

## 1.3 Voorbeeld vrijwilligersbeleid

### Inleiding vrijwilligersbeleid

*Opmerking vooraf: De organisatie waarop het hierna beschreven vrijwilligersbeleid betrekking heeft, bestaat puur uit vrijwilligers en heeft dus geen beroepskrachten in dienst.*

Vrijwilligers nemen binnen de organisatie een belangrijke plaats in. Een van de kenmerken is, dat alle werkzaamheden worden verricht door vrijwilligers.

Binnen de organisatie zijn daarom veel vrijwilligers actief. Hun aantal wisselt. De duur en de mate van hun inzet zijn vaak heel verschillend. Binnen het bestuur bestond het gevoel dat met betrekking tot vrijwilligers teveel aan toeval en aan goede intenties werd overgelaten. Van een consistent vrijwilligersbeleid was eigenlijk geen sprake. De toename van de activiteiten, de daarmee gemoeide geldomzet en het aantal vrijwilligers nam de behoefte aan een door getimmerde visie op het vrijwilligerswerk binnen de organisatie toe. Binnen de organisatie moet een nota Vrijwilligersbeleid de basis gaan vormen voor het te voeren vrijwilligersbeleid.

Het doel van de organisatie is vaak een uitgangspunt voor het vrijwilligersbeleid. Het is belangrijk dat vrijwilligers het doel kennen en het onderschrijven of uitdragen. In de statuten of in een algemeen beleidsplan vindt u het organisatiedoel.

In de hierna volgende inhoudsopgave ziet u de stappen waaruit het vrijwilligersbeleid is opgebouwd in dit voorbeeld.

## Inhoudsopgave

- 1 Werving en selectie van vrijwilligers
  - 1.1 De werving stap voor stap plannen
  - 1.2 Selectie van vrijwilligers: toepassen van selectiecriteria
    - 1.2.1 Informatie aan de vrijwilliger / Vrijwilligerswijzer
    - 1.2.2 Het kennismakingsgesprek (intakegesprek)
- 2 Introductie van nieuwe vrijwilligers
  - 2.1 Doel van de introductie
  - 2.2 Afsluiting introductie
- 3 Begeleiding vrijwilligers
  - 3.1 Begeleiding vrijwilligers en voortgangsgesprek
  - 3.2 Deskundigheidsbevordering
  - 3.3 Het attentiebeleid
  - 3.4 Het exitgesprek
- 4 Rechtspositie van vrijwilligers
  - 4.1 Registratie persoonlijke gegevens
  - 4.2 Vrijwilligersovereenkomst/contract
  - 4.3 Beëindiging samenwerking
  - 4.4 Inspraak en medezeggenschap
  - 4.5 Informatievoorziening
  - 4.6 Vrijwilligers invloed op het beleid en het werk
  - 4.7 Vergoedingen
  - 4.8 Verzekeringen
  - 4.9 Vrijwilligerswerk met een uitkering
  - 4.10 Conflicten en geschillen

## 1 Werving en selectie van vrijwilligers

De organisatie wil aantrekkelijk zijn voor vrijwilligers, leden, deelnemers, klanten en bezoekers. Om die kwaliteit te kunnen bieden is zij in belangrijke mate afhankelijk van vrijwilligers. Zij moet over voldoende vrijwilligers kunnen beschikken. Tevens moeten deze vrijwilligers voldoende gekwalificeerd zijn om hun taken aan te kunnen.

Aan de binnenkomst van een vrijwilliger gaat een wervings- en selectieprocedure vooraf. Het is belangrijk dat de organisatie de werving en selectie systematisch aanpakt. Daartoe kan het bestuur een wervings- en selectieplan opstellen, zodat steeds volgens het zelfde stappenplan vrijwilligers worden aangetrokken. Het bestuur bereidt samen met de vrijwilligerscoördinator of begeleider de werving en selectie voor.

In hoofdstuk 2 kunt u straks nog meer lezen over werving en selectie.

### *1.1 De werving stap voor stap plannen*

Een hulpmiddel bij het opzetten van de werving is een planningsoverzicht, waarin schematisch wordt weergegeven welke werkzaamheden, door wie en op welk moment worden ondernomen. Des te concreter de stappen zijn omschreven, des te beter zal het proces verlopen en des te gemakkelijker zal het zijn de gang van zaken te evalueren en hieruit leerpunten te halen voor de volgende keer.

Het planningsoverzicht omvat tenminste de volgende punten:

- de stappen die ondernomen moeten worden
- de acties of activiteiten die moeten worden uitgevoerd
- wie de betreffende actie moet(en) voorbereiden en uitvoeren
- het tijdstip waarop bepaalde werkzaamheden zijn voltooid
- hoe vaak en wanneer deze herhaald moeten worden of een vervolg moeten krijgen
- bij welke stap(pen) men gebruik kan/moet maken worden gemaakt van de mogelijkheden, kennis en vaardigheden van andere vrijwilligers of derden.

Hierna wordt uitgewerkt welke stappen worden gezet bij het opzetten en uitvoeren van de werving:

#### *stap 1: Zicht op het vrijwilligersbestand:*

Het is aan te raden periodiek, bijvoorbeeld twee keer per jaar, het aanwezige vrijwilligersbestand te inventariseren en analyseren. Hoeveel vrijwilligers zijn er? Welke werkzaamheden verrichten ze? Hoeveel uren besteden ze aan het vrijwilligerswerk? Hoe is de man -vrouw verhouding van het bestand? Wat is de leeftijd van de vrijwilligers? Studeren of werken ze naast hun vrijwilligerswerk? Komen ze uit het werkgebied van de organisatie?

