



# **Informatieboekje voor vrijwilligers**

## Inleiding

Stichting Welzijn Deurne is een brede welzijnsorganisatie en werkzaam in de gemeente Deurne. Met de afdelingen algemeen maatschappelijk werk, sociaal cultureel werk, vluchtelingenwerk en zorg en dienstverlening werkt SWD aan een leefbare samenleving, waaraan iedereen volwaardig kan deelnemen. Bij de uitvoering van onze werkzaamheden zijn vrijwilligers onmisbaar. Vrijwilligers hebben tevens een intermediaire functie tussen de organisatie en de doelgroepen.

Wij vinden het belangrijk dat vrijwilligers zich thuis voelen in onze organisatie en hun werk met plezier doen.

Hiervoor is een vrijwilligersbeleid opgesteld waarin begrippen worden uitgelegd en regels en procedures zijn opgenomen die een bijdrage leveren aan een goede verhouding tussen de vrijwilligers en SWD.

## Wat is vrijwilligerswerk

*Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald en onverplicht maar niet vrijblijvend- in enig georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving.*

SWD hanteert deze definitie waarbij:

- Het vrijwilligerswerk een **niet verplichtend** karakter heeft.
- Vrijwilligerswerk is **niet vrijblijvend**. Vrijwilligers kunnen verplichtingen op zich nemen waarover afspraken worden gemaakt. Vervolgens mag verwacht worden dat de aangegane verplichtingen worden nagekomen.
- Het vrijwilligerswerk **onbetaald** is. Veel mensen doen iets voor een ander zonder dat daar iets tegenover staat. Voor de werkzaamheden van de vrijwilliger wordt uit principe dan ook geen vergoeding betaald; anders is er geen sprake meer van vrijwilligerswerk, maar van betaalde arbeid. Kosten die gemaakt worden voor het vrijwilligerswerk worden, binnen bestaande wet- en regelgeving, wel vergoed.
- Het vrijwilligerswerk plaats vindt **binnen het georganiseerde verband** van SWD, dat wil zeggen ten behoeve van activiteiten van SWD en binnen de structuur van SWD.

## Voorwaarden

Om het vrijwilligerswerk bij SWD zo goed mogelijk te laten verlopen zijn de volgende voorwaarden van toepassing.

- De vrijwilliger werkt op basis van een vrijwilligersovereenkomst waarin zijn rechten en plichten zijn vastgelegd, evenals de aard van de te verrichten activiteiten, de tijden waarop het vrijwilligerswerk wordt verricht en de dienst/activiteit waar het vrijwilligerswerk wordt verricht.
- De directie van SWD bepaald of iemand als vrijwilliger werkzaam kan zijn voor SWD.
- Bij de vrijwilliger is bekend wie zijn begeleider is. Er is sprake van begeleiding conform de schriftelijk vastgelegde afspraken.
- De vrijwilliger wordt tenminste 1x per jaar actief geïnformeerd over activiteiten en ontwikkelingen binnen SWD.
- Het werk van de vrijwilligers mag nooit het werk van medewerkers in loondienst vervangen.
- Er mag nooit, zonder voorgaand overleg, een beroep gedaan worden op vrijwilligers voor de taken die niet op hun terrein liggen.
- De door de vrijwilliger gemaakte onkosten voor de werkzaamheden worden vergoed. Hiervoor zijn declaratieformulieren beschikbaar.

- De vrijwilliger is verzekerd voor schade volgens de vrijwilligersverzekering die hiertoe door SWD is afgesloten
- SWD schenkt aandacht aan lief en leedgebeurtenissen van haar vrijwilligers.
- SWD vindt het belangrijk dat mensen zich langere tijd binden aan onze organisatie en besteedt daarom aandacht aan vrijwilligers die een lustrum te vieren hebben bij SWD.

## Vrijwilliger worden

- Aanmelden voor een bestaande vacature kan via de verantwoordelijke beroepskracht van SWD.

## *Oriëntatie*

Wanneer iemand zich voor de verantwoordelijke vacature aanmeldt volgt in 1<sup>e</sup> instantie een kennismakingsgesprek met de beroepskracht. Deze zal uitleg geven over de doelstelling en werkzaamheden van SWD en over de verschillende vormen van vrijwilligerswerk die worden verricht. Daarnaast worden de selectiecriteria doorgenomen die SWD hanteert voor de betreffende functie.

