

welzijn rivierstroom



Vrijwilligersbeleid

Lienden, 1 maart 2019

Inhoud

1. Stichting Welzijn Rivierstroom

1.1. Visie

2. Het werken met vrijwilligers

3. Werving, selectie, introductie en beëindiging

3.1 *Werving*

3.2 *Selectie*

3.3 *Introductie*

3.4 *Beëindiging van het vrijwilligerswerk*

4. Wat bieden wij

4.1 *Soorten vrijwilligerswerk*

4.2 *Projecttaken*

4.3 *Begeleiding*

4.4 *Deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling*

4.5 *Onkostenvergoedingen*

4.6 *Uitzonderingen vrijwilligere inzet*

4.7 *Faciliteiten*

4.8 *Attenties*

4.9 *Verzekeringen*

4.10 *Adviesrecht*

4.11 *Klachtenregeling*

4.12 *Vertrouwenspersoon*

5. Wat verwachten wij

5.1 *Loyaliteit aan de stichting en haar visie*

5.2 *Bereidheid tot samenwerken*

5.3 *Nakomen van afspraken*

5.4 *Accepteren van begeleiding*

5.5 *bespreken van zorgen*

5.6 *Gedragscode*

5.7 *Omgaan met privacy*

5.8 *Anti-discriminatiebeleid*

6. Samenvatting

7. Bijlagen

7.1 Model taakomschrijving

7.2 Model vrijwilligersovereenkomst

7.3 Voortgangsgesprek

7.4 Meldcode

7.5 Gedragscode

7.6 Privacy

7.7 Anti-discriminatieprotocol

7.8 Algemene informatie

1. Stichting Welzijn Rivierstroom

Welzijn Rivierstroom is een kleine, ondernemende organisatie, die zich in de gemeenten Buren, Neder-Betuwe en Rhenen inzet voor een leefbare samenleving voor alle inwoners. Zij bevordert de samenredzaamheid en brengt mensen bij elkaar waar dat nog niet spontaan gebeurt. Hierbij maakt zij zo goed mogelijk gebruik van de kwaliteiten van de inwoners zelf, maar ook van partners in zorg, wonen, werk en welzijn, vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en de gemeente. Wij vinden het belangrijk dat iedereen volop kan meedoen in de samenleving.

Welzijn Rivierstroom biedt in beide gemeenten verschillende diensten, waaronder:

- Mantelzorgondersteuning
- Vrijwilligersondersteuning
- Burenhulp
- Clientondersteuning voor kwetsbare groepen
- Informatie en advies
- Opbouwwerk

1.1 Visie

Welzijn Rivierstroom gelooft in een samenleving, waarin iedereen kan meedoen. Waarin actieve burgers elkaar weten te vinden en elkaar ook hulp en zorg durven vragen én willen bieden. Zo'n samenleving bestaat niet vanzelfsprekend. Soms ontbreekt het burgers aan informatie of aan vaardigheden om soepel sociaal mee te kunnen doen. Soms ontbreken maatschappelijke verbanden, die houvast kunnen geven. Welzijn Rivierstroom wil - waar nodig - burgers en de lokale samenleving concrete handvatten bieden om (zo veel mogelijk) zelfredzaam en samenredzaam te kunnen worden en blijven.

De overheid treedt steeds meer terug in het leveren van maatschappelijke diensten en spreekt burgers steeds meer aan op hun eigen kracht om daar individueel of samen in te voorzien, waar nodig met ondersteuning. Het is daarom niet alleen een sociale waarde, maar ook een maatschappelijke noodzaak dat burgers niet alleen zelf zo veel mogelijk zelfredzaam zijn, maar dat zij ook anderen willen helpen om zichzelf te redden, samenredzaam te zijn.

2. Het werken met vrijwilligers

Sinds jaar en dag wordt er in het welzijnswerk gewerkt met vrijwilligers. Vrijwilligers zijn essentieel voor het voortbestaan van de organisatie. Een vast onderdeel van de taken van de professional vormt dan ook het werven, begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers.

Welzijnswerk en vrijwilligers dragen eraan bij dat iedereen zoveel mogelijk mee kan doen in de maatschappij. Dat geldt overigens ook voor vrijwilligers in het kader van maatschappelijke activering. Vrijwilligerswerk biedt hen structuur en sociale contacten en zorgt ervoor dat mensen actief blijven. Als welzijnsorganisatie biedt Welzijn Rivierstroom gelegenheid tot het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Welzijn Rivierstroom biedt daarbij professionele ondersteuning aan de betrokken vrijwilligers.

Welzijn Rivierstroom heeft belang bij het werken met vrijwilligers. Zonder hun inzet zou zij nooit in staat zijn al haar diensten en activiteiten te leveren. Dat betekent overigens niet dat er geen professionals nodig zouden zijn. Zowel op voorwaardenscheppend gebied als op het gebied van intermenselijke ondersteuning blijven er altijd taken die moeten worden uitgevoerd door voor dit werk geschoolde professionals. Professionals bieden ook de garantie op continuïteit voor de organisatie. Vrijwilligers zijn actief in alle geledingen van de organisatie: van bestuur tot coördinatie tot uitvoering.

3. Werving, selectie, introductie en beëindiging

Bij de werving en selectie van vrijwilligers is het van belang niet alleen in te gaan op het werk en de kwaliteitseisen die Welzijn Rivierstroom stelt, maar ook op de motieven en belangen van de aspirant vrijwilliger. De voordelen van het werken bij Welzijn Rivierstroom moeten de vrijwilliger aanspreken: concreet werk, zinvolle tijdsbesteding, een prettige werksfeer, ontplooiingskansen, status en het opdoen van mogelijk relevante werkervaring.

3.1 Werving

Er wordt regelmatig aandacht besteed aan de werving van nieuwe vrijwilligers. Dit kan op verschillende manieren:

- door een oproep te doen binnen de eigen kring van vrijwilligers
- door zelf geschikte kandidaten te benaderen
- door een oproep in de media
- door gericht bepaalde doelgroepen te benaderen.

