

Handleiding voor nieuwe vrijwilligers van De Welle

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	1
2.	Over De Welle	1
3.	Intakegesprek.....	2
4.	Vrijwilligersovereenkomst	2
5.	Verklaring omtrent gedrag (VOG).....	2
6.	Privacybeleid	2
7.	Verwerking persoonsgegevens	3
8.	Toegang ICT-systemen	3
9.	Verzekeringen	3
10.	Bedrijfskleding.....	3
11.	Arbeidsomstandigheden	4
12.	Onkostenvergoeding.....	4
13.	Kilometervergoeding.....	4
14.	Evaluatiegesprek	4
15.	Deskundigheidsbevordering	4
16.	Inspraak en medezeggenschap	4
17.	Conflicthantering en klachtenreglement	5
18.	Vertrouwenspersoon voor cliënten en vrijwilligers.....	5
19.	Beëindiging vrijwilligerswerk	5

1. Inleiding

Om onze vrijwilligers, nu en in de toekomst, te blijven motiveren om zich in te zetten voor inwoners die een steuntje in de rug nodig hebben, hechten wij grote waarde aan een goed en zorgvuldig vrijwilligersbeleid. Deze handleiding is daar een onderdeel van. Hiermee informeren we je over de missie en visie van De Welle en geven we een toelichting op wat we van onze vrijwilligers verwachten en wat vrijwilligers van De Welle mogen verwachten.

2. Over De Welle

De Welle is een brede welzijnsorganisatie in de gemeente Hellendoorn en de gemeente Wierden, die een maatschappelijke meerwaarde wil leveren aan inwoners van beide gemeenten. De Welle bevordert zelfredzaamheid en zelfontplooiing van mensen. Zo zorgen we ervoor dat iedereen kan meedoen.

De Welle voert activiteiten uit op het gebied van jeugd en jongerenwerk, ouderenwerk, vluchtelingenwerk, vrijwilligerswerk, peuterwerk en wijk- en buurtwerk. Bij De Welle werken ruim 40 medewerkers op twee centrale locaties in Nijverdalen en Wierden. Er zijn ruim 800 vrijwilligers betrokken bij de circa 4000 activiteiten per jaar.

Onze missie

De Welle is een maatschappelijke onderneming die een bijdrage levert aan het welzijn van jong en oud, waardoor meer mensen (langer) kunnen meedoen aan de samenleving. De Welle wil hulpvragen van individuen en groepen adequaat beantwoorden, waarbij verantwoordelijkheid voor de eigen leefsituatie en vergroting van de zelfredzaamheid centraal staan.

Visie

De Welle wil er voor alle inwoners zijn, die zelfstandig wonen en een steuntje in de rug kunnen gebruiken. We doen dit vanuit lokale betrokkenheid door maximale inzet van vrijwilligers, goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers, eigen kracht van inwoners, verbindingen, innovatie en samenwerking met externe partijen.

De Welle wil een stichting zijn die een goede constructieve samenwerking heeft met de gemeenten Hellendoorn en Wierden, waarbij we het eerste aanspreekpunt zijn op het gebied van welzijn. Samen met de opdrachtgevers bepalen we de doelstellingen en de activiteiten die daaraan gekoppeld zijn en waarvoor subsidie ontvangen wordt.

De Welle is een stabiele en professionele organisatie in een continu veranderende tijd. Continuïteit in kwaliteit en flexibiliteit in de bedrijfsvoering zijn hiervoor noodzakelijk. Personeel is flexibel inzetbaar, financiële risico's worden gespreid door zowel gesubsidieerde activiteiten als commerciële activiteiten aan te bieden, processen worden verbeterd. De cultuur is: 'continu verbeteren'.

3. Intakegesprek

Bij je aanmelding als vrijwilliger heb je een intakegesprek gehad met de coördinator vrijwilligerswerk. Samen hebben jullie het 'intakeformulier vrijwilliger' doorgenomen en ingevuld. Naast praktische informatie vinden we het belangrijk om jou persoonlijk te leren kennen en te weten wat jou motiveert om vrijwilligerswerk te willen doen. Ook heeft de coördinator met je besproken wat er van jou als vrijwilliger wordt verwacht wat betreft beschikbaarheid, inzet en vaardigheden. Maar ook wat jij als vrijwilliger mag verwachten van ons als organisatie, bijvoorbeeld wat betreft begeleiding, onkostenvergoeding en verzekering.

