

VRIJWILLIGERSBELEID

Vervoersvereniging Heerhugowaard



Vriendelijk-Stipt-Veilig

Februari 2019

1.0

Dit document beschrijft het algemeen kader voor het vrijwilligersbeleid van de Vervoersvereniging Heerhugowaard. Het geheel aan voorwaarden dat nodig is om aan de vereniging verbonden vrijwilligers binnen een veilig werkklimaat tot hun recht te laten komen. Het is een dynamisch document waarbij wijzigingen worden bepaald door veranderende omstandigheden en/of inzichten.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Missie en visie.....	3
1.1 Inleiding.....	3
1.2 Missie	3
1.3 Visie	3
1.4 Organisatie	3
1.5 Organisatiestructuur	3
1.6 Doelstellingen.....	4
1.7 Beroepskrachten	4
1.8 Vrijwilligers.....	4
1.9 Doelgroep.....	4
1.10 Toekomst.....	4
1.11 Dienstverlening	5
Hoofdstuk 2 Positie vrijwilligers.....	5
2.1 Waarom een vrijwilligersbeleid	5
2.2 Definitie vrijwilligerswerk.....	5
2.3 Algemeen profiel van de vrijwilliger	6
2.4. Werkzaamheden vrijwilligers.....	6
2.5 Positie vrijwilligers binnen Vervoersvereniging Heerhugowaard	6
2.6 Taken en verantwoordelijkheden beroepskrachten.....	6
Hoofdstuk 3 Werving en selectie van vrijwilligers	7
3.1 Introductie.....	7
3.2 Werving en selectie.....	7
3.3 Taakomschrijving.....	7
3.4 Beschikbaarheid	7
3.5 Begeleiding	7
3.6 Scholing	7
3.7 Vrijwilligersovereenkomst.....	8
3.8 Leeftijdsgrens vrijwilligers.....	8
3.9 Beleid (rechten en plichten).....	8

3.10 Evaluatiegesprekken	9
3.11 Waarderingsbeleid	9
3.12 Nieuwsbrief	10
3.13 Jubilarissen	10
3.14 Lid van verdienste	10
3.15 Vakantie- ziek- en herstelmeldingen.....	10
3.16 Beëindigen werkzaamheden	10
Hoofdstuk 4 Arbeidsomstandigheden	11
4.1 Inleiding.....	11
4.2 Collectieve verzekering	11
4.3 Afbakening betaald werk en vrijwilligerswerk	11
4.4 Gedragscode vrijwilliger	12
4.5 Melding incidenten	13
4.6 Onkostenvergoeding	13
4.7 Geheimhouding, privacy en de VOG	13
4.8 Klachten en geschillen.....	13
Bijlage 1	14
Algemene attentierichtlijn	14

Hoofdstuk 1 Missie en visie

1.1 Inleiding

In 2010 is in opdracht van de gemeente Heerhugowaard onderzoek verricht naar de beschikbaarheid en kwaliteit van de lokale vervoersvoorzieningen voor kwetsbare inwoners van de gemeente. Het onderzoek toonde aan dat met name het sociale vervoer (vervoer t.b.v. familiebezoek, winkelen, bezoek (tand)arts e.d.) voor verbetering vatbaar was. De gemeente heeft naar aanleiding van dit onderzoek opdracht gegeven tot het oprichten van een lokale vervoersvereniging: de Vervoersvereniging Heerhugowaard (hierna te noemen vereniging).

De vereniging beschikt over een SBBI¹ status en is een unieke vervoersdienst voor alle inwoners van Heerhugowaard. Jong en oud kunnen lid worden en tegen een aantrekkelijk tarief gebruik maken van onze lijndiensten, vervoer van deur tot deur en/of groepsvervoer. De aan de vereniging verbonden vrijwilligers zorgen voor een gewaardeerde dienstverlening.

1.2 Missie

De missie van de vereniging luidt:

“Het bevorderen van de mobiliteit voor Heerhugowaarders door Heerhugowaarders”.

1.3 Visie

De vereniging levert een belangrijke bijdrage aan de mobiliteit van (kwetsbare) inwoners van Heerhugowaard en bevordert daarmee de participatie aan het maatschappelijk leven.

