



Vrijwilligersbeleid

Auteur: Heleen Markus/Suzanne de Jong

Netwerk Change Makers Wageningen

Versie: januari 2019

Inleiding

Waarom vrijwilligersbeleid?

Netwerk Change Makers Wageningen staat voor een generatie jongeren en jong volwassenen met als missie 'jongeren met het verlangen naar een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien'. We willen jongeren intrinsiek motiveren en leren om te zien naar elkaar en kwetsbare mensen. Jongeren die een levensstijl ontwikkelen waarin het vanzelfsprekend is om op elkaar betrokken te zijn. Door inspiratie en de ontwikkeling van lokale jongeren vrijwilligersnetwerken, waarin jongeren mee doen in het bieden van hulp en netwerk aan mensen die weinig of geen netwerk hebben, willen we jongeren de mogelijkheid geven om aan dit verlangen vorm te geven.

Omzien naar elkaar zit verweven in de missie van de stichting. Goed vrijwilligersbeleid, waarin onze visie op vrijwilligerswerk en hoe wij zorg dragen voor onze vrijwilligers beschreven wordt, sluit hier dan ook goed op aan.

Het doel van het vrijwilligersbeleid is het formuleren van uitgangspunten voor een goede, duidelijke en eerlijke samenwerking tussen de stichting en haar vrijwilligers. We streven naar een functionele werkwijze met een optimale verbinding tussen alle betrokkenen in de stichting. Verwachtingen kunnen worden uitgesproken en op basis van afspraken kan men elkaar aanspreken op het nakomen van deze afspraken. Dat biedt een gezonde basis om samen op te trekken en de missie na te leven.

Change Makers Wageningen wil met dit vrijwilligersbeleid de positie van de vrijwilliger helder omschrijven en de mogelijkheden, plichten en de taken van de vrijwilliger vastleggen. Daarnaast hebben we onze werkwijze vastgelegd met daarin de werving, begeleiding en waardering van onze vrijwilligers. Change Makers Wageningen heeft de visie dat iedereen kan bijdragen aan het samenleven in Nederland. Het vrijwilligersbeleid is opvraagbaar bij Netwerk Change Makers Wageningen.

Visie/ Uitgangspunten/ Beleid

Visie van de organisatie op vrijwilligers

De missie van Change Makers Wageningen 'jongeren hebben het verlangen naar een samenleving waarin mensen naar elkaar omzien', is de basis van hoe wij het vrijwilligersbeleid van de stichting ingericht hebben. Jongeren en jongvolwassenen zijn de nieuwe generatie vrijwilligers voor nu en de toekomst. Wat jongeren vandaag leren zullen zij de rest van hun leven meenemen. Jong geleerd is nog altijd oud gedaan.

Jongeren hebben veel te bieden aan de samenleving. Jongeren zijn flexibel en staan open in het leven. Ze hebben een vernieuwde kijk op het samenleven en gaan creatief om met complexe situaties in de samenleving. Zij zijn in staat om oplossingen te bedenken en een vernieuwde vorm van vrijwilligerswerk te bieden. We zitten in een tijdperk van verandering waar het vrijwilligersbeleid op aan behoort te sluiten.

Jongeren organiseren zich vaak in flexibele netwerken. Zij willen laagdrempelig ervaring opdoen en zijn op zoek naar de waarde en het effect van hun maatschappelijke betrokkenheid. Zichtbaar wat dit voor de ander betekent en ze ontdekken wat dit voor hen zelf als mens brengt. Onze ervaring is dat jongeren bereid zijn om éénmalig of structureel hulp en netwerk te bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben.

Om de missie te realiseren heeft Change Makers Wageningen een aantal kerntaken:

- Hulp en netwerk bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben;
- Hulpactiviteiten en projecten aan kwetsbare medeburgers;
- Jongeren inspireren en inzetten voor het omzien naar kwetsbare mensen;
- Samenwerking met lokale professionele hulpverlening, welzijnsorganisaties, scholen en andere initiatieven;
- Informatie, voorlichting en PR;
- Bevorderen van lokale samenwerking en hulp aan elkaar.