4. Vrijwilligersovereenkomst

Voordat je start met je werkzaamheden als vrijwilliger leggen we afspraken, rechten en plichten vast in een overeenkomst. Deze wordt door beide partijen ondertekend. Deze overeenkomst heeft niet het juridisch gewicht van een arbeidsovereenkomst. Wel spreken we hiermee van beide kanten de intentie uit dat we ons houden aan de overeengekomen afspraken. Dit schept zowel voor De Welle als voor jou als vrijwilliger duidelijkheid.

Proefperiode

In de vrijwilligersovereenkomst is een proeftijd van drie maanden overeengekomen. Na de proefperiode vindt er een evaluatie plaats. Op basis van de evaluatie kunnen nieuwe afspraken gemaakt worden of kan worden besloten om de samenwerking te beëindigen.

5. Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Voor elke vrijwilliger vraagt De Welle een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan. Je ontvangt hierover een mail van Justis. Nadat je deze aanvraag elektronisch hebt bevestigd via DigiD, ontvang je de VOG per post op je huisadres. Aan het aanvragen van de VOG zijn geen kosten verbonden. We vragen je om met deze VOG naar de coördinator vrijwilligerswerk te gaan, zodat zij er een kopie van kan maken ten behoeve van het registratiesysteem. Het origineel hou je zelf.

6. Privacybeleid

Hoe wij omgaan met de gegevens die je als vrijwilliger aan De Welle verstrekt, staat beschreven in ons Privacybeleid. Je vindt deze op onze website. Wil je liever een papieren versie? Deze kun je opvragen bij de balie van De Welle of bij de coördinator vrijwilligerswerk.

7. Verwerking persoonsgegevens

Ook van onze vrijwilligers verwachten wij dat zij zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie. Als je als vrijwilliger in het kader van jouw werkzaamheden toegang krijgt tot persoonsgegevens, bijvoorbeeld van andere vrijwilligers of van personen die deelnemen aan activiteiten of gebruik maken van diensten van De Welle, dan mag je de verkregen persoonsgegevens alleen gebruiken voor uitvoering van je werkzaamheden als vrijwilliger bij De Welle en niet voor enig ander doel. Werk je als vrijwilliger structureel met persoonsgegevens, dan ontvang je aanvullende informatie 'Verwerking persoonsgegevens', als aanvulling op je vrijwilligersovereenkomst.

8. Toegang ICT-systemen

Heb je als vrijwilliger uit hoofde van het vrijwilligerswerk toegang tot ICT-systemen van De Welle, dan dien je je te houden aan de protocollen en werkafspraken die gelden bij De Welle. Deze staan in de digitale bibliotheek van De Welle.

9. Verzekeringen

Om vrijwilligerswerk te ondersteunen hebben de gemeenten Hellendoorn en Wierden een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten. Hierdoor zijn alle vrijwilligers die in deze gemeenten vrijwilligerswerk verrichten automatisch verzekerd. Aanmelden voor deze verzekering is niet nodig. Verzekeringsgebied is Nederland. Incidentele grensoverschrijdende activiteiten voor vrijwilligers vallen binnen het verzekeringsgebied (excl. Rampenbestrijding).

De Welle heeft daarnaast een collectieve Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor haar vrijwilligers.

Van vrijwilligers die gebruik maken van een eigen auto voor het vervoer van cliënten, wordt verwacht dat zij zelf een ongevallen-inzittendenverzekering hebben afgesloten.

