



VRIJWILLIGERSBELEID

ECR

INHOUD VRIJWILLIGERSBELEID

1. Inleiding	4
1.1. Aanleiding voor het vrijwilligersbeleid	
1.2. Totstandkoming vrijwilligersbeleid	
2. Visie, Uitgangspunten en Beleid	5
2.1. Visie en uitgangspunten	
2.2. De inzet van een vrijwilliger	
2.3. Samenwerking	
2.4. Positie van vrijwilligers	
2.5. Uitkering en vrijwilligerswerk	
2.6. Onderscheid vrijwilliger-mantelzorger	
2.7. Verschillen tussen mantelzorgers en vrijwilligers	
2.8. Plaats van de vrijwilliger in de organisatie	
2.9. Positie betaalde organisatieleden	
2.10. Samenspel	
3. Rechten en plichten vrijwilligersovereenkomst	10
3.1. Rechten	
3.2. Plichten	
3.3. Vrijwilligersovereenkomst	
3.4. VOG	
3.5. Vrijwilligersdossier	
4. Taken en taakafbakening	11
4.1. Soorten vrijwilligerswerk	
4.2. Vrijwilligerstaken	
4.3. Algemeen profiel vrijwilliger	
4.4. Afbakening vrijwilligers en organisatieleden	
4.5. Verantwoordelijkheid	
4.6. Samenwerking afdelingen HRM, Secretariaat Marketing & Communicatie	
5. Werving, selectie en introductie	14
5.1. Werving en selectie	
5.2. Het verloop werving- en selectieproces	
5.3. Selectiecriteria	
5.4. Intake vrijwilliger ECR	
6. Begeleiding en scholing vrijwilligers	17
6.1. Begeleiding vrijwilligers ECR	
6.2. Vrijwilligersbijeenkomsten	
6.4. Scholing	
6.5. Waarderingsbeleid	
6.6. Uitstroom	
6.7. Informatie	

7. Materiële voorwaarden	18
7.1. Onkostenvergoeding	
7.2. Verzekeringen	
8. Geschillen	18
9. Evaluatie	19

Bijlagen:

Checklist vrijwilligers
Declaratieformulier vrijwilligers
Evaluatieformulier vrijwilligers
Instroom vrijwilligers
Intake vrijwilligers
Opgaveformulier vrijwilligers activiteiten
Vrijwilligersfunctieprofiel
Vrijwilligersovereenkomst
Werving, en selectie vrijwilligers
Uitstroom vrijwilligers
Aanvraag vrijwilliger
Welkomstbrief vrijwilliger
Functieprofiel Aandachtsfunctionaris vrijwilligers

1 INLEIDING

De bereidheid om voor elkaar te zorgen is groot. In Nederland geven jaarlijks circa 4,4 miljoen 16-plussers hulp aan hun partner, familie, vriend of buur die hulp nodig heeft vanwege lichamelijke, psychische, verstandelijke beperkingen of ouderdom. Deze hulp heet mantelzorg (bron: SCP). Daarnaast zijn er bijna 800.000 zorgvrijwilligers die geregeld vrijwilligerswerk in zorg en welzijn leveren aan een hulpbehoevende die zij vooraf niet kenden. Mantelzorg en vrijwilligerszorg vormen samen de informele zorg.

Dankzij de informele zorg:

- Verbetert de kwaliteit van leven van (kwetsbare) mensen
- Kunnen mensen mee (blijven) doen aan de samenleving
- Wordt minder snel een beroep gedaan op de professionele zorg
- Vergroot de maatschappelijke cohesie, en samenhang in de maatschappij

De informele zorg is van onschatbare waarde. Zonder de inzet van mantelzorgers en zorgvrijwilligers zou het Nederlandse zorgsysteem niet houdbaar zijn. Zij kunnen de zorg volhouden als zij op eigen wijze voor een ander kunnen zorgen.¹

ECR heeft als uitgangspunt dat bewoners op 'Eigen Wijze' ouder worden, de bewoners kunnen hun leven voortzetten zoals zij dat zelf wensen. ECR biedt levensloopbestendige woonoplossing ook als ondersteuning bij regie en zorg nodig is. Wij begrijpen wat ouder worden- en de toenemende onzekerheid en afhankelijkheid- voor onze bewoners betekent.

Het op 'Eigen Wijze' ouder worden, is sterk verbonden met de samenredzaamheid van de bewoner en diens informele netwerk. Daarom heeft ECR beleid op informele zorg geformuleerd dat bestaat uit het vrijwilligersbeleid, en het mantelzorgbeleid.

1.1 Aanleiding voor het vrijwilligersbeleid

Binnen de 9 ECR-locaties, waren op 1 februari 2018 130 vrijwilligers actief. Naast deze vaste groep vrijwilligers steken jaarlijks vele vrijwilligers hun handen uit te mouwen bij éénmalige vrijwilligersprojecten via NL Doet, stichting Present e.d. Vrijwilligers zijn inmiddels niet meer weg te denken uit onze organisatie.

Binnen de locaties is naast de professionele zorg de inzet van vrijwilligers op allerlei gebied belangrijk en onmisbaar. Zij vormen een belangrijke schakel tussen bewoner en maatschappij. Dankzij de inzet van vrijwilligers worden mantelzorgers ontlast zodat zij hun zorgtaken langer vol kunnen houden. Vrijwilligerswerk heeft een toegevoegde waarde voor het welzijn van de bewoners. De verwachting is dat in de toekomst het belang en de meerwaarde van vrijwilligers binnen de organisatie verder toeneemt.

Optimale inzet van de vrijwilligers leidt tot een kwalitatief goede zorg- en serviceverlening aan onze bewoners en zorghotelstudio gasten. Vrijwilligers zijn een serieus onderdeel van de organisatie. Het is belangrijk om duidelijkheid over de positie van de vrijwilligers te creëren. Binnen ECR is hiervoor specifiek beleid ontwikkeld.

De nota Vrijwilligersbeleid gaat in op: de visie op het vrijwilligerswerk, de positie en taken van de vrijwilligers en de rechten en plichten die daarmee samenhangen.

Daarnaast is er aandacht voor de werving en selectie, begeleiding en scholing, informatie en inspraak, onkostenvergoeding, verzekering en geschillen.

¹ Mantelzorg in cijfers 2017, Mezzo.

