

Vrijwilligersbeleid DRG				 DE REGENBOOG GROEP
Verantwoordelijke	Sander Egas			
Vastgesteld	MT	17-06-2025		
	OR	n.v.t.		
	CR	n.v.t.		
	VR	01-07-2025		

INLEIDING	3
Vrijwilligerswerk bij De Regenboog Groep	3
Begrippen en definities	3
1. DE REGENBOOG GROEP	3
1.1 Doelgroepen	3
1.2 Visie en missie	3
1.3 Belang van werken met vrijwilligers	3
1.4 Professionaliteit	4
2. VRIJWILLIGERSWERK INDIVIDUEEL: INFORMELE ZORG	4
2.1 Doelstellingen informele zorg	4
2.2 Langdurig, maar tijdelijk	4
2.4 Laagdrempelig	4
2.5 Gelijkwaardig	5
2.6 Sociale ondersteuning	5
2.7 Coachende ondersteuning	5
3. ROLLEN EN SAMENWERKING BIJ DE INFORMELE ZORG	5
3.1 De deelnemer	5
3.2 De professional	5
3.3 De vrijwilliger	5
3.4 De coördinator	6
3.5 Samenwerking	6
4. VRIJWILLIGERSWERK IN TEAMVERBAND	6
4.1 Doelstellingen vrijwilligerswerk in teamverband	6
4.2 Onderdeel van een team: heldere afspraken	6
4.3 Sociale ondersteuning	7
4.4 Gelijkwaardig	7
5. SCHOLING, BEGELEIDING EN ONTWIKKELING	7
5.1 Begeleiding	7
5.2 Vrijwilligersgroepen	8
5.3 Training en ontwikkeling	8
5.4 Waardering	8
5.5 HONK en de vrijwilligersnieuwsbrief	8

5.6 Media	8
6. FORMALITEITEN, RECHTEN EN PLICHTEN	9
6.1 Formaliteiten	9
6.1.1 Vrijwilligersovereenkomst	9
6.1.2 Dossier	9
6.1.3 Contactgegevens	9
6.1.4 Verklaring Omtrent Gedrag	9
6.2 Rechten	9
6.2.1 Vergoeding onkosten	9
6.2.2 Vergoeding reiskosten	9
6.2.3 Vergoeding na diefstal	9
6.2.4 Verzekeringen	9
6.2.5 Attenties	10
6.3 Informatie	10
6.3.1 Personeel en organisatie	10
6.3.2 Nieuwsbrieven	10
6.3.3 HONK	10
6.4 Inspraak	10
6.5 Geschillen	10
6.7 Veiligheid	11
6.7.1 Veiligheidsbeleid	11
6.7.2 Agressieprotocol	11
7. LEREN VAN VRIJWILLIGERS	11
7.1 Tevredenheidsonderzoek	11
7.2 Exitgesprekken	11
BIJLAGE 1: RICHTLIJNEN VOOR VRIJWILLIGERS	12
BIJLAGE 2: ONDERSCHIED TUSSEN BETAALDE MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS BIJ INLOOP- EN OPVANGLOCATIES	15

INLEIDING

Bij de Regenboog Groep werken meer dan duizend vrijwilligers. De betrokkenheid en inzet van vrijwilligers is onmisbaar voor het werk van de Regenboog Groep. Er zijn meerdere projecten en plekken waar vrijwilligers kunnen werken. Naast individuele maatjescontacten is er een gevarieerd aanbod van groepsgerichte activiteiten en zijn er vrijwilligersplekken voor mensen op diverse projecten en afdelingen.

Dit stuk is geschreven voor de vrijwilligers van de Regenboog Groep en bevat informatie over (de visie op) het vrijwilligerswerk, scholing en begeleiding en rechten en plichten van vrijwilligers. De meer projectspecifieke informatie voor vrijwilligers is te vinden op HONK of op te vragen bij de coördinatoren.

Vrijwilligerswerk bij De Regenboog Groep

Begrippen en definities

Deelnemer	de persoon waar ondersteuning aan wordt verleend
Bezoeker	de persoon die van de voorzieningen gebruikt maakt o.a. inloophuizen
Vrijwilliger	de vrijwilliger verbonden aan DRG
Coördinator	de betaald kracht die de werkzaamheden van de vrijwilliger(s) coördineert
Professional	de zorgverlener die vanuit een professionele relatie iemand behandelt of begeleidt
Cliënt	de persoon die door een professional wordt behandeld of begeleid
Medewerker	de betaalde kracht binnen de DRG

1. DE REGENBOOG GROEP

1.1 Doelgroepen

De Regenboog Groep heeft jarenlange ervaring met mensen die in armoede leven en / of sociale uitsluiting ervaren. Mensen die kampen met chronische psychosociale of psychiatrische problematiek, verslaving en dakloosheid. Wat onze deelnemers en bezoekers vaak kenmerkt is een ontoereikend eigen sociaal netwerk, eenzaamheid en vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

1.2 Visie en missie

Ieder mens is de moeite waard, dus ook kwetsbare en op langdurige zorg aangewezen mensen. Wij vinden dat iedereen recht heeft op een menswaardig leven en mee mag doen in de samenleving. Wij spreken deelnemers aan op hun eigen kracht, op hun mogelijkheden en talenten. Wij activeren mensen om het maximale uit zichzelf te halen. Door bij ons actief te zijn, verantwoordelijkheid te (leren) dragen en succesvol te zijn, komen deelnemers uit hun isolement, nemen zij weer deel aan de samenleving en krijgen het vertrouwen er weer bij te horen. We maken mensen niet afhankelijk van zorg maar helpen hen om zo zelfstandig mogelijk te leven mét zorg waar nodig.

