



Beleidsplan Vrijwilligerswerk Surplus

“Met het oog op de vrijwillig medewerker”

Inhoudsopgave

Beleidsplan Vrijwilligerswerk Surplus	1
Inleiding.....	4
Doel en visie van het vrijwilligerswerk	5
Opzet beleidsplan vrijwilligerswerk.....	5
Inzet van vrijwillig medewerkers bij Surplus.....	6
Organisatie van het vrijwilligerswerk	6
Vrijwillig medewerker	6
Coördinator vrijwilligerswerk	7
Vrijwilligersloket Surplus	7
Vrijwilligersraad	7
Positie van de vrijwillig medewerker	8
Communicatie.....	8
Vrijwilligersnieuwsbrief	8
Vrijwilligersbijeenkomsten	8
Inspraak.....	8
Begeleiding en scholing	9
Opleidingen.....	9
Organisatorische Regelingen	10
Attenties en andere vormen van waardering	10
Reiskosten en kostenvergoeding.....	10
Verzekeringen	10
Faciliteiten	10
Personeelsvacatures	11
Arbo-wet.....	11
Klachtenregeling	11
Gedragscode	11
VOG: Verklaring Omtrent Gedrag.....	11

Bijlage 1: Handvatten ondersteuning vrijwilligerswerk Surplus	12
Motieven voor vrijwilligerswerk.....	12
Vinden en binden van vrijwilligers	12
Werving en selectie	12
Kennismakingsgesprek	13
Afwijzingsgesprek	13
Aannamegesprek	14
Inschrijving en introductie	14
Vrijwilligersovereenkomst	14
Vrijwilligerspas.....	14
Begeleiding	14
Afscheidsgesprek	15
Rechten en plichten.....	15
Grenzen vrijwilligerswerk.....	16
Functionele grenzen	16
Grenzen vanuit landelijke Wet- en regelgeving	16
Bronnen	16

Inleiding

Nederland werkt aan een grote omslag in het sociale domein. Burgers worden geacht meer zelf te doen met behulp van hun eigen netwerk en de inzet van vrijwilligers. Ook het aantal mensen dat vrijwilligerswerk wil doen, neemt toe. Er zijn steeds meer vitale mensen van alle leeftijden die zich voor anderen en hun omgeving gaan inzetten.

Van oudsher is vrijwilligerswerk bij Surplus een bewuste keuze. Vrijwilligers leveren een grote bijdrage aan het realiseren van onze doelstellingen. Surplus is met meer dan 1500 vrijwillig medewerkers een vrijwilligersovereenkomst aangegaan en is daarnaast betrokken bij de organisatie en coördinatie van een groot aantal vrijwilligersprojecten. Dankzij al deze vrijwilligers kan Surplus in de wijken een kwalitatief beter en gevarieerder aanbod aan zorg en hulpverlening geven.

Onze vrijwillig medewerkers zijn een afspiegeling van de maatschappij. Van jong tot oud, van hoog tot laag opgeleid, van vitaal tot mensen met een beperking. Het vrijwilligerswerk stelt hen in staat persoonlijke kwaliteiten te ontwikkelen, ervaring op te doen en vaardigheden te verkrijgen. Het biedt de vrijwillig medewerkers de mogelijkheid zich in te zetten voor andere mensen en hun sociale netwerk en zelfredzaamheid te vergroten.

Surplus gaat uit van de piramide van eigen kracht, de getrapte verantwoordelijkheid rond kwetsbare burgers. De rol van Surplus is gericht op ondersteuning en versterking van de eigen kracht van de cliënt, op het behouden van de eigen regie en de eigen verantwoordelijkheid. De zorg en hulpverlening van Surplus is afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt, de sociale omgeving en de beschikbare collectieve voorzieningen.

Met de bezuinigingen in zorg en welzijn en met de invoering van de Participatiewet stimuleren de Gemeenten de inzet van vrijwillig medewerkers. Zo gaan vrijwillig medewerkers een steeds grotere bijdrage leveren aan de aanvullende zorg in de instellingen, aan de hulp voor ouderen die langer thuis blijven wonen en aan de bestrijding van de toenemende armoede- en schuldenproblematiek.

Het aandeel en de diversiteit van het vrijwilligerswerk bij Surplus vraagt om aanpassing van de organisatie van het vrijwilligerswerk met meer nadruk op opleiding en individuele begeleiding. Met dit beleidsplan wil Surplus de organisatorische en rechtspositionele zaken voor zijn vrijwillig medewerkers goed regelen. Uitgangspunt is dat alle voor medewerkers beschikbare faciliteiten ook voor de vrijwillig medewerkers beschikbaar zijn.

Bij Surplus staat iedere vrijwillig medewerker onder supervisie en begeleiding van de coördinator van het soort vrijwilligerswerk of van de locatie.

