



## VRIJWILLIGERSBELEID

### WONEN PLUS WELZIJN

Ontwikkeld door;  
Ineke Tamis, coördinator vrijwilligerswerk Wonen Plus Welzijn

Versie; augustus 2012

## Inhoudsopgave

		<b>Bladzijde</b>
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Missie, visie en doelstelling Wonen Plus Wonen (WPW)</b>	4
	1.1 Inleiding	4
	1.2 Missie Wonen Plus Welzijn	4
	1.3 visie Wonen Plus Welzijn	4
	1.4 Organisatie	4
	1.5 Organisatiestructuur	4
	1.6 Medewerkers	4
	1.7 Vrijwilligers	4
	1.8 Doelgroep	5
	1.9 Toekomst	5
	1.1.0 Dienstverlening	5
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Wat verstaan we onder vrijwilligersbeleid</b>	6
	2.1 Wat is vrijwilligersbeleid?	6
	2.2 Waarom vrijwilligersbeleid?	6
	2.3 Wat zijn eigenlijk vrijwilligers?	6-7
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>De plaats van het vrijwilligerswerk binnen WPW</b>	7
	3.1 Plaatsbepaling vrijwilligers binnen WPW	7
	3.2 Taken coördinator vrijwilligerswerk?	7
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Algemene informatie vrijwilliger</b>	8
	4.1 Werving en selectie	8
	4.1.1 Inleiding	8
	4.1.2 Binnenhalen	8
	4.1.3 Vrijwilligersovereenkomst	8
	4.2 Begeleiden	8
	4.2.1 Introductie op de werkplek	8
	4.2.2 Betrokken bij introductie	8
	4.2.1 Introductie nieuwe vrijwilligers	8
	4.2.2 Betrokkenen bij de introductie	8
	4.2.3 Taakomschrijving en werkzaamheden	9
	4.2.4 Tijdsgrenzen	9
	4.3 Beleid	9
	4.4 Belonen	9
	4.5 Behouden	9
	4.6 Beëindiging werkzaamheden	9
	4.7 Vakantie -, ziek - en herstelmeldingen	10
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Grenzen aan vrijwilligerswerk</b>	11
	5.1 Inleiding	11
	5.2 Afbakening betaald werk en vrijwilligerswerk	11

	5.3 Risico WPW	11
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Arbeidsomstandigheden</b>	12
	6.1 Melding incidenten cliënten	12
<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>Onkostenvergoeding</b>	13
	7.1 Onkosten	13
	7.2 Declaratieformulieren	13
	7.3 Het budget	13
<b>Hoofdstuk 8</b>	<b>Rechten en plichten vrijwilliger</b>	14
	8.1 Inleiding	14
	8.2 Problemen/ vragen	14
	8.3 Geschillen en klachten	14
	8.4 Verzekeringen, schade en ongevallen	14
	8.5 Verzekeringsplicht	14-15
	8.6 Geheimhouding, privacy en gedragscode	15
	8.7 Ethische paragraaf	15
	8.8 Geschenken of geldelijke vergoedingen	15
<b>Hoofdstuk 9</b>	<b>Trends en ontwikkelingen</b>	16
	9.1 Inleidend	16
	9.2. Maatschappelijke stages	16
	9.2.1 Inleidend	16
	9.2.2 Maatschappelijke stages	16
Bijlage 1	Attentierichtlijn vrijwilligers Wonen Plus Welzijn	17

## **HOOFDSTUK 1: MISSIE, VISIE EN DIENSTVERLENING WONEN PLUS WELZIJN (WPW)**

### 1.1 Inleiding

Wonen Plus Welzijn is een brede welzijnsorganisatie die werkzaam is in 5 gemeenten te weten Hollands Kroon, Schagen, Harenkarspel, Zijpe en Langedijk.

### 1.2 Missie Wonen Plus Welzijn

Wonen Plus Welzijn wil door middel van haar dienstverlening een bijdrage leveren aan een leefbare samenleving waarin mensen, ook wanneer zij zich in een kwetsbare positie bevinden, op hun eigen wijze in een vertrouwde en veilige omgeving vorm kunnen geven aan hun eigen leven.

### 1.3 Visie Wonen Plus Welzijn

#### Dienstverlening

Bij de dienstverlening zal het accent komen te liggen op het organiseren van activiteiten en diensten die het mogelijk maken dat mensen uit de verschillende doelgroepen waaronder de zelfstandige wonende 55 plussers in de Kop van Noord-Holland, in het bijzonder de kwetsbare burgers, waaronder chronisch zieken, dementerenden en de mensen met een beperking in hun eigen huis kunnen blijven wonen, in de buurt waar zij zich veilig voelen en contacten met anderen hebben. Zelfredzaamheid, participatie, werken met de levensloopbenadering en sociale cohesie zijn daarin de richtinggevende oriëntaties.