1.3 Belang van werken met vrijwilligers

Dankzij de inzet van vrijwilligers kan de organisatie de best mogelijke ondersteuning en begeleiding bieden aan de mensen voor wie zij werkt. De vrijwilligers zorgen voor vermindering van eenzaamheid en bevorderen de sociale en maatschappelijke participatie van de verschillende doelgroepen van De Regenboog Groep. De ondersteuning door vrijwilligers voor bezoekers en deelnemers is laagdrempelig en gelijkwaardig: van mens tot mens. De organisatie van ons werk, met onze getrainde vrijwilligers, is bij De Regenboog Groep zodanig vormgegeven dat juist met deze doelgroepen goede resultaten behaald worden.

Ook vormen vrijwilligers een belangrijke verbinding met de maatschappij. Door hun persoonlijke ervaringen met de doelgroep dragen zij bij aan de maatschappelijke acceptatie van onze deelnemers en bezoekers. Daarbij zijn vrijwilligers zelf onderdeel van diverse sociale en professionele netwerken en helpen zij deze netwerken voor onze organisatie te openen.

1.4 Professionaliteit

De Regenboog Groep is een professionele vrijwilligersorganisatie, waarbij vrijwilligers worden begeleid, ondersteund en gecoacht door coördinatoren. Deze bieden de vrijwilligers een duidelijk kader aan, hierin dragen zij de visie, doelstellingen en uitgangspunten van de organisatie uit.

Ook maken zij concreet wat van een vrijwilliger in een bepaalde functie wordt verwacht en wat zij op hun beurt van de organisatie terug kunnen verwachten. Afhankelijk van de capaciteiten en wensen wordt gekeken welke functie, taken en begeleiding het best bij een vrijwilliger past. Aanvullende scholing wordt in overleg aangeboden en georganiseerd. Alle interne betaalde vacatures die ontstaan staan zonder onderscheid open voor zowel betaalde als onbetaalde werknemers. Vrijwilligers hebben toegang tot informatie over de gehele organisatie.

Vrijwilligerswerk is bij ons verdeeld in 2 typen: individueel vrijwilligerswerk (maatjescontact, ofwel informele zorg) en vrijwilligerswerk in teamverband (inloophuizen, groepsactiviteiten, trainingen, sociale firma's).

2. VRIJWILLIGERSWERK INDIVIDUEEL: INFORMELE ZORG

2.1 Doelstellingen informele zorg

Wij stimuleren de zelfredzaamheid en de ontwikkeling van de deelnemer door coaching, sociale ondersteuning en (waar relevant en gewenst) samenwerking met de formele zorg. De meest voorkomende doelstellingen van de informele zorg zijn:

- Verminderen van sociaal isolement;
- Bevorderen van praktische en sociaal-emotionele zelfredzaamheid;
- Tot stand brengen of herstellen van contact met de hulpverlening;
- Stimuleren van de sociale en maatschappelijke participatie in de samenleving van de cliënten; bijvoorbeeld door mensen toe te leiden naar dagbesteding, (vrijwilligers)werk, welzijnsaanbod en buurtinitiatieven.

2.2 Langdurig, maar tijdelijk

De vrijwilliger biedt ondersteuning, geeft aandacht en hulp zodat de deelnemer (weer) leert contacten aan te gaan, zijn netwerk uit te breiden en te onderhouden. Ook kan er sprake zijn van het leren van de Nederlandse taal of het met elkaar op orde brengen van de administratie. Het gaat hierbij normaliter om ondersteuning voor een periode van 6 maanden tot 1 jaar, door een vrijwilliger, aan iemand die zelfstandig of begeleid woont met een praktische of sociaal-emotionele hulpvraag.

2.3 Aanvullend op professionele zorg

Onze professionele coördinatoren hebben een goed netwerk in de reguliere zorg; een goede samenwerking met de formele zorg vinden wij essentieel voor de ondersteuning van (een belangrijk deel van) deze doelgroep. Voor een groot deel van ons aanbod hebben we heldere samenwerkingsafspraken met een professionele zorgaanbieder zoals bijvoorbeeld: HVO Querido, GGZ InGeest, Blijf Groep, Arkin, etc.

2.4 Laagdrempelig

De vrijwilliger gaat er veelal samen met de deelnemer op uit en stimuleert zo tot deelname aan de maatschappij. Door het werk van onze vrijwilligers blijven deelnemers in contact met de maatschappij,

kunnen zij zelfstandig blijven wonen en wordt de kans op terugval kleiner. Een vrijwilliger stimuleert om activiteiten te ondernemen of om zelf vrijwilligerswerk te gaan doen. Het contact tussen de vrijwilliger en de deelnemer is een laagdrempelige vorm van ondersteuning op basis van zo groot mogelijke gelijkwaardigheid.

2.5 Gelijkwaardig

Onze ervaring is dat deze vorm van informele ondersteuning goed werkt. Deze relatie is wezenlijk anders dan de relatie tussen een professional en cliënt. De relatie tussen vrijwilliger/maatje en deelnemer is gelijkwaardiger. De vrijwilliger heeft een één-op-één relatie met de deelnemer en neemt daarmee de rol in van iemand die naast de deelnemers staat en steunt. Ieder mens heeft een dergelijke relatie nodig om moeilijke trajecten te doorlopen. De deelnemer is en blijft zelf verantwoordelijk voor de beweging die hij/zij/hen wil maken. De vrijwilliger neemt deze verantwoordelijkheid niet over maar ondersteunt de deelnemer bij het nemen van de eigen verantwoordelijkheid.

2.6 Sociale ondersteuning

Veel van onze deelnemers leven in een sociaal isolement en zijn mede door psychiatrische- of verslavingsproblemen niet in staat om dit zelf te doorbreken. Een vrijwilliger kan dan door aanwezig te zijn (presentie) de eenzaamheid (tijdelijk) verminderen of doorbreken. De kracht van deze vorm van sociale ondersteuning zit in het contact dat deelnemers krijgen met mensen buiten de scene en/of met iemand anders dan een hulpverlener.