SWD verwacht van al haar vrijwilligers dat zij:

- over voldoende sociale vaardigheden beschikken om met mensen om te gaan
- de bereidheid hebben om in teamverband vrijwilligerswerk te doen
- bereid en in staat zijn om samen te werken
- voldoende tijd hebben om het vrijwilligerswerk te doen en bereid zijn het werk voor langere tijd te doen
- enthousiast zijn over het werk
- nakomen van afspraken
- privacygevoelige informatie vertrouwelijk behandelen
- een verklaring omtrent gedrag overhandigen, indien de werkzaamheden daarom vragen
- de gedragscode van SWD te onderschrijven

### **Aanname**

Indien de kandidaat-vrijwilliger aan de gestelde selectiecriteria voldoet en zelf enthousiast is over de inhoud van de vacature, volgt een sollicitatiegesprek met betreffende beroepskracht. Dit gesprek is meer concreet en praktisch van aard.

### **Afwijzing**

Indien de verantwoordelijke beroepskracht beoordeelt dat de kandidaat-vrijwilliger niet geschikt is voor de invulling van de vacature dan volgt een goed gemotiveerde afwijzing in een gesprek.

### **De vrijwilligersovereenkomst: rechten en plichten.**

Vanaf het moment dat de vrijwilliger de vrijwilligersovereenkomst heeft getekend, heeft de vrijwilliger de status van "vrijwilliger van SWD", met de daaraan verbonden de rechten plichten en faciliteiten:

De vrijwilliger ondertekent met de overeenkomst ook de gedragscode van SWD zoals opgenomen als bijlage

### **Verklaring omtrent gedrag**

Ter beoordeling van SWD kan aan vrijwilligers gevraagd worden om een verklaring omtrent gedrag te overhandigen. SWD zal de hiermee gepaarde kosten aan de vrijwilliger vergoeden. De SWD stelt voor alle vrijwilligerstaken binnen de organisatie vast of er wel of geen VOG nodig is bij de uitvoering van betreffende taken.

### **Legitimatie**

Vrijwilligers die individuele diensten verlenen bij mensen thuis krijgen een bewijs waarmee ze zich kunnen legitimeren aan betreffende bewoners. Dit legitimatiebewijs kan alleen afgegeven worden na het overhandigen van een verklaring omtrent gedrag.

In het kader van de Nederlandse wetgeving is iedereen verplicht om zich te kunnen legitimeren. Daarom adviseert SWD alle vrijwilligers om steeds een geldig ID-bewijs bij zich te hebben.

## ***Werkzaamheden***

Bij het vaststellen van de werkzaamheden worden wederzijdse verwachtingen besproken en vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Daarbij wordt aangegeven bij welk onderdeel en op welke locatie van SWD de vrijwilliger zijn activiteiten uitvoert.

Bij ziekte of vakantie stelt de vrijwilliger de verantwoordelijke beroepskracht op de hoogte zodat voor vervanging kan worden gezorgd.

## ***Werktijden***

De werktijden worden in onderling overleg vastgesteld. In de meeste gevallen gebeurt dit op basis van een rooster. In andere gevallen wordt de vrijwilliger al naar gelang de behoefte, verzocht op af te spreken momenten werkzaamheden te verrichten.

## ***Informatie***

Elke vrijwilliger bij SWD wordt goed geïnformeerd over het vrijwilligerswerk en de zaken die daarmee samenhangen. Deze informatie wordt gegeven door de verantwoordelijke beroepskracht. De vrijwilliger heeft recht op alle voor hem noodzakelijke informatie betreffende SWD en voor de uitoefening van het vrijwilligerswerk.

