



## Vrijwilligersbeleid Welzijn Hoeksche Waard

## Inhoudsopgave

1. Aanleiding	blz. 3
2. Inleiding	blz. 3
3. Visie	blz. 3
4. Positie van vrijwilligers	blz. 4
4.1 Positie van vrijwilligers in de organisatie; het organogram	blz. 4
4.2: Grenzen aan het vrijwilligerswerk	blz. 5
5. Rechten en plichten	blz. 5
6. Taken en functies	blz. 6
6.1: Vrijwilligersgroepen	blz. 6
6.2: Bijzondere vrijwilligersgroepen	blz. 6
6.3: Opbouwwerk	blz. 6
7. Werving en selectie	blz. 6
7.1: Werving	blz. 6
7.2: Kennismakingsgesprek	blz. 6
7.3: De vrijwilligersovereenkomst	blz. 7
7.4: Proefperiode	blz. 7
7.5: Introductieprogramma	blz. 7
8. Begeleiding en scholing	blz. 7
8.1: Begeleiding	blz. 7
8.2: Scholing	blz. 8
9. Beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst	blz. 8
10. Veiligheid	blz. 8
10.1: Veiligheid van de vrijwilliger	blz. 8
10.2: Veiligheid van de klant	blz. 8
11. Gedragscode	blz. 9
12. Vertrouwenspersoon	blz. 9
13. Regelingen	blz. 9
13.1: Onkostenregeling en attentieregeling	blz. 10
13.2: Onkostenregeling	blz. 10
13.3: Attentieregeling	blz. 10
12.3: Klachtenregeling	blz. 10
12.4: Vrijwilligers bij voorkeur	blz. 10
12.5: Vrijwilligersverzekering	blz. 10
14. Algemene Verordening Persoonsgegevens	blz. 11
15. Evaluatie van het vrijwilligersbeleid	blz. 11
Bijlage 1: ADL-activiteiten en zorgtaken	blz. 12
Bijlage 2: De Vrijwilligersovereenkomst	blz. 13
Bijlage 2: Gedragscode	blz. 17
Bijlage 3: Onkostenregeling	blz. 19
Bijlage 4: Attentieregeling	blz. 20

## 1. Aanleiding

Welzijn Hoeksche Waard is de regionale welzijnsorganisatie in de Hoeksche Waard die in 2013 tot stand kwam door de fusie van zes lokale welzijnsorganisaties. In 2014 trad een zevende welzijnsorganisatie toe tot de nieuwe fusieorganisatie toe.

Elk van deze zeven lokale organisaties hanteerde zijn eigen vrijwilligersbeleid. Tot op de dag van vandaag zijn de lokale verschillen in hoe er wordt omgegaan met vrijwilligers nog niet verdwenen.

Naast de lokale verscheidenheid zien we dat door de decentralisaties van de AWBZ naar de WMO de mensen steeds langer thuis blijven wonen. Zij doen in toenemende mate een beroep op Welzijn Hoeksche Waard om hen in en om het huis te ondersteunen. De rol van de vrijwilliger verandert hierdoor en steeds vaker wordt de grens van het vrijwilligerswerk bereikt. Maar waar ligt deze grens?

Redenen genoeg om als Welzijn Hoeksche Waard de visie op, uitgangspunten en praktische kaders van het vrijwilligerswerk te bepalen en implementeren in de organisatie.

In deze notitie staan de uitgangspunten en regelingen die betrekking hebben op vrijwilligers beschreven. Op deze wijze is het zowel voor vrijwilligers als professionals duidelijk welke afspraken er bij Welzijn Hoeksche Waard zijn gemaakt.

## 2. Inleiding

Bij Welzijn Hoeksche Waard zijn meer dan 600 vrijwilligers actief in uiteenlopende functies. Van chauffeur tot kantoorvrijwilliger en van ondersteuner bij activiteiten tot maatje van eenzame ouderen.

Welzijn Hoeksche Waard waardeert het werk dat vrijwilligers doen. Zonder vrijwilligers zou het niet mogelijk zijn om het brede pakket van activiteiten en diensten dat Welzijn Hoeksche Waard nu biedt te realiseren.

## 3. Visie

Welzijn Hoeksche Waard werkt aan sociaal vitale kernen. Welzijn Hoeksche Waard inventariseert vragen van inwoners, brengt initiatieven van inwoners en organisaties bij elkaar en ondersteunt degenen die dat willen en nodig hebben. We weten wat er leeft en speelt in de dorpen en spelen daar op in. Samen willen wij ervoor zorgen dat iedereen mee kan doen in de Hoeksche Waard!

Welzijn Hoeksche Waard ziet vrijwilligers als een waardevolle aanvulling op het werk dat beroepskrachten doen. Met elkaar worden de diensten en activiteiten vormgegeven, waarbij zowel de beroepskrachten als de vrijwilligers hun eigen taken en verantwoordelijkheden hebben.

Uitgangspunt hierbij is dat vrijwilligers datgene doen wat zij zelf kunnen en leuk vinden om te doen. De beroepskracht geeft die ondersteuning die nodig is. Zelfredzame inwoners worden gestimuleerd om zelf activiteiten te organiseren. De beroepskracht heeft hierbij een faciliterende rol. Bij activiteiten en diensten voor de meer kwetsbare groepen heeft de beroepskracht een groter aandeel in de organisatie.

Welzijn Hoeksche Waard stimuleert maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijk actief zijn, door middel van het bieden van verschillende vormen van vrijwilligerswerk.

Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar niet vrijblijvend. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij de met hen gemaakte afspraken nakomen.

## 4. Positie van vrijwilligers

### 4.1: positie in de organisatie: het organogram

De vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard zijn in de gehele organisatie actief.

Waar nodig is er altijd een beroepskracht die aanspreekpunt is vanuit de organisatie en die ondersteuning biedt.

### Welzijn Hoeksche Waard - vrijwilligers in de organisatie

#### Jeugd en Jongerenwerk

Jongerenwerkers  
Combinatiefunctionarissen (jeugd)

#### Sociaal werk, opbouwwerk

Sociaal werkers  
Sociaal Makelaars (Sen.)  
Combinatiefunctionarissen (sen.)

#### Vrijwillige inzet

Vrijwilligerscoördinatoren  
Maatschappelijk Makelaars

#### Jeugd en Jongerenwerk

Vrijwilligers Jongerencentra

#### Sociaal werk

Vrijwilligers Activiteiten Werkgroepen  
Vrijwilligers Signalerend Huisbezoek

#### Vrijwillige inzet

Vrijwilligers Vacaturebank  
Vrijwilligers Hulpdiensten  
Vrijwilligers Automaatje  
Vrijwilligers Maatjesprojecten

#### Supportteam

Vrijwilligers receptie

#### 4.2: Grenzen aan het vrijwilligerswerk

Vrijwilligers en beroepskrachten hebben hun eigen taken en verantwoordelijkheden, waarbij de beroepskracht in de meeste gevallen de eindverantwoordelijkheid heeft voor de activiteit of dienst. Uitzondering hierop vormen de zelfstandige werkgroepen, waar de beroepskracht een ondersteunende en faciliterende rol heeft.

Per vrijwilligersfunctie worden duidelijke afspraken gemaakt over wat wel en wat niet onder het vrijwilligerswerk valt. Bij twijfel vindt altijd overleg plaats tussen de vrijwilliger en de beroepskracht.

Voor alle vrijwilligersfuncties geldt dat verzorgende handelingen/ zorgtaken niet worden uitgevoerd door vrijwilligers. Hiervoor wordt altijd een beroepskracht ingeschakeld. In de praktijk is soms moeilijk te bepalen waar de grens ligt. Bijlage 1 geeft duidelijkheid hierover.

Financiële handelingen worden alleen uitgevoerd binnen de afgesproken kaders.

Per functie zijn de grenzen van het vrijwilligerswerk beschreven.

Veiligheid voor zowel de vrijwilliger als de klant staan altijd voorop. In situaties waar de veiligheid van de vrijwilliger niet kan worden gewaarborgd worden geen vrijwilligers ingezet. Zie ook hoofdstuk 10.

## 5. Rechten en plichten

Vrijwilligerswerk doet men vrijwillig, maar is niet vrijblijvend. Zowel vrijwilligers als Welzijn Hoeksche Waard hebben verplichtingen naar elkaar toe.

Welzijn Hoeksche Waard biedt haar vrijwilligers:

- Begeleiding bij de uitvoering van het vrijwilligerswerk. Dit kan individueel, of in groepsverband geschieden;
- Regelmatig informatie over de ontwikkelingen bij Welzijn Hoeksche Waard in het algemeen en over het vrijwilligerswerk in het bijzonder;
- Scholing in voor de functie belangrijke onderwerpen;
- Een onkosten en attentieregeling
- Jaarlijks een bedankmoment;
- Een vrijwilligersverzekering.

Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij:

- Beschikbaar zijn en zich inzetten voor het door hen gekozen werk;
- Zich houden aan gemaakte afspraken;
- Wijzigingen (bijvoorbeeld in beschikbaarheid) tijdig doorgeven aan de coördinator.
- Aanwezig zijn bij scholingsmomenten die voor hun functie worden georganiseerd;
- Zich houden aan het "beroepsgeheim", d.w.z. dat zij buiten het werk niet praten over mensen die zij in het werk ontmoeten, noch over hun problemen;

## 6. Taken en functies

### 6.1: Vrijwilligersgroepen

Bij Welzijn Hoeksche Waard zijn de volgende vrijwilligersgroepen actief:

1. Vrijwilliger bij een werkgroep die zelfstandig activiteiten organiseert.  
De beroepskracht heeft een ondersteunende en vooral faciliterende rol.
2. Vrijwilliger in een functie voor de meer kwetsbare groepen:
  - Vrijwilliger bij de hulpdiensten
  - Vrijwilliger signalerend huisbezoek
  - Vrijwilliger achter de voordeur/ maatje.  
De beroepskracht heeft een sturende en coachende rol.
3. Vrijwilliger in een administratief ondersteunende rol:
  - Planner hulpdiensten
  - Vrijwilliger receptie  
De beroepskracht heeft een ondersteunende en controlerende rol.

In de functieprofielenmap staan de taken en verantwoordelijkheden per vrijwilligersfunctie uitgewerkt.

### 6.2: Bijzondere vrijwilligersgroepen

Welzijn Hoeksche Waard vindt het belangrijk om kwetsbare inwoners, bijvoorbeeld mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, mensen met een taalachterstand en mensen met een beperking, gelegenheid te bieden om door middel van begeleid vrijwilligerswerk te werken aan het vergroten van hun netwerk en competenties. Het doen van vrijwilligerswerk is voor deze groep een doel op zich.