1.2 Totstandkoming vrijwilligersbeleid

ECR is een organisatie die voortdurend vooruitstrevend in beweging is. Het beleid, waar het vrijwilligersbeleid onderdeel van is, wordt steeds weer bijgesteld en vernieuwd. De visie op vrijwilligers is onlosmakelijk verbonden met de visie op zorg, die aan grote veranderingen onderhevig is. Ontwikkelingen die hebben geleid tot het bijstellen van het vrijwilligersbeleid zijn:

- Kanteling in zorg, van zorgen voor naar zorgen dat. Waarbij bewoner zoveel mogelijk eigen regie voert en behoud.
- Grotere ondersteunende rol van het sociaal netwerk van bewoners en de noodzaak om hier met het vrijwilligersbeleid op aan te sluiten.
- Het toenemend belang en noodzaak van vrijwillige inzet binnen ECR.
- Schaarste op de vrijwilligersmarkt.
- Behoefte van vrijwilligers aan flexibel vrijwilligerswerk dat aansluit bij de eigen mogelijkheden en wensen.
- Verandering in de inhoud van werkzaamheden van vrijwilligers.
- Grenzen tussen werkzaamheden van vrijwilligers, mantelzorgers en die van beroepskrachten verschuiven.
- Vrijwilligers krijgen steeds vaker te maken met bewoners met een complexe zorgvraag.
- De wens en noodzaak het samenspel tussen bewoner, mantelzorger, vrijwilliger en professionele zorgverleners te verbeteren.
- grotere diversiteit binnen de groep vrijwilligers.
- De noodzaak om efficiënt te werken.
- De wens om kwaliteit te blijven bieden.

2 VISIE, UITGANGSPUNTEN EN BELEID

2.1 Visie en uitgangspunten

Het werken met vrijwilligers is een bewuste keuze. Naast de professionele zorg is de inzet van vrijwilligers op allerlei gebied belangrijk en onmisbaar. Zij vormen een onmisbare schakel tussen de bewoner en maatschappij. Vrijwilligerswerk heeft een toegevoegde waarde voor het welzijn van de bewoner, ter ondersteuning van de mantelzorger en is een mooie aanvulling op de werkzaamheden van de beroepskracht.

De visie op vrijwilligers wordt in belangrijke mate beïnvloed door de visie op zorg. En die is flink veranderd. De veranderingen in zorg wordt ook wel 'Transitie in de zorg' genoemd. De zorgvraag van bewoners en zorghotelstudio gasten van ECR wordt complexer, mensen die geen complexe zorg behoeven wonen langer thuis. In eerste instantie wordt een beroep gedaan op eigen verantwoordelijkheid, eigen netwerk en pas in laatste instantie op professionele zorg.

De bewoner staat centraal, waarbij zorgorganisaties zich meer richten op 'zorgen dat' in plaats van alleen maar 'zorgen voor'. De bijdrage van het informele netwerk van bewoner: familie, burens, vrienden en ook vrijwilligers wordt steeds belangrijker. Zo ook het belang voor onze organisatie om hier goed mee om te gaan.

Definitie vrijwilligerswerk: werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving².

² Thesaurus Zorg en Welzijn.

Definitie vrijwilligerswerk in de zorg: werk dat in enig georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben, geleverd door mensen die- bij aanvang van hun werkzaamheden- geen persoonlijke betrekking hebben met de cliënt. Daarbij maken zij geen aanspraak op betaling van loon³.

Van een vrijwilliger kan niet hetzelfde worden gevraagd als van een beroepskracht. Het werk van vrijwilligers vraagt wel om een stukje trouw en inzet, het vraagt om warme belangstelling voor de mens. Alle handelingen die vanuit de indicatie moeten worden verricht door professionals, worden binnen ECR ook verricht door professionals. Bepalend voor de vraag of een vrijwilliger voor een bepaalde taak kan worden ingezet, is niet of hij daarvoor betaald wordt, maar of hij over de kennis en vaardigheden beschikt die nodig zijn om die taak verantwoord uit te voeren.

Reikwijdte van deze nota betreft de vrijwilligers die werkzaam zijn in georganiseerd verband geworven en ingezet door ECR. Binnen onze organisaties kunnen ook mensen vrijwillig werkzaam zijn, vanuit externe vrijwilligersorganisaties. Voor deze groep vrijwilligers is het beleid van toepassing van de organisatie van waaruit zij ingezet worden, bijvoorbeeld 'handje helpen'.

ECR streeft naar een goede samenwerking tussen bewoner, formele en **alle** informele zorgverleners (dus ook de vrijwilligers via externe organisaties).

2.2 De inzet van een vrijwilliger

Het inzetten van vrijwilligers heeft diverse voordelen. De inzet van een vrijwilliger:

- Leidt tot meer zorg en aandacht voor de bewoner waardoor verbetering van het welzijn wordt bereikt;
- Biedt meer mogelijkheden op het gebied van dagbesteding en het geven van individuele aandacht;
- Geeft ruimte en aandacht voor levensvragen en zingeving;
- Levert een bijdrage aan het (woon)leefklimaat door ondersteuning van facilitaire diensten;
- Leidt ertoe dat beroepskrachten minder werkdruk en meer werkplezier ervaren;
- Maakt dat mantelzorgers en familieleden van bewoner zich gesteund voelen;
- Zorgt dat bewoners sociaal en maatschappelijk betrokken blijven;
- Maakt dat we leven in een meer betrokken en vitale samenleving.

2.3 Samenwerking

Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat organisatie en vrijwilligers bij elkaar passen: de beoogde doelstellingen van ECR moeten samenvallen met de intenties van de vrijwilliger. Vrijwilligers vormen door het ontbreken van een financiële beloning een wezenlijk andere groep dan de medewerkers die betaald krijgen voor hun werk. Het coördineren van het vrijwilligerswerk is het managen van motivatie en het creëren van win-winsituaties.

Om het vrijwilligerswerk in goede banen te leiden en te zorgen voor een duidelijk aanspreekpunt is een aandachtsfunctionaris vrijwilligers aangesteld. Daarnaast zijn binnen de ECR's de uitvoering van het vrijwilligersbeleid ondergebracht bij een uitvoerend verantwoordelijke. Onze organisatie kiest voor een integrale samenwerking met vrijwilligers waarbij de vrijwilliger begeleiding krijgt op de plek waar hij werkt en onderdeel is van de teams rondom de bewoner. Belangrijke aspecten van de integrale samenwerking zijn: Waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen.

