

## Inleiding

Zorgdat is een brede Harderwijkse welzijnsorganisatie en streeft naar een inclusieve maatschappij. Een inclusieve maatschappij is een samenleving waar iedereen mee doet. Er wordt een totaal aanbod van diensten in de wijken en buurten geboden. Hiernaast kan men bij Zorgdat terecht voor een breed dienstenpakket informele zorg achter de voordeur. Alle inwoners van jong tot oud worden hiermee bediend. In de verschillende wijkontmoetingscentra staat ontmoeting centraal. Ontmoeting als voorwaarde om elkaar te gaan ondersteunen en helpen. Tevens zijn er mogelijkheden voor het volgen van educatie, cursussen en (sportieve) activiteiten.

Zorgdat is een open organisatie met veel vakkennis, motivatie en gedrevenheid onder de vrijwilligers, stagiaires en professionals.

Vrijwilligerswerk doe je vrijwillig, maar niet geheel vrijblijvend. Daarom heeft Zorgdat een vrijwilligersbeleid ontwikkeld. Het biedt een kijkje in de keuken van Zorgdat en leidt er toe dat de vrijwillige inzet op basis van heldere afspraken kan worden uitgevoerd.

Kennismaken met Zorgdat

## Missie

Zorgdat heeft als missie dat iedereen van betekenis kan en wil zijn voor elkaar. Iedereen heeft krachten en talenten, die benut mogen worden. Dit geldt voor jong en oud, voor mensen met werk, vrijwilligerswerk, veel familie, vrienden en bekenden, maar ook voor mensen die niet deelnemen aan de samenleving en op afstand staan op diverse gebieden. Om te bereiken dat iedereen in onze maatschappij van betekenis kan en wil zijn, biedt Zorgdat in alle levensfasen en voor iedere Harderwijker waar nodig stimulering, ondersteuning, talentontwikkeling en begeleiding. Hierbij kunnen we rekenen op meer dan 350 vrijwilligers. Zij bieden ondersteuning op heel veel terreinen waardoor inwoners mee kunnen blijven doen in onze maatschappij.

## Visie

Vrijwilligers zijn belangrijk. Zonder vrijwilligers kan Zorgdat haar taken niet uitvoeren. In de huidige maatschappij vindt een enorme verschuiving plaats. De verzorgingsstaat wordt minder en de burger wordt steeds meer zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen welzijn. De staat doet een beroep op burgers om actief te participeren en om waar mogelijk om andere mensen te helpen. Dat betekent dat professionals een andere rol krijgen. Zij zijn minder zelf uitvoerend bezig in wijken en bij activiteiten. De taak van de professional is verschoven van uitvoerend naar ondersteunend werken. Zij begeleiden vrijwilligers. Vrijwilligers in alle soorten en maten, vrijwilligers van alle leeftijden, vrijwilligers die wekelijks vaste taken uitvoeren en vrijwilligers die op projectbasis actief zijn.

Zorgdat streeft ernaar om het vrijwilligerswerk aan te laten sluiten bij de kwaliteiten en mogelijkheden van de vrijwilliger. Vanuit het gegeven dat vrijwilligers van grote waarde zijn wordt

geïnvesteed in werving, het kennismakingsgesprek en deskundige begeleiding. Daarbij zijn de wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger leidend. Voor de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers is al enkele jaren een jaaraanbod ontwikkeld dat heel divers is, dit wordt via het Servicepunt Vrijwilligerswerk gedaan. Vrijwilligers zijn het visitekaartje van Zorgdat!

### **Inzet vrijwilligers**

Vrijwillige inzet is werk dat in een georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Ook al is vrijwillige inzet bij Zorgdat onverplicht en onbetaald, toch worden er tussen de vrijwilliger en Zorgdat diverse afspraken gemaakt die van beide kanten nagekomen worden. Als vrijwilliger ben je verantwoordelijk voor je eigen taken. De beroepskracht blijft altijd eindverantwoordelijk.

### **Werving**

Er zijn verschillende manieren waarop vrijwilligers binnen komen bij Zorgdat. Vrijwilligers melden zich vaak spontaan aan bij Zorgdat omdat zij de behoefte voelen iets te betekenen voor een ander. Daarnaast melden toekomstige vrijwilligers zich bij Zorgdat omdat zij tijdelijk geen werk hebben en een tegenprestatie moeten leveren in het kader van de Participatiewet.