De Vrijwilligerscentrale zorgt zowel intern als extern voor de bemiddeling van deze groep.

### 6.3: Opbouwwerk

De sociaal werker stimuleert buurtbewoners om de leefbaarheid en sociale samenhang in de buurt te vergroten d.m.v. het ontplooiën van buurtactiviteiten. De buurtbewoners die met deze buurtinitiatieven aan de slag gaan worden niet tot de vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard gerekend, maar zijn actieve buurtbewoners die op eigen initiatief iets ondernemen. De activiteiten die zij ontplooiën zijn geen onderdeel van de activiteiten van Welzijn Hoeksche Waard.

## 7. Werving en selectie

### 7.1: Werving

De beroepskracht is eindverantwoordelijk voor de werving van nieuwe vrijwilligers. In overleg met de werkgroepen kan de werving worden uitgevoerd daartoe aangestelde vrijwilligers.

De werving kan verlopen via de website van de vrijwilligerscentrale, maar ook via het eigen netwerk of andere publiciteit. Ook sociale media kunnen hiervoor worden ingezet.

### 7.2: Kennismakingsgesprek

Wanneer een nieuwe vrijwilliger zich aanmeldt voor een één op één vrijwilligersfunctie voor kwetsbare groepen gaat de beroepskracht met deze persoon in gesprek. Voor alle overige vrijwilligersfuncties kan dit gesprek ook door een vrijwillig coördinator worden gedaan.

In het gesprek zal geïnventariseerd worden wat de wensen en behoeften; mogelijkheden en beperkingen van de potentiële vrijwilliger zijn. Op basis van het functieprofiel van de functie waarvoor interesse is, zal gekeken worden of iemand geschikt is voor de functie en past binnen de organisatie.

Bij twijfel over de persoon kan een referentie worden opgevraagd.

### 7.3: De vrijwilligersovereenkomst

Iedere vrijwilliger die bij Welzijn Hoeksche Waard in dienst komt, tekent een vrijwilligersovereenkomst, waarin de algemene uitgangspunten van de stichting en gemaakte afspraken over de werkzaamheden, de proefperiode, begeleiding, etc. zijn beschreven.

Een voorbeeld van de vrijwilligersovereenkomst staat in bijlage 2.

### 7.4: Introductieprogramma

Na het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst maakt de beroepskracht of vrijwillige coördinator praktische afspraken over het inwerkprogramma. Afspraken worden gemaakt over de dagen dat iemand wordt ingewerkt en degene die de begeleiding verzorgt. Tevens wordt gekeken of scholing noodzakelijk of gewenst is.

Tenslotte wordt een datum voor het evaluatiegesprek gepland.

### 7.5: Proefperiode

Met iedere nieuwe vrijwilliger wordt een proefperiode van twee maanden afgesproken. Deze proefperiode wordt vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. In de proefperiode kan van beide kanten bekeken worden of de vrijwilliger geschikt is voor de functie en of de samenwerking bevalt. De proefperiode wordt afgesloten met een gesprek met de beroepskracht of vrijwillige coördinator van de werkgroep. Tijdens dit gesprek wordt gekeken of de samenwerking wordt voortgezet of niet.

## **8. Begeleiding en scholing**

### 8.1: Begeleiding

De begeleiding van de vrijwilliger wordt gedaan door de beroepskracht, of in overleg door de vrijwillige coördinator of andere vrijwilligers uit de werkgroep. Er is een duidelijk aanspreekpunt, waar de vrijwilliger met zijn/ haar vragen terecht kan.

Alle groepen die werken met kwetsbare inwoners hebben een aantal maal per jaar structureel overleg met de eindverantwoordelijke beroepskracht. De nadruk ligt op inhoudelijke zaken en ervaringen van de vrijwilliger bij de uitoefening van het vrijwilligerswerk.

Zelfstandige werkgroepen hebben minimaal 1x per jaar overleg met de eindverantwoordelijke beroepskracht. In dit overleg worden de kaders van de activiteit vastgelegd. Er worden afspraken over de uitvoering van de activiteit gemaakt en financiële kaders in de vorm van een begroting en jaarlijkse eindafrekening opgesteld. Daarnaast worden afspraken gemaakt over samenwerking met andere diensten en de wijze van signalering en doorverwijzing. Naast het jaarlijkse overleg is de beroepskracht op afroep beschikbaar.

Alle vrijwilligers zijn als het ware ambassadeur van Welzijn Hoeksche Waard. Zij kunnen de mensen die zij ontmoeten in het vrijwilligerswerk op de hoogte houden van het aanbod van activiteiten en diensten dat Welzijn Hoeksche Waard biedt. De beroepskracht informeert hen over de ontwikkelingen hieromtrent in de organisatie.

## 8.2: Scholing

Daar waar nodig wordt scholing, gericht op de functie, gegeven. Afhankelijk van de functie hebben sommige van deze scholingen een verplicht karakter. Bijvoorbeeld de jaarlijkse update voor de vrijwilligers van de formulierhulp en de belastinghulp. De beroepskracht kan de scholing initiëren, maar ook de vrijwilligers zelf kunnen om scholing vragen.

## 9. Beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst

Beide partijen hebben het recht de overeenkomst te beëindigen, over het algemeen zal daarbij een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen worden, tenzij in de overeenkomst anders is vermeld. Welzijn Hoeksche Waard heeft het recht de overeenkomst te beëindigen als is gebleken dat de vrijwilliger niet de juiste persoon is voor de uitvoering van de gevraagde vrijwilligerstaken. Ook wanneer een vrijwilliger niet bereid is zich te houden aan de regels van het huishoudelijk reglement, of zich niet houdt aan de voor hem/haar geldende regels die zijn gesteld in de vrijwilligersovereenkomst, kan Welzijn Hoeksche Waard ertoe overgaan de overeenkomst éézijdig te beëindigen.

