

Vrijwilligersbeleid

stichting Buurtservicepunt



Inleiding

Zoals vele organisaties in Nederland kan Stichting Buurtservicepunt bestaan dankzij de grote inzet van vrijwilligers. De medewerkers van Stichting Buurtservicepunt werken op vrijwillige basis bij de organisatie. Voor al deze medewerkers is een vrijwilligersbeleid opgesteld.

Definitie van vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk wordt vaak gedefinieerd als “werk dat onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving in enig georganiseerd verband en met enige regelmaat”. Deze definitie hanteren wij ook bij Stichting Buurtservicepunt.

Visie op vrijwilligerswerk

Bij Stichting Buurtservicepunt wordt getracht, waar mogelijk, geen onderscheid te maken in het beleid tussen betaalde en onbetaalde medewerkers (mocht er zich in de toekomst een mogelijkheid voordoen om betaalde krachten aan te nemen, momenteel is hier echter geen sprake van). Door op deze manier met de vrijwilligers om te gaan zullen zij zich meer gewaardeerd voelen en zodoende een betere binding met de organisatie hebben en houden.

Er zijn echter normaliter een aantal zaken waarbij wel een onderscheid wordt gemaakt tussen betaalde krachten en onbetaalde krachten. Denk hierbij o.a. aan de werving & selectie procedure en de beoordeling van het functioneren. In het vrijwilligersbeleid, dat in dit document beschreven wordt, zullen de zaken behandeld worden waar de vrijwilligers in het functioneren mee te maken zullen krijgen.

Werving & selectie procedure

Stichting Buurtservicepunt maakt voor de werving en selectie van vrijwilligers gebruik van een vrijwilligersvacature. Hierbij maakt de stichting gebruik van de landelijke toetsingscriteria van het NOV (Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk). De vacature wordt via de kanalen van alle samenwerkingspartners verspreid maar er wordt ook geworven via de lokale pers, de Facebook pagina van het Buurtservicepunt en Wellzo Vrijwilligerswerk. Het vinden en binden van vrijwilligers blijft een continu proces.

Geïnteresseerden worden verzocht een mail te sturen met informatie over zijn/haar achtergrond, motivatie en een CV. Op basis daarvan wordt telefonisch of via de mail contact opgenomen, de informatie doorgesproken en bij een positief verloop van het gesprek wordt er een afspraak gemaakt voor een kennismakingsgesprek/intakegesprek.

Met kandidaten die voldoen aan de gestelde vacature-eisen volgt een kennismakingsgesprek/intakegesprek om de mogelijkheden te bespreken, dat afgenomen wordt door de manager van stichting Buurtservicepunt. Tijdens het gesprek wordt er aandacht besteed aan de uitleg van de visie van stichting Buurtservicepunt, verwachtingen ten aanzien van de werkzaamheden, de begeleiding en training van vrijwilligers, de motivatie en verwachtingen van de vrijwilliger zelf en de praktische zaken zoals reiskostenvergoeding, proeftijd, inwerkperiode en het vrijwilligerscontract. Verwachtingen over en weer ten aanzien van taken, activiteiten en de persoonlijke klik staan centraal tijdens dit gesprek. Er zal aan de

kandidaat vrijwilliger worden voorgesteld om een keer mee te kijken bij een spreekuur op locatie, om te ervaren of de werkzaamheden bij hem/haar passen.

Voor vrijwilligers die definitie aan de slag willen gaan volgt er in overleg een inwerktraject en een proefperiode van een maand. Alle vrijwilligers ontvangen informatie, zoals de Sociale kaart, die zij nodig hebben voor hun werkzaamheden. Zij worden tevens op de hoogte gesteld van de kwaliteitscriteria voor spreekuurwerk. De criteria zijn vastgesteld zodat het spreekuurwerk op kwaliteit getoetst kan worden. De samenwerking tussen de medewerkers wordt benadrukt door deze gezamenlijke uitgangspunten. De criteria bieden de cliënten duidelijkheid over wat ze kunnen verwachten aan steun. De medewerkers van stichting Buurtservicepunt streven er naar om hun spreekuurwerk zoveel mogelijk te laten voldoen aan de criteria en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering en toetsing. Een belangrijk kenmerk van het spreekuurwerk is dat het om vrijwillige hulpverlening gaat.

Er wordt ook een organisatiehandboek opgesteld waarin de interne gang van zaken uitgelegd wordt welke beschikbaar wordt gesteld voor iedere medewerker.