2.7 Coachende ondersteuning

Vrijwilligers kunnen ook ingezet worden bij mensen die graag een start willen maken bij het aanpakken van een aantal problemen. Dit kan zijn dat zij meer willen gaan participeren, hun netwerk willen uitbreiden of hun financiën op orde willen krijgen. De ondersteuning door vrijwilligers krijgt dan meer een coachend ondersteunend karakter. De vrijwilliger stimuleert de deelnemer om zelf stappen te zetten, denkt mee over de inhoud van stappen die genomen kunnen worden en geeft feedback over de genomen stappen.

3. ROLLEN EN SAMENWERKING BIJ DE INFORMELE ZORG

3.1 De deelnemer

De deelnemer heeft zelf de regie over diens eigen leven, proces en ontwikkeling. We vinden het belangrijk dat de deelnemer zelf het doel van de ondersteuning door de vrijwilliger definieert en wensen voor matching doorgeeft, omdat dit het gevoel voor eigenaarschap en de verantwoordelijkheid voor het oppakken van de hulpvragen waar hij/zij/hen mee aan de slag wil vergroot.

3.2 De professional

De professional heeft een hulpverlenende rol. Deze neemt de vraag van de cliënt als uitgangspunt en richt zich op de taken die alleen door een professional uitgevoerd kunnen worden. Dit kunnen praktische zaken zijn, zoals het aanvragen van indicaties, of verpleegkundige handelingen, maar ook het geven van therapie. De professional is verantwoordelijk voor het ondersteunings- of behandelplan en het monitoren hoe dit plan wordt uitgevoerd.

3.3 De vrijwilliger

De vrijwilliger heeft een ondersteunende en onafhankelijke rol. De vrijwilliger gaat niet op de stoel van de deelnemer of van de professional zitten. In de relatie met de deelnemer denkt de vrijwilliger mee met de deelnemer, geeft feedback en ondersteunt bij zaken die de deelnemer lastig vindt. Dit doet de vrijwilliger niet kritiekloos, maar op een constructieve wijze en met gezond verstand zodat het bijdraagt aan het oplossen van de hulpvragen van de deelnemer.

In de relatie met de professional is de vrijwilliger transparant. De vrijwilliger kan de professional helpen

met betrekking tot de relatie tot de deelnemer door als een soort 'tolk' te fungeren. De vrijwilliger heeft inzicht in de leefwereld van de deelnemer, kan een brug slaan tussen de systeemwereld van de professional en de leefwereld van de deelnemer en geeft signalen aan de coördinator van De Regenboog Groep als hij/zij/hen ziet dat het niet goed gaat met de deelnemer.

3.4 De coördinator

De coördinator van De Regenboog Groep bewaakt en borgt de positie van de vrijwilliger zodat de vrijwilliger geen assistent-professional wordt. De coördinator begeleidt het spanningsveld tussen professional en vrijwilliger met betrekking tot de taakafbakening van de vrijwilliger. Daarbij weet de coördinator de juiste schakels binnen de professionele zorg te vinden om de klant verder te helpen.

3.5 Samenwerking

Binnen een samenwerking is het prettig voor alle betrokkenen als het duidelijk is wat men van elkaar mag verwachten. Wij starten de samenwerking graag met een wederzijdse uitgesproken ambitie of hulpvraag. De sleutel tot succes hierbij is elkaar te leren kennen, regelmatig met elkaar in gesprek te gaan over de samenwerking en de voortgang te evalueren.

- De deelnemer is eindverantwoordelijk en werkt aan diens problemen.
- De professional is er voor de cliënt en communiceert primair met de cliënt.
- De coördinator is er om de vrijwilliger en de samenwerking te begeleiden.
- De vrijwilliger staat naast de deelnemer, neemt het niet over, maar begeleidt.

Een samenwerkingsrelatie is ook een open relatie tussen mensen waarbij vergissingen begaan kunnen worden en sprake kan zijn van misverstanden. We houden daarom de lijnen open zodat we van elkaar kunnen leren. Regelmatig overleg is een noodzaak, we informeren elkaar over ontwikkelingen, evalueren de samenwerking regelmatig, maken verwachtingen bespreekbaar en zorgen dat de hulpvraag van de deelnemer het uitgangspunt blijft. Het doel is tenslotte het vergroten van de zelfredzaamheid van de deelnemer.

4. VRIJWILLIGERSWERK IN TEAMVERBAND

4.1 Doelstellingen vrijwilligerswerk in teamverband

Vrijwilligers werken in teams in onze inloophuizen, bij de afdeling Erop Uit, de OEK trainingen en binnen de diverse sociale firma's zoals de Buurtboerderij en Villa Buitenlust. Vrijwilligers leveren op deze plekken een bijdrage aan het beheer, ze doen de coördinatie van activiteiten en ze doen de directe uitvoering van het werk. Bovenal hebben ze echter veel tijd en aandacht en maken contact met onze bezoekers van inloophuizen en deelnemers. Doelstellingen hierbij zijn:

- Het bieden van sociaal contact
- Bevorderen zelfredzaamheid
- Versterken van het sociale netwerk
- Stimuleren van de sociale en maatschappelijke participatie in de samenleving van de bezoekers en deelnemers, bijvoorbeeld door toeleiding naar welzijnsaanbod, buurtinitiatieven en hulpverlening, dagbesteding en (vrijwilligers)werk

4.2 Onderdeel van een team: heldere afspraken

De honderden vrijwilligers die wekelijks werken in een inloophuis, bij opvanglocaties voor Oekraïners, in een buurtrestaurant, de Buurtboerderij of in een van de vele andere teams maken doorgaans onderdeel uit van een divers team: betaalde medewerkers, vrijwilligers, deelnemers en/of meewerkend bezoekers.

De mate van zelfstandigheid en de rol van iemand in een team varieert. Wel zijn er overal duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheden, rollen en taken.

In een inloophuis en op opvanglocaties is er ogenschijnlijk geen verschil tussen het werk van de vrijwilliger en de betaalde medewerker. Iedereen draait mee. Er is echter wel degelijk onderscheid in taken en voorts geldt dat de betaalde medewerker altijd de eindverantwoordelijkheid heeft. In bijlage 2 wordt dit nader toegelicht.

In een buurtrestaurant is een kok de spil van het kookteam, wat grotendeels bestaat uit vrijwilligers die zelf ervaringskennis hebben. Bij een Erop Uit activiteit werkt de vrijwilliger zelfstandig en organiseert en begeleidt een vaste groep deelnemers op een activiteit.

4.3 Sociale ondersteuning

Veel van onze bezoekers van inloophuizen en deelnemers van activiteiten/ in werktrajecten leven in een sociaal isolement en zijn mede door psychiatrische of verslavingsproblemen niet in staat om dit zelf te doorbreken.

Een vrijwilliger kan dan door aanwezig te zijn (presentie) en contact te maken de eenzaamheid (tijdelijk) verminderen of doorbreken. De kracht van de sociale ondersteuning die we bieden zit in het contact dat deelnemers en bezoekers van inloophuizen krijgen met mensen buiten de scene en/of met iemand anders dan een professional.

4.4 Gelijkwaardig

De vrijwilliger heeft een gelijkwaardige relatie met een bezoeker of een deelnemer. Deze relatie is wezenlijk anders dan de relatie tussen een professional en cliënt. De relatie is gelijkwaardiger. De vrijwilliger heeft de deelnemers en bezoekers veel tijd en aandacht te bieden. Hij/zij/hen zal tijdens een dienst of een uitje regelmatig worden geconfronteerd met ingewikkelde problemen bij een bezoeker of deelnemer. De rol is echter niet om deze problemen op te lossen. De deelnemer of bezoeker is en blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij/zij/hen maakt. De vrijwilliger neemt deze verantwoordelijkheid niet over maar ondersteunt de deelnemer of bezoeker bij het nemen van de eigen verantwoordelijkheid. Wel kan de vrijwilliger altijd een signalerende rol spelen, en het in het team melden, als hij/zij/hen zich zorgen maakt over het welzijn van iemand.

5. SCHOLING, BEGELEIDING EN ONTWIKKELING

Het vrijwilligerswerk bij De Regenboog Groep is niet eenvoudig. Vrijwilligers moeten afstand kunnen houden van de problematiek van de mensen die zij ondersteunen. Zij moeten zelf goed grenzen aan kunnen geven en niet proberen om mensen te 'redden'. Vanwege de complexiteit van de hulpvraag en het gebrek aan eigen regie bij onze doelgroep is dat niet altijd makkelijk.

De vrijwilligers worden bij De Regenboog Groep intensief begeleid door professionele coördinatoren. Vrijwilligers volgen bij de start van hun inzet als vrijwilliger, na het kennismakingsgesprek, een training bij de Vrijwilligersacademie zodat zij goed voorbereid aan de slag gaan. De coördinatoren ondersteunen de vrijwilligers zodat zij in staat zijn om op hun beurt de deelnemer of bezoeker zo goed mogelijk te ondersteunen.

Daarnaast is het voor vrijwilligers mogelijk om zich gericht binnen het vrijwilligerswerk verder te ontwikkelen door middel van verdiepende training en (thema- of intervisie-)bijeenkomsten voor vrijwilligers.

5.1 Begeleiding

Binnen De Regenboog Groep werken betaalde medewerkers aan de werving, selectie, training en begeleiding van de vrijwilligers. De vorm van de begeleiding wisselt per plek en functie. Iedere vrijwilliger heeft een vaste coördinator die hem/haar/hen begeleidt. De coördinator heeft op een vast aantal momenten in het jaar een begeleidingsgesprek met de vrijwilliger. Dit kan telefonisch, tijdens een fysieke

bijeenkomst of per e-mail. De begeleiding kan op individuele basis of in groepsverband plaatsvinden. Er vindt minimaal eens in de 6 maanden een evaluatie plaats met de vrijwilliger.

5.2 Vrijwilligersgroepen

De Informele Zorg organiseert met een vaste regelmaat vrijwilligersgroepen voor het uitwisselen van ervaringen door vrijwilligers en mogelijke hindernissen en oplossingen die zich voordoen in het contact met de deelnemers. Vrijwilligers kunnen aansluiten om succeservaringen te delen, maar ook vragen en problemen waar zij tegenaan lopen te bespreken. Deze uitwisseling van oplossingen en aanpak van de vrijwilligers wordt begeleid door professionele coördinatoren en helpt mee aan het bevorderen van de kennis en ontwikkeling van de vrijwilliger en aan de onderlinge binding. Deelname aan de vrijwilligersbijeenkomsten is facultatief.

5.3 Training en ontwikkeling

Vrijwilligers binnen De Regenboog Groep volgen verplicht een basistraining in de beginperiode van hun vrijwilligerswerk. De basistraining voor vrijwilligers in de informele zorg verschilt van die voor vrijwilligers die in groepen werken. Vrijwilligers in de inloophuizen krijgen altijd de mogelijkheid aangeboden om deel te nemen aan de agressietraining. In sommige gevallen wordt deze verplicht door de coördinator. De Regenboog Groep is aangesloten bij de Vrijwilligersacademie. Vrijwilligers bij De Regenboog Groep hebben gratis toegang tot het volledige trainingsaanbod. Er zijn bijvoorbeeld trainingen over drugsverslaving, psychiatrie, agressie of armoedeproblematiek. De vrijwilligers kunnen bovendien trainingen volgen om hun competenties en vaardigheden verder te ontwikkelen: bijvoorbeeld de trainingen 'nee zeggen' of 'motiverende gesprekstechnieken'. Het volledige trainingsaanbod staat op de website van de Vrijwilligersacademie: www.vrijwilligersacademie.net/nl/trainingen.

5.4 Waardering

De Regenboog Groep waardeert de inzet van alle vrijwilligers. Het is onderdeel van de rol van de coördinatoren om uiting te geven aan deze waardering in het individuele contact met de vrijwilliger. Tevens uit de organisatie deze waardering door het versturen van verjaardagskaarten naar alle vrijwilligers, door een jaarlijks cadeautje alsook door een jaarlijkse vrijwilligersborrel en het aanbieden van activiteiten voor vrijwilligers. Tevens ontvangen vrijwilligers bij jubilea een attentie (zie 6.2.5).

5.5 HONK en de vrijwilligersnieuwsbrief

Alle vrijwilligers (en betaalde medewerkers) krijgen toegang tot het digitale platform HONK, dat zowel via een computer als via een app op telefoon of tablet toegankelijk is. Op HONK zijn alle relevante documenten voor vrijwilligers terug te vinden (zoals het vrijwilligersbeleid, declaratieformulier, vacatures, werkdocumenten en informatie over trainingen). Ook biedt HONK de mogelijkheid om in groepen informatie, ervaringen en tips uit te wisselen door vrijwilligers onderling en met betaalde medewerkers. Een overzicht van de bestaande groepen is te vinden op Honk.

Ongeveer vier keer per jaar wordt per mail de vrijwilligersnieuwsbrief verzonden naar alle actieve vrijwilligers, met relevante informatie voor het vrijwilligerswerk en links naar informatie op HONK.

5.6 Media

Indien een vrijwilliger benaderd wordt door een media-instantie in verband met zijn of haar werkzaamheden als vrijwilliger, dan wel in verband met de organisatie, wordt hij of zij geacht de desbetreffende persoon door te verwijzen naar de afdeling Communicatie.

6. FORMALITEITEN, RECHTEN EN PLICHTEN

6.1 Formaliteiten

6.1.1 Vrijwilligersovereenkomst

Alle vrijwilligers tekenen voordat zij aan de slag gaan een vrijwilligersovereenkomst. In deze overeenkomst zijn de wederzijdse rechten en plichten vastgelegd en staan algemene werkafspraken en verantwoordelijkheden. De overeenkomst is terug te vinden op HONK en is op te vragen bij de coördinator.

6.1.2 Dossier

Van elke nieuwe vrijwilliger wordt een dossier gemaakt. In dit dossier bevindt zich de overeenkomst, eventuele verslagen van de voortgangsgesprekken, kopieën van correspondentie, klachten etc. Iedere vrijwilliger kan zijn of haar dossier op aanvraag inzien.

6.1.3 Contactgegevens

Elke nieuwe vrijwilliger komt in het adressenbestand van vrijwilligers, dat centraal wordt bijgehouden door de administratie. De vrijwilliger kan een adreswijziging of andere wijzigingen doorgeven aan de eigen contactpersoon binnen De Regenboog Groep. Op HONK is meer te lezen over het bewaren van contactgegevens, zoals het privacyreglement.

6.1.4 Verklaring Omtrent Gedrag

Alle vrijwilligers wordt gevraagd een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen. De kosten voor de VOG kunnen gedeclareerd worden.

6.2 Rechten

6.2.1 Vergoeding onkosten

Alle vrijwilligers bij de Regenboog Groep hebben recht op een onkostenvergoeding en kunnen indien gewenst gebruik maken van een onkostenvergoeding. Deze vergoeding is voor gemaakte kosten ten behoeve van het vrijwilligerswerk. De Regenboog Groep kent twee regelingen betreffende onkostenvergoedingen. Er is een regeling voor vrijwilligers die werken binnen de Informele Zorg en een regeling voor de vrijwilligers die meewerken aan groepsactiviteiten (zoals Open Huizen, inloophuizen en de Buurtboerderij). Alle vrijwilligers kunnen maandelijks hun gemaakte onkosten declareren. Zie hiervoor het protocol Regeling onkostenvergoeding op HONK. Het declaratieformulier is ook op HONK te vinden.

6.2.2 Vergoeding reiskosten

Ook hebben de vrijwilligers van de Regenboog Groep recht op een reiskostenvergoeding. Meer informatie en precieze bedragen van deze vergoedingen zijn te vinden in het protocol Regeling onkostenvergoeding op Extranet. Het declaratieformulier is ook op HONK te vinden.

6.2.3 Vergoeding na diefstal

Wanneer spullen van vrijwilligers gestolen of vernield worden tijdens de uitoefening van hun vrijwilligerswerk, komen zij in aanmerking voor een vergoeding. Meer informatie betreffende deze vergoeding is te vinden op HONK

6.2.4 Verzekeringen

Binnen De Regenboog Groep zijn de volgende verzekeringen afgesloten voor vrijwilligers: bedrijfsaansprakelijkheid en algemene- en milieuaansprakelijkheid. De stichting verzekert de vrijwilliger zo tegen de uit werkzaamheden voortkomende risico's door ongevallen en aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan derden.

Als er in het contact tussen de vrijwilliger en de deelnemer(s) sprake is van diefstal van persoonlijke materiële eigendommen, kan de vrijwilliger gebruikmaken van de diefstalregeling van De Regenboog Groep.

Als de vrijwilliger gebruik maakt van zijn auto, is hij zelf verantwoordelijk voor de autoverzekeringen. Als de cliënt meereist, moet de vrijwilliger zorgdragen voor een inzittendenverzekering.

6.2.5 Attenties

Iedere vrijwilliger ontvangt voor zijn verjaardag een kaart. Wanneer een vrijwilliger 5 jaar in dienst is, is er een attentie van € 20,-. Bij 10 jaar is dit € 40,-, bij 15 jaar €60,-.

6.3 Informatie

6.3.1 Personeel en organisatie

Vrijwilligers zijn medewerkers, evenals betaalde beroepskrachten. Dit betekent dat vrijwilligers niet alleen toegang hebben tot specifieke informatie voor vrijwilligers, maar ook tot informatie over de gehele organisatie zoals het meerjarenplan, P&O regelingen, vacatures etc. De organisatie informeert vrijwilligers over regels op het gebied van beleid en sociale wetgeving rondom vrijwilligers, bijvoorbeeld op het gebied van onkostenvergoeding.

6.3.2 Nieuwsbrieven

Alle vrijwilligers ontvangen de (vrijwilligers)nieuwsbrief van de organisatie, die verwijst naar artikelen op HONK.

6.3.3 HONK

Elke vrijwilliger heeft toegang tot het HONK. Op HONK is informatie te vinden die van belang is voor het vrijwilligerswerk en kunnen vrijwilligers vragen stellen, tips uitwisselen en ervaringen delen.

6.4 Inspraak

De Regenboog Groep heeft een Vrijwilligersraad. De doelstelling van de Vrijwilligersraad is om binnen het kader van de doelstellingen van de organisatie de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers te behartigen. De Vrijwilligersraad bevordert participatie, medezeggenschap en de belangen van vrijwilligers, zodat zij zoveel mogelijk worden betrokken bij de gang van zaken binnen de organisatie. In de samenwerkingsovereenkomst en het huishoudelijk reglement van de Vrijwilligersraad staat beschreven hoe zij georganiseerd is en werkt. Elk jaar organiseert de Regenboog Groep een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om waar nodig verbeteringen door te voeren. Zie ook onder hoofdstuk 7.

6.5 Geschillen

1. Wanneer een vrijwilliger een conflict heeft met de coördinator, medewerker of iemand anders uit de organisatie (een andere coördinator of vrijwilliger) dan is het verstandigst dit te bespreken met de betreffende persoon.
2. Wanneer men er niet uitkomt samen, of als de vrijwilliger het prettiger vindt om met een ander iemand te spreken, kan gesproken worden met de leidinggevende van de betreffende persoon.
3. Ook kunnen problemen van algemene aard worden besproken met de Vrijwilligersraad.
4. Wanneer de geschillen dermate oplopen, kan contact worden opgezocht met de vertrouwenspersoon van de Regenboog Groep. De gegevens van de vertrouwenspersoon zijn te vinden op HONK.

Indien de coördinator vindt dat een vrijwilliger niet goed functioneert, zal dit met de vrijwilliger worden besproken. Als begeleider en vrijwilliger het oneens zijn, heeft De Regenboog Groep het recht om te besluiten dat het beter is dat de vrijwilliger niet meer zal worden ingezet als vrijwilliger binnen De Regenboog Groep.

6.6 Arbo en hygiëne

Dezelfde Arbo regelingen die gelden voor betaalde medewerkers gelden voor vrijwilligers. In het kader van haar Arbobeleid inzake tuberculose (TBC) volgt de Regenboog Groep het advies van de GGD op. Dit betekent dat alle medewerkers die in direct contact komen met drugsgebruikers en mensen die dak- of thuisloos zijn worden geadviseerd zich elke zes maanden te laten testen op TBC.

6.7 Veiligheid

De Regenboog Groep hecht veel belang aan de zorg voor en het welzijn van haar medewerkers, vrijwilligers, bezoekers en deelnemers. Wij streven ernaar, met het veiligheidsbeleid en het bijhorende agressieprotocol, een zo veilig mogelijk werkklimaat te scheppen.

6.7.1 Veiligheidsbeleid

De Regenboog Groep richt haar organisatie zodanig in dat er een veilig werkklimaat ontstaat. Het doel is om te voorkomen dat er sprake zal zijn van agressie, intimidatie, geweldsincidenten, ongewenste (seksuele) intimiteiten en pesten. Tegelijkertijd erkennen we dat we werken met mensen waarbij sprake kan zijn van een stapeling van problemen en waarbij we rekening moeten houden met mogelijk emotionele uitbarstingen.

De Regenboog Groep werkt volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze meldcode helpt professionals goed te reageren bij signalen van huiselijk geweld. De beschrijving van deze meldcode is te vinden op HONK.

De Regenboog groep heeft een integriteitsbeleid. Ongewenst gedrag of schendingen van integriteit kunnen worden gemeld. Het beleid is terug te vinden op HONK.

6.7.2 Agressieprotocol

Niet iedereen beoordeelt en ervaart gedrag op dezelfde manier. Daarom gaan we vooral uit van de beleving en het oordeel van degene die getroffen is door ongewenst gedrag. Het volledige veiligheidsbeleid en agressieprotocol is te vinden op HONK.

7. LEREN VAN VRIJWILLIGERS

De Regenboog Groep wil graag leren van de ervaringen en inzichten van de vrijwilligers die zich inzetten voor de organisatie. Om te borgen dat dit vorm krijgt wordt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd en worden naast de periodieke evaluatiegesprekken (zie 5.1) exitgesprekken gevoerd met vertrekkende vrijwilligers.

7.1 Tevredenheidsonderzoek

Elk jaar organiseert de Regenboog Groep een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om waar nodig verbeteringen door te voeren. De rapportages met resultaten worden op totaalniveau voor de hele organisatie opgeleverd, alsook voor de informele zorg en vanaf 2025 ook voor de inloop & opvang en werk & activering. Verbeterpunten op afdelingsniveau worden meegenomen in de afdelingsplannen, waarbij expliciet wordt verwezen naar de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek. Op organisatieniveau worden beoogde verbeteringen door het MT opgenomen in het verbeterregister en afgestemd met de Vrijwilligersraad.

7.2 Exitgesprekken

Gestreefd wordt om met alle vrijwilligers die hun inzet voor De Regenboog Groep als vrijwilliger beëindigen en exitgesprek te voeren. Daarbij wordt een aantal vragen standaard gesteld. De antwoorden op deze vragen worden vastgelegd, waardoor er periodiek (in elk geval jaarlijks) een rapportage en een analyse gemaakt kan worden van de uitkomsten van deze gesprekken. Deze rapportage zal worden besproken met de Vrijwilligersraad en in het MT, waarna mogelijk verbeteracties kunnen worden afgesproken.

BIJLAGE 1: RICHTLIJNEN VOOR VRIJWILLIGERS

Algemeen / Alle vrijwilligers

- Als vrijwilliger ga je respectvol met de deelnemers, cliënten of bezoekers om. Behandel hen zoals je zelf ook behandeld wilt worden. Geef de ander de ruimte die hij/zij aangeeft en houd rekening met de grenzen van die persoon. Discrimineer niet en respecteer andermans mening, normen en waarden, levenswijze en verschillende culturen en afkomsten.
- Als vrijwilliger meng je je niet in geldzaken van deelnemers, cliënten of bezoekers. Je mag geen geld of bezittingen in bewaring nemen, lenen, uitlenen of geven. Je mag ook geen pinpas van de ander hebben of de pincode kennen.
- Een vrijwilliger mag geen cadeaus geven of aannemen van deelnemers, cliënten of bezoekers.. Een kleine attentie is soms wel toegestaan; overleg dit met je coördinator of locatiehoofd.
- Houd je vrijwilligerswerk en je privéleven gescheiden: wissel geen persoonlijke (contact)gegevens uit met deelnemers, cliënten of bezoekers en onderhoud geen contact met hen buiten je vrijwilligerswerk om (dit geldt dus ook voor sociale media, zoals Facebook e.d.).
- Gewenste en ongewenste intimiteiten met deelnemers, cliënten of bezoekers zijn niet toegestaan.
- Bij twijfel over of behoefte aan ondersteuning bij een van bovenstaande punten: overleg met je coördinator of locatiehoofd.

Voor maatjes, buddy's en coaches (vrijwilligers informele zorg)

- Deelname aan de basistraining, evaluatie- en eindgesprekken is verplicht. Deelname aan vrijwilligers- / intervisiegroepen wordt zeer gewaardeerd. Voor de coachende ondersteuning zijn deze verplicht.
- Je mag geen sleutel van het huis van je deelnemer hebben.
- Geef als maatje/buddy/coach geen cadeaus of geld. Kleine attenties als een kop koffie of een bosje bloemen zijn toegestaan, mits ze binnen het vastgestelde budget blijven (max 9 euro per bezoek).
- Als het contact met de deelnemer zich heeft ontwikkeld tot een wederzijdse vriendschap, kan het contact vanuit De Regenboog Groep stoppen en ga je op persoonlijke voet met iemand verder.
- Tussen de deelnemer en de vrijwilliger zijn geen geheimen, alles moet minimaal met de coördinator bespreekbaar zijn.
- De vrijwilliger krijgt na koppeling aan een deelnemer een vaste coördinator toegewezen die de contactpersoon zal zijn binnen de organisatie. Samen maken jullie afspraken over hoe vaak je contact zult hebben met elkaar; je kunt daarbij zelf aangeven waar jij behoefte aan hebt. Deze contactmomenten zijn nodig om op de hoogte te blijven van het contact tussen jou en de deelnemer. De Regenboog Groep blijft immers verantwoordelijk voor de geboden ondersteuning en jouw welzijn als buddy/maatje/coach. Mocht er tussentijds iets zijn dat je met je coördinator wilt bespreken dan kun je altijd contact opnemen.
- We verwachten van je dat je de coördinator tussentijds informeert bij crisissituaties, als het slechter gaat met je deelnemer, als zijn / haar hulpvraag verandert of als er iets verandert in jouw situatie of die van de deelnemer wat gevolgen kan hebben voor jullie contact.

Voor inloop- en opvangvrijwilligers

Algemene taken en rollen

- Algemeen voorkomende vrijwilligerstaken in de inloop zijn: koffie/thee schenken, broodjes smeren, maaltijden koken en uitdelen, werkzaamheden in douche & kledingruil-ruimtes, welkom heten en registreren van bezoekers bij binnenkomst.
- Als vrijwilliger bied je bezoekers een luisterend oor en sociaal contact door onbevooroordeeld en respectvol te zijn en interesse te tonen. Ga hierbij uit van de wens (tot contact) van de bezoeker.

- Bij hulpvragen van bezoekers verwijst de vrijwilliger door naar de dienstdoende dagcoördinator/locatiehoofd of maatschappelijk werker. Denk hierbij aan hulp bij het invullen van formulieren, inschrijvingen, post- en geldzaken, maar ook aan medische hulpvragen.
- Als vrijwilliger draag je, samen met de andere medewerkers en vrijwilligers, bij aan een veilige en prettige sfeer op de locatie.
- Als vrijwilliger heb je ook een signalerende functie: maak je je zorgen over een bezoeker of de sfeer op de locatie of vertoont een bezoeker grensoverschrijdend gedrag: spreek de bezoeker(s) rustig en duidelijk aan en/of trek aan de bel bij de dienstdoende dagcoördinator/locatiehoofd.
- De vrijwilliger is nooit eindverantwoordelijk; bij ingewikkelde situaties wordt de vrijwilliger altijd ondersteund (of wordt 'de situatie' overgenomen) door de dagcoördinator/locatiehoofd.

Contact met de dagcoördinator of het locatiehoofd

- Als vrijwilliger kun je altijd terecht bij de dagcoördinator of het locatiehoofd. Samen maken jullie afspraken over hoe vaak je contact zult hebben met elkaar; je kunt daarbij zelf aangeven waar jij behoefte aan hebt. Deze contactmomenten zijn nodig om op de hoogte te blijven van het verloop van je vrijwilligerswerk. De Regenboog Groep blijft immers verantwoordelijk voor de geboden ondersteuning en jouw welzijn als vrijwilliger. Mocht er tussentijds iets zijn dat je wilt bespreken, dan kun je altijd contact opnemen met de dagcoördinator of het locatiehoofd.
- Bij de kennismaking met het locatiehoofd wordt het trainingsaanbod voor vrijwilligers genoemd. De trainingen zijn niet voor iedereen verplicht, het locatiehoofd schat in of een vrijwilliger een training moet volgen aan de hand van zijn of haar voortgang.
- Meld een afspraak met een bezoeker buiten de (werk)locatie altijd bij een dagcoördinator/locatiehoofd.

