

VRIJWILLIGERSBELEID

1. Inleiding

De Stichting Unie van Vrijwilligers, hierna te noemen UVV, biedt ouderen en kwetsbare mensen in onze samenleving zorg en diensten aan, die er op gericht zijn de kwaliteit van het leven te verhogen of op een zo optimaal mogelijk niveau te houden of te brengen. De UVV wil haar cliënten een aantrekkelijk aanbod van activiteiten en diensten bieden. Voor dit aanbod van activiteiten en diensten is de inzet van vrijwilligers nodig, waardoor werving en behoud van vrijwilligers onontbeerlijk zijn.

Binnen de UVV zijn ongeveer 250 vrijwilligers structureel actief op de diverse locaties.

Deze beleidsnotitie geeft aan wat de UVV vrijwilligers biedt en wat zij van hen verwacht. Ook komt aan bod hoe de UVV vrijwilligers werft, inzet, begeleidt, waardeert en bij het beleid betreft.

Doelstelling

Werving en behoud van gemotiveerde en capabele vrijwilligers om te kunnen voldoen aan de vragen van instellingen en cliënten naar een aantrekkelijk aanbod van activiteiten.

Definitie

Een vrijwilliger is iemand die vanuit een sociale betrokkenheid en interesse, op zinvolle en aangename wijze een deel van zijn/haar vrije tijd wil besteden ten behoeve van anderen, zonder hiervoor enige geldelijke honorering te ontvangen. Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend.

Deze notitie geeft aan hoe bestuurders en vrijwilligerscoördinatoren invulling kunnen geven aan het werven en behouden van vrijwilligers. Voor vrijwilligers en medewerkers van de UVV geeft deze notitie weer wat we van elkaar kunnen verwachten met betrekking tot vrijwilligerswerk.

2. Visie op vrijwilligerswerk van de Unie van Vrijwilligers

2.1 Visie

- Vrijwilligerswerk draagt bij aan de kwaliteit van leven van cliënten en de dienstverlening van instellingen waar de UVV werkzaam is.
- Vrijwilligerswerk is een aanvulling. Daar waar de werkzaamheden elkaar overlappen zullen de beroepskrachten de werkzaamheden overnemen van de vrijwilligers, de vrijwilligers kunnen nooit ingezet worden om de beroepskrachten te vervangen.
- Vrijwilligerswerk neemt een eigen plaats in naast de werkzaamheden van de beroepskrachten.
- Vrijwilligers verrichten hun werkzaamheden vanuit de visie van de UVV en onderschrijven de waarden professionaliteit, respect, betrouwbaar en flexibiliteit. Vrijwilligers zullen namelijk ook proberen om op een professionele manier hun taken uit te voeren.
- Vrijwilligers kunnen vele vormen van begeleiding bieden: van individuele aandacht tot activiteiten voor een groep cliënten. De kracht van de vrijwilliger is gelegen in het verhogen van de welzijnsbeleving van de cliënt.
- Bij het inzetten van een vrijwilliger moet altijd rekening gehouden worden met zijn/haar persoonlijke voorkeur.
- De vrijwilligers werken op vrijwillige basis, echter er kan geen sprake zijn van vrijblijvendheid (afpraak is afspraak).
- UVV houdt er rekening mee dat de capaciteiten van vrijwilligers sterk uiteenlopen, evenals hun motieven om vrijwilligerswerk te doen.
- Vrijwilligers werken vooral voor hun plezier; het werk moet daarom niet alleen zinvol, maar ook prettig zijn.
- Van een vrijwilliger is zowel bij de coördinator als bij de afdeling bekend welke taken hij verricht, wanneer hij deze verricht, waar hij deze verricht en voor wie hij deze verricht.

2.2 Taken van vrijwilligers

De vrijwilliger

- Kan binnen alle instellingen en diensten worden ingezet met inachtneming van bovenstaande visie;
- Verricht de afgesproken taak zo goed mogelijk, met begrip en verantwoordelijkheidsgevoel voor cliënten en organisatie;
- Voert geen taken uit die zijn voorbehouden aan beroepskrachten;
- Houdt zich, indien nodig, aan de hygiënevoorschriften van de instelling waar vrijwilliger werkzaam is;
- Vraagt tijdig aandacht voor problemen of dreigende problemen aan de verantwoordelijke teamleider of coördinator;
- Heeft de plicht vertrouwelijke informatie geheim te houden en accepteert de privacy van betrokkenen;
- Werkt, indien van toepassing, volgens vastgestelde procedures;
- Volgt de voorgeschreven opleidingen en werkoverleggen die passend zijn voor de uitvoering van de vrijwilligers taak

De UVV kent verschillende soorten vrijwilligers: van gastvrouw tot tuinman en van maaltijdkoker tot begeleider van een kaartclub. Per vrijwilligerstaak zijn voor zover mogelijk per locatie profielschetsen aanwezig.