De coördinator beheert het budget dat per locatie of per soort vrijwilligerswerk vooraf wordt bepaald om het vrijwilligerswerk goed te kunnen uitvoeren.

Surplus heeft zich aangesloten bij het NOV: de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk. Het NOV hanteert met betrekking tot het vrijwilligerswerk het kwaliteitskeurmerk 'Goed Geregeld'. Dit omvat, dat niet alleen de inzet van vrijwillig medewerkers informeel en in de uitvoering goed is georganiseerd, maar dat dit ook door middel van formele vastleggingen in beleidstukken wordt aangetoond.

Het vrijwilligersbeleid wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld in samenspraak met alle betrokken medewerkers.

Doel en visie van het vrijwilligerswerk

Het doel van het vrijwilligerswerk is een kwalitatief beter en gevarieerder aanbod aan ondersteuning van zorg en welzijn te kunnen bieden. Het vrijwilligerswerk heeft een aantoonbare meerwaarde in het realiseren van de doelstellingen van Surplus.

De visie op het vrijwilligerswerk is:

- onbetaald waar het kan, betaald waar het moet;
- de samenwerking met de vrijwillig medewerkers geschiedt op basis van Partnerschap dat leidt tot een gedeelde verantwoordelijkheid;
- de vrijwillig medewerkers worden gewaardeerd om hun inzet en betrokkenheid;
- het vrijwilligerswerk wordt gefaciliteerd en mogelijk gemaakt door het aanbieden van scholing, begeleiding, informatie enz.

Opzet beleidsplan vrijwilligerswerk

De ontwikkeling van het vrijwilligerswerk bij Surplus is vooral te danken aan de inzet van de vrijwilligerscoördinatoren. Surplus heeft hen altijd bewust veel ruimte gegeven om het werk te initiëren en te coördineren. Dit Beleidsplan beoogt hier geen verandering in te brengen.

In dit Beleidsplan ligt de verantwoordelijkheid voor de organisatie en de aansturing van het vrijwilligerswerk bij de coördinatoren.

De grote diversiteit in soorten vrijwilligerswerk is een kracht binnen Surplus.

Het vrijwilligersbeleid moet daarom voorzien in maatwerk en afstemming op de praktijk.

In dit beleidsplan zijn alleen de uitgangspunten en die punten opgenomen, waarvoor uniformiteit gewenst of noodzakelijk zijn. De uitwerking van het beleid per sector waarvoor een coördinator is aangesteld, wordt gespecificeerd in een eigen Handboek.

De Handboeken maken onderdeel uit van het vrijwilligersbeleid en worden samengesteld en up-to-date gehouden door de coördinatoren en de vrijwilligersteams zelf.

De Handboeken fungeren als richtlijn, leidraad en vraagbaak voor de uitvoering van de werkzaamheden. In de Handboeken worden het Jaarplan, de Begroting en het Jaarverslag van de vrijwilligerssector opgenomen. Ook zijn daar alle voor de sector relevante stukken, zoals de Vrijwilligersovereenkomst en het betreffende Functieprofiel in opgenomen.

In het Handboek wordt verder alle beschikbare werkgerelateerde informatie opgenomen die voor een goede uitvoering van het vrijwilligerswerk belangrijk zijn. Ten slotte worden de vastleggingen gecombineerd om te voldoen aan de eisen die gesteld worden voor het Keurmerk 'Goed Geregeld'.

Inzet van vrijwillig medewerkers bij Surplus

Surplus maakt geen onderscheid in respect en waardering voor medewerkers die zich vrijwillig of betaald inzetten. 'Vrijwillig' wordt dan ook uitsluitend gezien in de betekenis van 'onbetaald'. In dit Beleidsplan spreken wij over 'vrijwillig medewerker' wanneer de medewerker een vrijwilligersovereenkomst is aangegaan met Surplus.

Binnen Surplus worden verschillende benamingen gebruikt voor mensen die zich vrijwillig inzetten. Mantelzorgers worden in dit Beleidsplan niet beschouwd als vrijwilliger. Dit hangt samen met de persoonlijke relatie die mantelzorgers hebben met degene die zij verzorgen bij aanvang van de zorgverlening. Onze vrijwillig medewerkers geven ondersteuning aan de mantelzorgers.

Surplus is betrokken bij de organisatie of coördinatie van veel vrijwilligersprojecten. Hierbij staat de uitvoering van het project voorop, zoals bij het Brakkenfestival in Breda. De hierbij betrokken vrijwilligers hebben geen vrijwilligersovereenkomst met Surplus. Voor hen hanteert Surplus wel de uitgangspunten van het vrijwilligersbeleid, maar is dit Beleidsplan niet van toepassing.

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. Vrijwilligers nemen verplichtingen op zich, waarover afspraken worden gemaakt en waarvan wordt verwacht dat deze verplichtingen worden nagekomen. Voor de werkzaamheden van de vrijwillig medewerker wordt geen vergoeding betaald. Natuurlijk worden wel de gemaakte kosten vergoed om het vrijwilligerswerk te kunnen uitvoeren.