### 1.4 Organisatie

Wonen Plus Welzijn heeft als uitgangspunt dat het welzijnswerk gebaat is bij een professionele organisatie die in elke gemeente lokaal gefundeerd is en gebruik maakt van de bestaande netwerken en vrijwilligers in een gemeente. De organisatie heeft daar haar wortels. De precieze uitwerking hiervan is maatwerk.

### 1.5 Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van WPW bestaat uit een stichtingsbestuur, directie, medewerkers en vrijwilligers. De directie is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken binnen de organisatie en voor de beleidsvoorbereiding en beleidsvoering. De functies binnen WPW bestaan uit welzijnsconsulenten A en B, administratief medewerkers en 2 directieleden (duobaan).

### 1.6 Medewerkers

De medewerkers van Wonen Plus Welzijn zijn goed opgeleid en deskundig. In alles blijkt een professionele houding met warmte voor het welzijnswerk en de vrijwilligers die voor de organisatie werkzaam zijn. De organisatie stimuleert medewerkers om de deskundigheid en professionaliteit op peil te houden dan wel te vergroten. Binnen de organisatie wordt een groot beroep gedaan op de eigen inbreng van de medewerkers.

### 1.7 Vrijwilligers

Vrijwilligers (hieronder vallen ook de MAS –studenten) zijn voor de organisatie erg belangrijk. De vrijwilligers uit de verschillende gemeenten vormen de kurk waar het werk op drijft. Zonder de inzet van deze vrijwilligers zouden de doelstellingen van WPW niet gerealiseerd kunnen worden. De vrijwilligers worden ondersteund door een professionele organisatie. De consulenten binnen de organisatie zorgen voor begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers.

## 1.8 Doelgroep

De doelgroep bestaat uit kwetsbare burgers, waaronder chronisch zieken, dementerenden en mensen met een beperking en zelfstandig wonende 55 plussers in de Kop van Noord-Holland, die zijn aangewezen op de welzijnondersteunende producten/activiteiten van WPW .

De burgers die geen gebruik maakt van de diensten van WPW wil zij betrekken bij de vrijwilligersprojecten voor en door de doelgroepen, door middel van het stimuleren, ondersteunen en faciliteren van op te zetten vrijwilligersprojecten.

Om gebruik te maken van de diensten en producten van WPW is geen verwijzing van de huisarts of specialist nodig.

## 1.9 Toekomst

WPW is een organisatie die zich voortdurend ontwikkelt en inspeelt op de veranderingen die in de maatschappelijke en welzijnssector plaatsvinden. Dit alles met behoudt van haar eigen identiteit en eigenheid en oog hebbend voor het belang van haar vrijwilligers.

### 1.1.0 Dienstverlening

- Het dienstenpakket bestaat uit
- Welzijnwerk voor ouderen (diverse soorten diensten)
- Thuisabonnement (praktische dienstverlening door vrijwilligers)
- Maaltijddienst, alarmering en vervoer
- AWBZ erkende diensten; ondersteunende en activerende begeleiding
- Ontmoetingscentrum voor mensen met dementie en hun mantelzorgers
- Mantelzorgondersteuning
- Gespreksgroepen
- Ondersteuning en deskundigheid vrijwilligers
- Deskundigheid en inzet Wmo loket
- Opbouwwerk en beleidsmatige ondersteuning
- Maatschappelijke stage

WPW is actief in 5 gemeenten Hollands Kroon, Harenkarspel, Schagen, Langedijk en Zijpe. In Den Helder biedt WPW dagbesteding thuis aan. Daarnaast verzorgt zij vriesvers maaltijden in Heerhugowaard, Langedijk en St. Pancras.

## HOOFSTUK 2: WAT VERSTAAN WE ONDER VRIJWILLIGERSBELEID

### 2.1 Wat is vrijwilligersbeleid?

Het vrijwilligersbeleid is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend zijn. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de veranderde wensen van de vrijwilliger..

### 2.2 Waarom vrijwilligersbeleid?

- Een goed beleid kan gezien worden als leidraad waarin de zorg om de vrijwilligers is omschreven en waarbij oog is voor de vrijwilliger als mens. regels en procedures. Het is echter geen statisch gegeven maar is dynamisch en aan verandering onderhevig.
- Om duidelijk aan te geven aan zowel medewerkers als vrijwilligers welke plaats de vrijwilligers in nemen binnen WPW.
- Ter voorkoming van onduidelijkheden, conflicten en ongelijke behandeling tussen vrijwilligers
- Als stimulans voor (nieuwe) vrijwilligers en daarmee ter optimalisering van hun inzet voor het doel van de organisatie.

### Wat zijn eigenlijk vrijwilligers?

Er zijn verschillende omschrijvingen in omloop van een vrijwilliger en vrijwilligerswerk.

De uitkerings – en overheidsinstanties hanteren de definitie;

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van andere of de samenleving.