## ***Inspraak***

De inspraak en invloed van de vrijwilliger op het beleid van SWD zijn zorgvuldig geregeld. Elke vrijwilliger wordt in de gelegenheid gesteld om zijn mening te geven over het vrijwilligersbeleid en/of het beleid van SWD. Enerzijds vanuit de gedachte van erkenning en bevorderen van binding met de organisatie, anderzijds om signalen en ervaringen die de vrijwilligers opdoen bij de uitvoering van hun vrijwilligerswerk te kunnen gebruiken voor het aanpassen en verbeteren van diensten en activiteiten. Deze inspraak vindt in ieder geval plaats binnen het reguliere overleg met de verantwoordelijke beroepskracht. De beroepskracht zorgt ervoor dat deze informatie op de juiste plaats binnen de organisatie terecht komt.

## ***Tevredenheidsmeting***

SWD voert jaarlijks een tevredenheidsmeting onder al haar vrijwilligers uit. Jaarlijks organiseert SWD, aan de hand van de uitkomsten van deze meting een bijeenkomst voor alle vrijwilligers, waarin vrijwilligers ook de mogelijkheid geboden wordt om vragen te stellen.

## **Meningsverschillen en klachten**

Aan het hebben van een klacht gaat vaak een periode vooraf waarin onenigheid is, een verschil van mening of onvrede. We spreken daarom van een klacht als in deze voorgaande periode het niet gelukt is om tot overeenstemming of een oplossing te komen. SWD gaat zorgvuldig en serieus met klachten om. Vrijwilligers kunnen met hun klacht terecht bij de verantwoordelijke beroepskracht. Indien een gesprek met deze beroepskracht niet tot een voor de vrijwilliger aanvaardbare oplossing leidt, kan de vrijwilliger of de beroepskracht zich voor de behandeling van de klacht wenden tot de directie.

Om te leren van klachten zullen de klachten en de aanpak daarvan, worden vastgelegd. Op deze manier kan SWD hier ook beleidsmatig op inspelen.

## ***Arbeidsomstandigheden***

SWD hanteert voor vrijwilligers dezelfde normen met betrekking tot arbeidsomstandigheden als voor betaalde medewerkers. Specifiek wordt binnen de arbeidsomstandigheden aandacht besteed aan omgaan met agressief gedrag. Vrijwilligers worden tijdens de inwerkperiode geïnformeerd over het agressieprotocol en bijbehorende meldingsformulieren. SWD streeft ernaar dat alle locaties en werkplekken voldoen aan de normen van de Arbo-wet.

## **Beëindigen overeenkomst**

De vrijwilligersovereenkomst kan door de vrijwilliger worden opgezegd zonder opgaaf van redenen. SWD kan de vrijwilligersovereenkomst opzeggen, bijvoorbeeld na het stoppen van een activiteit, en brengt de vrijwilliger hiervan tijdig op de hoogte. Het spreekt voor zich dat wanneer een vrijwilliger de belangen van een cliënt of van de organisatie schaadt, het vrijwilligerswerk met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd. SWD geeft bij het opzeggen van de vrijwilligersovereenkomst altijd opgaaf van reden. Met elke vrijwilliger wordt door de verantwoordelijke beroepskracht een exitinterview gehouden. Doel van dit exitinterview is om informatie op te halen voor verbetering van het vrijwilligerswerk. Van dit verslag wordt een kort schriftelijk verslag gemaakt t.b.v. coördinator vrijwilligerswerk en directie.

## **Begeleiding en scholing**

Begeleiding, ondersteuning, scholing en het houden van werkoverleg zijn vier facetten binnen het vrijwilligerswerk die van belang zijn om als vrijwilliger goed te kunnen functioneren.

## Introductie

Nieuwe vrijwilligers worden door de begeleidende beroepskracht geïntroduceerd in de organisatie, op de werkplek en bij de activiteit. SWD hanteert een introductie/inwerkperiode van twee maanden, waarna in overleg wordt besloten of de samenwerking tijdelijk of voor onbepaalde tijd wordt aangegaan. Deze twee maanden gelden als een introductie- en proefperiode zowel voor de nieuwe vrijwilliger als voor de organisatie. Een goede introductie draagt bij aan het welkom voelen door de aspirant vrijwilliger, en op lange termijn het thuis voelen bij de organisatie.