Indien in redelijkheid niet van de vrijwilliger of van Welzijn Hoeksche Waard kan worden gevraagd dat de samenwerkingsafspraken nog langer voortduren, kan de overeenkomst door de vrijwilliger of Welzijn Hoeksche Waard met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

De vrijwilliger heeft altijd het recht om zonder opgaaf van redenen de overeenkomst eenzijdig te beëindigen. Welzijn Hoeksche Waard zal al wel al het mogelijke doen om geschikte vrijwilligers voor de organisatie te behouden. Bijvoorbeeld door het aanbieden van een alternatieve vrijwilligersfunctie.

Op verzoek van de vrijwilliger zal Welzijn Hoeksche Waard bij het beëindigen van de overeenkomst een getuigschrift opstellen.

## 10. Veiligheid

### 10.1: Veiligheid van de vrijwilliger

Voorwaarde voor het kunnen uitvoeren van het vrijwilligerswerk is dat de veiligheid van de vrijwilliger is gewaarborgd. Vooral in situaties waarin de vrijwilliger bij de klant thuis zijn of haar werkzaamheden verricht, is aandacht voor de veiligheid een belangrijk punt. Scholing en begeleiding van de vrijwilligers en de bereikbaarheid van een professional zijn belangrijke onderdelen om de veiligheid van de vrijwilligers te ondersteunen. Wanneer de veiligheid van een vrijwilliger niet gegarandeerd kan worden, wordt er geen vrijwilliger ingezet.

### 10.2: Veiligheid van de klant

Welzijn Hoeksche Waard gaat uit van de goede bedoelingen van haar vrijwilligers.

Om de veiligheid van haar klanten te waarborgen stelt Welzijn Hoeksche Waard voor sommige vrijwilligersfuncties een VOG verplicht. Dit geldt voor alle functies waar individueel contact met kwetsbare klanten is, of waar vrijwilligers met persoonlijke financiële gegevens van klanten werken. Wettelijk is het verplicht om een VOG aan te vragen wanneer gewerkt wordt met jongeren en/ of mensen met een verstandelijke beperking.

Mocht de beroepskracht twijfelen aan de goede bedoelingen van een vrijwilliger, dan kan na toestemming van de vrijwilliger een referentie gevraagd worden.

Alle klanten waar één op één een vrijwilliger wordt ingezet krijgen bij de start van de inzet een kaartje met daarop de naam en contactgegevens van de eindverantwoordelijke beroepskracht.



Nieuwe klanten worden nagebeld door de coördinator of beroepskracht over hoe zij de geboden hulp/ ondersteuning hebben ervaren.  
Steekproefsgewijs vindt met alle klantgroepen waar individueel contact is met een vrijwilliger een evaluatiegesprek plaats over de geboden hulp.

## 11. Gedragscode

Onderdeel van de algemene uitgangspunten van Welzijn Hoeksche Waard is de Gedragscode. Deze Gedragscode staat beschreven in bijlage 3.

Met het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst conformeren vrijwilligers zich aan deze gedragscode.

## 12. Vertrouwenspersoon

Overall waar mensen met elkaar in contact zijn, kunnen spanningen voorkomen in de omgang: een misverstand, een uit de hand gelopen ruzie, een dreigend conflict, ongewenste humor, discriminatie, agressie, of een niet prettig aanvoelende aanraking.

De beleving van gewenste en ongewenste omgang is voor iedereen verschillend. Ieder bepaalt voor zich wanneer die grens is overschreden.

Niemand hoeft te accepteren dat zijn of haar grenzen worden overschreden. De eerste stap is om hierover met de ander in gesprek te gaan. Als dit niet tot de gewenste verandering leidt is er de mogelijkheid om met de vertrouwenspersoon van Welzijn Hoeksche Waard in gesprek te gaan. Hij/ zij zal naar u luisteren en samen met u bespreken welke stappen er ondernomen kunnen worden. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, garandeert absolute vertrouwelijkheid en onderneemt alleen iets als u dat zelf wilt.

De vertrouwenspersoon van Welzijn Hoeksche Waard is bereikbaar via het e-mailadres [vertrouwenspersoon@welzijnhoekschewaard.nl](mailto:vertrouwenspersoon@welzijnhoekschewaard.nl).

## 13. Regelingen

### 13.1: Onkosten- en attentieregeling

Onder de onkosten- en attentieregeling vallen de vrijwilligersgroepen, zoals die staan beschreven in § 6.1:

1. Vrijwilliger bij een werkgroep die zelfstandig activiteiten organiseert, waarbij de beroepskracht een ondersteunende en faciliterende rol heeft.
2. Vrijwilliger in een functie voor de meer kwetsbare groepen, waarbij de beroepskracht een sturende en coachende rol heeft:
  - Vrijwilliger bij de hulpdiensten
  - Vrijwilliger signalerend huisbezoek
  - Vrijwilliger achter de voordeur/ maatje.
3. Vrijwilliger in een administratief ondersteunende rol waarbij de beroepskracht een ondersteunende en controlerende rol heeft:
  - Planner hulpdiensten
  - Vrijwilliger receptie

Zelfstandige groepen die alles zelf organiseren, bijvoorbeeld de werkgroep Culturele Uitjes, vallen niet onder bovenstaande onkosten- en attentieregeling. Zij maken afspraken met de beroepskracht van Welzijn Hoeksche Waard over een interne onkosten- en attentieregeling, gebaseerd op de werkzaamheden van de betreffende werkgroep en passend bij de organisatie als geheel.