De werving van vrijwilligers is de verantwoordelijkheid van de professional. Welzijn Rivierstroom staat open voor diversiteit in de groep vrijwilligers en zal dit d.m.v. gerichte werving stimuleren.

3.2 Selectie

Aangezien Welzijn Rivierstroom eisen stelt aan haar vrijwilligers zal zij vrijwilligers selecteren op de mate waarin zij aan de eisen kunnen voldoen. De directeur is eindverantwoordelijk voor de selectie, maar delegeert dit in de praktijk aan de professional. Welzijn Rivierstroom toetst de vrijwilliger op kenmerken die relevant zijn voor de taak waar de aspirant vrijwilliger belangstelling voor heeft. Uitgangspunt daarbij vormen de taakomschrijvingen van vaste taken en projecttaken (zie bijlage 7.1). De vrijwilliger kan tijdens de selectie beoordelen of de werkzaamheden en de doelstelling en visie van Welzijn Rivierstroom beantwoorden aan zijn wensen, motieven en vaardigheden.

Professionals en vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom werken vaak voor kwetsbare inwoners. Daarom vinden wij het belangrijk dat ook vrijwilligers zich bewust zijn van die kwetsbaarheid en er alles aan doen om eventueel misbruik te voorkomen. Welzijn Rivierstroom zal vrijwilligers daarom zorgvuldig selecteren en informeren over onze gedragscode, het melden van zorgen en ons anti-discriminatiebeleid.

Welzijn Rivierstroom hanteert voor de selectie van vrijwilligers ook een leidraad 'veilig vrijwilligerswerk' waarmee medewerkers alle belangrijke onderwerpen met vrijwilligers bespreken. Door gebruik te maken van deze leidraad helpen we voorkomen dat er ongewenste situaties ontstaan en kwetsbare inwoners zo goed mogelijk beschermd worden. Deze leidraad is op te vragen bij Welzijn Rivierstroom.

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een verklaring waaruit blijkt dat uw gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alle vrijwilligers die in dienst komen bij Welzijn Rivierstroom dienen een Verklaring Omtrent het Gedrag af te geven. De vrijwilligersovereenkomst is officieel geldig als u een VOG kunt overleggen. Voor vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom is de VOG aanvraag gratis.

Iedere vrijwilliger tekent een vrijwilligersovereenkomst (zie bijlage 7.2). Met iedere vrijwilliger wordt een proefperiode (van 6 weken) overeengekomen. In deze periode kan de vrijwilliger zich een beeld vormen over zijn taken en kan de stichting zich een beeld vormen over het functioneren van deze vrijwilliger. Na deze periode wordt het vervolg in onderling overleg geregeld. Voor sommige taken is scholing verplicht.

3.3 Introductie

Iedere nieuwe vrijwilliger ontvangt standaard een welkomstpakket met daarin de volgende informatie:

- Wie is wie?
- Samenvatting vrijwilligersbeleid
- Privacy protocol
- Vrijwilligersovereenkomst
- Taakomschrijving
- Verzekeringen
- Vergoedingsregeling
- Declaratieformulier

Welzijn Rivierstroom vindt een hartelijk welkom en een goede introductie een voorwaarde om te komen tot een goede samenwerking. De professional is verantwoordelijk voor de introductie en zal daarover afspraken maken met de nieuwe vrijwilliger. Als dat mogelijk is worden collega-vrijwilligers betrokken bij de introductie. Van belang is dat de vrijwilliger met zijn vragen terecht kan bij de professional en/of bij een collega-vrijwilliger.

3.4 Beëindiging van het vrijwilligerswerk

Er kan een moment komen waarop de vrijwilliger niet meer in staat is om zijn afgesproken taak te vervullen of dat de taak waarvoor hij is aangenomen afgerond is. Welzijn Rivierstroom gaat hier zorgvuldig mee om en zal met de vrijwilliger de mogelijkheid voor vervangende taken bespreken. Ook kan het voorkomen dat Welzijn Rivierstroom van mening is dat de vrijwilliger niet goed functioneert. Doorgaans is daar tijdens de begeleiding al aandacht aan besteed. Soms zal Welzijn Rivierstroom de vrijwilliger moeten aangeven dat hij moet stoppen.

In alle gevallen zal Welzijn Rivierstroom zorgvuldig met het afscheid omgaan. Vrijwilligers die willen opzeggen doen dit bij de professional die verantwoordelijk is voor het project of de dienst waarvoor de vrijwilliger zich heeft ingezet. Wij willen graag de reden van vertrek weten, wij vragen dan naar een tip en een top. En afscheid kan ook de aanleiding zijn om een afscheidsgesprek te organiseren

waarin wij de vrijwilliger om feedback kunnen vragen. Een vrijwilliger kan natuurlijk ook zelf aangeven een afscheidsgesprek op prijs te stellen. In het geval van conflicten zal altijd een afscheidsgesprek worden gehouden.

We nemen afscheid van de vrijwilliger op een gepaste manier. Iedere vrijwilliger die afscheid neemt krijgt standaard een oorkonde en een klein boeket bloemen.

4. Wat bieden wij?

Uitgangspunt is dat wij uitgaan van de wensen, mogelijkheden en kwaliteiten van de vrijwilliger. Wij willen de vrijwilliger zoveel mogelijk zelfstandig zijn taken laten uitvoeren waarbij Welzijn Rivierstroom als eindverantwoordelijke wel de kwaliteitseisen stelt. Vrijwilligers kunnen echter zelf ook grenzen aangeven t.a.v. wat zij wel en niet willen doen en dit samen bespreken met Welzijn Rivierstroom.

4.1 Soorten vrijwilligerswerk

Welzijn Rivierstroom kent drie soorten vrijwilligers: uitvoerende, coördinerende en bestuurlijke vrijwilligers. Elk soort vrijwilliger heeft zijn eigen rol bij het plannen, organiseren en uitvoeren van het vrijwilligerswerk.

Uitvoerende vrijwilligers

Verreweg de meeste vrijwilligers binnen Welzijn Rivierstroom houden zich bezig met de feitelijke uitvoering van hun taakgebied. Deze uitvoerende vrijwilligers vormen de basis van het werk van Welzijn Rivierstroom.