Vrijwilligerscontract

Voor de vrijwilliger wordt een vrijwilligersovereenkomst opgesteld, eventueel een kopie paspoort in ontvangst genomen en een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) aangevraagd. De stichting hecht waarde aan een VOG, aangezien er veel gewerkt wordt met vertrouwelijke informatie en in sommige gevallen met kwetsbare cliënten. De vrijwilliger kan de kosten van het VOG declareren bij stichting Buurtservicepunt.

Training & Begeleiding

Training

Het is van belang dat de vrijwilligers goed getraind worden. Daarom krijgen zij de (verplichte) basiscursus sociale zekerheid, schuldhulpverlening, belastingen, interculturele communicatie, communiceren, WMO, PGB, Participatiewet en omgaan met agressie aangeboden. Kennisoverdracht, uitwisselen van ervaringen en reflecteren op eigen handelen staan centraal tijdens de coaching en 3 maandelijks vergaderingen.

Begeleiding

In overleg met een nieuwe kandidaat vrijwilliger wordt er een inwerkperiode op locatie afgesproken. Ieder jaar zullen er voortgangsgesprekken worden gehouden met de medewerkers in het kader van een coachingstraject. Het doel van het coachingstraject is met alle medewerkers te bespreken hoe het met hen gaat en in kaart te brengen of er zaken zijn waar zij tegenaan lopen. Het is van belang om te weten hoe het vrijwilligerswerk hen bevalt en aan welke scholing zij eventueel behoefte hebben.

Teambuilding

Ook zal er regelmatig een borrel voor alle medewerkers worden georganiseerd. En rond de kerstperiode een etentje. Dit is een belangrijk onderdeel van de teambuilding en het waarderen van de vrijwilligers. Gezellig drinken of eten met elkaar in een informele ongedwongen setting waar iedereen elkaar als collega's beter kan leren kennen is enorm waardevol. Dit geeft een gevoel van verbondenheid voor iedereen.

Onkostenvergoeding

Werkelijk gemaakte kosten

Binnen Stichting Buurtservicepunt gelden een aantal regelingen ten aanzien van de onkostenvergoeding. De vrijwilligers die werkzaam zijn bij Stichting Buurtservicepunt zetten zich onbetaald in voor de organisatie, maar maken in sommige gevallen wel onkosten. Het uitgangspunt van Stichting Buurtservicepunt is dat het vrijwilligerswerk de vrijwilliger geen geld mag kosten. De werkelijk gemaakte onkosten worden door de organisatie vergoed, mits dit voordat de kosten gemaakt worden is afgesproken. Onderstaande kosten kunnen vergoed worden in het kader van de onkostenvergoeding:

Reiskosten, woon – werk op basis van openbaar vervoer of 0,19 cent/km

Deze vergoeding, als het gaat om een vergoeding van de werkelijke gemaakte kosten en geen vergoeding voor het verrichten van arbeid, is per definitie geen inkomen. De vrijwilliger hoeft hierover geen premie of belastingen te betalen. Vrijwilligers met een uitkering kunnen hun werkelijk gemaakte kosten ook vergoed krijgen. De onkostenvergoeding kan niet op de uitkering gekort worden en invullen op het inkomstenbriefje hoeft dus niet. Wel kan de uitkerende instantie verlangen dat wordt bewezen dat het om een onkostenvergoeding gaat en niet om extra inkomsten.

Vrijwilligersvergoeding

Stichting Buurtservicepunt maakt zich sterk voor een vrijwilligersvergoeding, indien hier jaarlijks voldoende fondsen voor zijn. Voor de vrijwilligersvergoeding geldt het volgende: Vrijwilligers met een bijstandsuitkering mogen voor maximaal € 150,- per maand met een maximum tot € 1.500,- per jaar een (onkosten)vergoeding ontvangen zonder dat het verrekend wordt met hun uitkering. De zogenaamde vrijlating onkostenvergoeding voor vrijwilligerswerk is voor iedereen hetzelfde, ongeacht waarom men welke uitkering ontvangt. Er zal uiteraard m.b.t. de hoogte van het bedrag van een vrijwilligersvergoeding gekeken worden naar het aantal uren dat de vrijwilliger per week spreekuur houdt en/of andere ondersteunende werkzaamheden verricht.