Hierbij gelden de volgende criteria;

- Het werk moet een algemeen maatschappelijk belang dienen
- Het werk mag geen winstoogmerk hebben
- Het werk mag niet concurrerend zijn met betaald werk
- Het werk moet een aanvullend karakter hebben en geen betaald werk verdringen.

Als je bovenstaande definitie en criteria vertaalt naar de huidige vrijwilligers van WPW dan betreft het de vrijwilligers die;

- vanuit een sociale bewogenheid en interesse op zinvolle wijze een deel van hun beschikbare tijd willen besteden aan WPW
- onverplicht en onbetaald werk verrichten in organisatorisch verband ten behoeve van WPW
- die een bijdrage willen leveren aan het zo optimaal mogelijk ondersteunen van de doelgroep opdat zij zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

Daarnaast zal WPW in de toekomst te maken krijgen met de wensen van de “nieuwe vrijwilliger”

- Nieuwe vrijwilligers willen zich best inzetten voor de organisatie, maar ze willen er zelf ook wat aan hebben.
- Een klus waarvoor ze zich inzetten, moet voor hen een meerwaarde opleveren of passen binnen hun ambities en leerwensen.
- Nieuwe vrijwilligers werken doorgaans aan kortlopende afgebakende klussen en vinden duidelijke afspraken belangrijk.
- Ook wordt er een goede begeleiding verwacht en mogelijkheden voor persoonlijke groei of het bereiken van persoonlijke doelen waarmee de vrijwilliger aan het werk begon.

Tenslotte zullen wij in toenemende mate te maken krijgen met scholieren die hun maatschappelijke stage bij WPW gaan vervullen:

- Kortdurende, tijdelijke, afgebakende taken.
- Altijd begeleiding vereist.
- Aan het einde van de stage is beoordeling noodzakelijk.
- School blijft verantwoordelijk voor de leerling.
- Voldoen aan de eisen die vanuit de Arbo-wetgeving gesteld worden aan jongeren.

### **HOOFDSTUK 3: DE PLAATS VAN DE VRIJWILLIGER BINNEN WPW**

#### 3.1 Plaatsbepaling en aansturing vrijwilligerswerk binnen WPW

Er zijn ruim 900 vrijwilligers bij WPW betrokken verdeelt over 5 gemeenten.

De dagelijkse aansturing van de vrijwilliger is in handen van de medewerker die eindverantwoordelijke is voor de specifieke dienst of taak/taken die de vrijwilliger verricht. De vrijwilliger of vrijwilligersgroep verricht onder haar/zijn leiding ondersteunende werkzaamheden t.b.v. deze specifieke werkzaamheden.

Het totale vrijwilligerswerk waaronder de arbeids - en randvoorwaarden wordt gecoördineerd door de coördinator vrijwilligerswerk die leiding ontvangt van de verantwoordelijke directie van WPW.

#### 3.2. Taken coördinator vrijwilligerswerk

De verantwoordelijkheid en uitwerking van het vrijwilligersbeleid ligt bij de coördinator vrijwilligerswerk. Zij evalueert en actualiseert jaarlijks het beleid. Zij ondersteunt de medewerkers bij de uitvoering van het beleid en stuurt zo nodig bij. Zij zorgt binnen WPW voor een brede implementatie van het vrijwilligersbeleid bij zowel de beroepskrachten als de vrijwilligers. Zij ondersteunt zo nodig de medewerkers bij de werving, begeleiding en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Zij heeft de volgende taken:

- De coördinator is, in samenspraak met de directie, verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van het vrijwilligersbeleid.
- De coördinator houdt zich op de hoogte van nieuwe maatschappelijke trends en beleidsontwikkeling op het gebied van vrijwilligerswerk
- De coördinator schept de randvoorwaarden voor werving, selectie, intake, plaatsing en introductie en inzet van de vrijwilligers.
- De coördinator ondersteunt de medewerkers bij de ondersteuning en begeleiding en het geven van informatie van vrijwilligers.
- De coördinator is budgethouder en verantwoordelijk voor een zorgvuldige administratie en registratie van vrijwilligers voor o.a. verzekeringen en onkostenvergoedingen.
- De coördinator bemiddelt zonodig bij conflicten tussen medewerkers en vrijwilligers
- De coördinator verzorgt ten behoeve van de vrijwilligers deskundigheidsbevordering in de vorm van lezingen, thema bijeenkomsten en scholing.
- De coördinator onderhoudt contacten met externe instanties
- De coördinator is ingebed in de organisatie en neemt deel aan diverse overlegstructuren, o.a. team – en coördinatorenoverleg.
- De coördinator organiseert om de drie jaar een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

## HOOFDSTUK 4: ALGEMENE INFORMATIE VRIJWILLIGERS

### 4.1 WERVING EN SELECTIE

#### 4.1.1 Inleiding

Werving van vrijwilligers kan op veel verschillende manieren plaatsvinden, van persoonlijke benadering tot adverteren in de krant. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de vijf B's Binnenhalen; Begeleiden; Beleid; Belonen; Behouden. De coördinator vrijwilligerswerk ondersteunt de medewerkers bij het proces van werving, selectie en plaatsing van de vrijwilliger.