Vrijwillig medewerkers zijn op alle niveaus en activiteiten binnen onze organisatie actief. Er zijn verschillende soorten vrijwilligerswerk. Iedere werksoort heeft eigen kenmerken, eigen mogelijkheden en brengt daarmee een eigen vorm van ondersteuning met zich mee.

Mensen die voor hun re-integratie of als tegenprestatie voor hun uitkering vrijwilligerswerk willen doen zijn ook welkom. Voorop staat dat zij geschikt en vanuit zichzelf gemotiveerd en betrokken zijn om in zorg of welzijn iets voor anderen te betekenen.

Organisatie van het vrijwilligerswerk

Op Surplusnet zal een overzicht worden opgenomen van alle sectoren (locaties, afdelingen, soorten werkzaamheden), waarvoor Surplus coördinatoren heeft aangesteld ten behoeve van de inzet van de vrijwillig medewerkers.

De organisatie van het vrijwilligerswerk verschilt naar werksoort en/of locatie.

Het vrijwilligerswerk moet zowel functioneel als uit oogpunt van de vrijwillig medewerker goed zijn georganiseerd. Dit betreft goede faciliteiten, begeleiding en ondersteuning bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Belangrijk is dat vrijwillig medewerkers met 'plezier' kunnen werken en dat zij als volwaardig medewerker van Surplus worden tegemoet getreden. Zij worden door medewerkers gezien als collega's en in de samenwerking ten behoeve van cliënten zijn zij partners, die elkaar vanuit hun eigen ervaring en mogelijkheden aanvullen.

Vrijwillig medewerker

Vrijwilligerswerk is voor velen een manier om het leven een zinvolle invulling te geven.

De vrijwillig medewerkers zijn trots op hun werk en functie die zij binnen Surplus kunnen uitoefenen. Zij zien af van een geldelijke beloning, maar hechten eraan dat zij door andere medewerkers als gelijkwaardig en respectvol worden behandeld. Veel vrijwillig medewerkers bezitten door levenservaring en opleiding competenties waardoor zij in staat zijn professioneel, bekwaam en vakkundig te handelen.

De motivatie zal per vrijwillig medewerker verschillen. Sommigen zijn vooral geïnteresseerd in de technische uitvoering van bepaalde werkzaamheden. Voor anderen zijn de sociale ontmoeting, iets voor een ander kunnen betekenen en zelfontplooiing de belangrijkste redenen. Het is van belang dat vanuit de organisatie gepaste waardering is voor de persoonlijke motieven en dat een te veel aan administratie en regelgeving wordt voorkomen.

Vrijwillig medewerkers zullen kiezen voor activiteiten waar zij affiniteit mee hebben en die hen voldoening geven. Surplus werkt met Funcieprofielen, waarin de verwachtingen van de organisatie met betrekking tot de benodigde competenties, taken en gedrag zijn uitgewerkt.

Coördinator vrijwilligerswerk

Per locatie of werksoort is er een medewerker als vrijwilligerscoördinator of coördinator van het soort vrijwilligerswerk aangesteld. De functie van deze coördinatoren is veelomvattend. Zij zijn de spil in het vrijwilligerswerk. Zij zijn verantwoordelijk voor de organisatie, de kwaliteit en het in stand houden van de betrokkenheid van de vrijwillig medewerkers.

De coördinator moet vele kwaliteiten hebben, heeft een voorbeeldfunctie naar de vrijwillig medewerkers en moet zelf goed worden ondersteund en gefaciliteerd door de organisatie. De coördinatoren zijn deskundig op het werkgebied en weten hoe het werk georganiseerd moet worden. De coördinator heeft leidinggevende kwaliteiten, kan goed luisteren, samenwerken en heeft een groot inlevend vermogen.

De coördinator bevordert de vorming van zelforganiserende teams en de samenwerking tussen de vrijwillig medewerkers en de medewerkers. De teams kunnen zo veel mogelijk zelf de taken en werktijden verdelen. De coördinator zorgt dat er in de teams periodieke bijeenkomsten worden gehouden voor werkoverleg en bijscholing.

Vrijwilligersloket Surplus

Surplus is voornemens een Vrijwilligersloket in te richten, dat fungeert als intern Vrijwilligersinformatiepunt. Het loket informeert en bemiddelt bij het aantrekken en de plaatsing van vrijwilligers binnen Surplus. Het loket onderhoudt de contacten met de Vrijwilligerscentrales die in de verschillende Gemeenten werkzaam zijn.

Het loket fungeert ook als Kennisbank van alle informatie over vrijwilligerswerk.

Het loket adviseert de coördinatoren van het vrijwilligerswerk met betrekking tot de werving, selectie, begeleiding en opleiding van de vrijwillig medewerkers.