Mensen zijn niet langer uitsluitend afhankelijk van een taxi of de gunsten van vrienden en familie om ergens te komen. Als lid van de vereniging kan men zich van maandag t.m.

zaterdag binnen Heerhugowaard laten vervoeren. De vereniging:

- biedt lijndienstbusvervoer voor alle inwoners van Heerhugowaard;
- biedt zowel individueel (van deur tot deur) als groepsvervoer op maat voor minder mobiele senioren en mensen met een beperking;
- doet dit met behulp van een grote groep betrokkenen en gemotiveerde vrijwilligers;
- in samenwerking met gemeente Heerhugowaard en diverse sponsors die de vereniging financieel steunen.

1.4 Organisatie

De vereniging huldigt het standpunt dat de geboden vervoersvoorzieningen een professionele organisatie vereisen. Deze is afhankelijk van en drijft op de beschikbaarheid van bekwame vrijwilligers.

1.5 Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van de vereniging bestaat uit een ledenraad, een verenigingsbestuur, een klein team beroepskrachten en een omvangrijke groep vrijwilligers.

¹ Een sociaal belang behartigende instelling.

Voor het besturen van de vereniging wordt het zogenaamde bestuurs-directiemodel gehanteerd. Het bestuur is primair verantwoordelijk voor strategie, beleid en financiering en ziet toe op het behalen van de beoogde resultaten. Daarnaast probeert het voorwaarden te scheppen voor het goed functioneren van de vereniging.

De manager is verantwoordelijk voor het voorbereiden van het beleid, het behalen van de door het bestuur gestelde doelen en geeft leiding aan de organisatie en de uitvoering. De coördinatoren dragen zorg voor de realisatie van de werkzaamheden door vrijwilligers, zodanig dat een zo goed mogelijke bijdrage wordt geleverd aan de doelstellingen van de vereniging. De ledenraad is het toezichthoudende orgaan en o.m. verantwoordelijk voor de benoeming van de bestuursleden. De statuten van de vereniging en het Huishoudelijk Reglement beschrijven o.m. de organisatievorm, de besluitvormingsprocedure, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

1.6 Doelstellingen

De doelstellingen van de vereniging zijn vastgelegd in een meerjarenbeleidsplan. Het jaaractiviteitenplan concretiseert deze doelstellingen op de diverse beleidsterreinen. Alle werkprocessen staan beschreven in "Het handboek vrijwilligerswerk Vervoersvereniging Heerhugowaard".

1.7 Beroepskrachten

De beroepskrachten van de vereniging i.c. de manager en de coördinatoren hebben een positieve grondhouding, zijn deskundig, professioneel en goed opgeleid. Zij hebben oog voor de belangen en het welzijn van de vrijwilligers die voor de vereniging werkzaam zijn. De beroepskrachten worden gestimuleerd om hun persoonlijke ontwikkeling, deskundigheid en professionaliteit op peil te houden dan wel te verbeteren. Van hen wordt een grote eigen inbreng verwacht en een actieve bijdrage aan de ontwikkeling van het verenigingsbeleid.

1.8 Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor de organisatie enorm belangrijk en onmisbaar. Zonder hun inzet zou de vereniging niet kunnen bestaan. De coördinatoren dragen zorg voor begeleiding, coaching en ondersteuning van de vrijwilligers.

1.9 Doelgroep

Onze doelgroep bestaat uit (kwetsbare) inwoners van Heerhugowaard die zijn aangewezen op de diensten van de vereniging. Door middel van periodieke wervingscampagnes tracht de vereniging nieuwe leden te werven en kandidaat vrijwilligers aan te trekken. De vereniging is een organisatie "voor Heerhugowaarders door Heerhugowaarders". Om gebruik te kunnen maken van de diensten moet men lid worden van de vereniging.

1.10 Toekomst

De vereniging ontwikkelt zich voortdurend en speelt in op de behoefte aan mobiliteit. Dit alles met behoud van een eigen identiteit en eigenheid en oog hebbend voor het belang van haar leden, vrijwilligers en stakeholders.

1.11 Dienstverlening

De vereniging biedt binnen de gemeente Heerhugowaard de volgende diensten aan:

- Lijndienstvervoer
- Deur tot deur vervoer - Groepsvervoer.