### 13.2 Onkosten

Vrijwilligers ontvangen in de regel geen vergoeding voor het werk dat zij verrichten en de tijd die zij investeren.

Zij krijgen wel de kosten die zij ten behoeve van het vrijwilligerswerk maken vergoed.

Vervoerskosten worden niet vergoed, tenzij het vrijwilligerswerk niet in de plaats waar het plaatsvindt geregeld kan worden.

Wanneer sprake is van een vrijwilligersfunctie waar specialistische kennis voor nodig is, waar een grote mate van verantwoordelijkheid wordt verwacht, wanneer er een grote tijdsinvestering wordt gevraagd, of in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij functies waar moeilijk vrijwilligers voor te vinden zijn, kan een vrijwilligersvergoeding worden gegeven.

Deze onkostenregeling wordt op basis van de geldende regels van Welzijn Hoeksche Waard, in overleg met de verantwoordelijke beroepskracht, vastgesteld.

### 13.3 Attenties

Welzijn Hoeksche Waard waardeert het werk dat door vrijwilligers wordt gedaan!

Een maal per jaar wordt daarom een bedankmoment voor alle vrijwilligers georganiseerd. Daarnaast wordt aandacht besteed aan jubilea, ziekte en overlijden. Aan het einde van het jaar ontvangen de vrijwilligers een kerstattentie.

Zie bijlage 4 voor de attentieregeling.

### 13.4: Klachtenregeling

Het kan voorkomen dat de vrijwilliger een klacht heeft naar aanleiding van het vrijwilligerswerk dat hij of zij uitvoert. Als het de vrijwilliger het probleem dat de klacht veroorzaakt niet zelf kan oplossen is de volgende procedure van kracht:

1. De vrijwilliger bespreekt de klacht met de beroepskracht die (eind)verantwoordelijk is voor de activiteit of dienst.  
Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost -> stap 2
2. De vrijwilliger of de beroepskracht meldt dit bij de leidinggevende van de beroepskracht. Deze neemt het initiatief tot een gesprek met de vrijwilliger en de beroepskracht. De leidinggevende legt de uitkomst van dit gesprek schriftelijk vast.  
Mocht de klacht na dit gesprek nog niet zijn opgelost -> stap 3
3. Gesprek met de directeur-bestuurder. Zij checkt of de klachtenprocedure juist is verlopen en doet datgene wat mogelijk is om tot een oplossing van de klacht te komen.

### 13.5: Vrijwilligersverzekering

Vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard zijn verzekerd voor Aansprakelijkheid via de VNG-verzekering voor vrijwilligers die is afgesloten door de Hoekschewaardse gemeenten.

Naast deze verzekering kan de vrijwilliger gevraagd worden zichzelf te verzekeren. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de chauffeurs van het vrijwillig vervoer. Daarvoor is een WA-polis voor de auto en een ongevallen-inzittendenverzekering verplicht.

Er kunnen gevallen zijn waarin de VNG-polis van oordeel is dat de claim niet onder de dekking valt. Het is voor vrijwilligers dan ook sowieso aan te raden een eigen WA-particulieren verzekering te hebben.

## 14. Evaluatie van het vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid wordt 2-jaarlijks geëvalueerd door de Directeur- bestuurder en het team en vastgesteld door de Raad van Toezicht.

Het vrijwilligers-tevredenheidsonderzoek maakt onderdeel uit van de evaluatie.

## 15. Algemene Verordening Persoonsgegevens

Met ingang van 25 mei 2018 is de nieuwe wet 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' van kracht. Deze nieuwe wet vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) die geldt in de hele Europese Unie zorgt onder andere voor versterking en uitbreiding van de privacyrechten.

Welzijn Hoeksche Waard verwerkt persoonsgegevens. Wij verzamelen en bewaren alleen de gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van onze werkzaamheden en gaan hier zeer zorgvuldig mee om.

## **Bijlage 1: ADL-activiteiten en zorgtaken: wat kan een vrijwilliger doen en wanneer moet een beroepskracht worden ingeschakeld?**

In de praktijk is het soms moeilijk te bepalen welke taken door een vrijwilliger gedaan kunnen worden en welke taken zijn voorbehouden aan een beroepskracht, zoals een verpleegkundige of verzorgende. Onderstaande indeling is leidend:

### De vrijwilliger helpt de klant bij:

- Het doen van een zinvolle activiteit (zoals hobby's en sport)
- Het aangaan van sociale contacten
- Zorgen voor ontspanning: een praatje maken, luisteren

### Wat doet de vrijwilliger niet?

De vrijwilliger doet geen zorgtaken. Dit betekent dat hij/ zij:

- Niet helpt bij het naar het toilet gaan. Meelopen tot de toiletdeur mag, maar in het toilet moet de klant zichzelf kunnen redden. Verwisselen van incontinentiemateriaal mag ook niet.
- Geen medicijnen aanreikt en geeft
- De klant niet helpt met eten of drinken. Een kopje of bord aangeven mag, maar de klant moet zelf kunnen eten en drinken
- Niet helpt met aan en uitkleden
- Niet helpt met in een stoel gaan zitten en weer opstaan
- Niet helpt met in en uit bed komen
- Niet actief helpt met bewegen en lopen. Een arm ter ondersteuning en voorkomen van vallen mag; meer niet. Een rolstoel rijden mag, nadat de training veilig rolstoel rijden is gevolgd.