#### 4.1.2 Binnenhalen:

Hierbij gaat het erom de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Hiervoor wordt er altijd een kennismakingsgesprek gevoerd met een nieuwe vrijwilliger. Samen wordt onderzocht waar iemands kwaliteiten liggen en hoe deze het beste kunnen worden ingezet

Dit gesprek wordt gevoerd door de verantwoordelijke medewerker van de dienst of project waar de vrijwilliger zich voor aan meldt.

#### 4.1.3 Vrijwilligersovereenkomst

*(HKZ beheersdocumenten 3.7; vrijwilligersovereenkomst augustus 2012)*

Ondanks het feit dat vrijwilligerswerk plaats vindt op vrijwillige basis, hecht WPW eraan bij de start van een vrijwilliger, een vrijwilligersovereenkomst af te sluiten. Bij het ontbreken van een vrijwilligersovereenkomst is de vrijwilliger vanuit WPW niet verzekerd bij de uitvoering van zijn/haar taken.

#### 4.2 Begeleiden:

Vrijwilligers worden begeleid door de medewerkers. Het begeleiden richt zich in het bijzonder op het welzijn van de vrijwilligers en op de wijze van functioneren binnen de organisatie.

#### 4.2.1 Introductie op de werkplek

*(HKZ beheersdocumenten 3.7; vrijwilligers evaluatie intake en proeftijdformulier versie augustus 2012)*

Iedere vrijwilliger krijgt zo nodig en afhankelijk van de taakstelling een introductieperiode van 2 maanden waarin de nieuwe vrijwilliger wegwijs wordt gemaakt.

De introductie omvat alle activiteiten die door de organisatie en de nieuwe vrijwilliger worden ondernomen om de wederzijdse kennismaking van de nieuwkomer in de organisatie te bevorderen. De nieuwe vrijwilliger krijgt daartoe begeleiding van de verantwoordelijke medewerker van de betreffende dienst of project. Aan het einde van de introductieperiode vindt er een zo nodig evaluatiegesprek plaats.

#### 4.2.2 Betrokkenen bij de introductie

Coördinator vrijwilligerswerk

- De coördinator vrijwilligerswerk schept de randvoorwaarden voor het selectiegesprek. De coördinator vrijwilligerswerk is verantwoordelijk voor een actuele vrijwilligersovereenkomst en evaluatieformulier..

De verantwoordelijke medewerker

- De verantwoordelijk medewerkster van desbetreffende vrijwilliger verzorgt het selectiegesprek waarin uitgebreid kennis gemaakt wordt met de nieuwe vrijwilliger en alle informatie verstrekt wordt die nodig is voor het verrichten van vrijwilligerswerk.
- De verantwoordelijk medewerkster verzorgt de introductie, het inschrijfformulier, geeft informatie, verzorgt zo nodig de rondleiding op de werkplek en is aanspreekpunt.



- De verantwoordelijk medewerkster maakt afspraken met de nieuwe vrijwilliger over de inwerkperiode en het evaluatiegesprek.

#### 4.2.3 Taakomschrijving en werkzaamheden

- De vrijwilligers bij WPW voeren individueel of in vrijwilligersgroepen verschillende werkzaamheden uit. Indien nodig staat deze omschreven in een taak – of functieomschrijving.
- (nog verder te ontwikkelen per taak of dienst in HKZ).
- MAS-studenten kennen hun eigen specifieke taakomschrijving. Deze wordt in hun “maatschappelijke stage overeenkomst” beschreven.

#### 4.2.4 Tijdsgrenzen

- WPW stelt geen minimum of maximum per week aan de inzetbaarheid van vrijwilligers. De inzet van een vrijwilliger kan dan ook variëren van 1 uur per kwartaal tot wekelijks. Ook is het mogelijk vrijwilligerswerk te doen in de vorm van een korte afgebakende klus.

#### 4.3 Beleid:

Vrijwilligers worden bij WPW gezien als een waardevolle toevoeging aan de organisatie. WPW biedt de vrijwilliger mogelijkheden om de eigen ideële opvattingen te uiten, sociale contacten te hebben, capaciteiten te gebruiken en te ontwikkelen. Vrijwilligerswerk bij WPW kent verplichtingen, zowel naar de organisatie als naar de doelgroep en is dus niet vrijblijvend.

Wonen Plus Welzijn is van mening dat van niet goed functionerende vrijwilligers afscheid genomen moet kunnen worden. Uiteraard vindt er hierbij eerst een wederzijds gesprek met de verantwoordelijk medewerker plaats.

