie. Met 42 medewerkers en ongeveer 200 vrijwilligers bieden we een basisvoorziening met veel diversiteit aan kennis en kunde op het gebied van sociaal werk. We gaan uit van de talenten en mogelijkheden van mensen. We vinden het belangrijk dat ieder mens naar vermogen kan deelnemen aan de samenleving. Soms heeft iemand daarbij een steuntje in de rug nodig. WIJ Heemstede biedt die steun.

### Missie

WIJ Heemstede versterkt de sociale basis en de kwaliteit van wonen en leven in Heemstede, zodat inwoners op hun eigen manier kunnen deelnemen aan de samenleving. WIJ Heemstede biedt ondersteuning en zorgt ervoor dat inwoners regie over hun leven houden of krijgen. Dat doen wij samen met inwoners en in samenwerking met andere organisaties.

### Visie

WIJ Heemstede stelt de inwoner van Heemstede centraal en creëert samen met inwoners een leefomgeving waarin mensen elkaar kunnen ontmoeten, kunnen participeren en zichzelf kunnen ontwikkelen.

Dit betekent dat:

- iedereen in staat gesteld wordt een waardevolle bijdrage aan de samenleving te leveren;
- inwoners hiertoe kansen en mogelijkheden worden geboden;
- inwoners indien nodig worden ondersteund.

Op deze manier versterkt WIJ Heemstede de participatiesamenleving, waarin iedereen telt en iedereen waar mogelijk kan meedoen.

### Definitie vrijwilligerswerk

WIJ Heemstede definieert vrijwilligerswerk als volgt:

Vrijwilligerswerk is werk of inzet dat onverplicht, onbetaald, maar niet vrijblijvend, met enige regelmaat wordt verricht binnen onze organisatie, ten behoeve van (groepen in) de samenleving.

### Visie op vrijwilligerswerk

Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor WIJ Heemstede. Vrijwilligers maken het verschil en vervullen hoofdrollen in de participatiesamenleving.

WIJ Heemstede versterkt de participatiesamenleving door vrijwillige inzet van zoveel mogelijk Heemstedse inwoners te stimuleren en te faciliteren.

Het werven van vrijwilligers heeft een maatschappelijk karakter en wordt steeds belangrijker gevonden. WIJ Heemstede stimuleert Heemstedenaren om actief te zijn in een Heemstede door vrijwilligerswerk te doen of door vrijwillige inzet in hun buurt te tonen. Vrijwilligers merken dat hun eigen leven en dat van anderen hierdoor wordt verrijkt en versterkt wordt.

WIJ Heemstede vindt het belangrijk dat vrijwilligers iets terugkrijgen voor hun inzet. In de eerste plaats voldoening, maar ook dat zij zich gehoord en gekend voelen. En dat zij iets leren van hun inspanningen en gelegenheid hebben hun eigen kennis en ervaring te delen. We vinden het belangrijk dat zij groeien in de uitvoering van hun taken. Dit gebeurt dankzij begeleiding van beroepskrachten en gerichte workshops, trainingen en cursussen. De samenleving verwacht veel van vrijwilligers. Wij zoeken altijd naar een goede balans tussen professionele en vrijwillige inzet, om de professionaliteit en continuïteit van ons werk te borgen als ook de vrijwilliger binnen zijn/haar mogelijkheden de ruimte te bieden.

## H2. Vrijwilligerswerk bij WIJ Heemstede

### Aanmelden

Potentiële vrijwilligers melden zich bij WIJ Heemstede via verschillende routes. Via het eigen netwerk, via de lokale media, website WIJ Heemstede, Vrijwilligerspunt, WeHelpen Heemstede, medewerker of vrijwilliger van de organisatie of op eigen initiatief. WIJ Heemstede biedt vrijwilligerswerk voor jong en oud. Er is altijd wel passend vrijwilligerswerk te vinden. Na aanmelding volgt een gesprek met de vrijwilligerscoördinator of direct met betreffende beroepskracht waar het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd.