De vrijwilliger werkt in goede samenspraak met medewerkers van de instellingen, de leiding van de UVV en andere vrijwilligers en geeft aanvullende zorg en aandacht aan de cliënt.

2.3 Beschikbaarheid

Een vrijwilliger is bij voorkeur een tot twee dagdelen per week beschikbaar voor vrijwilligerswerk. In overleg met de coördinator kan hiervan afgeweken worden.

Is een vrijwilliger zonder kennisgeving langer dan drie maanden niet actief en is er geen contact mogelijk, dan volgt uitschrijving uit het vrijwilligersbestand.

Vrijwilligerstaken zijn aanvullend. De taken die zij vervullen kunnen dus wegvallen. In die gevallen zal de UVV binnen haar mogelijkheden zorgen voor vervangend werk.

2.4 Projecten via DWI

Via afspraken met DWI kunnen uitkeringsgerechtigden bij de UVV als vrijwilliger komen werken.

3. Werving, selectie en introductie van vrijwilligers

3.1 Werving

De meeste vrijwilligers komen binnen via advertenties, de vrijwilligerscentrale, de instellingen of mond-op-mond reclame. Zij vernamen vaak van anderen dat het zo leuk, fijn, interessant of nuttig is om in onze organisatie te werken. Een goed en helder imago van de UVV is dan ook een belangrijke voorwaarde waar continu aandacht voor nodig is. Daarnaast is het van belang gebruik te maken van bestaande relaties, zoals: (oud-) vrijwilligers, betaald personeel, cliënten en hun familie, coördinatoren, scholen en collega-organisaties. Zo ook daar waar we potentiële vrijwilligers kunnen verwachten die zich betrokken voelen bij de activiteit en doelgroep.

Bij de werving van vrijwilligers zullen we moeten concurreren met andere vrijetijdsbestedingen zoals cursussen, sporten, reizen en hobby's. Vrijwilligerswerk is een tijdsbesteding waardoor mensen zinvol bezig zijn en het is meestal goedkoper dan andere tijdsbestedingen.

Bij de werving zullen we wel helder moeten uitdragen wat wij van vrijwilligers willen, zodat vrijwilligers daardoor geïnspireerd kunnen worden. Ook zullen we in folders, advertenties en free publicity (interviews in lokale kranten en radio/tv) vanuit vrijwilligers redeneren, door aan te geven wat voor hen herkenbaar is, uitdaging en winst biedt.

In de werving wordt daarom benadrukt dat de UVV-vrijwilligers het volgende biedt:

- Gelegenheid iets te betekenen voor anderen;
- Zo nodig begeleiding en actieve betrokkenheid van beroepskrachten;
- Contacten met andere vrijwilligers;
- Inspraak over de werkzaamheden;
- Reiskostenvergoeding en Incidenteel onkostenvergoeding;
- Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;
- Mogelijkheid tot deelname aan themabijeenkomsten en opleidingen;
- Jaarlijkse bijeenkomst voor vrijwilligers.

3.2 Werving van vrijwilligers via organisaties

De coördinator en het secretariaat onderhouden contact met organisaties die vrijwilligers werven en regelen en zijn aanwezig op regionale beurzen voor vrijwilligers en senioren. In het kader van maatschappelijk betrokken ondernemen ontmoeten vraag en aanbod ten aanzien van inzet, mensen en middelen op een beursvloer elkaar.

3.3 Selectie

Een heldere selectieprocedure van (structurele) vrijwilligers is van belang voor zowel de UVV als de vrijwilliger. Het kan onnodige teleurstelling later voorkomen. Omdat het vrijwilligerswerk plaatsvindt binnen de doelstelling van de UVV en ten behoeve van de doelgroep worden eisen aan de vrijwilliger gesteld.

Van vrijwilligers worden de volgende algemene bekwaamheden gevraagd:

- Affiniteit met ouderen en kwetsbare mensen;
- Klantvriendelijk;
- Goede communicatieve vaardigheden in relatie tot de doelgroep;
- Respectvol en tactvol kunnen omgaan met anderen;
- Goed kunnen luisteren, geduld hebben;
- Zowel in teamverband als zelfstandig kunnen werken;
- Bereid zijn deel te nemen aan overleg;
- Loyaal zijn aan de UVV, de instelling waar men werkzaam is en collega-vrijwilligers.

