



# Vrijwilligersbeleid DE WILG

**DE WILG** | ontmoeten, delen en genieten

Mecklenburglaan 3-5 - 3581 NV Utrecht | 030 251 36 72 | [www.dewilg.nl](http://www.dewilg.nl)

# Vrijwilligersbeleid De Wilg

## Inhoudsopgave

1. Algemene inleiding over De Wilg .....	3
1.1 Missie .....	3
1.2 Visie .....	3
2. Vrijwilligerswerk .....	3
3. Vrijwilligerswerk bij De Wilg .....	3
3.1 Wat biedt De Wilg haar vrijwilligers .....	4
3.2 Deskundigheidsbevordering .....	4
3.3 Taakomschrijving en verantwoordelijkheden .....	4
3.4 Tijdsinvestering .....	4
3.5 Vormen van vrijwilligerswerk bij De Wilg .....	5
3.6 Profielschetsen .....	5
Profiel vrijwilliger binnenactiviteit .....	5
Profiel vrijwilliger buitenactiviteit .....	6
4. Werving .....	7
4.1 Wervingskanalen .....	7
4.2 PR/communicatie .....	7
4.3 In- en Uitsluiting .....	8
5. Aanvang en einde vrijwilligerswerk .....	8
5.1 Kennismaking en oriëntatieperiode .....	8
5.2 De overeenkomst .....	8
5.3 Beëindigen vrijwilligerswerk .....	8
6. Rolverdeling beroepskrachten en stagiairs De Wilg .....	9
6.1 Taken van de activiteitencoördinatoren .....	9
6.2 Taken van de procesbegeleider .....	10
6.3 Taken van de stagiairs .....	10
7. Rechten en plichten .....	11
7.1 Vergoedingen .....	11
Consumpties .....	11
Kosten t.b.v. de activiteit .....	11
Reiskosten .....	11
Gebruik van het pand .....	11
7.2 Informatievoorziening .....	12
7.3 Adviesrecht .....	12
7.4 Verzekering .....	12
7.5 Aansprakelijkheid in geval van schade .....	12
7.6 Gedragscode .....	12
7.7 Verhinderings .....	12
7.8 Vrijwilligerswerk en de wet .....	12
7.9 Conflicten en geschillen .....	12
7.10 Geheimhouding .....	13
8. Adviesrecht .....	13
Doelstellingen van de Adviesraad .....	13
9. Arbo en veiligheid .....	13
10. Vrijwilligersbeleid als ‘levend document’ .....	13

# 1. Algemene inleiding over De Wilg

## 1.1 Missie

De Wilg ondersteunt mensen met een (licht) verstandelijke beperking en/of een psychische kwetsbaarheid, in het duurzaam actief meedoen in onze diverse samenleving.

Dit doen we door het creëren van ontmoetingen op basis van gedeelde interesses.

De activiteiten van De Wilg vormen een goede basis voor persoonlijke ontwikkeling en sociale contacten. Dit alles doen we met de inzet van vrijwilligers, het voor en door principe en in samenwerking met de sociale partners in de stad.

## 1.2 Visie

De Wilg zet haar expertise in om volwaardig burgerschap mogelijk te maken. Het stimuleren van actief burgerschap door de inzet van vrijwilligers en het faciliteren van buurtinitiatieven is hier onontbeerlijk bij.

Professionele ondersteuning aan vrijwilligers en het faciliteren bij het realiseren van eigen initiatieven is noodzakelijk voor een brede inzetbaarheid van burgers. Vrijwillige inzet staat voor op, maar altijd in combinatie met expertise in het omgaan met speciale doelgroepen. Een passend trainingsaanbod is daar onderdeel van.

De ondersteuning van burgers kan zowel individueel als groepsgericht zijn. Doel is het vergroten van de samenredzaamheid en zo de sociale participatie een gezicht te geven. Wij werken wijkgericht, zodat mensen in hun directe woonomgeving ondersteund worden mee kunnen doen.

Naast activiteiten op de Mecklenburglaan, bieden wij ook activiteiten aan op diverse andere locaties in heel Utrecht. Veelal in samenwerking met lokale partners. Ook organiseren wij jaarlijks diverse evenementen. Wij werken actief samen met Utrechtse (welzijns-) organisaties ter bevordering van de emancipatie en participatie van mensen met een verstandelijke beperking. Wij staan voor een inclusieve stad.

De activiteiten worden begeleid door vrijwilligers, vakdocenten en stagiairs. Gemiddeld maken ca. 150 vrijwilligers het mogelijk om ca. 800 mensen met een (verstandelijke) beperking iedere week een leuke ochtend, middag of avond te bezorgen. Het uitgebreide en gevarieerde aanbod is alleen te realiseren dankzij de inzet van al deze mensen. Zij worden ondersteund door beroepskrachten die tevens verantwoordelijk zijn voor de coördinatie van het activiteitenaanbod.

## 2. Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband onbetaald, onverplicht maar niet vrijblijvend wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving.

Vrijwilligerscentrale Utrecht en Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) heeft de volgende criteria ontwikkeld om te voorkomen dat de term vrijwilligerswerk te pas en te onpas wordt gebruikt;

- 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.

Deze criteria worden door uitkerings- en overheidsinstanties gehanteerd om te bepalen wat vrijwilligerswerk is, en wat niet.

## 3. Vrijwilligerswerk bij De Wilg

Het is dankzij de vrijwilligers dat De Wilg zo'n uitgebreid programma aan vrijetijdsbesteding kan bieden. Hun enthousiasme en betrokkenheid maakt hen tot de motor van onze organisatie. Vrijwilligers vormen een goede aanvulling op het netwerk van mensen met een

(licht) verstandelijke beperking en of een psychische kwetsbaarheid en dragen een belangrijk steentje bij aan hun emancipatie en participatie in de samenleving.