Vanuit de missie is er nadrukkelijk gekozen om jongeren te betrekken bij het realiseren van een aantal kerntaken. Jongeren vormen onze doelgroep vrijwilligers en dankzij hun inzet is een groot aanbod van hulpactiviteiten mogelijk. Zij maken de maatschappelijke betrokkenheid van de lokale samenleving met de doelstellingen en activiteiten van ons zichtbaar en tastbaar. Zij ontwikkelen een levensstijl waarin het omzien naar elkaar vanzelfsprekend en zichtbaar wordt. Iedereen kan een eigen actieve bijdrage leveren aan het optimaliseren van de leefbaarheid van zijn dorp of stad.

Jongeren staan midden in de samenleving en geven ons signalen over wat er bij de mensen leeft. De vrijwilligers (jongeren en volwassenen) hebben kennis en vaardigheden die goed van pas komen voor onze organisatie, zowel op bestuursniveau als coördinatie niveau. Daarnaast staan zij veelvuldig in contact met de mensen en maken onze organisatie daarmee ook zichtbaar in de samenleving. Jongeren binnen meehelpen binnen de coördinatie van de hulpvragen geven tijd, gebruiken daarvoor persoonlijke vaardigheden, zetten hun kwaliteiten in en doen dat op grond van persoonlijke interesse. Jongeren willen gewaardeerd worden en niet het gevoel krijgen dat alles op zijn schouder terechtkomt en dat er alleen maar meer gevraagd wordt. Werken met jonge vrijwilligers is anders dan het werken met professionals. Er is een duidelijke afbakening tussen wat de jonge vrijwilligers doen en wat de professionals doen. Jongeren krijgen zo een kader mee waarbinnen zij hun werk doen. Dat maakt duidelijk wat er van hen verlangd wordt. En het maakt het mogelijk om redelijk autonoom te werk te gaan.

Alhoewel vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is, maken jongeren voortdurend de afweging of het past in hun tijdsbesteding in relatie tot werk, studie, partner of gezin, en zeker zo belangrijk: of ze het nog leuk vinden.

Er bestaat in die zin geen werkgever-werknemer relatie met de jongeren waarbij de werkgever kan bepalen wat er moet gebeuren. Wel worden er concrete afspraken gemaakt. Daarnaast vinden we dat vrijwilligers voor het uitvoeren van activiteiten meer tijd krijgen dan professionals. Het komt immers naast al het andere wat zij dagelijks moeten doen.

Definiëring van het vrijwilligerswerk

Binnen de stichting worden verschillende benamingen gebruikt voor actieve vrijwilligers. Om verwarring te voorkomen noemen we in deze nota alle mensen die op vrijwillige basis actief zijn binnen de organisatie. Bestuursleden, coördinatie vrijwilligers, vrijwilligers die éénmalig of structureel hulpactiviteiten doen, ze zijn allemaal vrijwilliger en behoren tot ons kader. Dit vrijwilligersbeleid is op hen van toepassing.

Wat is vrijwilligerswerk

Werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving.

Uitgangspunten inzet vrijwilligers

1. De taken sluiten aan bij de wensen, capaciteiten en interesses van de vrijwilliger.
2. De taken van vrijwilligers binnen de organisatie van de stichting vallen onder verantwoordelijk van de betaalde krachten.
3. De inzet van vrijwilligers is geen vervanging van professionele zorg.
4. Vrijwillige inzet bij particulieren valt hoofdzakelijk onder verantwoordelijkheid en begeleiding van de stichting. Bij gecompliceerde hulpvragen wordt verantwoordelijkheid gedeeld en afgestemd met professionele zorg- en dienstverlening.
5. Vrijwillige inzet bij maatschappelijke- en zorginstellingen valt onder verantwoordelijkheid en begeleiding van dienstdoend beroepspersoneel.