De antwoorden op deze vragen leveren een schat aan informatie op.

#### *stap 2: Tendensen in het vrijwilligersbestand*

Door de uitkomsten van meerdere ijkmomenten naast elkaar te zetten, krijgt men zicht op bepaalde tendensen:

- het (geleidelijk) verloop van vrijwilligers
- de onderdelen van de organisatie waar het verloop het kleinst of het grootst is
- verjonging of veroudering van het vrijwilligersbestand
- verkorting of verlenging van de duur van de periode van vrijwilligerswerk (b.v. opzeggen of verlengen vrijwilligerscontract)
- toe- of afname van het aantal vrouwelijke en vrouwelijke vrijwilligers
- enz.

De gegevens verkregen tijdens de ijkmomenten bieden informatie aan het bestuur, die voor het vrijwilligersbeleid en met name voor de werving van belang is

### *stap 3: Beslissing om te werven*

De voorgaande stappen kunnen leiden tot de beslissing om vrijwilligers te vragen of ze bereid zijn te werken in andere onderdelen van de organisatie. Of wanneer de behoefte aan vrijwilligers niet met het huidige vrijwilligersbestand kan worden opgevangen een werving voor nieuwe vrijwilligers te starten. Het bestuur zal daartoe formeel het besluit nemen en het groene licht geven voor de voorbereiding en uitvoering. Het besluit om te werven, zal moeten volgen met een planmatig worden aangepakt.

### *stap 4: Wervingsdoelen vaststellen*

Bepaal voor welke onderdelen of activiteiten binnen de organisatie vrijwilligers nodig zijn. Maak een inschatting van de ureninzet per vrijwilliger en voor welke periode deze inzet gevraagd wordt. Stel voor elke vrijwilligerstaak een profiel op. In dit profiel wordt o.a. aangegeven: het geslacht, leeftijdscategorie en vereisten met betrekking tot kennis, ervaring en vaardigheden.

### *stap 5: Vindplaatsen van de doelgroep*

Het ligt als organisatie voor de hand om vrijwilligers te zoeken onder het ledenbestand, maar mogelijk ook onder deelnemers en bezoekers. Toch zijn er ook nog andere vindplaatsen van potentiële vrijwilligers. Bijvoorbeeld bij sociaal-agogische beroepsopleidingen (hulpverlening, sociaal-culturele studierichting) studentenverenigingen, arbeidsbureaus, vrijwilligerscentrales (zie adressenlijst hoofdstuk 9), openbare bibliotheken, internet, enzovoorts.

### *stap 6. De wervingsboodschap*

De wervingsboodschap moet door zijn concreetheid, positieve formulering en toonzetting spreken tot de verbeelding van de ontvanger. De boodschap bevat informatie over de doelen en activiteiten van de organisatie, de sfeer in de werkgroepen en de vrijwilligerstaak en het profiel. Waar men voor aanvullende informatie moet zijn, alsmede waar en hoe men zich kan aanmelden. Pas de boodschap aan aan de belevingswereld en taal van de doelgroep! Dit geldt sterk bij jongeren en allochtonen.

### *stap: 7 De keuze van de wervingsactiviteiten en communicatiemiddelen*

Nu duidelijk is welk type vrijwilliger gezocht wordt, waar men deze kan vinden en met welke boodschap deze moet worden benaderd, wordt vastgesteld welke acties nodig zijn om de gewenste vrijwilliger(s) daadwerkelijk te bereiken. Wervingsactiviteiten kunnen zijn: het organiseren van een open dag; het organiseren van een informatiebijeenkomst; het plaatsen van een advertentie; de wervingsboodschap plaatsen in de eigen organisatiemedia zoals de Nieuwsbrief en de website, gepersonaliseerde (e-) mailing gevolgd door een persoonlijk gesprek. Met name mondelinge werving door bestuursleden en/of reeds werkzame vrijwilligers onder leden, bezoekers, klanten of deelnemers werkt het beste.

Verschillende communicatiemiddelen zijn mogelijk:

het individuele gesprek, het overleg, een inleiding, een voorlichtingsgesprek  
de organisatie Nieuwsbrief, een brief, een poster, affiche of flyer, het jaarverslag, een brochure, een persbericht, interview of advertentie in de regionale krant, of in een huis aan huis-blad  
de eigen website, een interview of reclamespot via de lokale radio of TV, een advertentie op het prikbord van TV-gazet.

Belangrijk is, welke media ook gekozen worden, dat de wervingsboodschap steeds dezelfde blijft. Het gebruik van het ene communicatiemiddel kan de wervingsboodschap via een ander medium versterken.

Herhaling in communicatie werkt vaak het beste.

### *stap 8: Meet de effecten*

Tijdens en na de werving worden de activiteiten geëvalueerd en de effecten van de activiteiten gemeten, b.v. het aantal aanmeldingen of bezoeken op de website. Het planningsschema maakt het mogelijk om na te gaan of en in welke mate de acties effect hebben gehad. Het effect van de ingezette communicatiemiddelen is meetbaar door de nieuwe vrijwilliger(s) te vragen naar de wijze waarop deze

is/zijn geïnformeerd. Deze kennis kan worden benut bij het voorbereiden van volgende wervingsactiviteiten.