Ieder jaar staat de organisatie stil bij wat wij onze vrijwilligers aanbieden en welke vrijwilligers het beste aansluiten bij onze activiteiten en doelgroep. De Wilg hecht grote waarde aan een zorgvuldig inwerk- en begeleidingstraject (zie hoofdstuk 5).

### 3.1 Wat biedt De Wilg haar vrijwilligers

- Een duidelijk vrijwilligersbeleid.
- Een introductieperiode.
- Voldoening in het werk.
- Ontmoeting met andere vrijwilligers.
- Verbreding van eigen horizon.
- Nuttige invulling van (vrije)tijd.
- Structuur.
- (Opnieuw) stappen zetten richting het arbeidsproces.
- Ondersteuning bij het opzetten en verzorgen van activiteiten.
- Ervaring opdoen met een specifieke doelgroep en/of het organiseren van een specifieke activiteit.
- Deskundigheidsbevordering (o.a. op gebied van leefwereld en gedrag van de doelgroep en op kennis specifiek voor de te begeleiden activiteiten).
- De gelegenheid om de activiteit zelf vorm te geven.
- Informatie (bijeenkomsten, updates per mail en digitale uitingen).
- Referenties.
- Attenties bij onder andere verjaardagen en afscheid.
- Adviesrecht via een adviesorgaan.

### 3.2 Deskundigheidsbevordering

De Wilg hecht groot belang aan een zorgvuldige omgang van vrijwilligers met bezoekers. Om vrijwilligers hierin te ondersteunen stelt De Wilg jaarlijks een scholingsplan op. De deskundigheidstrainingen zijn thematisch opgezet en besteden naast scholing over de benadering en leefwereld van mensen met een verstandelijke beperking, ook aandacht aan de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger. Gezien het belang van deze trainingen hebben zij een sterk aanbevolen karakter. De Wilg vraagt van haar vrijwilligers om jaarlijks bij een bijeenkomst aanwezig te zijn.

### 3.3 Taakomschrijving en verantwoordelijkheden

Voor elke activiteit is een protocol geschreven. Deze activiteitenprotocollen zijn door vrijwilligers op te vragen bij de activiteitencoördinator.

Algemene taken van een vrijwilliger

- Samen met de andere vrijwilliger(s) inhoud geven aan een activiteit.
- Directe ondersteuning geven aan de deelnemers van de activiteit.
- Zorg dragen voor de fysieke ruimte (o.a. opruimen)
- Het signaleren van bijzonderheden tijdens de activiteiten en het bespreekbaar maken van deze bijzonderheden met de verantwoordelijke activiteitencoördinator.
- Samenwerken met vrijwilligers en stagiairs.
- Het volgen van deskundigheidsbevordering.

### 3.4 Tijdsinvestering

De tijdsinvestering is afhankelijk van soort en plaats van de activiteit, alsmede van de werkmethode van de vrijwilliger. In het onderstaande schema is de minimale tijdsinvestering gegeven. Reguliere vrijwilligers die zich in principe voor langere tijd aan De Wilg verbinden, begeleiden minimaal 1 keer per maand en maximaal 4 dagdelen per week een activiteit. De

frequentie van het vrijwilligerswerk varieert tussen maandelijks, tweewekelijks en wekelijks. In ieder geval dient de vrijwilliger rekening te houden met de tijd die nodig is voor:

Activiteit	Tijdsinvestering
De voorbereidingstijd voor een activiteit	Dag: doorgaans 1 uur Avond: weinig tot geen voorbereidingstijd
De daadwerkelijke tijd van een activiteit	Dag: doorgaans 2 uur Avond: doorgaans 2 uur Weekend: 2 tot 4 uur Frequentie: Minimaal 1 x per maand en maximaal 4 dagdelen per week
De voor- of nabespreking van de activiteit	15 minuten vooraf of 15 minuten achteraf
De evaluaties die twee maal per jaar gehouden worden	2 x 1 uur per jaar
Deelname aan deskundigheidsbevordering in de vorm van themabijeenkomsten	2 x 2 uur per jaar

Deze tijdsinvestering wijkt mogelijk af voor vrijwilligers die incidenteel assisteren bij de uitvoering van activiteiten en/of evenementen. Zij maken daarover afspraken met de procesbegeleider.

### 3.5 Vormen van vrijwilligerswerk bij De Wilg

Voordat we op zoek gaan naar een vrijwilliger voor een bepaalde vacature wordt eerst in kaart gebracht welke werkzaamheden er zijn en wat deze precies inhouden. Vervolgens wordt er vastgesteld welke kwaliteiten of specialiteiten iemand in huis moet hebben en wat de verwachte tijdsinvestering is. De profielschetsen zijn handvatten die gebruikt worden als basis voor de werving en kennismaking en plaats in de organisatie. Rekening houdend met de maatschappelijke trends op het gebied van vrijwilligerswerk bieden wij daarom een divers scala van vrijwilligerswerkzaamheden aan.

Bij De Wilg kunnen we ruwweg een onderscheid maken tussen de volgende vormen van vrijwilligerswerk:

- Vrijwilliger binnen activiteit; het organiseren en verzorgen van activiteiten voor de doelgroep op de Mecklenburglaan in Utrecht. Wekelijks, tweewekelijks en maandelijks.
- Vrijwilliger buitenactiviteit; het organiseren en verzorgen van activiteiten voor de doelgroep op locatie. Wekelijks, tweewekelijks en maandelijks.
- Het ondersteunen bij werkzaamheden waarbij niet direct begeleiding geboden wordt aan de bezoekers van De Wilg. Onder andere; licht huishoudelijk werk, administratieve handelingen en ondersteunen van de kok bij het eetcafé.
- Bijzonder vrijwilligerswerk; vrijwilligerswerk voor mensen met een (licht) verstandelijke en of een psychische kwetsbaarheid buiten De Wilg.
- Ondersteunen van een buitengewoon vrijwilliger bij zijn of haar werkzaamheden als maatje.
- Incidentele vrijwilligers; vrijwilligers die incidenteel assisteren bij de uitvoering van activiteiten en/ of evenementen. Werving onder andere via andere organisaties als Utrecht Cares, Stichting Present en serviceclubs.