Bij elk schadegeval dient een vrijwilliger eerst de eigen verzekering aan te spreken alvorens een beroep te doen op de verzekeringen die via De Welle en/of de gemeenten Hellendoorn en Wierden zijn afgesproken. Wordt de schade niet door uw eigen verzekering gedekt, dan kunt u afhankelijk van de schade een beroep doen op een van de collectieve verzekeringen. In dat geval moet u kunnen aantonen dat de geleden schade is ontstaan tijdens het uitoefenen van uw vrijwilligerswerk. In alle gevallen wordt getoetst of aan deze voorwaarde is voldaan, voordat de schadeclaim naar de verzekeraar wordt doorgestuurd.

Meer info over de brochure, polisvoorwaarden en schadeformulier van de gemeente Helendoorn: https://www.hellendoorn.nl/wonen-leven/product/zorg-welzijn-ondersteuning_vrijwilligersverzekering

Meer info over de brochure, polisvoorwaarden en schadeformulier van de gemeente Wierden: <https://www.socialekaartwierden.nl/is/een-vraag-over-2/vrijwilligerswerk/zelf-aan-de-slag/verzekering-en-vergoeding>

10. Bedrijfskleding

Afhankelijk van de werkzaamheden die je als vrijwilliger verricht, wordt er bedrijfskleding verstrekt die je kunt dragen tijdens je vrijwilligerswerk bij De Welle. Deze bedrijfskleding dient bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk weer schoon ingeleverd te worden bij De Welle.

11. Arbeidsomstandigheden

De Welle is verplicht ervoor te zorgen dat professionals en vrijwilligers gezond en veilig hun werk kunnen doen. Desgewenst kan de preventiemedewerker hierbij ingeschakeld worden. Deze plicht betreft alle aspecten van het vrijwilligerswerk, ook als dit bij externe organisaties plaatsvindt.

12. Onkostenvergoeding

Onkosten kunnen enkel in overleg met De Welle gedeclareerd worden. De vrijwilliger ontvangt hiervoor het formulier 'Declaratie onkostenvergoeding vrijwilliger'. De vrijwilliger krijgt de daadwerkelijk gemaakte kosten vergoed, aantoonbaar door middel van het inleveren van bewijsstukken (bonnetjes) en op basis van een ingediende declaratie middels genoemd formulier.

13. Kilometervergoeding

Vrijwilligers die noodzakelijkerwijs hun auto moeten gebruiken kunnen enkel na goedkeuring van De Welle een kilometervergoeding per gereden kilometer declareren. Hiervoor ontvangt de vrijwilliger het formulier 'Kilometervergoeding vrijwilligers'.
Woon-werkverkeer en vervoer naar vergaderingen worden niet vergoed.

14. Evaluatiegesprek

Na de inwerkperiode voeren veel vrijwilligers hun werkzaamheden zelfstandig uit en vinden hun plek binnen de afdeling of activiteit van De Welle. Een evaluatiegesprek (minimaal 1 x per twee jaar) biedt ons als De Welle de mogelijkheid om van tijd tot tijd bij jou als vrijwilliger te peilen hoe het gaat. Heb je zelf eerder behoefte aan zo'n gesprek? Kaart dit dan aan bij de coördinator vrijwilligerswerk.

15. Deskundigheidsbevordering

In het kader van deskundigheidsbevordering is voor elke vrijwilliger de vraag relevant of het volgen van een training/cursus noodzakelijk is om de taak goed te kunnen uitvoeren. Bij de start gaat het om de deskundigheid die nodig is om het werk te leren kennen. In de periode daarna gaat het om kennis of vaardigheden die nodig zijn om het werk op de juiste wijze te kunnen blijven uitoefenen. Overigens is deskundigheidsbevordering voor De Welle meer dan alleen het aanbieden van een training/cursus aan vrijwilligers. Het gaat ook over het implementeren van de opgedane kennis op de afdeling, bijvoorbeeld onder supervisie van een beroepskracht of in afstemming met een leidinggevende. Een vrijwilliger kan individueel een training volgen, maar het is ook mogelijk om met een heel team een bepaalde training te volgen. Bijvoorbeeld over onderwerpen als samenwerken of klantvriendelijkheid. Deze incompany-trainingen vergroten niet alleen de kennis, maar geven ook de onderlinge teambuilding een impuls. Heb je zelf een verzoek tot scholing of het volgen van een training? Geef dit dan aan bij de coördinator vrijwilligerswerk.