### *1.2 Selectie van vrijwilligers: Toepassing van selectiecriteria*

Ten aanzien van vrijwilligers kunnen bepaalde eisen worden gesteld. De kwaliteit van vrijwilligers wordt in belangrijke mate bepaald door de opvattingen die de vrijwilliger zelf heeft over de vorm, inhoud van zijn taak binnen het organisatie-onderdeel waarin de vrijwilliger actief wil zijn.

Werkzaam zijn in de documentatie-afdeling vraagt om enige kennis van en vaardigheden in boeken- en mediabeheer; een vrijwilliger die actief wil zijn in de redactie, zal over een goede schrijfvaardigheid en kennis van de Nederlandse taal beschikken. Iemand die leiding wil geven aan gespreksgroepen, moet vaardig zijn in gespreksleiding en gespreksvoering. Daarnaast moet hij ter zake kundig zijn met het betreffende gespreksthema en organisatietalent bezitten. Om als vrijwilliger achter de bar te staan, moet iemand communicatief sterk zijn en zijn handen uit de mouwen willen steken..

Afhankelijk van de behoefte die naar voren komen, maakt de organisatie keuzes voor vrijwilligers die beschikken over deze specifieke kennis, ervaring en vaardigheden. Daarnaast kunnen andere eisen worden gesteld, bijvoorbeeld ten aanzien van affiniteit met de organisatie en de te leveren tijdsinvestering.

Deze eisen vormen onderdeel van het vrijwilligersprofiel dat in de wervingsboodschap moet worden opgenomen. Bij de selectie van kandidaat-vrijwilligers worden deze eisen als selectiecriteria gehanteerd.

#### *1.2.1 Informatie aan de vrijwilliger / Vrijwilligerswijzer*

Wanneer een vrijwilliger zich - spontaan of naar aanleiding van wervingsactiviteiten - aanmeldt, vinden kennismaking en selectie plaats. Zo mogelijk ontvangt de kandidaat-vrijwilliger voorafgaand of tijdens het kennismakingsgesprek schriftelijke informatie over de organisatie en over het werken als vrijwilliger in een bepaald organisatieonderdeel. Daartoe kan een Vrijwilligerswijzer worden samengesteld.

De Vrijwilligerswijzer bevat informatie over het vrijwilligersbeleid en -werk bij de organisatie. Men kan hierin de volgende dingen terugvinden:

- de doelstelling en activiteiten van de organisatie
- de visie op het vrijwilligerswerk
- de structuur van de organisatie
- de werkwijze en sfeer
- beschrijving van de verschillende organisatie-onderdelen
- de taken van de vrijwilligers in deze werkgroepen/ de verwachtingen ten aanzien van de vrijwilligers
- wervings- en selectieprocedure
- wat de vrijwilliger kan verwachten
- begeleiding en deskundigheidsbevordering
- rechten, plichten, aansprakelijkheid, verzekeringen en afspraken
- waardering van vrijwilligers

#### *1.2.2 Het kennismakingsgesprek (intakegesprek)*

Met de schriftelijke informatie van de Vrijwilligerswijzer over het vrijwilligerswerk binnen de organisatie en de verstrekte informatie over de activiteiten kan de vrijwilliger zich een beeld vormen over het werk. Bovendien kan de vrijwilliger zich met de vooraf verkregen informatie op het kennismakingsgesprek voorbereiden. Tijdens het kennismakingsgesprek, dat met de

vrijwilligerscoördinator en/of de betreffende begeleider wordt gevoerd, komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde:

- de bij het project gebruikelijke procedure voor werving, selectie en de introductieperiode
- de wijze waarop de kandidaat de informatie heeft verkregen over de vrijwilligersvacature
- de doelstelling van de organisatie en de functie waarvoor bij de kandidaat belangstelling bestaat
- de opvattingen over het vrijwilligerswerk
- de introductieperiode (proeftijd van twee maanden)
- de taken die gewoonlijk door de vrijwilligers worden uitgevoerd
- de specifieke taken van de betrokken kandidaat
- wensen van de kandidaat-vrijwilliger
- de eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld
- de gevraagde tijdsinvestering en mogelijke werktijden
- de verantwoordelijkheden van de vrijwilliger;
- de relatie van de vrijwilliger tot de deelnemer, klanten en bezoekers
- de relatie van de vrijwilliger met de coördinatoren en de overige vrijwilligers
- de werkwijze en sfeer
- wat de vrijwilliger kan verwachten of wat hem wordt geboden: immaterieel (b.v. begeleiding, informatie, inspraak en rechtspositie) en materieel (vergoedingen/verzekeringen)
- afspraken over het vervolg.

#### *- Aannemen of afwijzen*

Of met een vrijwilliger een formele samenwerkingsrelatie wordt aangegaan, wordt pas besloten na afloop van de introductieperiode. Die kan worden vergeleken met de proeftijd die wordt besproken bij het aangaan van een dienstverband.

Waar het in deze fase om gaat, is de beslissing of beide gesprekspartners het zien zitten om de hiervoor bedoelde introductie in te gaan, dan wel de procedure niet voort te zetten. Het kan zijn dat een vrijwilliger of de coördinator enige bedenktijd vraagt alvorens te beslissen. Er kan eerst nog een gesprek nodig zijn.