### 3.6 Profielschetsen

Per vacature wordt bekeken over welke competenties en eigenschappen een vrijwilliger moet beschikken. Voor de 'vrijwilligers binnenactiviteit', 'vrijwilliger buitenactiviteit', 'bijzondere vrijwilligers' en 'incidentele vrijwilligers' bestaan de volgende profielschetsen.

#### *Profiel vrijwilliger binnenactiviteit*

Deze vrijwilligers doen vrijwilligerswerk binnen de muren van De Wilg, waarbij er altijd een activiteitencoördinator op locatie aanwezig is.

- Is 18 jaar of ouder.
- Onderschrijft en handelt volgens de visie en missie van de organisatie.
- Heeft affiniteit met de doelgroep.
- Kan zelfstandig functioneren.
- Bezit en toont verantwoordelijkheidsgevoel.
- Kan bezoekers activeren, motiveren en enthousiasmeren.
- Is consequent en duidelijk in contact met de doelgroep.
- Kan goed samenwerken.
- Kan helder communiceren.
- Kan een VOG overleggen.
- Is bereid minimaal 1x per jaar deel te nemen aan trainingen ter bevordering van deskundigheid.

#### *Profiel vrijwilliger buitenactiviteit*

Deze vrijwilligers doen vrijwilligerswerk op andere plekken dan de Mecklenburglaan waarbij een coördinator telefonisch fungeert als achterwacht.

- Is 18 jaar of ouder.
- Onderschrijft en handelt volgens de visie en missie van de organisatie.
- Heeft affiniteit met de doelgroep.
- Kan zelfstandig functioneren.
- Grote mate van verantwoordelijkheid.
- Kan bezoekers activeren, motiveren en enthousiasmeren.
- Is consequent en duidelijk in contact met de doelgroep.
- Kan structuur bieden aan de activiteit.
- Kan goed samenwerken.
- Is een waardige vertegenwoordiger van de organisatie richting derden/partners van De Wilg.
- Kan helder en zakelijk communiceren en is een waardig vertegenwoordiger van De Wilg richting derden/ partners.
- Kan een VOG overleggen.
- Is bereid minimaal 1x per jaar deel te nemen aan trainingen ter bevordering van deskundigheid.

#### *Profiel bijzonder vrijwilliger*

Bij verschillende organisaties in de stad kunnen kwetsbare mensen vrijwilligerswerk gaan doen. Dit is goed mogelijk met ondersteuning van de professionals van De Wilg.

- Is 18 jaar of ouder.
- Een zeker niveau van zelfredzaamheid.
- Kunnen communiceren.
- Gemotiveerd zijn.
- Aan afspraken houden.
- Luisteren, leiding accepteren.
- Affiniteit hebben met de organisatie, de doelgroep, het werk.

#### *Profiel organisatie*

- Aanwezigheid van een enthousiaste professional.
- Tijd en ruimte voor het werken met kwetsbare vrijwilligers.
- Taken en werkzaamheden benoemen: welke zijn geschikt voor kwetsbare vrijwilligers.

#### *Profiel incidentele vrijwilliger*

Deze vrijwilligers doen op afroep of tijdens evenementen vrijwilligerswerk waarbij een coördinator aanwezig is of telefonisch fungeert als achterwacht.

- Is 18 jaar of ouder.

- Onderschrijft en handelt volgens de visie en missie van de organisatie.
- Heeft affiniteit met de doelgroep.
- Kan zelfstandig functioneren.
- Kan bezoekers activeren, motiveren en enthousiasmeren.
- Is consequent en duidelijk in contact met de doelgroep.
- Kan goed samenwerken.
- Is een waardige vertegenwoordiger van de organisatie richting derden/partners van De Wilg.
- Kan helder en zakelijk communiceren en is een waardig vertegenwoordiger van De Wilg richting derden/ partners.
- Kan een VOG overleggen.
- Is bereid minimaal 1x per jaar deel te nemen aan trainingen ter bevordering van deskundigheid.

## 4. Werving

De Wilg werft continue vrijwilligers. Dit komt enerzijds doordat De Wilg als organisatie inspeelt op de vraag van onze doelgroep en daardoor steeds weer nieuwe activiteiten ontwikkelt en aanbiedt, anderzijds kunnen niet alle vrijwilligers zich structureel aan De Wilg verbinden.

Belangrijk aandachtspunt is om vrijwilligers een vorm van vrijwilligerswerk aan te bieden die overeenkomt met persoonlijke motivatie, hobby's/ interesses en de gewenste tijdsinvestering.

### 4.1 Wervingskanalen

De wervingskanalen van De Wilg in volgorde van het meeste bereik:

- Online en offline vacaturebank van de vrijwilligerscentrale Utrecht.
- Website van De Wilg en links via andere websites naar [www.dewilg.nl](http://www.dewilg.nl).
- Mond tot mond reclame.
- Vrijwilligersorganisaties (Utrecht Cares, Stichting Present etc.).
- Locatie in de wijk.
- Serviceclubs.
- Posters in de wijk en op specifieke locaties (o.a. bij sportverenigingen en culturele instellingen).
- Media (krant, radio, tijdschrift).
- Vrijwilligersmarkten.
- Via social media

### 4.2 PR/communicatie

Elke vacature vraagt een specifieke manier van werving. Voor het opstellen van een wervingstekst zijn diverse zaken van belang. Dit zijn onder andere de data, dagdelen en taakomschrijving.

Bij het uitzetten van een vacature worden de volgende punten meegenomen;

- Werving in de jij vorm.
- Vorm van vacature; huisstijl, taalgebruik.
- Werving personen met specifieke vaardigheden of mensen in het algemeen aanspreken.
- Keuze wervingskanalen.
- Eventueel vermelding van andere mogelijkheden tot vrijwilligerswerk.
- De procesbegeleider is contactpersoon.

