
VRIJWILLIGERSBELEID

Versie 2021



JANUARI 2021
VRIJWILLIGE HULPDIENST EINDHOVEN
PIUSLAAN 74A
5614 HR EINDHOVEN
WWW.MAATJE040.NL

Inleiding

Vrijwilligers, actieve burgers, zijn de onmisbare schakel in een samenleving waarin iedereen ertoe doet en iedereen mee kan doen. Vrijwilligers staan midden in de samenleving en ondersteunen door hun maatschappelijke betrokkenheid Eindhovenaren die kort of langere tijd ondersteuning nodig hebben. Onze vrijwilligers zijn zeer betrokken mensen die hun kwaliteiten, ervaringen, deskundigheid en tijd inzetten voor anderen.

Vrijwilligers zijn het allerbelangrijkste kapitaal wat de VHE 'bezit'. Wij zijn zuinig op onze vrijwilligers. Wij vinden het belangrijk dat de vrijwilliger zich gehoord en gewaardeerd voelt.

In dit stuk wordt ingegaan op de uitgangspunten van het vrijwilligersbeleid en de concrete uitwerking hiervan. Dit beleid maakt onderdeel uit van de vrijwilligersovereenkomst, dat wil zeggen dat een ieder die de vrijwilligersovereenkomst van de VHE tekent, dit doet na kennisneming van dit beleid en daar impliciet mee instemt.

Januari 2021

1.	De VHE in Eindhoven.....	3
2.	Vrijwilligers & beroepskrachten.....	3
3.	Vrijwilligers in de organisatie.....	3
	Vrijwilligers kunnen afhankelijk van hun persoonlijke motieven bij de VHE terecht om:	3
	De Maatjes.....	3
	De interne vrijwilligers.....	3
	De vrijwilligers van de Werkplaats Financiën.....	3
4.	Vrijwilligers opnemen in de organisatie.....	3
	Werving.....	4
	Het aannemen van vrijwilligers.....	4
	Bevestigen van de afspraken.....	4
	Het inwerken van vrijwilligers.....	4
	De Maatjes.....	4
	De Interne vrijwilligers.....	4
	De vrijwilligers van de werkplaats Financiën.....	4
5.	Ondersteunen en begeleiden.....	4
	Ondersteuning.....	4
	Begeleiding.....	5
	De Basistraining.....	5
	De Intervisiebijeenkomsten.....	5
	De Themabijeenkomsten.....	5
6.	Rechten.....	5
	Onkostenvergoeding.....	5
	Verzekering.....	5
7.	Waarderen.....	5
	Tevredenheid.....	6
8.	Veiligheid.....	6
	Persoonsgegevens.....	6
	Gedrag.....	6
	Gedragsregels VHE;.....	6
9.	Geschillen & Klachten.....	7

1. De VHE in Eindhoven.

De Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven neemt in de sociale basisstructuur van de gemeente Eindhoven een belangrijke plaats in.

Het werk van de vrijwilligers van de VHE draagt bij aan het voorkomen van professionele inzet en het dient regelmatig als aanvulling op de professionele inzet van hulpverleners. Daarnaast draagt het soms bij aan nazorg na een professioneel traject.

2. Vrijwilligers & beroepskrachten.

- Beroepskrachten en vrijwilligers werken samen om de doelen van de VHE te realiseren.
- De beroepskrachten zorgen voor continuïteit en de kaders waarbinnen gewerkt kan worden.
- De verantwoordelijkheid ligt bij de beroepskracht, de coördinator.
- De kracht van vrijwilligers is dat zij geen beroepskrachten zijn. Zij hoeven geen targets te halen, staan niet onder tijdsdruk. De vrijwilligers zijn betrokken en gemotiveerd. Dit is een belangrijke toegevoegde waarde.
- Daarom kunnen vrijwilligers, zowel de interne vrijwilligers als de Maatjes goed aansluiten bij de hulpvragers.
- Vrijwilligers verbinden zich voor een periode aan de VHE, de wederzijdse afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst. In dit beleid wordt dat uitgewerkt.