³ www.zorgbetermetvrijwilligers.nl

2.4 Positie van vrijwilligers

Kenmerken van onze vrijwilligers

Omschrijving	Aantal 19-02-2018	Man	Vrouw	Leeftijd					Onbekend
				<30	30-50	50-65	65-70	>70	
Vrijwilliger ECR BH	21	16	5	4	2	9	2	4	
Vrijwilliger ECR DC	7	1	6	0	0	2	4	1	
Vrijwilliger ECR DH/chf	20	5	15	3	3	10	1	3	
Vrijwilliger ECR KH	32	11	21	2	5	11	7	5	2
Vrijwilliger ECR SB	8	1	7	0	0	4	2	0	2
Vrijwilliger ECR SH	5	2	3	0	0	2	2	1	
Vrijwilligers ECR DS	1	1	0	1	0	0	0	0	
Vrijwilligers ECR KS	10	2	8	0	1	2	6	1	
Vrijwilligers ECR SL	26	4	22	5	5	9	4	2	1

Binnen het vrijwilligersbestand zijn verschillende groepen te onderscheiden:

- Vrijwilligers die vanuit eigen keuze vrijwilligerswerk doen in de zorg.
- Geleide vrijwilligers.*
- Werknemers die in het kader van MVO vrijwilligerswerk doen.
- Mensen met een (verstandelijke) beperking die d.m.v. vrijwilligerswerk willen participeren in de samenleving.

Weten wie onze vrijwilligers zijn, en wat hen drijft is essentieel voor een goede samenwerking en binding. Coördineren van vrijwilligers is managen van motivatie.

* geleide vrijwilligers zijn vrijwilligers die vanuit een bepaalde opdracht hun werkzaamheden uitvoeren, zoals maatschappelijke stages, sociale activering of taalstages.

Verskillende motieven

Enkele veelgehoorde redenen van mensen om als vrijwilliger actief te worden in de zorg zijn dat ze;

- *graag iets voor een ander doen;*
- *een zinvolle (vrije)tijdsbesteding zoeken;*
- *andere mensen ontmoeten;*
- *zich persoonlijk ontwikkelen;*
- *hun kennis en kunde inzetten;*
- *werkervaring opdoen.*

2.5 Uitkering en vrijwilligerswerk

Mensen met een uitkering mogen vrijwilligerswerk doen, Er gelden wel voorwaarden. ECR adviseert vrijwilligers met een uitkering daarom ten allen tijden zelf vooraf informatie in te winnen bij de uitkerende instantie. Op dit moment heeft ECR geen ANBI of SBBI status, dit levert voor bepaalde groepen vrijwilligers een belemmering op om binnen onze organisatie vrijwilligerswerk te doen.

2.6 Onderscheid vrijwilliger-mantelzorger

Een andere groep die in beeld is als het gaat om inzet als vrijwilliger is die van mantelzorgers en familieleden. Mantelzorg wordt vaak in één adem genoemd met vrijwilligerswerk.

Maar het is niet hetzelfde. ECR maakt daarom onderscheid tussen mantelzorg- en vrijwilligersbeleid. Samen vormen zij het beleid informele zorg.

ECR hanteert voor mantelzorg de definitie door Nationale Raad voor de Volksgezondheid: Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie.

Het onbetaalde komt overeen met vrijwilligerswerk, net als het informele. Maar bij vrijwilligers in de zorg komt de relatie met de bewoner tot stand via een organisatie.

2.7 Verschillen tussen mantelzorgers en vrijwilligers

Mantelzorgers	Vrijwilligers
Mantelzorg ontstaat vanuit de directe relatie met de bewoner en is onbetaald en niet vanuit georganiseerd verband.	Vrijwilligers hebben – bij de start van hun werkzaamheden – geen persoonlijke relatie met de bewoner en werken vanuit onbetaald georganiseerd verband.
Mantelzorg overkomt je, je rolt erin	Vrijwilligerswerk is een bewuste keuze.
Een mantelzorger is beschikbaar als het nodig is en kan er niet zo maar mee stoppen.	Een vrijwilliger bepaalt zelf de hoeveelheid tijd. Een vrijwilliger kan afhaken als het werk te zwaar wordt.
Een mantelzorger doet wat nodig is.	Een vrijwilliger bepaalt zelf de aard van het werk.
Bij mantelzorg bestaat het gevaar voor psychische en lichamelijke overbelasting.	Vrijwilligerswerk wordt als ontspannend ervaren.
Mantelzorg kan het onderhouden van contacten beperken.	Vrijwilligerswerk breidt contacten uit.
Mantelzorgers voelen zich vaak ondergewaardeerd.	Vrijwilligers voelen zich vaak gewaardeerd.
Mantelzorg wordt vanzelfsprekend gevonden.	Vrijwilligerswerk wordt 'mooi' gevonden.
Mantelzorgers zijn zelf aansprakelijk voor hun handelingen.	Vrijwilligers zijn niet zelf aansprakelijk voor hun handelingen, tenzij nalatig wordt gehandeld.

De juridische positie van vrijwilligers en mantelzorgers verschilt wezenlijk. Mantelzorgers zijn zelf aansprakelijk voor hun handelingen. Bij vrijwilligers is de organisatie aansprakelijk.⁴ Vrijwilligers kunnen mantelzorgers ondersteunen en ontlasten. Hiervoor zijn samenwerking, een goede communicatie en wederzijds respect en begrip erg belangrijk. ECR streeft ernaar dit proces te faciliteren. De contactgegevens van mantelzorg en vrijwillige ondersteuning zijn opgenomen in het zorgleefplan. De contact verantwoordelijke is op de hoogte van het sociale netwerk rondom de bewoner en kan hierin interveniëren.

Mantelzorgers kunnen ook vrijwillig actief zijn, zij zetten zich dan ook in voor andere bewoners.

2.8 Plaats van de vrijwilliger in de organisatie

Vrijwilligers zijn onlosmakelijk verbonden met de organisatie. De vrijwilligers binnen ECR voeren hun werkzaamheden uit onder begeleiding/sturing van een beroepskracht.