### 4.3 In- en Uitsluiting

De Wilg selecteert haar vrijwilligers heel zorgvuldig op basis van de vrijwilligersprofielen. Daarbij kijkt De Wilg naar de match tussen de vrijwilliger, de bezoekers, de organisatie en de mate van zelfstandigheid die nodig is voor de vorm van vrijwilligerswerk. Dit levert een diverse groep vrijwilligers op: oud, jong, man, vrouw, laag en hoog opleidingsniveau, drukke baan of geen werk, verschillende professionele achtergronden, etc. De Wilg omarmt deze diversiteit en staat ervoor open om veel verschillende soorten vrijwilligers in te sluiten in de organisatie. Wanneer er geen match blijkt te zijn, denkt De Wilg nog mee met de vrijwilliger over een eventuele andere invulling of plaats voor die persoon.

Aangezien De Wilg activiteiten biedt aan een kwetsbare doelgroep is het van groot belang om een veilige omgeving te kunnen bieden. Dit betekent dat De Wilg een zorgvuldige selectieprocedure hanteert.

Vrijwilligerswerk op De Wilg is uitgesloten voor:

- Mensen met TBS of zware sociaalpsychologische problemen/ achtergronden. Gezien de beperkte kennis, capaciteit en middelen is het voor De Wilg niet mogelijk om hen de benodigde extra begeleiding te bieden.
- Een persoon wordt uitgesloten van vrijwilligerswerk indien de gemeente de aanvraag van deze vrijwilliger voor een Verklaring Omtrent Gedrag afwijst.

## **5. Aanvang en einde vrijwilligerswerk**

In dit hoofdstuk wordt de start en de beëindiging van het vrijwilligerswerk beschreven.

### 5.1 Kennismaking en oriëntatieperiode

De procesbegeleider toetst tijdens de eerste kennismaking de geschiktheid van de aspirant vrijwilliger aan het betreffende profiel zoals beschreven in (hoofdstuk 3.6). De gegevens van de aspirant vrijwilliger en alle aantekeningen van het gesprek worden opgenomen in het online registratiesysteem van De Wilg. Als beide partijen overeenkomen wordt er een afspraak gemaakt over de mogelijke startdatum. De nieuwe vrijwilliger zal ter oriëntatie vier maal meelopen met de werkzaamheden, zodat zowel De Wilg als de vrijwilliger kunnen bekijken of dit de juiste plaats is binnen De Wilg.

Tijdens de activiteit bekijkt de activiteitencoördinator hoe de inzet van de nieuwe vrijwilliger verloopt en koppelt dit terug aan de procesbegeleider.

Bij wederzijds goedvinden wordt na de oriëntatieperiode de overeenkomst toegestuurd en getekend en kan de vrijwilliger verder aan de slag.

Als er geen match is, dan proberen we samen te zoeken naar wat we wel voor elkaar kunnen betekenen. Bijvoorbeeld door een vrijwilliger door te verwijzen naar een collega-organisatie.

### 5.2 De overeenkomst

De Wilg vindt het belangrijk dat alle rechten en plichten van de vrijwilliger en de organisatie bekend zijn en dat er naar wordt gehandeld. Daarom wordt met iedere vrijwilliger een overeenkomst gesloten (bijlage 1).

### 5.3 Beëindigen vrijwilligerswerk

Wanneer een vrijwilliger besluit zijn werkzaamheden bij De Wilg stop te zetten, willen wij dit graag vier weken daar aan voorafgaand weten, zodat De Wilg tijdig op zoek kan gaan naar een opvolger. Aan de scheidende vrijwilliger wordt gevraagd de overdracht te verzorgen richting de activiteitencoördinator en de plaatsvervangende vrijwilliger.

De procesbegeleider registreert de redenen van vertrek. De uitkomsten van dit gesprek worden meegenomen in evaluaties en besproken in het managementteam.



Indien een vrijwilliger zich om welke reden dan ook niet houdt aan de geldende gedragsregels binnen De Wilg, kan de procesbegeleider de verbintenis opzeggen. Dit wordt in een exitgesprek nader onderbouwd.

## **6. Rolverdeling beroepskrachten en stagiairs De Wilg**

Tijdens het werken op De Wilg heeft de vrijwilliger met de volgende medewerkers te maken:

- 1) de activiteitencoördinator (vaste medewerkers)
- 2) de procesbegeleider (vaste medewerker)
- 3) stagiairs die in het kader van hun opleiding werken bij De Wilg

Tijdens het uitvoeren van activiteiten door de vrijwilliger heeft de activiteitencoördinator altijd de eindverantwoordelijkheid. Vrijwilligers kunnen zich tot hem/haar wenden met vragen en opmerkingen. Tevens verleent de activiteitencoördinator assistentie bij voorkomende calamiteiten.

De taak-/rolverdeling richting de vrijwilliger is tussen beide beroepskrachten en stagiairs als volgt vastgesteld:

### 6.1 Taken van de activiteitencoördinatoren

- Inwerken van de vrijwilliger.
- Begeleiden en ondersteunen van de vrijwilliger.
- Contactpersoon zijn.
- Inval regelen als een vrijwilliger afwezig is door ziekte of vakantie
- Evaluaties van alle activiteiten, twee maal per jaar.
- Indien van toepassing: voor- en nabespreken van de activiteit.
- Eindverantwoordelijkheid nemen voor de activiteit.
- Afscheid nemen bij einde contract.

## 6.2 Taken van de procesbegeleider

- **Vrijwilligers ondersteunen:**

- begeleiden, coachen waar nodig. Zorgt voor juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen het team.
- adviseert en ondersteunt de vrijwilligers en de beroepskrachten in probleemsituaties onder andere door op te treden als achterwacht.
- houdt 1x per 4 jaar een tevredenheidsonderzoek.