Daarnaast worden voor enkele bijzondere taken specifieke bekwaamheden van vrijwilligers gevraagd (bijv. het besturen van rolstoelen, het omgaan met afasie en dementie, omgang met agressie, klantvriendelijkheid).

3.4 Procedure kennismaking

De UVV kent een intake-commissie. Deze commissie heeft met de aspirant-vrijwilliger een kennismakingsgesprek.

Aandachtspunten voor het kennismakingsgesprek zijn:

1. De doelstelling van de UVV en relevante informatie over de betreffende activiteiten en diensten.
2. De verwachtingen, wensen, mogelijkheden en motieven van de vrijwilliger.
3. De taken die door vrijwilligers worden verricht.
4. Het takenpakket waarvoor vrijwilligers worden gezocht, vereiste bekwaamheden en verwachtingen ten aanzien van de vrijwilliger (eventueel verwoord in een taakomschrijving).
5. De werkwijze bij verhindering.
6. De inspraakmogelijkheden voor vrijwilligers.
7. Het aanbod van de UVV voor de vrijwilliger.
8. Verdere procedure bij werving en selectie.
9. Verzekeringen.
10. Onkostenvergoeding (incidenteel).
11. Mogelijkheden tot deelname aan scholingsbijeenkomsten en werkoverleg.
12. Jaarlijkse functiebeoordeling
13. De leeftijdsgrenzen
14. Klachtenregeling en handelwijze bij geschillen.
15. Privacyreglement.
16. Vervolgafspraken.

In de meeste gevallen gaat het om rechten en plichten van vrijwilligers en de UVV en die worden in een vrijwilligersovereenkomst vastgelegd. Deze overeenkomst wordt aangegaan met wederzijdse opzegging van een maand.

Bij de selectie van vrijwilligers heeft de kwaliteit van de dienstverlening aan de doelgroep prioriteit.

3.5 Introductie en proefperiode

Indien het kennismakingsgesprek een positieve uitkomst heeft, wordt een proefperiode van twee maanden afgesproken.

De nieuwe vrijwilliger wordt meestal voor een korte periode door een ervaren vrijwilliger ingewerkt en begeleid. Mocht er geen vrijwilliger voor inwerken beschikbaar zijn dan fungeert een van de teamleiders cq de coördinator met wie de vrijwilliger op de werkplek te maken heeft als een vast aanspreekpunt.

De plaats waar de activiteiten worden uitgevoerd bepaalt wie de verantwoordelijke van de vrijwilliger is. Bij gastvrouwen/ gastheren in een ziekenhuis of zorginstelling is dat de teamleider en vriendschappelijke huisbezoek de consulente.

De coördinator, leidinggevenden, medewerkers en medevrijwilligers dragen er daarnaast aan bij dat de vrijwilliger weet waar hij terecht kan met vragen.

Na de proefperiode volgt een gesprek tussen de vrijwilliger en de coördinator, waarin wordt nagegaan hoe het werk en de samenwerking is verlopen en of voortzetting van het vrijwilligerswerk plaatsvindt. Bij voortzetting wordt de vrijwilligersovereenkomst voor onbepaalde tijd voortgezet.

4. Begeleiding/ ondersteuning

4.1 Begeleiding door de coördinator of teamleider

Begeleiding en ondersteuning door de coördinator of teamleider vindt op afstand plaats en is bedoeld om de vrijwilliger zijn taak, zoals vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst, zelfstandig te kunnen laten uitvoeren. Ook heeft de begeleiding/ ondersteuning tot doel de vrijwilliger gemotiveerd te houden en een situatie te creëren waarin de vrijwilliger vaardigheden kan ontwikkelen en zelfvertrouwen kan opbouwen. Zeker in de beginperiode zal hier ruimschoots aandacht besteed moeten worden, waarbij de volgende onderwerpen aan de orde kunnen komen:

- De taak: hoe verloopt het werk? Is het teveel, te moeilijk of te weinig?
- De sfeer: voelt de vrijwilliger zich thuis en gewaardeerd in de organisatie?
- De samenwerking met de collega's.
- Het functioneren van de vrijwilliger: hoe ervaart de vrijwilliger het werk?

4.2 Overleg

Met de verschillende vrijwilligersgroepen vindt regelmatig overleg plaats over het verloop van de werkzaamheden en om wensen en ideeën van vrijwilligers te bespreken. Elke vrijwilliger neemt deel aan minimaal één overlegvorm. Van aanwezigheid wordt uitgegaan.