- *Kennismaking met SWD*  
Elke nieuwe vrijwilliger wordt -naar behoefte- wegwijs gemaakt binnen de organisatie en krijgt informatie over de doelstelling(en), over de doelgroep, de werkwijze, contacten met deelnemers, bezoekers en derden, regels en voorschriften en de dagelijkse gang van zaken. Een keer per jaar wordt aan alle nieuwe vrijwilligers een kijkje achter de schermen van SWD aangeboden. Voor de algemene introductie van vrijwilligers binnen de instelling is een introductiemap beschikbaar. In deze map zit een kopie van het vrijwilligersbeleid, de folders van de diverse afdelingen, het veiligheidsbeleid, de gedragscode en het laatste jaarverslag van de organisatie.

- *Kennismaking met collega-vrijwilligers*

Uiteraard moeten nieuwe vrijwilligers de mensen leren kennen met wie ze gaan samenwerken. De verantwoordelijke beroepskracht draagt zorg voor de eerste kennismaking met de al werkzame vrijwilligers bij de activiteit.

- *Kennismaking met het werk*  
De vrijwilliger wordt geïnformeerd over de werkzaamheden. De verantwoordelijke beroepskracht en/of collega-vrijwilligers geven informatie over dagelijks terugkerende zaken zoals het gebruik van middelen, apparatuur, materialen, de registratie en rapportage, het gebruik van ruimten, huishoudelijke afspraken enz. Zo nodig wordt de vrijwilliger geïntroduceerd bij externe personen en/of organisaties met wie wordt samengewerkt.

De introductieperiode wordt na twee maanden afgesloten met een gesprek tussen de aspirant-vrijwilliger en de verantwoordelijke beroepskracht waarin ervaringen en indrukken worden besproken. Tijdens dit gesprek wordt formeel besloten of de nieuwe vrijwilliger en SWD de samenwerking willen voortzetten.

## **Begeleiding en ondersteuning op de werkvloer**

Vrijwilligers hebben recht op begeleiding en ondersteuning vanuit de organisatie. De vorm en intensiteit van de begeleiding is afhankelijk van de taak van de vrijwilliger en zijn behoefte aan begeleiding. De begeleiding kan individueel zijn of groepsgewijs plaatsvinden. Voor aanvang van het vrijwilligerswerk worden afspraken gemaakt over aard en frequentie van evaluatiegesprekken. Als leidraad hiervoor gelden de uitgangspunten zoals opgenomen in bijlage 8.

Vaste onderwerpen van het evaluatiegesprek zijn:

- het verloop van de werkzaamheden
- de samenwerking
- nalopen en actualiseren van gemaakte afspraken

Begeleiding en ondersteuning wordt geboden door de verantwoordelijke beroepskracht. Bij vragen of problemen wendt de vrijwilliger zich tot deze persoon. De privacybescherming is hierbij gewaarborgd.

Naast taakgerichte begeleiding biedt de verantwoordelijke beroepskracht ook persoonlijke begeleiding. Deze is erop gericht de vrijwilliger in staat te stellen diens persoonlijke doelen te realiseren. De meest geëigende vorm hiervoor is individuele werkbegeleiding en wordt geboden op verzoek van de vrijwilliger.

## **Werkoverleg**

In de meeste situaties komen vrijwilligers met regelmaat groepsgewijs bijeen. Deze bijeenkomsten bieden gelegenheid tot overdracht van informatie en dragen bij aan de kwaliteit en verdergaande ontwikkeling van dienstverlening. De bijeenkomsten worden altijd bijgewoond/voorgezeten door de verantwoordelijke beroepskracht.

## **Deskundigheidsbevordering en scholing**

Als de organisatie het wenselijk acht bestaat voor de vrijwilligers de mogelijkheid om ter bevordering van deskundigheid deel te nemen aan relevante cursussen, trainingen of deelname aan workshops en themabijeenkomsten, ongeacht of deze binnen de organisatie plaats vinden of elders.

In principe wordt de vrijwilliger geacht de door de organisatie aangeboden scholing te volgen. Alle met scholing gepaard gaande kosten worden, na overleg met de organisatie, vergoed. De organisatie c.q. verantwoordelijke beroepskracht reserveert hiervoor een budget. De beroepskracht is tevens verantwoordelijk voor het volgen van mogelijkheden en ontwikkelingen in het aanbod van scholing en deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers, de uitgesproken wensen en behoeften van vrijwilligers tijdens werkoverleg/begeleiding worden hierin meegenomen.