Resultaat: vrijwilligers zijn begeleid, goed toegerust en ondersteund zodat de kwaliteit van de dienstverlening van De Wilg gewaarborgd is.

- **Vrijwilligers werven en selecteren:**

- ondersteunt bij wervingsacties door middel van advertenties en dergelijke, geeft voorlichting over de functie van vrijwilliger aan potentiële kandidaten en op geschikte locaties.
- draagt zorg voor de benodigde VOG en andere formaliteiten.

Resultaat: vrijwilligers zijn geworven en geselecteerd aan de hand van de daarvoor geldende criteria.

- **Vrijwilligers opleiden:**

- organiseert trainingen specifiek op de activiteit gericht. Verzorgt deze zelf of trekt waar nodig externe deskundigen aan.
- onderzoekt waar goede samenwerkingspartners zijn op trainingsgebied en zet deze samenwerking in gang.
- zorgt voor regelmatige bijscholing van de vrijwilligers, onder meer door groeps- en themabijeenkomsten te organiseren en te leiden.

Resultaat: vrijwilligers dusdanig opgeleid dat zij zelfstandig en efficiënt kunnen functioneren binnen De Wilg.

- **Beleid (mede) ontwikkelen:**

- houdt relevante maatschappelijke ontwikkelingen bij op maatschappelijk terrein om zodoende een bijdrage te kunnen leveren aan het organisatiebeleid.
- neemt deel aan werkbesprekingen en onderhoudt uit de functie van voortvloeiende (externe) contacten.

Resultaat: beleid mede ontwikkeld, zodanig dat de dienstverlening gebaseerd blijft op maatschappelijke en relevante ontwikkelingen.

## 6.3 Taken van de stagiairs

- De stagiair is in opleiding en krijgt de mogelijkheid om zich te ontwikkelen in het vormgeven van de activiteiten, omgaan met de bezoekers, samenwerken met en sturing geven aan vrijwilligers en professionals.
- De taakverdeling hangt af van de activiteit, het leerjaar van de stagiair en de aan- of afwezigheid van een stagiair op de activiteit.
- Indien van toepassing: samen met procesbegeleider en activiteitencoördinator voor- en nabespreken voor de activiteit.

## 7. Rechten en plichten

Vrijwilligerswerk is wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep van De Wilg en het belang van structuur en continuïteit binnen de activiteiten, vragen we van vrijwilligers om zich voor een vooraf overeengekomen periode te verbinden aan onze organisatie. De duur van de periode is afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk bij De Wilg brengt nog een aantal rechten en plichten met zich mee. Deze worden in dit hoofdstuk nader beschreven.

### 7.1 Vergoedingen

Tegenover het uitvoeren van een activiteit staat geen financiële tegenprestatie. De Wilg heeft richtlijnen voor het omgaan met bijzondere gelegenheden. Zie verder 3.1 Wat biedt De Wilg haar vrijwilligers. Hieronder de bepalingen met betrekking tot mogelijke vergoedingen.

#### *Consumpties*

De vrijwilliger heeft per dagdeel dat hij/zij activiteiten begeleidt recht op twee gratis consumpties. Koffie en thee is altijd gratis voor vrijwilligers voorafgaand en na afloop van een activiteit op De Wilg. Een vrijwilliger die werkzaam is bij een kookactiviteit, mag gratis de maaltijd nuttigen. Dit geldt niet voor de lunchcafé's. Hierbij is het bereiden van de maaltijd de activiteit en voor de lunch na afloop van de activiteit betaalt eenieder dezelfde kostprijs.

#### *Kosten t.b.v. de activiteit*

Vrijwilligerswerk bij De Wilg dient de vrijwilliger geen onkosten op te leveren. Wanneer een activiteit onkosten met zich meebrengt dan kunnen deze, na vooraf overleg en toestemming hierover, gedeclareerd worden bij de activiteitencoördinator. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan entreegelden tijdens uitstapjes of materialen die ingezet worden voor een activiteit; bijvoorbeeld knutselmaterialen.

#### *Reiskosten*

De Wilg vergoedt geen reiskosten. Hierop kan incidenteel een uitzondering gemaakt worden. Dit gaat dan vaak om een eenmalige vergoeding als bijvoorbeeld een vrijwilliger invalt op locatie. De vergoeding wordt enkel onder de volgende voorwaarden uitgekeerd:

- Na overleg met en goedkeuring van de budgethouder; te weten de procesbegeleider.
- Als de woonafstand van de locatie met openbaar vervoer meer bedraagt dan 10 kilometer.
- Het uit te betalen bedrag is gebaseerd op de dan geldende prijzen van het openbaar vervoer.
- Na overlegging van een betalingsbewijs of goedkeuring van een declaratieformulier door de procesbegeleider.

#### *Gebruik van het pand*

Vrijwilligers van De Wilg kunnen één dagdeel per jaar kosteloos gebruik maken van een ruimte van De Wilg. Voor aanvragen geldt dat het kosteloze gebruik van de ruimte specifiek voor de vrijwilliger van De Wilg is bedoeld en dus niet overdraagbaar aan derden. De aanvraag kan, eventueel via de activiteitencoördinator of de procesbegeleider, ingediend worden bij de facilitair coördinator. Deze bepaalt of de ruimte beschikbaar is en of de wijze waarop de ruimte gebruikt wordt overeenkomt met de bepalingen uit het huurbeleid.

Een toekenning kan tot 30 dagen voor de geplande datum ingetrokken worden indien zich een partij meldt die de ruimte tegen een vergoeding wil gebruiken.

Het kosteloze gebruik van een ruimte door een vrijwilliger is enkel mogelijk op dagdelen dat er beheer aanwezig is vanuit De Wilg. Op andere momenten geldt de reguliere verhuurprocedure.

### 7.2 Informatievoorziening

De Wilg plaatst ontwikkelingen binnen de organisatie op [haar website](#) en op [Facebook](#). Van de vrijwilligers wordt verwacht deze informatie geregeld te bekijken om zodoende op de hoogte te blijven. Daarnaast ontvangen vrijwilligers informatie middels de werkbegeleiding en via de procesbegeleider.

