



Welzijn Lansingerland

Schakel tussen mens en samenleving

Vrijwilligersmanagement

Hoe zorgen wij voor (het welzijn van onze) vrijwilligers

2022-2025



Welzijn Lansingerland

Schakel tussen mens en samenleving

Inleiding

Welzijnsorganisatie Lansingerland verbindt en ondersteunt. Zij heeft een faciliterende rol en heeft als oogmerk om een samenspel van krachten en mogelijkheden te ontsluiten.

Hiermee kunnen inwoners zelf en samen elkaar ondersteunen bij het zelfstandig blijven wonen bij ouderdom of andere kwetsbare situaties en periodes.

Hierin zijn vrijwilligers een belangrijke schakel in de omgeving van mensen waarin zij zich opgenomen en ondersteund weten.

De inzet van vrijwilligers sluit aan bij het eigen netwerk, de familie, de straat en directe omgeving van een kwetsbare inwoner.

De inzet van vrijwilligers is aanvullend. Wij bereiken hiermee dat minder problemen medicaliseren, professionele inzet vereisen of erger worden. Wij hebben een preventief normaliserend effect.

Vrijwilligers zijn in onze dienstverlening het grootste kapitaal.

Continuïteit, borging, zorgvuldigheid en richting zijn noodzakelijk ter wille van de tevredenheid van vrijwilligers en de aantrekkelijkheid om met ons te willen samenwerken.

Het vastleggen van richting en processen is daarom belangrijk. Hiermee bereiken we dat we allemaal op dezelfde manier omgaan met het proces rondom de vrijwilliger.

De moderne vrijwilliger vraagt meer aandacht van ons. Men wil vaker korter betrokken zijn, met minder zware verantwoordelijkheden. Meer vrijheid om nee te zeggen.

Ook inwoners die willen integreren of een afstand tot de arbeidsmarkt hebben kunnen bij ons ervaring op doen en hun CV hiermee verrijken. Dit vraagt meer ondersteuning.

Het vraagt van ons expliciet aandacht voor elke fase bij het managen van vrijwilligers.

Onze gebruiken en gewoonten zijn vanaf het moment van binnenkomst beschreven.



1. Werven

Welzijn Lansingerland werft via bestaande medewerkers en vrijwilligers, via media, mond tot mond reclame. Alle vacatures worden geplaatst bij het VIP Lansingerland. Op websites, Social Media, krantenberichten, folders en flyers...

Hierbij heeft de selecteur aandacht voor wensen, diversiteit en mogelijkheden. Het streven is dat kandidaten binnen 2 weken na aanmelding weten of er voor hen binnen Welzijn mogelijkheden zijn voor vrijwilligerswerk.

Welzijn Lansingerland werft doorlopend vrijwilligers, met aandacht voor diversiteit in achtergronden. Er is een veelsoortig aanbod in mogelijkheden, vaste klussen, projecten en eenmalige activiteiten.

Welzijn Lansingerland stimuleert participatie van inwoners en heeft ook plekken voor vrijwilligers die meer ondersteuning nodig hebben.

2. Selectie en ontvangst van vrijwilligers

Bij de selectie zelf is aandacht voor de motivatie en de drijfveren van de kandidaat. Er wordt gekeken of er een match is tussen de persoonlijke wensen en de mogelijkheden binnen Welzijn. Is er een match tussen de kandidaat en Welzijn Lansingerland kan de kandidaat starten en wordt daarmee vrijwilliger. Is er geen match wordt de kandidaat doorverwezen naar het VIP Lansingerland om elders een passende plek te vinden.

Intake

Bij een aanmelding van een kandidaat voor een taak of klus bij ons, volgt altijd een intakegesprek. Motivatie, competenties, speciale wensen, beschikbaarheid, rijbewijs, VOG, van alles wordt besproken en geïnventariseerd. Samen met de vrijwilliger kijken we naar welke taak het beste past. Het intakegesprek wordt meestal door de professionele coördinator gevoerd, indien gewenst door een vrijwilliger of samen met een vrijwilliger.

Bij de intake wordt een vast intakeformulier gebruikt.