Zorgdat werft ook actief vrijwilligers. Dit gebeurt via de vacaturebank van het Servicepunt Vrijwilligerswerk of door oproepen in de krant, op de website, sociale media en in de wijkbladen. Ook wordt tijdens de uitvoering van activiteiten benoemd dat Zorgdat altijd op zoek is naar nieuwe vrijwilligers en de verschillende mogelijkheden genoemd.

### **Kennismakingsgesprek**

De geïnteresseerde (toekomstige) vrijwilliger wordt in contact gebracht met een beroepskracht die werkzaam is op het terrein van de ambitie van de toekomstige vrijwilliger. In een kennismakingsgesprek worden wensen en mogelijkheden op elkaar afgestemd. Zorgdat werkt vanuit de gedragscode Sociaal Werk. De gedragscode wordt uitgelegd in het gesprek en iedere nieuwe vrijwilliger ontvangt deze gedragscode op papier zodat hij/ zij zich in kan lezen en begrijpt.

Indien een vrijwilliger projectmatig verbonden is aan een activiteit wordt er geen contract afgesloten, maar worden afspraken m.b.t. het project gemaakt. Met een vrijwilliger die structureel vrijwillige inzet wil plegen, wordt een vrijwilligerscontract gesloten. Ook actieve buurtbewoners die in hun wijk worden ondersteund door Zorgdat kunnen een vrijwilligerscontract sluiten.

In een contract worden verschillende afspraken vastgelegd. Deze afspraken gaan over de proefperiode en het inwerken, over taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger, over de werktijden, over meldingen bij afwezigheid en over randvoorwaarden. Bij een aantal werkzaamheden rondom bijvoorbeeld financiële administratie en jongeren wordt een Verklaring

Omtrent Gedrag opgevraagd. Zorgdat hanteert een registratiesysteem, de (nieuwe) vrijwilliger en zijn/haar werkzaamheden worden hierin gevolgd.

Zorgdat heeft een privacyreglement dat geldt voor vrijwilligers, stagiaires en professionals. Zorgdat vindt het belangrijk dat geheimhouding van privacygevoelige informatie geborgd is.

In het personeelsbeleid is een onderdeel opgenomen over diversiteitsbeleid. Zorgdat houdt zich aan artikel 1 van de grondwet.

### Selectiecriteria

Niet iedereen is voor elke soort vrijwillige inzet geschikt. Een zorgvuldige intake, waarin informatie en verwachtingen worden uitgewisseld voorkomt teleurstelling. Soms kan de procedure vlot doorlopen worden, soms is meer bedenktijd nodig. Dit ter beoordeling van de vrijwilligerscoördinator. Het is in ieder geval nodig dat het traject helder is voor de aankomende vrijwilliger.

Ten aanzien van het toepassen van selectiecriteria wordt opgemerkt dat er veel onzekerheid bestaat over de vraag of een organisatie vrijwilligers wel mag selecteren. Het is immers onbetaald werk. En de drempel voor vrijwilligerswerk dient laag te zijn. Hiermee onderscheidt het vrijwilligerswerk zich van betaald werk.

Eisen die gesteld worden hangen samen met de soort hulp die geboden wordt of de doelgroep waarmee gewerkt wordt. Vrijwilligers die ingezet willen worden, zullen getoetst worden op de kenmerken die nodig zijn om de gevraagde hulp te kunnen geven. Het gaat niet alleen om leuk en zinvol vrijwilligerswerk, maar ook om de kennis en vaardigheden die hiervoor nodig zijn. Verder kunnen ook aanvullende voorwaarden gelden, zoals het aanvragen van een VOG en het doorlopen van een basistraining voordat men ingezet gaat worden.