Positie van de vrijwilliger

Plaats van de vrijwilliger in de organisatie

Vrijwilligers en betaalde krachten werken nauw samen om de doelen te realiseren. Wat vrijwilligers doen, hangt af van hun eigen interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. De betaalde krachten zorgen voor de continuïteit en geven de grote lijnen aan waarbinnen gewerkt kan worden. Voor de positie van de vrijwilligers wordt verwezen naar het onderstaand organogram.

Rechten en plichten van jongeren

Mogelijkheden

Voor alle netwerken die jongeren inzetten gelden de volgende mogelijkheden:

- bij de verdeling van het werk wordt rekening gehouden met de kwaliteiten en wensen van de jongeren;
- de begeleiding vindt plaats door de betaalde krachten of door vrijwillige coördinatoren die onder verantwoordelijk vallen van betaalde krachten. Vorm, inhoud en frequentie van de begeleiding wordt per activiteit vastgesteld;
- er zijn voldoende werkruimte en faciliteiten beschikbaar voor het uitvoeren van de toegewezen taak. Afspraken over gebruik van werkruimtes en faciliteiten worden in onderling overleg met de leidinggevende gemaakt;
- er bestaat een duidelijke organisatie van en informatie over het werk en of taak, zodat jongeren weten waar zij aan toe zijn;
- de jongeren krijgen een vooraf afgesproken vergoeding voor de kosten die zij maken voor het afgesproken werk;
- er is een dekkende wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tijdens het werk voor schade of letsel aan derden en een verzekering voor het risico van ongeval van de jongere zelf;
- het algemene waarderingsbeleid is van toepassing;
- de algemene geschillenregeling is eveneens van toepassing.

Verplichtingen

- te verbinden voor een vooraf overeengekomen aantal uren en periode;
- tijdig af te melden bij verhindering;
- deel te nemen aan overleg, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de taak;
- tot het nemen van de verantwoordelijkheid voor de taken die zij op zich nemen en het houden aan de gemaakte afspraken;
- tot het op correcte wijze vertegenwoordigen van de organisatie en het zorgvuldig omgaan met interne informatie;
- tot het accepteren van (bege)leiding;
- tot het werken in teamverband als de situatie daarom vraagt.

Positie beroepskrachten

De beroepskrachten hebben vaak en veelvuldig contact met jongeren. Change Makers Wageningen hecht grote waarde aan haar vrijwilligers en ziet graag dat jongeren zich serieus genomen voelen door de beroepskrachten. Om een eenduidige houding te bepalen tegenover de jongeren vinden we het belangrijk dat er een aantal spelregels zijn voor het werken met jongeren. De beroepskrachten zijn hiervan op de hoogte en houden zich hier zoveel mogelijk aan.

De beroepskrachten zorgen er in ieder geval voor dat ze:

- bereikbaar zijn;
- snel zijn in het verstrekken van voldoende en adequate informatie op vragen en verzoeken;
- een luisterend oor bieden;
- opbouwende kritiek geven;
- oplossing van knelpunten bieden;
- oplossing van conflicten bieden;
- gemaakte afspraken nakomen;
- een leidinggevende of een collega inschakelen als de betreffende vraag niet door hem of haar kan worden beantwoord;
- bij eventuele klachten volgens de daarvoor geldende procedure handelen;
- snelle betaling van declaraties doen.

De beroepskrachten laten hun waardering blijken door:

- jongeren te bedanken voor wat zij doen;
- complimenten uit te delen;
- successen te waarderen en deze te delen;
- zich te houden aan het vastgestelde waarderingsbeleid ten aanzien van jongeren.

De beroepskrachten zijn zich bewust van het feit dat jongeren hun werkzaamheden vaak buiten de reguliere kantooruren verrichten en houden daar zoveel mogelijk rekening mee. Zo nodig en incidenteel zijn de beroepskrachten bereid hun werktijden aan te passen.