#### 4.4 Belonen:

(bijlage 1 / HKZ kwaliteitshandboek 3.7; attentiebeleid richtlijnen vrijwilligers WPW)

WPW vindt het belangrijk dat het werk dat de vrijwilliger verricht, wordt erkend als essentieel voor het bereiken van de doelen van de organisatie. Symbolische opbrengsten zijn erg belangrijk zoals: mensen kunnen helpen, saamhorigheid, sociale contacten, gezelligheid, ergens bij horen, status en plezier. Andere vormen van beloning zijn: onkostenvergoeding, verzekering, consumpties, gebruik mogen maken van de aanwezige faciliteiten en mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkelingen zoals deskundigheidsbevordering en het volgen van cursussen.

Voor de MAS-studenten geldt bovenstaande niet. De school is verantwoordelijk voor de verzekering rondom de leerling. De MAS-studenten ontvangen na afloop van de maatschappelijke stage een certificaat.

#### 4.5 Behouden:

Het werken met- en behouden van vrijwilligers is *management van motivatie*. Het gaat hier om het doelbewust inspelen op de motivatie van vrijwilligers en hen gemotiveerd houden. Een goede opvang, begeleiding en waardering voor de inzet zijn hiervoor van groot belang. Ook de waardering van cliënten (het nodig zijn) speelt hierbij een voornamelijk rol.

#### 4.6 Beëindiging werkzaamheden

(HKZ beheerdocumenten 3.7; Vrijwilligers evaluatieformulier bij vertrek versie augustus 2012 / kwaliteitshandboek 3.7; protocol stoppen van vrijwilligers bij WPW versie augustus 2012)

De werkzaamheden worden beëindigd, zo mogelijk, met inachtneming van een maand opzegtermijn. Indien een vrijwilliger besluit de werkzaamheden te beëindigen, zal de verantwoordelijk medewerkster en/of de vrijwilligerscoördinator hiervan zo vroeg mogelijk op de hoogte gesteld dienen te worden. Bij

beëindiging vult de vrijwilliger een exitformulier in. Dit heeft als doel te leren van de ervaringen van de vrijwilliger.

Mocht in de praktijk blijken dat een vrijwilliger bij herhaling zich niet aan de afspraken houdt, kan dat betekenen dat WPW de vrijwilligersovereenkomst eenzijdig opzegt. Bij ernstige problemen en/of disfunctioneren kan WPW in de persoon van de coördinator vrijwilligerswerk, na overleg met de directie, de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Hieraan vooraf zal echter altijd eerst een wederzijds gesprek plaats vinden.

#### 4.7 Vakantie -, ziek - en herstelmeldingen

Vakanties worden zoveel als mogelijk vroegtijdig doorgegeven aan de verantwoordelijke medewerker. In geval van ziekte, meld de vrijwilliger zich af bij de verantwoordelijk medewerker. De aangewezen verantwoordelijke verzorgt in overleg met de coördinator vrijwilligerswerk de verdere contacten met de vrijwilliger. Zover bekend en doorgegeven door de vrijwilliger zal bij langdurige ziekte voor een attentie gezorgd worden. De vrijwilliger stelt de aangewezen verantwoordelijk medewerker op de hoogte wanneer hij/zij hersteld is.

## HOOFDSTUK 5: GRENZEN AAN VRIJWILLIGERSWERK

### 5.1 inleiden

Het onderscheid tussen het werk van beroepskrachten en de inzet van vrijwilligers in de welzijnsector is over het algemeen goed aan te geven. Voorts is de inzet van vrijwilligers niet ter vervanging van beroepsmatige gerelateerde werkzaamheden. Met andere woorden het betreft aanvullende activiteiten en diensten.

### 5.2 Afbakening betaald werk en vrijwilligerswerk:

- Wettelijk zit er verschil tussen een vrijwillige werkrelatie en betaald werk (vast dienst verband). Bij een vast dienst verband gaat men uit van een overeenkomst waarbij de ene partij zich verbindt in dienst van de andere partij, de werkgever, tegen loon gedurende een zekere tijd arbeid te verrichten. Bij een vrijwillige werkrelatie ontbreekt het loon, er kan wel sprake zijn van een onkostenvergoeding. De andere elementen, gezagsverhouding, arbeid en gedurende een zekere tijd, zijn wel terug te vinden bij een vrijwillige werkrelatie.
- Bij WPW zit het verschil en de afbakening niet alleen in het loon, maar tevens in de verantwoordelijkheid. Het bestuur, de directie en de betaalde medewerkers van WPW zijn verantwoordelijk voor het vrijwilligerswerk en dragen tevens de dagelijkse verantwoording voor de organisatie, de uitvoering en de begeleiding van het vrijwilligerswerk.
- Het takenpakket van de vrijwilliger en de beroepskrachten verschilt. De vrijwilligers worden ingezet voor het uitvoerend werk en taken die van te voren samen met de beroepskracht zijn afgesproken of waartoe de beroepskracht opdracht heeft gegeven.
- Werkzaamheden van een vrijwilliger zijn altijd aanvullend.