3. Vrijwilligers in de organisatie.

Vrijwilligers kunnen afhankelijk van hun persoonlijke motieven bij de VHE terecht om:

- hun kwaliteiten, vaardigheden en (ervaring)-deskundigheid in praktijk te brengen en te ontwikkelen.
- een invulling te geven aan de wens om een maatschappelijke bijdrage te leveren.
- zinvol en met plezier vrije tijd in te vullen.
- werkervaring op te doen.

De Maatjes.

De Maatjes zijn vrijwilligers die gekoppeld worden aan hulpvragers binnen de verschillende projecten van de VHE. Zij ondersteunen een hulpvrager voor een langere tijd met een zekere regelmaat van om en nabij een dagdeel in de week. Elk project heeft een (soms meerdere) projectcoördinatoren die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het project en begeleiding en ondersteuning van het project.

De interne vrijwilligers.

De interne vrijwilligers ondersteunen de uitvoering van de werkzaamheden van de VHE. Zij ondersteunen bij receptiewerkzaamheden, vrijwilligersmanagement en bij de uitvoering van de projecten.

De vrijwilligers van de Werkplaats Financiën.

De vrijwilligers van de Werkplaats Financiën zijn de eerste aanspreekpunten tijdens de inloopsprekuren van de Werkplaatsen. Zij helpen bewoners overzicht over en inzicht in hun financiële situatie en administratie te krijgen, verwijzen waar nodig door naar de juiste professionals en helpen bij het lezen en/of invullen van ingewikkelde brieven en formulieren.

4. Vrijwilligers opnemen in de organisatie.

De vraag naar vrijwilligers is continue groter dan het aanbod.

De VHE streeft ernaar de diversiteit van de samenleving als afspiegeling te laten terugkomen in het vrijwilligers bestand.

Werving

De VHE werft de vrijwilligers door gebruik te maken van de beschikbare vacaturebanken, zoals NI Doet en Eindhoven Doet, via de sociale media en alle voorkomende kanalen.

De VHE werkt samen met organisaties zoals Samen voor Eindhoven, Eindhoven Doet en NI Doet om de vrijwillige inzet onder de aandacht te brengen en te houden.

Daarnaast worden er periodieke PR acties uitgezet.

Het aannemen van vrijwilligers.

Met iedere kandidaat-vrijwilliger vindt een intakegesprek plaats. Tijdens dit gesprek wordt besproken of de vrijwilligerswerkzaamheden bij de kandidaat-vrijwilliger passen. Na afloop van het gesprek wordt afgesproken of de vrijwilliger wordt ingeschreven als kandidaat-vrijwilliger.

Wanneer nodig kan er een tweede gesprek plaatsvinden met de betreffende coördinator en kan worden afgesproken of iemand eerst een dag meeloopt. De kandidaat-vrijwilliger ontvangt een informatiepakket.

Bevestigen van de afspraken.

Op het moment dat de afspraken concreet zijn wordt het vrijwilligerscontract ondertekend en een VOG aangevraagd door de VHE. De VHE betaalt de aanvraag.

Het inwerken van vrijwilligers.

De Maatjes.

De interne vrijwilligers van het betreffende project zoeken samen met de coördinator naar een goede match met een hulpvrager. Dit wordt zowel met de hulpvrager als de Maatjes kandidaat besproken. Hierop volgt een kennismakingsgesprek en startperiode van 8 weken waarna contact wordt opgenomen door de coördinator. Op grond van dit gesprek wordt een maatjescontact wel of niet doorgezet.

De Interne vrijwilligers.

De interne Vrijwilliger wordt ingewerkt door een collega interne vrijwilliger en de projectcoördinator. In de inwerkperiode wordt aandacht besteed aan het telefoonverkeer, de profielen van de hulpvragers en Maatjes en wordt de interne vrijwilliger wegwijs gemaakt in de database.

De vrijwilligers van de werkplaats Financiën.