In vergaderingen en zo vaak als tussentijds nodig blijkt, verstrekt de coördinator aan vrijwilligers de informatie, die zij nodig hebben voor de uitoefening van hun taken.

5. Themabijeenkomsten / vrijwilligersbijeenkomsten

De UVV is sterk gehecht aan deelname van de vrijwilliger aan themabijeenkomsten, opleidingen en werkoverleg. Dit alles komt de kwaliteit van de dienstverlening van de UVV ten goede. De kosten van de activiteiten zijn voor rekening van de UVV. Deze activiteiten zijn gericht op: kennisoverdracht, het oefenen van sociale vaardigheden en/ of het oefenen van technische vaardigheden. In principe verzorgen medewerkers van de UVV de scholing. Indien gewenst, kan de UVV een beroep doen op deskundigen van buiten.

6. Motiveren en waarderen van vrijwilligers

Omdat de UVV wil dat vrijwilligers hun vrijwilligerswerk zinvol en prettig vinden, is het van belang vrijwilligers te blijven motiveren en waarderen. Bovendien dragen tevreden vrijwilligers bij aan een goed imago.

6.1 Motiveren

Leidinggevenden zorgen er voor dat de resultaten van de organisatie zichtbaar zijn en vrijwilligers erkenning krijgen voor hun inzet. Bijvoorbeeld door aanwezigheid van managers en bestuurders bij themabijeenkomsten. Ook zullen geslaagde activiteiten besproken worden met alle betrokkenen.

De coördinator zal er op letten dat de inhoud van het werk blijft aansluiten bij de interesse en kwaliteiten van de vrijwilliger. Zij houden daartoe regelmatig korte gesprekjes over motivatie, inzetbaarheid en tevredenheid. Aangezien ook vrijwilligers kunnen 'jobhoppen', zal hen ook de ruimte gegeven worden om nieuwe activiteiten te ontwikkelen of iets anders te gaan doen.

Ook let de coördinator er op dat vrijwilligers niet meer doen dan goed voor hen is om overbelasting te voorkomen.

6.2 Waardering

Waardering en aandacht worden geuit in het regelmatige contact tussen vrijwilliger en coördinator en bij de werkzaamheden betrokken medewerkers.

Daarnaast wordt jaarlijks een evenement voor de vrijwilligers georganiseerd. Indien het budget het toelaat ontvangen vrijwilligers ook een kersttentie van de UVV.

Vrijwilligers kunnen tijdens de werkzaamheden, evenals medewerkers, gratis koffie/thee gebruiken.

7. Beëindiging van het vrijwilligerswerk

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor een vrijwilliger niet langer de afgesproken taken kan verrichten. Dit is het geval indien de UVV stopt met een activiteit of project. Een andere reden kan achteruitgaande gezondheid van de vrijwilliger zijn of het bereiken van de leeftijdsgrens van de instelling of de UVV. In een gesprek tussen vrijwilliger en coördinator komt dit naar voren. Indien mogelijk en gewenst worden andere vormen van vrijwilligerswerk binnen en buiten de UVV besproken. Zo mogelijk wordt bij beëindiging een opzegtermijn van één maand in acht genomen.

Indien de coördinator van mening is dat een bepaalde vrijwilliger niet goed functioneert, wordt dit aan de orde gesteld. Indien verbetering in functioneren niet haalbaar blijkt, vraagt de coördinator de vrijwilliger met de werkzaamheden te stoppen en geeft hierbij de redenen aan. Indien mogelijk en gewenst wordt naar ander vrijwilligerswerk gezocht. Indien de vrijwilliger aangeeft te willen stoppen met bepaalde werkzaamheden is het zinvol de beweegredenen te achterhalen. Als de oorzaak van het vertrek bij de UVV ligt, wordt getracht deze voor de betreffende vrijwilliger weg te nemen.

Goed afscheid nemen is belangrijk. De coördinator en/ of de teamleider zal de vrijwilliger bedanken voor de positieve bijdrage.

8. Medezeggenschap

Binnen Unie van Vrijwilligers hebben vrijwilligers recht op medezeggenschap. Inspraak van vrijwilligers is belangrijk, omdat:

- Inspraak van vrijwilligers ten goede komt aan de werkuitvoering, de positie van vrijwilligers in de organisatie, de communicatie tussen vrijwilligers en medewerkers;
- Inspraak motiverend werkt voor vrijwilligers en hun betrokkenheid bij het werk en de organisatie vergroot;
- Inspraak het werkplezier ten goede komt;
- Vrijwilligers door deelname aan bijvoorbeeld werkbesprekingen kunnen leren van hun werkzaamheden;
- Betaalde medewerkers en vrijwilligers van elkaars opvattingen en ideeën kunnen leren.