#### *- Aannemen...*

Als een vrijwilliger wordt aangenomen gaat de introductieperiode in. Afspraken daarover worden gemaakt tijdens een persoonlijk gesprek.

#### *- Aannemen maar...*

Het is denkbaar dat een vrijwilliger wordt afgewezen voor de functie die deze aanvankelijk ambieerde, maar dat er wel mogelijkheden zijn de betrokkene een andere functie aan te bieden. In dergelijke situaties beslist uiteraard de vrijwilliger zelf of hij dit alternatief wil aanvaarden.

#### *- Afwijzen...*

Wanneer een vrijwilliger wordt afgewezen, wordt deze daarvan persoonlijk in kennis gesteld. De coördinator draagt hiervoor zorg en informeert de kandidaat over de motieven en overwegingen die tot het besluit van de afwijzing hebben geleid.

Ook kan een kandidaat-vrijwilliger tijdens of na het kennismakingsgesprek zelf tot de conclusie komen om toch geen vrijwilligerswerk bij die organisatie te willen doen. In die gevallen draagt de coördinator zorg voor de afronding van het contact. Hij noteert in ieder de geval de motieven voor de beslissing.

## 2 Introductie van nieuwe vrijwilligers

Na de werving en selectie wordt een nieuwe vrijwilliger geïntroduceerd. Elke nieuwe vrijwilliger begint met een introductie- ofwel inwerkperiode van twee maanden. Hierna wordt in overleg besloten of de

samenwerking definitief, tijdelijk of voor onbepaalde tijd wordt aangegaan. Deze beslissing moet zowel de nieuwe vrijwilliger als de organisatie maken.

### *2.1 Doel van de introductie*

De introductie heeft "een wederzijdse kennismaking" tot doel. De nieuwe vrijwilliger krijgt ruimschoots de gelegenheid om te wennen aan de nieuwe werkplek, de werkzaamheden, de coördinator van de werkgroep, aan de reeds werkzame vrijwilligers en de deelnemers. Een goed verlopende introductie moet de basis vormen voor een goede verstandhouding tussen de vrijwilligers en de organisatie en een goede werksfeer.

#### *- Introductieprogramma*

Het introductieprogramma vormt de leidraad van de introductie, die in principe door elke vrijwilliger wordt doorlopen.

Het introductieprogramma omvat:

##### *Kennismaking met de organisatie*

Elke nieuwe vrijwilliger wordt wegwijs gemaakt binnen de organisatie. De vrijwilliger krijgt informatie over de doelstelling(en), over de organisatie (onderdelen), de doelgroep, over de werkwijze, contacten met deelnemers, klanten, bezoekers en derden, regels en voorschriften en de dagelijkse gang van zaken.

##### *Kennismaking met collega-vrijwilligers*

Uiteraard moeten nieuwe vrijwilligers de mensen leren kennen met wie ze gaan samenwerken. De vrijwilligerscoördinator / begeleider draagt zorg voor de eerste kennismaking met de reeds werkzame vrijwilligers.

##### *Kennismaking met het werk*

De vrijwilliger wordt geïnformeerd over de werkzaamheden. De coördinator/collega-vrijwilligers geven informatie over nodige (dagelijks) terugkerende zaken, zoals het gebruik van middelen, apparatuur, materialen, de registratie en rapportage, het gebruik van de ruimte, het sleutelbeheer en andere nodige huishoudelijke zaken.

Zo nodig wordt de vrijwilliger geïntroduceerd bij derden waarmee contact is. Bijvoorbeeld de vrijwilliger van de bargroep maakt kennis met de drankenleverancier of de bierwacht.

Tijdens de kennismakingsperiode zal aanvankelijk meestal een collega-vrijwilliger meelopen om zo de nieuwe vrijwilliger vertrouwd te maken met het werk. In een dergelijke situatie begeleidt de vrijwilligerscoördinator op afstand. Hij is wel ten alle tijde te consulteren dan wel in te schakelen.

### *2.2 Afsluiting introductie*

De introductieperiode wordt na twee maanden afgesloten met een gesprek tussen de aspirant-vrijwilliger en de vrijwilligerscoördinator/begeleider. Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van de onderdelen van het introductieprogramma, waarbij zowel de vrijwilliger als de vrijwilligerscoördinator/begeleider hun ervaringen en indrukken bespreken.

Tijdens dit gesprek wordt formeel besloten of de nieuwe vrijwilliger de samenwerking met de organisatie wil voortzetten en of de organisatie deze samenwerking ziet zitten. Wanneer beide partijen het over de voortzetting eens zijn, dan wordt dit bezegeld met de aanbidding van een vrijwilligersovereenkomst/contract, waaraan als bijlage de 'Vrijwilligerswijzer' is toegevoegd. Zoals gezegd, bevat deze de hoofdpunten van het vrijwilligersbeleid van de organisatie en een opsomming

van de rechten en plichten die de organisatie en de vrijwilligers jegens elkaar hebben. Een voorbeeld van een vrijwilligerscontract vindt u in paragraaf 6.6.

### 3 Begeleiden van vrijwilligers

#### *3.1 Begeleiding van vrijwilligers en voortgangsgesprek*

De begeleiding van vrijwilligers kan taakgericht en/of persoonsgericht plaatsvinden.