Coördinerende vrijwilligers

Sommige vrijwilligers zijn actief als coördinator voor andere vrijwilligers. Dit geldt voornamelijk voor vrijwilligers die hulpvragen matchen. Hij of zij is verantwoordelijk voor de intakes en zorgt voor de juiste match tussen vrijwilliger en hulpvrager. Afhankelijk van persoonlijke wensen, kennis en ervaring wijst de coördinator een geschikte vrijwilliger aan de hulpvrager toe. Daarnaast is de coördinator het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilligers.

Bestuurlijke vrijwilligers

Het bestuur van Welzijn Rivierstroom bestaat ook uit vrijwilligers. Zij besturen op hoofdlijnen en zijn eindverantwoordelijk voor een goede organisatie.

4.2 Projecttaken

Projecttaken zijn taken die een duidelijk afgebakend begin en eind kennen. Doorgaans zijn dit taken waarbij behoefte is aan vrijwilligers met bepaalde kennis. Het kan bijvoorbeeld gaan om onderzoeksprojecten, kwaliteitsprojecten en diverse inhoudelijke projecten.

4.3 Begeleiding

Vrijwilligers hebben vooral te maken met de professional die eindverantwoordelijk is voor de dienst of activiteit waaraan zij meewerken. De professional is primair verantwoordelijk voor de ondersteuning en de begeleiding van de vrijwilliger. Deze begeleiding richt zich op de uit te voeren taak, maar ook op de persoon van de vrijwilliger. Met andere woorden: gaat het werk goed én heeft de vrijwilliger het naar zijn zin?

Iedere vrijwilliger krijgt een individueel voortgangsgesprek als daartoe aanleiding is. Een selectie van onderwerpen voor dit gesprek vindt u in de bijlage (7.3 voortgangsgesprek). Vrijwilligers kunnen door ons worden uitgenodigd voor een voortgangsgesprek of daar zelf om vragen.

4.4 Deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling

Iedere vrijwilliger kan individueel een verzoek om scholing bij ons indienen. Afhankelijk van het beschikbare budget en de relevantie voor het werk dat deze vrijwilliger bij ons doet, neemt de begeleidende professional een besluit.

Het is ook mogelijk dat aan een groep vrijwilligers door Welzijn Rivierstroom een scholing wordt aangeboden over specifieke onderwerpen.

Persoonlijke ontwikkeling van vrijwilligers is erg belangrijk. Wij staan open voor wensen en behoeftes van de vrijwilligers en spelen daar graag op in d.m.v. het aanpassen van de persoonlijke begeleiding of door het verlenen van bepaalde (extra) faciliteiten. Vooral vrijwilligers die hun vrijwilligerswerk zien als opstap naar reguliere arbeid kunnen rekenen op ruimte en aandacht voor hun persoonlijke ontwikkeling. Soms stellen we scholing ook verplicht voor bepaalde vrijwilligerstaken. Dat wordt van tevoren dan met vrijwilligers besproken

Vrijwilligers doen vrijwilligerswerk uit het hart. Maar tegelijkertijd leren vrijwilligers ook een hoop van wat ze doen. Of vrijwilligers laten zien wat ze al in huis hebben. Hun verworven competenties kunnen zij inzetten bij sollicitaties, bij vrijstellingen op school en zijn goed voor de persoonlijke ontwikkeling. Bij Welzijn Rivierstroom is het mogelijk dit vast te laten leggen via een certificaat voor Erkenning Verworven Competenties (EVC), dit is een officieel document. Het certificaat maakt de vrijwilliger bewust van zijn kwaliteiten en vergroot zijn kansen op de arbeidsmarkt..

4.5 Onkostenvergoedingen

Iedere vrijwilliger wordt de mogelijkheid geboden om gemaakte onkosten vergoed te krijgen. Deze vergoedingsregeling staat beschreven in het memo "Vergoedingsregeling" wat iedere vrijwilliger bij aanvang ontvangt. Alleen daadwerkelijk gemaakte kosten die noodzakelijk zijn om de afgesproken taken uit te voeren, worden vergoed. De vrijwilliger kan declaratieformulieren aanvragen bij de professional.

Voor autoverkeer wordt een bedrag per kilometer vergoed. Om deze onkosten voor Welzijn Rivierstroom te beperken wordt zoveel mogelijk gewerkt met vrijwilligers uit de gemeenten Buren, Neder-Betuwe en Rhenen.

De vrijwilliger kan declaratieformulieren aanvragen bij de professional. De vrijwilliger ontvangt bij aanvang informatie over de vergoedingsregeling. Materiaalkosten worden op declaratiebasis vergoed. Voor postzegels, kopieën, papier en ander materiaal kan de vrijwilliger ook een beroep doen op de administratie.

De vergoeding voor de reisafstand is maximaal 20 kilometer. Meer gemaakte kilometers zijn na overleg voor eigen rekening of voor rekening van de klant.

4.6 Uitzonderingen vrijwillige inzet

Er zijn uitzonderingen als het gaat om de inzet van vrijwilligers.

1. Wanneer het lastig is om een vrijwilliger te vinden voor een klant, vanwege een specifieke hulpvraag, kan er iemand vanuit een andere gemeente worden ingezet.
2. De vrijwilliger kan iemand zijn die niet uit de gemeente komt waarin Welzijn Rivierstroom werkzaam is.
3. De specifieke hulpvraag wordt beoordeeld door de professional.
4. Wanneer iemand zich aanmeldt vanuit een andere gemeente, dan zal er eerst gewezen worden op mogelijkheden binnen zijn of haar eigen gemeente.

4.7 Faciliteiten

In overleg met de professional kan de vrijwilliger gebruik maken van de faciliteiten van Welzijn Rivierstroom.

Het beschikbaar stellen van deze faciliteiten zien wij als een vorm van dienstverlening aan de vrijwilliger: de vrijwilliger doet wat voor ons en wij doen wat voor de vrijwilliger.