Inspraak van vrijwilligers vindt plaats via:

- Werkoverleg van vrijwilligers die allen dezelfde taken verrichten;
- De jaarvergadering

9. Omgaan met problemen en klachten

9.1 Klachten of problemen over het vrijwilligerswerk

Indien er sprake is van klachten of problemen, wordt onderstaande procedure gevolgd.

Als een vrijwilliger klachten heeft over of een geschil met medevrijwilligers, bezoekers, beroepskrachten en/of leiding dan neemt hij/zij hierover contact op met zijn leidinggevende of het bestuur via het secretariaat. In een aantal gevallen is het doorlopen van de klachtenprocedure van de UVV noodzakelijk.

Indien vrijwilliger en coördinator er samen niet uitkomen, volgt een gesprek met de klachtencommissie, nadat schriftelijk een klacht is gedeponerd.

9.2 Klachten over de zorg of dienst

Indien een vrijwilliger een klacht heeft over de zorg en/ of dienstverlening, kan hij dit melden bij de coördinator of de betreffende leidinggevende. Als een cliënt of diens naaste aan de vrijwilliger kenbaar maakt een klacht te hebben, kan hij de cliënt of naaste adviseren de klachtencommissie van de UVV te informeren.

10. Reiskosten en materiaalkosten

Voor reiskosten heeft de UVV een onkostenvergoedingsregeling, welke per instelling kan verschillen. De regeling is opvraagbaar bij het secretariaat.

De vrijwilligerscoördinator kan indien gewenst informatie geven over aftrekbaarheid of onbelastheid van onkostenvergoeding voor vrijwilligerswerk bij de belastingdienst.

11. Verzekeringen

11.1 Aansprakelijkheidsverzekering

Vrijwilligers zijn verzekerd via de Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de UVV. Op basis van deze verzekering zijn vrijwilligers verzekerd voor schade, toegebracht aan derden tijdens uitvoering van werkzaamheden voor de UVV.

11.2 Ongevallenverzekering

Unie van Vrijwilligers heeft voor de vrijwilligers een ongevallenverzekering gesloten. Dekking wordt geboden aan de ingeschreven vrijwilligers, uitsluitend voor diensten verleend aan UVV, inclusief komen en gaan.

11.3 Verlies door diefstal

Verlies door bijvoorbeeld diefstal van kleding, geld of andere roerende goederen van vrijwilligers werkzaam in een van de instellingen is niet verzekerd en is voor rekening van de vrijwilliger.

11.4 Rijden per auto

In enkele gevallen kan gebruik van de auto noodzakelijk zijn. Vooroverleg met de coördinator is altijd gewenst. Voor het boodschappen doen per auto of het vervoeren van personen met de auto geldt als voorwaarde dat vrijwilligers zelf zowel een WA-verzekering als een inzittendenverzekering hebben afgesloten.

11.5 Eigendommen van vrijwilligers

Voor materiële schade aan eigendommen van vrijwilligers (bijvoorbeeld beschadiging eigen bril of kleding) ontstaan tijdens de werkzaamheden zijn vrijwilligers niet verzekerd. De UVV stelt zich niet aansprakelijk voor schade of verlies van eigendommen.

De dekkingen van bovengenoemde verzekeringen geschieden op basis van de polis, clausules en voorwaarden. Over inhoudelijke zaken betreffende verzekeringen kan informatie worden ingewonnen bij de penningmeester.

12. Leeftijdsgrenzen

- Bij indienstneming is de vrijwilliger niet ouder dan 74 jaar.
- De maximum leeftijd voor een in dienst zijnde vrijwilliger is 79 jaar. Bij het bereiken van de 80-jarige leeftijd is ontslag een feit.
- Voor vrijwilligers die 75 jaar of ouder zijn wordt jaarlijks specifiek in een functioneringsgesprek aangegeven of de werkzaamheden door de betreffende vrijwilligers door zijn leeftijd nog op verantwoorde wijze kunnen worden uitgevoerd.
- Indien de werkzaamheden niet meer op een verantwoorde wijze worden uitgevoerd dan wordt de vrijwilliger andere werkzaamheden aangeboden. Zijn deze werkzaamheden er niet, dan wordt de vrijwilligersovereenkomst met een opzegging van 1 maand ontbonden
- Indien de klant van de UVV nadere richtlijnen geeft voor leeftijden dan zullen de richtlijnen van de klant voorrang hebben.
- Uitzonderingen worden slechts met hoge uitzondering toegestaan.

Amsterdam, 2 december 2009