Ons aanbod aan dienstverlening staat beschreven op onze website en in onze folders.

Hoofdstuk 2 Positie vrijwilligers

2.1 Waarom een vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen. Het kan gezien worden als een leidraad waarin de zorg voor vrijwilligers staat omschreven (regels en procedures) en waarbij oog is voor de vrijwilliger als mens. Het is dynamisch en aan verandering onderhevig.

Daar waar zowel beroepskrachten als vrijwilligers werkzaam zijn binnen een organisatie, is het belangrijk om duidelijkheid te scheppen en onderscheid te maken in de taken en verantwoordelijkheden van beroepskrachten en vrijwilligers. Het vrijwilligersbeleid moet ook functioneren als stimulans voor vrijwilligers ter optimalisering van hun inzet voor het doel van de organisatie.

2.2 Definitie vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk kent geen eenduidige definitie. Overheidsinstanties hanteren de volgende definitie: "Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving". Over het algemeen bestaat vrijwilligerswerk uit de volgende componenten:

- het geheel van activiteiten die op vrijwillige basis worden uitgevoerd;
- zonder financiële vergoeding (behoudens eventuele onkostenvergoedingen);
- in georganiseerd verband;
- met een maatschappelijk doel en voor anderen, hetzij individuen, groepen of de samenleving in haar geheel.

Vrijwilligerswerk wordt steeds belangrijker in onze samenleving en bestaat uit additionele werkzaamheden, direct of indirect ten behoeve van de medemens. Vrijwilligers vullen de beroepszorg aan. Het uitgangspunt is dat er geen verdringing van betaald werk plaatsvindt. Daarnaast is vrijwilligerswerk niet vrijblijvend.

Vrijwilligers maken de maatschappelijke betrokkenheid van de lokale samenleving zichtbaar en tastbaar. Zij staan midden in de samenleving en verschaffen ons informatie en signalen over wat er onder de mensen leeft. Vrijwilligers beschikken over kennis en vaardigheden die kunnen bijdragen aan de instandhouding en verdere ontwikkeling van de vereniging. Daarnaast staan vrijwilligers veelvuldig in contact met het publiek en maken onze organisatie daarmee ook zichtbaar binnen de samenleving.

2.3 Algemeen profiel van de vrijwilliger

Van onze vrijwilligers wordt verwacht dat zij maatschappelijk betrokken zijn, affiniteit hebben met onze doelgroep, zowel collegiaal als een teamspeler zijn, enige levens- en werkervaring hebben, betrokkenheid tonen, een open houding hebben, van onbesproken gedrag, representatief en gemotiveerd zijn. Daarnaast dienen zij in staat te zijn om op respectvolle wijze om te gaan met verschillende visies en opvattingen.

Tevens wordt van de vrijwilligers verwacht dat ze flexibel inzetbaar zijn, op verschillende werktijden, gedurende een aantal uren per week. Afhankelijk van het type werkzaamheden is een bepaalde vooropleiding gewenst en/of vereist.

- Vrijwilligers kennen en onderschrijven de doelstelling van de vereniging,
- tonen bereidheid tot samenwerking en overleg,
- dienen zich voor een bepaalde periode te verbinden (minimaal 1 jaar),
- komen afspraken na,
- beheersen de Nederlandse taal,
- gaan akkoord met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers werkzaam bij de vereniging en
- leggen daartoe gevraagd verantwoording af over (de kwaliteit) hun werk.

2.4 Werkzaamheden vrijwilligers

De vrijwilligers zijn op verschillende taakonderdelen binnen de vereniging actief. Voor alle werkzaamheden die de vrijwilligers verrichten is een taakomschrijving beschikbaar.

2.5 Positie vrijwilligers binnen Vervoersvereniging Heerhugowaard

Er zijn ongeveer 130 vrijwilligers bij de vereniging betrokken. Iedere vrijwilliger draagt eigen verantwoordelijkheid voor het correct uitvoeren van de gedelegeerde taken. Coördinatoren scheppen hierbij de voorwaarden en zijn mede- en eindverantwoordelijk voor de uitvoering van deze taken en de aansturing van de vrijwilligers. De coördinatoren worden aangestuurd door de manager.