4.8 Attenties

Welzijn Rivierstroom waardeert de inzet van de vrijwilligers. Welzijn Rivierstroom zal dit laten blijken in de wijze van samenwerken met de vrijwilliger. Dit wordt op persoonlijke wijze ingevuld door de medewerkers van Welzijn Rivierstroom.

Er zijn regelmatig terugkerende momenten waarop de waardering van Welzijn Rivierstroom voor de vrijwilligers een duidelijke plaats heeft. Tot deze momenten worden onder andere gerekend:

- verjaardag
- langdurige ziekte of ziekenhuisopname
- 1 keer per jaar een vrijwilligersbijeenkomst.
- kerstattentie.

4.9 Verzekeringen

Alle vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom zijn verzekerd via de VNG verzekeringspolis van de gemeenten Buren, Neder-Betuwe en Rhenen. Iedere vrijwilliger ontvangt bij aanvang informatie over de VNG polis van de gemeenten.

Daarnaast heeft Welzijn Rivierstroom als organisatie een aantal eigen verzekeringen voor vrijwilligers afgesloten.

Een vrijwilliger is niet verzekerd tegen diefstal van eigendommen tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Het waken over persoonlijke eigendommen is de eigen verantwoordelijkheid van de vrijwilliger. Welzijn Rivierstroom beschikt niet over eigen middelen om onverwachte kosten bij schade aan de vrijwilliger te vergoeden. De vrijwilliger dient hiervan kennis te nemen. Ook gaat Welzijn Rivierstroom ervan uit dat indien een vrijwilliger in het kader van zijn vrijwilligerswerk derden vervoert in zijn auto, hij daarvoor een mede-inzittendenverzekering heeft afgesloten.

4.10 Informatie en adviesrecht

Welzijn Rivierstroom stelt inspraak van haar vrijwilligers op het beleid en de uitvoering ervan zeer op prijs. Iedere vrijwilliger heeft dan ook individueel of samen met andere vrijwilligers een adviesrecht. Zij kunnen gevraagd en ongevraagd adviseren over zaken binnen Welzijn Rivierstroom die vrijwilligers en de activiteiten aangaan.

De vrijwilligers adviseren aan de professional of indien zij dat wensen of noodzakelijk achten rechtstreeks aan de directeur. De directeur is zoveel als mogelijk wekelijks bereikbaar voor de vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen altijd, indien zij dat wensen, formele stukken zoals statuten, begrotingen en beleidsnotities opvragen. Door vrijwilligers goed te informeren willen wij hen stimuleren tot betrokkenheid bij Welzijn Rivierstroom en het nemen van verantwoordelijkheid.

4.11 Klachtenregeling

Welzijn Rivierstroom maakt gebruik van een klachtenregeling. Vrijwilligers en cliënten die een klacht hebben kunnen dit met de direct betrokken medewerker bespreken. Hij of zij zal proberen samen met u tot een oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt dan kunt u de klacht ook schriftelijk indienen en sturen aan de directeur van Welzijn Rivierstroom. De klacht wordt binnen een maand na het indienen behandeld. Mocht een klacht toch niet naar tevredenheid worden afgehandeld, dan kunt u een beroep doen op de Onafhankelijke Klachtencommissie Gelderland/Utrecht

Telefoon: 026-2020625

Email: adviespunt@zorgbelang gelderland.nl

4.12 Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom kunnen gebruik maken van een vertrouwenspersoon. Zij kunnen hier terecht als er tijdens de uitvoering van hun vrijwilligerswerk sprake is van seksueel misbruik, discriminatie, fysieke en verbale agressie en psychisch geweld zoals pesten. Vrijwilligers kunnen hiermee te maken krijgen zowel in contact met cliënten als met medewerkers van Welzijn Rivierstroom. Ook vrijwilligers die eventueel beschuldigd worden van ongewenst gedrag of seksueel misbruik kunnen bij deze vertrouwenspersoon terecht. Op de website van Welzijn Rivierstroom kunt u vinden wie deze vertrouwenspersoon is en hoe u die kunt bereiken.

5. Wat verwachten wij?

"In de uitvoering van hun werk zijn de vrijwilligers het visitekaartje van Welzijn Rivierstroom".

Uitgangspunt hierbij is dat wij kunnen rekenen op de vrijwilliger. Door de inzet van de vrijwilliger kan Welzijn Rivierstroom werken aan het verwezenlijken van haar doelstelling. De betrouwbaarheid van de vrijwilliger is daarbij de belangrijkste voorwaarde.

5.1 Loyaliteit aan de stichting en haar visie

Welzijn Rivierstroom heeft in haar visie een aantal kernbegrippen gebruikt: betrouwbaar, klantvriendelijk, herkenbaar en vernieuwend. Deze begrippen houden een belofte in aan onze doelgroepen. Het bestuur en de beroepskrachten en vrijwilligers dienen overeenkomstig deze belofte te handelen. Wij vragen van de vrijwilligers dat zij deze visie onderschrijven en dat zij ook tegenover derden loyaal zijn aan de stichting. In de uitvoering van hun werk zijn de vrijwilligers het visitekaartje van Welzijn Rivierstroom.

5.2 Bereidheid tot samenwerken

Wij verwachten van de vrijwilliger dat hij bereid is om samen te werken met de professional en collega-vrijwilligers. Samenwerking zien wij als noodzakelijk om met elkaar iets te bereiken.

Indien de samenwerking tussen vrijwilligers onderling niet naar tevredenheid verloopt, verwachten wij dat de vrijwilliger dit met de betrokken personen bespreekt. Als de vrijwilligers er niet uitkomen kunnen zij de klacht voorleggen aan de professional. Indien de klacht de samenwerking tussen vrijwilliger en professional betreft kan de klacht worden voorgelegd aan de directeur. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt kan de vrijwilliger zich ook wenden tot Zorgbelang Gelderland en daar de klacht onafhankelijk indienen. Op deze wijze worden conflicten binnen Welzijn Rivierstroom behandeld.