### 5.3 Risico WPW

Het is de kunst een goed evenwicht te vinden tussen beroepsmatige en vrijwillige inzet WPW loopt risico's als zij oogluikend toelaat dat vrijwilligers werkzaamheden uitoefenen die voorbehouden zijn aan opgeleide medewerkers. Om het onderscheid tussen beroepskrachten en vrijwilligers in kaart te brengen wordt in onderstaand schema weergegeven wat de grenzen van het vrijwilligerswerk zijn.

#### Beroepskracht:

- Heeft altijd eindverantwoording en coördinatie van werkzaamheden
- Is sturend en structureel werkzaam aan dienst, project of product
- Brengt structuur aan in de werkzaamheden
- Kan vrijwilliger aanspreken op haar/zijn werkzaamheden
- Ondersteunt vrijwilliger bij de uitvoering van haar/zijn werkzaamheden

#### Vrijwilliger

- Kan geen gezag laten gelden t.o.v. medewerkers
- Heeft geen eindverantwoording
- Kan niet sturend zijn in werkzaamheden medewerkers
- Ondersteunt medewerkers bij de uitvoering van haar/zijn werkzaamheden

Daarnaast maken de wetgeving en opleidingen ons steeds meer bewust van de verantwoordelijkheid die de beroepsbeoefenaar heeft. Deze uitgangspunten ondersteunen ons standpunt dat binnen WPW de grenzen van de activiteiten die vrijwilligers ondernemen beschreven en onderschreven moeten worden.

- ARBO-wetgeving  
De arbowetgeving is in beginsel niet van toepassing voor vrijwilligers. Alleen met betrekking tot bijzondere gevaren en kwetsbare groepen blijven de voorschriften uit de wet gelden. Dit

houdt in dat wanneer werkzaamheden ernstige risico's voor de gezondheid en veiligheid van de vrijwilligers inhouden, organisaties verplicht blijven de voorschriften uit de arbowetgeving op te volgen. Ernstige risico's zijn, onder andere, werken met gevaarlijke stoffen en biologische agentia, werken op hoogte (boven de 2,5 meter), elektrische installaties onder hoogspanning, grote fysieke belasting (inclusief het werken onder hoge druk), geluidsbelastingen, werken op een bouwplaats en het werken onder extreme temperaturen. Bij de huidige diensten en projecten van WPW komen bovenstaande situaties niet voor

- Een calamiteitenplan is op elk servicepunt aanwezig.
- Wettelijke en bestuurlijke aansprakelijkheid  
Deze is vastgelegd in de diverse verzekeringen welke voor de vrijwilligers zijn aangegaan.
- De MAS-studenten vallen onder de Arbo-wetgeving specifiek voor jongeren. De taken die uit de maatschappelijke stage voortkomen dienen altijd eerst goedgekeurd te worden door school.

## HOOFDSTUK 6: ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

### 6.1 Melding incidenten cliënten

*(HKZ informatie overige 2.20; MIC )*

Wij vragen van de vrijwilliger dat deze incidenten, ongevallen en/ of bijna ongevallen, die mogelijk voor de cliënt, de vrijwilliger of WPW nadelige gevolgen heeft, te melden aan de verantwoordelijk medewerker of coördinator vrijwilligerswerk. Zonodig wordt er MIC-formulier (Melding Incidenten Cliënten) in gevuld.

Bij een incident is altijd een cliënt of vrijwilliger betrokken.

Bij een gevaarlijke situatie kan er wel een cliënt of vrijwilliger aanwezig zijn, maar heeft er nog geen incident plaats gevonden en is er nog niets met die cliënt of vrijwilliger gebeurt dat mogelijk tot letsel of gezondheidsschade leidt.

Een gevaarlijke situaties is dus het signaleren van een risico. Voorbeelden van een gevaarlijke situatie zijn:

- Gevaarlijk tuingereedschap of klusmateriaal
- Los liggende snoeren in kantoorruimten

## HOOFDSTUK 7: ONKOSTENVERGOEDINGEN

### 7.1. Onkostenvergoeding (met uitzondering van MAS-studenten)

*(HKZ beheersdocument 3.7; onkostenvergoeding vrijwilligers)*

WPW biedt vrijwilligers een uitgebreide onkostenvergoeding welke jaarlijks wordt geactualiseerd. Hierin staat de kilometervergoeding omschreven van de auto, brommer en fiets. Daarnaast worden er nog vergoedingen toegekend voor gedane klussen en gebruik van eigen telefoon.

Uitzonderingspositie hierbij zijn de: Maaltijdbezorgers van Warme Maaltijden zij kennen, bij gebruik van eigen auto, een daartoe vastgestelde dagvergoeding.