Arbeidsomstandigheden

Vrijwilligers die meewerken in het coördinatieteam

- Beschikken over een goede werkplek.
- Worden afspraken mee gemaakt over werk- en rusttijden.

Vrijwilliger die hulpactiviteiten doen

- Om de veiligheid te waarborgen doen vrijwilligers geen werkzaamheden die boven de tweeënhalve meter hoogte vanaf de grond plaatsvinden.
- Er wordt niet gewerkt met gevaarlijke machines en schadelijke stoffen.
- Er worden geen kluswerkzaamheden verricht die een grote fysieke belasting hebben op de vrijwilliger.
- Vrijwilligers onder 18 jaar, die kluswerkzaamheden verrichten of in contact komen met kwetsbare doelgroepen, staan altijd onder begeleiding van een volwassene in de uitoefening van de werkzaamheden.
- Er is materiaal voorhanden als handschoenen en een steekkarretje om veilig een taak te kunnen oppakken.

Voorlichting

De jongeren worden door het coördinatieteam geïnformeerd om bij kluswerkzaamheden veilig te werken.

Taken en taakafbakening

Binnen Change Makers Wageningen hebben we drie kerngroepen vrijwilligers:

Bestuurders van de stichting

Taken:

- Streeft de doelstelling van de stichting na
- Stuur op hoofdlijnen de stichting
- Overlegt en adviseert de directeur van de stichting
- Houdt zich op de achtergrond bij het vaststellen van inhoudelijk beleid
- Werkt vooral aan de realisatie van het stichtingsdoel

Profiel:

- Heeft affiniteit met en hecht waarde aan de missie, visie en doelstellingen van de stichting
- Bestuurlijke ervaring
- Brengt kennis en ervaring mee die voor de stichting van nut zijn

Vrijwillige coördinatoren, praktijkbegeleiders, PR team

Taken:

- Bereikbaar zijn voor vrijwilligers die hulpactiviteiten doen
- Verstrekken van informatie op vragen en verzoeken van vrijwilligers en mensen die hulp nodig hebben of al reeds krijgen
- Een luisterend oor bieden
- Gemaakte afspraken nakomen
- Correct registreren van informatie en afspraken
- Afhankelijk van vrijwillige functie andere vrijwilligers coaching en begeleiding bieden
- Een leidinggevende of een collega inschakelen als de betreffende vraag of situatie niet door hem of haar kan worden beantwoord
- Indien het aansluit bij de vrijwillige functie, deelnemen aan werkoverleg
- De organisatie naar buiten toe vertegenwoordigen richting (potentiële) vrijwilligers

Profiel:

- Heeft affiniteit met en onderschrijft de missie, visie en doelstellingen van de stichting
- Ouder dan 18 jaar
- Nederlandse taal in spreken en schrijven goed beheersen
- Sociaal vaardig
- Afhankelijk van functie aantoonbare ervaring
- Representatief zijn
- Is flexibel (kan omgaan met onverwachte situaties)

Vrijwilligers die hulpactiviteiten realiseren

Taken:

- Het uitvoeren van taken en werkzaamheden van éénmalige of structurele aard waar zij affiniteit mee hebben
- Het terugkoppelen van de uitgevoerde taak
- Bij signaleren van ongebruikelijke situaties deze bij coördinator melden en bespreekbaar maken

Profiel:

- Wil hulp en netwerk bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben
- Ouder dan 18 jaar of onder begeleiding van een volwassene
- Beschikt over vaardigheden die aansluiten bij de uit te voeren taak
- Is representatief

Werving, selectie en introductie van vrijwilligers

De beroepskrachten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het wervingsbeleid. Zij werven én selecteren.

Algemene wervingscriteria

In principe kan iedere inwoner uit Wageningen bij de stichting als vrijwilliger aan de slag, indien hij/zij bereid en in staat is te voldoen aan de volgende algemene voorwaarden:

- wil hulp en netwerk bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben;
- beschikt over voldoende vaardigheden om met de taak om te kunnen gaan;
- beschikt over een open en dienstverlenende houding;
- kan en wil (bege)leiding accepteren;
- wil afspraken maken en zich daaraan houden;
- gaat akkoord met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers.