5.3 Nakomen van afspraken

Wij verwachten van de vrijwilliger dat we op hem kunnen rekenen. Belangrijk onderdeel daarvan is dat de gemaakte afspraken worden nagekomen. De belangrijkste afspraken worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Indien een vrijwilliger niet in staat is om een afspraak na te komen, verwachten wij dat hij daar zo spoedig mogelijk dat beroepskracht van in kennis stelt.

5.4 Accepteren van begeleiding

Wij verwachten van de vrijwilliger dat hij de begeleiding van de professional accepteert. Dit betekent ook dat de vrijwilliger deelneemt aan de voortgangsbesprekingen als daartoe aanleiding is.

De vrijwilliger en de professional maken afspraken over de taakverdeling tussen vrijwilliger en professional m.b.t. de dienst, activiteit of het project waarbij de vrijwilliger wordt ingezet. De professional blijft eindverantwoordelijk en moet daarom in staat zijn om de vrijwilligers aan te sturen. Eén van de middelen om aan te sturen is een voortgangs-of evaluatie gesprek. Ook de vrijwilliger kan hiervoor een verzoek indienen

5.5 Bespreken van zorgen

Als vrijwilliger kun je in situaties terecht komen waarbij je je zorgen maakt. Zorgen over iemand die je helpt of kent vanuit je vrijwilligerswerk.

Soms is er namelijk sprake van verwaarlozing, mishandeling of geweld. In een aantal gevallen is dat heel duidelijk. Vaak zijn deze signalen niet zo groot en duidelijk, maar kunnen ze wel tot problemen leiden.

Denk aan

- situaties waarbij er veel ruzie is in een gezin waar jij als vrijwilliger van hoort;
- situaties waarin een partner, familielid of kennis iemand anders iets verbiedt of financiën achterhoudt;
- Iemand die de zorg voor een partner niet goed meer aankan (bijvoorbeeld dat iemand lang in een nat bed ligt) Die zorg is soms zo zwaar dat dit leidt tot verwaarlozing. Hulp is dan altijd wenselijk.

Er hoeft natuurlijk geen sprake te zijn van uitbuiting of verwaarlozing, maar als je dit samen bespreekt met jouw contactpersoon van Welzijn Rivierstroom leidt dit vaak tot meer helderheid. Omdat er in Nederland een meldrecht is kun en mag je dit ook bespreken. Dat is een onderdeel van de meldcode voor huiselijk geweld.

Contactpersonen van Welzijn Rivierstroom kunnen samen met jou deze zorgen bespreken en dit verder uitzoeken. Ook zullen zij de privacy van jou en ook zoveel mogelijk van de aangemelde situatie hierin waarborgen.

Meer informatie hierover op <https://www.vooreenveiligthuis.nl>.

5.6 Gedragscode

Welzijn Rivierstroom heeft een gedragscode voor vrijwilligers. Deze gedragscode zorgt ervoor dat vrijwilligers zorgvuldig en met respect met elkaar en met klanten omgaan. Dit helpt om seksueel misbruik, discriminatie, geweld en andere ongewenste omgangsvormen te voorkomen. Vrijwilligers ondertekenen deze gedragscode voor aanvang van de werkzaamheden.

5.7 Omgaan met privacy

Met de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming moet ook Welzijn Rivierstroom aan een aantal verplichtingen voldoen om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan. Vrijwilligers zullen dus ook zorgvuldig met persoonsgegevens om moeten gaan van klanten en deze op een goede manier bewaren en vooral ook tijdig weer verwijderen. Vrijwilligers moeten hiermee dus voldoen aan het privacystatement van Welzijn Rivierstroom dat op de website gepubliceerd is. Ook is een aparte uitwerking van het privacyprotocol voor vrijwilligers onderdeel van de vrijwilligersovereenkomst.

5.8 Anti-discriminatiebeleid

Welzijn Rivierstroom vindt het belangrijk dat we leven in een land waarin iedereen mee kan doen. Dat betekent dat wij discriminatie op grond van artikel 1 van de grondwet dan ook niet kunnen accepteren. Op onze website staat beschreven hoe wij omgaan met discriminatie. Dit geldt dus ook voor vrijwilligers die hulp bieden en klanten die ondersteuning vragen van Welzijn Rivierstroom

6. Samenvatting

De visie van Welzijn Rivierstroom is dat wij geloven in een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Waar actieve burgers elkaar weten te vinden en elkaar ook hulp en zorg durven vragen én willen bieden. Vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom spelen daar ook een belangrijke rol in.

Uitgangspunt is dat wij uitgaan van de wensen, mogelijkheden en kwaliteiten van de vrijwilliger. Wij willen de vrijwilliger zoveel mogelijk zelfstandig zijn of haar taken laten uitvoeren waarbij Welzijn Rivierstroom als eindverantwoordelijke wel de kwaliteitseisen stelt.

Welzijn Rivierstroom kent drie soorten vrijwilligers: uitvoerende, coördinerende en bestuurlijke vrijwilligers. Elk soort vrijwilliger heeft zijn eigen rol bij het plannen, organiseren en uitvoeren van het vrijwilligerswerk.

Iedere vrijwilliger tekent een vrijwilligersovereenkomst en start met een proefperiode van 6 weken. Onderdeel van deze overeenkomst zijn ook de klachtenregeling, anti-discriminatieprotocol, gedragscode, privacystatement en de meldcode huiselijk geweld. Tot de introductie behoort standaard een uitgebreid informatiepakket waarin de vrijwilliger alle noodzakelijke informatie vindt die nodig is om het vrijwilligerswerk goed en met plezier te kunnen uitvoeren.

Vrijwilligers kunnen, indien daar aanleiding toe is, door ons worden uitgenodigd voor een voortgangsgesprek of daar zelf om vragen. Vrijwilligers kunnen de professional en de directeur gevraagd en ongevraagd adviseren aangaande zaken die de vrijwilligers en de activiteiten aangaan.

Iedere vrijwilliger kan een verzoek om scholing bij ons indienen. Het is ook mogelijk dat aan een groep vrijwilligers door Welzijn Rivierstroom een scholing wordt aangeboden over specifieke onderwerpen.