### 7.3 Adviesrecht

De vrijwilliger kan via de Adviesraad zijn/haar inbreng leveren t.a.v. verbetering van de kwaliteit van dienstlevering (activiteiten), de werkbegeleiding en de evaluaties die twee maal per jaar plaatsvinden.

De Stamtafel is het adviesorgaan van De Wilg waarin vrijwilligers en bezoekers zitting hebben. Meer informatie is te vinden in hoofdstuk 8.

### 7.4 Verzekering

Vrijwilligers van De Wilg zijn tijdens uitoefening van de werkzaamheden verzekerd voor ongevallen volgens de voorwaarden van de Vrijwilligersverzekering van Centraal Beheer. Dit houdt in dat andere verzekeringen door de vrijwilligers afgesloten, altijd voorgaan. De afhandeling loopt via de vrijwilligerscentrale: [vcutrecht.nl/schade](http://vcutrecht.nl/schade)

### 7.5 Aansprakelijkheid in geval van schade

Er bestaat geen 'ondergeschiktheidsverhouding'; de vrijwilliger wordt niet betaald voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Echter, in alle situaties waar groepen betrokken zijn kan iets gebeuren. Vrijwilligers kunnen ook schade veroorzaken. Dit kan materiële schade zijn, maar ook fysieke schade aan een ander.

- De Wilg zal de schade vergoeden als een derde de vrijwilliger aansprakelijk stelt voor schade die hij in de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden heeft veroorzaakt. Dit geldt alleen als er geen sprake is van grove schuld of opzet. De vrijwilliger moet de organisatie direct na het ontstaan van de schade inlichten, de aansprakelijkheid voor de sprake niet erkennen en de afhandeling van de schade aan de organisatie overlaten.
- De Wilg zal de vrijwilliger niet aanspreken voor schade die de vrijwilliger tijdens de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden aan de organisatie toebrengt, tenzij er sprake is van grove schuld of opzet van de vrijwilliger.
- De Wilg zal schade die de vrijwilliger door eigen toedoen lijdt tijdens de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden vergoeden. Dit hoeft niet wanneer er sprake is van grove schuld of opzet van de vrijwilliger.

### 7.6 Gedragscode

De vrijwilliger dient bij het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden de vereiste zorgvuldigheid in acht te nemen en te handelen overeenkomstig de gedragscode van De Wilg. De gedragscode is terug te vinden op de website van De Wilg. Zie ook bijlage 11.3.

### 7.7 Verhinderung

In geval van verhindering wegens ziekte of anderszins, zal de vrijwilliger De Wilg hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen, zodat de organisatie tijdig een vervanger kan regelen.

### 7.8 Vrijwilligerswerk en de wet

De vrijwilliger dient zelf goed geïnformeerd te zijn over wetsbepalingen die vrijwilligerswerk aangaan. Dit betreft bijvoorbeeld 'vrijwilligerswerk met uitkering' en 'vrijwilligerswerk en de belasting'. Dit is niet de verantwoordelijkheid van De Wilg.

### 7.9 Conflicten en geschillen

De vrijwilliger kan klachten melden bij de activiteitencoördinator of de procesbegeleider. De klachten zullen te allen tijde zorgvuldig worden behandeld. In geval van conflicten en

klachten vindt dossiervorming plaats. Geschillen die niet onderling op te lossen zijn worden voorgelegd aan de directeur. Mocht dit nog niet voldoende oplossing bieden dan kan de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld.

### 7.10 Geheimhouding

Tijdens de duur en na het einde van de overeenkomst is de vrijwilliger verplicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden. Het gaat hierbij om informatie waarvan de vrijwilliger het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

## **8. Adviesrecht**

### Doelstellingen van de Adviesraad

- Het behartigen en bewaken van de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers en bezoekers van De Wilg.
- Het betrekken van de vrijwilligers en bezoekers van De Wilg in het besluitvormingsproces van de organisatie.
- Het (ongevraagd en gevraagd) adviseren aan De directie van Wilg aangaande optimalisering van de dienstverlening en het faciliteren van het vrijwilligerswerk.
- De Stamtabel komt 2x per jaar bij elkaar.

## **9. Arbo en veiligheid**

Het belang van veiligheid voor zowel bezoekers, vrijwilligers, stagiairs en beroepskrachten staat voorop. Voor alle medewerkers van De Wilg is het Arbobeleid van toepassing dat jaarlijks geëvalueerd en aangepast wordt. Onder andere ontruimingsoefeningen maken hier deel van uit. In het belang van de orde, veiligheid en gezondheid zal de vrijwilliger de gegeven gedragsregels, voorschriften en aanwijzingen in acht moeten nemen. Dit betreft voorschriften ten aanzien van de accommodatie van De Wilg. Inclusief onderhoud, omgaan met materiaal/ apparatuur en sociale hygiëne.

Vrijwilligers die werken met specifieke apparatuur ontvangen daar uitleg over van De Wilg.

Vrijwilligers die activiteiten begeleiden op locaties van derden (samenwerkingspartners) vallen onder de geldende voorschriften en verantwoordelijkheden behorende bij de desbetreffende locatie. De Wilg legt dit vast in haar overeenkomst met de samenwerkingspartner.

## **10. Vrijwilligersbeleid als ‘levend document’**

Om ervoor te zorgen dat het vrijwilligersbeleid van De Wilg mee gaat met de tijd en de inhoud periodiek getoetst wordt aan de veranderende omgeving, zijn de volgende stappen ingebouwd:

- Jaarlijks op de agenda van het Worteloverleg (januari).
- Vaststelling van eventuele wijzigingen door het managementteam (maart).
- Toetsing door vrijwilligers (1x per 4 jaar alle vrijwilligers en individueel tijdens evaluatiemomenten).