2.6 Taken en verantwoordelijkheden beroepskrachten

De beroepskrachten hebben vaak en veelvuldig contact met de vrijwilligers. Zij zorgen voor een goede service aan vrijwilligers door:

- mondelinge en schriftelijke vragen snel en correct te beantwoorden;
- een leidinggevende of collega in te schakelen als de betreffende vraag niet door hen zelf kan worden beantwoord;
- verzoeken om schriftelijke informatie binnen een week te honoreren;
- klachten volgens de daarvoor geldende procedure af te handelen;
- bereikbaar te zijn;
- voldoende en tijdig informatie te verschaffen;
- adequaat en snel te reageren op vragen en verzoeken;
- een luisterend oor te bieden;
- leiding en begeleiding te verzorgen;
- het leveren van opbouwende kritiek zonder betutteling;
- knelpunten en conflicten op te lossen;
- gemaakte afspraken na te komen;

- zorg te dragen betaling van declaraties (binnen 5 werkdagen); - toe te zien op een correcte uitvoering van het vrijwilligersbeleid; - het organiseren van scholing/training.

Hoofdstuk 3 Werving en selectie van vrijwilligers

3.1 Introductie

Nieuwe vrijwilligers zijn altijd welkom, tenminste tweemaal per jaar wordt er dan ook door de vereniging een wervingsactie georganiseerd. Werving kan op verschillende manieren plaatsvinden, van persoonlijke benadering tot bijvoorbeeld adverteren in de krant.

3.2 Werving en selectie

Kandidaat vrijwilligers worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek en ontvangen een startpakket met relevante informatie over de organisatie, diverse vervoersdiensten, interne communicatie, faciliteiten, gedragscode, vrijwilligersovereenkomst, lidmaatschaps- en reisregels en inwerkprocedure. Kandidaat chauffeurs dienen daarnaast te beschikken over een geneeskundige verklaring en moeten met goed gevolg deelnemen aan een rijtest.

De inwerkperiode wordt door één of meerdere ervaren vrijwilliger verzorgd. Deze heeft tot doel de nieuwe vrijwilliger inhoudelijk in te werken en te begeleiden. Na afloop van de inwerkperiode vindt er een evaluatiegesprek plaats met de “inwerkvrijwilliger” en met de vrijwilligersconsulent waarin o.m. de beleving van het werk en de opgedane ervaringen tijdens de inwerkperiode aan de orde komen.

3.3 Taakomschrijving

De vrijwilligers voeren individueel of in groepsverband verschillende type werkzaamheden uit. Deze staan beschreven in de bijbehorende taakomschrijving.

3.4 Beschikbaarheid

Inzet is afhankelijk van het type werkzaamheden en kan variëren van één tot meerdere uren per dag, per week of per maand.

3.5 Begeleiding

Vrijwilligers worden begeleid door ervaren vrijwilligers en/of door de verantwoordelijke coördinator. De begeleiding richt zich in het bijzonder op het welzijn van de vrijwilliger en op de wijze van functioneren binnen de organisatie. Ook biedt dit een mogelijkheid te praten over persoonlijke ideeën en wensen voor de toekomst.

3.6 Scholing

Vrijwilligers wordt scholing aangeboden om hen te stimuleren en te ondersteunen bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De vereniging vindt het belangrijk om te investeren in de deskundigheid van vrijwilligers. Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening en willen dat iedereen zijn werk zorgvuldig, veilig, vriendelijk en stipt kan

uitvoeren. Jaarlijks wordt de chauffeurs een maatwerk training aangeboden. Met betrekking tot de overige vrijwilligers wordt regelmatig door de coördinatoren geïnventariseerd wat zij nodig hebben dan wel wensen in relatie tot hun werkzaamheden voor de vereniging (een scholingsplan wordt jaarlijks vastgesteld).

3.7 Vrijwilligersovereenkomst

Met iedere aan de vereniging verbonden vrijwilliger wordt een vrijwilligersovereenkomst gesloten. De coördinator is hiervoor verantwoordelijk.

