

# Vrijwilligersbeleid

## Het fundament voor kwaliteit



# VRIJWILLIGERSBELEID

## INHOUDSOPGAVE VRIJWILLIGERSBELEID

Voorwoord	3
Inleiding	4
1. Visie op vrijwilligerswerk	5
1.1 Definities	5
1.2 Definitie structurele Divers-vrijwilliger	5
1.3 Definitie flexvrijwilligers/jongerenparticipatie	6
1.4 Klantengroep	6
2. Positie vrijwilligers binnen Divers	7
2.1 Organisatiestructuur	7
2.2 Status en verantwoordelijkheid voor het vrijwilligersbeleid	7
2.3 Vormen van vrijwilligerswerk binnen Divers	7
3. Binnenhalen van vrijwilligers door Divers	8
3.1 Werving en selectie	8
3.2 Aanmeldingsprocedure	8
3.3 Afwijzing voor vrijwilligerswerk	8
3.4 Bewijs van goed gedrag	8
3.5 Geheimhoudingsplicht	9
4. Begeleiden van vrijwilligers binnen Divers	10
4.1 Procedure begeleiden	10
4.2 Beroepskracht als contactpersoon	10
4.3 Vrijwilligersovereenkomst/contract met afsprakenlijst	10
4.4 Functieprofielen vrijwilligerswerk	10
4.4 Functieprofielen vrijwilligerswerk	11
4.5 Jaarlijks voortgangsgesprek	11
5. Belonen van vrijwilligers binnen Divers	12
5.1 Nieuwsbrief	12
5.2 Onkostenvergoeding	12
5.3 Jaarlijkse waardering	13
5.4 Getuigschrift	14
5.5 Jubilea	14
5.6 Vrijwilligersagenda	14
6. Behouden en verbinden van vrijwilligers binnen Divers	15
6.1 Inspraak/medezeggenschap/klankbordgroep	15
6.2 Verzekeringen voor vrijwilligers	15
6.3 Deskundigheidsbevordering	16
6.4 Waardering en creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat	16
6.5 Procedure tevredenheidmeting	16

## VRIJWILLIGERSBELEID

7. Beëindigen van vrijwilligerswerk binnen Divers	17
7.1 Afmeldingsprocedure .....	17
7.2 Afsluiten van de samenwerking.....	17
7.3 Wat te doen bij klachten.....	17
8. Voorwaarden	18
8.1 Budget vrijwilligerswerk.....	18
8.2 Aanspreekpunt/aansturing vrijwilligers .....	18
8.3 Arbobeleid.....	18
8.4 Agressieprotocol .....	19
8.5 Vertrouwenspersonen .....	19
8.6 Gedragscode vrijwilligers .....	19
8.7 Kwaliteit HKZ-normen .....	20
Strategisch Divers vrijwilligersbeleid 2011-2014	21
9.1 Actieplan 2010-2014 .....	27
10. Overzicht van de bijlagen	28
Bijlage 2.1 Organogram Divers .....	29
Bijlage 4.3 Vrijwilligersovereenkomst .....	30
Bijlage 5.0 Vrijwilligers begeleiding en waardering .....	31
Bijlage 5.4 Vrijwilligersdeclaratieformulier .....	32
Bijlage 6.2 Vrijwilligers, vergoedingen en verzekeringen.....	33
Bijlage 7.3 Klachtenreglement .....	35
Bijlage 7.3 Formulier bij klachtenreglement Divers.....	40
Bijlage 8.4 P&O agressieprotocol.....	42
Bijlage 8.5 P&O vertrouwenspersoon regeling .....	46
Bijlage 8.6 Gedragscode vrijwilligers Divers.....	53

# VRIJWILLIGERSBELEID

## Voorwoord

Binnen Divers zijn vrijwilligers actief op allerlei terreinen. De een steekt veel tijd in een ouderen activiteiten commissie. De ander assisteert bij kinderactiviteiten. Allemaal zijn ze van onschatbare waarde. Niet alleen voor de activiteiten van Divers, maar vooral ook voor de kwaliteit van leven in de buurt, de wijk en de stad. Daarnaast is vrijwilligerswerk natuurlijk ook belangrijk voor de vrijwilliger zelf. Je kunt er wat van opsteken en je kunt iets betekenen voor anderen. Of, zoals in dit beleidsplan te lezen staat: 'Ze bepalen in belangrijke mate de kleur, samenhang, leefbaarheid en dynamiek in de buurt. Hiervoor verdienen ze erkenning'.

Met dit beleidsstuk wil Divers de verdiende erkenning ook in de praktijk bewerkstelligen. Het laat vooral zien dat we u als vrijwilliger serieus nemen. Maar ook welke regelingen we hebben om voor u als vrijwilliger het werken binnen Divers aangenaam te laten zijn. Daarnaast geven we aan wat van u als vrijwilliger verwacht mag worden. Dat schept helderheid. Voor 2010 tot 2014 is een nieuw strategisch beleidsplan vastgesteld. Meer hierover leest u bij onderdeel 9.

Natuurlijk zal dit beleidsplan regelmatig bijstelling nodig hebben. Daarbij willen we de Klankbordgroep Vrijwilligers graag betrekken. Samen met deze gemotiveerde groep Divers vrijwilligers zullen we het vrijwilligersbeleid bewaken en indien nodig verbeteracties formuleren. Want het is belangrijk voor ons dat vrijwilligers meepraten en meedoen.

Zit u niet in de Klankbordgroep en wilt u ons graag laten weten hoe we vrijwilligers nog beter kunnen ondersteunen, dan is uw reactie welkom via [vrijwilligers@divers.nl](mailto:vrijwilligers@divers.nl). of telefonisch via vrijwilligerscoördinatie 073-6488646.

Bert Habraken  
Waarnemend directeur Divers

# VRIJWILLIGERSBELEID

## Inleiding

Voor u ligt het vrijwilligersbeleid van Welzijnsonderneming Divers. Hieraan is uitvoerig onderzoek en overleg binnen de organisatie vooraf gegaan. Medewerkers die vrijwilligers begeleiden, klankbordgroep vrijwilligers, directie en managementteam hebben medewerking verleend. Het resultaat is een gedegen beleidsstuk waaraan iedereen binnen de organisatie zich kan en wil verbinden.

Voor Divers zijn vrijwilligers van onschatbare waarde. Met een relatief kleine groep professionals en een grote groep vrijwilligers boeken we jaarlijks grote resultaten binnen de Bossche en Vughtse gemeenschap. Zonder vrijwilligers zou Divers de vooraf bepaalde doelstellingen niet behalen. Bovendien vinden wij dat vrijwilligers een onmisbare en steeds belangrijkere bijdrage leveren aan de sociale cohesie in onze samenleving en dus aan de leefbaarheid ervan.

Divers wil voor vrijwilligers een plezierige werkplek zijn waarbinnen ze zich veilig, gewaardeerd en gehoord voelen. Daarnaast biedt Divers de vrijwilliger mogelijkheden om nieuwe vaardigheden op te doen, zich te ontplooiën, zijn of haar sociale netwerk te vergroten en om zinvol en maatschappelijk bezig te zijn.

In dit document, 'vrijwilligersbeleid Divers', zijn de belangrijkste zaken omschreven en de kaders voor het werken met vrijwilligers duidelijk aangegeven. Voor zowel beroepskrachten als vrijwilligers geeft het handvaten voor wat betreft positie, verantwoordelijkheden, rechten en plichten. Het helpt Divers om uniform en transparant te werken, met duidelijkheid voor alle betrokken partijen.

Dit document moet natuurlijk meer zijn dan alleen de 'taaië' uitwerking van het voorafgaande onderzoek. Het moet praktisch toepasbaar zijn en bekliven. Mede daarom hebben we items toegevoegd die door vrijwilligers van Divers zijn aangedragen. Ook vindt u als bijlagen, regelingen die we binnen Divers gebruiken om het vrijwilligerswerk te ondersteunen.

Dit vrijwilligersbeleid wordt om de 4 jaar geëvalueerd. Een tevredenheidmeting van zowel vrijwilligers als beroepskrachten zal onderdeel uitmaken van deze evaluatie. Eventueel gevolgd door verbeteracties en bijsturing van het beleid. Hierdoor blijft de kwaliteit van het vrijwilligersbeleid binnen Divers gewaarborgd.

## 1. Visie op vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is een van de mooiste manieren waarop bewoners hun maatschappelijke participatie vormgeven. Wie zonder dwang en zonder betaling wat voor een ander of de samenleving wil doen, is vanuit zichzelf betrokken bij de eigen omgeving. Niet elke vrijwillige inzet leidt echter tot vrijwilligerswerk, vandaar dat we onderstaande definitie hanteren als uitgangspunt, zodat duidelijk is wat we onder vrijwilligerswerk verstaan.

### ***Algemene definitie vrijwilligerswerk***

*Werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van andere mensen of de samenleving, zonder dat degene die het verricht daar voor zijn of haar levensonderhoud van afhankelijk is.*

### **Visie Welzijnsonderneming Divers op vrijwilligerswerk**

Vrijwilligers brengen binnen Divers een aantal meerwaarden met zich mee. Divers medewerkers zijn zich ervan bewust dat ze hun activiteiten en projecten zonder ondersteuning van vrijwilligers niet uit kunnen voeren. Divers ziet haar vrijwilligers als betrokken, participerende burgers, die een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de gemeente. Ze bepalen in belangrijke mate de kleur, samenhang, leefbaarheid en dynamiek. Hiervoor verdienen ze erkenning en steun vanuit de organisatie.

#### **1.1 Definities**

Vaak is er onduidelijkheid over de vraag wie nu precies een Divers-vrijwilliger is, of wat een klantgroep is. Om onduidelijkheden weg te nemen beschrijven we hieronder de definitie van een Divers-vrijwilliger en de verschillende vormen van vrijwilligerswerk die we bij Divers kunnen aantreffen.

#### **1.2 Definitie structurele Divers-vrijwilliger**

Een structurele Divers-vrijwilliger is iemand die op verzoek en onder verantwoordelijkheid van Divers een specifieke bijdrage levert aan het behalen van de resultaten die Divers met de opdrachtgever heeft afgesproken. Een Divers-beroepskracht zorgt voor de begeleiding. Divers sluit een vrijwilligersovereenkomst af met de vrijwilliger, zodat deze gewaarborgd is van extra begeleiding en beloning.

### 1.3 Definitie flexvrijwilligers/jongerenparticipatie

Een flexvrijwilliger is iemand die voor een korte tijd, een 'flexklus' uitvoert onder verantwoordelijkheid van een beroepskracht van Divers.

Te denken valt hierbij aan: een dagje meewerken bij de kindervakantieweek; meewerken aan een buurtactiviteit; of jongerenwerkparticipatie vanuit de doelgroep. Deze groep 'flexvrijwilligers' valt niet onder de groep structurele vrijwilligers, omdat zij slechts voor een relatief korte tijd (soms eenmalig) vrijwillig inzetbaar zijn voor de organisatie. Deze vrijwilliger vult alleen een flexformulier in, zodat hun gegevens bekend zijn bij Divers ten behoeve van de verzekering. Jaarlijks wordt deze groep in de database bijgewerkt.

### 1.4 Klantengroep

Op verzoek van deze groep levert Divers professionele ondersteuning. Het kan bijvoorbeeld gaan om een bewonerscomité. Hoewel deze actieve burgers zich vrijwillig inzetten voor een buurt of activiteit, rekenen wij hen niet tot de Divers-vrijwilligers. Divers sluit immers geen overeenkomst af met deze groep vrijwilligers.

Wél heeft de klantengroep de mogelijkheid om een beroep te doen op de beroepskrachten van Divers, voor advies, ondersteuning of deskundigheidsbevordering. .

#### Het grijze gebied

Ondanks deze definitiebepaling zal er natuurlijk altijd een grijs gebied blijven, dat niet binnen de bovengemelde criteria te toetsen is. In dit geval beslist de uitvoerende beroepskracht binnen welk kader de vrijwilliger het beste past.

*Wordt iemand een structurele vrijwilliger, dan is het ondertekenen van een vrijwilligersovereenkomst een vereiste!*

*Ik doe vrijwilligerswerk omdat het mij voldoening geeft. Ik wil graag een bijdrage leveren aan de maatschappij.*

*Silvia*

*Vrijwilligerswerk is voor mij een verrijking.  
Ik zet me in voor een tennisclub en bij Galant.  
Zonder het vrijwilligerswerk kan een vereniging  
of welzijnsinstelling niet bestaan.*

*Helène*

## 2. Positie vrijwilligers binnen Divers

Voor wat betreft de juridische positie vallen de vrijwilligers - net als de medewerkers - onder de regels van Divers.

### 2.1 Organisatiestructuur

Met ingang van januari 2008 is er binnen Divers een nieuwe organisatiestructuur. Deze nieuwe structuur heeft een indeling in drie sectoren: bedrijfsvoering, jeugd en volwassenen, met per sector gespecialiseerde clusters of afdelingen. De sector bedrijfsvoering telt twee afdelingen, namelijk financiën en algemene zaken. De sector jeugd heeft drie clusters en de sector volwassenen vijf. Binnen een opdracht of welzijnsdienst werken medewerkers uit de verschillende clusters en afdelingen projectmatig met elkaar. In bijgevoegd organogram is alle informatie te lezen. (bijlage 2.1)

### 2.2 Status en verantwoordelijkheid voor het vrijwilligersbeleid

Dit vrijwilligersbeleid is ontwikkeld, na afronding van een onderzoek naar het vrijwilligerswerk binnen Divers. Het vooronderzoek, met beroepskrachten en het opzetten van een vrijwilligersklankbordgroep, had als doel helderheid te krijgen in wat er nodig is voor een goed en breed gedragen vrijwilligersbeleid.

Het nieuw ontwikkelde beleid is richtinggevend voor alle medewerkers die actief met vrijwilligers werken. Het is goedgekeurd door het managementteam van Divers, waardoor het deel uitmaakt van het algehele beleid van welzijnsonderneming Divers. De coördinator vrijwilligers binnen Divers is verantwoordelijk voor het schrijven, regelmatig checken en eventueel bijstellen van het vrijwilligersbeleid.

### 2.3 Vormen van vrijwilligerswerk binnen Divers

Binnen welzijnsonderneming Divers zijn verschillende groepen vrijwilligers binnen allerlei activiteiten actief. We noemen er een aantal, om aan te geven hoe gevarieerd deze activiteiten zijn:

!" Buurtbemiddeling	Staatcontactpersonen
!" Kinderwerkactiviteiten	Jongerenwerkparticipatie
!" Vrijwillige Thuishulp	Ouderen Activiteiten Commissie
!" Ouder Kind Centra	Vrijwilligers Vacaturebank
!" Mantelzorg ondersteuning	Wijkwinkelvrijwilligers
!" Ouderenwerkactiviteiten	Projectvrijwilligers

Binnen al deze groepen, die actief zijn op zo'n 70 verschillende locaties, kunnen we een onderscheid maken tussen structurele vrijwilligers en flexvrijwilligers. De taken van de vrijwilligers zijn zeer gevarieerd: bewonerscontact, creatieve activiteiten, praktische hulp, sociaal contact, bemiddelen en begeleiden, meedenken, besturen, enzovoort.



### 3. Binnenhalen van vrijwilligers door Divers

#### 3.1 Werving en selectie

Vrijwilligers verdienen het om op de juiste plek terecht te komen, een plek waar ze hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten en waar ze met plezier naar toe gaan.

Medewerkers van Divers gebruiken voor de werving van vrijwilligers de media, Servicepunt Vught en Galant, het stedelijk steunpunt voor vrijwilligers en onderdeel van Divers. Mond-tot-mondreclame levert goede resultaten op. Daarnaast melden vrijwilligers die uit de doelgroep komen, zich zelf voor een klus aan.

Wanneer een vrijwilliger zich na de werving meldt voor vrijwilligerswerk, volgt de aanmeldingsprocedure.

#### 3.2 Aanmeldingsprocedure

De aanmeldingsprocedure van nieuwe vrijwilligers is vastgelegd en is voor iedere vrijwilliger hetzelfde. Het begint met een intakegesprek met de verantwoordelijke beroepskracht. Dit gesprek heeft als doel om nader kennis te maken, verwachtingen van zowel de vrijwilliger als de organisatie uit te spreken en afspraken te maken. Ook bespreekt men of het om structureel vrijwilligerswerk gaat of om flex vrijwilligerswerk. De gegevens van dit gesprek neemt Divers op in de centrale database.