De vrijwilligers worden geïnstrueerd door de coördinator en gekoppeld aan een ervaren vrijwilliger, waarmee samen bewoners te woord worden gestaan. De coördinator toetst periodiek het welbevinden van de vrijwilliger en de ontwikkeling van zijn of haar inhoudelijke kennis en vaardigheden.

5. Ondersteunen en begeleiden.

Wat kunnen de vrijwilligers van de coördinatoren binnen het project verwachten aan ondersteuning en inhoudelijke begeleiding:

Ondersteuning.

- Aandacht en ruimte voor het verhaal, de morele dilemma's en het stellen van grenzen.
- Bescherming, de coördinatoren dienen als hitteschild bij lastige situaties.
- Aandacht voor een veilige omgeving.
- Waardering voor de kennis en kunde van de vrijwilligers.
- Het bevorderen van de kennis en kunde van de vrijwilligers.
- Zorgen voor de juiste match tussen hulpvrager en vrijwilliger
- Zorgen voor een plezierige werkomgeving

Begeleiding

De Basistraining. Alle nieuwe vrijwilligers worden uitgenodigd voor een basistraining van twee dagdelen. Wij vinden het belangrijk dat de vrijwilligers bij aanvang goed weten wat het vrijwilligerswerk bij de VHE inhoudt. De Maatjes van AdministratieMaatjes en de vrijwilligers van de Werkplaats Financiën krijgen naast de basistraining ook de basistraining Financiën en Schulden aangeboden.

In de basistraining komt de visie en de werkwijze van de VHE aan de orde en wordt er stil gestaan bij de rechten en verantwoordelijkheden van de vrijwilligers, komen verschillende gesprekstechnieken aan de orde, verschillende methodieken worden toegelicht en wordt uitgebreid stilgestaan bij de Presentiebenadering.

De Intervisiebijeenkomsten. In deze bijeenkomsten staat het van elkaar en met elkaar leren centraal op basis van de ervaringen die de vrijwilligers/Maatjes inbrengen.

De Themabijeenkomsten. Minimaal vier per jaar worden de vrijwilligers uitgenodigd voor een themabijeenkomst, vaak georganiseerd met partners in de stad, in deze bijeenkomsten worden relevante actuele thema's behandeld.

6. Rechten.

Onkostenvergoeding.

Vrijwilligerswerk is in principe onbetaald werk. Gemaakte onkosten worden vergoed.

Het gaat om de volgende onkosten:

- Kilometervergoeding vice versa adres vrijwilliger-hulpvrager(m.u.v. de KlusMaatjes).
- Onkostenvergoedingen interne vrijwilligers.
- Gemaakte kosten die vooraf zijn afgestemd met de coördinator.
- Gemaakte onkosten voor de hulpvrager worden niet vergoed. Het uitgangspunt is dat de vrijwilliger geen kosten voor de hulpvrager hoeft te maken.

De kosten worden per kwartaal uitbetaald na het insturen van het declaratieformulier en na accordering van de projectcoördinator.

Verzekering.

Allen vrijwilligers zijn via de gemeente Eindhoven verzekerd tijdens hun vrijwilligersactiviteit tegen: aansprakelijkheid, ongevallen, voor rechtsbijstand en tegen verkeersaansprakelijkheid <https://www.eindhoven.nl/inkomen-zorg-en-onderwijs/inkomen/verzekering-voor-vrijwilligers-en-mantelzorgers>. Het beroep op deze verzekering gaat in eerste instantie via de verantwoordelijke coördinator.

7. Waarderen.

De VHE erkent en herkent de waarde van inzet van de vrijwilligers en laat dit naast de persoonlijke aandacht door de coördinatoren zien door o.a.

- Jaarlijks een VHE breed gezellige bijeenkomst aan het begin van de zomer.
- Jaarlijks een projectbijeenkomst waar gezelligheid en inhoud aan elkaar gekoppeld worden.
- Minimaal 2 keer per jaar een Nieuwsflits met de actuele zaken van en rondom de VHE
- Persoonlijke aandacht voor jubilarissen, verjaardagen en speciale gebeurtenissen.