Vrijwilligerscontract

Alle vrijwilligers, behalve vrijwilligers op korte klussen die minder dan een maand duren, ontvangen een vrijwilligerscontract. Dit contract wordt uiterlijk voor het aflopen van de proefperiode uitgereikt. Voor vaste vrijwilligersklussen zijn functiebeschrijvingen. Deze zijn opgenomen in een bijlage van dit vrijwilligersbeleid. In het contract komen evaluatie, opzeggen, huisregels, ziekmelding, geheimhouding aan de orde.

VOG

Wij kiezen ervoor dat wij van alle vrijwilligers over een VOG beschikken. (Advies NOV). Het is veel werk om dit van alle 400 vrijwilligers te organiseren.

Overgangsperiode:

1. We zullen nu van alle huidige vrijwilligers die één op één met klanten werken of financiële taken hebben een VOG aanvragen. Dit gebeurt onder de regie van de professionele coördinator vrijwilligers.
2. De overige vrijwilligers komen hierna aan de beurt.



Welzijn Lansingerland

Schakel tussen mens en samenleving

3. Van nieuwe vrijwilligers vragen we altijd een VOG aan, ongeacht welke taak ze gaan vervullen.

Introductie

Als vrijwilligers starten worden zij geïntroduceerd binnen de Welzijnsstichting en de vrijwilligersgroep middels een introductieworkshop. Deze introductie is gericht op kennismaking met de dienstverlening van Welzijn, de werkwijze en de eigen taken. Ook onze opvattingen over diversiteit en gewenste cultuur krijgen een plek in de introductie.

De vrijwilliger weet wat er verwacht wordt, waar hij terecht kan maar ook zodat de vrijwilliger zich snel thuis voelt binnen de werkzaamheden en organisatie. De introductieperiode wordt afgesloten met een evaluatiegesprek (tussen de 4 en 8 weken na start) waarin besloten wordt of de kandidaat vrijwilliger blijft. In dit evaluatiegesprek is aandacht voor de match, samenwerking en andere aspecten binnen het vrijwilligerswerk.

Gedragcode

Onze gedragscode maakt onderdeel uit van het introductieprogramma. Hierin staat beschreven hoe we in de dagelijkse praktijk met elkaar omgaan. Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. We willen met elkaar een respectvolle samenwerking.

Je kunt denken aan afmelden bij ziekte, hoe doe je dat zorgvuldig.

Of welke toon gebruiken we naar de vrijwilliger, maar ook de vrijwilliger naar ons.

Hoe garanderen we veiligheid voor de inwoners van Lansingerland.

En meer

De gedragscode is in de maak.

Vertrouwenspersoon

Er is een vertrouwenspersoon voor een luisterend oor, voor ongewenst gedrag.

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.

Deze persoon werkt voor ons en voor het VIP. Het is een vrijwilliger die hiertoe is opgeleid.

Wij betalen een lidmaatschap Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen ad ongeveer 160 euro per jaar.

Hij/zij heeft een eigen mailadres /account dat bewaard wordt in de secretariaatskluis.

Hiermee borgen wij de vertrouwelijkheid en privacy van degene die de vertrouwenspersoon inroept.

Jaarlijks wordt deze persoon bekend gemaakt via De Heraut, de vrijwilligersnieuwsbrief en andere middelen.

Als de situatie niet naar tevredenheid kan worden opgelost bestaat de mogelijkheid om een professioneel bureau hiervoor in te zetten of een klacht in te dienen.

Deze persoon levert jaarlijks een verantwoording (zonder klantgegevens) aan de directie.

Vrijwilligersverzekering

Elke vrijwilliger die in Lansingerland actief is, is via de gemeente Lansingerland verzekerd.

Een vrijwilliger aanmelden is niet nodig.

De vrijwilliger doet eerst een beroep op zijn eigen WA-verzekering. Is dit niet voldoende, dan kan er een beroep worden gedaan op de verzekering van de gemeente.

3. Begeleiden

Elke vrijwilliger valt onder een professionele kracht.



Welzijn Lansingerland

Schakel tussen mens en samenleving

Zij/hij maakt dat elke taakgroep van vrijwilligers elkaar kent, passend ingeroosterd wordt, een luisterend oor heeft als nodig, advies krijgt waar nodig, de juiste tools krijgt als nodig. Regelmatig samen komt, tevreden is en een ambassadeur van onze stichting.

Het is ons streven om bij alle functiegroepen een vrijwillige assistent coördinator aan te stellen voor dagelijkse praktische vraagstukken.