### Intake & introductiepakket

Tijdens het intakegesprek krijgt de vrijwilliger inzicht in de organisatie en de mogelijkheden om als vrijwilliger aan de slag te gaan. Samen met de vrijwilliger wordt gekeken bij welke activiteit(en) de vrijwilliger het best tot zijn/haar recht komt. Ook wordt besproken wat wij verwachten van een vrijwilliger en wat een vrijwilliger van WIJ Heemstede kan verwachten, waaronder de vrijwilligersovereenkomst en een Verklaring Omtrent gedrag (VOG). Bij wederzijds enthousiasme worden afspraken gemaakt voor een eerste kennismaking met de activiteit en de betreffende vrijwilligers. De vrijwilliger krijgt een introductiepakket mee. Indien de vrijwilliger op een wachtlijst of in een 'oproeppool' komt, worden afspraken gemaakt over vervolcontact.

De beroepskracht probeert voor iedere vrijwilliger die zich aanmeldt een passende plek binnen WIJ Heemstede te vinden. Als er geen passende functie is, wordt via de website of in overleg met het Vrijwilligerspunt gekeken of er elders binnen de gemeente een geschikte vacature is.

### Kennismaking

Tijdens de intake maak je een afspraak voor een introductie bij de activiteit of kennismaking met de deelnemer (1-op-1 vrijwilligerswerk). De vrijwilliger maakt kennis met de activiteit, andere vrijwilligers en deelnemer(s) en hierna kan de vrijwilliger aangeven of het bij hem/haar past. Als de vrijwilliger en de beroepskracht besluiten om samen verder te gaan, worden er duidelijke afspraken gemaakt over de begeleiding en de verdere samenwerking. De vrijwilligersovereenkomst wordt ingevuld en er wordt een VOG aangevraagd.

### Vrijwilligersovereenkomst

Bij WIJ Heemstede werken we met een vrijwilligersovereenkomst, zie bijlage, deze wordt ondertekend door de vrijwilliger en een vertegenwoordiger van WIJ Heemstede. De specifieke taken en werkzaamheden van de vrijwilliger wordt als bijlage aan de overeenkomst toegevoegd. In de vrijwilligersovereenkomst wordt verwezen naar de omgangsvormen bij WIJ Heemstede.

### Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

WIJ Heemstede werkt met een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor alle medewerkers en vrijwilligers. Als vrijwilliger ontvang je per mail een link om de VOG aan te vragen. De vrijwilliger kan deze vervolgens digitaal 'ophalen'. Hiervoor heeft de vrijwilliger een DigiD nodig. Er zijn geen kosten verbonden aan het aanvragen van een VOG.

De vrijwilliger levert de VOG in bij zijn/haar begeleidende beroepskracht, deze maakt hier een scan van en geeft het origineel weer retour aan de vrijwilliger.

### **Inwerken en voortgang**

Iedere vrijwilliger die bij WIJ Heemstede werkzaamheden uitvoert heeft recht op een goede inwerkperiode die bestaat uit kennismaking en rondleiding binnen de organisatie en een inwerkprogramma. Ook na de inwerkperiode wordt de vrijwilliger begeleid door haar/zijn beroepskracht, zodat de vrijwilliger de taken zo goed mogelijk kan uitvoeren en zichzelf kan ontplooiën. Vrijwilligers kunnen op de beroepskrachten terugvallen bij vragen, problemen of onduidelijkheden.

De begeleiding van vrijwilligers door de beroepskracht richt zich verder op de volgende aspecten:

- begeleiding gericht op het vrijwilligerswerk;
- begeleiding gericht op persoonlijke ontwikkeling;
- begeleiding van vrijwilligers die extra aandacht behoeven, bijvoorbeeld bij deelname aan een sociaal activeringstraject.

Afhankelijk van de vrijwilligerswerkzaamheden heeft de vrijwilliger overleg met de beroepskracht, eventueel samen met collega-vrijwilligers. Jaarlijks kan de vrijwilliger en de beroepskracht een evaluatiegesprek hebben waarin wordt besproken of de werkzaamheden nog bevallen, de vrijwilliger het nog naar zijn/haar zin heeft en welke wensen de vrijwilliger heeft voor de toekomst.

De vrijwilliger kan op ieder gewenst moment de beroepskracht benaderen bij problemen of ander zaken aangaande het vrijwilligerswerk. Eventuele wijzigingen in het werk van de vrijwilliger worden doorgevoerd in de bijlage bij de vrijwilligersovereenkomst.

### **Exit(gesprek)**

Als een vrijwilliger of WIJ Heemstede aangeeft niet langer samen te willen werken, wordt er altijd een exitgesprek gevoerd met de beroepskracht.

### **Vrijwilligersadministratie**

WIJ Heemstede houdt een vrijwilligersadministratie bij t.b.v. de uitvoering van het vrijwilligersbeleid en de collectieve vrijwilligersverzekering.

Hierin wordt onder meer opgenomen:

- Startdatum als vrijwilliger
- Kent WIJ Heemstede via ..
- NAW-gegevens
- VOG + datum
- Afspraken over eventuele vergoeding reis-onkostenvergoeding
- Jaarlijks voortgangsgesprek gevoerd ja/nee
- Datum beëindiging en exitgesprek ja/nee
- Rijbewijs ja/nee
- Contactpersoon WIJ Heemstede
- Vrijwilligersovereenkomst getekend: datum.

### H3. Communicatie

#### Communicatie tussen professional en vrijwilliger

Beroepskrachten spelen een grote rol bij het informeren van vrijwilligers over belangrijke zaken betreffende WIJ Heemstede in het algemeen en zaken rond specifieke taken in het bijzonder. Deze informatie wordt digitaal (e-mail), schriftelijk of mondeling gegeven. WIJ Heemstede communiceert algemene zaken als rooster of notulen via email. Daarnaast zal op de website en via sociale media actuele informatie aangeboden worden.

Indien de taken van de vrijwilliger directe contacten met de deelnemers/klanten inhouden, zullen beroepskrachten zich terughoudend opstellen met betrekking tot het geven van informatie over een deelnemer/klant in verband met de wet op de privacy, tenzij deze hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven. De persoonlijke informatie zal in geen geval doorverteld mogen worden aan derden of op andere wijze openbaar gemaakt worden. Ook blijft deze verplichting gelden na beëindiging van het vrijwillige dienstverband bij WIJ Heemstede. Een vertrouwelijkheid/geheimhoudingsclausule is opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst.

#### Communicatie tussen vrijwilligers

Als vrijwilligers gezamenlijk en/of opeenvolgend dezelfde werkzaamheden uitvoeren, zorgen zij dat de noodzakelijke informatie wordt overgedragen. Vrijwilligers wisselen onderling geen gegevens van deelnemers uit, tenzij hier uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven.

#### Communicatie tussen vrijwilliger en deelnemer/klant

Tijdens de uitoefening van diverse taken en werkzaamheden zullen vrijwilligers in interactie met de doelgroepen te maken krijgen met vertrouwelijke informatie over/van deelnemers/klanten. Deze informatie zal in geen geval doorverteld mogen worden aan derden of andere wijze openbaar gemaakt worden. Deze verplichting blijft gelden na beëindiging van het vrijwillige dienstverband.

Indien de vrijwilliger de vertrouwelijke informatie wil delen met de beroepskracht, kan hij/zij dit slechts doen indien de deelnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft. Beter zou zijn om de deelnemer te vragen deze informatie rechtstreeks met de beroepskracht te delen.

Bovenstaande is niet van toepassing op vertrouwelijke informatie, waarvoor een wettelijke meldplicht\*) geldt.