⁴ Stevig fundament als basis, Vilans en MOVISIE, september 2012 door Cecil Scholten en Jolanda Elferink

Vrijwilligers en betaalde medewerkers werken nauw samen om de doelen te realiseren. Wat vrijwilligers doen, hangt af van hun eigen interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. De betaalde medewerkers zorgen voor de continuïteit en geven de grote lijnen aan waarbinnen gewerkt kan worden.

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend en brengt rechten en plichten met zich mee (zie 3.1 en 3.2).

De verantwoordelijkheid voor het vaststellen, jaarlijks evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid en voor de uitvoering van het beleid ligt bij de aandachtsfunctionaris vrijwilligers.

2.9 Positie betaalde medewerkers

Medewerkers hebben vaak en veelvuldig contact met vrijwilligers. Onze organisatie hecht grote waarde aan vrijwilligers en ziet graag dat vrijwilligers zich serieus genomen voelen door de medewerkers. Zij zijn een belangrijke schakel in de samenwerking met en de binding van vrijwilligers.

De medewerkers/aandachtsfunctionaris vrijwilligers zorgen voor een goede samenwerking met vrijwilligers door:

- Telefonische en schriftelijke vragen snel en correct te beantwoorden
- Een leidinggevende of collega in te schakelen als de betreffende vraag niet door hem of haar kan worden beantwoord
- Bereikbaar te zijn
- Waardering te uiten door vrijwilligers te bedanken voor hetgeen zij doen
- Complimenten uit te delen
- Klachten volgens de daarvoor geldende procedure af te handelen
- Vrijwilligers voldoende en tijdig te informeren
- Een luisterend oor te bieden
- Feedback te geven en ontvangen
- Gemaakte afspraken na te komen
- Oplossingen te zoeken voor knelpunten en conflicten

Medewerkers kunnen terugvallen op de teamleider en aandachtsfunctionaris vrijwilligers m.b.t. vragen over de inzet en begeleiding van vrijwilligers.

2.10 Samenspel

Door de huidige beleidsontwikkelingen, zoals in 2.1 geschetst, wordt het samenspel tussen bewoner, mantelzorger, hulpverlener en vrijwilliger steeds belangrijker. De druk op mantelzorgers en vrijwilligers neemt toe.

Aan de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers zitten vier aspecten, ook wel WIFA genoemd: Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen:

Waarderen - waardering en respect realiseren tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Informeren - informeren van vrijwilligers over zaken met betrekking tot bewoners, uitvoering van taken en organisatie.

Faciliteren - faciliteren van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers.

Afstemmen - afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten over zaken met betrekking tot bewoners en werkzaamheden.

Onze organisatie vindt samenspel van groot belang, daarom komen de WIFA onderdelen terug in de vrijwilligersevaluaties en in het afdelingsplan vrijwilligers.

3 RECHTEN EN Plichten VRIJWILLIGERSOVEREENKOMST

Binnen onze organisatie gelden de volgende rechten en plichten voor vrijwilligers.

3.1 Rechten

Werk dat past bij kwaliteiten en wensen

- Introductie
- Proeftijd ECR
- Begeleiding
- Werkruimte/materialen
- Duidelijke organisatie/randvoorwaarden
- Mogelijkheden voor taakrotatie
- Een reis- en onkostenvergoeding
- Noodzakelijke WA-verzekering tijdens inzet
- Jaarlijks een aantal thema en/of informatiebijeenkomsten
- Bij het helpen van bewoners bij de maaltijd op de dagbesteding is de maaltijd voor de vrijwilliger gratis
- Meedoen aan de attentieregeling zoals die geldt voor betaalde medewerkers
- Geschillenregeling

3.2 Plichten

- Onderschrijven en uitdragen van ECR-filosofie
- Respectvolle bejegening van bewoners
- Tijdig melden bij afwezigheid
- Bereidheid deel te nemen aan werkoverleg
- Bereidheid tot het volgen van scholing
- Bereidheid tot deelname aan evaluatiegesprek en/of het invullen van een evaluatieformulier
- Serieuze inzet
- Geheimhouding van informatie over de bewoner en organisatie, waarborgen privacy
- Houden aan gemaakte afspraken
- De organisatie correct naar buiten vertegenwoordigen
- Acceptatie van leiding en organisatiedoelstelling
- VOG overleggen

3.3 Vrijwilligersovereenkomst

De werkrelatie tussen ECR en de vrijwilligers wordt vastgelegd in de “vrijwilligersovereenkomst”. Deze wordt na de intake opgemaakt in tweevoud. Eén exemplaar is voor de administratie van de vrijwilliger, het tweede exemplaar gaat naar het Centraal Bureau (CB) voor het dossier. Het secretariaat verzorgt de registratie van vrijwilligers in VIPS.

Bij de overeenkomst ontvangt de nieuwe vrijwilliger van de aandachtsfunctionaris vrijwilligers een introductie/informatiepakket met daarin informatie over de organisatie en het vrijwilligerswerk. Ook wordt er een naambadge gemaakt die de vrijwilliger in bruikleen krijgt voor de duur van de samenwerking.

De aandachtsfunctionaris vrijwilligers zal daarna zorgdragen voor actualiseren van informatie aan de vrijwilligers, gevraagd of ongevraagd, zoals bijvoorbeeld: actief vrijwilligersbestand, etc.

Na de proefperiode van 6 weken heeft de aandachtsfunctionaris vrijwilligers of uitvoerend verantwoordelijke een evaluatie met de vrijwilliger, waarna de overeenkomst wordt gecontinueerd of beëindigd. Evaluatie tussen de individuele vrijwilliger en aandachtsfunctionaris vrijwilligers/ uitvoerend verantwoordelijke vindt regelmatig plaats maar minimaal 1x per jaar.

3.4 VOG Verklaring Omtrent Gedrag

Bij aanvang van het vrijwilligerswerk dient de vrijwilliger zo spoedig mogelijk een VOG te overhandigen. Procedure rondom de aanvraag van een VOG wordt in gang gezet en gemonitord door aandachtsfunctionaris vrijwilligers. VOG wordt na ontvangst toegevoegd aan het vrijwilligersdossier. De kosten van de VOG kan door de vrijwilliger gedeclareerd worden, mits hij een bonnetje overhandigt en na ontvangst van het originele VOG.