##### *- Taakgericht*

De taakgerichte of werkinhoudelijke begeleiding spits zich toe op vergroting van de deskundigheid van de vrijwilligers. Deze taakgerichte deskundigheidsbevordering kan afhankelijk van het onderwerp, individueel of in groepsverband georganiseerd worden.

De organisatie biedt deze coaching aan de vrijwilligers met wie een vrijwilligersovereenkomst is gesloten. Deze begeleiding wordt op verzoek van vrijwilligers dan wel op initiatief van de vrijwilligerscoördinator/begeleider aangeboden.

Toegesneden op de situatie en de behoefte wordt een programma en een planning van instructie, cursussen en/of themabijeenkomsten voor deskundigheidsbevordering opgesteld.

Het onderwerp of thema bepaalt mede de vorm hoe de deskundigheidsbevordering georganiseerd wordt: b.v. individueel, in groepsverband, themabijeenkomst, cursus of cyclus, externe scholing, training, enzovoorts en wie met de uitvoering belast is of wie daarbij betrokken moet worden. Externe deskundigen kunnen hiervoor worden ingeschakeld. In samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties en een subsidie van de gemeente of fonds kunnen kosten hiervoor gedrukt worden.

##### *- Persoonsgericht*

De persoonsgerichte begeleiding spits zich toe op het persoonlijk functioneren van de vrijwilliger in het vrijwilligerswerk. De aanleiding tot deze begeleiding is meestal een persoonsgebonden reden waardoor de begeleiding vaak individueel plaats vindt. In de persoonsgerichte begeleiding kunnen doelen aan de orde komen die de vrijwilliger voor zichzelf heeft gesteld toen deze koos voor het vrijwilligerswerk. Ook de houding en attitude van de betrokken vrijwilliger en de relatie tot de collega-vrijwilligers, klanten, deelnemers, hulpvragers kunnen gesprekstema's zijn.

Periodiek wordt er met elke vrijwilliger een voortgangsgesprek gevoerd. De voorbereiding, organisatie en (periodieke) uitvoering van het voortgangsgesprek is in handen van de vrijwilligerscoördinator/begeleider. De vrijwilligers moeten in de gelegenheid worden gesteld punten voor het begeleidingsgesprek aan te dragen en voor te bereiden. In overleg met de vrijwilligers worden gespreksdata en -onderwerpen vastgesteld. De vrijwilligerscoördinator/begeleider treft alle nodige maatregelen om een goede en open sfeer van communicatie te bewerkstelligen en om de privacy te waarborgen. De coördinator/begeleider legt de gemaakte afspraken vast en ziet toe op de naleving van die afspraken.

Van tijd tot tijd moet ook plaats zijn voor de evaluatie van de onderlinge samenwerking, zodat deze waarnodig, kan worden bijgesteld. De onderlinge samenwerking zal meestal met de groep vrijwilligers worden besproken. De vrijwilligerscoördinator/begeleider kan hiertoe het initiatief nemen.

#### *3.2 Deskundigheidsbevordering*

Onder deskundigheidsbevordering wordt de taakgerichte en persoonsgerichte begeleiding van vrijwilligers verstaan. Deze heeft tot doel om de kennis, vaardigheden of motivatie van vrijwilligerste



vergroten. Hierdoor wordt de kwaliteit van het werk van de vrijwilligers verhoogd en daarmee de kwaliteit van de activiteiten van de organisatie.

De deskundigheidsbevordering kan plaatsvinden op verzoek van de betrokken vrijwilliger(s), dan wel op initiatief van de organisatie. Overigens begeleiden de vrijwilligers vaak elkaar en leren door samen te werken van elkaar.

De deskundigheidsbevordering kan in sommige situaties voor de vrijwilligers groepsgewijs worden georganiseerd, maar het is niet altijd haalbaar en wenselijk om voor alle vrijwilligers een collectief en uniform taak- en persoonsgericht begeleidingstraject uit te stippelen en vast te leggen. Coaching vraagt om flexibiliteit. Dat wil zeggen dat er op elk moment, op verzoek van vrijwilligers en/of op initiatief van de begeleiders ruimte voor ondersteuning gemaakt moet kunnen worden.

De inhoud en intensiteit van de deskundigheidsbevordering kan uiteenlopen. Deze worden immers bepaald door factoren die per vrijwilliger verschillen. De aanwezigheid van kennis, houding, vaardigheden en de levenservaring alsmede de (ervaren) moeilijkheidsgraad van het werk, kunnen per vrijwilliger sterk uiteenlopen.

In beginsel wordt elke vrijwilliger in de gelegenheid gesteld dan wel gestimuleerd om deel te nemen aan instructie, training of scholing. Dit om dat deelname aan deskundigheidsbevordering niet altijd verplicht opgelegd kan worden en niet voor elke vrijwilliger noodzakelijk of wenselijk is.

De deskundigheidsbevordering moet aansluiten op de wensen en behoeften van de vrijwilligers. Ondermeer op basis van de registratie, rapportages, evaluaties en individuele of groepsgewijze begeleidingsgesprekken met de vrijwilligers kan inzicht verkregen worden in de behoefte die er bestaat aan vergroting van de kennis en vaardigheden van de vrijwilligers.

De evaluatie van een eerder georganiseerde deskundigheidsbevordering kan aanwijzingen opleveren voor nieuwe thema's. Daarnaast kunnen nieuwe ontwikkelingen of nieuwe inzichten met betrekking tot de inhoud of voorwaarden van het werk de behoefte aan deskundigheidsbevordering doen ontstaan.