3.8 Leeftijdsgrens vrijwilligers

Er wordt in principe geen leeftijdsgrens gesteld aan de inzetbaarheid van vrijwilligers. Een vrijwilliger mag actief blijven als chauffeur zolang hij/zij beschikt over een geldig rijbewijs, medisch goedgekeurd is en naar behoren functioneert naar het oordeel van de coördinator. Leidend hierbij zijn tussentijdse rijtesten/evaluatieritten, eventuele klachten (van passagiers, collega's en beroepskrachten) en/of gereden schades. Vanaf het moment dat zij de leeftijd van 75 hebben bereikt, worden de chauffeurs op kosten van de vereniging tweejaarlijks medisch gekeurd.

3.9 Beleid (rechten en plichten)

Vrijwilligers vormen de basis, zijn onmisbaar en zeer waardevol voor de organisatie. De vereniging biedt de vrijwilliger mogelijkheden om eigen ideële opvattingen te uiten, sociale contacten te hebben en capaciteiten te gebruiken en te ontwikkelen. Daarnaast biedt de vereniging structuur voor dagbesteding en een zinvolle bijdrage aan de maatschappij. Vrijwilligerswerk kent verplichtingen, zowel naar de organisatie als naar de doelgroep en is dus niet vrijblijvend. Van niet goed functionerende vrijwilligers wordt zo nodig afscheid genomen.

Rechten:

- De organisatie houdt rekening met de kwaliteiten, wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger en streeft ernaar bijpassende taken toe te wijzen.
- Na de inwerkperiode van de vrijwilliger wordt de begeleiding minder intensief. Afhankelijk van de situatie kan op verzoek maatwerk begeleiding worden geboden door een medevrijwilliger of beroepskracht. Jaarlijks worden de chauffeurs beoordeeld op hun rijvaardigheid door een medevrijwilliger.
- Er kan een beroep worden gedaan op de vrijwilligersconsulent.
- De beroepskrachten scheppen de benodigde randvoorwaarden zodat de vrijwilligers datgene kunnen doen waar ze verantwoordelijk voor zijn.
- De vrijwilligers hebben de mogelijkheid tot inspraak. Zij zijn als vrijwilliger lid van de vereniging en worden vertegenwoordigd door de ledenraad. Deze vergadert tenminste tweemaal per jaar met het bestuur. De ledenraad bestaat uit vrijwilligers en houdt zich bezig met verenigingszaken zoals toezicht op het handelen van het bestuur, het goedkeuren van het jaarverslag, de jaarrekening, de begroting en het beleidsplan.
- Onkosten worden vergoed.
- De gemeente heeft voor alle vrijwilligers een ongevallenverzekering afgesloten.

- Vrijwilligers die als chauffeur op de rolstoelbus en/of kleine rolstoelwagen rijden worden hiervoor specifiek opgeleid en ontvangen na het met goed gevolg afronden van de opleiding een certificaat.

Plichten:

- Het aantal werkuren wordt in overleg met de vrijwilliger bepaald. Op basis van zijn/haar beschikbaarheid en het maximale aantal uren per week vindt inroostering plaats.
- Indien zich onvoorziene omstandigheden of ziekte voordoen, is het belangrijk zo spoedig mogelijk contact op te nemen met het kantoor (op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur). De vrijwilliger is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het tijdig regelen van vervanging.
- Vrijwilligers dienen deel te nemen aan werkoverleg en scholing.
- Op verzoek kan de vrijwilligersovereenkomst worden beëindigd, hierbij wordt een opzegtermijn van vier weken (conform de statuten van de vereniging, art. 5 lid 3) gehanteerd.
- Vrijwilligers gedragen zich conform de gedragscode.

3.10 Evaluatiegesprekken

Eens per 2 á 3 jaar vinden er individuele evaluatiegesprekken plaats met alle vrijwilligers. Deze evaluatiegesprekken zijn tweezijdig, d.w.z. dat zowel de vrijwilliger als de beroepskracht een actieve inbreng hebben. De doelstelling van het evaluatiegesprek is om gezamenlijk vast te stellen welke punten in de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking naar tevredenheid verlopen en waar verbetering mogelijk is. Het evaluatiegesprek met de chauffeurs bestaat uit twee onderdelen, een gesprek met de vrijwilliger die de evaluatieritten verzorgt en een gesprek met de vrijwilligersconsulent over de werkbeleving.