16. Inspraak en medezeggenschap

Inspraak en medezeggenschap vergroten de betrokkenheid van vrijwilligers bij De Welle. Het levert de organisatie ook belangrijke informatie op over ideeën, wensen en gevoelens van vrijwilligers.

- **Cliëntenraad De Welle**

De Wet Medezeggenschap Cliënten Welzijns- en Zorgorganisaties (Wmcz) regelt de formele medezeggenschap van cliënten en vrijwilligers in het beleid van de instelling

waarbij zij betrokken zijn. Die medezeggenschap wordt uitgeoefend door de Cliëntenraad van Stichting De Welle. Voor meer informatie verwijzen we je graag naar de folder Cliëntenraad.

- **Vrijwilligersoverleg**

Een andere gelegenheid waar vrijwilligers inspraak kunnen hebben, is tijdens een overleg. Daar worden afspraken gemaakt over belangrijke onderwerpen die direct verband houden met het vrijwilligerswerk, zoals de voortgang, werkomstandigheden of wijzigingen in de werkzaamheden. Ook wordt er van gedachten gewisseld over de gang van zaken en vindt afstemming plaats omtrent werkzaamheden. Naast het bijwonen van deze overlegbijeenkomsten, verwachten we een actieve inbreng van elke vrijwilliger en dat de verslagen worden gelezen. Ben je verhinderd, dan meld je je af bij de coördinator vrijwilligerswerk.

17. Conflicthantering en klachtenreglement

Overall waar mensen samenwerken kunnen conflicten ontstaan, bijvoorbeeld tussen vrijwilligers onderling, met de professional of met gebruikers van De Welle. De meeste conflicten kunnen op een informele wijze worden opgelost. Lukt dit niet, dan kan de vrijwilliger een klacht indienen. De te volgen procedure staat beschreven in het Klachtenreglement van De Welle. Je vindt deze op onze website. Wil je liever een papieren versie? Deze kun je opvragen bij de balie van De Welle, bij de coördinator vrijwilligerswerk of bij de Cliëntenraad.

18. Vertrouwenspersoon voor cliënten en vrijwilligers

Binnen De Welle is een vertrouwenspersoon aangesteld bij wie cliënten en vrijwilligers terecht kunnen voor het melden van ongewenst gedrag. Het gaat hierbij om de aantasting van de persoonlijke integriteit. De rol, taken en bevoegdheden van deze vertrouwenspersoon en de te volgen procedure staan beschreven in het protocol Vertrouwenspersoon voor cliënten en vrijwilligers. Deze is op te vragen bij de Cliëntenraad van De Welle (zie folder Cliëntenraad).

19. Beëindiging vrijwilligerswerk

Elke vrijwilliger zal op enig moment stoppen met vrijwilligerswerk. Maar hoe lang of hoe kort de vrijwilligersloopbaan ook was of wat de aanleiding voor het vertrek ook is, zowel de vrijwilliger als De Welle hebben belang bij een goed afscheid. Als organisatie vinden we het belangrijk om te weten waarom iemand stopt als vrijwilliger en welke positieve ervaringen er zijn opgedaan. Maar ook als je als vrijwilliger negatieve feedback hebt op onze organisatie, dan horen we dat graag. Dit biedt voor ons aanknopingspunten voor verbetering. Bovendien vinden we het belangrijk dat je als vrijwilliger met een goed gevoel vertrekt.

Leeftijdsgrens

Voor het doen van vrijwilligerswerk geldt geen leeftijdsgrens. Uitzondering hierop zijn de chauffeursfuncties waarbij de vrijwilliger personen vervoert in een gemotoriseerd voertuig. Hiervoor hanteren we een leeftijdsgrens van 80 jaar. Bij het bereiken van het 80^e levensjaar wordt de vrijwilligersovereenkomst behorende bij chauffeursfunctie met personenvervoer automatisch beëindigd. Dit gebeurt altijd middels een persoonlijk gesprek met de professional. Er wordt tevens besproken of eventuele vervangende vrijwilligerstaken tot de mogelijkheden behoren.