Vrijwilligersraad

Bij Surplus is een Vrijwilligersraad in oprichting actief. De vrijwilligersraad is een vorm van inspraak/medezeggenschap door vrijwillig medewerkers op bestuurlijk niveau. Anders dan bij een ondernemingsraad is een vrijwilligersraad niet wettelijk verplicht. Toch zijn er al veel organisaties die een vrijwilligersraad hebben ingesteld, waarmee zij het belang van het vrijwilligerswerk onderstrepen.

Thans zijn er zeven vrijwillig medewerkers uit verschillende sectoren van Surplus bij de vrijwilligersraad betrokken. Zij hebben zich op persoonlijke titel bereid verklaard om vanuit hun ervaring als vrijwillig medewerker te helpen het vrijwilligersbeleid van Surplus vorm te geven. De Vrijwilligersraad van Surplus zal worden opgezet als Raadgevend orgaan waarin de vrijwillig medewerkers samenwerken met de Raad van Bestuur om tot een voor Surplus optimaal vrijwilligersbeleid te komen en om de uitvoering daarvan te bewaken.

Positie van de vrijwillig medewerker

Met alle vrijwillig medewerkers wordt een Vrijwilligersovereenkomst aangegaan, waarin de afspraken met betrekking tot de rechten en plichten zijn vastgelegd.

Voor vrijwilligerswerk geldt de uitspraak “vrijwillig maar niet vrijblijvend”. Daarmee wordt in eerste instantie bedoeld op de verwachtingen ten aanzien van de inzet en aanwezigheid van de vrijwilliger. Maar deze uitspraak geldt ook voor andere afspraken binnen het vrijwilligerswerk. De belangrijkste afspraken zijn opgenomen in het Profielschets en in de Vrijwilligersovereenkomst. Deze worden vastgelegd in het Handboek van de vrijwilligerssector.

In principe zijn alle afspraken en protocollen die gelden voor medewerkers ook van toepassing op de vrijwillig medewerkers. Dit betreft onder meer het Privacyreglement, het Klachtenreglement, de Gedragscode en het Attentiereglement.

Communicatie

Vrijwillig medewerkers voelen zich erkend als zij ook betrokken worden in het denken over de organisatie en de beste uitvoering van hun werkzaamheden. Zij nemen deel aan het teamoverleg van hun vrijwilligerswerk en indien gewenst aan het teamoverleg van hun afdeling.

De vrijwillig medewerkers hebben toegang tot Surplusnet en worden geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen Surplus en over de voor hen van belang zijnde werkgerelateerde onderwerpen. Surplusnet zal worden ingericht op de voor de vrijwillig medewerker van belang zijnde informatie. Daarnaast kunnen de coördinator en de vrijwillig medewerkers elkaar via de Webmail van hun sector of via de E-mailadressen over allerlei zaken informeren.

Vrijwilligersnieuwsbrief

De vrijwilligersnieuwsbrief is bestemd voor alle vrijwilligers. Deze wordt 3 à 4 maal per jaar uitgegeven, gelijktijdig met de nieuwsbrief voor de medewerkers.

De vrijwilligersnieuwsbrief bevat informatie over Surplus, informatie over nieuwe activiteiten, ontwikkelingen en praktische zaken betreffende het vrijwilligerswerk, informatie over collega-vrijwilligers, jubilea, etc.

Indien gewenst kan de vrijwilligersnieuwsbrief en andere belangrijke informatie over ontwikkelingen binnen Surplus ook naar het e-mailadres van de vrijwillig medewerker worden gezonden. Voor de medewerkers die nog niet over een e-mailadres beschikken zal de informatie worden uitgeprint.

Vrijwilligersbijeenkomsten

Ter verbetering van de werkprocessen worden informatieve (thema)bijeenkomsten georganiseerd met de vrijwillig medewerkers. Deze bijeenkomsten kunnen worden gecombineerd met sociale en feestelijke activiteiten.

Het initiatief van dergelijke bijeenkomsten gaat uit van de coördinatoren van het vrijwilligerswerk.

Inspraak

Surplus stimuleert de inspraak van alle medewerkers die vanuit hun expertise en ervaring verbeteringsuggesties of signalen over de uitvoering van het werk willen geven.

Deze inspraak/medezeggenschap vindt plaats op alle niveaus en in diverse contactvormen: Formeel-indirect

Hierbij gaat het om “geïnstitutionaliseerde medezeggenschap” zoals de Ondernemingsraad op basis van de WOR of de Vrijwilligersraad op basis van een Samenwerkingsovereenkomst met de Raad van Bestuur.

Formeel direct

Het deelnemen aan officieel overleg, zoals werkoverleg, taakgroepen, vakgroepoverleg, klankbordgroepen en andere formele werkgroepen.