### 7.2 Declaratieformulieren

*(HKZ beheersdocumenten 3.7; blanco declaratieformulier)*

Declaratie van de onkosten vindt plaats op het daarvoor bestemde declaratieformulier (dat bij voorkeur maandelijks ingeleverd wordt bij de verantwoordelijke medewerker of financiële administratie).

Indien de vrijwilliger verwacht extra kosten te maken bij de uitvoering van haar taken. Dient zij/hij dit van te voren te bespreken met de verantwoordelijk medewerker.

### 7.3 Het budget

Het budget voor de vrijwilligers wordt jaarlijks vastgesteld door het bestuur en de directie.

Het bedrag wordt ingezet voor verschillende activiteiten te weten:

- Deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers.
- Onkostenvergoeding.
- Verzekeringen
- Feestelijke bijeenkomst
- Kerstpakketten
- Attenties/bloemen
- Verjaardag- of wenskaarten

## HOOFDSTUK8: RECHTEN EN PLICHTEN VRIJWILLIGER

### 8.1 Inleiding

Vrijwilligerswerk binnen WPW is geen verplichting, maar ook niet geheel vrijblijvend. Daarom worden, eventueel aan de hand van de functieomschrijvingen, duidelijke afspraken met de vrijwilliger gemaakt. Wanneer deze afspraken gemaakt zijn, dienen beide partijen zich daaraan te houden.

De stichting verwacht van een vrijwilliger:

- Inzet
- Belangstelling voor de mens
- Bereidheid om zich aan afspraken te houden
- Het niet onder invloed zijn of gebruik maken van alcohol en stimulerende middelen tijdens het contact met de cliënten.
- Dat hij/zij rekening houdt met het vertrouwelijk aspect in het contact met de doelgroep
- Dat hij/zij geen geld of goederen aanneemt van de doelgroep

Tevens wordt van de vrijwilliger verwacht dat zij/hij de vrijwilligersovereenkomst onderschrijft en ondertekent.

### 8.2 Problemen/ vragen

Mochten vrijwilligers in hun functioneren met zaken of vragen worden geconfronteerd die onduidelijk zijn, dan kunnen zij zich wenden tot de verantwoordelijke medewerker.

### 8.3 Geschillen en klachten

*(HKZ beheerdocumenten 2.14; klachtenformulier)*

Klachten en geschillen van diverse aard kunnen met de verantwoordelijk medewerker of coördinator vrijwilligerswerk worden besproken. Wordt er geen overeenstemming bereikt dan wel geen oplossing gevonden, dan kan de vrijwilliger zich wenden tot de klachtencoördinator van WPW

### 8.4 Verzekering, schade en ongevallen

Indien de vrijwilliger door zichzelf of (door derden) aansprakelijk wordt gesteld voor schade welke zij/ hij, anders dan door grove schuld of opzet, in de uitvoering van de overeengekomen activiteiten heeft veroorzaakt, zal de organisatie een beroep doen op de door haar afgesloten verzekeringen. De vrijwilliger dient de organisatie terstond na het ontstaan van de schade in te lichten en in samenspraak met de organisatie de schadeclaim te regelen.

De vrijwilliger die voor de uitvoering van zijn/haar taken gebruik maakt van een auto is in het bezit van;

- Een geldig rijbewijs
- Komt verplichting m.b.t. A.P.K. keuring tijdig na
- Gebruikt geen middelen die de rijvaardigheid kan beïnvloeden ( bv. medicijnen- alcohol)

Alleen in geval van grove schade of opzet kan de organisatie de vrijwilliger aanspreken voor schade. Tot verhaal kan worden overgegaan als de vrijwilliger binnen één maand nadat de schade is geconstateerd, op de hoogte gebracht is van het voornemen van de organisatie om tot verhaal over te gaan.

### 8.5 Verzekeringsplicht

Elke instelling die met vrijwilligers werkt heeft de plicht een aantal verzekeringen af te sluiten voor haar vrijwilligers. Via de vrijwilligersverzekering van de gemeenten zijn de volgende verzekeringen afgesloten:

- Ongevallen- persoonlijke eigendommenverzekering

- Aansprakelijkheidsverzekering
- Bestuurdersaansprakelijkheid verzekering
- Rechtsbijstandverzekering

Daarnaast heeft WPW nog onderstaande verzekering afgesloten voor haar vrijwilligers.

- Aanvullende Auto cascoverzekering

#### 8.6 Geheimhouding, privacy en gedragscode

*(HKZ kwaliteitshandboek 2.13, 2.15; Gedrags- en beroepscode en privacyreglement)*

Privacy is een groot goed. Om die reden vragen wij de vrijwilliger geheimhouding te hanteren ten aanzien van alle informatie die te maken heeft met cliënt of werkgerelateerde aangelegenheden.