\*) Voorbeeld Wettelijke meldplicht:

- Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling



#### H4. Verwachting en waardering

##### Wat mag de vrijwilliger van WIJ Heemstede verwachten?

- Een schriftelijk introductiepakket;
- Een ondertekende vrijwilligersovereenkomst;
- Duidelijkheid over de taken bij activiteiten, dienstverlening en projecten;
- Duidelijkheid over dagen en tijden waarop je verwacht wordt;
- Werkzaamheden die aansluiten bij jouw kwaliteiten, mogelijkheden en interesse;
- Een goede introductie binnen WIJ Heemstede en informatie aangaande de activiteiten, dienstverlening en projecten waar jij je inzet;
- Tijdige en adequate informatie die hoort bij de activiteiten;
- Daar waar nodig: scholing en/of training voor de uitvoering van de inzet;
- Een vergoeding van de gemaakte onkosten volgens vooraf gemaakte afspraken;
- Een ten behoeve van de vrijwilligers collectieve aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering (via gemeente);
- Een klachten- en geschillenregeling;
- Evaluatie met de begeleidende beroepskracht.

##### Wat verwacht WIJ Heemstede van de vrijwilliger?

- Aanwezig zijn op de afgesproken dagen en tijdstippen om mede de activiteiten en projecten uit te voeren;
- Tijdig - zodra bekend - afmelden als je op de afgesproken tijden niet aanwezig kan zijn;
- Op correcte wijze vertegenwoordigen van WIJ Heemstede en het te woord staan van deelnemers en bezoekers, ook na beëindigen van het vrijwilligerswerk;
- Verantwoord omgaan met eigendommen van WIJ Heemstede en materialen t.b.v. de activiteit;
- Vertrouwelijk omgaan met informatie;
- Deelname aan vergaderingen, scholing/intervisie;
- Accepteren en naleven van de omgangsvormen van de organisatie en het naleven van de doelstellingen van WIJ Heemstede. Hierbij aanspreekbaar zijn en in gesprek blijven.

##### Wat is de rol van de beroepskracht?

Binnen de taak en functie van de beroepskracht wordt verwacht dat hij/zij:

- Verantwoordelijk is voor werving nieuwe vrijwilligers, intakes, contracten en aanvraag VOG;
- De voortgang van de eigen vrijwilligers in de gaten houdt;
- Verantwoordelijk is voor scholing en interventie;
- Waakt over de rechten en plichten van de vrijwilliger en hierop ook aanspreekbaar is;
- Een paar keer per jaar gezamenlijk bijeenkomt met de groep vrijwilligers;
- Verantwoordelijk is het waarderen van vrijwilligers.

##### Hoe waardeert WIJ Heemstede haar vrijwilligers?

WIJ Heemstede waardeert haar vrijwilligers en biedt scholing, één op één begeleiding, een kerstborrel, aandacht bij jubileum en een jaarlijks vrijwilligersevenement. Daarnaast kan de beroepskracht samen met zijn/haar team van vrijwilligers een teamuitje organiseren.

## H5. Voorzieningen

### Scholing

WIJ Heemstede biedt haar vrijwilligers mogelijkheden tot deskundigheidsbevordering. Als vrijwilliger kom je in allerlei situaties terecht. WIJ Heemstede biedt scholing, zodat de vrijwilliger zich bewust is van wat hij/zij doet en kennis en vaardigheden heeft die nodig zijn voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk.

Een aantal keer per jaar worden er trainingen georganiseerd. Waarbij er ook trainingen worden georganiseerd die specifiek gericht zijn op het type vrijwilliger wat een bepaald takenpakket heeft of een bepaalde doelgroep bedient.

Voor trainingen ontvangen vrijwilligers een uitnodiging.

### Onkosten- en reiskostenvergoeding

WIJ Heemstede vergoedt indien van toepassing, binnen de fiscaal toegestane marges, gemaakte onkosten en reiskosten volgens in de vrijwilligersovereenkomst vastgelegde afspraken. WIJ Heemstede hanteert hierbij uniforme regels voor alle vrijwilligers.

### Verzekering

De gemeente Heemstede heeft een collectieve verzekering, de VGN Vrijwilligersverzekering, afgesloten voor vrijwilligers en voor organisaties die met vrijwilligers werken. Ook voor mantelzorgers en voor maatschappelijke stages is er een verzekering.