Wanneer de klant hulp nodig heeft bij bovenstaande handelingen neemt de vrijwilliger contact op met zijn/ haar coördinator. Deze schakelt een beroepskracht (verpleegkundige of verzorgende) in.

## Bijlage 2: De vrijwilligersovereenkomst

### Overeenkomst ten behoeve van vrijwilligerswerk

De Stichting Welzijn Hoeksche Waard, vertegenwoordigd door Mevrouw H. Vliet Vlieland. Directeur-bestuurder en naam vrijwilliger, hierna te noemen de vrijwilliger, spreken het volgende af:

#### Artikel 1

De vrijwilliger zal ten behoeve van Welzijn Hoeksche Waard met ingang van *datum* start werkzaamheden verrichten.

De werkzaamheden zijn beschreven in de taakomschrijving voor de naam project/functie. Deze taakomschrijving wordt door Welzijn Hoeksche Waard apart van deze overeenkomst verstrekt.

#### Artikel 2

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij/zij op zich heeft genomen. De eindverantwoordelijkheid ligt bij Welzijn Hoeksche Waard.

#### Artikel 3

De vrijwilliger kan bij de uitvoering van zijn/haar taken ondersteuning vragen aan naam/functie.

#### Artikel 4

Vrijwilligers kunnen gebruik maken van een ondersteuning in zijn/haar werkzaamheden op zijn/haar werkgebied door het volgen van onder meer themabijeenkomsten, workshops, trainingen of congressen. Het bijwonen van deze bijeenkomsten en cursussen kan uitsluitend als de aanvraag hiervoor door de projectleider is beoordeeld en deze is goedgekeurd door de directeur-bestuurder van Welzijn Hoeksche Waard.

#### Artikel 5

Minimaal één keer per jaar wordt door *naam functionaris* en vrijwilliger een gesprek gevoerd over het vrijwilligerswerk.

#### Artikel 6

In geval van geschillen tussen de vrijwilliger en de leidinggevende zal de kwestie worden voorgelegd aan de projectleider of coördinator Welzijn Hoeksche Waard. Deze zal haar/zijn hulp en bemiddeling aanbieden. Mocht dit door beide partijen niet naar tevredenheid zijn opgelost dan kunnen zij zich wenden tot de directeur en in laatste instantie het bestuur.

#### Artikel 7

De vrijwilliger is verzekerd via de gemeentelijke collectieve verzekering (VNG-vrijwilligers polis). De vrijwilliger ontvangt de folder van deze vrijwilligers polis.

#### Artikel 8

De vrijwilliger identificeert zich eenmalig met zijn/haar identiteitsbewijs.

Indien de aard van de werkzaamheden dat verlangt, kan een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) gevraagd worden. Welzijn Hoeksche waard zal de kosten daarvan vergoeden. Wanneer de VOG niet wordt afgegeven vervalt de overeenkomst.

#### Artikel 9

Met deze overeenkomst verplicht de vrijwilliger zich te houden aan de geheimhouding zoals dat is vastgelegd in het vrijwilligersprotocol van Welzijn Hoeksche Waard. Dit betekent dat de vrijwilliger(s)

alle privacygevoelige, interne of externe informatie verkregen binnen de organisatie niet naar buiten mag brengen, tenzij anders vermeld.

De vrijwilliger ontvangt een exemplaar van het vrijwilligersbeleid.

#### Artikel 10

Voordat de overeenkomst definitief wordt, geldt een proeftijd van 2 maanden. Aan het einde van deze proeftijd zal een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de verantwoordelijke beroepskracht en vrijwilliger, waarna wordt bepaald of de overeenkomst wordt gecontinueerd.

#### Artikel 11

Welzijn Hoeksche Waard heeft het recht de overeenkomst eenzijdig te beëindigen als blijkt dat de vrijwilliger niet de juiste persoon is voor de uitvoering van de gevraagde vrijwilligerstaken.

Welzijn Hoeksche Waard heeft het recht de overeenkomst eenzijdig te beëindigen wanneer een vrijwilliger niet bereid is zich te houden aan de regels van het vrijwilligersprotocol of de regels van deze vrijwilligersovereenkomst.

Indien in redelijkheid niet van de vrijwilliger of van Welzijn Hoeksche Waard kan worden gevraagd dat de samenwerkingsafspraken nog langer voortduren, dan kan de overeenkomst door de vrijwilliger of Welzijn Hoeksche Waard met onmiddellijke ingang worden beëindigd.

#### Artikel 12

De vrijwilliger en Welzijn Hoeksche Waard nemen bij het tussentijds beëindigen van deze overeenkomst een opzegtermijn van één maand in acht. In onderling overleg kan een andere opzegtermijn worden overeengekomen.

Het aanvaarden van betaald werk vormt een uitzondering op deze opzegtermijn.

Met het ondertekenen van deze overeenkomst geeft de vrijwilliger toestemming aan Welzijn Hoeksche Waard om zijn persoonsgegevens op te nemen in het bestand van vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard.

i.o. Welzijn Hoeksche Waard  
Directeur-bestuurder  
Mw. H. Vliet Vlieland

De vrijwilliger:

.....