De vrijwilliger dient cliënten van WPW te wijzen op het privacy- en klachtenreglement. De vrijwilliger is verplicht zich te houden aan de geldende regels ten aanzien van privacy van cliënt, collega vrijwilligers en beroepskrachten privézaken van cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Ook na beëindiging van uw vrijwillige activiteiten houdt de vrijwilliger zich aan die geheimhoudingsplicht.

#### 8.7 Ethische paragraaf

*(HKZ kwaliteitshandboek 2.13,1)*

HKZ kwaliteitshandboek

WPW Vind het belangrijk dat mensen respectvol met elkaar omgaan, dat mensen serieus genomen worden en elkaar serieus neemt. WPW vindt dat mensen, ongeacht hun mogelijkheden en beperkingen, fundamenteel gelijkwaardig aan elkaar zijn en dat het recht op zelfbeschikking en niet ter discussie staand basisrecht is.

Om bovenstaande te waarborgen zijn deze uitgangspunten vastgelegd in een ethische paragraaf en dienen vrijwilligers zich hier aan te verbinden.

#### 8.8 Geschenken of geldelijke vergoeding

Om te voorkomen dat er ongewenste problemen ontstaan in de relatie tussen vrijwilliger en cliënten, hanteren wij als regel dat het de vrijwilliger niet is toegestaan geschenken of een geldelijke vergoeding aan te nemen van cliënten.

## HOOFDSTUK 9: TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

### 9.1 Inleidend:

1. Maatschappelijk ondernemen heeft de toekomst. Steeds meer bedrijven willen maatschappelijk ondernemer zijn en willen investeren in het actief bijdragen aan de aanpak van sociale vraagstukken die de kern raken van hun eigen diensten en de belangen van hun stakeholders. Zij willen hier in investeren voor een langere tijd en met een diversiteit aan inzet. WPW houdt zich tevens bezig met NL DOET ook dit is een activiteit waarbij het bedrijfsleven (op vraag dan wel volgens aanbod) projecten uitvoert voor maatschappelijke organisaties. WPW vindt het niet alleen belangrijk om NL DOET zo goed mogelijk te laten verlopen maar ook de mogelijkheden te verkennen hoe zij gebruik kunnen maken van de 'core business' van bedrijven en de kerncompetenties van hun medewerkers.

### 9.2 Maatschappelijke stages

#### 9.2.1 Inleidend:

Gezien de plannen van het nieuwe kabinet op het gebied van maatschappelijke stages voor scholieren is er in de nabije toekomst een grote toeloop te verwachten van middelbare scholieren die in het kader hiervan vrijwilligerswerk bij WPW willen komen doen.

#### 9.2.2 Maatschappelijke stages:

##### Definities:

Het gaat hier om een periode van een maximaal aantal uur, waarin jongeren tijdens of na hun schooltijd deelnemen aan vrijwilligerswerk.

De maatschappelijke stage kent vele verschijningsvormen. Voor het welslagen van de maatschappelijke stage is draagvlak bij en betrokkenheid van meerdere partijen essentieel: de school, leerlingen, hun ouders, maatschappelijke organisaties.



## **Bijlage 1: Algemene attentierichtlijn vrijwilligers Wonen Plus Welzijn**

### **1 Verjaardag vrijwilliger**

Kleine attentie in de vorm van een verjaardagskaart.

### **2 Vertrek vrijwilliger**

Bij afscheid van een vrijwilliger ontvangt deze een bedankje in de vorm van een VVV bon of een ander afscheidspresentje

### **3 Ziekte**

Indien organisatie hiervan op de hoogte is wordt bij kortdurende ziekte een kaartje naar de vrijwilliger gestuurd. Indien vrijwilliger langdurig ziek is wordt hem/haar een bos bloemen bezorgd. Afhankelijk van de ziekte zorgt de verantwoordelijk medewerkster voor een follow-up in de vorm van bijvoorbeeld bloemetje of presentje.

### **4 Jaarlijks diner of uitstapje**

Jaarlijks wordt er in het voorjaar voor de vrijwilliger een gezellige middag of een uitstapje georganiseerd.

### **5 Rondom Kerst**

Er wordt voor de vrijwilligers een kerstbijeenkomst georganiseerd met kerstpakket.

### **6 Huwelijksjubilea**

Indien de organisatie hiervan op de hoogte is zal bij een 12½ -, 25 - 40 of 50 jarig huwelijksfeest een boeket bloemen worden toegezonden c.q. overhandigd worden,

### **7 Huwelijk**

Indien de organisatie hiervan op de hoogte is zal bij een huwelijk van een vrijwilliger voor zover een huwelijksaankondiging wordt ontvangen een cadeau worden gegeven.

### **8 Geboorte**

Bij geboorte van een kind van een vrijwilliger zal, indien de organisatie op de hoogte is gesteld, een cadeau worden gegeven.

### **9 Overlijden**

Regelt de verantwoordelijk medewerkster namens directie, medewerkers, vrijwilligers en cliënten een condoleance kaart of bloemstuk.