*Ik doe vrijwilligerswerk omdat het mijn manier is om mede verantwoordelijkheid te nemen voor de samenleving. Ook zie ik het als een middel om mezelf te ontwikkelen.*

*Yvonne*

#### 3.3 Afwijzing voor vrijwilligerswerk

Soms kan het zijn dat na het intakegesprek de vrijwilliger en beroepskracht besluiten niet met elkaar verder te gaan. Wanneer dit een besluit is vanuit de beroepskracht van Divers, zal deze de boodschap moeten onderbouwen. Indien wenselijk kan men de vrijwilliger doorverwijzen naar de vrijwilligersvacaturebank van Galant, waar mogelijk wel passend vrijwilligerswerk is.

#### 3.4 Bewijs van goed gedrag

Het is voor Divers van groot belang dat klanten die onder verantwoordelijkheid van Divers vallen, beschermd zijn op verschillende vlakken.

## VRIJWILLIGERSBELEID

Daarom vraagt Divers aan vrijwilligers die met kwetsbare groepen willen werken - en die binnen hun werk één op één contact met cliënten hebben - om een VOG (verklaring Omtrent het Gedrag). Deze verklaring tegen een vergoeding van € 30,05<sup>1</sup> worden aangevraagd bij de gemeente, afdeling Burger- en Publiekzaken, in de plaats waar de vrijwilliger woont. De gemeente stuurt het aanvraagformulier door naar het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG). Het COVOG geeft de verklaring af namens de minister van Justitie.

In de aanvraag staat duidelijk aangegeven voor welke taken de vrijwilliger een VOG aanvraagt. Het COVOG houdt bij haar beoordeling rekening met de aard van het vrijwilligerswerk.

De kosten die hieraan verbonden zijn kan de vrijwilliger bij de Divers beroepskracht declareren.

### 3.5 Geheimhoudingsplicht

Alle vrijwilligers en alle medewerkers van Divers hebben een geheimhoudingsplicht over interne aangelegenheden van Divers. Vrijwilligers die over vertrouwelijke informatie beschikken vanwege hun functie, dienen maatregelen te nemen om te voorkomen dat onbevoegden er kennis van kunnen nemen. Aan deze regels dient iedereen zich te houden. Hoe om te gaan met vertrouwelijke informatie, is te lezen in bijlagen die aan dit document zijn toegevoegd (Zie regeling vertrouwenspersoon 8.5 en gedragscode bij Divers 8.6.)

*Ik doe vrijwilligerswerk omdat ik  
graag betrokken ben en nuttig bezig wil zijn.  
Daarnaast ben ik ook prettig gestoord.*

*Willem*

---

<sup>1</sup> Gehanteerd bedrag maart 2011

## 4. Begeleiden van vrijwilligers binnen Divers

### 4.1 Procedure begeleiden

Divers wil haar vrijwilligers op een goede manier begeleiden en belonen. Dat doet het volgens uniforme en transparante regelingen. Begeleidende beroepskrachten kennen deze procedures en handelen hiernaar.

### 4.2 Beroepskracht als contactpersoon

Aan ieder project of activiteit waarvoor Divers verantwoordelijk is en waaraan vrijwilligers verbonden zijn, is een beroepskracht gekoppeld. Deze beroepskracht is voor de vrijwilliger de contactpersoon oftewel begeleider tijdens de activiteiten. Hij of zij is binnen Divers het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger als het gaat om: inwerken, begeleiding en beloning.

### 4.3 Vrijwilligersovereenkomst/contract met afsprakenlijst

Wanneer de vrijwilliger en Divers een samenwerkingsverband aan willen gaan, vult men een vrijwilligersovereenkomst in, die door de vrijwilliger wordt ondertekend. Deze overeenkomst is om verschillende redenen belangrijk. Ze biedt de vrijwilliger de garantie dat deze verzekerd is vanuit Divers, en dat hij of zij in aanmerking kan komen voor een onkostenvergoeding en eventuele andere waarderingen en beloningen.

Voor iedere vrijwilliger hoeft men maar één overeenkomst in te vullen. Ook al is de vrijwilliger aan meerdere projecten of activiteiten verbonden.

De medewerker waarmee de overeenkomst is ingevuld, noemen we de contractverantwoordelijke. Divers bespreekt met deze beroepskracht de regelingen en afspraken die voor de vrijwilliger van toepassing, en legt deze vast in de overeenkomst. De medewerkers van de overige projecten of activiteiten waar de vrijwilliger bij betrokken is, zijn dan de begeleiders, oftewel contactpersonen. Deze medewerkers bieden ondersteuning aan de vrijwilliger tijdens het uitvoeren van de activiteiten op de andere projecten.

De vrijwilligersovereenkomst biedt ruimte om extra afspraken vast te leggen, zoals ook de inzet op verschillende activiteiten.

*Ik doe vrijwilligerswerk om  
te kunnen stoeien  
en groeien met mijn  
talenten.*

*Philomien*

### 4.4 Functieprofielen vrijwilligerswerk

De taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers moeten duidelijk zijn en worden vastgelegd. Tijdens de werving en intake van vrijwilligers worden deze gebruikt. Divers heeft verschillende vormen van vrijwilligerswerk gebundeld en per groep een functieprofiel ontwikkeld. Reeds bij Divers actieve vrijwilligers kunnen op verzoek een passend functieprofiel toegestuurd krijgen. Alle nieuwe vrijwilligers die instromen ontvangen automatisch tijdens de intake een passend functieprofiel.

### 4.5 Jaarlijks voortgangsgesprek

Alle structurele Divers vrijwilligers<sup>2</sup> kunnen op verzoek een voortgangsgesprek met de contactpersoon/begeleider die hen tijdens de werkzaamheden ondersteunt. Het doel

*Ik doe vrijwilligerswerk omdat ik het een interessante klus vind en omdat het zeker ook mijn sociale contacten bevordert.*

*Sjef*

van dit gesprek is om te zien of de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Als leidraad voor een voortgangsgesprek gebruiken medewerkers een standaard checklist, waarbij beiden partijen ruimte hebben om onderwerpen in te brengen. Het verslag van dit gesprek komt terecht in het vrijwilligersdossier, waarin alle gegevens van de desbetreffende vrijwilliger terug te vinden zijn. Hierop

is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing waardoor vrijwilligers de zekerheid hebben dat medewerkers van Divers zorgvuldig zullen omgaan met privacygevoelige gegevens.

\*De activiteiten en bijeenkomsten van de OAC's worden volledig door vrijwilligers zelf georganiseerd en uitgevoerd. Alleen waar nodig biedt Divers vraaggerichte ondersteuning.

Ook de begeleiding - waaronder gesprekken van de uitvoerende vrijwilligers - ligt volledig in handen van de besturen van de OAC's.

---

<sup>2</sup> met uitzondering van de OAC's (Ouderen Activiteiten Commissies)

## 5. Belonen van vrijwilligers binnen Divers

### 5.1 Nieuwsbrief

Alle geregistreerde vrijwilligers ontvangen twee maal per jaar een nieuwsbrief. Met deze nieuwsbrief willen we de vrijwilligers goed, volledig en tijdig informeren over zaken binnen Divers. Daarnaast zal er ruimte zijn voor de vrijwilligers om zelf kopij aan te leveren, zodat deze nieuwsbrief kan uitgroeien tot een verbindend orgaan.

### 5.2 Onkostenvergoeding

Een onkostenvergoeding kan bestaan uit verschillende onderdelen:

- !" declaratie van de werkelijk gemaakte kosten;
- !" een vrijwilligersvergoeding;
- !" reiskostenvergoeding.

#### **Declareren werkelijk gemaakte kosten**

Declareren op werkelijk gemaakte kosten kan voor iedere Divers vrijwilliger van toepassing zijn. Wel moet men vooraf toestemming hebben van de verantwoordelijke beroepskracht om deze kosten te mogen maken. Achteraf moet de vrijwilliger alle nota's overleggen en een declaratieformulier invullen.

Wanneer een vrijwilliger geen gebruik wil maken van het recht op uitbetaling, maar wel kosten heeft gemaakt, kan hij of zij in aanmerking komen voor giftenaftrek bij de belastingdienst. Voorwaarden hiervoor zijn:

- !" kosten moeten gemaakt zijn;
- !" kosten moeten declarabel zijn;
- !" men moet vrijwillig afzien van de uitbetaling.

*Door vrijwilligerswerk te doen voel ik me de spil van de samenleving.  
Doordat ik graag wat voor anderen doe, sociale contacten wil  
opbouwen en me nuttig wil maken, is dit een prima vorm.*

*Jolanda*

De vrijwilliger vult het gespecificeerde declaratieformulier in, waarbij hij aangeeft af te zien van betaling. Daarna krijgt de vrijwilliger een verklaring thuisgestuurd die hij kan gebruiken voor de belastingdienst om giftenaftrek aan te geven. Als bijlage aan dit document is een voorbeeld declaratieformulier 5.4 toegevoegd.

### !" **Vrijwilligersvergoeding**

Vrijwilligers ontvangen in principe geen vrijwilligersvergoeding van Divers. Hierop zijn enkele uitzonderingen:

!" Wanneer een project wordt meegefinancierd door bronnen buiten Divers, is er soms geld beschikbaar voor een vaste vrijwilligersvergoeding. Dit wordt dan vóór de aanvang van het project met de vrijwilligers afgesproken.

!" Het kan voorkomen dat een vrijwilliger als docent door Divers wordt ingehuurd en daarvoor vergoeding ontvangt.

In alle situaties waarbij een onkostenvergoeding met vrijwilligers wordt afgesproken, is vooraf altijd uitvoerig gesproken met de verantwoordelijke beroepskracht en zijn de afspraken hieromtrent vastgelegd in de overeenkomst.

### !" **Reiskostenvergoeding**

Wanneer vrijwilligers voor Divers reiskosten maken kunnen ze deze declareren onder de noemer "werkelijk gemaakte kosten". De regel is dan wel dat het voor de vrijwilliger noodzakelijk moet zijn dat hij per auto reist. Samen met de verantwoordelijke beroepskracht kan men bepalen of de reiskostenvergoeding van toepassing is. Als norm hanteert Divers hiervoor de belastingregel van € 0,19 per km<sup>3</sup>. Voor reizen per fiets staat geen vergoeding.

Voor de Vrijwillige Thuishulp worden de reiskosten merendeels door de hulpvragers betaald. Soms krijgt een vrijwilliger echter het verzoek van een Divers medewerker om een Vrijwillige Thuishulpklus te doen die niet binnen zijn werkgebied ligt. In dat geval zorgt Divers voor een reiskostenvergoeding.

Ook in het geval van goederenvervoer op verzoek van Divers, bijvoorbeeld van de ene locatie naar de andere, krijgt de vrijwilliger een reiskostenvergoeding verstrekt.

!" *Het totaalbedrag aan onkostenvergoeding per jaar kan nooit meer bedragen dan de regeling die de belastingdienst hiervoor vaststelt.*

### **5.3 Jaarlijkse waardering**

De verantwoordelijke beroepskracht organiseert jaarlijks een activiteit voor de structurele vrijwilligers, als waardering van de inzet. De invulling daarvan kan variëren van een etentje, een uitstapje, cadeautje of een andere gezellige activiteit.

Verantwoordelijke beroepskrachten mogen zelf iets bedenken. De organisatie stelt hiervoor jaarlijks € 25.00 per vrijwilliger ter beschikking.

*Ik doe vrijwilligerswerk omdat ik geen betaald werk heb. Ik ben n.l. arbeidsongeschikt. Het vrijwilligerswerk is voor mij hierdoor een zinvolle tijdsbesteding.*

*Janny*

---

<sup>3</sup> standaardbedrag per februari 2011

### 5.4 Getuigschrift

Wanneer vrijwilligers stoppen met het vrijwilligerswerk bij Divers hebben ze recht op een getuigschrift vanuit de organisatie. Voor dit getuigschrift kunnen ze terecht bij de verantwoordelijke beroepskracht waarmee de vrijwilliger het meest heeft samengewerkt.

Het getuigschrift wordt op Divers briefpapier afgedrukt en ondertekend door de verantwoordelijke beroepskracht, waardoor het een officiële status krijgt.

### 5.5 Jubilea

Momenteel vieren we de jubilea van vrijwilligers binnen Divers nog niet op officiële wijze. Beroepskrachten regelen zelf vaak spontaan een leuke activiteit voor de desbetreffende vrijwilliger. In de toekomst wil Divers hier echter meer aandacht aan gaan geven. De komende periode gebruiken we om gegevens van geregistreerde vrijwilligers te inventariseren om duidelijk te krijgen hoelang de verschillende vrijwilligers al voor Divers werken. Het streven is vervolgens om vrijwilligers die meer dan 10 jaar voor Divers actief zijn uit te nodigen voor een feestelijke bijeenkomst.

### 5.6 Vrijwilligersagenda

Op het einde van ieder jaar krijgen alle vrijwilligers een dankbrief van de directie voor hun inzet. Bij de brief is een zogenoemde Divers vrijwilligersagenda toegevoegd.

Voor extra informatie over begeleiding, waardering en beloning is bijlage 5.0 toegevoegd

*Ik heb erg veel vrije tijd en wil daar graag structuur in aanbrengen. Ook wil ik vooral sociaal, maatschappelijk en nuttig werk doen. Door vrijwilligerswerk te doen lukt het mij om dit alles waar te maken.*

*Herman*

## 6. Behouden en verbinden van vrijwilligers binnen Divers

### 6.1 Inspraak/medezeggenschap/klankbordgroep

Binnen Divers vinden we het belangrijk om de stem van de vrijwilligers te horen. Daarom is er met ingang van maart 2008 een klankbordgroep vrijwilligers opgestart. Alle geregistreerde Divers vrijwilligers hebben een brief ontvangen, met de vraag om zich voor deze nieuw op te zetten klankbordgroep aan te melden. Hierop hebben dertien vrijwilligers positief gereageerd.

Voor de toekomst willen we graag bereiken dat vrijwilligers mee gaan denken over het vrijwilligersbeleid van Divers. In de eerste bijeenkomst is er gewerkt met een aantal stellingen die betrekking hadden op het vrijwilligerswerk binnen onze organisatie. Dit diende als een eerste inventarisatie. Het is de bedoeling dat we in de toekomst hierover verder gaan discussiëren en verbeteracties gaan formuleren en uitwerken. Aandachtspunten voor de klankbordgroep kan men melden via: [klankbordgroepvrijwilligers@divers.nl](mailto:klankbordgroepvrijwilligers@divers.nl)

Ook op de website van Divers, [www.divers.nl](http://www.divers.nl) staat veel informatie over het vrijwilligerswerk in zijn algemeen en de klankbordgroep in het bijzonder.

### 6.2 Verzekeringen voor vrijwilligers

Sinds 2010 heeft de gemeente 's-Hertogenbosch een collectieve verzekering afgesloten voor allen die actief zijn als vrijwilliger. Het pakket biedt dekking voor de risico's die verbonden zijn aan vrijwilligerswerk. Meer informatie is verkrijgbaar bij de gemeente 's-Hertogenbosch; telefoon 6155155 e-mail [welzijn@s-Hertogenbosch.nl](mailto:welzijn@s-Hertogenbosch.nl)

*Hoe te handelen bij schade:*

download het schadeformulier via [www.s-hertogenbosch.nl](http://www.s-hertogenbosch.nl) of vraag dit op via [vrijwilligers@divers.nl](mailto:vrijwilligers@divers.nl) ; maak van het ingevulde formulier een kopie voor u zelf. Stuur het origineel in naar: Gemeente 's-Hertogenbosch, postbus 12345, 5200 GZ 's-Hertogenbosch.

### Collectieve verzekering gemeente Vught

Voor de vrijwilligers in Vught verzorgt de gemeente een collectieve verzekering via het Vrijwilligerspunt Eindhoven. Een schadeformulier kan opgevraagd worden via [vrijwilligerspolis@vrijwilligerspunteindhoven.nl](mailto:vrijwilligerspolis@vrijwilligerspunteindhoven.nl)

### Auto – inzittende verzekering Divers

Naast de gemeentelijke verzekering heeft Divers een werkgeversaansprakelijkheidsverzekering en inzittende verzekering afgesloten alleen voor vrijwilligers die hun auto nodig hebben voor hun vrijwilligerswerk. Deze verzekering is voor vrijwilligers tot de leeftijd van 75 jaar. Als vrijwilligers ouder zijn dan 75 zal Divers de eventuele kosten hiervoor vergoeden.

Deze verzekering dekt eventuele opgelopen autoschade tijdens de werkzaamheden als vrijwilliger, mits niet vergoed door uw eigen verzekering. Gebruik hiervoor het EU-schadeformulier en stuur dit ingevuld naar [servicedesk@divers.nl](mailto:servicedesk@divers.nl) of per post naar: Divers servicedesk, Postbus 1226, 5200 BG 's-Hertogenbosch. Bel voor verdere informatie met het hoofd algemene zaken van Divers, 073-6124488.