Informeel direct:

Het deelnemen aan informeel overleg, zoals themabijeenkomsten, conferenties, enquêtes en internetcommunicatie.

De vrijwillig medewerkers kunnen voor vragen en opmerkingen met betrekking tot hun werkzaamheden altijd terecht bij de coördinator van hun sector. Voor meer algemene zaken kunnen zij contact opnemen met de Vrijwilligersraad van Surplus.

Begeleiding en scholing

Het is belangrijk dat vrijwillig medewerkers hun taken goed kunnen uitvoeren. Zij moeten goed worden ingewerkt, regelmatig bijscholing ontvangen en zo nodig worden gecoacht bij de uitvoering van de werkzaamheden. In de begeleiding staan het ondersteunen, enthousiasmeren en stimuleren voorop. Belangrijk is dat de grenzen van het vrijwilligerswerk verduidelijkt en bewaakt worden. Deze grenzen zijn afhankelijk van de persoonlijke mogelijkheden van de vrijwillig medewerker.

Per sector van het vrijwilligerswerk wordt een Introductiecursus gegeven met daarin aandacht voor de organisatie, de Kernwaarden van Surplus en aan de Ethiek van het werken in de zorg en hulpverlening. Van de vrijwillig medewerkers wordt verwacht dat zij hier actief aan deelnemen. De coördinator stelt voor iedere nieuwe vrijwillig medewerker een persoonlijk inwerk- en begeleidingsplan op, waarvan de voortgang periodiek met betrokkene wordt geëvalueerd.

Opleidingen

Tijdens de inwerkperiode wordt gezorgd voor scholing en 'training op het werk'.

De vrijwillig medewerkers kunnen gebruik maken van internet cursussen via Solo die Surplus ter beschikking heeft. Daarnaast beoordeelt de coördinator in overleg met de vrijwillig medewerkers welke voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen er nodig zijn om het vrijwilligerswerk kwalitatief naar behoren te kunnen uitvoeren.

Organisatorische Regelingen

Attenties en andere vormen van waardering

Waardering en erkenning voor het werk van vrijwillig medewerkers is verweven in de dagelijkse omgang en sociale contacten. Door middel van attenties en sociale bijeenkomsten geeft Surplus concreet uiting aan de waardering.

Binnen de werksoorten en afdelingen van Surplus worden de vrijwilligers in de gelegenheid gesteld om 1 of 2 keer per jaar gezamenlijk iets doen, zoals een lunch of uitstapje.

Daarnaast heeft de coördinator van het vrijwilligerswerk een budget ter beschikking voor een attentie dat in overleg met de vrijwillig medewerkers kan worden besteed.

Jaarlijks moet verantwoording worden afgelegd over de besteding van dit budget.

Reiskosten en kostenvergoeding

Surplus kent geen vergoeding voor de gewerkte uren. Vrijwilligerswerk mag de vrijwillig medewerker geen geld kosten. Dat is het uitgangspunt voor de regeling onkostenvergoeding van Surplus. Vrijwillig medewerkers hebben recht op vergoeding van de werkelijk gemaakte kosten.

Vrijwilligers die buiten hun woonkern vrijwilligerswerk verrichten, komen in aanmerking voor een reiskostenvergoeding woon-werkverkeer op basis van NS- tarief. De berekening van het aantal kilometers komt tot stand via de routeplanner van het routenet.nl, snelste route.

Voor zakelijke kilometers voor het vrijwilligerswerk in opdracht gereden, geldt een vaste kilometer vergoeding. Deze is vastgesteld op € 0,30 per km.

De reiskosten woon-werkverkeer, de reiskosten in opdracht en de overige kosten kunnen maandelijks worden gedeclareerd met het [Formulier declaratiekosten vrijwilliger](#). Dit formulier is te vinden op Surplusnet. De coördinator tekent de formulieren voor akkoord, waarna de formulieren worden doorgestuurd naar de financiële administratie.

Verzekeringen

Alle vrijwillig medewerkers vallen onder de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van Surplus. Daarnaast hebben een aantal Gemeenten verzekeringen afgesloten voor hun inwoners die vrijwilligerswerk verrichten. Deze verzekeringen gelden ongeacht de plaats van het vrijwilligerswerk.

Wanneer een vrijwillig medewerker wordt geconfronteerd met een door het werk veroorzaakte schade die niet door een verzekering is gedekt, kan deze na overleg met de coördinator worden vergoed uit het algemeen (vrijwilligers)budget.

Voor bepaalde werkzaamheden kunnen extra verzekeringen zijn afgesloten, zoals een inzittendenverzekering of een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor schade ten gevolge van het uitbrengen van verkeerde adviezen. De van toepassing zijnde verzekeringen worden in het Handboek van de betreffende vrijwilligerssector opgenomen.

Faciliteiten

Surplus zorgt dat voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk goede faciliteiten aanwezig zijn.