3.5 Vrijwilligersdossier

ECR legt een papieren en digitaal vrijwilligersdossier aan. Dit dossier bevat de volgende onderdelen:

- Vrijwilligersovereenkomst
- VOG
- Intakeformulier
- Evt. contact verantwoordelijke
- Evaluatieformulieren
- Belangrijke correspondentie

Toegang tot het digitale dossier hebben de aandachtsfunctionaris vrijwilligers en de uitvoerend verantwoordelijke voor vrijwilligersbeleid op locatie. Papierendossiers worden bewaard op het Centraal Bureau door aandachtsfunctionaris vrijwilligers. Na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst wordt het papieren dossier gearchiveerd op het Centraal Bureau. Na 2 jaar worden digitaal en papierendossier vernietigd.

4 TAKEN EN TAAKAFBAKENING

4.1 Soorten vrijwilligerswerk

Binnen onze organisatie zijn verschillende mogelijkheden voor het doen van vrijwilligerswerk. Van éénmalig vrijwilligerswerk, vrijwilligerswerk op projectbasis als langdurig vrijwilligerswerk. Het is mogelijk vast of flexibel actief te zijn als vrijwilliger, in groepsverband of individueel, praktisch van aard of juist meer gericht op zorg/welzijn. Bij de inzet van vrijwilligers wordt rekening gehouden met de mogelijkheden, kwaliteiten en wensen van de vrijwilliger. Maatschappelijke stages vinden plaats in overleg met de praktijkopleider en zijn opgenomen in het BPV plan.

Binnen ECR zijn ook mogelijkheden voor groepen die zich éénmalig, of voor een korte periode willen inzetten. Deze groepen werken altijd onder coördinatie en begeleiding van een vaste medewerker.

4.2 Vrijwilligerstaken

Een globaal overzicht:

1. Assistentie bij creatieve en culturele activiteiten.
2. Assistentie bij en uitvoering van zingevende activiteiten.
3. Individueel bezoeken van en/of wandelen met bewoners.

4. Begeleiden van bewoners bij uitstapjes, concert- en theaterbezoek.
5. Begeleiden van bewoners bij artsen- en ziekenhuisbezoek.
6. Gastvrouw/heer zijn, serveren van koffie/thee, roomservice.
7. Het assisteren bij de maaltijd op de dagbesteding of individueel.
8. Vervoer van bewoners.
9. Praktische taken, zoals helpen in de tuin, administratie, flyeren.
10. Mogelijke andere diensten die vrijwilligers kunnen en willen aanbieden.

4.3 Algemeen profiel vrijwilliger

Voor alle vrijwilligers die werkzaam zijn binnen onze organisatie geldt het onderstaand profiel. Daarnaast wordt per specifieke vrijwilligersfunctie dit algemeen profiel aangevuld met eisen en competenties. Deze eisen/competenties worden benoemd op het aanvraagformulier vrijwilligers en resulteren in een taakomschrijving vrijwilliger.

De vrijwilliger:

- Kent en onderschrijft de filosofie en doelstelling van de organisatie.
- Accepteert leiding, mits deze op een correcte manier wordt gegeven.
- Is bereid tot samenwerken en overleg.
- Dient zich voor een bepaalde periode of taak te verbinden.
- Komt afspraken na.
- Is communicatief vaardig.
- Is sociaal en invoelend.
- Is representatief.
- Is respectvol.
- Overlegt een Verklaring Omtrent Gedrag.

Minimum Leeftijd

Voor vrijwilligerswerk gelden dezelfde regels als voor betaald werk voor jongeren onder de 18 jaar. Vrijwilligers onder de 18 jaar horen in de Arbo-wetgeving tot de kwetsbare groepen en zijn daarom uitgezonderd van zowel de arbeidsomstandighedenwet als de Arbeidstijdenwet.

Kinderen tot 16 jaar mogen in principe geen arbeid verrichten. In de arbeidstijdenwet (artikel 3.2) staat dat de 'verantwoordelijke persoon' er voor moet zorgen dat 'een kind geen arbeid verricht'. In dit geval zijn zowel de werkgevers (ook vrijwilligersorganisaties, en aanbieders van stageplekken) als de ouders verantwoordelijk voor het naleven van de regels. De wet noemt een aantal gevallen waarin het verbod van kinderarbeid niet geldt.

Voor jongeren boven de 15 jaar zijn er meer mogelijkheden om werkzaamheden te verrichten, hoewel ook voor hen beperkingen gelden. Toezicht en voorlichting zijn voor alle jongeren onder de 18 jaar noodzakelijk. Meer informatie hierover op; <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/jongeren-en-werk>

ECR hanteert een minimum leeftijd van 16 jaar voor het doen van vrijwilligerswerk.

Maximum Leeftijd

Er is geen wettelijke maximum leeftijdsgrens voor het doen van vrijwilligerswerk. ECR hanteert geen maximum leeftijd voor vrijwilligers.

4.4 Taakafbakening vrijwilligers en organisatieleden

Vrijwilligers werken samen met medewerkers vanuit de disciplines, zorg, activiteiten en welzijn en facilitair. Zij worden door hen tijdens het dagelijks werk op de werkvloer ingewerkt,

aangestuurd en begeleid. Iedere vrijwilliger heeft een aanspreekpunt binnen de afdeling waar hij werkzaam is. De vrijwilliger voert alleen taken uit in opdracht van of na overleg met de medewerker die zijn aanspreekpunt is.

Bepalend voor de vraag of een vrijwilliger voor een bepaalde taak kan worden ingezet, is of hij over de kennis en vaardigheden beschikt die nodig zijn om die taak verantwoord uit te voeren.

Vrijwilligers doen geen risicovolle en voorbehouden handelingen. Voorbehouden handelingen worden alleen uitgevoerd door mensen die hiervoor bevoegd en bekwaam zijn, en hiervoor geregistreerd zijn.

***Risicovolle handelingen** zijn handelingen die bij onbekwaam en onzorgvuldig handelen tot gezondheidsschade zullen leiden (bijvoorbeeld medicijnverstrekking, sondevoeding toedienen, zuurstoftoediening, uitzuigen bij ademhalingsproblemen).*

***Voorbehouden handelingen** zijn handelingen die naar het oordeel van de wetgever bij ondeskundige uitvoering een risico voor het leven en de gezondheid van de zorgvrager opleveren (bijvoorbeeld blaaskatheterisatie, het geven van injecties).*

Vrijwilligers bieden soms ondersteuning rondom de maaltijd, waarbij in acht genomen wordt dat bewoners met slikproblemen alleen voeding krijgen van personen die voor die bewoner specifieke instructies hebben gehad van de verpleeghuisarts. Deze afspraken worden vastgelegd in het behandelplan.