Voor meer info over verzekeringen en vergoedingen zie bijlage 6.2



### 6.3 Deskundigheidsbevordering

Soms vindt de organisatie het nodig dat een vrijwilliger een scholing volgt om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Dat kan zelfs een vereiste zijn om te kunnen starten als vrijwilliger. Maar het is ook mogelijk dat dit pas gaandeweg het vrijwilligerswerk duidelijk wordt. Ook kan het verzoek om scholing van de vrijwilliger komen. Het is een prima gespreksonderwerp voor het jaarlijkse voortgangsgesprek. Bij behoefte aan deskundigheidsbevordering kunnen vrijwilligers een verzoek indienen bij de verantwoordelijke beroepskracht.

Binnen Divers zijn hiervoor mogelijkheden. Het managementteam stelt jaarlijks een budget vast. Dat bestaat uit een centraal budget, bedoeld voor het algemene aanbod. Daarnaast is er een budget dat gekoppeld is aan het activiteitenbudget van de beroepskrachten (contactpersonen van vrijwilligers). Dat laatste budget is voor de meer specifieke deskundigheidsbevordering, die vrijwilligers soms nodig hebben. In het strategische vrijwilligersbeleid wat aan dit document is toegevoegd zijn de plannen v.w.b. de deskundigheidsbevordering in de toekomst verder uitgewerkt.

### 6.4 Waardering en creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat

We vinden het binnen Divers vanzelfsprekend dat we als organisatie onze waardering laten blijken aan de vrijwilligers waarmee we samenwerken. We proberen dan ook een vrijwilligersvriendelijk klimaat te creëren. Dit doen we op verschillende manieren. Allereerst proberen we de randvoorwaarden voor vrijwilligerswerk goed te organiseren. Daarnaast staan we open voor de vrijwilligers, geven aandacht, zijn in gesprek met ze, en laten onze waardering voor hun meerwaarde duidelijk merken.

### 6.5 Procedure tevredenheidmeting

Divers wil weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn over het werken bij onze organisatie. Daarom meten we om de twee jaar de tevredenheid. De tevredenheidmeting zal mogelijk onderdeel uitmaken van het algehele klanttevredenheid - onderzoek. Aandachtspunten zullen we omzetten in verbeteracties die steeds de speerpunten vormen voor toekomstig vrijwilligersbeleid.

*Ik wil me niet binden aan een vaste baan  
maar wil wel graag positief en vooral  
zinnig bezig zijn.*

*Binnen mijn vrijwilligerswerk kan ik voor  
de medemens  
iets betekenen en leg ik me toch niet  
volledig vast.*

*Marina*

## 7. Beëindigen van vrijwilligerswerk binnen Divers

Soms besluiten vrijwilliger of organisatie om niet meer met elkaar verder te gaan, waardoor het vrijwilligerswerk eindigt. Hiervoor kunnen allerlei redenen zijn. Ontevredenheid van een van beiden kanten, een betaalde baan, of gewoon iets anders willen. We vinden het binnen Divers belangrijk dat ook dit onderdeel - het beëindigen van de samenwerking - naar tevredenheid verloopt

### 7.1 Afmeldingsprocedure

Wanneer een vrijwilliger bij de verantwoordelijke beroepskracht aangeeft te willen stoppen met vrijwilligerswerk, wordt de afmeldingsprocedure van kracht. De verantwoordelijke beroepskracht vult een standaard uitschrijfformulier in en stuurt dit naar de beheerder van de vrijwilligers database. De beheerder zorgt voor het afsluiten van het vrijwilligersdossier.

### 7.2 Afsluiten van de samenwerking

Iedere vrijwilliger die zich voor Divers heeft ingezet en besluit om te stoppen met vrijwilligerswerk, krijgt een bedankbrief.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat de verantwoordelijke beroepskracht op een positieve manier persoonlijk afscheid neemt van de desbetreffende vrijwilliger. Hiervoor liggen er een aantal regels vast.

- !" Wanneer een vrijwilliger meer dan een jaar voor Divers actief is geweest ontvangt hij of zij van de verantwoordelijke beroepskracht een boeket bloemen ter waarde van € 12,50.
- !" Wanneer een vrijwilliger meer dan vijf jaar voor Divers actief is geweest ontvangt hij of zij van de verantwoordelijke beroepskracht een boeket bloemen ter waarde van € 12,50 en een cadeaubon van € 10,00.
- !" Wanneer een vrijwilliger langer dan tien jaar voor Divers actief is geweest wordt de vrijwilliger ter afscheid uitgenodigd voor een lunch met de verantwoordelijke beroepskracht en - indien van toepassing - het groepje vrijwilligers waar hij of zij mee heeft samengewerkt. Tijdens deze lunch krijgt de vrijwilliger een boeket bloemen aangeboden.

### 7.3 Wat te doen bij klachten

Wanneer een vrijwilliger ontevreden is over Divers bespreekt hij dit met de verantwoordelijke beroepskracht. Verloopt dat gesprek niet naar tevredenheid, dan kan hij een officiële klacht indienen, middels een klachtenformulier. Door te luisteren naar klachten kan Divers onderdelen verbeteren.

Belangrijk is dat het de vrijwilliger duidelijk aangeeft waarover de klacht gaat en waar en wanneer het voorval heeft plaatsgevonden. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Nadat een klacht is binnengekomen ontvangt de indiener schriftelijk een bevestiging van ontvangst. De betreffende sectormanager van Divers neemt de klacht vervolgens in behandeling. De klachten worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten neemt Divers niet in behandeling.

Zie voor verdere informatie bijlage 7.3.

## 8. Voorwaarden

### 8.1 Budget vrijwilligerswerk

Jaarlijks stelt het MT van Divers een budget voor vrijwilligerswerk vast. Dit budget is opgesplitst in twee delen:

- !" een budget dat gekoppeld is aan de activiteiten van de agogen. Uit dit budget betaalt Divers o.a. het jaarlijkse uitstapje/activiteit, cadeautje, jubilea en eventuele afscheid. Voor dit onderdeel is maximaal € 25,- per vrijwilliger beschikbaar. Daarnaast is er een budget "werkelijk gemaakte kosten". Hieruit betaalt Divers kosten zoals: reiskosten, deskundigheidsbevordering, telefoonkosten. Ook dit budget is gekoppeld aan het activiteitenbudget van de agogen.
- !" een centraal instellingsbudget, waaruit Divers alle centrale vrijwilligerskosten betaalt, zoals de toekomstige nieuwsbrief, verzekeringen voor vrijwilligers, de Divers vrijwilligersagenda's, mailings en deskundigheidsbevordering.

*Voor mij is  
vrijwilligerswerk belangrijk  
omdat ik er veel van leer.  
Ik zet me graag  
in voor de buurt waarin ik  
woon en heb ook  
de tijd om op deze manier  
bezig te zijn.*

*Jeroen*

### 8.2 Aanspreekpunt/aansturing vrijwilligers

Iedere structurele Divers vrijwilliger heeft binnen de organisatie een contactpersoon (de verantwoordelijke beroepskracht van de activiteit), die verantwoordelijk is voor de begeleiding, waardering en beloning van de vrijwilliger. Deze contactpersoon staat genoemd in de vrijwilligersovereenkomst en zal steeds de afspraken maken met de vrijwilliger en deze vastleggen. De vrijwilliger kan bij deze beroepskracht terecht voor vragen en opmerkingen. Jaarlijks hebben de beroepskracht en de vrijwilliger een voortgangsgesprek, waarbij er aandacht is voor alle lopende zaken.

### 8.3 Arbobeleid

Iedereen die werkt heeft te maken met arbeidsomstandigheden, dus ook de vrijwilligers binnen Divers. Goede omstandigheden zorgen voor veiligheid, plezier, productiviteit en minder verzuim. Het Arbobeleid binnen de organisatie is vastgesteld voor zowel beroepskrachten als vrijwilligers. Afgelopen jaar is er binnen Divers een Arbocommissie geïnstalleerd. Deze commissie verdiept zich in alle ontwikkelingen op het terrein van arbeidsomstandigheden. Wanneer vrijwilligers problemen of klachten ondervinden op het gebied van werkomstandigheden kunnen ze in eerste instantie terecht bij de verantwoordelijke beroepskracht. Samen kan men dan bepalen of de Arbocommissie moet worden ingeschakeld.

### 8.4 Agressieprotocol

Divers vindt het belangrijk dat vrijwilligers bescherming hebben tegen seksuele intimidatie en agressie en geweld. Vandaar dat er een agressieprotocol is geschreven, waarin veel aandacht is voor preventie. Wanneer een vrijwilliger toch in aanraking komt met agressie of intimidatie is het belangrijk dit meteen te melden bij de verantwoordelijke beroepskracht. Samen zal men naar een oplossing zoeken en de beroepskracht zal de klacht samen met de vrijwilliger vastleggen middels een meldingsformulier.

Deze meldingen gebruikt Divers om meer inzicht te krijgen in wat er precies gebeurt binnen de organisatie en voor het opstarten van preventieve acties. Het volledige agressieprotocol en het meldingsformulier zijn als bijlage 8.4 aan dit beleidsplan toegevoegd.

### 8.5 Vertrouwenspersonen

Binnen Divers zijn twee vertrouwenspersonen aangesteld. Deze vertrouwenspersonen richten zich op twee zaken, namelijk op meldingen over ongewenste omgangsvormen én op problemen rondom het omgaan met vertrouwelijke informatie. Mochten vrijwilligers binnen Divers hiermee te maken krijgen, dan kunnen ze in eerste instantie terecht bij de verantwoordelijke beroepskracht, die hun contactpersoon is. Samen met de contactpersoon bepaalt men of voor de kwestie de vertrouwenspersoon ingeschakeld moet worden.

Wanneer het probleem juist te maken heeft met deze contactpersoon, kan de vrijwilliger rechtstreeks contact zoeken met de vertrouwenspersonen.

De regeling vertrouwenspersonen Divers is als bijlage 8.5 aan dit beleidsplan toegevoegd.

*Vrijwilligerswerk is gewoon leuk en leerzaam en je draagt bij aan een betere maatschappij. Naast mijn betaalde baan doe ik een avond per week vrijwilligerswerk.*

*Joop*

### 8.6 Gedragscode vrijwilligers

Divers acht het voorkomen en bestrijden van agressie (seksuele) intimidatie en discriminatie van groot belang. Divers accepteert geen discriminatie op grond van ras, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, handicap, nationaliteit, levensovertuiging of seksuele geaardheid. Een gedragscode is een belangrijk middel in het voorkomen en bestrijden van agressie, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Vrijwilligers, stagiaires en medewerkers krijgen hierdoor heldere gedragsregels mee, trekken één lijn en kunnen bij overtreding van de regels de betrokkene erop aanspreken. Tegelijkertijd is ook voor klanten duidelijk wat wel en niet is toegestaan.

Het invoeren van een gedragscode biedt tevens de mogelijkheid om genoemde ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken. Naast de behandeling van ongewenste omgangsvormen spreekt de gedragscode zich ook uit over andere zaken, zoals het aannemen van geschenken, omgang met beschikbaar gestelde gebruiksgoederen door Divers, omgaan met privacy gevoelige gegevens en kledingrichtlijnen.

De volledige regeling gedragscode is als bijlage 8.6 aan dit beleidsplan toegevoegd.

### 8.7 Kwaliteit HKZ-normen

Divers is in 2009 HKZ gecertificeerd. Dit certificaat is een kwaliteitslabel wat een aantal normen van kwaliteit aangeeft. Aan dit kwaliteitslabel kan men zowel intern als extern zien dat we binnen Divers ons werk goed organiseren, transparant werken, afspraken nakomen en dus kwaliteit leveren.

Door de externe audits weten we ook in de toekomst of we op de juiste weg zitten, of dat we zaken anders moeten organiseren om een optimale kwaliteit te garanderen. De beroepskrachten hebben er hard aan gewerkt om alle werkprocessen te beschrijven volgens deze normen.

*Voor mij is het vrijwilligerswerk een opstapje naar betaald werk. Ik doe ervaring op binnen verschillende terreinen en het staat leuk op mijn cv. Ook is het voor mij belangrijk om van Divers een getuigschrift te ontvangen waarmee ik mijn ervaring en kwaliteiten aan kan tonen bij mijn toekomstige werkgever.*

*Koen*

Ook voor het vrijwilligerswerk gelden richtlijnen. Hiervoor zijn er werkprocessen beschreven met bijbehorende formulieren waarbij staat aangegeven hoe Divers het werken met vrijwilligers organiseert. Om de twee jaar zal er bij de vrijwilligers een tevredenheidmeting plaatsvinden waaraan we verbeteracties koppelen. Deze meting zal door de Klankbordgroep vrijwilligers worden gevolgd.

*Iets voor niets doen maakt mij rijk. Ik heb tijd over en het geld niet echt nodig. Daarom maak ik me nuttig met vrijwilligerswerk.*

*Eugenie*

## Strategisch Divers vrijwilligersbeleid 2011-2014

### Inleiding

Afgelopen jaren is er hard gewerkt aan het Divers vrijwilligersbeleid waarvan de implementatie hiervan op dit moment nog in volle gang is. Naast dit vrijwilligersbeleid zal Divers ook een strategie moeten bedenken om het vrijwilligersbestand waar we nu gebruik van maken te behouden en mogelijk zelfs te doen groeien. Dit is voor Divers belangrijk omdat we hierdoor ons activiteitenaanbod kunnen continueren en mogelijk uitbreiden.

Op dit moment<sup>4</sup> zijn er voor Divers 861 structurele en 215 flex vrijwilligers actief. Vrijwilligers waar we trots en zuinig op zijn. Vrijwilligers die we willen binden aan onze organisatie door ze serieus te nemen, een duidelijke plek toe te bedelen, die we niet willen overvragen, en waarmee we goed willen communiceren. Kortom, we willen in dit document erbij stilstaan hoe we deze doelen die we onszelf stellen de komende jaren gefaseerd, kunnen realiseren door rekening te houden met ontwikkelingen en trends.

### Ontwikkelingen in Noord- Brabant

In 2009 heeft het Brabantse kennisinstituut PON een onderzoek naar vrijwilligerswerk uitgevoerd in opdracht van de provincie Noord-Brabant. Dit onderzoek naar sociale participatie is onder 10.000 Brabanders uitgezet. We kunnen dus spreken van een representatief onderzoek. De resultaten van dit onderzoek wat in januari 2010 is gepresenteerd zijn de volgende.

Brabanders zijn steeds minder in voor vrijwilligerswerk en hebben moeite om werk, gezin en vrijwilligerswerk te combineren.

De leeftijd van het merendeel van de Brabanders dat vrijwilligerswerk verricht ligt tussen de 50 – 74 jaar met de top bij de gepensioneerden.

Er wordt een achteruitgang binnen het vrijwilligerswerk geconstateerd. Momenteel doen 31% van de Brabanders vrijwilligerswerk in georganiseerd verband. In 1999 was dat nog 39%.

Op dit moment is 8% van de Brabanders mantelzorger. In 2004 was dat nog 6%.

Brabanders hebben weer meer contact in de buurt en willen zich hiervoor actiever inzetten. Kennelijk is de buurt herontdekt als ontmoetingsplaats. Hier wordt dan ook een groei gezien, wat een positieve ontwikkeling is. Op dit moment zijn er 59% van de Brabanders actief voor de buurt. In 2004 was dat slechts 52%.

### Landelijke Ontwikkelingen

Daarnaast zijn er ook een aantal landelijke ontwikkelingen en trends gaande die van invloed zijn op het vrijwilligerswerk. Voorbeelden hiervan zijn:

Mensen krijgen minder tijd en moeten langer doorwerken waardoor vrijwilligerswerk moet concurreren in tijd met betaalde arbeid en zorgtaken.

Vrijwilligers vergrijzen zelf ook en worden vaker actief als mantelzorger waardoor ze minder tijd hebben om vrijwilligerswerk te doen.

*Voor Divers betekent dit dat er in de toekomst minder toestroom van (m.n. ook oudere) vrijwilligers zal zijn. Aandacht voor werving wordt dus belangrijker.*

---

<sup>4</sup> januari 2011

## VRIJWILLIGERSBELEID

De samenleving wordt steeds multicultureler waardoor de doelgroep waarmee vrijwilligers te maken krijgen, en ook de vrijwilligers zelf meer divers wordt. Dit vraagt om bepaalde kennis en vaardigheden.

Er ontstaat een groeiende diversiteit in het vrijwilligerspotentieel waaruit geput kan worden. Te denken valt bijvoorbeeld aan: kritische goedopgeleide vrijwilligers, arbeidsongeschikte vrijwilligers, allochtone vrijwilligers en jongeren uit het voortgezet onderwijs die vrijwilligerswerk uitvoeren via hun maatschappelijke stages.