Selectie van vrijwilligers

Per aanmelding wordt nauwkeurig bekeken of er een kennismakinggesprek gepland wordt of dat er alleen telefonisch- of appcontact plaats vindt. Dit is afhankelijk van de mate waarin de persoon bekend is bij de coördinatoren en de soort hulpactiviteit die de persoon wil uitvoeren: eenmalig of structureel en aan wie en onder welke omstandigheden en verantwoordelijkheid de hulp gegeven moet worden.

Bij de kennismaking geeft de coördinator een introductie over de organisatie en vertelt over de diverse mogelijkheden van het vrijwilligerswerk. De coördinator vormt een beeld van de persoon: wensen, verwachtingen, motivatie, achtergrond, ervaring en geschiktheid. Als beide partijen instemmen, dan wordt de persoon ingeschreven als vrijwilliger in het registratiesysteem en wordt een koppeling naar behoefte en mogelijkheid gemaakt.

Criteria:

Vrijwilligers...

- ...willen hulp en netwerk bieden aan mensen die weinig of geen netwerk hebben;
- ...hebben het werk- en denk niveau dat past bij de functie of taak;
- ...kunnen leiding ontvangen;
- ...zijn bereid tot samenwerken en overleg;
- ...zijn bereid om zich voor een bepaalde periode of taak te verbinden;
- ...komen hun afspraken na;
- ...gaan akkoord met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers;
- ...leggen verantwoording af over hun werk;
- ...houden zich aan het privacy protocol indien zij te maken krijgen met privacygevoelige informatie.

Introductie

De introductie bestaat uit een algemene uitleg door de coördinator. Hiermee is in het kennismakingsproces een start gemaakt. Voor zover dat nog niet is gebeurd wordt de vrijwilliger de werking van de stichting uitgelegd en worden alle zaken besproken die nodig zijn om een functie of taak goed uit te kunnen voeren. Tevens wordt de basis gelegd om zich als vrijwilliger thuis te voelen binnen de organisatie.

Jongeren worden geen lid van Netwerk Change Makers Wageningen. Wel worden zij opgenomen in ons online registratiesysteem en zijn zij bekend bij het team. Er wordt gewerkt in een flexibel netwerk waarin geregistreerde jongeren gemakkelijk kunnen meedoen en zich kunnen inzetten voor anderen.

Begeleiding en cursussen

Begeleiding

De coördinatoren van de diverse projecten bieden begeleiding aan de vrijwilligers.

Deze begeleiding bevat twee elementen:

1 het op een dusdanige manier ondersteunen van de vrijwilliger dat hij het werk met plezier verricht (persoonsgerichte begeleiding)

2 het op een dusdanige manier ondersteunen van de vrijwilliger dat hij in staat is zijn taak adequaat uit te voeren (taakgerichte begeleiding)

Tevens is de coördinator ook aanspreekpunt voor de vrijwilliger.

Binnen een aantal projecten vinden er standaard evaluatiegesprekken plaats en wordt er coaching en intervisie geboden. Bij andere projecten wordt waar nodig en op aanvraag coaching ingezet.

Cursussen

Deskundigheidsbevordering kan nodig of wenselijk zijn voor het naar verwachting uitvoeren van de werkzaamheden door de vrijwilliger. Daarom bieden we de jongeren de volgende mogelijkheden:

- Vrijwilligers ontvangen het cursusaanbod van de lokale vrijwilligerscentrale die scholing kosteloos aanbiedt aan vrijwilligers.
- Voor specifieke projecten wordt er van vrijwilligers verwacht dat zij een cursus volgen om deskundigheid te vergroten om over basisvaardigheden te beschikken die nodig zijn om hun taak uit te kunnen voeren. In dat geval worden alle kosten vergoed door de stichting.