### Begeleiding

Een zorgvuldige inwerkprocedure is van belang. In het contract is een proefperiode vastgelegd waarin de vrijwilliger en professional kijken of het klikt in het werk en de samenwerking. De vrijwilliger werkt onder begeleiding van de professionele beroepskracht. Deze professional is zijn of haar aanspreekpunt. De begeleiding kan groepsgewijs en individueel plaatsvinden. Het doel van de begeleiding is om ervoor te zorgen dat de vrijwilliger enthousiast en gemotiveerd blijft en de kwaliteit van het werk te behouden en te vergroten. De begeleiding bestaat uit:

- Taakgerichte ondersteuning, waarin het werk, de voortgang, de middelen, de samenwerking, en de organisatie centraal staan;
- Persoonsgerichte begeleiding waarin het eigen functioneren aan de orde komt.

Belangrijk is dat de vrijwilliger weet dat hij / zij altijd kan terugvallen op de beroepskracht.

## Deskundigheidsbevordering

Zorgdat heeft binnen het Servicepunt Vrijwilligerswerk een aanbod voor vrijwilligers om hun deskundigheid te vergroten. Regelmatig wordt een dagdeel georganiseerd waarop scholing wordt aangeboden. Dit scholingsprogramma biedt scholing op maat. Dit gaat in overleg met de coördinatoren en de vrijwilligers. Soms leiden wettelijke veranderingen tot de noodzaak deskundigheid te vergroten.

Voor bepaalde projecten is het noodzakelijk vooraf een training te doorlopen alvorens ingezet te worden. Een aantal trainingen zijn zodoende verplicht om te volgen, bijv. de training hulp bij autisme. Daarnaast is meedoen aan de Basistraining als aankomend vrijwilliger zeer gewenst.

Vrijwilligers en stagiaires die samenwerken, komen elkaar bij de deskundigheidsbevordering ook weer tegen. Zorgdat vindt dit belangrijk omdat op deze manier vrijwilligers en stagiaires elkaar leren kennen zodat de onderlinge samenwerking bevordert wordt.

Op deze manier zorgt Zorgdat ervoor dat de deskundigheid aansluit bij de behoefte van de vrijwilligers, en op die manier indirect bij de behoeften van de klanten van Zorgdat. Het aanbod wordt door de professionals van Zorgdat aangeboden, door externe deskundigen en met medewerking van ketenpartners.

## Communicatie

Goede communicatie tussen vrijwilligers en professionals van Zorgdat is van belang om de betrokkenheid wederzijds te vergroten en binding te creëren. Tijdens voorlichtingen, vergaderingen, persoonlijke gesprekken en vrijwilligers-overleggen, is er contact met elkaar. Het is belangrijk om als beroepskracht op de hoogte te zijn van persoonlijke omstandigheden van de vrijwilliger, zodat kan worden bepaald of de vrijwilliger kan worden ingezet in een kwetsbare situatie.

Om vrijwilligers van alle werkzaamheden en het laatste nieuws binnen de organisatie op de hoogte te houden ontvangt iedere vrijwilliger het jaarverslag en wordt er indien relevant per mail/post contact opgenomen. Ook is het mogelijk via Sociale media op de hoogte te blijven van activiteiten van Zorgdat.

## Verzekering

Het is voor Zorgdat en voor de vrijwilliger van belang dat de vrijwilligers tijdens hun vrijwillige inzet goed verzekerd zijn. De gemeente Harderwijk heeft een verzekering voor ieder die zich in georganiseerd verband vrijwillig inzet voor de samenleving. Vrijwilligers hoeven zich hiervoor niet te melden, de verzekering gaat automatisch in. Daarnaast heeft Zorgdat een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA) indien de vrijwilliger schade berokkent aan derden tijdens het uitvoeren van het vrijwilligerswerk. De vrijwilliger blijft zelf verantwoordelijk in gevallen van grove nalatigheid of schuld en bij diefstal, verduistering of verwisseling van zaken door de vrijwilliger. Deze

eventuele nalatigheid wordt vastgesteld op basis van onderzoek. Deze WA verzekering dekt geen schade aan derden toegebracht tijdens komen en gaan van huis (woon-werkverkeer).

Een ongevallenverzekering dekt ongevallen die de vrijwilliger kan overkomen tijdens het uitoefenen van het vrijwilligerswerk, inclusief woon-werkverkeer volgens de kortste route.

Zorgdat heeft een autoverzekering voor vrijwilligers die actief zijn in vervoersactiviteiten met gemotoriseerde voertuigen.