Motiveren

Het is belangrijk aan te sluiten bij de drijfveren van vrijwilligers. Deze kunnen heel verschillend zijn:

- plezier hebben en een goed gevoel krijgen van wat je doet
- voldoening hebben door een resultaat te boeken, de handen uit de mouwen!
- Zingeving: van betekenis/ van waarde zijn
- mensen die dat nodig hebben kunnen helpen
- bij een groep/organisatie horen is gezellig en daardoor ben je minder eenzaam!
- mee doen in de samenleving
- andere ervaringen opdoen, leren en mensen ontmoeten, je CV opfrissen

Communiceren

Vanaf de werving tot en met aanname bieden wij duidelijkheid.

Dit kan gaan over: Wat/wie welzijn is; visie; leidende principes; inhoud diensten en functie.

Maar ook over privacy; regels; klachtenreglement; inspraak; verzekering en vergoeding;

Hiermee zullen verwachtingen over en weer helder zijn.

Vrijwilligers doen dit werk voor hun plezier (of vanuit andere intrinsieke motivatie).

Onze communicatiestijl sluit hierbij aan.

Grenzen, maatwerk

Samen wordt bewaakt of de vrijwilliger zijn taak goed kan uitvoeren, of de klant ermee tevreden kan zijn, of er geen sprake is van valse concurrentie met betaalde beroepskrachten, of de grens van zorg en welzijn niet wordt overschreden.

Vaak wordt gevraagd en gesuggereerd dat er een scherpe grens is. Maar er blijft een schemergebied. Wat bij sommige klanten werkt, werkt bij andere klanten niet, wat sommige vrijwilliger wel willen, willen of kunnen anderen niet. Soms is er een wachttijd voor professionele inzet. Laat je de klant dan vallen? Misschien is een tijdelijke inspanning mogelijk, in overleg met alle betrokkenen. Werken met vrijwilligers is maatwerk.

Deskundigheidsbevordering

Het is van belang dat de organisatie / coördinator zorgt dat de vrijwilliger op de juiste plek komt, daar waar zijn/haar kwaliteiten tot zijn recht komen en zij de wederkerigheid ervaren. Begeleiding bij het vrijwilligers werk is van belang, zodat de vrijwilliger zich ook door de organisatie gezien en gewaardeerd voelt. Begeleiding, ondersteuning, facilitering en scholing van de vrijwilliger stellen hem in staat zijn vrijwilligers werk te kunnen doen en ervan te leren. En zo gewenst door te groeien of ontwikkelen.

Bij elke taak hoort deskundigheid. Deze kan ervaringsgewijs opgedaan worden, door inwerking verkregen worden, ondersteund worden met een cursus. Soms ook neemt een vrijwilliger voldoende ervaring en deskundigheid mee.



Bij elke taak wordt door de betreffende vrijwilligersmanager gekeken welke middelen er nodig zijn om de vrijwilliger toe te rusten voor zijn taak.

In de begroting is een budget opgenomen voor deskundigheidsbevordering.

Bij sommige functiegroepen is de vrijwilliger verplicht minstens 1 x per jaar aan een thema-bijeenkomst, training o.i.d. deel te nemen.

Persoonlijk ontwikkel/evaluatie gesprek.

Door eens per jaar samen stil te staan bij hoe het vrijwilligerswerk ervaren wordt en welke ontwikkelwensen en mogelijkheden er zijn, hoeft een vrijwilliger niet uitgekeken te raken op het vrijwilligerswerk. Na zo'n gesprek zijn er voldoende mogelijkheden binnen de organisatie of bij een andere vrijwilligers organisatie om wél die voldoening of dat plezier te kunnen vinden die men zoekt.

Intervisie

Sommige vrijwilligers vinden het prettig om samen aan intervisie te doen. Een beproefde methode om van en met elkaar te leren. Hier wordt ruimte aan geboden naar behoefte.

Meedenken en gehoord worden

Invloed op het eigen werk en op de werkomstandigheden is belangrijk voor iedereen. Uit onderzoek blijkt dat mensen zich daardoor gemotiveerd en met plezier blijven inzetten. Dat geldt ook voor mensen die zich vrijwillig inzetten. Als vrijwilligers invloed hebben op de organisatie en op de positie van vrijwilligers daarin, vergroot dit hun betrokkenheid. Niet alle vrijwilligers hebben evenveel behoefte om zelf invloed uit te oefenen. Ook al voelen zij zich er zelf niet toe geroepen, veel vrijwilligers vinden het prettig dat er wel door vrijwilligers wordt meegedacht.