Vrijwilligers kunnen beschikken over ruimtes, meubilair, apparatuur en materiaal die nodig zijn om hun taken goed te kunnen uitvoeren.

Personeelsvacatures

Vrijwilligers van Surplus gelden als interne kandidaten bij een sollicitatieprocedure voor een vacature. Zie hiervoor het Werving- en Selectiebeleid van Surplus.

Arbo-wet

Indien er sprake is van een gezagsverhouding is de Arbo-wet van toepassing. Ook binnen het vrijwilligerswerk is er sprake van een gezagsverhouding: de vrijwillig medewerkers krijgen immers aanwijzingen of instructies van medewerkers. De organisatie heeft de plicht zorg te dragen voor goede en veilige arbeidsomstandigheden. Het Arbo-beleid van de organisatie geldt daarom ook voor het werk van het vrijwilligerswerk.

Klachtenregeling

Conflicten tussen (vrijwillig) medewerkers worden in principe door de betrokkenen zelf opgelost. Mocht dat niet lukken, dan is het belangrijk terug te kunnen vallen op de Vertrouwenspersonen van Surplus en op de Klachtenregeling voor werknemers van Surplus.

Deze regelingen van Surplus gelden voor alle medewerkers.

Gedragcode

In geval van incidenten, klachten, conflicten en ongewenst gedrag wordt gehandeld conform algemeen binnen Surplus geldende beleid- en procedureregels voor medewerkers.

Surplus beschikt over een gedragscode voor cliënten en bezoekers en een aparte gedragscode voor medewerkers en vrijwillig medewerkers.

VOG: Verklaring Omtrent Gedrag

Een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) geeft aan of iemand in het verleden strafbare feiten heeft begaan. Een VOG wordt aangevraagd voor medewerkers die werken met kwetsbare mensen, zoals kinderen of ouderen. Surplus betaald de kosten voor de aanvraag van de VOG. Wanneer voor de betreffende werkzaamheden een VOG voor de medewerkers noodzakelijk wordt geacht, geldt dit in principe ook voor de vrijwillig medewerkers.

Bijlage 1: Handvatten ondersteuning vrijwilligerswerk Surplus

Motieven voor vrijwilligerswerk

Motieven voor vrijwilligerswerk zijn er zowel vanuit de organisatie als vanuit de vrijwillig medewerker. Door goed aan te sluiten bij deze motieven en gebruik te maken van de talenten van de vrijwillig medewerker zal deze het werk met plezier doen, zich gewaardeerd en gelijkwaardig voelen (partnership) en een verbintenis willen aangaan met de organisatie.

Motieven vanuit het persoonlijk perspectief van de vrijwillig medewerker:

- vrijwilligerswerk verrijkt, het geeft voldoening iets te kunnen betekenen voor een ander;
- men kan zijn talenten benutten en ontplooien en ervaring opdoen met werkzaamheden die men kan inzetten in regulier werk;
- het geeft uitbreiding aan het sociale netwerk in de woonomgeving;
- vrijwilligerswerk kan structuur en een zinvolle invulling in het leven brengen.

Vanuit het organisatieperspectief heeft het vrijwilligerswerk voordelen, zoals:

- vrijwilligerswerk bevordert de vermaatschappelijking van de organisatie;
- vrijwilligerswerk in de zin van 'het er zijn voor die ander' heeft een belangrijke toegevoegde waarde in het welbevinden van de cliënt;
- het informele netwerk rondom de cliënt wordt uitgebreid, waardoor cliënten langer in hun eigen omgeving kunnen verblijven;
- er is meer mogelijk aan activiteiten en dienstverlening, waardoor de cliënttevredenheid toeneemt;
- alle medewerkers zijn de 'oren en ogen' van de buurt en vervullen een signaal en brugfunctie naar de organisatie;
- door een goede samenwerking tussen alle medewerkers wordt het kwaliteitsniveau verhoogd en het kosten van de zorg verlaagd.

Vinden en binden van vrijwilligers

Centraal staat de vraag: hoe kunnen wij een nieuwe medewerker vinden en binden om een bepaalde taak of activiteit binnen het vrijwilligerswerk van Surplus uit te voeren?

Per vrijwilligerssector moet het verloop van de introductie, de begeleiding, de loopbaan en het vertrek van vrijwillig medewerkers goed zijn geregeld. Zoals bij de kennismaking waarbij de verwachtingen worden uitgewisseld en bij de regelmatige evaluatiegesprekken daarna.

Er moet ook voortdurend aandacht zijn voor de tevredenheid van en de goede samenwerking met de vrijwillig medewerkers. Deze zaken kunnen als vaste agendapunten in de teamvergaderingen worden opgenomen.

Werving en selectie

De werving en selectie verlopen via diverse kanalen. Zo kan bijvoorbeeld via scholen en sociale media worden geadverteerd om maatschappelijke stagiaires en jongeren te bereiken.