*Voor Divers betekent dit dat er meer aandacht en mogelijkheden voor (bij)scholing gecreëerd moet worden en dat er ingesprongen moet worden op nieuwe doelgroepen. Te denken aan: jongeren / allochtone en goedopgeleide vrijwilligers. Daarnaast wordt een pro-actievere houding van medewerkers inzake het inzetten en behouden van vrijwilligers belangrijk wanneer nieuwe projecten zich aandienen.*

De W.M.O. doet een groot beroep op de inschakeling van vrijwilligers waardoor overbelasting kan ontstaan bij de nu al actieve vrijwilligers. Daarnaast wordt burgerparticipatie vanuit de W.M.O. sterk gestimuleerd en wil men dat "iedereen meedoet".

Tevens leidt individualisering ertoe dat mensen zelf hun vrije tijd en werkzaamheden willen en kunnen indelen en minder langdurige verplichtingen aan willen gaan.

*Voor Divers betekent dit dat klussen aangepast moeten worden op aanbod. Potentiële vrijwilligers (burgers) moeten gericht worden opgezocht en gevraagd om te participeren binnen het vrijwilligerswerk.*

### **Hoe speelt Divers in op deze ontwikkelingen**

Divers moet op bovenstaande ontwikkelingen en trends beleid ontwikkelen om ook in de toekomst verzekerd te blijven van voldoende en goed gekwalificeerde vrijwilligers. Voor de hand liggend is om in de eerste instantie gebruik te maken van alle interne beschikbare middelen die hieraan kunnen bijdragen. Daarnaast zullen er de komende jaren ook nieuwe initiatieven c.q. projecten ontwikkeld kunnen worden om in te spelen op deze ontwikkelingen.

Als we kijken naar de trends en ontwikkelingen en wat deze voor Divers betekenen, kunnen we uitgaan van 6 belangrijke onderdelen waar de komende jaren aandacht voor moet zijn:

1. Centraal meldpunt voor alle vrijwilligersvacatures binnen Divers.
2. Diversiteitbeleid / meer kansen door goed in te spelen op (nieuwe) doelgroepen zoals jongeren/ hoger opgeleide / allochtone / herintreders.
3. Aanbod ontwikkelen deskundigheidsbevordering voor zowel medewerkers als (nieuwe) vrijwilligers.
4. Aandacht bij nieuwe projecten om vrijwilligers te binden / behouden.
5. Nieuwe wervingsmethodes
6. Aandacht voor behoud van zittende vrijwilligers

## **Uitwerking aandachtspunten**

### **1.0 Werving**

#### **1.1 Centraal meldpunt Divers vrijwilligers vacatures**

Galant en Servicepunt Vught -beiden onderdelen van Divers- worden genoemd als het expertisecentrum op het gebied van vrijwilligerswerk in 's-Hertogenbosch en Vught. Één product wat ze aan organisaties kunnen bieden is ondersteuning bij werving van nieuwe vrijwilligers en opnemen van vrijwilligersvacatures in de vrijwilligersvacaturebank.

Op dit moment werven vele beroepskrachten binnen Divers nog alleen zelf hun vrijwilligers en melden de vacatures niet bij de vrijwilligersvacaturebank van Galant en Servicepunt Vught. We hebben binnen Divers thans geen centraal punt waar we kunnen zien wáár extra vrijwilligers nodig zijn binnen onze organisatie. Dit is een gemiste kans omdat we hierdoor geen totaal overzicht hebben.

Het zal dus zeker meerwaarde hebben wanneer alle interne vrijwilligersvacatures binnen Divers náást eigen werving ook gemeld worden bij de vacaturebank van Galant en Servicepunt Vught waardoor deze dus zichtbaarder worden in de stad. De agogische medewerkers treden hierdoor met hun vacatures meer buiten hun eigen netwerk. Galant kan op deze manier extra werving voor Divers doen. Verdere zullen de mogelijkheden voor een maandelijks vaste wervingspagina in Stadsblad / Bossche Omroep onderzocht moeten worden.

#### **1.2 Intern volgen van het vrijwilligerswerk**

Het geeft ons hierdoor tevens de kans om het vrijwilligerswerk intern beter te volgen en in kaart te brengen. Central Station wat we momenteel al implementeren in de organisatie zou hiervoor een prachtig instrument zijn. Daarnaast biedt het mogelijkheden om potentiële vrijwilligers al vanaf de start te laten zien wat voor keuzemogelijkheden er binnen Divers zijn, waardoor ze automatisch kunnen doorstromen naar de voor hen meest geschikte plek.

### **2.0 Diversiteitbeleid / aanboren nieuwe doelgroepen**

#### **2.1 Meer kansen voor hoger opgeleide vrijwilligers**

Als trend zien we dat hoger opgeleide burgers ook steeds vaker een weg zoeken binnen het vrijwilligerswerk. Op bovenstaande manieren kunnen ook hoger opgeleide vrijwilligers eventueel (meteen) doorstromen en beter hun weg vinden binnen Divers. Voorbeelden waar hoger opgeleiden wenselijk zijn: bestuursfuncties van de O.A.C.'s, begeleiden van een vrijwilligersgroep, zelfstandig bedenken en opzetten van activiteiten en het i.s.m. de beroepskracht ondersteuning bieden bij P.R. , wervingsactiviteiten en projecten.

#### **2.2 Maatschappelijke Stages 2010-2012 / nieuwe doelgroep jongeren**

Vanaf 2011 wordt de Maatschappelijke stage voor leerlingen verplicht gesteld. Uiteindelijk zal dit landelijk leiden tot 195.000 leerlingen die jaarlijks een Maatschappelijke stage uitvoeren. Hierdoor wordt voor Divers ook de druk groter om plaatsen beschikbaar te stellen.

Indien we binnen Divers goed omgaan met jongeren die een maatschappelijke stage willen uitvoeren bereiken we meteen de nieuwe doelgroep jongeren.



## VRIJWILLIGERSBELEID

Het uitgangspunt voor de stages is om maatschappelijk betrokken te zijn, en als jongeren hierdoor positieve ervaringen opdoen bij deze vorm van vrijwilligerswerk kunnen het de toekomstige vrijwilligers van Divers worden.

Belangrijk hierbij is dat de implementatie van de Maatschappelijke stages (intern) goed verloopt. De agogische medewerkers zullen jaarlijks binnen resultaat gerichte afspraken de maatschappelijke stages af moeten stemmen met de coördinator van de MaS. Een positieve begeleiding en evaluatie van en met de jongeren zullen tot de procedure behoren. Hierdoor krijgen jongeren een positief beeld van vrijwilligerswerk binnen Divers.

Het is belangrijk dat binnen Divers een medewerker gefaciliteerd wordt om de interne coördinatie van de MaS goed te laten verlopen. Daarnaast zullen de uitvoerende medewerkers ook ruimte moeten reserveren voor begeleiding van deze jongeren.

### **2.3 Certificaat voor vrijwilligers**

Vrijwilligers die voor Divers activiteiten verrichten doen hierbij bepaalde competenties op. Deze kunnen ze mogelijk naast het vrijwilligerswerk ook elders inzetten. Naast een getuigschrift wat een vrijwilliger op verzoek al kan krijgen kan Divers ook een competentie certificaat ontwikkelen (EVC<sup>5</sup>) waarin de verworven competenties beschreven worden. Voor doelgroepen zoals bijvoorbeeld her-intreders, allochtonen en jongeren zou dit een extra stimulans kunnen betekenen om daarna een vervolgstap te kunnen zetten.

## **3.Deskundigheidsbevordering**

### **3.1 Deskundigheidsbevordering medewerkers**

Om vrijwilligers te behouden voor onze organisatie is het belangrijk om zorgvuldig met hen om te gaan. De vrijwilligers hebben recht op aandacht, ondersteuning en goede communicatie met de contactpersoon. Er zou vanuit Divers een training georganiseerd kunnen worden voor medewerkers die vrijwilligers begeleiden met als thema "hoe gaan we om, hoe binden en behouden we de vrijwilligers voor onze organisatie". Deze training zal als resultaat beogen dat medewerkers eenduidig gaan werken volgens het vastgestelde vrijwilligersbeleid en werkprocessen. Binnen Divers hebben we de expertise in huis om deze training te verzorgen.

### **3.2 Deskundigheidsbevordering huidige vrijwilligers**

Daarnaast zal er een extra aanbod voor vrijwilligers ontwikkeld kunnen worden om de kwaliteiten van de huidige vrijwilligers uit te breiden zodat we deze efficiënter in kunnen zetten of eventueel kunnen inzetten op andere plekken. Om een aanbod te ontwikkelen zal er vooraf een behoefte peiling c.q. inventarisatie gedaan moeten worden onder de agogische medewerkers. Voorbeelden van deskundigheidsbevordering om extra kwaliteiten te verwerven zijn: signalering voor vrijwilligers die met kinderen werken / ouderen mishandeling of machtsmisbruik / gesprekstechniek voor de Vrijwillige Thuishulp / inzicht in andere culturen/ opzetten van projecten etc.

### **3.3 Deskundigheidsbevordering nieuwe vrijwilligers**

Voor nieuwe vrijwilligers zou jaarlijks (collectief) ook een training georganiseerd kunnen worden door Divers. De inhoud van deze training zal gaan over alle activiteiten die er plaatsvinden binnen Divers. Op deze manier kunnen vrijwilligers hun blik verruimen zodat men meer mogelijkheden kan ontdekken. Bij behoefte kan men eventueel doorstromen i.p.v. te stoppen met vrijwilligerswerk bij Divers. Wederom is er de expertise om deze training jaarlijks te verzorgen binnen Divers in huis.

---

<sup>5</sup> EVC = Ervaringscertificaat verworven competenties

### **4. Aandacht voor nieuwe projecten binnen Divers**

Wanneer er nieuwe projecten binnen Divers starten zal door de medewerkers steeds opnieuw bekeken moeten worden hoe zo'n project zich verhoudt tot het Divers vrijwilligersbeleid.

Mogelijk kan Divers aan deze projecten vrijwilligers overhouden die zich betrokken (zijn gaan) voelen bij onze organisatie waardoor ze actief blijven of worden.

Voorbeelden van projecten waarbij dit mogelijk zou kunnen zijn: 1001-Kracht, Sociale Activering, Zilveren Kracht en Taalmaatjes. Voor de projectleiders zal dit een vast aandachtspunt moeten zijn en onderdeel van de afronding en evaluatie van ieders project.

### **5. Nieuwe wervingsmethodes**

#### **5.1 Project Zilveren Kracht i.s.m. ANBO / KBO / Seniorenraad /Gemeente**

De afgelopen jaren zijn er binnen verschillende gemeenten projecten i.s.m. ANBO en Vrijwilligerssteunpunten georganiseerd. In 2008 is Divers (onderdeel Galant) daarbij betrokken geweest. Deze projecten zijn erop gericht om 60 plussers te stimuleren tot vrijwilligerswerk. De gemeenten nodigen alle burgers die in een bepaald jaar 60 / 62 jaar worden uit voor een bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst, waarbij de burgemeester een speech zal houden, en er meerdere activiteiten zullen plaatsvinden is er met name aandacht voor het vrijwilligerswerk.

Ouderen worden "gevraagd" actief te worden voor de gemeenschap.

Divers – de onderdelen Galant en het ouderenwerk – zouden hierbij initiator kunnen zijn voor zo'n project waarbij ook de K.B.O. en Seniorenraad betrokken kunnen worden. Dit zou mogelijk meer vrijwilligers kunnen opleveren voor zowel de hele Bossche en Vughtse gemeenschap alsook voor Divers zelf.

#### **5.2 Opstarten nieuw project "Werken volgens de Bron -methodiek".**

Inmiddels wordt steeds duidelijker dat mensen best bereid zijn om iets te doen voor hun buurt of een organisatie wanneer ze ervoor gevraagd worden.

In de gemeente Arnhem is een methode ontwikkeld die op vraaggerichte wijze maatschappelijke participatie bevordert. Diverse organisaties zoals scholen, kerken en wijkorganisaties hebben inmiddels deze breed toepasbare methodiek gebruikt. De conclusie is dat er middels deze BRON-methodiek goede resultaten worden geboekt. Het uitgangspunt hierbij is dat mensen een natuurlijke betrokkenheid hebben bij hun wijk of organisatie. Deze betrokkenheid kun je stimuleren. Via een bepaalde structuur wordt contact gelegd met de achterban. De Bron-methodiek richt zich op de bron: de capaciteiten en motivatie van de mensen zelf. Niet via de gewoonlijke vacatures en oproepen maar op persoonlijke wijze, via een gesprek dat gevoerd wordt op basis van een enquête.

Mensen worden dus gevraagd. Daarmee komt in beeld wat mensen beweegt en welke potenties ze hebben en wat ze zouden willen doen voor buurt of organisatie

Werving van de enquêteurs vindt in de eerste instantie plaats onder de eigen achterban van vrijwilligers. Zij proberen in beeld te krijgen wat mensen betrokken maakt. Men krijgt hiervoor een training. Het resultaat wordt ingevoerd in een databank die een vaste plek krijgt binnen de organisatie (vrijwilligersbank) .

Door de combinatie te maken tussen kwaliteiten van de geënquêteerden en mogelijkheden van de organisatie kunnen goede resultaten geboekt worden. Burgers gaan wanneer ze gevraagd worden voor een klus meer participeren op vrijwillige basis.

## VRIJWILLIGERSBELEID

Binnen Divers zouden we een nieuw project op kunnen starten volgens de Bron-methodiek. Galant zou hiervoor de initiator moeten zijn omdat het project hierdoor stedelijk breed getrokken zou kunnen worden. Er zou gefaseerd gewerkt kunnen worden, mogelijk eerst intern onder het eigen vrijwilligersbestand en daarna van wijk tot wijk. We zouden op deze manier extra vrijwilligers kunnen werven.

De vrijwilligersbank die we hierdoor verkrijgen zal in de toekomst voor medewerkers van Divers toegankelijk moeten worden. Hij zou gebruikt kunnen worden tijdens het opstarten van (nieuwe) activiteiten.

### **6. Communicatie mét en waardering vóór zittende vrijwilligers.**

Wil Divers zijn huidige vrijwilligers behouden dan zal hiervoor de komende jaren extra aandacht voor moeten zijn. Een goede communicatie en waardering zullen hierbij de belangrijkste uitgangspunten zijn. In het vrijwilligersbeleid 2008 –2011 zijn de kaders hiervoor al omschreven en de Klankbordgroep vrijwilligers zal hier de komende jaren zeker ook een extra rol in vervullen.

Divers heeft de komende jaren gekozen voor onderstaande vormen van communicatie en waardering voor alle vrijwilligers die als “actief” geregistreerd staan in onze centrale database.

- !" Iedere vrijwilliger die start met vrijwilligerswerk wordt gekoppeld aan een vaste contactpersoon van Divers waarmee hij / zij de afspraken maakt. Binnen de OAC's<sup>6</sup> vallen de vrijwilligers onder verantwoordelijkheid van de besturen, maar deze vrijwilligers worden wel opgenomen in de database en als Divers vrijwilliger benaderd.
- !" Structurele vrijwilligers hebben ieder jaar op eigen verzoek een voortgangsgesprek met de contactpersoon van Divers.
- !" De Klankbordgroep vrijwilligers komt als inspraakorgaan 4x per jaar bij elkaar. Alle Divers vrijwilligers hebben de mogelijkheid en ruimte om aandachtspunten op de agenda te laten zetten.
- !" 1x per jaar is er voor alle structurele vrijwilligers een waarderingsactiviteit die georganiseerd wordt door de contactpersoon van Divers. De invulling hiervoor is vrij door de contactpersoon te bepalen.
- !" In het beleid is vastgelegd op wat voor manier er aandacht zal zijn bij het nemen van afscheid en jubilea van vrijwilligers.
- !" Divers zal periodiek de tevredenheid meten van de vrijwilligers en verbeterpunten formuleren.
- !" Er zal vanuit de vrijwilligerscoördinatie 2x per jaar een vrijwilligers nieuwsbrief ontwikkeld worden waarin aandacht is voor communicatie en waardering.
- !" Er zal jaarlijks vanuit de vrijwilligerscoördinatie, ter waardering, een vrijwilligersagenda ontwikkeld worden.
- !" Divers gaat één keer per 3 jaar een centraal vrijwilligersfeest organiseren waaruit waardering voor het werk blijkt.
- !" Op de website van Divers is een onderdeel speciaal voor vrijwilligers aangemaakt. Hier kunnen vrijwilligers hun info vinden. Deze wordt up-to-date gehouden door de afdeling PR en communicatie.