Wanneer vrijwilligers worden ingezet t.b.v. individuele begeleiding bij bewoners binnen de ECR wordt de vrijwilliger gekoppeld aan de contactverantwoordelijke. De contactverantwoordelijke zorgt voor de introductie en begeleiding van de vrijwilliger. Vrijwilligers die worden ingezet op de dagbesteding of bij groepsactiviteiten hebben als aanspreekpunt de activiteitenbegeleider.

De aandachtsfunctionaris vrijwilligers is aanspreekpunt voor zowel de medewerkers als vrijwilligers, verzorgt de werving- en selectie, coördineert de inzet van vrijwilligers, onderhoudt contacten binnen en buiten de organisatie, overziet het geheel en bewaakt de kwaliteit van het vrijwilligerswerk.

Medewerkers hebben ten aanzien van het vrijwilligerswerk de volgende taken:

- Begeleiden vrijwilligers
- Bewaking van kwaliteit en resultaat van het werk
- Aansturing van vrijwilligers
- Zorg dragen voor randvoorwaarden zodat vrijwilligers gemotiveerd en effectief kunnen werken
- Het verstrekken van informatie op maat; tijdig; volledig; geselecteerd en toegankelijk
- Het geven van feedback en waardering aan vrijwilligers

4.5 Verantwoordelijkheid

Aandachtsfunctionaris vrijwilligers

1. Ontwikkelen van visie op vrijwilligerswerk en ontwikkelen van vrijwilligersbeleid in de lijn van de organisatievisie en in overleg met de directie.
2. Uitvoeren, evalueren en bijstellen vrijwilligersbeleid.
3. Ontwikkelen en bewaken taakafbakening tussen betaalde krachten en vrijwilligers.
4. Werven, selecteren en introduceren van vrijwilligers.
5. Afstemmen van wensen van vrijwilligers en belangen van de organisatie.

6. Het bijhouden van ontwikkelingen in vrijwilligerswerk en samenleving die van belang zijn voor het vrijwilligerswerk in de eigen organisatie en het vertalen ervan naar veranderingen voor de eigen organisatie.
7. Signaleren van scholingsbehoefte en scholingsnoodzaak. Opstellen scholingsprogramma n.a.v. scholingsbehoefte.

Zie bijlage voor het volledige competentieprofiel aandachtsfunctionaris vrijwilligers.

Locatiemanager

Eindverantwoordelijk voor de totale service en zorgverlening aan de bewoner. Deze is onlosmakelijk verbonden met de inzet van vrijwilligers. Dat maakt de locatiemanager eindverantwoordelijk voor de inzet, begeleiding en waardering van de vrijwilligers binnen zijn/haar locatie. Afstemmen met aandachtsfunctionaris vrijwilligers.

Teamleiders

Eindverantwoordelijk voor de inzet, begeleiding en waardering van vrijwilligers op teamniveau. Uitvoerend verantwoordelijk voor het signaleren van scholingsbehoefte binnen het team, zowel van medewerker als vrijwilliger. Aansturen en begeleiden van de samenwerking tussen de teamleden en de vrijwilligers. Afstemmen aandachtsfunctionaris vrijwilligers.

Contactverantwoordelijke

Uitvoerend verantwoordelijk voor het samenspel tussen bewoner, mantelzorger en vrijwilliger. Eerste aanspreekpunt voor vrijwilligers die gekoppeld zijn aan zijn/haar bewoner m.b.t. vragen over de ondersteuning aan deze bewoner. Signaleert waar vrijwillige ondersteuning gewenst is en is verantwoordelijk voor het doen van vrijwilligersaanvragen i.o.m. teamleider.

Medewerker

Signaleert waar vrijwillige ondersteuning gewenst is en is verantwoordelijk voor het doen van vrijwilligersaanvragen i.o.m. teamleider. Uitvoerend verantwoordelijk voor samenwerking met en waardering van vrijwilligers op de werkvloer.

Vrijwilliger

Mede verantwoordelijk voor het samenspel tussen zichzelf, bewoner, mantelzorger en zorgprofessional. Uitvoerend verantwoordelijk voor ondersteunende activiteiten ten behoeve van bewoners en organisatie. In samenwerking en onder leiding van de medewerker die benoemd is als aanspreekpunt.

4.6 Samenwerking HRM, Secretariaat en Marketing & Communicatie

Het secretariaat plaatst vrijwilligersvacatures op de website van ECR. De afdeling Marketing & Communicatie verzorgt op verzoek van de aandachtsfunctionaris vrijwilligers wervingsadvertenties in diverse media. Het Secretariaat verzorgt registratie van vrijwilligers in VIPS en stuurt aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers door naar aandachtsfunctionaris vrijwilligers. Daarnaast verzorgt zij het afdrukken van promotiemateriaal zoals de vrijwilligersflyer.

5 WERVING, SELECTIE EN INTRODUCTIE

In dit hoofdstuk komen werving, selectie en introductie van vrijwilligers binnen onze organisatie aan bod. De aandachtsfunctionaris vrijwilligers is verantwoordelijk voor de

werving en selectie van vrijwilligers. Deze ontwikkelt regelmatig activiteiten om vrijwilligers te werven.

5.1 Werving en selectie

Spontaan aanbod om vrijwilligerswerk te doen komt steeds minder voor. In de aard van het vrijwilligerswerk en de diversiteit binnen de vrijwilligersdoelgroepen is een tendens merkbaar. Er is nog wel bereidheid om vrijwilligerswerk te doen, maar organisaties moeten steeds meer moeite doen om vrijwilligers aan te trekken. Om voldoende vrijwillige inzet nu en in de toekomst te kunnen waarborgen is een actief wervingsbeleid voor ECR noodzakelijk.