De verzekering die de gemeente heeft afgesloten houdt onder meer in dat:

- vrijwilligers zijn verzekerd tegen schade aan persoonlijke eigendommen,
- een uitkering wordt gegeven bij overlijden of blijvende invaliditeit als dat een gevolg is van een ongeval tijdens het vrijwilligerswerk,
- vrijwilligers voor aansprakelijkheid zijn verzekerd, zonder eigen risico.

Heeft een vrijwilliger, mantelzorger of stagiair schade opgelopen? Dan kan deze gene dit aangeven bij zijn/haar contactpersoon binnen WIJ Heemstede. Tevens is er een schadeformulier op de website van de gemeente Heemstede.

### Privacy en AVG

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dit betekent dat er vereisten zijn waaraan de verwerking moet voldoen.

Binnen WIJ Heemstede wordt er gewerkt met persoonsgegevens, zowel door professionals als vrijwilligers.

WIJ Heemstede kan persoonsgegevens verwerken, omdat mensen deelnemen aan aanbod van WIJ Heemstede of omdat mensen vrijwilliger zijn. In beide gevallen worden de gegevens zelf verstrekt aan WIJ Heemstede en is hiervoor geen toestemmingsformulier nodig. Voor de verwerking bij het afhandelen van klachten of bij het verzoeken om informatie wordt gebruik gemaakt van persoonsgegevens.

WIJ Heemstede verstrekt de persoonsgegevens alléén aan derden indien dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting. WIJ Heemstede neemt de bescherming van de (persoons)gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies en onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen tegen te gaan. Het uitgebreide Privacy Statement van WIJ Heemstede is terug te vinden op de website ([www.wijheemstede.nl](http://www.wijheemstede.nl)).

### Vertrouwenspersoon

WIJ Heemstede heeft een externe vertrouwenspersoon.  
Jacqueline Peels, 06-22239234, [info@jacquelinepeels.nl](mailto:info@jacquelinepeels.nl)

### Klachten en geschillen

Klachten en geschillen worden gemeld bij de beroepskracht. Deze zal voor de afwikkeling hiervan zorgen. Indien geen bevredigende oplossing wordt gevonden kan de vrijwilligers zich schriftelijk wenden tot de leidinggevende van de beroepskracht. Deze zal voor de afwikkeling zorgen op basis van hoor en wederhoor van beide partijen. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de vrijwilliger zich schriftelijk wenden tot de directeur van WIJ Heemstede. Als ook dit niet leidt tot een bevredigende oplossing of de klacht betreft de directie van WIJ Heemstede, legt de directeur-bestuurder de klacht voor aan een onafhankelijke klachtencommissie die, na beide partijen gehoord te hebben, een uitspraak zal doen. De directeur-bestuurder van WIJ Heemstede treft, indien van toepassing, maatregelen binnen een vastgesteld termijn en stelt de klager en de klachtencommissie hiervan op de hoogte.

### Omgangsregels

In de omgangsregels wordt afgesproken hoe wij met elkaar omgaan. Deze regels gelden voor de contacten tussen beroepskrachten en vrijwilligers, maar ook tussen beroepskrachten/vrijwilligers en klanten.

Afspraken maken over de manier van omgaan met elkaar is belangrijk, omdat iedereen zich prettig en veilig moet kunnen voelen. Dit kan alleen als we elkaar in zijn/haar waarde laten en elkaar met respect behandelen. Dit betekent dat we alle vormen van ongelijkwaardige behandeling, zoals pesten, machtsmisbruik, discriminerende, racistische, seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, of hiertoe aanzetten, ontoelaatbaar vinden.

Wij verwachten van beroepskrachten en vrijwilligers dat zij kennis nemen van de omgangsregels en dat zij zich hieraan conformeren. Tijdens het intake gesprek krijg je hier meer informatie over en ook op andere contactmomenten met de beroepskracht kan hier aandacht aan worden besteed.