Verzekeringen

De gemeente Leeuwarden heeft via de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) een vrijwilligersverzekering afgesloten voor alle vrijwilligers in de gemeente. De gemeente Leeuwarden wil hiermee het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk benadrukken. Alle vrijwilligers in de gemeente zijn verzekerd via Achmea. De dekking geldt binnen Europa. Het verzekeringspakket, welke een ruime dekking biedt, heeft een secundaire werking. Dit houdt

in dat wanneer er schade is, deze eerst op een al bestaande verzekering geclaimd moet worden.

Is er geen dekking via deze verzekering of is er helemaal geen verzekering, dan is de vrijwilligersverzekering van toepassing. Die secundaire dekking geldt voor alle verzekeringen, behalve voor de ongevallenverzekering. Via de website van stichting Buurtservicepunt is een schadeformulier te downloaden, dit kan bij stichting Buurtservicepunt ingediend worden en dus niet rechtstreek bij de gemeente Leeuwarden.

De vrijwilligerspolis dekt, zoals de naam al aangeeft, alleen de vrijwilligers die bij een organisatie zijn aangesloten. Personen die in tijdelijk of vast dienstverband aan de organisatie verbonden zijn, vallen niet onder deze verzekering. De stichting zal voor hen nog een ongevallen- aansprakelijkheidsverzekering moeten afsluiten. Dit geldt ook voor bestuursaansprakelijkheid. Bezoekers of deelnemers kunnen je aansprakelijk stellen. Voor bepaalde onderdelen van de verzekering geldt een eigen risico.

Wat is er verzekerd?

De VNG Vrijwilligersverzekering verzekert risico's die direct verband houden met de vrijwilliger en het werk dat gedaan wordt:

- aansprakelijkheid van de vrijwilligers;
- aansprakelijkheid van de organisatie;
- bestuurdersaansprakelijkheid;
- ongevallen;
- persoonlijke eigendommen;
- rechtsbijstand.

Achmea heeft een informatiebrochure van de VNG Vrijwilligerspolis. Voor algemene vragen over de VNG Vrijwilligersverzekering kan contact worden opgenomen met Achmea, van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.30 uur. Het telefoonnummer is (055) 579 8164.

Registratie

Registratie van vrijwilligers is voor de verzekering noodzakelijk. Het aantal vrijwilligers moet één keer per jaar gecheckt worden om zo een goed overzicht te houden hoeveel vrijwilligers er daadwerkelijk binnen de organisatie werkzaam zijn.

Ziekmelding

Een vrijwilliger meldt zich ziek conform de richtlijnen van het ziekteverzuim protocol. Dit houdt in dat de ziekmelding plaatsvindt op dezelfde dag voor 9.00 uur. De ziekmelding wordt gedaan bij de manager, naaste collega en collega's op locatie. Vrijwilligers die zich vier keer of vaker een ziek hebben gemeld worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Van de vrijwilliger wordt tevens verwacht dat hij/zij tijdig aangeeft wanneer hij/zij in verband met vakantie of om andere redenen tijdelijk het vrijwilligerswerk niet kan verrichten.

Uitstroom

De samenwerking kan worden beëindigd op initiatief van de stichting en/of op initiatief van de vrijwilliger. In principe geldt een opzegtermijn van een maand, tenzij de omstandigheden (zoals het vinden van betaald werk) dit onmogelijk maken. Redenen voor de stichting om de samenwerking te beëindigen kunnen zijn het structureel niet nakomen van afspraken en het niet kunnen voldoen aan de eisen die de samenwerking stelt. Een dergelijke beëindiging kan uitsluitend plaatsvinden als gesprekken met de vrijwilliger om de samenwerking te verbeteren geen resultaat hebben opgeleverd.

Exitgesprek

Met vertrekkende medewerkers worden exitgesprekken gehouden. Het is van belang om te weten waarom medewerkers stoppen met hun werkzaamheden bij stichting Buurtservicepunt en hoe zij de periode die zij werkzaam zijn geweest bij stichting Buurtservicepunt hebben ervaren. Wat ging er goed? Wat juist niet?

Omgaan met klachten en problemen

In geval van geschillen tussen de vrijwilligers onderling of op locatie, zal de kwestie worden voorgelegd aan de manager en eventueel het bestuur. Vervolgens zal de vrijwilliger worden uitgenodigd voor een gesprek. Indien nodig zal mediation worden ingezet. Een klacht zal worden genoteerd op het hiervoor bestemde meldingsformulier en door de klachtenbemiddelaar in behandeling worden genomen.

© Stichting Buurtservicepunt 2017

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur (of stichting Buurtservicepunt), tenzij anders overeengekomen.