Uitgangspunten voor ECR ten aanzien van de werving en selectie zijn:

- Streven naar een win-winsituatie.
- Coördinatie door aandachtsfunctionaris en adequaat wervingsmateriaal.
- Doelgroepgericht.
- Aandacht voor en profileren van de opbrengstkant voor vrijwilligers.
- De motieven en behoeften van de vrijwilliger zijn vertrekpunt.
- Behoeftte aan nieuwe vrijwilligers wordt tijdig gesignaleerd.
- Kwaliteiten en ervaringen van de actieve vrijwilligers zijn bekend.
- De coördinatie van het wervingsbeleid behoort tot de verantwoordelijkheid van de aandachtsfunctionaris vrijwilligers.
- Aanvragen voor individuele begeleiding van bewoners worden ingediend door de contactverantwoordelijke.

Uitgangspunten werving individuele ondersteuning aan bewoners

Bij inzet van vrijwilligers in de individuele begeleiding van bewoners binnen ECR maakt de contactverantwoordelijke eerst een inschatting van het informele netwerk rondom de bewoner. Er wordt pas een beroep gedaan op een vrijwilliger als er geen mantelzorg, of andere personen uit het eigen netwerk ingeschakeld kunnen worden. De contactverantwoordelijke heeft afstemming met de bewoner en diens mantelzorgers over de inzet van de vrijwilliger. Samenwerking tussen bewoner, beroepskracht, mantelzorg en vrijwilligers is van groot belang, de contactverantwoordelijke heeft hierin een spilfunctie. De regie blijft zo lang mogelijk bij de bewoner. Ondersteuning vanuit ECR bij de zoektocht naar vrijwillige ondersteuning op individueel niveau is maatwerk. Waar mogelijk zoekt de bewoner samen met zijn netwerk zelf een vrijwilliger via lokale vrijwilligersorganisaties. Wanneer bewoner hiertoe niet in staat is, kan ECR ondersteuning bieden.

Alvorens met de werving te starten is het belangrijk te weten wat er verwacht wordt van de te werven vrijwilligers t.a.v. taken, tijden en voorwaarden en er moet worden nagegaan wat de vrijwilliger mag verwachten van ECR. Als deze voorwaarden duidelijk geformuleerd zijn, zijn er verschillende mogelijkheden voor werving: overkoepelende vrijwilligerscentrales, open dagen, banenmarkten, publicatie bij supermarkten, apotheken en huisartsenpraktijken, advertenties in regionale en/of huis- aan- huisbladen.

Een en ander zal in nauwe samenwerking moeten gebeuren met de afdeling Marketing & Communicatie van ECR.

Evaluatie van de diverse wervingsacties is belangrijk om vast te stellen langs welke wegen de vrijwilligers instromen. Daaruit kunnen conclusies getrokken worden voor volgende acties.

5.2 Het verloop werving- en selectieproces

Het werving- en selectieproces voor ECR is vastgelegd in de procedure werving & selectie vrijwilliger (zie bijlage).

5.3 Selectiecriteria

Voor aanvang van het kennismakingsgesprek zal moeten worden bepaald hoe de geschiktheid van vrijwilligers wordt beoordeeld. Dit kan per taak verschillen. Een functieprofiel wordt opgesteld naar aanleiding van de vrijwilligersaanvraag. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het algemeen profiel aangevuld met specifieke taak gebonden vereisten. Er wordt in eerste instantie gekeken of de vrijwilligersvacature opgevuld kan worden met vrijwilligers uit het bestand, lukt dit niet dan wordt extern geworven.

5.4 Intake vrijwilliger ECR

De voorbereiding, het gesprek en de beoordeling is de taak van de aandachtfunctionaris vrijwilligers en/of de uitvoerend verantwoordelijk. Er zal uiteraard overlegd worden met de afdeling waar de vrijwilliger zijn diensten zal gaan verlenen. Bij het intakegesprek wordt gebruik gemaakt van het formulier "vrijwilligers intake". De vrijwilliger krijgt een informatie set van de desbetreffende locatie.

De informatie set bevat o.a.:

- Welkomstbrief (contactgegevens).
- Uitleg en overzicht gratis e-learnings.
- Tips om veilig op pad te gaan met bewoners.
- Beschikbaar foldermateriaal (locatie, zorghotel, vrijwilligerswerk).
- Informatie over de vrijwilligersmap.
- Locatiegebonden informatie (activiteitenoverzicht/opgavelijst).
- Functiegebonden informatie (indien gewenst op maat samenstellen).
- Why, how, what.
- Link naar vrijwilligersbeleid.
- Blanco vrijwilligers declaratieformulier.

Besproken worden:

- ECR-filosofie.
- Doelstelling en werkwijze van ECR.
- Verwachtingen van de vrijwilliger en organisatie.
- Rechten en plichten.
- De wensen, sterke en zwakke punten van de vrijwilliger.
- Welke ervaring de vrijwilliger heeft.
- Beschikbaarheid/tijden.
- Hoe men er toe gekomen is zich aan te melden, motivatie.
- Overeenstemming tussen de verwachtingen en wensen van de vrijwilliger en de organisatie.
- Informatie over activiteiten en doelgroep.
- Bekendheid van vrijwilliger met de doelgroep en activiteiten.
- Problemen en knelpunten waar hij/zij mee te maken kan krijgen.

Wanneer de kandidaat een duidelijk beeld heeft en overeengekomen is dat hij/zij ingezet kan worden, worden er afspraken gemaakt (en vastgelegd) over een proefperiode, die ongeveer 6 weken duurt. Vervolgens wordt de vrijwilliger voorgesteld aan de teamleider en/of het verantwoordelijke medewerker van de discipline die hem/haar zal begeleiden en worden afspraken gemaakt over activiteit, locatie en werktijden.

Iedere vrijwilliger krijgt een aanspreekpunt toegewezen op wie hij kan terugvallen wanneer hij vragen heeft. Samen zorgen zij ervoor dat alle onderdelen die noodzakelijk zijn voor de vrijwilliger om zijn werk goed te doen besproken worden tijdens de eerste 6 weken vrijwilligerswerk.

6 BEGELEIDING EN SCHOLING VRIJWILLIGERS

6.1 Begeleiding vrijwilligers ECR

De begeleiding van vrijwilligers binnen ECR wordt gezamenlijk opgepakt door de aandachtsfunctionaris vrijwilligers, uitvoerend verantwoordelijke, de teamleiders en medewerkers. Dagelijkse aansturing en begeleiding vindt plaats op de werkplek door de medewerker van de afdeling waaronder de vrijwilliger valt. Vrijwilligers die op het individuele vlak actief zijn, door bijvoorbeeld mensen te bezoeken, werken hierbij samen met de contactverantwoordelijke.