---

<sup>6</sup> Ouderen Activiteiten Commissies

## 9.1 Actieplan 2010-2014

### 2010

- !" Er wordt een training ontwikkeld en uitgevoerd voor medewerkers. Een Daartoe gekwalificeerde medewerker van Divers krijgt de opdracht de training te ontwikkelen. Vanuit de vrijwilligerscoördinatie en de klankbordgroep vrijwilligers wordt input geleverd. Het resultaat zal zijn dat de medewerkers volgens het vrijwilligersbeleid en de werkprocessen gaan werken met vrijwilligers.
- !" Diverse projecten gaan van start: Zilveren Kracht (samenwerking met de gemeente 's-Hertogenbosch) / Taalmaatjes / Duizend en één kracht. De projectmedewerker heeft aandacht voor het behoud van de vrijwilligers en wordt hierop aangestuurd door de projectleider
- !" Start met de uitvoering Maatschappelijke stages door jongeren uit het voortgezet onderwijs. Een medewerker is verantwoordelijk voor de interne coördinatie hiervan.
- !" Start communicatie over het gebruik van Galant v.w.b. interne vrijwilligers vacatures.

### 2011

- !" Werving: alle nieuwe interne vrijwilligersvacatures van Divers worden gemeld bij Galant en opgenomen in de vrijwilligersvacaturebank. De agogische medewerkers worden door de projectleiders hierop aangestuurd en door de vrijwilligerscoördinatie hierin gestimuleerd. Extra aandacht hierbij voor hoger opgeleide vrijwilligers
- !" Inventarisatie deskundigheidsbevordering voor huidige vrijwilligers. Hierop een passend aanbod ontwikkelen..
- !" Jaarlijkse training ontwikkelen voor nieuwe Divers vrijwilligers.
- !" Doorstart project Zilveren Kracht.
- !" Nieuw project opstarten met gebruikmaking van de BRON-methodiek. Eerste wijk starten.

### 2012- 2013-2014

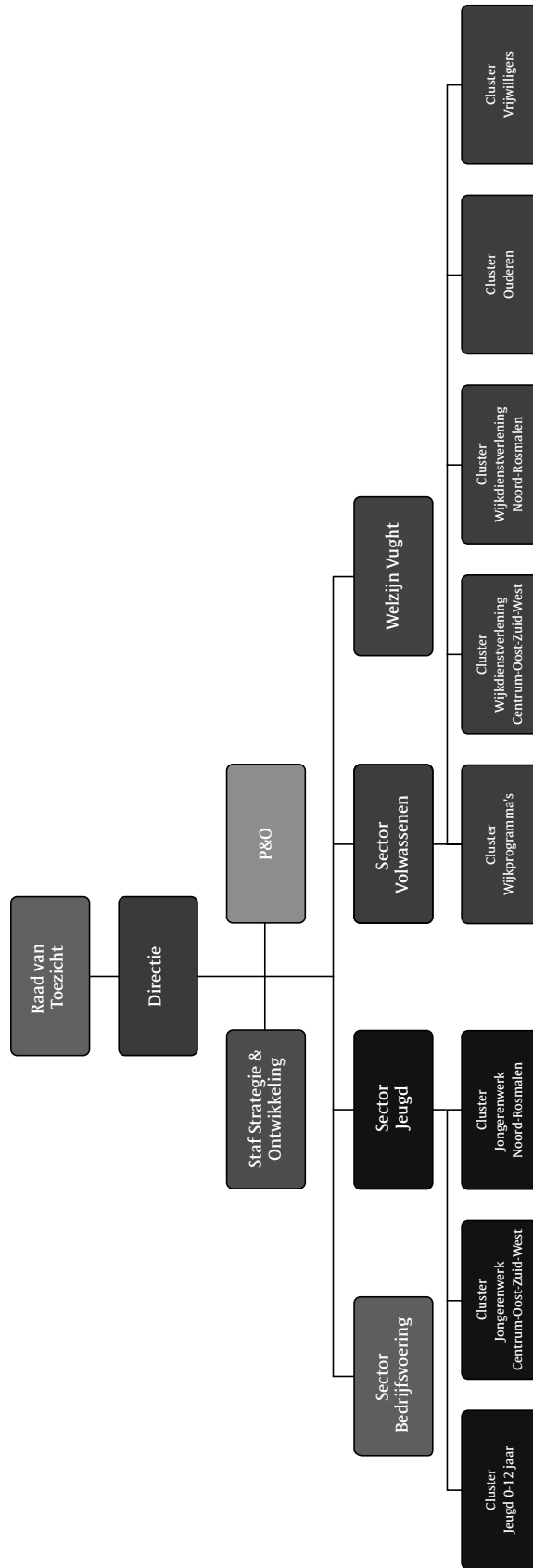
- !" Doorstart maken samenwerking Galant vacaturebank / werving
- !" Doorstart maken interne coördinatie MaS
- !" Doorstart maken jaarlijks Zilveren Kracht / ANBO project
- !" Doorstart maken BRON-methodiek / vrijwilligersbank
- !" Doorstart maken jaarlijkse training voor (nieuwe) vrijwilligers en aanbod deskundigheidsbevordering huidige vrijwilligers.
- !" Doorstart maken jaarlijkse training voor agogen die vrijwilligers ondersteunen.

**10. Overzicht van de bijlagen**

- 2.1 DIR organogram
- 4.3 VRIJ Vrijwilligersovereenkomst
- 5.0 VRIJ Vrijwilligers begeleiding en waardering
- 5.4 FIN vrijwilligers declaratieformulier
- 6.2 FIN vrijwilligers vergoedingen en verzekeringen
- 7.3 DIR klachtenreglement
- 7.3 DIR Klachtenformulier
- 8.4 PenO agressieprotocol
- 8.5 PenO vertrouwenpersoon regeling
- 8.6 PenO gedragscode vrijwilligers

Bijlage 2.1 Organogram Divers

Organogram Welzijnsonderneming Divers



Bijlage 4.3 Vrijwilligersovereenkomst



Bijlage 4.3 Vrijwilligersovereenkomst

Naam beroepskracht	VOORBEELD
Functie	
Team	

\* omcirkel indien van toepassing

hierna te noemen Divers en

Naam	* M / V		
Voornaam		Voorletter(s)	
Adres			
PC		Woonplaats	
Telefoon		Mobiel	06- <input type="text"/>
E-mail			
Geboorte datum	(dag / maand / jaar )		
Contractdatum	(dag / maand / jaar )		

hierna te noemen vrijwilliger, zijn het volgende overeengekomen:

**Onderschrijven doelstelling en vrijwilligersnotitie**

*De vrijwilliger is bekend met, en onderschrijft de doelstelling van Divers en de inhoud van het vrijwilligersbeleid. Divers en de vrijwilliger zullen zich gedragen zoals van een goed opdrachtgever, respectievelijk een goed uitvoerder verwacht mag worden.*

**Werkzaamheden**

<i>De vrijwilliger verricht werkzaamheden voor de activiteit</i>	
Naam activiteit	
Indien OAC welke?	<input type="checkbox"/>
Kostenplaatsnr.	
<i>Gedurende (gemiddeld)</i>	
Aantal uur	..... per * week / maand / jaar
<i>De vrijwilliger start zijn werkzaamheden op</i>	
Startdatum	..... (dag / maand / jaar )
<i>Tijdsbepaling overeenkomst *kruis keuze aan</i>	
<input type="checkbox"/>	Deze overeenkomst is voor <b>bepaalde</b> tijd
<input type="checkbox"/>	namelijk tot ..... (dag / maand / jaar )
<input type="checkbox"/>	Deze overeenkomst is voor <b>onbepaalde</b> tijd

Bent u reeds vrijwilliger bij Divers?	*Ja / Nee
Wie is uw contactpersoon binnen Divers?	

### Bijlage 5.0 Vrijwilligers begeleiding en waardering

Voor vrijwilligers bij Divers gelden op dit moment een aantal regelingen m.b.t. beloning, begeleiding en waardering. Randvoorwaarde voor toepassing van deze regelingen is dat er met de vrijwilliger een vrijwilligerovereenkomst is gesloten en de vrijwilligers structureel vrijwilligerswerk doet voor Divers.

*Een Divers vrijwilliger mag rekenen op begeleiding en waardering voor de activiteiten waarvoor hij beschikbaar is. Aan iedere vrijwilliger is een contactpersoon (Divers medewerker) gekoppeld die hier verantwoordelijk voor is.*

#### **Begeleiding**

Een nieuwe structurele vrijwilliger heeft voordat er met activiteiten gestart wordt een intakegesprek met de contactpersoon waarbij de overeenkomst wordt ondertekend en de afspraken worden gemaakt. Tijdens dit gesprek ontvangt de vrijwilliger het introductiepakketje waaronder een het vrijwilligersbeleid met regels en richtlijnen, een functieprofiel en de brochure over vrijwilligerswerk.

Tijdens de uitvoering van activiteiten ontvangt de vrijwilliger begeleiding en waardering van de beroepskracht. Een vrijwilliger krijgt op diens verzoek jaarlijks een voortgangsgesprek met de begeleidende agoog waar alle onderwerpen in besproken kunnen worden.

#### **Waardering**

Voor alle vrijwilligers wordt er jaarlijks een waarderingsactiviteit georganiseerd door de begeleidende beroepskracht t.w.v. € 25,- p.p.. Het tijdstip en de invulling hiervan kan de beroepskracht zelf bedenken.

Twee maal per jaar ontvangen alle geregistreerde vrijwilligers een nieuwsbrief waarin zij geïnformeerd worden over actuele zaken. Daarnaast is er in deze nieuwsbrief ruimte voor interviews en bijzondere prestaties. Verantwoordelijk voor deze nieuwsbrief is de vrijwilligerscoördinatie.

Jaarlijks ontvangen alle geregistreerde vrijwilligers een bedankbrief voor de inzet vanuit de directie. Bij de brief is een zogenoemde vrijwilligersagenda toegevoegd als cadeau.

Wanneer vrijwilligers stoppen met vrijwilligerswerk binnen Divers hebben ze recht om op verzoek een getuigschrift te ontvangen. Voor dit getuigschrift kunnen ze terecht bij de verantwoordelijke beroepskracht waarmee de vrijwilliger het meest heeft samengewerkt. Het getuigschrift wordt op Divers briefpapier afgedrukt en ondertekent waardoor het een officiële status krijgt.

Wanneer vrijwilligers meer dan 10 jaar actief zijn voor Divers zal dit op gepaste wijze gevierd worden. De begeleidende beroepskracht regelt de uitnodiging, koffie met gebak en een boeket bloemen.

!" De wijze van afsluiten van de samenwerking is afhankelijk van het aantal jaren dat de vrijwilliger voor Divers actief is geweest. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen meer dan één jaar, of meer dan vijf of tien jaar. In het vrijwilligersbeleid zijn hiervoor de regels terug te vinden. De begeleidende medewerker is verantwoordelijk voor het afscheid. Daarnaast zal er vanuit de vrijwilligerscoördinatie een bedankbrief naar de vrijwilliger gestuurd worden.



# VRIJWILLIGERSBELEID

## Bijlage 5.4 Vrijwilligersdeclaratieformulier

### ONKOSTENDECLARATIEFORMULIER VRIJWILLIGER



Vrijwilligersgegevens	
Datum	10 maart 2011
Naam	
Adres	
Postcode en Woonplaats	
Bank- of Gironummer	

Reiskosten (Het tarief is maximaal € 0,19 per km of betaalbewijzen bijsluiten)				
Datum	Omschrijving waarvoor/waarheen met de auto/ openbaar vervoer	aantal km	Tarief	Totaal
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	
			x € 0,19 =	

Vrijwilligers onkostenvergoeding (Tarief is max. € 4,50 per uur, met een max. van € 150,- per maand en een niet meer dan € 1.500,- per jaar)				
Datum	Vrijwilligerswerk is verricht voor de volgende activiteit	uren	Tarief	Totaal
			x =	
			x =	
			x =	
			x =	
			x =	
			x =	
			x =	
			x =	
			x =	
			x =	

Overige Kosten (betaalbewijzen bijsluiten)	

TOTAAL UIT TE BETALEN		€
Akkoord Budgethouder	Akkoord Aanvrager	
Kostenplaats (in te vullen door Budgethouder)		

## Bijlage 6.2 Vrijwilligers, vergoedingen en verzekeringen

Voor vrijwilligers bij Divers gelden op dit moment een aantal regelingen m.b.t. vergoedingen en verzekeringen. Randvoorwaarde voor toepassing van deze regelingen is dat er met de vrijwilliger een vrijwilligerscontract is gesloten waarin minimaal zijn opgenomen: de NAW gegevens van de vrijwilliger, het team en kostenplaatsnummer waaronder men valt en de medewerker van Divers die als contactpersoon optreedt, alsmede de activiteit waarbij men als vrijwilliger optreedt.

In het kader van de hier vermelde regelingen is een vrijwilliger iemand die zo nu en dan werkt voor Divers (een organisatie zonder winstoogmerk) waarvan de werkzaamheden niet beroepsmatig zijn. Een eventueel verstrekte vergoeding, staat niet in verhouding tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk dat men doet. De vergoeding heeft meestal het karakter van een onkostenvergoeding.

### **Een onkostenvergoeding kan bestaan uit verschillende onderdelen:**

- !" declaratie van de werkelijk gemaakte kosten
- !" reiskostenvergoeding
- !" een vrijwilligersvergoeding

### **Werkelijk gemaakte kosten en reiskostenvergoeding**

Een vrijwilliger kan onkosten vergoed krijgen op basis van declaraties van de werkelijke kosten. De declaratie dient vergezeld te gaan van bewijsstukken van de gemaakte kosten. Men dient aan te kunnen tonen dat de kosten zijn gemaakt.

### ***Reiskostenvergoeding***

Wanneer vrijwilligers voor Divers reiskosten maken kunnen ze deze declareren. Deze vallen ook onder de noemer "werkelijk gemaakte kosten". De regel is dat het voor de vrijwilliger noodzakelijk moet zijn dat hij per auto reist. Samen met de verantwoordelijke beroepskracht kan men bepalen of de reiskostenvergoeding van toepassing is. Als norm hanteert Divers hiervoor de belastingregel van € 0,19 per km. Voor reizen per fiets staat geen vergoeding. Voor de Vrijwillige Thuishulp worden de reiskosten merendeels door de hulpvragers betaald.

*Het totaalbedrag aan onkostenvergoeding per jaar kan nooit meer bedragen dan de regeling die de belastingdienst hiervoor vaststelt.*

### **Vrijwilligersvergoeding**

Vrijwilligers ontvangen in principe geen vrijwilligersvergoeding van Divers. Hierop zijn enkele uitzonderingen:

- !" Wanneer een project wordt mede gefinancierd door bronnen van buiten Divers, is er soms geld beschikbaar voor een vaste vrijwilligersvergoeding. Dit wordt dan vóór de aanvang van het project met de vrijwilligers afgesproken.
- !" Het kan voorkomen dat een vrijwilliger als docent door Divers wordt ingehuurd en daarvoor vergoeding ontvangt.

In alle situaties waarbij een onkostenvergoeding met vrijwilligers wordt afgesproken, is vooraf altijd uitvoerig gesproken met de verantwoordelijke beroepskracht en zijn de afspraken hieromtrent vastgelegd in de overeenkomst.

*De belastingdienst hanteert jaarlijks een vast bedrag voor vrijwilligersonkostenvergoeding. Voor 2011 is dit bedrag € 150 per maand met een maximum van € 1.500 per jaar.*

### **Een hogere vergoeding:**

Een vrijwilliger mag meer ontvangen dan een vergoeding voor de werkelijke kosten, bijvoorbeeld een hogere vergoeding of een vergoeding voor de werkzaamheden zelf. Echter: de belastingdienst staat het maximale bedrag jaarlijks toe. Aandachtspunt is dat indien een vrijwilliger bij meerdere organisaties vrijwilligerswerk verricht, het maximum voor deze persoon € 1.500,- blijft. Indien men meer dan € 1.500,- ontvangt, moet over het gehele bedrag premies en belasting worden afgedragen en betaald.

Het is de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om de belastingregels te volgen.

### **Vergoedingen en uitkerende instanties:**

Omdat er voor vele situaties andere interpretaties bestaan, is het altijd raadzaam dat de vrijwilliger met zijn of haar uitkerende instantie overlegt over het vrijwilligerswerk en de daarbij verstrekte vergoedingen.

*Praktisch: Declaraties voor de onkostenvergoeding dien je in via het formulier "Fin vrijwilligersdeclaratieformulier".*

*Ook indien een vergoeding via de kas wordt verstrekt moet er een declaratieformulier aan ten grondslag liggen. In verband met de registratieplicht voor de belastingdienst, moeten vergoedingen altijd worden geregistreerd en op naam gesteld geschieden.*

### **Verzekeringen**

#### **Collectieve verzekering gemeente 's-Hertogenbosch**

Sinds 2010 heeft de gemeente 's-Hertogenbosch een collectieve verzekering afgesloten voor allen die actief zijn als vrijwilliger.