### *3.3 Het attentiebeleid*

Om de betrokkenheid bij de organisatie en het werk te vergroten en om waardering voor het vrijwilligerswerk te laten blijken kan er attentiebeleid voeren. Het attentiebeleid behelst onder meer faciliteiten waarvan vrijwilligers gebruik kunnen maken. Niet alle organisaties zullen hetzelfde attentiebeleid voeren. Als voorbeelden worden hier genoemd:

#### *vrijwilligersfeest*

Speciaal voor de vrijwilligers is er een jaarlijkse feest. Een informele bijeenkomst voor alle vrijwilligers en bestuursleden. De vrijwilligers ontvangen daarvoor een uitnodiging.

#### *geboorte en adoptie*

Bij gezinsuitbreiding van vrijwillige medewerkers ontvangen de ouders een attentie.

#### *Internationale Vrijwilligersdag*

Op voorstel van de Verenigde Naties vieren veel landen jaarlijks op 7 december de Internationale Vrijwilligersdag, een dag waarop vrijwilligers en vrijwilligerswerk in het zonnetje worden gezet. Op of rond 7 december, ontvangen de vrijwilligers een persoonlijk (schriftelijk) bedankje en/of een attentie.

#### *belangrijke religieuze feestdagen/nieuwjaar*

Ter gelegenheid van belangrijke religieuze feestdagen zoals kerstmis, het einde van de Ramadan of divalifeest, ontvangen de vrijwilligers gelukwensen die mogelijk vergezeld gaan van een pakket.

#### *nieuwjaarsreceptie*

De vrijwilligers kunnen de jaarlijkse nieuwjaarsreceptie van bezoeken. Zij worden daartoe schriftelijk uitgenodigd.

#### *ziekte, afscheid en jubilea*

De vrijwilligers ontvangen een bloemetje dan wel een attentie bij ziekte, afscheid en bij jubilea.

#### *bijzondere gebeurtenissen*

Door het jaar heen kunnen zich gelegenheden of gebeurtenissen voordoen waarbij gepaste aandacht niet misstaat. Zo kan bijvoorbeeld de afsluiting van een geslaagd activiteitenseizoen aanleiding zijn om de vrijwilligers op een etentje te trakteren.

#### *overige faciliteiten*

Alle vrijwilligers kunnen gebruik maken van de algemeen toegankelijke faciliteiten van de organisatie.

### *3.4 Het exit-gesprek*

De samenwerkingsrelatie tussen de organisatie en een vrijwilliger kan om diverse redenen beëindigd worden, zowel door de organisatie als door de vrijwilliger. Wanneer het initiatief daartoe bij de organisatie ligt, dient dit goed beargumenteerd en eventueel gedocumenteerd te geschieden.

Wanneer de vrijwilliger het initiatief neemt om de relatie te verbreken, is het voor de organisatie van belang de beweegredenen hiervoor te kennen. Mochten er, hoe dan ook, fouten zijn gemaakt of misverstanden zijn ontstaan, dan is het zaak om deze omissies zo mogelijk recht te zetten en/of herhaling daarvan te voorkomen. Om helderheid te scheppen over de vertrekredenen wordt een exit-gesprek met de (om welke reden dan ook) vertrekkende vrijwilliger gevoerd.

De vrijwilligerscoördinator neemt het initiatief tot het exit-gesprek en bereidt het gesprek voor door voor zichzelf schriftelijk de gesprekspunten die tenminste aan de orde moeten komen vast te leggen. De afspraak voor het exit-gesprek wordt door de coördinator/begeleider met de betrokken vrijwilliger individueel gemaakt. Het exit-gesprek wordt formeel bevestigd met een brief aan de vertrekkende vrijwilliger (zie beëindiging samenwerkingen). Dezelfde zorgvuldigheid die betracht is bij het aannemen van de vrijwilliger dient ook bij het vertrek in acht te worden genomen.

## 4 De rechtspositie van vrijwilligers

Onder de rechtspositie van vrijwilligers worden de rechten en plichten verstaan waartoe de vrijwilliger en de organisatie zich jegens elkaar verbonden hebben.

### *4.1 Registratie persoonlijke gegevens*

De organisatie moet kennis hebben van enige persoonlijke gegevens van de vrijwilligers. De vrijwilligerscoördinator houdt van alle vrijwilligers aantekening van: naam, voornaam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres alsmede de tijdstippen waarop de vrijwilliger beschikbaar kan zijn voor het werk. Voorts wordt van elke vrijwilliger geregistreerd wanneer deze is gestart, de datum waarop de samenwerking formeel wordt aangegaan en het moment waarop deze wordt beëindigd.

De regels ten aanzien van het beschermen van de privacy van betrokkenen worden hierbij in achtgenomen.

#### *4.2 Vrijwilligersovereenkomst/contract*

Elke vrijwilliger ontvangt bij aannname een vrijwilligersovereenkomst/contract. Hierin worden de samenwerking, de afspraken, rechten en plichten jegens elkaar vastgelegd. De Vrijwilligerswijzer maakt van deze samenwerkingsovereenkomst deel uit.