Voor het werven is het van belang de motieven van de vrijwillig medewerker te onderkennen, zoals:

- wat levert het werk de persoon op, wat is er leuk, interessant, spannend of vernieuwend?
- kan de persoon er iets van leren, zich bij ons ontwikkelen, verbreden?
- levert het de persoon contacten of relevante werkervaring op?
- zal het werk de persoon voldoening geven?

Vragen vanuit de organisatie zijn:

- wat is het profiel van de vrijwillig medewerker die wij zoeken?
- hoeveel medewerkers worden er gezocht?
- wat zijn de taken die gevraagd worden van de vrijwillig medewerker?
- welke tijdsinvestering wordt er gevraagd en voor welke periode?

De werving door de coördinator van het vrijwilligerswerk kan via:

- het interne Vrijwilligersloket van Surplus;
- een vacature op de eigen website;
- de Vrijwilligerscentrales van de Gemeenten;
- online vacaturebanken, zoals Zorg voor elkaar, Handje helpen;
- lokale bladen, zoals de Bode;
- mond op mond reclame door de vrijwillig medewerkers zelf.

Kennismakingsgesprek

De coördinator nodigt de kandidaat voor het vrijwilligerswerk uit voor een kennismakingsgesprek.

In dit gesprek komen de volgende zaken aan de orde:

- informatie over de verwachtingen van de organisatie;
- informatie over de betreffende werkzaamheden;
- de profielschets;
- de wensen en motieven van de kandidaat;
- de mogelijkheden en wat de organisatie te bieden heeft;
- een rondleiding en kennismaking met de collega vrijwillig medewerkers om een indruk te geven van de ruimte en de werkzaamheden die men gaat verrichten.

Aan het einde van het gesprek geven de coördinator en de kandidaat beide aan of zij verder willen gaan en maken eventueel een afspraak voor de vervolgprocedure, namelijk:

- bij geschiktheid voor de activiteit een afspraak voor het Aannamegesprek, de Inschrijving en de Introductie;
- indien het vrijwilligerswerk niet past, kan een doorverwijzing volgen naar het centrale Vrijwilligersloket voor een oriënterend gesprek voor ander werk binnen de organisatie;
- wanneer men niet geschikt blijkt voor vrijwilligerswerk volgt een Afwijzingsgesprek (eventueel direct in het kennismakingsgesprek);
- wanneer de kandidaat vrijwillig medewerker en de coördinator nog niet voldoende informatie hebben om tot een besluit te komen dan kan een tweede gesprek of een periode meedraaien volgen.

Afwijzingsgesprek

De coördinator deelt de kandidaat mede wanneer deze niet geschikt wordt geacht voor het betreffende vrijwilligerswerk. Hierbij gaat de coördinator zorgvuldig te werk en worden relevante argumenten gegeven. Afwijzing gebeurt op grond van het geheel of gedeeltelijk ontbreken van belangrijke kwaliteiten of eigenschappen, het niet passen binnen de organisatie of het uiteenlopen van de verwachtingen van beide partijen.

Aannamegesprek

In dit gesprek worden afspraken gemaakt over de uit te voeren werkzaamheden. De afspraken zullen per vrijwilliger en activiteit verschillen. Bijvoorbeeld over hoe de interne plaatsing van de vrijwillig medewerker of de koppeling van de medewerker met een cliënt verloopt.

In het aannamegesprek komen aan de orde:

- het takenpakket;
- de bevoegdheden;
- de werktijden;
- de inwerktijd en proefperiode;
- de begeleiding;
- deskundigheidsbevordering;
- het vrijwilligersbeleid;
- de vrijwilligersovereenkomst

Inschrijving en introductie

De vrijwillig medewerker wordt ingeschreven in de interne database, het registratiesysteem van Surplus. Hierin worden de naam, adres, woonplaatsgegevens, competenties, wensen en afspraken van en met de vrijwillig medewerker opgenomen.

Vrijwilligersovereenkomst

De afspraken tussen Surplus de vrijwilliger worden vastgelegd in een overeenkomst.

Onderdelen in de vrijwilligersovereenkomst zijn:

- werkzaamheden;
- aanvang en einde van de overeenkomst;
- proefperiode;
- begeleiding, informatie en scholing;
- onkostenvergoeding;
- verzekeringen;
- conflicten;
- geheimhoudingsplicht.

Vrijwilligerspas

Vrijwillig medewerkers die bij cliënten thuis komen, ontvangen een Vrijwilligerspas om zich te kunnen legitimeren als medewerker van Surplus. De vrijwilligerspas moet bij beëindiging van het vrijwilligerswerk waarvoor deze nodig was, weer worden ingeleverd.

Begeleiding

Een goede begeleiding van het vrijwilligerswerk wordt samengevat in vier basisvoorwaarden, afgekort in de term WIFA. Dit staat voor **W**aarderen, **I**nformereren, **F**aciliteren en **A**fstemmen.