Iedere vrijwilliger wordt de mogelijkheid geboden om gemaakte onkosten vergoed te krijgen. De vrijwilliger kan declaratieformulieren aanvragen bij de professional. De vrijwilliger ontvangt bij aanvang informatie over de vergoedingsregeling.

Welzijn Rivierstroom voert een actief attentiebeleid wat betekent dat vrijwilligers op een aantal vaste momenten een blijk van waardering van de stichting ontvangt.

Vrijwilligers zijn verzekerd via de VNG vrijwilligerspolis van de gemeenten Buren, Neder-Betuwe en Rhenen. Ook heeft Welzijn Rivierstroom enkele eigen overkoepelende verzekeringen.

Wij verwachten van de vrijwilliger dat hij:

- loyaal is aan Welzijn Rivierstroom
- bereid is om samen te werken
- gemaakte afspraken nakomt
- begeleiding accepteert

Zo zorgen we samen voor leefbare wijken waarin inwoners prettig kunnen wonen en leven.

7. Bijlagen

7.1 Taakomschrijving vrijwilliger

Bijlage voorbeeld taakomschrijving

7.2 Vrijwilligersovereenkomst

Bijlage voorbeeld vrijwilligersovereenkomst

7.3 Voortgangsgesprek

Bijlage voortgangsgesprek

7.4 Meldcode huiselijk geweld

Bijlage bespreken van zorgen

7.5 Gedragscode

Bijlage gedragscode

7.6 Privacy

Bijlage Privacyprotocol

7.6 Anti-discriminatieprotocol

Bijlage discriminatieprotocol

7.7 Praktische informatie

Welzijn Rivierstroom
Voorstraat 8
4033 AD LIENDEN

telefoon: 0344-602337
email: Info@welzijnrivierstroom.nl
website: www.welzijnrivierstroom.nl
facebook: <https://www.facebook.com/welzijnrivierstroom/>

7.1 Voorbeeld : Taakomschrijving vrijwilliger

Taakomschrijving vrijwilligerswerk bij Welzijn Buren.

Taak:

Plaats:

Begeleiding professional:

Begeleiding vrijwilliger coördinator/teamleider:

Taken professional: stuurt de teamleider en vrijwilligers aan.

Taken teamleider: de teamleider is het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger, hij/zij overlegt met de uitvoerende vrijwilliger.

Taken uitvoerende vrijwilliger

-
-
-

Taken die verricht worden door de teamleider zijn:

-
-
-

Taken die verricht worden door beroepskracht zijn:

-
-
-

Profiel:

-
-
-

Gevraagde tijdsinvestering:

-
-
-

Aanschaf materialen in overleg met Welzijn Buren.

-
-
-

Vrijwilligersovereenkomst

Welzijn Rivierstroom en vrijwilliger:

Voornaam: _____ Voorletters: _____

Achternaam: _____

Adres: _____

Postcode: _____ Plaats: _____

Telefoon: _____

Email: _____

Geboortedatum: _____

Spreken het volgende af:

1. De vrijwilliger onderschrijft de doelstelling en visie van Welzijn Rivierstroom en onderschrijft de werkdoelen waaraan de vrijwilliger met zijn/haar taak een bijdrage levert

2. De vrijwilliger krijgt de volgende taak:

Van deze taak is aan de vrijwilliger een taakomschrijving overhandigd, die in overleg met de vrijwilliger is opgesteld

3. De vrijwilliger start de werkzaamheden op:

4. Welzijn Rivierstroom en de vrijwilliger spreken een proefperiode van 6 weken af. Na de proefperiode geldt een wederzijdse opzegtermijn van vier weken.

5. Verhinderings door ziekte, vakantie of andere omstandigheden wordt door de vrijwilliger zo tijdig mogelijk meegedeeld

6. De vrijwilliger ontvangt voor zijn/haar werk geen vergoeding.

7. De vrijwilliger kan wel een beroep doen op de onkostenvergoeding, zoals in het vrijwilligersbeleid is vastgesteld
8. De vrijwilliger is verzekerd via de VNG vrijwilligerspolis van de gemeente Buren, Neder-Betuwe of Rhenen of wanneer van toepassing via de collectieve verzekering van Welzijn Rivierstroom
9. De vrijwilliger heeft recht op begeleiding van de beroepskracht en accepteert ook begeleiding van deze beroepskracht
10. De vrijwilliger weet dat hij gebruik kan maken van de klachtenregeling van de organisatie
11. De vrijwilliger is op de hoogte van het onderdeel 'bespreken van zorgen' en weet dat hij met zorgen bij de beroepskracht terecht kan
12. De vrijwilliger is op de hoogte van het privacyprotocol en geeft aan deze gelezen en begrepen te hebben. De vrijwilliger zal zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens van cliënten en vrijwilligers
13. Zonder actuele VOG van de vrijwilliger is deze overeenkomst niet geldig
14. Overige afspraken die gemaakt zijn:

De vrijwilliger verklaart zich hiermee ook te houden aan de privacyovereenkomst, het discriminatieprotocol en de gedragscode die bij het tekenen van deze overeenkomst zijn overhandigd.

Het vrijwilligersbeleid van Welzijn Rivierstroom maakt onderdeel uit van deze overeenkomst. Bij veranderingen in het beleid brengen wij u hiervan op de hoogte.

Ondertekening:

Plaats: _____

Datum: _____

Voor Welzijn Rivierstroom,

De vrijwilliger,

Naam:

Naam:

Bijlage 3

Voortgangsgesprek

Tijdens een voortgangsgesprek kunnen de volgende punten worden besproken:

1. uitvoering van de taak
2. uitdragen van de visie
3. omgang met collega-vrijwilligers en professionals
4. punten betreffende de begeleiding door de beroepskracht
5. zijn afspraken uit vorige voortgangsgesprek nagekomen (a.d.h.v. een afsprakenlijstje)
6. stimulerende en/of belemmerende factoren met betrekking tot het vrijwilligerswerk
7. ambities en kwaliteiten van de vrijwilliger
8. wensen ten aanzien van deskundigheidsbevordering
9. eventuele nieuwe afspraken

Bijlage 4

Bespreken van zorgen!