Het pakket biedt dekking voor de risico's die verbonden zijn aan vrijwilligerswerk.

Meer informatie is verkrijgbaar bij de gemeente 's-Hertogenbosch telefoon 6155155 e-mail [welzijn@s-Hertogenbosch.nl](mailto:welzijn@s-Hertogenbosch.nl)

#### **Hoe te handelen bij schade:**

- !" download het schadeformulier via [www.s-hertogenbosch.nl](http://www.s-hertogenbosch.nl) of vraag dit op via [vrijwilligers@divers.nl](mailto:vrijwilligers@divers.nl)
- !" maak van het ingevulde formulier een kopie voor u zelf.
- !" stuur het origineel op naar: Gemeente 's-Hertogenbosch, postbus 12345, 5200 GZ 's-Hertogenbosch

#### **Collectieve verzekering gemeente Vught**

Voor de vrijwilligers in Vught verzorgt de gemeente een collectieve verzekering via het Vrijwilligerspunt Eindhoven. Een schadeformulier kan opgevraagd worden via [vrijwilligerspolis@vrijwilligerspunteindhoven.nl](mailto:vrijwilligerspolis@vrijwilligerspunteindhoven.nl)

#### **Auto – inzittende verzekering Divers**

Naast de gemeentelijke verzekering heeft Divers een werkgeversaansprakelijkheidsverzekering en inzittende verzekering afgesloten alleen voor vrijwilligers die hun auto nodig hebben voor hun vrijwilligerswerk. Deze verzekering is voor vrijwilligers tot de leeftijd van 75 jaar. Als vrijwilligers ouder zijn dan 75 jaar zal Divers de eventuele kosten hiervoor vergoeden.

Deze verzekering dekt eventuele opgelopen autoschade tijdens de werkzaamheden als vrijwilliger, mits niet vergoed door uw eigen verzekering.

Gebruik hiervoor het EU-schadeformulier en stuur dit ingevuld naar [servicedesk@divers.nl](mailto:servicedesk@divers.nl) of per post naar: Divers servicedesk, Postbus 1226, 5200 BG 's-Hertogenbosch. Bel voor verdere informatie met het hoofd algemene zaken van Divers, 073-6124488.

## Bijlage 7.3 Klachtenreglement

### 1. Inleiding en doel

Divers stelt alles in het werk voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een klant niet tevreden is en/of onjuist behandeld is. In dit klachtenreglement staat beschreven hoe men een klacht kan indienen en hoe Divers de klachten in behandeling neemt.

Het goed omgaan met reacties van klanten levert voor Divers wezenlijke verbeterinformatie op voor de organisatie, haar diensten en activiteiten.

In dit klachtenreglement nemen we wettelijke regels in acht. Divers neemt ervoor de WKCZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) als uitgangspunt.

### 2. Definities

#### 2.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over de organisatie of de gedragingen van één of meerdere medewerkers van Divers, die door de direct betrokkenen niet in onderling overleg kan worden opgelost.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een gedraging of het nalaten daarvan van een medewerker van Divers;
- een activiteit of dienst van Divers;
- een beslissing die gebaseerd is op een regel of procedure van Divers;
- enige andere vorm van confrontatie met doen of laten van Divers.

#### 2.2 Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

De klachtenregeling is bedoeld voor alle klanten, vrijwilligers, deelnemers aan de activiteiten en gebruikers van de diensten van Divers. De klachtenregeling geldt ook voor ex-klanten, mits het een klacht betreft over een situatie die niet langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden.

#### 2.3 Procedure

De verantwoordelijke afdeling behandelt de klacht. Doel is de zaak snel op te lossen en verbeteringen door te voeren. Indien een klacht niet naar tevredenheid of te laat wordt opgelost, kan de klager zich richten tot de Klachtencommissie.

Divers houdt zich zo mogelijk aan de termijnen die in dit reglement staan.

Wanneer desondanks termijnen worden overschreden, deelt Divers dit gemotiveerd mee aan de klager. Hierbij geeft Divers aan binnen welke termijn een uitspraak volgt.

### 3. Klacht indienen

3.1 Een klacht kan men op drie manieren indienen:

- via het klachtenformulier op de website van Divers;
- via een klachtbrief of e-mail;
- via een intern klachtenformulier.

3.2 Regels indienen klacht

- Een anonieme klachtbrief wordt *niet* in behandeling genomen.
- Een klachtbrief kan meer dan één klacht bevatten.
- De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:
  - ! " naam en adres van de klager;

## VRIJWILLIGERSBELEID

- !" de datum van de gebeurtenis, handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
- !" een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht en de eventuele betrokkenen en de naam van de betrokken afdeling/activiteit van Divers.

### 3.3 Geheimhouding

Met het indienen van de klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit reglement. Iedereen die volgens dit reglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan, kent een geheimhoudingsplicht ten aanzien van (kennelijk) vertrouwelijke gegevens.

## 4. Interne afhandeling van de klacht

Elke door Divers ontvangen klacht wordt voorgelegd aan de sectormanager van de betreffende afdeling. Medewerkers en/of afdelingen waar de klacht over gaat (de beklagden), worden op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

- De ontvanger van de klacht levert de schriftelijk ingediende klacht in bij het directiesecretariaat van Divers.
- Het directiesecretariaat neemt in eerste instantie alle klachten in ontvangst. Het bewaart een kopie van de klacht en stuurt de klacht door naar het secretariaat van de sectormanager van de betreffende afdeling.
- Dit secretariaat zorgt voor registratie en opslag van de binnengekomen klacht (zie hoofdstuk 6).
- Binnen twee weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager van het directiesecretariaat schriftelijk een bevestiging van ontvangst, met daarin een beschrijving van de voorgenomen behandelingsprocedure.
- De sectormanager draagt zorg voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen een maand na ontvangst van de klacht.
- Indien de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, krijgt de klager hierover uiterlijk binnen een maand bericht.
- De sectormanager geeft een gemotiveerd oordeel over de klacht. Dit oordeel legt men schriftelijk aan de klager en de beklagde voor. Beiden krijgen de gelegenheid om hierop te reageren.
- Aan de hand van de reacties stelt de sectormanager de te ondernemen maatregelen vast. Vervolgens brengt hij de klager en de beklagde hiervan schriftelijk op de hoogte.
- De sectormanager registreert de procedure van de behandelde klacht op het 'formulier klachtenregistratie sectormanager'.
- Na afhandeling van de klacht gaan alle correspondentie, formulieren en documenten omtrent de klacht naar de directie.

## 5. Klachtencommissie

Indien de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht, kan deze zich schriftelijk richten tot de Klachtencommissie. Deze zal de klacht verder in behandeling nemen. De directie van Divers ziet er op toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.5.1

### 5.1 Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie van Divers bestaat uit drie leden en gaat onafhankelijk te werk. De voorzitter is onafhankelijk (dus niet in dienst bij Divers, geen

## VRIJWILLIGERSBELEID

vrijwilliger, lid van de Raad van Toezicht, leverancier of anderszids verbonden aan Divers).

Mocht de klacht betrekking hebben op een van de leden van de Klachtencommissie, dan wordt dit lid niet bij de betreffende klachtenbehandeling betrokken.

### 5.2 Werkwijze Klachtencommissie

1. Als de klacht binnen dit klachtenreglement valt, zal de Klachtencommissie overgaan tot het instellen van een onderzoek indien:
  - a. gedraging voortvloeit uit de uitoefening van het beroep van de medewerker en/of
  - b. de klager redelijkerwijze geschaad of anderszins getroffen kan worden geacht.
2. De Klachtencommissie neemt kennis van het oordeel uitgesproken door de sectormanager en de eventueel geplande maatregelen.
3. De klager en de beklagde krijgen de gelegenheid om standpunten in te brengen. Dat kan zowel schriftelijk als mondeling.
4. Indien men tot afzonderlijk horen van de partijen overgaat, zal men alleen die informatie bij de overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
5. Men kan - indien betrokken partijen daarmee akkoord gaan - informatie bij derden inwinnen. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden c.q. deskundigen.
6. Indien de klager zijn medewerking aan het onderzoek van de commissie weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling van de klacht te beëindigen.
7. De Klachtencommissie stelt uiterlijk binnen zes weken de klager, de beklagde, de sectormanager en de directie van Divers schriftelijk in kennis van zijn oordeel omtrent de gegrondheid van het bezwaar en/of de klacht.
8. De Klachtencommissie kan aanbevelingen doen voor maatregelen aan de directie van Divers. Deze beslist zelf of er maatregelen worden genomen. De directie laat dit schriftelijk en binnen een maand nadat het oordeel (uitspraak) er ligt aan de klager weten.

### 5.3 Uitspraak Klachtencommissie

In iedere uitspraak beschrijft de Klachtencommissie:

1. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
2. de standpunten van de klager en de beklagde;
3. de wijze waarop de Klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
4. het oordeel van de Klachtencommissie en de motivering daarvan;
5. de namen van de leden die de uitspraak hebben vastgesteld;
6. eventuele aanbevelingen.

### 5.4 Kosten

Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door derden. De kosten hiervan komen in beginsel voor rekening van degene die zich laat bijstaan. Aan de klager of de beklagde worden geen kosten in rekening gebracht t.b.v. de interne klachtenbehandeling of de behandeling door de Klachtencommissie. 6. Opslag, rapportage en gebruik gegevens

### 6.0 Opslag van gegevens

#### 6.1 Opslag gegevens op de afdeling

De Wet Bescherming Persoonsgegevens inachtnemend, beheert het secretariaat van de sectormanager per sector een klachtenarchief van de interne lopende klachten van de betreffende afdeling. Hierin is gedocumenteerd:

1. de schriftelijke klacht;
2. het ingevulde 'formulier klachtenregistratie sectormanager';
3. het schriftelijke oordeel op de klacht van de sectormanager;
4. de eventuele verbetermaatregelen die genomen zijn.

#### 6.2 Opslag gegevens bij de directie van Divers

In het Algemene Klachtenarchief van Divers, beheerd door het directiesecretariaat, wordt bewaard:

- !" een afschrift van de documentatie van de intern behandelde klachten per afdeling;
- !" alle documentatie omtrent klachten die door de Klachtencommissie zijn behandeld.

Buiten de directeur en de Klachtencommissie is niemand bevoegd zich toegang te verschaffen tot dit archief en de daarin opgeslagen informatie. Ten aanzien van het bewaren en de bewaartermijn van de registratiegegevens in dit archief, neemt men de bepalingen in acht die zijn opgenomen in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

#### 6.3 Rapportage klachten

De sectormanager bespreekt één keer per half jaar per cluster de klachten, voor zover er een relatie is met afwijkingen in de dienstverlening of verbetermaatregelen. Ter plekke vertaalt men dit in een verbeterplan (waarvan de acties en/of afspraken in de notulen van het overleg worden vastgelegd). Bovendien rapporteert de sectormanager de intern afgehandelde klachten één maal per jaar in het MT-overleg. Hier bespreekt men onder andere hoeveel intern afgehandelde klachten zijn behandeld door de Klachtencommissie.

Over de bij de Klachtencommissie van Divers ingediende klachten rapporteert de directie van Divers in haar jaarverslag door middel van een geanonimiseerde rapportage. In deze rapportage wordt ook kort het bestaan en functioneren van de Klachtencommissie vermeld.

Beide rapportages bevatten in ieder geval: het aantal klachten, de aard van de klachten, de afdelingen waarop de klachten betrekking hebben, de gevolgde procedures, de genomen maatregelen en de snelheid van afhandelen.

#### 6.4 Gebruik gegevens

Mits niet op enigerlei wijze te herleiden tot de persoon van de klager, is Divers bevoegd de klacht te gebruiken voor het verbeteren van haar dienstverlening en om verdere klachten te voorkomen. Voor al het overige gebruik van gegevens omtrent klachten heeft Divers vooraf schriftelijke toestemming nodig van de klager, tenzij de wet anders voorschrijft.

### **7. Evaluatie**

De directie evalueert dit klachtenreglement minimaal elke drie jaar na inwerkingtreding. Bij deze hoort men in ieder geval de Klachtencommissie, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

### **8. Slotbepalingen en inwerkingtreding**

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van Divers. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur van Divers. Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2008. Alle voorgaande versies komen met de inwerkingtreding van deze versie te vervallen.



Bijlage 7.3 Formulier bij klachtenreglement Divers

KLACHTENFORMULIER 
Naam: VOORBEELD
Adres:
PC en woonplaats:
Telefoon:
E-mail:
Handtekening (indien mogelijk):
Klacht:
Vermeld zo mogelijk: datum, plaats, activiteit, betrokken medewerker van Divers, evt. andere betrokkenen.

Informatie op de website van Divers, [www.divers.nl](http://www.divers.nl):

Website

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van Divers, kunt u hier een klacht indienen. Door te luisteren naar klachten kan Divers de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. Belangrijk is dat u duidelijk maakt waarover u een klacht wilt indienen, over wie het gaat en waar en wanneer het voorval heeft plaatsgevonden. De klachten worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten nemen we niet in behandeling.

Nadat de klacht is binnengekomen ontvangt u binnen veertien dagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De betreffende sectormanager van Divers neemt de klacht in behandeling.

## VRIJWILLIGERSBELEID

### Klachtenformulier website

naam *	<input type="text"/>
adres *	<input type="text"/>
postcode *	<input type="text"/>
woonplaats *	<input type="text"/>
telefoon *	<input type="text"/>
mobiel	<input type="text"/>
e-mail *	<input type="text"/>
klacht: *	<div data-bbox="703 633 1066 808"><input type="text"/></div>

Vermeld zo mogelijk datum, plaats, activiteit, betrokken medewerker van Divers, evt. andere betrokkenen.

## Bijlage 8.4 P&O agressieprotocol

### 1. Inleiding

De gedragscode voorziet in het beleid ten aanzien van ongewenste handelingen, te weten agressie, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Omdat agressie een arbeidsrisico is voor werknemers in de welzijnsbranche (zie punt 2), is het onderdeel agressie door externen/klanten apart in dit protocol verder uitgewerkt.

Dit protocol dient als basis voor het omgaan met agressie en geweld. Elk team kan zelf aanvullende afspraken maken.

### 2. Wettelijk kader en reikwijdte

De Arbo-wet schrijft voor dat de werkgever een beleid voert tot bescherming van werknemers tegen seksuele intimidatie en tegen agressie en geweld. Daarnaast stelt de Arbo-wet dat de werknemer verplicht is om in verband met de arbeid de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht te nemen en dat hij naar vermogen zorg moet dragen voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van andere personen. In het Arbo convenant van de branche (geldig van 2004 tot 2007) is agressie één van de aandachtspunten waarover afspraken zijn gemaakt (preventie, opvang & nazorg). Het opstellen van een agressieprotocol is een logische stap.

**Het agressieprotocol geldt voor medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en mensen die op detacheringbasis werken voor Divers.**

### 3. Definitie

Wij omschrijven agressie als:

Elk verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat dreigend is of daadwerkelijk schade aanricht (aan de klant zelf, anderen of objecten).

Agressie omvat dus niet alleen slaan, schoppen of schelden, maar ook bijvoorbeeld (telefonisch) dreigen, pesten, (seksuele) intimidatie en discriminatie.

### 4. Preventie: veiligheidsvoorschriften voor medewerkers

Divers hanteert de volgende, door de branche Zorg en Welzijn geadviseerde, veiligheidsvoorschriften.

- !" Klanten mogen niet thuis ontvangen worden. Omgekeerd kunnen medewerkers wel op huisbezoek gaan bij een cliënt. Het is daarbij belangrijk dat de medewerker traceerbaar is.
- !" Het privéadres en/of telefoonnummer van een medewerker worden niet aan klanten gegeven.
- !" Voor de veiligheid van medewerkers neemt de medewerker bij klantenbezoek een mobiele telefoon mee.
- !" Bij risicovolle werksituaties, met klantenontvangst, zorgt de medewerker er voor dat er altijd een collega in de directe omgeving is.

Voorkomen is altijd beter dan achteraf constateren. Bij goede preventie hoort leren van eerdere voorvallen. Daarom is het belangrijk om tijdens het werkoverleg regelmatig aandacht te geven aan het agressieprotocol en eventueel aanvullende afspraken en/of getroffen maatregelen.

### 5. Gedraglijjn agressie en geweld

#### 5.1 Bij agressief verbaal en non-verbaal gedrag

Treed er tegen op door duidelijk te maken dat dit gedrag niet acceptabel is. Wijs op de huisregels. Indien dezelfde mensen regelmatig dit gedrag vertonen, bespreek dat dan met de leidinggevende of de beroepskracht (bijv. in het werkoverleg). Spreek samen af welke consequenties dit gedrag moet hebben en wie dat het beste over kan brengen.