#### *4.3 Beëindiging samenwerking*

Bij beëindiging van de samenwerking heeft de coördinator een exit-gesprek met de vertrekkende vrijwilliger. Het beëindigen van de samenwerking wordt formeel bevestigd met een brief, waarin de inzet en de periode van de werkzaamheden van de betreffende vrijwilliger wordt vastgelegd. Deze brief wordt ondertekend door het bestuur en uitgereikt op het moment dat de vrijwilliger afscheid neemt van het project. Eventueel kan een certificaat worden uitgereikt met de activiteiten die de vrijwilliger heeft uitgevoerd. Dit kan hij bij z'n c.v. voegen.

#### *4.4 Inspraak en medezeggenschap*

Vrijwilligers hebben het recht tot inspraak in het beleid. De mogelijkheden tot onderlinge communicatie, inspraak en medezeggenschap moeten worden geregeld. Het jaarwerkplan alsmede de formele rapportage aan de subsidiënt, c.q. het jaarverslag kunnen een hogere kwaliteit bereiken wanneer de vrijwilligers bij de samenstelling ervan worden betrokken. De betrokkenheid van de vrijwilligers kan toenemen, wanneer een of meer vrijwilligers in het bestuur zitten of bij het bestuur betrokken worden. Of vrijwilligers plezier hebben in hun werk en werkelijk invloed hebben op de beleidsvorming wordt echter ook bepaald door de praktijk van alledag. De vrijwilligers moeten betrokken worden bij het werkoverleg en stelselmatig feedback krijgen op hun inzet. Ze worden betrokken bij (belangrijke) beslissingen die gevolgen hebben voor hun werkzaamheden, de vrijwilligers participeren in de informatievoorziening, enzovoorts.

#### *4.5 Informatievoorziening*

Vrijwilligers hebben recht op de functionele informatie die nodig is om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Daarnaast dienen ze te worden geïnformeerd over wat er binnen de organisatie gebeurt. De vrijwilligers staan op de verzendlijst van de nieuwsbrief. Wanneer daartoe aanleiding is, ontvangen de vrijwilligers mailings, brieven en andere voor hen relevante (schriftelijke) informatie. Deze berichtgeving kan ook bedoeld zijn om de vrijwilligers op de hoogte te houden van minder formele zaken en aangelegenheden.

De vrijwilligers zelf hebben - al dan niet op verzoek - ook redactioneel toegang tot de berichtgeving die de organisatie rondstuurt via de Nieuwsbrief, website of mailing.

De vrijwilligerscoördinator zorgt ervoor dat relevante informatie bij de vrijwilligers terecht komt en stimuleert bijdragen van de vrijwilligers aan de nieuwsbrief en aan de website. In het voorjaar ontvangen alle vrijwilligers het jaarverslag. Het jaarverslag geeft hen inzicht in het verloop van de activiteiten en andere organisatorische en inhoudelijke ontwikkelingen en informatie binnen de organisatie.

#### *4.6 Vrijwilligers invloed op het beleid en het werk*

De vrijwilligers kunnen lid zijn van de organisatie. Als lid hebben zij invloed op de besluitvorming van het bestuur. Pas na informatie, advies en instemming van de vrijwilligers wordt het jaarwerkplan naar buiten gebracht. Dezelfde procedure wordt gevolgd, wanneer de jaarrapportage wordt samengesteld.

#### *4.7 Vergoedingen*

Het kan zijn dat vrijwilligers onkosten moeten maken om hun werk te kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan vervoerskosten of uitgaven die verbonden zijn aan de aanschaf van materialen. De organisatie zal moeten vastleggen welke onkosten tot welke hoogte worden vergoed. Er moeten regels zijn met betrekking tot het declareren en ook bijvoorbeeld ten aanzien van het kopen van materialen.

In principe zijn organisaties niet verplicht om gemaakte onkosten te vergoeden. Een vrijwilliger is immers niet in een privaatrechtelijke dienstbetrekking werkzaam. Maar toch gebeurt dat meestal wel. De organisatie maakt met de vrijwilligers daarover afspraken. Men kan vrijwilligersvergoedingen onderscheiden in:

#### *onkostenvergoedingen op declaratiebasis*

Hieronder worden verstaan: alle onkosten die een vrijwilliger moet maken om het werk te kunnen doen. Onkosten zoals hier bedoeld, zijn bijvoorbeeld: telefoonkosten, reis- en verblijfkosten, materiaalkosten, vergaderkosten. Na overleg met de vrijwilligerscoördinator vergoedt de organisatie in principe alle door de vrijwilligers gemaakte onkosten wanneer deze de gestelde maxima niet overschrijden. Vergoeding van de gemaakte onkosten vindt maandelijks of per kwartaal plaats, en wel op declaratiebasis. Dit wil zeggen dat de vergoeding van de werkelijk gemaakte onkosten wordt uitbetaald op basis van een door de betreffende vrijwilliger ingediende en ondertekende declaratie. Bij het declareren van gemaakte onkosten dienen nota's, rekeningen, kassabonnen of andere betaalbewijzen te worden overlegd.

Wettelijk gezien is een vergoeding op declaratiebasis van werkelijk gemaakte kosten altijd tot elk bedrag mogelijk. Onkostenvergoedingen op basis van declaraties hoeven niet voor de fiscus te worden aangegeven, ook al overschrijden deze de hieronder genoemde 700 euro. Belastingdienst, bedrijfsvereniging en sociale dienst hebben hierop geen invloed, mits op hun verzoek door middel van betalingsbewijzen en dergelijke aangetoond kan worden dat de kosten daadwerkelijk zijn gemaakt.