## 11. Bijlagen

### 11.1 Bijlage 1 Vrijwilligersovereenkomst

#### Vrijwilligersovereenkomst

De organisatie,  
De Wilg, Mecklenburglaan 3-5, 3581 NV Utrecht, vertegenwoordigd door directeur Nicole de Jonge

en

De vrijwilliger,  
Naam: ..  
Adres: ..  
Postcode en woonplaats: ..

Komen het volgende overeen:

#### 1. De werkzaamheden

1.1 Vrijwilliger zal in dienst van de organisatie met ingang van ..... de volgende werkzaamheden gaan doen: .....

In onderling overleg kan dit worden veranderd.

1.2 De procesbegeleider en de activiteitencoördinator zijn verantwoordelijk voor de kennismaking en het inwerken.

1.3 De vrijwilliger moet in sommige gevallen deelnemen aan een training, hij/zij wordt hiervoor uitgenodigd door de procesbegeleider.

1.4 De vrijwilliger gaat op een zorgvuldige wijze om met de werkzaamheden en houdt hierbij rekening met de regels en afspraken die gelden bij De Wilg. Deze regels en afspraken noemen we ook wel een gedragscode en is terug te vinden op de website. De vrijwilliger geeft aan hiermee akkoord te gaan.

#### 2. Onkostenvergoeding

2.1 De vrijwilliger ontvangt geen beloning voor de door hem verrichte werkzaamheden.

2.2 Als de vrijwilliger kosten heeft gemaakt dan kan hij/zij deze alleen terugvragen wanneer hierover vooraf afspraken zijn gemaakt op papier.

2.3 Koffie, thee en 2 consumpties is gratis voor vrijwilligers op de dagen dat hij/zij activiteiten begeleidt/werkzaamheden verricht.

#### 3. Verhinderings

Als de vrijwilliger niet aanwezig kan zijn door bijvoorbeeld ziekte of vakantie dan geeft deze dit zo spoedig mogelijk door aan de activiteitencoördinator.

#### **4. Verzekering**

Vrijwilligers van De Wilg zijn tijdens uitoefening van de werkzaamheden verzekerd voor ongevallen volgens de voorwaarden van de Vrijwilligersverzekering van Centraal Beheer. Dit houdt in dat andere verzekeringen door de vrijwilligers afgesloten, altijd voorgaan. De afhandeling loopt via de vrijwilligerscentrale: [vcutrecht.nl/schade](http://vcutrecht.nl/schade)

#### **5. Vertrouwelijke informatie**

Vrijwilligers krijgen soms vertrouwelijke informatie te horen. Deze informatie vertellen zij niet door aan anderen, ook niet wanneer het vrijwilligerswerk al is gestopt. Het gaat hierbij om informatie waarvan de vrijwilliger weet dat deze geheim is, of zelf kan bedenken dat deze geheim is.

#### **6. Recht op inspraak**

De vrijwilliger kan van zijn recht op inspraak gebruik maken via de Adviesraad en werkbegeleiding. Recht op inspraak betekent dat je recht hebt op informatie en ook dat je mag meedenken en meepraten.

#### **7. Duur en einde van de overeenkomst**

7.1 Deze overeenkomst is voor onbepaalde tijd.

7.2 De partijen kunnen de overeenkomst nadat ze dit samen hebben besproken beëindigen en houden er hierbij rekening mee dat de vrijwilliger dit op tijd aangeeft zodat De Wilg voor vervanging kan zoeken.

7.3 Op het moment dat de vrijwilliger geen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvraagt, of de VOG wordt door de gemeente geweigerd, heeft De Wilg het recht de overeenkomst eenzijdig op te zeggen.

7.4 De vrijwilliger zorgt bij het stoppen van het contract voor een goede overdracht zodat de collega die hem/haar opvolgt op een goede manier de werkzaamheden kan uitvoeren

7.5 Als de vrijwilliger stopt heeft hij een eindgesprek met de activiteiten coördinator.

De vrijwilliger verklaart hierbij de aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag te hebben ontvangen. Deze moet binnen een maand na ondertekening van dit contract opgestuurd worden.

Handtekening organisatie

Handtekening vrijwilliger

Nicole de Jonge  
Directeur

11.2 Bijlage 2 Declaratieformulier

<b>DECLARATIEFORMULIER DE WILG</b>			
<b>Naam:</b>			
<b>Plaats:</b>			
<b>Datum:</b>			
<b>IBANnr:</b>			
<b>Ten behoeve van:</b> personeel <i>* = doorhalen wat niet van toepassing is</i>			
<b>Datum</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Grootboeknr. (In te vullen door De Wilg)</b>	<b>Bedrag</b>
<b>TOTAAL BEDRAG</b>			
Handtekening declarant:			
Handtekening budgethouder:			
betaald: contant per kas / per bank			



### 11.3 Bijlage 3 Gedragscode



## **Gedragscode**

### Inleiding: Wat is een gedragscode?

Een gedragscode is een lijst met afspraken.

Over hoe je je gedraagt.

Hoe je met elkaar om gaat.

De leden van de denktank hebben meegepraat over de gedragscode.

### Voor wie is de gedragscode?

De gedragscode is voor alle mensen die iets bij De Wilg doen.

Dat zijn personeelsleden, vrijwilligers, stagiairs en bezoekers.

Daarom staat er bij elke afspraak "wij".

### Waarom is er een gedragscode?

We willen bij De Wilg prettig en respectvol met elkaar omgaan.

Een gedragscode kan helpen.

Er zijn duidelijke afspraken.

Je weet waar je aan toe bent.

### De afspraken

Wij vinden 7 punten belangrijk.

Bij elk punt staan een paar afspraken.