Als vrijwilliger kun je in situaties terecht komen waarbij je je zorgen maakt. Zorgen over iemand die je helpt of kent vanuit je vrijwilligerswerk.

Soms is er namelijk sprake van verwaarlozing, mishandeling of geweld. In een aantal gevallen is dat heel duidelijk. Vaak zijn deze signalen niet zo groot en duidelijk, maar kunnen ze wel tot problemen leiden.

Denk aan:

- situaties waarbij er veel ruzie is in een gezin, waar jij als vrijwilliger van hoort;
- situaties waarin een partner, familielid of kennis iemand anders iets verbiedt of financiën achterhoudt;
- Iemand die de zorg voor een partner niet goed meer aan kan (bijvoorbeeld dat iemand lang in een nat bed ligt) Die zorg is soms zo zwaar dat dit leidt tot verwaarlozing. Hulp is dan altijd wenselijk.

Er hoeft natuurlijk niet altijd sprake te zijn van uitbuiting of verwaarlozing. Maar bespreek situaties waar jij aan twijfelt altijd even met jouw contactpersoon van Welzijn Rivierstroom. Dit leidt vaak tot meer helderheid. Omdat er in Nederland een meldrecht is, kun en mag je dit ook bespreken. Dat is een onderdeel van de meldcode voor huiselijk geweld.

Contactpersonen van Welzijn Rivierstroom kunnen samen met jou deze zorgen bespreken en dit verder uitzoeken. Ook zullen zij de privacy van jou waarborgen.

Meer informatie hierover op <https://www.vooreenveiligthuis.nl>.

Contactpersonen Welzijn Rivierstroom

Magda Bakker voor Buren

Magdabakker@welzijnrivierstroom.nl

Telefoon 06 10 12 74 38

Esther Seijkens voor Neder-Betuwe

Esthersijkens@welzijnrivierstroom.nl

Telefoon 06 33 42 10 37

Jolanda Huizinga voor Rhenen

Jolandahuizinga@welzijnrivierstroom.nl

Telefoon 06 47 54 72 77

Bijlage 5

welzijn rivierstroom

Gedragcode vrijwilligers

In de Gedragcode staat hoe vrijwilligers zich dienen te gedragen en onderling met elkaar en klanten omgaan. De kernwaarden met betrekking tot gedrag en met elkaar omgaan zijn: integer, professioneel, respectvol en verantwoordelijk.

Wij vragen vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom zich aan de volgende gedragsregels te houden:

Professionaliteit

- a) De vrijwilliger is zich ervan bewust dat hij/zij een voorbeeldfunctie heeft
- b) De vrijwilliger gebruikt geen geweld
- c) De vrijwilliger stelt zich onafhankelijk op en houdt werk en privé gescheiden.
- d) De vrijwilligers gebruikt geen alcohol of drugs tijdens het vrijwilligerswerk
- e) De vrijwilliger rookt niet in contact met klanten
- f) De vrijwilligers ziet er representatief uit
- g) De vrijwilligers leent niets uit en handelt niet in goederen/diensten etc.

Respect

- a) De vrijwilliger stelt zich neutraal op en valt niemand af.
- b) De vrijwilliger laat iedereen in zijn waarde en discrimineert niet.
- c) De vrijwilliger maakt zich niet schuldig aan pesten, roddelen, intimideren of bedreigen.
- d) De vrijwilliger valt niemand lastig met seksueel getinte opmerkingen of gedragingen.

Integriteit

- a) De vrijwilliger gaat vertrouwelijk om met informatie van cliënten.
- b) De vrijwilliger gaat integer om met de (lichamelijke) grenzen van een cliënt.
- c) De vrijwilliger maakt geen misbruik van zijn positie voor persoonlijk (financieel) gewin.
- d) Amoureuze relaties, die in verband staan met de werkzaamheden, worden gemeld aan de contactpersoon bij Welzijn Rivierstroom.

Verantwoordelijkheid en calamiteiten

- a) De vrijwilliger spreekt de cliënt aan op ongewenst gedrag
- b) Indien de vrijwilliger in een bedreigende situatie terecht komt, neemt hij contact op met een medewerker van Welzijn Rivierstroom of belt bij direct gevaar 112

PRIVACY PROTOCOL

Omgaan met persoonsgegevens

Publicatiedatum: 12 mei 2012
Versie: 2.2
Auteurs: Jeannette Arends & Marry Pikker
Laatste Wijziging: 23 oktober 2018

Inleiding

In mei 2018 is een nieuwe wet van toepassing, die specifiek de bescherming van persoonsgegevens regelt: de Algemene verordening gegevensbescherming **(AVG)** De **Algemene Verordening Gegevensbescherming** eist dat een instelling de verschillende verwerkingen van persoonsgegevens inzichtelijk maakt. Het gehele proces van gegevensverwerking dient volgens deze wet aan zorgvuldigheidseisen te voldoen. Onder "verwerken" wordt verstaan: het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, en ook het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

Doel van het privacy protocol

Het doel van dit protocol is een praktische uitwerking te geven van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming

Toepassingsgebied

De beroepskrachten en vrijwillige medewerkers van Welzijn Rivierstroom.

Activiteiten / werkwijze

Opslag van de dossiers

Persoonsgegevens worden vastgelegd in een dossier, met als doel het verlenen van kwalitatief goede dienstverlening aan cliënten. Er worden niet meer gegevens verzameld dan strikt noodzakelijk voor het correct uitvoeren van de hulpvraag. Alle medewerkers/vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom moeten er op toezien, dat de persoonsgegevens geretourneerd of vernietigd worden en dat zij deze niet in eigen beheer houden. De gegevens worden opgeborgen in afsluitbare dossierkasten. Pc's zijn beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.

Recht op inzage

De cliënt of (aspirant) vrijwilliger heeft het recht kennis te nemen van de op zijn persoon betrekking hebbende gegevens. Een verzoek hiertoe kan door de (aspirant) vrijwilliger, de cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger, worden ingediend bij de directie van Welzijn Rivierstroom.

Hierbij gelden de volgende voorwaarden en regels

- De directie dient binnen vier weken na aanvraag hiervoor een afspraak te maken met de betrokkenen.
- De directie legt indien nodig uit wat in het dossier is vastgelegd, met welk doel en al wat nog meer om uitleg of toelichting vraagt.
- De directie zorgt ervoor dat eventuele gegevens over derden worden afgeschermd, tenzij aannemelijk kan worden gemaakt dat deze derde geen bezwaar heeft tegen inzage door betrokkene.

Recht op correctie

De cliënt of (aspirant) vrijwilliger heeft het recht te verzoeken om verbetering, aanvulling, verwijdering of vernietiging van de op hem betrekking hebbende gegevens als ze feitelijk onjuist zijn, niet volledig, niet ter zake dienen of in strijd met een wettelijk voorschrift. De cliënt of de vrijwilliger dient daartoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij de directie van Welzijn Rivierstroom.

De directie bericht de betrokkene binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een eventuele weigering van het verzoek wordt door Welzijn Rivierstroom gemotiveerd. De directie draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming binnen drie maanden wordt uitgevoerd.

Verstrekken van gegevens

Het intern verstrekken van gegevens is uitsluitend toegestaan in het belang van de dienstverlening en de administratieve afwikkeling daarvan. Denk hierbij aan het uitwisselen van gegevens binnen verschillende disciplines van Welzijn Rivierstroom. Gegevens worden niet gedeeld met externe instanties, tenzij strikt noodzakelijk voor het correct uitvoeren van de hulpvraag, of indien dit wettelijk is vereist. De cliënt of vrijwilliger wordt om toestemming gevraagd voor het verstrekken van gegevens aan derden.

Schoning van de dossiers

Cliëntdossiers met eenmalige hulpvragen, cliëntdossiers met doorlopende hulpvragen en dossiers van (aspirant) vrijwilligers worden maximaal drie maanden bewaard en na sluiting van het dossier geanonimiseerd gebruikt voor verantwoording aan de financiers. Indien de wet of een ander protocol dit voorschrijft kan er van de drie maanden worden afgeweken. Iedere medewerker van Welzijn Rivierstroom heeft een eigen portefeuille bestaande uit specifieke cliënten en/of vrijwilligers en is verantwoordelijk voor de schoning van de gegevens van deze cliënten en (aspirant) vrijwilligers.

Geheimhouding

Medewerkers en vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom zijn zich ervan bewust dat zij bij de uitvoering van hun werk in aanraking komen met informatie van vertrouwelijke of persoonlijke aard. Het is verplicht deze informatie geheim te houden.

Slotbepaling

De betrokkene kan, bij een eventuele klacht, een beroep doen op de gebruikelijke klachtenregeling. De betrokkene kan zich eveneens wenden tot het College bescherming persoonsgegevens met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in een geschil met Welzijn Rivierstroom.

Bijlage 7

Werkwijze discriminatie

Welzijn Rivierstroom vindt het belangrijk dat we leven in een land waarin iedereen mee kan doen. Dat betekent dat wij discriminatie op grond van artikel 1 van de grondwet dan ook niet kunnen accepteren. Hieronder staat hoe wij omgaan met discriminatie binnen onze eigen (vrijwilligers)organisatie en bij de ondersteuning die we bieden aan inwoners.

1. Bij hulpvragen van inwoners

Als medewerkers of vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom merken dat er sprake is van discriminatie bij de aanvraag van vrijwilligers of maatjes, dan hanteren we de volgende werkwijze:

Gesprek

We bieden de inwoners/hulpvrager een gesprek aan, waarin we de gronden van discriminatie onderzoeken en de bezwaren bespreken. Hierbij maken we gebruik van de expertise van bureau Ieder1gelijk.

- Als uit gesprek blijkt dat de hulpvrager zijn mening herziet, dan bieden we alsnog de hulp aan
- Als uit dat gesprek blijkt dat de hulpvrager zijn mening niet herziet en er geen gegronde redenen zijn (bijvoorbeeld psychische achtergrond, misbruik etc.), sluiten we de hulpvraag. We geven bij de hulpvrager aan dat we op basis van discriminatie geen andere vrijwilliger gaan zoeken.

2. Vrijwilligers van Welzijn Rivierstroom

Van vrijwilligers bij Welzijn Rivierstroom zelf verwachten wij dat ze niet discrimineren op de gronden die hieronder beschreven. Als vrijwilligers voorkeuren hebben om bepaalde mensen niet te helpen op basis van onderstaande gronden, gaan we met vrijwilligers in gesprek over deze voorkeur. Als de medewerker van Welzijn Rivierstroom vindt dat er sprake is van discriminatie en de vrijwilliger zijn mening niet herziet, stopt helaas het vrijwilligerswerk. Wij verwachten van vrijwilligers bij de uitvoering van hun vrijwilligerswerk dat ze niet discrimineren.

Als vrijwilligers merken dat er sprake is van discriminatie wanneer zij zelf iemand helpen, kunnen ze dat bespreken met de coördinator. Na dat gesprek kunnen ze samen dit protocol volgen.

3. Wat verwachten wij van hulpverleners, generalisten en sociaal team die aanvragen doen

Wij gaan ervan uit dat zij ook de gronden van discriminatie kennen en herkennen. Wanneer ze merken dat er sprake is van discriminatie verwachten wij dat ze dit ook bespreken met de cliënt. Wanneer er achteraf, na de aanvraag sprake is van discriminatie en er is nog actief contact vanuit de gemeente of de hulpverlening, dan wordt die bij het gesprek betrokken.

4. Waarom deze werkwijze:

Dat doen wij omdat Welzijn Rivierstroom als organisatie hier niet in mee wil gaan, Welzijn Rivierstroom wil hiermee een statement maken en een signaal af geven aan vrijwilligers en inwoners.

Gronden van discriminatie van het meldpunt discriminatie

- Ras (afkomst of huidskleur)
- Geloof of levensovertuiging
- Handicap of chronische ziekte
- Seksuele voorkeur
- Geslacht
- Leeftijd
- Overige (politieke overtuiging, nationaliteit, voltijd/deeltijdcontracten)