.....

Naam:

Naam:

Datum:

Adres:

Postcode / Plaats:

Geboortedatum:

bijlagen:        taakomschrijving functie  
                      vrijwilligersprotocol  
                      folder VNG Vrijwilligersverzekering

## Vrijwilligersovereenkomst Jongeren centrum Welzijn Hoeksche Waard

Welzijn Hoeksche Waard, vertegenwoordigd door.....en de vrijwilliger  
.....(naam vrijwilliger) gaan de volgende samenwerking aan.

### Begin en einde van de overeenkomst

De vrijwilliger doet met ingang van ..... voor.....uur  
per.....vrijwilligerswerk.

De overeenkomst eindigt als één van beide partijen deze opzegt. De opzegtermijn wordt in overleg bepaald, in verband met het overdragen van werkzaamheden.

### Werkzaamheden

De vrijwilliger zet zich in voor de volgende taken:

1. ....
2. ....
3. ....

of: gaat de functie vervullen:.....

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij/zij op zich genomen heeft.

De vrijwilliger geeft het aan Welzijn Hoeksche Waard z.s.m. door wanneer hij niet kan komen door ziekte of een andere reden.

De vrijwilliger houdt zich aan de afspraken en regels van Welzijn Hoeksche Waard.

### Proefperiode

Welzijn Hoeksche Waard houdt een proefperiode aan om van beide kanten te zien hoe de samenwerking bevalt. Deze proefperiode duurt.....(weken/maanden).

### Begeleiding, informatie en scholing

De vrijwilliger heeft recht op begeleiding en werkoverleg. De jongerenwerker ..... (naam) van het Jongeren centrum .....(naam) zorgt voor dit overleg en de begeleiding.

Bij de start van het vrijwilligerswerk krijgt de vrijwilliger de volgende informatie uitgereikt:

- takenlijst,
- vrijwilligersbeleid,
- gegevens WA verzekering VNG
- .....
- .....

### Onkostenvergoeding

Het vrijwilligerswerk is onbetaald/ de vrijwilliger ontvangt een vergoeding van .....

Kosten die door de vrijwilliger worden gemaakt kunnen alleen in overleg en met toestemming vooraf van de jongerenwerker aan de vrijwilliger worden vergoed.

### Verzekeringen

Vrijwilligers zijn verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid via de collectieve vrijwilligersverzekering van de VNG.

### Geheimhoudingsplicht

De vrijwilliger zal informatie over Welzijn Hoeksche Waard of over bezoekers van het jongeren centrum geheim houden waar dat wenselijk is.

Met het ondertekenen van deze overeenkomst geeft de vrijwilliger en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger toestemming aan Welzijn Hoeksche Waard om zijn persoonsgegevens op te nemen in het bestand van vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard.

Aldus overeengekomen, en in tweevoud opgemaakt en ondertekend

te .....

op.....

Namens Welzijn Hoeksche Waard

.....

De Vrijwilliger

.....

Bij minderjarige vrijwilliger de ouder of verzorger

.....



## Bijlage 3: Gedragscode

### 1. Inleiding

Bij Welzijn Hoeksche Waard zijn veel vrijwilligers actief op allerlei terreinen. Het werk van de vrijwilligers is een waardevolle en onmisbare aanvulling op het werk van de beroepskrachten van Welzijn HW. Met elkaar worden de diensten en activiteiten vormgegeven. Vrijwilligers en beroepskrachten hebben daarbij eigen taken en verantwoordelijkheden. Het is belangrijk om vast te leggen hoe we in het uitvoeren van deze taken met elkaar en met de cliënten en deelnemers aan de activiteiten omgaan.

In dit document, de gedragscode vrijwilligers Welzijn Hoeksche Waard, zijn deze afspraken vastgelegd. Het betreft afspraken over gedragsregels m.b.t. de volgende onderwerpen.

- (Ongewenst) gedrag
- Omgangsvormen en bejegening
- Arbeidsomstandigheden
- Privacy van cliënten en deelnemers
- Aannemen van geschenken of geldbedragen
- Gebruik van de door Welzijn HW beschikbaar gestelde middelen of goederen

### 2. Waarom een gedragscode?

Een gedragscode is een belangrijk middel in het voorkomen en bestrijden van agressie, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Vrijwilligers krijgen hierdoor heldere gedragsregels mee, trekken één lijn en kunnen bij overtreding van de regels de betrokkene erop aanspreken, terwijl ook voor klanten en deelnemers van activiteiten duidelijk wordt wat wel en niet is toegestaan.

Een gedragscode biedt de mogelijkheid om genoemde (on)gewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken met vrijwilligers en deelnemers binnen Welzijn Hoeksche Waard.

### 3. Geldigheid en voor wie geldt deze gedragscode?

De gedragscode is een nadere invulling van wat in de wet bepaald is omtrent seksuele intimidatie, agressie en discriminatie. Met de gedragscode regelt Welzijn Hoeksche Waard hoe iedereen behandeld wordt en met elkaar omgaat.

Alle vrijwilligers bij Welzijn Hoeksche Waard houden zich aan de gedragscode

De gedragscode is onderdeel van het vrijwilligersbeleid van Welzijn Hoeksche Waard.

### 4. Integriteit

De vrijwilliger die zijn werk uitvoert voor Welzijn Hoeksche Waard zal niets doen dat de belangen van de cliënten en deelnemers, vrijwilligers of medewerkers van Welzijn Hoeksche Waard kan schaden.