#### **1. Eerlijkheid**

- We vertellen alles wat nodig is om goed met elkaar te werken
- We vertellen dit op tijd
- We vertellen elkaar de waarheid, zonder elkaar pijn te doen
- We zeggen het, als we fouten hebben gemaakt

#### **2. Betrouwbaarheid**

- We doen wat we zeggen
- We letten bij alles wat we doen vooral op de belangen van De Wilg
- We roddelen niet!
- We doen voorzichtig met de spullen van De Wilg

#### **3. Betrokkenheid**

- We ondersteunen elkaar en moedigen elkaar aan.

#### **4. Verantwoordelijkheid**

- We doen wat we hebben afgesproken
- We passen goed op het geld van De Wilg
- We laten het op tijd weten als we ziek zijn of als we niet kunnen komen
- We vertellen elkaar als iets niet goed gaat of als iets beter kan

#### **5. Gelijkwaardigheid**

- We vinden dat iedereen evenveel waard is
- Dat laten we aan elkaar merken als we met elkaar om gaan
- We hebben allemaal dezelfde rechten en plichten

#### **6. Professionaliteit**

- We werken aan de doelen van De Wilg (zie beleid De Wilg)
- We werken goed en volgens een plan
- We proberen steeds beter te werken
- We laten elkaar weten wat we in ons werk doen

- We werken volgens de regels van De Wilg
- We luisteren naar de mening van anderen over ons werk
- We zien er verzorgd en netjes gekleed uit

## 7. Veiligheid

- We letten op elkaar of we ons prettig voelen
- We zorgen ervoor dat het veilig is op het werk
- Onze eigen spullen en de spullen van De Wilg zijn veilig
- We zeggen het tegen elkaar als we van elkaar zien dat iets echt niet kan

### Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is gedrag dat we echt niet willen.

En dat toch gebeurt?

Er zijn 3 soorten ongewenst gedrag.

### 1. Seksuele intimidatie

Dit is seksueel gedrag wat vervelend is.

Wat mensen niet willen en waar mensen last van hebben.

Bijvoorbeeld:

Elkaar aanraken terwijl de ander dat niet wil, vragen of iemand met je wil vrijen, moppen over seks vertellen.

### 2. Agressie

Dit is gedrag waar mensen bang van worden.

Bijvoorbeeld:

Schelden, schreeuwen, pesten, bedreigen, slaan of schoppen.

### 3. Discriminatie

Dit is gedrag waarbij mensen anders worden behandeld.

Bijvoorbeeld: omdat iemand een andere mening heeft, of iemand komt uit een ander land.

### We willen geen ongewenst gedrag bij De Wilg

Als er toch ongewenst gedrag is, kun je dit melden bij de activiteitencoördinator van De Wilg.

Bij deze persoon kan je je verhaal kwijt.

En samen zoeken we naar een oplossing.

### Vertrouwenspersoon

Soms kan er iets bij De Wilg gebeuren wat een probleem is.

Dan willen we met iemand praten die we vertrouwen.

Waar kunnen we dan terecht?

- Vrijwilligers, stagiairs en bezoekers kunnen eerst naar een personeelslid die wat aan het probleem kan doen. Als dat moeilijk is, kunnen ze ook naar de procesbegeleider, de stagecoördinator of de bestuurder/directeur.
- Personeelsleden kunnen zich melden bij de bestuurder/directeur of een externe vertrouwenspersoon.

### Wat doen we met de gedragscode?

Personeelsleden, vrijwilligers en stagiairs onderschrijven deze gedragscode als ze beginnen met werken bij De Wilg. Voor iedereen komt de gedragscode in postervorm op het prikbord in het gebouw van De Wilg te hangen. Met de bezoekers wordt de gedragscode periodiek besproken (binnen de activiteit).

De bestuurder/directeur let erop dat iedereen zich aan de gedragscode houdt.

Klachten over het niet uitvoeren van deze gedragscode melden we aan de bestuurder/directeur.

Ieder jaar bekijkt de bestuurder/directeur deze gedragscode met de programmamanager en de Adviesraad.

## 11.4 Bijlage 4 Privacy reglement



### **Privacy reglement**

Om de privacy van de deelnemers, medewerkers en vrijwilligers te garanderen hanteert De Wilg een privacy reglement.

#### 1. Schriftelijke informatie:

- Deelnemerslijsten van de deelnemers worden beveiligd in the Cloud opgeslagen of, bij papieren versies in een afsluitbare archiefkast.
- Algemene gegevens en dossiers worden geregistreerd in Hellos. Dit systeem is alleen via een wachtwoord toegankelijk.
- Deelnemers hebben recht op inzage in hun gegevens.
- Medewerkers hebben toegang tot de dossiers indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun functie en na beoordeling van de leidinggevende.
- Dossiers worden vijf jaar bewaard na uitschrijving van de deelnemers en daarna vernietigd.
- Alleen na toestemming van de deelnemers worden gegevens verstrekt aan andere instellingen en organisaties die beroepshalve met de deelnemer te maken hebben.

#### 2. Mondelinge informatie:

- Mondelinge informatie wordt alleen aan medewerkers, vrijwilligers en stagiairs verstrekt voor zover dat noodzakelijk is voor hun taakuitoefening
- Alleen na toestemming van deelnemers worden gegevens besproken met derden die beroepsmatig met de deelnemer te maken hebben.
- Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs mogen alleen informatie verschaffen aan derden, anders dan beroepsmatig betrokkene, indien de gegevens over de deelnemer zodanig anoniem zijn dat zij niet meer herkend kunnen worden.

#### 3. Algemeen:

- De plicht tot geheimhouding strekt zich uit tot medewerkers, vrijwilligers en stagiairs die het dienstverband of andere bindingsvorm hebben beëindigd.
- Alleen na toestemming van deelnemers wordt fotomateriaal gepubliceerd.



Verklaring met betrekking tot het privacy reglement.

Ondergetekende,

Medewerker, stagiaire, vrijwilliger van De Wilg te Utrecht,  
verklaart:

- kennis te hebben genomen van het privacy reglement van De Wilg,
- zich aan dit reglement te zullen houden.

Datum: .....

Plaats: .....

Handtekening: