



Vrijwilligersbeleid De Regenboog Groep

Maart 2021

Inleiding	2
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	3
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	4
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 Intervisie	7
5.2 Begeleiding	8

5.3 Training en ontwikkeling	8
6. Formaliteiten, rechten en plichten	8
6.1 Formaliteiten	8
6.1.1 Vrijwilligersovereenkomst	8
6.1.2 Dossier	8
6.1.3 Contactgegevens	8
6.1.4 Verklaring Omtrent Gedrag	8
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
6.3 Informatie	9
6.3.1 Personeel en organisatie	9
6.3.2 Nieuwsbrieven	9
6.3.3 Extranet	9
6.4 Inspraak	9
6.5 Geschillen	10
6.6 Arbo en hygiëne	10
6.7 Veiligheid	10
6.7.1 Veiligheidsbeleid	10
6.7.2 Agressieprotocol	10

Inleiding

Bij de Regenboog Groep werken honderden 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 die meer op organisatieniveau de Regenboog Groep willen ondersteunen .

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 [Extranet](#) of op te vragen bij de projectcoördinatoren.

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 bindt is een ontoereikend eigen sociaal netwerk, eenzaamheid en een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

1.2 Visie en missie

Ieder mens is de moeite waard, dus ook kwetsbare en van langdurige zorg afhankelijke 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 schetsen zij de visie, doelstellingen en uitgangspunten van de organisatie.

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 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 samenwerking met de formele zorg. De 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. Het gaat hierbij 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 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, Spirit etc.

2.4 Laagdrempelig

De vrijwilliger gaat er samen met de deelnemer op uit en stimuleert zo tot deelname aan de maatschappij. Door het werk van onze vrijwilligers blijven zij 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 zorg 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 tijdelijke vriend die hem steunt en naast hem staat.

Ieder mens heeft een dergelijke relatie nodig om moeilijke trajecten te doorlopen. De deelnemer is en blijft zelfverantwoordelijk voor de beweging die hij 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 de 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 zijn of haar eigen leven, proces en ontwikkeling. We vinden het belangrijk dat de hij of zij 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 of zij mee aan de slag wil vergroot.

3.2 De professional

De professional heeft een hulpverlenende rol. Hij 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 onafhankelijk rol. Hij of zij gaat niet op de stoel van de deelnemer of van de professional zitten. In de relatie met de deelnemer denkt hij of zij mee met de deelnemer, geeft hij feedback en ondersteunt bij zaken die de deelnemer lastig vindt. Dit doet hij of zij 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 professional en de coördinator van De Regenboog Groep als hij 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. De sleutel tot succes hierbij is elkaar te leren kennen, regelmatig met elkaar in gesprek te gaan over de samenwerking en de afspraken vast te leggen in een samenwerkingsplan van de betrokkenen.

- De deelnemer is eindverantwoordelijk en werkt aan zijn 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, in een buurtrestaurant, de Buurtboerderij of in een van de vele andere teams maken allemaal 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 is er ogenschijnlijk geen verschil tussen het werk van de vrijwilliger en de betaalde medewerker. Iedereen draait mee. Hierbij is echter wel leidend dat de betaalde medewerker altijd de eindverantwoordelijkheid heeft en in ingewikkelde situaties de vrijwilliger ondersteunt of het overneemt. In een buurtrestaurant is een kok de spil van het kookteam, wat grotendeels bestaat uit vrijwilligers die zelf ervaringsdeskundig zijn. Bij een Erop Uit activiteit werkt de vrijwilliger zelfstandig en maakt deel uit, organiseert en begeleid een vaste groep deelnemers naar bijvoorbeeld filmavonden.

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 een één op één relatie met de deelnemer en neemt daarmee de rol in van iemand die hem steunt en naast hem staat, bijvoorbeeld door te luisteren of van gedachten te wisselen over een onderwerp. De vrijwilliger heeft de deelnemers en bezoekers veel tijd en aandacht te bieden. Hij/zij zal tijdens eens een dienst of een uitje regelmatig worden geconfronteerd met ingewikkelde problemen. De rol is echter niet om deze problemen op te lossen. De deelnemer/ bezoeker is en blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes die hij maakt. De vrijwilliger neemt deze verantwoordelijkheid niet over maar ondersteunt de deelnemer bij het nemen van de eigen verantwoordelijkheid. Wel kan de vrijwilliger altijd een signalerende rol spelen, en het in het team melden, als hij 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 krijgen, na het kennismakingsgesprek, een training aangeboden bij de Vrijwilligersacademie zodat zij goed voorbereid aan de slag gaan. Zij ondersteunen de vrijwilligers zodat zij in staat zijn om op hun beurt de deelnemer zo goed mogelijk te ondersteunen.

Daarnaast is het voor vrijwilligers mogelijk om zich gericht binnen het vrijwilligerswerk verder te ontwikkelen door middel van intervisie, begeleiding en training.

5.1 Intervisie

De Regenboog Groep organiseert met een vaste regelmaat intervisiebijeenkomsten voor het evalueren van voortgang en mogelijke hindernissen en oplossingen die zich voordoen in het contact met de deelnemer of bezoekers.

Deze uitwisseling van oplossingen en aanpak van de vrijwilligers helpt mee aan de professionalisering van de vrijwilliger. De vrijwilliger is verplicht zich hieraan deel te nemen.

5.2 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 of haar 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.

5.3 Training en ontwikkeling

Vrijwilligers binnen De Regenboog Groep hebben de mogelijkheid om een basistraining te volgen in de beginperiode van hun vrijwilligerswerk. Deze training is bij sommige werkplekken verplicht. 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.

Met de vrijwilliger is er periodiek, minstens eens per drie jaar, een gesprek over welke ontwikkeling in het vrijwilligerswerk nodig en mogelijk is.

6. Formaliteiten, rechten en plichten

6.1 Formaliteiten

6.1.1 Vrijwilligersovereenkomst

Alle vrijwilligers tekenen voordat zij aan de slag gaan een vrijwilligersovereenkomst die hoort bij de functie die zij gaan uitoefenen. In deze overeenkomst zijn de wederzijdse rechten en plichten vastgelegd en staan algemene werkafspraken en verantwoordelijkheden. De overeenkomsten zijn te vinden op [Extranet](#) 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 [Extranet](#) 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. Lees [hier](#) meer over de werkwijze van de aanvraag VOG.

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 Extranet. Het [declaratieformulier](#) is ook op Extranet 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 Extranet te vinden.

6.2.3 Vergoeding na diefstal

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

6.2.4 Verzekeringen

Binnen De Regenboog Groep zijn de volgende verzekeringen afgesloten voor vrijwilligers: bedrijfsaansprakelijkheid en algemene- en milieuaansprakelijkheid.

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. Vanuit verschillende projecten ontvangen vrijwilligers ook een (project)nieuwsbrief.

6.3.3 Extranet

Elke vrijwilliger heeft toegang tot het [Extranet](#). Op het extranet is informatie te vinden die van belang is voor het vrijwilligerswerk.

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. Elk

jaar organiseert de Regenboog Groep een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om waar nodig verbeteringen door te voeren.

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 [Extranet](#).

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 Arbo-beleid 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.

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 [Extranet](#).