3.11 Waarderingsbeleid

De vereniging vindt het van groot belang dat het werk en de inzet van de vrijwilliger wordt herkend en erkend als essentieel voor het bereiken van de doelen van de organisatie. Vormen van beloning zijn consumpties, gebruik mogen maken van de aanwezige faciliteiten en mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling zoals scholing.

Vrijwilligerswerk is onbetaald. De vereniging toont zijn waardering door het jaarlijks organiseren van een vrijwilligersfeest, nieuwjaarsborrel, een attentie met kerst, aandacht voor verjaardagen, jubilarissen, ziekte en andere persoonlijke zaken, het verstrekken van certificaten en referenties en een gratis lidmaatschap.

Het binden en boeien van vrijwilligers is wat we dagelijks doen. Uitdaging, een goede opvang, begeleiding en waardering voor de inzet zijn van groot belang. Ook de waardering van passagiers speelt hierbij een voorname rol.

3.12 Nieuwsbrief

Vrijwilligers ontvangen vier tot zesmaal per jaar een interne digitale nieuwsbrief in hun mailbox. Deze nieuwsbrief bevat informatie uit en over de organisatie. Ook verzorgt de vereniging periodiek een externe nieuwsbrief (Hopper journaal), deze is bestemd voor vrijwilligers en leden en verschijnt tweemaal per jaar.

3.13 Jubilarissen

Bij 10 jaar trouwe dienst binnen onze vereniging worden de jubilarissen op gepaste wijze beloond (zie bijgaande attentierichtlijn).

3.14 Lid van verdienste

Vrijwilligers die gedurende meerdere jaren bijzondere inzet hebben getoond kunnen worden benoemd tot Lid van Verdienste. Een Lidmaatschap van Verdienste is iets bijzonders en wordt slechts bij (hoge) uitzondering verleend. Een voor te dragen vrijwilliger voldoet aan minimaal één of meer van de onderstaande criteria:

- langdurig (> 5 jaar) vrijwilliger en/of lid van de vereniging;
- langdurig (> 5 jaar) actief in operationele-, commissie- en/of bestuursfuncties; - belangeloze inzet;
- verantwoordelijk voor het ontplooiën van (bijzondere) initiatieven die leiden tot aantoonbare verbetering/vernieuwing in de dienstverlening van de vereniging, in beleid als ook het welzijn van de vrijwilligers;
- verdienstelijk is geweest voor de vereniging en met grote inzet activiteiten en of werkzaamheden heeft verricht;
- functioneren als motiverende en/of inspirerende drijfveer voor vrijwilligers en organisatie.

Vrijwilligers kunnen mede vrijwilligers voordragen als kandidaat Lid van Verdienste. Dit kan door middel van een schriftelijke aanmelding bij de secretaris van het bestuur. De voordracht moet een heldere en objectieve onderbouwing bevatten.

3.15 Vakantie- ziek- en herstelmeldingen

Vakanties dienen zoveel als mogelijk vroegtijdig doorgegeven te worden aan de verantwoordelijk coördinator (voor chauffeurs aan roosterbeheer@hugohopper.nl). In geval van ziekte zorgt de vrijwilliger in principe zelf voor vervanging. Indien dat niet lukt zorgt de coördinator ervoor dat de werkzaamheden van de zieke vrijwilliger worden overgenomen. De coördinator onderhoudt contact met de zieke vrijwilliger en zorgt bij langdurige ziekte voor een attentie. De vrijwilliger meldt zich hersteld bij de dienstdoende coördinator (voor chauffeurs bij roosterbeheer@hugohopper.nl).

3.16 Beëindigen werkzaamheden

Werkzaamheden worden op verzoek beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van vier weken. Bij ernstige problemen en/of disfunctioneren kan de coördinator, na overleg met de manager, de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Bij beëindiging wordt de vrijwilliger een exitgesprek aangeboden. Dit o.m. met als doel de organisatie te laten leren van de ervaringen van de vrijwilliger.

Hoofdstuk 4 Arbeidsomstandigheden

4.1 Inleiding

De vereniging heeft haar arbeidsomstandighedenbeleid vastgelegd in een ARBO beleidsplan.