Het nut van mee kunnen denken en gehoord worden is

- Belangenbehartiging (werkinhoud, communicatie, werkomstandigheden, vertrouwenspersoon etc)
- Verrijking kennis van de organisatie
- Vergroten betrokkenheid, motivatie en autonomie
- Eerlijke feedback. Vrijwilligers nemen geen blad voor de mond omdat ze geen financiële afhankelijkheidsrelatie hebben.

Er zijn meerdere manieren waarop vrijwilligers hun feedback en ideeën met ons kunnen delen.

We geven de voorkeur aan

1. individuele gesprekken
2. Jaarlijks overleg per functiegroep (sommige functiegroepen voeren zelfs een maandelijks overleg)
3. Werkgroep deelname: er zijn regelmatig projecten waar ook vrijwilligers aan deelnemen
4. Enquête over bepaalde taken of onderwerpen, dit is een mogelijkheid
5. Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek*

Op deze wijze denken wij voldoende invloed te geven aan vrijwilligers.

*Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

Wij streven ernaar minstens 1 x per 2 jaar een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek doen.



Welzijn Lansingerland

Schakel tussen mens en samenleving

In dit onderzoek wordt gevraagd naar de mate van tevredenheid m.b.t. onder andere:

- Inhoud van het vrijwilligerswerk
- Facilitering
- Begeleiding en ondersteuning
- Scholing, deskundigheidsbevordering
- Waardering

Het eerst komende onderzoek zal in het 4^e kwartaal van 2022 plaatsvinden.

4. Belonen

Voor vrijwilligers is de waardering voor hun onbetaalde inzet het belangrijkste. De belangrijkste manier is het uitspreken van waardering door bestuur, beroepskrachten en collega vrijwilligers. Het geven van aandacht en het uitspreken van erkenning is essentieel bij het motiveren van vrijwilligers. Omdat de financiële beloning ontbreekt, wordt deze uitingsvorm van waardering extra belangrijk. Waardering kan uitgedrukt worden in allerlei voorzieningen en kleinere of grotere attenties. Het heeft maar beperkte resultaat met geldelijke beloningen te werken.

Onbetaalde waardering /attentieregeling

Gelegenheid	Attentie ter waarde van
1. Bij verjaardag te versturen door een vrijwilliger: Liefst door inwoners aan ons geschonken of zelf gemaakt.	Kaartje
2. Bij langdurige ziekte. Eerst een bericht (telefoon, email of kaart) en vervolgens bloemen ad	€ 10 exclusief bezorgkosten
3. Bij jubilea (o.m. 25- en 40 jarig huwelijk) Andere zaken ter beoordeling van de beroepskracht	Kaart of kleine attentie
4. Kerstpresentje	€ 20
5. Jaarlijks bedankmoment (vrijwilligersavond) kosten pp	€ 15
6. Jaarlijks etentje of borrel voor bestuursleden kosten pp	€ 40
7. Bij afscheid: 0– 2 jaar vrijwilligerswerk 3– 5 jaar vrijwilligerswerk 5 jaar of langer-vrijwilligerswerk	€ 10 € 15 € 25 Oorkonde, getuigschrift, lintje gemeente
8. Nieuwe vrijwilligerswerkgroepen: vrolijke start met	Koffie met gebak
9. Jaarlijkse vrijwilligersgroepsvergadering	Koffie met gebak
10. Jubilea van locatiegroepen (12 ½, 25 en 50-jarig bestaan). Voorbeeld Bridgeclub 30 jaar: Andere gevallen ter beoordeling van de beroepskracht	Een gratis drankje voor de deelnemers op één v.d. locaties van Welzijn)

Extra mogelijkheden zijn nog: korting op de actiepas en cursussen van onze eigen organisatie.



Welzijn Lansingerland

Schakel tussen mens en samenleving

Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk wordt niet verricht voor het geld, maar het kan niet zo zijn dat vrijwilligers er financieel op moeten toeleggen. Belangrijk is dat iedere vrijwilliger weet wat de afspraken zijn omtrent onkosten. De belangrijkste kosten zijn reiskosten, telefoon- en portokosten. Lidmaatschappen die nodig zijn om de taak uit te voeren worden ook door ons in overleg vergoed.