#### 5.2 Bij agressief en gewelddadig gedrag

- !" Probeer eerst met praten het probleem op te lossen, maar wees daarbij resoluut in het afwijzen van dit gedrag.
- !" Probeer de hulp van anderen te krijgen, maar pas er voor op dat er een te grote bemoeienis ontstaat en er een massale vechtpartij ontstaat.
- !" Bescherming van inventaris en interieur is belangrijk, maar niet ten koste van alles.
- !" Bepaal tijdig of je de agressie door eigen ingrijpen kunt stoppen, of dat ingrijpen van de politie nodig is.
- !" Neem ingeval van letselschade (gewonden) geen risico door mensen naar huis te sturen of zelf te verzorgen, als er geen deskundige EHBO'er aanwezig is. Bel dan de GGD, alarmnummer 112.
- !" Meld elk voorval van deze aard altijd bij de leidinggevende deze zal vervolgens samen met jou het formulier "Melding agressie en geweld" invullen en dit formulier naar de P&O-staffunctionaris sturen.
- !" Na de medewerker gehoord te hebben, bepaalt de leidinggevende (eventueel na overleg met de directeur) of een sanctie noodzakelijk is. Tevens stelt de leidinggevende vast of en zo ja welke, maatregelen er nodig zijn (bijvoorbeeld van disciplinaire of beleidsmatige aard, aangifte).
- !" Bespreek samen met je leidinggevende of hulp, nazorg of juridische stappen nodig zijn. Als de aard van de aangifte daartoe aanleiding geeft, bijvoorbeeld bij een strafrechtelijke overtreding zoals mishandeling en bedreiging, wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Bij aangifte kan men ook aangeven of men een schadevergoeding wenst (civielrechtelijk). De politie vraagt standaard bij het doen van aangifte of de betrokkene slachtofferhulp wenst.
- !" De besluitvorming over de te nemen acties ligt bij de leidinggevende. Hij/zij is er dus tevens verantwoordelijk voor dat de medewerker ook daadwerkelijk aangifte doet. De leidinggevende gaat altijd mee ter ondersteuning of regelt begeleiding bij zijn/haar afwezigheid.
- !" Voor aangifte bij de politie geldt het volgende: de betreffende medewerker doet zelf aangifte van het voorval. Anoniem aangifte doen bij de politie of op naam van de werkgever is onmogelijk. Ter bescherming van de betreffende Divers-medewerker neemt men alleen zijn/haar naam op in het proces-verbaal. Voor andere onderdelen zoals: adres, telefoonnummer en bankrekeningnummer (eventueel i.v.m. schadeclaim) gebruikt men gegevens van Divers.<sup>7</sup>
- !" Als de medewerker, naar aanleiding van de aangifte van een agressie-incident, een oproep krijgt om te getuigen in een rechtszaak, dan zorgt de leidinggevende ervoor dat de medewerker ondersteuning krijgt.

---

7. Aangifte doen op naam van de leidinggevende of directeur biedt geen garantie op anonimiteit, o.a. omdat de organisatiename Divers in het proces-verbaal wordt opgenomen en processtukken toegankelijk zijn voor degene tegen wie aangifte wordt gedaan. Daarom is gekozen voor bovenstaande procedure.

## VRIJWILLIGERSBELEID

- !" Betreft het een minder ernstig incident c.q. geen strafbaar feit, dan kan men besluiten om geen aangifte te doen (= een verzoek om vervolging), maar het slechts te melden (het vermelden van informatie) bij de politie. De politie bepaalt dan zelf of ze tot actie overgaat.

### 5.3 Bij gewelddadig gedrag waarbij wapens worden gebruikt

Altijd de politie inschakelen. Beoordeel zelf of praten of afleiden zin heeft. Geef toe aan materiële wensen of eisen onder bedreiging. Handel ingeval van letselschade als bij 5.2.

Meld elk voorval direct bij de leidinggevende en bij de directeur van Divers.

Bespreek met de leidinggevende welke vorm van hulp en nazorg nodig is. De Arbodeskundige en/of vertrouwenspersoon kunnen hierin ondersteuning bieden.

## 6. Opvang

De verantwoordelijkheid voor de eerste opvang ligt bij de direct leidinggevende. Omdat die niet altijd aanwezig is, zullen in de praktijk de collega's vaak de eerste, acute opvang verzorgen. Ook in dat geval blijft de verantwoordelijkheid echter bij de leidinggevende liggen.

De eerste maatregelen die genomen worden, zijn:

- !" Herstellen van de veiligheid en het bieden van steun. De medewerker wordt hiertoe onmiddellijk afgeschermd van cliënten en collega's. Belangrijk bij de eerste opvang is: er zijn voor de ander, luisteren, weinig zeggen/vragen, nagaan waar iemand behoefte aan heeft.
- !" Afhankelijk van de ernst van de situatie zorgt de leidinggevende voor begeleiding naar arts of EHBO/ziekenhuis.
- !" Afspraken, diensten etc. worden zo nodig meteen overgenomen.
- !" Indien nodig, krijgt de medewerker begeleiding bij het aangifte doen.
- !" Indien mogelijk worden er disciplinaire stappen ondernomen tegen de dader. Uitgangspunt hierbij is de gedragscode van Divers. Het slachtoffer wordt hierover geïnformeerd.
- !" Na afloop vraagt de leidinggevende of hij/zij verder nog iets kan doen en verzoekt de medewerker het registratieformulier in te vullen, samen met de leidinggevende. Dit registratieformulier wordt later gebruikt voor het eventueel nemen van verbeteracties en/of, indien noodzakelijk, voor de melding bij de arbeidsinspectie.
- !" De leidinggevende wijst de medewerker op het nazorgaanbod. Tevens kan de medewerker gebruikmaken van slachtofferhulp (zie 5.2, doen van aangifte).
- !" Alle betrokken partijen worden zo spoedig mogelijk ingelicht door de leidinggevende. De leidinggevende kijkt hierbij ook of er andere collega's zijn (die bijv. getuige waren van het incident) die aandacht of ondersteuning nodig hebben. Niet aanwezige collega's worden tijdig door de leidinggevende geïnformeerd.

## 7. Nazorg

De nazorg is in handen van de vertrouwenspersoon. Hierdoor zijn anonimiteit en laagdrempeligheid het beste gewaarborgd.

De vertrouwenspersoon neemt de dag na het incident contact op met de medewerker en vraagt hoe het met hem/haar gaat. Als het goed gaat, polst de vertrouwenspersoon na twee weken opnieuw.

Na twee maanden neemt de vertrouwenspersoon opnieuw contact op om te informeren naar het verwerkingsproces van het incident.

## VRIJWILLIGERSBELEID

Als blijkt dat het niet goed gaat met de medewerker, kan de vertrouwenspersoon een afspraak voorstellen met de Arbo-deskundige en/of bedrijfsarts. Eventueel kan in samenwerking met de Arbo-deskundige geadviseerd worden verdere hulp te zoeken. De leidinggevende begeleidt de terugkeer van de medewerker in het team en neemt daartoe eventueel maatregelen om dit te vergemakkelijken. Indien gewenst kan de vertrouwenspersoon hierin ondersteuning geven, na overleg met de betreffende medewerker.

Indien dit niet direct na het incident mogelijk was, kan de leidinggevende afspraken maken over bijvoorbeeld, het doen van aangifte bij de politie, het nemen van sancties tegen de betrokken klant, het invullen van het registratieformulier, gesprekken met collega's, het verdere verloop.

De leidinggevende bewaakt de voortgang en checkt of de medewerker voldoende nazorg krijgt. Hij/zij stelt vast of bij de medewerker het vertrouwen en het gevoel van veiligheid voldoende zijn hersteld om weer aan het werk te kunnen. Als de leidinggevende signaleert dat de medewerker problemen ervaart in het functioneren dan legt de leidinggevende dit voor aan de Arbo-deskundige.

## Bijlage 8.5 P&O vertrouwenspersoon regeling

### Inleiding

In 2005 zijn binnen Divers twee vertrouwenspersonen aangesteld. Zij richten zich op twee zaken: op meldingen over ongewenste omgangsvormen én op problemen rondom het omgaan met vertrouwelijke informatie.

Een werkgroep Vertrouwelijke Informatie is gestart met de volgende werkzaamheden:

- het uitwerken van deze specifieke materie;
- het ontwikkelen van een protocol;
- het inpassen van de begeleidingsinstrumenten intervisie en/of collegiaal consult.

Deze informatie is gecombineerd met de taken op het gebied van ongewenste omgangsvormen; de 'Regeling Vertrouwenspersoon' is hier het resultaat van.

Het item Vertrouwelijke Informatie is complex en vraagt om nadere uitleg. Om de regeling toegankelijk en leesbaar te houden is ervoor gekozen om in een bijlage kort de definitie van Vertrouwelijke Informatie verder toe lichten. Ook staat daar uitleg over de specifieke procedure (het doen van aangifte) die dit onderwerp kan vragen.

Voor het beleid inzake ongewenste omgangsvormen verwijzen we naar de gedragscode van Divers, die op dit moment nog in de organisatie besproken wordt.

### 1. Reikwijdte

**De Regeling Vertrouwenspersoon geldt voor medewerkers van Divers, freelancers, stagiaires, vrijwilligers en mensen die gedetacheerd zijn bij Divers.**

Omdat deze notitie ook bedoeld is voor stagiaires, freelancers, vrijwilligers en gedetacheerden; moet daar waar medewerkers staat ook deze groepen gelezen worden.

### 2. Begripsbepaling

#### 2.1 Ongewenste omgangsvormen

Met ongewenste omgangsvormen bedoelen we (seksuele) intimidatie, agressie en discriminatie. Voor een nadere definitie van deze begrippen verwijzen we naar de gedragscode van Divers.

#### 2.2 Vertrouwelijke Informatie

Vertrouwelijke informatie is die verkregen informatie van en over de doelgroep, die betrekking heeft op (het voornemen tot en de gevolgen van) strafbare feiten, alsmede informatie in de relationele sfeer die zowel invloed heeft op leefbaarheid van de doelgroep als op het functioneren en de doelstellingen van de medewerkers van Divers.

Met 'doelgroep' bedoelen we bewoners van wijken c.q. gebieden waar Divers werkzaam is, evenals eventueel aanwezige relaties van die buurtbewoners.

### 3. Uitgangspunt en doel

Iedere organisatie is wettelijk verplicht om te zorgen voor veilige en gezonde werkomstandigheden voor medewerkers. Uiteraard is de wettelijke verplichting niet de enige reden voor Divers om te werken met vertrouwenspersonen. Een goede werkgever heeft zorg voor haar personeel en neemt maatregelen om de arbeidsrisico's te voorkomen, te beperken en/of middelen te verschaffen ter bescherming en nazorg. Onderdeel van de vertaling hiervan is bijvoorbeeld het benoemen van vertrouwenspersonen en het opstellen van een heldere regeling. Het doel vloeit logisch voort uit het genoemde uitgangspunt: het ondersteunen van medewerkers van Divers die zich geconfronteerd zien met ongewenste omgangsvormen en/of vertrouwelijke informatie.

Het in aanraking komen met ongewenste omgangsvormen en/of de confrontatie met vertrouwelijke informatie kan zeer diep ingrijpen in het privé-leven van de betrokken persoon. Het bieden van ondersteuning, deskundige hulp en opvang is dan belangrijk. Medewerkers kunnen hun vragen en ervaringen kwijt, voelen zich serieus genomen en beschermd c.q. ondersteund en kunnen daardoor blijven functioneren.

### 4. Leidinggevende of vertrouwenspersoon?

De leidinggevende is de eerst aangewezen persoon om problemen op bovengenoemde terreinen mee te bespreken. Deze is immers primair verantwoordelijk voor de personeelszorg van zijn/haar teamleden.

Echter, het is ook voor te stellen dat de aard van het probleem dit bemoeilijkt c.q. onmogelijk maakt, bijvoorbeeld als de leidinggevende onderdeel is van het probleem. Binnen Divers zijn daarom twee vertrouwenspersonen aangesteld, waar men terecht kan met dilemma's en meldingen over ongewenste omgangsvormen en problemen rondom vertrouwelijke informatie.

De medewerker bepaalt zelf tot welke vertrouwenspersoon hij/zij zich wendt. De medewerker kan zich niet gelijktijdig tot beide vertrouwenspersonen wenden, maar het staat hem/haar vrij om met dezelfde melding naar een andere vertrouwenspersoon te gaan, als hij/zij daartoe aanleiding ziet. Voorwaarde is daarbij wel dat de eerder geraadpleegde vertrouwenspersoon daarvan op de hoogte wordt gesteld.

### 5. Profiel vertrouwenspersoon

Voor een goede functie-invulling moet de vertrouwenspersoon over bepaalde specifieke vaardigheden en kwaliteiten beschikken. Naast een aantal vakinhoudelijke kwaliteiten is de aard van de persoon, dus de karaktereigenschappen, minstens zo belangrijk.

Ook ervaring met de organisatie en het zich makkelijk kunnen bewegen door de organisatie zijn een must. De vertrouwenspersoon is minimaal twee jaar in dienst van Divers.

De belangrijkste vaardigheden, kwaliteiten en kennis zijn<sup>8</sup>:

Vaardigheden

- !" Mondelinge en schriftelijke vaardigheden (kan met medewerkers van verschillende niveaus en specialismen in de organisatie adequaat communiceren).
- !" Inzicht in eigen handelen (geeft blijk van het besef hoe eigen gedrag kan overkomen op anderen).
- !" Adviesvaardig (is in staat om op basis van een gesprek een probleem te herkennen en aan de hand daarvan duidelijke en heldere adviezen te geven).
- !" Gespreksvaardig (is in staat om actief te luisteren en een gesprek constructief te laten verlopen).

---

<sup>8</sup> Bron: Functieprofiel Vertrouwenspersoon Integriteit Ministerie van Verkeer & Waterstaat.



## VRIJWILLIGERSBELEID

### Kwaliteiten

- !" Heeft levenservaring en is integer.
- !" Heeft een evenwichtige persoonlijkheid.
- !" Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander.
- !" Kan omgaan met vertrouwelijke informatie.
- !" Kan omgaan met weerstanden.
- !" Is in staat om zich onafhankelijk op te stellen.
- !" Heeft inzicht waarbinnen, en de wijze waarop, ongewenste omgangsvormen en problemen rondom vertrouwelijke informatie binnen de organisatie plaatsvinden.
- !" Is toegankelijk en bereikbaar voor medewerkers in de organisatie.
- !" Is in staat professionele afstand te bewaren en weet tegelijkertijd toch betrokken te blijven.
- !" Is bereid tot intervisie en periodiek overleg met de andere vertrouwenspersoon.

### Kennis

- !" Heeft kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen en problemen rondom vertrouwelijke informatie.
- !" Heeft kennis van de interne organisatiestructuur en cultuur.
- !" Heeft kennis van de sociale kaart (waar kan welke informatie worden neergelegd?).
- !" Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving.

## 6. Positionering

De vertrouwenspersoon is een door de directie te benoemen onafhankelijke persoon. Advies over de benoeming wordt ingewonnen bij de ondernemingsraad.

De vertrouwenspersoon is organisatorisch alleen verantwoordelijk schuldig aan de directeur. Betreft procedures de persoon van de directeur, dan is de vertrouwenspersoon verantwoordelijk schuldig aan de Raad van Toezicht.

Iedere actie die wordt ondernomen door de vertrouwenspersoon waar kosten mee gemoeid zijn en/of die juridische dan wel strafrechtelijke gevolgen heeft, behoeft vooraf goedkeuring van de directeur (Dit gebeurt door de Raad van Toezicht indien de directeur betrokken is bij de situatie waarover een probleem is gemeld en/of een klacht is ingediend.).

## 7. Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon behandelt meldingen en vragen over ongewenste omgangsvormen en/of problemen rondom vertrouwelijke informatie.

Zoals eerder gemeld is in principe de leidinggevende altijd het eerste aanspreekpunt. Echter, als de materie zo gevoelig is dat de medewerker dit niet wil, (zie eerder) dan kan de medewerker zich wenden tot de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon zal altijd eerst checken of de medewerker al met de leidinggevende heeft gesproken. Als dit niet het geval is, dan probeert hij of zij te stimuleren dat er een gesprek op gang komt tussen medewerker en leidinggevende.

De essentie van de rol die de vertrouwenspersoon inneemt, en daarmee ook de kern van het takenpakket, is het bieden van een luisterend oor en het (daarmee) bieden van ondersteuning aan medewerkers die worstelen met vertrouwelijke informatie en ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon analyseert het probleem en bespreekt welke aanpak het beste is.