4.2 Collectieve verzekering

De gemeente Heerhugowaard heeft een collectieve verzekering afgesloten voor alle vrijwilligers die actief zijn bij een in Heerhugowaard gevestigde vrijwilligersorganisatie (ongeacht de woonplaats van de vrijwilliger). De verzekering dekt de volgende punten: ongevallen, schade aan persoonlijke eigendommen, aansprakelijkheid vrijwilliger, aansprakelijkheid rechtspersonen, bestuurdersaansprakelijkheid, verkeersaansprakelijkheid rechtspersonen en rechtsbijstand.

Indien de vrijwilliger door derden aansprakelijk wordt gesteld voor schade welke hij/zij, anders dan door grove schuld of opzet, in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden heeft veroorzaakt, wordt een beroep gedaan op de verzekering. De vrijwilliger dient de organisatie terstond na het ontstaan van de schade in te lichten en in samenspraak met de organisatie de schadeclaim af te wikkelen. De vrijwilliger die voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden gebruik maakt van een motorvoertuig, is in het bezit van een geldig nederlands rijbewijs en gebruikt geen middelen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden (b.v. medicijnen, alcohol of drugs). Alleen in geval van grove schuld of opzet kan de organisatie de vrijwilliger aansprakelijk stellen. Tot verhaal kan worden overgegaan als de vrijwilliger binnen één maand nadat de schade is geconstateerd schriftelijk op de hoogte gebracht is van het voornemen van de organisatie om tot verhaal over te gaan.

4.3 Afbakening betaald werk en vrijwilligerswerk

Er bestaat een juridisch verschil tussen betaald werk (een dienstverband) en onbetaald werk. In het geval van een dienstverband is er sprake 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 vrijwilligerswerk ontbreekt de looncomponent, er kan wel sprake zijn van een onkostenvergoeding.

Bij de vereniging zit het verschil in afbakening niet alleen in de looncomponent, maar tevens in de verantwoordelijkheid. Het bestuur, de manager en de coördinatoren 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 uitvoerende werk en voor taken die van tevoren samen met de beroepskracht zijn afgesproken.

Het is van belang een goed evenwicht te vinden tussen beroepsmatige en vrijwillige inzet. De vereniging loopt risico's als zij oogluikend zou toestaan dat vrijwilligers werkzaamheden

uitoefenen die voorbehouden zijn aan beroepskrachten. Om het onderscheid tussen beroepskrachten en vrijwilligers inzichtelijk te maken wordt hieronder aangegeven wat de grenzen van het vrijwilligerswerk zijn.

De beroepskracht heeft altijd eindverantwoordelijkheid voor en coördinatie over de werkzaamheden, is sturend en structureel werkzaam aan de verbetering van dienst, project of product, brengt structuur aan in de werkzaamheden, kan de vrijwilliger aanspreken op zijn/haar werkzaamheden en ondersteunt de vrijwilliger bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.

De vrijwilliger heeft geen gezagsverhouding t.o.v. de overige vrijwilligers en beroepskrachten.

Daarnaast bepaalt wet- en regelgeving de specifieke verantwoordelijkheden die beroepskrachten en het bestuur dragen:

- De Arbowetgeving is in beginsel niet van toepassing op vrijwilligers. Alleen met betrekking tot bijzondere gevaren en kwetsbare groepen is de wet van toepassing. Dit houdt in dat wanneer werkzaamheden ernstige risico's voor de gezondheid en veiligheid van de vrijwilligers met zich meedragen, organisaties verplicht blijven de voorschriften uit de Arbowetgeving op te volgen. Ernstige risico's zijn bijvoorbeeld: werken met gevaarlijke stoffen en micro organismen, werken op hoogte boven 2,5 meter, elektrische installaties onder hoogspanning, grote fysieke belasting (inclusief werken onder grote druk), geluidsbelastingen, werken op een bouwplaats en het werken onder extreme temperaturen. Bij de vereniging is dit niet aan de orde.
- De vereniging beschikt over een voor een ieder direct raadpleegbaar calamiteitenplan.
- Wettelijke en bestuurlijke aansprakelijkheid wordt gedekt door de diverse verzekeringen.