#### *vaste onkostenvergoedingen*

Hieronder worden vaste vergoedingen verstaan, anders dan vergoedingen op declaratiebasis, die aan vrijwilligers worden toegekend. Afspraken over het uitkeren van een eventuele vaste onkostenvergoeding worden individueel gemaakt en vastgelegd door de vrijwilligerscoördinator en de betreffende vrijwilliger.

Bij een vaste onkostenvergoeding zijn bedragen aan een fiscale limiet gebonden. Die limiet wordt periodiek bij- en vastgesteld door de Belastingdienst. Het maximumbedrag van de vergoeding waarover vrijwilligers geen belasting hoeven te betalen is maximaal 700 euro per jaar en maximaal 20 euro per week. De regeling houdt in dat een rechtspersoon zonder winstoogmerk (bijvoorbeeld een stichting of vereniging) aan iedere vrijwilliger 700 euro aan onkosten mag vergoeden zonder dat de vrijwilliger daarvan melding hoeft te maken bij de belastingdienst. De maximale vergoeding kan alleen worden toegekend aan vrijwilligers die een jaar lang actief zijn. Iemand die enkele maanden activiteiten verricht, ontvangt niet meer dan een evenredig deel van de 700 euro (maximaal 20 euro per week). Bij een hogere vergoeding kan de fiscus het gehele bedrag aanmerken als loon waarover belasting en premies dienen te worden betaald.

#### *andere vergoedingen*

Vrijwilligers kunnen ook een andere vorm van vergoeding krijgen dan een financiële. Bijvoorbeeld een extraatje in de vorm van cadeaubonnen met Kerstmis, verjaardagen en dergelijke. Formeel is hieraan geen maximum gesteld, mits de toekenning niet lijkt op reguliere betaling. Het is aan de belasting-inspecteur om te beoordelen wat wel en wat niet toelaatbaar is. De fiscus kan in principe cadeaubonnen gelijk stellen aan geld en soms ook aan loon.

#### 4.8 Verzekeringen

Vrijwilligers lopen risico's tijdens hun werkzaamheden. Zij kunnen schade aanrichten of zelf een ongeluk of ongeval krijgen. De organisatie kan aansprakelijk worden gesteld, hetgeen grote (financiële) gevolgen kan hebben. Daarom zijn verzekeringen afgesloten om de organisatie en de vrijwilligers in te dekken tegen mogelijke gevolgen van schade en ongevallen, zoals een aansprakelijkheidsverzekering en een (collectieve) ongevallenverzekering.

Elke vrijwilliger wordt - tenminste door middel van de Vrijwilligerswijzer - erop geattendeerd dat de organisatie niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de gevolgen van schade of ongeval, anders dan vastgelegd en bedoeld in de voorwaarden van verzekeringen die ten behoeve van de vrijwilligers zijn afgesloten. Het bestuur of de vrijwilligerscoördinator is het aanspreekpunt voor vrijwilligers aangaande verzekeringskwesties.

##### *aansprakelijkheidsverzekering*

Omdat de organisatie aansprakelijk kan worden gesteld voor de fouten van een vrijwilliger heeft zij een (, via de landelijke koepelorganisatie geregelde,) aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering dekt materiële schade en letselschade aan derden toegebracht, waarvoor de organisatie verantwoordelijk kan worden gesteld.

##### *ongevallenverzekering*

De organisatie heeft voor alle vrijwilligers een collectieve ongevallen verzekering afgesloten. Deze verzekering is met name van belang voor vrijwilligers zonder betaalde baan en mensen met een uitkering. Als vrijwilliger kan men namelijk geen aanspraak maken op uitkeringen op grond van de Ziektewet, de Algemene Nabestaanden Wet of de WAO. De collectieve ongevallenverzekering dekt (gedeeltelijk) de eventuele schade en kosten van een ongeval, wanneer dat zich voordoet tijdens het vrijwilligerswerk. De ongevallenverzekering biedt dekking vanaf het moment dat de vrijwilligers onderweg zijn naar het vrijwilligerswerk tot aan hun thuiskomst na afloop van het vrijwilligerswerk.

##### *auto-inzittendenverzekering*

Incidenteel regelt de organisatie een tijdelijke auto-inzittenden verzekering, welke dekking biedt bij een verkeersongeval waarbij de inzittenden letsel of materiële schade oplopen. Dit gebeurt als het vrijwilligerswerk betrekking heeft op het vervoeren van personen.

#### 4.9 Vrijwilligerswerk met een uitkering

Voor mensen die een sociale uitkering ontvangen is het van belang om te weten of door het vrijwilligerswerk hun uitkering gevaar loopt. Vrijwilligerswerk moet aan bepaalde normen voldoen wil het acceptabel zijn voor de uitkerende instanties (bedrijfsvereniging en sociale dienst).

Zo nodig kan de organisatie bij de Arbeidsvoorziening en/of de uitkeringsinstantie(s) informeren naar de regels die deze hanteren ten aanzien van (het uitvoeren van) vrijwilligerswerk met behoud van uitkering.

#### 4.10 Conflicten en geschillen

Wanneer zich geschillen of conflicten voordoen tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en de organisatie moet door middel van overleg een oplossing worden gevonden. Waar dit niet lukt kan men terugvallen op de klachten- en geschillenregeling, welke voor de organisatie ontworpen is.