Afspraken op de werkvloer

Vrijwilligersdiensten (uren en taken) verschillen per locatie en worden in overleg met de dagcoördinator of de 'roosteraar' van de locatie vastgesteld en ingeroosterd.

Voor Groepsactiviteiten vrijwilligers

De activiteiten bestaan uit:

- a) meehelpen met het organiseren van een Buurtrestaurant, te weten: tafel dekken, groenten snijden, koken, etc. en helpen afwassen en opruimen
- b) begeleiden van een Er-Op-Uit activiteit

In geval van verhindering van deelname aan de afgesproken activiteiten door de groepsvrijwilliger (bijvoorbeeld ziekte) stelt deze de coördinator van de Regenboog Groep hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte. In geval van verhindering voor langere tijd overlegt de vrijwilliger hierover tijdig met de coördinator.

De groepsvrijwilliger heeft recht op een gratis maaltijd bij het Buurtrestaurant dat hij/zij helpt te organiseren.

Dit contract wordt aangegaan met inachtneming van een wederzijdse proefperiode van een maand.

Voor vrijwilligers bij SCIP

De vrijwilliger is in principe bereid om minimaal 6 uur per week beschikbaar te zijn om zich in te zetten voor SCIP. Dagen, werktijden en uit te voeren activiteiten worden in overleg met de werkbegeleider of projectleider vastgesteld.

In geval van verhindering door ziekte of vakantie geeft de vrijwilliger dit tijdig door aan SCIP.

Huisregels SCIP

De volgende huisregels gelden binnen SCIP, omdat de veiligheid en het welbevinden van iedereen de hoogste prioriteit heeft.

Iedereen gaat respectvol met elkaar om en we veroorzaken geen overlast.

Wij vallen niemand lastig met verbaal en/of fysiek geweld.

Wij discrimineren niet.

Wij (be)dreigen niet.

Wij staan geen seksuele intimidatie toe.

Wij blijven van elkaars spullen af en maken niets kapot.

Wij stelen niet.

Wij gebruiken geen alcohol, hard of soft drugs op onze locaties.

Toegang tot gebouwen

De vrijwilliger gebruikt de sleutels, tags, toegangscode voor toegang tot locaties, apparatuur en ruimten van SCIP uitsluitend voor het doel waarvoor deze aan de vrijwilliger ter beschikking zijn gesteld. Voor de vrijwilliger bestemde toegangsmiddelen behoudt deze voor zichzelf en geeft deze niet aan collega's of derden, tenzij hierover afspraken zijn gemaakt met de werkbegeleider of projectleider. Bij vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik van aan de vrijwilliger verstrekte sleutels, tags, toegangscode, apparatuur of software stelt de vrijwilliger de daartoe aangewezen personen binnen SCIP onmiddellijk daarvan in kennis.

BIJLAGE 2: ONDERSCHIED TUSSEN BETAALDE MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS BIJ INLOOP- EN OPVANGLOCATIES

Bij de meeste inloophuizen en opvang voor Oekraïense vluchtelingen werken we met zowel betaalde medewerkers als vrijwilligers. In deze bijlage wordt het onderscheid tussen beide groepen beschreven. Het geeft antwoord op de volgende vragen:

- **Welke taken horen specifiek bij betaalde medewerkers en welke bij vrijwilligers?**
- **Wie draagt welke verantwoordelijkheden?**

In de functieomschrijving van de baan als dagcoördinator staan de volgende taken:

- Implementeren van de activiteiten die voortkomen uit ons beleid
- Het registreren van bezoekers en het uitvoeren van administratieve werkzaamheden
- Het creëren en behouden van een gezellige en veilige sfeer voor onze bezoekers
- Het begeleiden van stagiaires en vrijwilligers
- Het draaiende houden van onze gebruikersruimte en inloop op een veilige en prettige wijze

In de praktijk komt dat neer op een aantal taken die specifiek zijn voor het werken als dagcoördinator in een inloophuis of opvanglocatie. Deze taken worden altijd uitgevoerd door een betaalde medewerker (dus niet door een vrijwilliger).

Verantwoordelijkheden betaalde medewerkers:

- Openen en sluiten van de locatie
- Voor- en nabespreking begeleiden
- Intakes met nieuwe bezoekers
- Aanspreekpunt voor vrijwilligers, stagiaires en buurtbewoners en ander bezoek.
- Raadpleegt en rapporteert in het ECD
- Neemt beslissingen over schorsingen
- Verantwoordelijk voor de veiligheid van de bezoekers, de stagiaires en de vrijwilligers op locatie.

Ook al verschillen de taken van de vrijwilliger per inloophuis en opvanglocatie is er in z'n algemeenheid wel iets over te zeggen. De taken die een vrijwilliger in een inloophuis of opvanglocatie uitvoert zijn:

Mogelijke taken vrijwilliger:

- Gastvrouw/ heer; bezoekers welkom heten
- Koffie en thee schenken
- Maaltijden koken
- Spelletjes spelen met bezoekers
- Luisterend oor voor bezoekers
- Kapper
- Ondersteuner en notuleren locatieraden

Verschil in verantwoordelijkheden tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers:

Niet alleen in taken verschillen de betaalde medewerkers van vrijwilligers maar ook in verantwoordelijkheden. De betaalde medewerker draagt de verantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen van de locatie. Hij of zij neemt het voortouw als er beslissingen genomen worden en stuurt het team van vrijwilligers aan. De rol van de vrijwilliger is ondersteunend.

Vrijwilligers zijn een toevoeging aan het team en van toegevoegde waarde voor een locatie, ze voeren een aantal taken uit maar altijd onder de eindverantwoordelijkheid van een betaalde medewerker.