4.4 Gedragscode vrijwilliger

De vereniging werkt onder het motto: Vriendelijk, stipt en veilig.

- Vriendelijk staat voor goede omgangsvormen, respect voor elkaar, gelijkwaardigheid, integriteit en eerlijkheid.
- Stipt staat voor op tijd en betrouwbaar.
- Veiligheid heeft betrekking op je gedrag. Breng jezelf en anderen niet in gevaar.

Samenvattend betekent dit: altijd en overal zorgvuldig omgaan met mensen, materiaal en milieu. De vereniging verwacht van iedere vrijwilliger dat hij/zij handelt naar de letter en de geest van de gedragscode (zie Handboek vrijwilliger). De gedragscode is uitgewerkt in gedragsregels die iedere vrijwilliger tijdens het sollicitatiegesprek ontvangt. Deze regels zijn gebaseerd op de kernbegrippen **kwaliteit**, **participatie** en **duurzaamheid**. Bij het opstellen van deze gedragsregels is gebruik gemaakt van een aantal definities afkomstig van www.zoijnonzemanieren.nl.

4.5 Melding incidenten

Vrijwilligers dienen incidenten, ongevallen en/of bijna ongevallen die mogelijk voor de leden, de vrijwilliger of de vereniging nadelige gevolgen kunnen hebben, terstond te melden aan de verantwoordelijk coördinator. In dit kader wordt verwezen naar het calamiteitenplan.

4.6 Onkostenvergoeding

Onkosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden worden op declaratiebasis vergoed. Declaratie vindt plaats met behulp van het daarvoor bestemde declaratieformulier dat de vrijwilliger indient bij de coördinator.

4.7 Geheimhouding, privacy en de VOG

Privacy is een groot goed. Om die reden tekent de vrijwilliger voor geheimhouding ten aanzien van alle informatie die te maken heeft met leden of werk gerelateerde aangelegenheden. Ook na het beëindigen van de vrijwilligersovereenkomst blijft de geheimhoudingsplicht van kracht.

Een verklaring omtrent het gedrag (VOG) is een verklaring van de rijksoverheid waaruit blijkt dat het gedrag van de aanvrager in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Men verkrijgt op aanvraag een VOG als men geen strafbaar feit heeft gepleegd dat relevant is voor de betreffende functie. Voor benoeming tot vrijwilliger of stagiair bij de vereniging dient men te beschikken over een recente VOG. Deze kan kosteloos via de vereniging worden aangevraagd.

4.8 Klachten en geschillen

Klachten of geschillen van diverse aard kunnen door de vrijwilliger met de verantwoordelijk coördinator worden besproken of kunnen schriftelijk worden gemeld met behulp van een klachtenformulier. De vereniging beschikt over een klachtenprocedure. In situaties waarin deze procedure niet voorziet, neemt het bestuur een besluit over de manier waarop met de klacht en de afhandeling daarvan wordt omgegaan.

Bijlage 1

Algemene attentierichtlijn

- Verjaardag: attentie in de vorm van een verjaardagskaart.
- Vertrek vrijwilliger: bij afscheid van een vrijwilliger ontvangt deze een bedankje in de vorm van een afscheidspresentje.
- Ziekte: indien de organisatie hiervan op de hoogte is wordt bij kortdurende ziekte een kaartje naar de vrijwilliger gestuurd. Indien de vrijwilliger langdurig ziek is wordt hem/haar een bos bloemen bezorgd. Afhankelijk van de ziekte zorgt de verantwoordelijke coördinator voor een follow-up in de vorm van bijvoorbeeld een bloemetje of presentje.
- Jaarlijks feest: jaarlijks wordt er in het voorjaar voor de vrijwilligers een vrijwilligersfeest georganiseerd.
- Rondom Kerst: wordt er voor een kerstattentie gezorgd.
- Nieuwjaarsbijeenkomst: kort na de jaarwisseling wordt een nieuwjaarsborrel georganiseerd.
- Overlijden: de verantwoordelijke coördinator stuurt mede namens het bestuur een kaart of bloemstuk.
- Jubilarissen: wanneer een vrijwilliger 10 jaar vrijwilligerswerk heeft verricht voor de vereniging, wordt deze in het zonnetje gezet met een kleine attentie en kaart.