Zorgdat verwacht dat haar vrijwilligers onveilige situaties melden aan de professional, zodat de onveilige situatie kan worden verbeterd, herstelt of in het vervolg kan worden voorkomen.

### **Ziekte of afwezigheid**

Bij ziekte of andere gebeurtenissen waardoor de vrijwilliger niet aanwezig kan zijn, neemt de vrijwilliger zo vroegtijdig mogelijk contact op met de professional. Deze kan dan voor vervanging zorgen of de activiteit annuleren. Het doel hierbij is om te voorkomen dat klanten voor niets komen of activiteiten op het laatste moment moeten worden afgezegd. Bij langdurige ziekte neemt de professional regelmatig contact op om te informeren.

### **Onkostenvergoeding**

Een vrijwilliger kan onkosten maken voor een activiteit, denk aan kosten door gebruik van telefoon of auto. Hiervoor hanteert Zorgdat een onkostenvergoeding. De verantwoordelijke professional is altijd eindverantwoordelijk en dient vooraf toestemming te geven voor het maken van die onkosten.

Vrijwilligers kunnen niet op eigen initiatief onkosten maken en deze naderhand indienen. De vrijwilliger dient de onkosten zo snel mogelijk maar in ieder geval per kwartaal in, met een bon of factuur.

### **Waardering**

Zorgdat waardeert haar vrijwilligers om hun inzet. De hoeveelheid werkzaamheden die vrijwilligers verrichten is onbetaalbaar. Zorgdat biedt haar vrijwilligers één keer per jaar een gezellige bijeenkomst aan als blijk van waardering. Alle vrijwilligers worden hiervoor uitgenodigd. Daarnaast ontvangen alle vrijwilligers aan het einde van het jaar als waardering een kerstattentie.

### **Medezeggenschap**

Vrijwilligers zijn een belangrijk onderdeel van de organisatie. Om deze reden vindt Zorgdat medezeggenschap heel belangrijk. Vrijwilligers geven samen met de professionals richting aan de invulling en bijsturing van hun werk.

---

Zorgdat nodigt twee keer per jaar de vrijwilligers uit (willekeurig) om samen na te denken over thema's die spelen binnen Zorgdat en de maatschappij. Binnen Zorgdat zijn de professionals door de OR vertegenwoordigd.

## Klachtenprocedure

De klachtenprocedure van Zorgdat is beschreven in een flyer en op de website. Bij het intake gesprek met een potentiële vrijwilliger wordt de klachtenprocedure meegegeven.

Als een vrijwilliger ontevreden is of er een conflict ontstaat is de vrijwilligerscoördinator het eerste aanspreekpunt. Indien dit niet tot gewenst resultaat leidt, kan het onderwerp of de klacht voorgelegd worden aan de directie.

Verder bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie staat open voor klanten en vrijwilligers.

Het aantal conflicten en klachten wordt door Zorgdat zorgvuldig bijgehouden. Eens per jaar worden de klachten en uitkomsten nogmaals bekeken om hieruit conclusies te trekken en waar nodig aanpassingen te doen in beleid en dienstverlening.

## Beëindiging van de vrijwillige inzet

Als een vrijwilliger stopt met zijn of haar vrijwillige inzet voor Zorgdat vindt er een afrondingsgesprek plaats met de verantwoordelijke professional. Gezamenlijk wordt teruggekeken op de periode waarin de vrijwilliger actief was. Indien het zoeken naar betaalde arbeid aanleiding is, zal de professional een referentie meegeven. Een attentie behoort tot de mogelijkheden als dank voor de gepleegde inzet.

Indien door de vrijwilliger dusdanig ernstige handelingen zijn verricht dat in redelijkheid niet van Zorgdat kan worden verwacht de relatie voort te zetten, wordt de samenwerking direct beëindigd.

## Belangrijke Documenten:

Bijlage 1. Intakeformulier nieuwe vrijwilliger

Bijlage 2. Vrijwilligerscontract

Bijlage 3. Gedragscode Sociaal Werk

Bijlage 4. Privacybeleid

Bijlage 5. Folder klachtenprocedure

Bijlage 6. Aanvragen VOG bij vrijwillige inzet bij kinderen, jongeren en financiële en administratieve hulp

Bijlage 7. Declaratieformulier voor vrijwilligers