Tevredenheid.

De VHE vindt het belangrijk om naast de contacten 1 keer per jaar de tevredenheid van de vrijwilligers in beeld te brengen via een online enquête om zo het beleid te kunnen verbeteren.

Er zijn drie onderwerpen die altijd in de enquête geëvalueerd worden.

Begeleiding en persoonlijke aandacht.

Het traject en contact met de hulpvrager

Waardering voor de ondersteunende en bindende activiteiten

8. Veiligheid

Bij de dienstverlening van de VHE hoort een veilige omgeving, voor vrijwilligers, hulpvragers en medewerkers, waar zorgvuldig met de gegevens en elkaar wordt omgegaan.

Persoonsgegevens.

De VHE slaat persoonsgegevens op met als doel:

- de inzetbaarheid in kaart te brengen en te registeren om contact op te kunnen nemen en te koppelen aan hulpvragers gedurende de tijd van inschrijven.
- Er kan in overleg met de vrijwilliger een beschrijving opgenomen worden van de achtergrond en voor mogelijke koppelingen relevante gegevens over levensbeschouwelijke, medische en psychische kwesties.
- De vrijwilliger/ het maatje heeft inzage, wanneer gewenst, in door de VHE opgeslagen informatie.
- De VHE verwijdert de informatie onmiddellijk wanneer de vrijwilliger/het maatje daarom verzoekt. Na het uitschrijven uit het vrijwilligersbestand worden de persoonsgegevens maximaal 2 jaar bewaard of zoveel korter als dat de vrijwilliger/het maatje wenst.
- <https://www.maasje040.nl/privacyverklaring/>

Gedrag.

Bij de dienstverlening van de VHE hoort een veilige omgeving, voor vrijwilligers, waarin iedereen respectvol met elkaar omgaat. Hiervoor heeft de VHE-gedragsregels opgesteld, die voor alle betaalde en onbetaalde medewerkers van de VHE gelden. Daarnaast vraagt de VHE aan de kandidaat-vrijwilligers een VOG.

Gedragsregels VHE;

- De vrijwilliger/medewerker zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de hulpvragers die van hem/haar afhankelijk zijn, zich veilig en gerespecteerd voelen.
- De vrijwilliger/medewerker gaat met respect om met de ander.
- De vrijwilliger/medewerker onthoudt zich van elke vorm van verbaal en lichamelijk geweld.
- De vrijwilliger/medewerker onthoudt zich van elke vorm van onderscheid, uitsluiting of beperking op grond van uiterlijk, ras, godsdienst, geslacht, seksuele geaardheid en levensovertuiging.
- De vrijwilliger/medewerker dringt niet verder door in het privéleven van de hulpvrager dan functioneel noodzakelijk is.
- De vrijwilliger/medewerker ontvangt de hulpvrager niet thuis.
- De vrijwilliger/medewerker onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering ten opzichte van de hulpvrager.

- De vrijwilliger/medewerker heeft de plicht de hulpvrager naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel misbruik.
- Indien de vrijwilliger/medewerker gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel misbruik, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de coördinator of directeur.
- De vrijwilliger/medewerker krijgt geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede zijn.
- In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger/medewerker in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in overleg te treden met de coördinator of directeur.
- Overtreding van deze code leidt tot een klachtenprocedure en kan disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben.
- Wanneer een vrijwilliger/medewerker wordt verdacht van strafbare feiten of van seksueel misbruik van hulpvrager of collega's zal het bestuur politie/justitie inschakelen.

9. Geschillen & Klachten.

- Geschillen tussen vrijwilligers en derden.

Een geschil dient zo snel mogelijk opgelost te worden zodat de schade beperkt blijft. De vrijwilliger meldt het geschil bij de projectcoördinator. Die bemiddelt en initieert een gesprek en schaaft waar nodig op.

- Klachtenregeling.

De VHE heeft een onafhankelijke Klachten Commissie.

<https://www.maasje040.nl/wp-content/uploads/Klachtenreglement-2019.pdf>