Waarderen : waardering en respect betonen voor de vrijwillig medewerker;

Informereren : informatie geven over relevante persoonlijke zorg aan cliënten, de uitvoering van taken en de inrichting van de organisatie;

Faciliteren : faciliteren van de benodigde randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting voor het goed uitvoeren van het vrijwilligerswerk;

Afstemmen : het afstemmen van taken en werkzaamheden met andere medewerkers.

Begeleiding is maatwerk. De coördinator van het vrijwilligerswerk zorgt voor een goed begeleidingsplan met individuele begeleiding of begeleiding door het team. De vrijwillig medewerker en de begeleider maken afspraken bij de aanvang van het vrijwilligerswerk. Regelmatig wordt het begeleidingsplan geëvalueerd ten aanzien van:

- het resultaten van het begeleidingsplan;
- het welbevinden in het vrijwilligerswerk;
- de wederzijdse wensen en verwachtingen;
- de faciliteiten en scholingsbehoefte;
- kan men ergens voldoende terecht met vragen;
- de vervolgspraken.

Afscheidsgesprek

Met alle vrijwillig medewerkers die afscheid nemen van de organisatie wordt er een afscheidsgesprek gevoerd. Daarin wordt besproken hoe de organisatie door de vrijwilliger is ervaren en of daaruit punten ter verbetering naar voren zijn gekomen.

Punten om op te letten zijn:

- waarom vertrekt de vrijwilliger? Is het werk 'gewoon' afgerond of spelen er problemen? Onderzoek de reden en neem zo nodig maatregelen;
- kan waardevolle kennis en ervaring die de vrijwillig medewerker in het werk heeft opgedaan, worden overgedragen, zodat deze niet verloren gaan?
- zorg voor een goede afsluiting, de één wil met stille trom vertrekken, de ander stelt een gezellig samenzijn of een officieel afscheid op prijs;
- wanneer de persoon nog wel als vrijwilliger actief wil zijn, verwijs dan naar het Vrijwilligersloket van Surplus of naar de Vrijwilligersinformatiepunten van de Gemeenten;
- zorg voor behoud van goodwill zodat de persoon het vrijwilligerswerk bij Surplus blijft promoten.

Rechten en plichten

De rechten van de vrijwillig medewerker zijn gelijk aan de plichten van Surplus.

Surplus heeft de plicht en de vrijwillig medewerker heeft recht op:

- een profielschets van de vrijwilligersfunctie;
- een taakomschrijving waarin taken en bevoegdheden worden vastgelegd;
- een vrijwilligersovereenkomst;
- adequate begeleiding;
- deskundigheidsbevordering wanneer dit voor de uitvoering van het werk gewenst is;
- inspraak met betrekking tot de uit te voeren taken;
- een WA verzekering;
- informatie over de organisatie en haar activiteiten;
- dat Surplus bemiddelt in geval van conflicten waarbij de vrijwillig medewerkers betrokken is.

Surplus verwacht en de vrijwillig medewerker heeft de plicht dat deze:

- zich positief opstelt ten aanzien van de organisatie en haar activiteiten;
- zich open opstelt ten opzichte van cliënten en andere medewerkers;
- efficiënt gebruik maakt van faciliteiten en materialen;
- zich houdt aan de taakomschrijving;
- zich houdt aan de gemaakte afspraken en deskundigheidsbevordering volgt indien dat noodzakelijk wordt geacht;
- deelneemt aan georganiseerde bijeenkomsten voor scholing en werkoverleg;
- indien nodig een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aanvraagt.

Grenzen vrijwilligerswerk

Er worden steeds hogere eisen aan het vrijwilligerswerk gesteld. Wat kun je en mag je van een vrijwillig medewerker verwachten? Welke risico's zijn er en zijn deze voor de medewerker en cliënt acceptabel? Hoe kunnen wij de kwaliteit van de geboden dienstverlening bewaken?

Functionele grenzen

Deze hebben te maken met de uitvoering van werkzaamheden, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van vrijwillig medewerkers. De grenzen van vrijwilligerswerk worden (binnen de juridische kaders) bepaald in overleg met de medewerker.

Grenzen vanuit landelijke Wet- en regelgeving

Deze hebben bijvoorbeeld betrekking op arbeidsomstandigheden, op kwaliteit en veiligheid bij de uitvoering van taken.

Wettelijke grenzen onder andere vastgelegd in:

- ARBO wetgeving en Arbeidstijdenwet (ATW);
- Wettelijke- en bestuurlijke aansprakelijkheid;
- Regels voor het verrichten van vrijwilligerswerk met behoud van uitkering;
- Regels In de zorg volgens de Wet BIG en de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

Bronnen

www.zorgbetermetvrijwilligers.nl.

www.nov.nl

www.medezeggenschapvrijwilligers.nl