Vanaf 1 juli 2022 geldt

- Niemand ontvangt een vast bedrag voor reiskosten.
- Kom je op een van onze locaties vrijwilligerswerk doen en kun je dat lopen of fietsen dan kun je daar geen declaratie voor indienen.
- Als je reiskosten moet maken (in overleg met de beroepskracht) kun je dat via ons declareren. Bijvoorbeeld: Je haalt boodschappen voor ons; Je bezoekt een vergadering t.b.v. een project voor ons; Je bezoekt een klant voor ons. Dat kan met een declaratieformulier. We hanteren vooralsnog gedurende het jaar 2022 0,25 euro per kilometer.
- Sommige vrijwilligersdiensten worden rechtstreeks of indirect door de klant zelf betaald. Zoals bij de boodschappen en klussendienst, de maaltijdservicedienst en andere vervoersdiensten. Hier gelden andere regels voor. De klussendienst krijgt 2 euro per uur. De boodschappendienst 2 euro per keer. Hier kiezen we voor een vast bedrag omdat het anders te ingewikkeld wordt voor de klant.
- Er is een wasbeurtonkostenvergoeding mogelijk als de vrijwilliger de was doet met zijn/haar eigen wasmachine. Nieuwkomers krijgen € 1,20 per wasbeurt. (Nibud)

Bij je coördinator zijn declaratieformulieren verkrijgbaar.

Vrijwilligersvergoeding

Het uitgangspunt is dat je vrijwilligerswerk bij ons doet zonder vergoeding.

Verenigingen om ons heen zoals de 3B-bus in Lansingerland en welzijnsstichtingen in de buurt van Lansingerland kennen geen vergoedingen.

Er zijn nu bij ons verschillen in de bedragen die worden betaald die niet wenselijk zijn. De meesten krijgen niets, anderen een vast bedrag.

Vanaf 1 juli 2022 geldt

<u>Functie</u>	<u>Nu</u>	<u>per 1-7-2022</u>
Bestuursleden *	€ 100	€ 100
Coördinator beheerders	€ 500	€ 500
Coördinator welzijn	€ 500	€ 500
Beheerders	€ 500	€ 500
Sleutelbeheerder	€ 500	naar € 100, nieuwkomers € 0.
Maaltijdenvervoercoördinator	€ 100	€ 100
MVZ coördinator	€ 100	1 x afbouwen met € 50, nieuwkomers € 0
Frontoffice	€ 150	2 x afbouwen met € 50, nieuwkomers € 0
Boodschappencoördinator	€ 100	1 x afbouwen met € 50, nieuwkomers € 0
Dagcoördinator welzijn vrijwilligers	€ 50	€ 50 maar nieuwkomers € 0



Welzijn Lansingerland

Schakel tussen mens en samenleving

Teamwelzijn vrijwilligers € 50
Formulierenbrigade vrijwilligers € 50

€ 50 maar nieuwkomers € 0
€ 50 maar nieuwkomers € 0

5. Beëindigen vrijwilligerswerk

Op diverse momenten en vanuit verschillende motivaties kan de vrijwilliger of de coördinator in samenspraak besluiten dat het beter is als de vrijwilliger stopt met het vrijwilligerswerk.

Als de vrijwilliger aangeeft te willen stoppen bijvoorbeeld om meer tijd te hebben voor andere zaken, of door andere persoonlijke omstandigheden zal de coördinator vanzelfsprekend dit verzoek serieus nemen en samen met de vrijwilliger onderzoeken of dit het juiste besluit voor deze vrijwilliger is. Soms kan een tijdelijke pauze of andere taken/functie ook een oplossing zijn.

Bij het definitieve vertrek vindt een exit gesprek plaats waarin de vrijwilliger aan kan geven hoe hij het werk, de begeleiding en de organisatie ervaren heeft.

De coördinator kan terug geven hoe de organisatie de inzet ervaren heeft en de vrijwilliger bedanken voor de inzet. Eventueel signaleert de coördinator verbeterpunten bij de directie. Dit gebeurt anoniem.

Op een passende manier wordt de vrijwilliger bedankt, volgens het attentiebeleid.