## VRIJWILLIGERSBELEID

Het is daarbij belangrijk dat de vertrouwenspersoon de betrokken medewerker een spiegel voorhoudt en daardoor de medewerker stimuleert om zelf het probleem op te lossen. De vertrouwenspersoon neemt het probleem dus niet over; wel biedt hij/zij ondersteuning. Ook moet de vertrouwenspersoon ervoor waken een coachende rol in te nemen. Immers, daarmee wordt de vertrouwenspersoon belanghebbende in de kwestie. Indien coaching gewenst is, adviseert de vertrouwenspersoon het inzetten van P&O, een andere vertrouwenspersoon, de externe Arbo-deskundige, of een andere externe hulpverlener.

De ondersteuning kan, naast het bieden van een luisterend oor, bestaan uit het advies om een externe deskundige in te zetten, bijvoorbeeld als psychische ondersteuning gewenst is.

De vertrouwenspersoon wijst tevens de medewerker op de mogelijkheid om de melding om te zetten in een klacht. Deze moet men schriftelijk indienen bij de directeur (of de Raad van Toezicht, in het geval het een klacht over de directeur betreft). De vertrouwenspersoon heeft geen taak in de behandeling van de schriftelijke klacht. Hij/zij wordt door de directeur (Raad van Toezicht) geïnformeerd over de uitkomst daarvan. Wel kan de vertrouwenspersoon de klaagster/klager desgevraagd adviseren en/of ondersteunen tijdens deze procedure.

De vertrouwenspersoon heeft ook een preventietaak. Als er veel meldingen binnenkomen over ongewenste omgangsvormen, dan is het belangrijk dat de organisatie leert van deze informatie en maatregelen neemt c.q. het beleid aanpast (gedragscode) om deze problemen te voorkomen.

De vertrouwenspersoon houdt van elke case en de hieruit voortvloeiende acties een dossier bij, met inachtneming van de privacywet.

De vertrouwenspersonen stellen gezamenlijk het jaarverslag op en voeren op basis van dit jaarverslag ieder jaar een evaluatiegesprek met de directie.

Tot slot kan de vertrouwenspersoon gevraagd en ongevraagd de directie en OR informeren over vertrouwelijke informatie en ongewenste omgangsvormen.

De vertrouwenspersoon handelt naar eigen inzicht binnen de kaders van deze regeling in de concrete situatie waarvoor de vertrouwenspersoon aangesproken wordt. De taken zoals hier beschreven, geven dan ook geen handelingsvolgorde aan maar vormen een overzicht van de mogelijkheden waarover de vertrouwenspersoon kan beschikken in het uitvoeren van de vertrouwensfunctie.

### **8. Communicatie**

De vertrouwenspersoon moet zichtbaar en herkenbaar zijn. Medewerkers moeten weten dat er een vertrouwenspersoon is, wie het is en met welke problemen ze bij de vertrouwenspersoon tercht kunnen.

Het is daarom belangrijk dat de organisatie het bestaan van deze functie actief en bij herhaling uitdraagt, bijvoorbeeld via intranet. Het is ook aan te bevelen om in het introductiebeleid voor nieuwe medewerkers hier aandacht aan te besteden, en werkplek, telefoonnummer en werktijden voor iedereen toegankelijk te maken. Daarnaast is het essentieel dat de vertrouwenspersoon zich actief opstelt binnen de organisatie en een goed netwerk onderhoudt.

### **9. Geheimhoudingsplicht**

De vertrouwenspersonen nemen geheimhouding in acht over alles wat zij in verband met de behandeling van een zaak vernemen. Tevens nemen de personen die door de vertrouwenspersonen worden geraadpleegd, alsmede degenen die informatie hebben verschaft, geheimhouding in acht. Het is de taak van de vertrouwenspersonen om hen uitdrukkelijk op deze geheimhouding te wijzen.

De beslissingen en acties van de vertrouwenspersonen mogen slechts aan derden bekend worden gemaakt, indien zowel de betrokken medewerker als de betrokken directie hiertoe toestemming verlenen.

### **10. Dossiervorming**

Van alle zaken die bij de vertrouwenspersonen binnenkomen wordt een registratie bijgehouden. Hierbij brengt men een scheiding aan tussen zaken die met vertrouwelijke informatie te maken hebben en ongewenste omgangsvormen. Deze registratie vult men aan met de rapportages van de teamleiders van zaken die niet bekend zijn bij de vertrouwenspersonen, maar die wel betrekking hebben op de thema's van de vertrouwenspersonen.

De dossiers zullen met name gericht en geregistreerd worden op thema. Met de privacy van medewerkers gaat men zeer zorgvuldig om; de vertrouwenspersonen houden zich aan de wet op de privacy.

Dossiers worden niet toegevoegd aan of overgeheveld naar de algemene personeelsdossiers. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid is het wel verstandig om deze dossiers, die persoonlijke informatie bevatten, ook centraal te bewaren. Daarom worden deze dossiers nog één jaar na afsluiting vertrouwelijk bewaard door de staffunctionaris P&O.

### **Bijlage: Vertrouwelijke Informatie**

In de 'Regeling Vertrouwenspersoon' wordt het begrip Vertrouwelijke Informatie nader gedefinieerd en als één van de aandachtsvelden van de vertrouwenspersoon benoemd.

Omdat medewerkers van Divers door de aard van hun werkzaamheden in aanraking kunnen komen met vertrouwelijke informatie, en het daarmee bijna een 'beroepsrisico' is, is het goed om in een bijlage extra aandacht te geven aan dit item.

Het is een lastig onderwerp, want eigen waarden en normen spelen een rol en ook eventueel de angst voor de gevolgen van aangifte.

Deze bijlage wil dan ook duidelijke richtlijnen aangeven, zeker als het gaat om strafbare feiten. Toch is het ondoenlijk om alle voorkomende situaties te beschrijven waarin melding noodzakelijk of wenselijk is. Bij twijfel is het verstandig om je leidinggevende of vertrouwenspersoon te raadplegen.

Ook vertrouwelijke informatie die je hoort over een collega valt onder deze aanpak. Ook dan zijn de leidinggevende en/of vertrouwenspersonen de aanspreekpunten.

Even vooraf: maak duidelijk in je contacten met de doelgroep dat, zodra een cliënt vertrouwelijke informatie wil vertellen die over strafbare feiten gaan, jij verplicht bent om hier iets mee te doen. De cliënt is dan gewaarschuwd voor eventuele consequenties.

### **Meldplicht**

Volgens het Burgerlijk Wetboek is iedere burger verplicht om strafbare feiten te melden bij de politie. Dit geldt ook voor burgers in de uitoefening van hun beroep, dus ook voor de medewerkers van Divers.<sup>9</sup> De medewerkers van Divers kennen vanuit de beroepsgroep geen officieel beroepsgeheim.

Mede uit het oogpunt van maatschappelijke verantwoordelijkheid vindt Divers dat haar medewerkers strafbare feiten altijd moeten melden: er zijn grenzen in de toelaatbaarheid van het verzwijgen van belangrijke informatie. Daarna moet men aangifte doen. Medewerkers van Divers die tijdens hun werkzaamheden voor Divers zgn. vertrouwelijke informatie willen melden, melden dit bij hun werkgever waarna deze de medewerker ondersteunt bij het doen van aangifte en verdere zaken.

Bij strafbare feiten kun je denken aan:

- !" mishandeling (fysiek of mentaal)
- !" geweldsdelicten zoals gewelddadige overvallen
- !" brandstichting
- !" verboden wapenbezit
- !" zedendelicten
- !" zware fraude/heling
- !" mensenhandel

---

<sup>9</sup> Overigens worden burgers bij het niet melden van strafbare feiten in de meeste gevallen niet vervolgd middels een proces; dat is mede afhankelijk van de mate waarin het slachtoffer benadeeld wordt, hetgeen beoordeeld wordt door de officier van justitie.

### **Procedure melding**

Als je als medewerker van Divers een strafbaar feit constateert of daarvan op de hoogte wordt gesteld door één van de partijen, moet je daarover altijd contact opnemen met je leidinggevende. Uitzondering is als je leidinggevende onderdeel van het probleem is; dan kun je het strafbare feit melden bij de vertrouwenspersoon (zie 'Regeling Vertrouwenspersoon').

De leidinggevende stelt de directie op de hoogte en indien gewenst één van de vertrouwenspersonen. Indien het een melding betreft over de leidinggevende, informeert de vertrouwenspersoon de directie.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor de te ondernemen actie naar politie. Hij/zij ondersteunt de medewerker bij het doen van aangifte of het melden van de informatie. De medewerker doet zelf aangifte bij de politie. Anoniem aangifte doen bij de politie of op naam van de werkgever is onmogelijk.<sup>10</sup>

Ter bescherming van de betreffende Divers medewerker wordt alleen zijn/haar naam opgenomen in het proces-verbaal; voor andere gegevens zoals adres, telefoonnummer en bankrekeningnummer (eventueel i.v.m. schadeclaim) worden gegevens van Divers gebruikt.<sup>11</sup>

Betreft het een minder ernstig incident c.q. (nog) geen strafbaar feit, dan kan men ook besluiten om geen aangifte (= verzoek om vervolging) te doen, maar het te melden (= het vermelden van informatie) bij de politie. De politie bepaalt dan zelf of men actie onderneemt.

### **Opvang en nazorg**

In eerste instantie ligt de opvang en nazorg bij de leidinggevende. Echter, in sommige gevallen is het raadzaam om de vertrouwenspersoon in te schakelen. Aanleiding hiervoor kan de mentale druk zijn die het kennis hebben van bepaalde vertrouwelijke informatie oplevert voor een medewerker.

Naast de leidinggevende kan dan ook de vertrouwenspersoon ondersteuning bieden (zie verder de 'Regeling Vertrouwenspersonen').

In beide gevallen bekijkt men of de betrokken medewerker behoefte heeft aan ondersteunende gesprekken en/of eventueel aan externe deskundige hulp.

---

<sup>10</sup> Via telefoonlijn Misdaad Anoniem kan men overigens wel anoniem strafbare feiten melden. Deze dienst is bedoeld voor burgers die zware delicten willen melden, maar de drempel naar de politie te hoog vinden.

<sup>11</sup> Aangifte doen op naam van de leidinggevende of directeur biedt geen garantie op anonimiteit, o.a. omdat de organisatiernaam Divers in het proces-verbaal wordt opgenomen en processtukken toegankelijk zijn voor degene tegen wie aangifte wordt gedaan. Daarom is gekozen voor bovenstaande procedure.

## Bijlage 8.6 Gedragscode vrijwilligers Divers

### 1. Inleiding

Binnen Divers zijn vele vrijwilligers actief op allerlei terreinen. Ze worden in het Divers beleidsplan samen met medewerkers genoemd als het belangrijkste werkkapitaal van de organisatie. Vrijwilligerswerk getuigd van maatschappelijke betrokkenheid en aangezien we een maatschappelijke functie hebben is het belangrijk om vast te leggen hoe we met elkaar omgaan in een document. In dit document –gedragscode vrijwilligers Diver - willen we hier in het kort bij stilstaan.

Er zijn een aantal aspecten waar we alert op moeten zijn en afspraken over hebben bijvoorbeeld

- !" (Seksuele) intimidatie
- !" Agressief gedrag
- !" Discriminatie
- !" Aannemen van geschenken
- !" Omgang met de door Divers beschikbare gestelde gebruiksgoederen

### 2. Uitgangspunt en doel

Een gedragscode is allereerst een belangrijk middel in het voorkomen en bestrijden van agressie, (seksuele) intimidatie en discriminatie. Vrijwilligers krijgen hierdoor heldere gedragsregels mee, trekken één lijn en kunnen bij overtreding van de regels de betrokkene erop aanspreken, terwijl ook voor klanten duidelijk wordt wat wel en niet is toegestaan.

Het invoeren van een gedragscode biedt tevens de mogelijkheid om genoemde ongewenste omgangsvormen bespreekbaar te maken binnen Divers.

### 3. Reikwijdte van de gedragscode

Deze gedragscode geldt voor alle geregistreerde Divers vrijwilligers die werken op de verschillende locaties van Divers.

### 4. Vrijwilligersovereenkomst

Het niet aangaan, beëindigen of niet verlengen van een vrijwilligersovereenkomst mag niet samenhangen met een discriminerend uitgangspunt. Bijv. een vrijwilliger mag niet afgewezen worden op godsdienst, geslacht, politieke gezindheid, handicap of seksuele geaardheid.

### 5. Uitvoeringsplek en werkomgeving

Divers verricht inspanningen voor een gezonde, veilige en discriminatievrije uitvoeringsplek. Daaronder valt ook het voorkomen dat de vrijwilligers worden blootgesteld aan agressie en discriminatie door derden. De omgang tussen directie, management, medewerkers, vrijwilligers en klanten wordt bepaald door respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd en andere gronden.

### 6. Omgang met deelnemers en klanten

Vrijwilligers accepteren geen agressieve gedragingen van deelnemers en klanten (zie agressieprotocol) en nemen zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen. Evenmin worden er seksuele gedragingen en discriminerend gedrag van deelnemers en cliënten geaccepteerd en wordt door vrijwilligers van Divers geen initiatief genomen tot seksueel gedrag en/of discriminerend gedrag jegens hen.

### 7. Overige gedragsregels

- !" Vrijwilligers die over vertrouwelijke informatie beschikken dienen te handelen conform de regeling vertrouwenspersoon. Onder vertrouwelijke informatie

## VRIJWILLIGERSBELEID

wordt verstaan, informatie verkregen van en over de doelgroep die betrekking heeft op (het voornemen tot en de gevolgen van) strafbare feiten, alsmede informatie in de relationele sfeer die zowel invloed heeft op leefbaarheid van de doelgroep als op het functioneren en de doelstellingen van de medewerkers van Divers.

- !" Indien een vrijwilliger zaken binnen de organisatie signaleert die in zijn/haar ogen niet passen in het kader van integer handelen, dient deze direct zijn contactpersoon en/of de vertrouwenspersoon hiervan op de hoogte te stellen.
- !" Het gebruik van drugs of alcohol is tijdens de uitoefening van de functie niet toegestaan, evenals het onder invloed zijn van alcohol en drugs.
- !" Vrijwilligers van Divers mogen geen geschenken van derden aannemen met een waarde van meer dan € 10,-. Alle geschenken boven de € 10,- moeten worden gemeld bij de contactpersoon die vervolgens bepaalt hoe verder te handelen.
- !" Het is niet toegestaan om bedrijfsmiddelen voor privé-doeleinden te gebruiken.

### **8. Kledingrichtlijnen**

Er wordt van vrijwilligers verwacht dat ze representatief gekleed gaan voor de functie die ze uitoefenen.

### **9. Toezicht**

Met het toezicht en naleving van deze gedragscode zijn de contactpersonen, leidinggevende en directie belast. Uiteraard is ook iedere vrijwilliger verantwoordelijk voor een goede invulling van deze gedragscode. Tevens kunnen de vertrouwenspersonen van Divers hierin een rol vervullen. Bij het niet naleven van de gedragscode zal bekeken worden welke acties noodzakelijk of wenselijk zijn. (hulp, nazorg, sancties, juridische actie)

### **10. Klachten ongewenste omgangsvormen**

Wanneer een vrijwilliger een klacht heeft wegens ongewenste omgangsvormen is er een klachtenprocedure.

De klacht wordt in eerste instantie bij de contactpersoon gemeld

Betreft de klacht de contactpersoon zelf dan kan de melding plaatsvinden bij de vertrouwenspersoon van Divers

Wanneer deze klacht niet naar tevredenheid is behandeld, kan de vrijwilliger besluiten een officiële schriftelijke klacht in te dienen bij de directeur (indien het een klacht over de directeur betreft schriftelijk indienen bij Raad van Toezicht ).

De contactpersoon en vertrouwenspersoon hebben geen taak in de behandeling van de schriftelijke klacht. Wel worden zij door de directeur (Raad van Toezicht) geïnformeerd over de uitkomsten daarvan. Tijdens de procedure kan de vertrouwenspersoon de klaagster/klager wel desgevraagd adviseren en/of ondersteunen.

### **11. Evaluatie**

Dit document – gedragscode voor vrijwilligers - wordt eenmaal per jaar op de agenda van de klankbordgroep gezet en op actualiteit getoetst door de klankbordgroep.

*Welzijnsonderneming Divers  
ondersteunt bewoners die investeren  
in zichzelf én een betere leefomgeving.*



**Divers**  
welzijnsonderneming

Rogier van der Weydenstraat 2  
5213 CA 's-Hertogenbosch  
tel (073) 612 44 88  
welzijnsonderneming@divers.nl  
www.divers.nl