### 5. Geen discriminatie

Een vrijwilliger die voor Welzijn Hoeksche Waard vrijwilligerswerk wil gaan verrichten of dat al doet, mag niet afgewezen worden op grond van godsdienst, geslacht, politieke gezindheid, handicap of seksuele geaardheid.

### 6. Arbeidsomstandigheden voor de vrijwilliger

Welzijn Hoeksche Waard spant zich in voor een gezonde, veilige en discriminatievrije werkplek.

Daaronder valt ook het voorkomen dat de vrijwilligers worden blootgesteld aan agressie en discriminatie door derden.

Vrijwilligers, deelnemers, klanten en beroepskrachten van Welzijn Hoeksche Waard hebben respect voor elkaars ras, sekse, levensbeschouwing of leeftijd.

### 7. Omgang met deelnemers en klanten

Vrijwilligers accepteren geen agressieve gedragingen van deelnemers of klanten. Vrijwilligers zijn zelf ook nooit agressief tegen klanten of deelnemers.

Seksuele gedragingen en discriminerend gedrag van deelnemers en klanten naar vrijwilligers wordt niet geaccepteerd. Vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard zelf ook geen seksueel gedrag en/of discriminerend gedrag tegen klanten en deelnemers.

#### 8. Privacy en geheimhouding

Dit betekent dat er niet met mensen buiten Welzijn Hoeksche Waard over zaken mag worden gesproken die aan een medewerker of vrijwilliger zijn toevertrouwd tijdens de werkzaamheden. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook nadrukkelijk ná beëindiging van de werkzaamheden voor Welzijn Hoeksche Waard.

Vrijwilligers die vertrouwelijke informatie hebben over bijvoorbeeld strafbare feiten, of informatie in de relationele sfeer die gevolgen heeft voor personen in de doelgroep of op het functioneren en de doelstellingen van de medewerkers van Welzijn Hoeksche Waard kunnen daarover spreken met de vertrouwenspersoon.

Als een vrijwilliger zaken binnen de organisatie signaleert die in zijn/haar ogen niet passen bij integer handelen, dan moet hij/zij hier direct zijn contactpersoon en/of de vertrouwenspersoon van op de hoogte stellen.

Het gebruik of onder invloed zijn van drugs of alcohol is tijdens de uitoefening van het vrijwilligerswerk niet toegestaan.

#### 9. Aannemen van geschenken of geldbedragen

Vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard mogen geen geschenken van derden aannemen met een waarde van meer dan € 10,-. Alle geschenken boven de € 10,- moeten worden gemeld bij de contactpersoon die vervolgens bepaalt hoe verder te handelen.

Vrijwilligers van Welzijn Hoeksche Waard mogen geen geldbedragen van cliënten of deelnemers aannemen die hoger zijn dan de vooraf, met medeweten van Welzijn Hoeksche Waard, afgesproken onkostenvergoeding.

#### 10. Gebruik van door Welzijn HW beschikbaar gestelde middelen of goederen

Het is niet toegestaan om bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden te gebruiken.

De vrijwilliger is zorgvuldig met het gebruik van de middelen en goederen die aan hem/haar door Welzijn Hoeksche Waard voor het werk beschikbaar zijn gesteld.

#### 11. Kledingrichtlijnen

Er wordt van vrijwilligers verwacht dat ze representatief gekleed gaan voor de functie die ze uitoefenen.

#### 12. Toezicht

Met het toezicht en naleving van deze gedragscode zijn de contactpersonen, leidinggevende en directie van Welzijn Hoeksche Waard belast. Uiteraard is ook iedere vrijwilliger verantwoordelijk voor een goede invulling van deze gedragscode.

#### 13. Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers, cliënten of deelnemers van Welzijn Hoeksche Waard kunnen in situaties waarin sprake is van niet naleving van deze gedragscode ook een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Welzijn Hoeksche Waard. Bij het niet naleven van de gedragscode zal de vertrouwenspersoon gezamenlijk met de klager bekijken welke acties noodzakelijk of wenselijk zijn (hulp, nazorg, sancties, juridische actie).

#### 14. Evaluatie

Deze gedragscode voor vrijwilligers wordt eenmaal per drie jaar geëvalueerd en bijgesteld.

## Bijlage 4: Attentieregeling

### Jubilea

- Individueel: niet
- Groepen: ieder lustrum wordt gevierd. De groep krijgt het jubileumjaar x het aantal vrijwilligers in de groep als bedrag om te besteden aan het jubileum. Afstemming hierover met de beroepskracht. Bijv. bij het 5-jarig jubileum met 10 vrijwilligers krijgt de groep € 50,-.

### Eindejaarsattentie

€ 15,- per persoon.

### Vrijwilligers- bedank- dag

Eenmaal per jaar wordt per kern een vrijwilligers-bedank-dag georganiseerd door een beroepskracht in samenwerking met vrijwilligers die dat leuk vinden om te doen.

Budget: € 10,- per vrijwilliger.

### Verjaardag

Kaart.

### Huwelijk

Kaart.

### Geboorte

Kaart.

### Langdurig zieken

Kaart

### Overlijden

Kaart.

### Afscheid

0 – 1 jaar vrijwilliger: kaart + relatiegeschenk

1 – 5 jaar vrijwilliger: kaart + cadeau t.w.v. € 10,-

Meer dan 5 jaar vrijwilliger: kaart + cadeau t.w.v. € 25,-