Zodra een vrijwilliger individueel gekoppeld wordt aan een bewoner meldt de contactverantwoordelijke dit in het Elektronisch Cliëntdossier. Zo kan, indien noodzakelijk, contact opgenomen worden met de vrijwilliger, dit komt de samenwerking ten goede. Individuele vrijwillige inzet wordt ook besproken tijdens het MDO (Multidisciplinair overleg).

Evaluaties tussen de individuele vrijwilliger en aandachtsfunctionaris of uitvoerend verantwoordelijke vinden regelmatig plaats, maar minimaal 1x per jaar.

6.2 Kennismakingsgesprek en proefperiode

Binnen ECR investeren we in de introductieperiode van nieuwe vrijwilligers zodat zij een goede basis hebben om hun vrijwilligerswerk te doen. In 5.2 heeft u gelezen over de intake met nieuwe vrijwilligers, aansluitend is er een proefperiode van 6 weken. De vrijwilliger wordt ingewerkt door medewerkers van de locatie/afdeling waar hij werkzaam is. Daarnaast houden de vrijwilliger, medewerker en aandachtsfunctionaris vrijwilligers de eerste 6 weken contact met elkaar, enerzijds om mogelijke vragen snel te beantwoorden, anderzijds om te monitoren of de nieuwe vrijwilliger past bij ECR en het naar zijn zin heeft bij de uitvoering van zijn vrijwilligerswerk.

6,3 Vrijwilligersbijeenkomsten

Enkele malen per jaar, in de regel twee keer, worden er door de aandachtsfunctionaris vrijwilligers vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd. Enerzijds worden medewerkers beurtelings uitgenodigd om een en ander te verduidelijken over hun discipline. Dit komt het onderlinge begrip ten goede. Anderzijds wordt met een informatief thema de gelegenheid geboden aan de vrijwilligers elkaar te ontmoeten om ervaringen uit te wisselen en te werken aan deskundigheidsbevordering. Dit gebeurt volgens een agenda en er worden notulen gemaakt.

6.4 Scholing

Binnen ECR is een strategisch opleidingsbeleid, dit strategisch opleidingsbeleid is overkoepelend en dient als 'kapstok' voor het leren en ontwikkelen binnen ECR/RAZ van 2018 tot en met 2021. Dit plan is van toepassing op alle medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en mantelzorgers die betrokken zijn bij onze bewoners. Jaarlijks wordt het strategisch opleidingsbeleid geconcretiseerd in een opleidingsplan.

6.5 Waarderingsbeleid

Vrijwilligers van ECR worden gewaardeerd conform de attentieregeling medewerkers ECR.

6.6 Uitstroom

Bij beëindiging van de vrijwillige werkzaamheden vindt een afrondend gesprek plaats aan de hand van het evaluatieformulier vrijwilligers. Ter sprake komen de redenen van vertrek en eventuele knelpunten en aanbevelingen met betrekking tot het vrijwilligersbeleid. Indien

gewenst kan de vrijwilliger een getuigschrift vragen. De procedure Uitstroom vrijwilliger en het formulier 'checklist uitstroom' ondersteunt het proces.

6.7 Informatie

Naast het informatiepakket bij kennismaking, wordt de vrijwilliger regelmatig op de hoogte gehouden van nieuws en wetenwaardigheden.

7 MATERIËLE VOORWAARDEN

7.1. Onkostenvergoeding

Vrijwilligers kunnen gebruik maken van een onkostenvergoeding voor gemaakte reiskosten. Dit is een vergoeding op basis van Openbaar Vervoer of een kilometervergoeding wanneer men met de auto reist. Kosten anders dan reiskosten worden alleen vergoed als vooraf toestemming gevraagd is aan de aandachtsfunctionaris vrijwilligers en na inleveren van een betalingsbewijs/bon.

Declaratie van onkosten kan enkel via het daarvoor bestemde vrijwilligersdeclaratieformulier. Dit formulier wordt ingediend bij de aandachtsfunctionaris vrijwilligers, deze tekent voor akkoord waarna z.s.m. overgegaan wordt tot betaling.

Wanneer de gedeclareerde kilometers gemaakt zijn voor een specifieke bewoner moet deze naam vermeld worden, zodat het bedrag aan betrokkene doorberekend kan worden.

De vrijwilliger levert het declaratieformulier bij voorkeur maandelijks en uiterlijk één keer per kwartaal in.

7.2 Verzekeringen

De vrijwilligers hebben via ECR een collectieve ongevallenverzekering lopen en zijn meeverzekerd met de Aansprakelijkheidsverzekering van ECR.

8 GESCHILLEN

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Zij zorgen voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Binnen onze organisatie wordt gewerkt met een KWOS formulier, als hulpmiddel bij het uiten van klachten, waardering, opmerking en suggesties. Verschillen kunnen echter ook escaleren. Het is daarom belangrijk om afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Uiteraard in de hoop dat het nooit zover zal komen. Het is een ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met degenen die dat aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor conflicten waar men als vrijwilliger zelf niet uitkomt.

Stappen voor het behandelen van geschillen:

1. Bij conflicten vraagt men in eerste instantie aan de teamleider of aandachtsfunctionaris vrijwilligers te bemiddelen via een afzonderlijk en later een gezamenlijk gesprek
2. Mocht de teamleider of aandachtsfunctionaris vrijwilligers zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de locatiemanager gevraagd deze taak op zich te nemen.
3. Kan het conflict intern niet worden opgelost, dan bestaat de mogelijkheid een geschillencommissie samen te stellen, zie stap 4.
4. Beide partijen wijzen een eigen vertegenwoordiger aan voor de geschillencommissie. De twee aangewezen vertegenwoordigers kiezen samen een derde, onafhankelijke persoon erbij (bij voorkeur van buiten de organisatie), en vormen te samen een geschillencommissie. De geschillencommissie heeft de taak het conflict te begeleiden en tot een oplossing te brengen. Het oordeel van de geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

9 EVALUATIE

Het vrijwilligersbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld indien noodzakelijk. Vervolgens wordt het beleid opgenomen in het KMS.