## Voorzieningen voor vrijwilligers

### **Attentie en waardering**

De inzet en betrokkenheid van vrijwilligers wordt door SWD gewaardeerd. Deze waardering uit zich op diverse manieren en op verschillende momenten. Dit vrijwilligersbeleid met afspraken en richtlijnen is daar een voorbeeld van, ook het afsluiten van een vrijwilligersovereenkomst met elke vrijwilliger is bedoeld om te laten zien dat vrijwilligers serieuze partners zijn van SWD.

Belangrijkste aandachtspunten voor de beroepskrachten bij het uiten van waardering blijven:

- het nemen van tijd en het tonen van collegialiteit
- het uitnodigen tot meedenken
- het zorgvuldig zijn in communiceren en goed luisteren
- aandacht voor de vrijwilliger.

### **Regeling vrijwilligersvergoeding**

Vrijwilligerswerk is onbetaald werk. Daadwerkelijk gemaakte kosten worden in principe vergoed tot de door de belasting toegestane maximale jaarvergoeding. Dit is maatwerk, vergoedingen vinden plaats op basis van het soort vrijwilligerswerk dat de vrijwilliger uitvoert. Het gaat hierbij over de volgende kosten:

- Reiskosten ten behoeve van werkzaamheden (niet zijnde woon-werkverkeer)

- Dagdeelvergoeding of onkostenvergoeding voor woon-werkverkeer (voor structurele vrijwilligers, minimaal 1 dagdeel per week)
- Overige kosten en bijzondere situaties: worden alleen vergoed indien duidelijk wordt aangetoond dat deze noodzakelijkerwijs en in direct verband met de werkzaamheden zijn gemaakt. Alleen kosten waarvoor vooraf toestemming is verleend kunnen worden vergoed.

De directeur kan in bijzondere situaties, uiteraard binnen kaders van wet- en regelgeving en interne richtlijnen, afwijken van bovenstaande vergoedingen.

SWD hanteert hiervoor declaratieformulieren. Deze formulieren worden door de vrijwilligers ingediend bij de verantwoordelijke beroepskracht. Indien van declaraties gebeurt per maand.

### **Verzekeringen**

Alle vrijwilligers van SWD zijn tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden verzekerd. Voor polisvoorwaarden verwijzen wij u naar, het hoofd bedrijfsbureau 0493-352500

## **Gedragcode**

SWD verwacht dat medewerkers en vrijwilligers handelen volgens de gedragscode waarvan onderstaande punten de belangrijkste zijn:

- SWD gaat er vanuit dat de vrijwilliger de doelstellingen van de organisatie onderschrijft en ernaar handelt. Beiden handelen zorgvuldig in de omgang met elkaar.
- In het werk kan de vrijwilliger privacygevoelige informatie krijgen van klanten of andere betrokkenen. De vrijwilliger is verplicht tot geheimhouding van deze informatie. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de werkzaamheden bij SWD.
- De geheimhoudingsplicht geldt tevens voor SWD met betrekking tot de gegevens van de vrijwilliger. Deze worden niet aan derden verstrekt.
- SWD tolereert geen gedragingen en uitingen van seksuele intimidatie of discriminatie op geloof, sekse of ras.



Postbus 101  
5750 AC Deurne  
T - 0493 - 35 25 00  
F - 0493 - 35 25 15  
E - [info@welzijndeurne.nl](mailto:info@welzijndeurne.nl)  

---

I - [www.welzijndeurne.nl](http://www.welzijndeurne.nl)

Dienstverlening  
Jeugd en Jongeren  
Ouderen  
Mantelzorg  
Vrijwilligerswerk  
Vluchtelingenwerk  
Leefbaarheid  
Maatschappelijk Werk  
Maaltijdservice

Stichting Welzijn Deurne

*Voor meer informatie:*

Stichting Welzijn Deurne  
Hannie Sweegers

T - 0493 35 25 00

E - [h.sweegers@welzijndeurne.nl](mailto:h.sweegers@welzijndeurne.nl)