Waardering

Het waarderingsbeleid vormt een belangrijk onderdeel van het vrijwilligersbeleid. Tegenover het doen van vrijwilligerswerk staat geen salaris. Zaken als aandacht, feedback, het uitspreken van waardering, kunnen niet omgezet worden in procedures maar dienen deel uit te maken van het reguliere wijze van werken en begeleiden van de jongeren.

Een aantal zaken kunnen wel vastgelegd worden. De jongeren:

- worden uitgenodigd voor het jaarlijkse Ontmoetingsfeest;
- kunnen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden op kantoor gebruik maken van koffie/thee;
- krijgen binnen specifieke cursussen een certificaat en kunnen een referentie opvragen.

Vertrek

Een jongere kan een project dat hij uitvoert in overleg met coördinator afsluiten. Er wordt besproken en gezocht naar een zorgvuldige afronding voor zowel vrijwilliger als hulpvrager.

Een jongere die onvoldoende functioneert voor de taak waartoe hij ingezet is, ontvangt begeleiding van de coördinator. Indien er geen ontwikkeling zichtbaar wordt, zal de coördinator samen met de jongere zoeken naar een andere taak die wel aansluit bij zijn kennis en vaardigheden.

De projectcoördinator kan altijd een vrijwilliger van een project afhalen indien daar voor hem redenen toe zijn.

Materiële voorwaarden

Verzekering

Elke vrijwilliger is verplicht een WA-verzekering te hebben. De stichting maakt voor het lokale netwerk gebruik van een collectieve vrijwilligersverzekering van de gemeente Wageningen. Elke vrijwilliger valt onder de aansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering van de stichting.

Vergoeding van onkosten

Vrijwilligers zijn onbetaalde krachten. Dit betekent dat vergoedingen alleen betrekking hebben op aannemelijk te maken kosten ten behoeve van en/of kosten in verband met het verrichten van het vrijwilligerswerk. Uitgangspunt is dat de vrijwilliger vooraf toestemming heeft gekregen voor het maken van deze kosten van de coördinator. De verantwoordelijkheid en controle ligt hiervoor bij de coördinator.

Kosten die in aanmerking komen voor vergoeding zijn:

- Woon/werk verkeer: gemaakte kosten op basis van openbaar vervoer 2e klasse, waarvoor vooraf toestemming is verleend door de coördinator.
- Noodzakelijke kosten tijdens activiteiten, die niet ten laste van de hulpvrager komen, waarvoor vooraf toestemming is verleend door de coördinator.
- Andere kosten worden na toestemming en in overleg met de coördinator gedeclareerd.

Geschillen

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Het zorgt voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Verschillen kunnen echter ook escaleren. We vinden het daarom belangrijk om afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Uiteraard in de hoop dat het nooit zover zal komen.

Het is de verantwoordelijkheid van iedereen om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met diegenen die dat aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor conflicten waar men als vrijwilliger zelf niet uitkomt.

Stappen voor het behandelen van geschillen:

- Bij conflicten vraagt men in eerste instantie de projectcoördinator te bemiddelen via afzonderlijke en later gezamenlijke gesprekken.
- Mocht de projectcoördinator zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de netwerkcoördinator/ het bestuur van het desbetreffende netwerk gevraagd deze taak op zich te nemen.
- Is het conflict te ver geëscaleerd om op deze manier het conflict op te lossen, dan kunnen beide partijen een eigen vertegenwoordiger aanwijzen. Deze twee aangewezen vertegenwoordigers vragen een derde, onafhankelijk persoon (bij voorkeur van buiten de organisatie) erbij, en vormen op deze wijze een geschillencommissie. De geschillencommissie heeft ten taak het conflict te begeleiden en op te lossen. Het oordeel van deze geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

Klachtenregeling

Bij projecten van Change Makers Wageningen kunnen klachten over vrijwilligers en van vrijwilligers binnenkomen. Dat kunnen klachten zijn over het beleid van de organisatie, over uitingen van de organisatie of over individuele medewerkers. Het adequaat reageren op een klacht vinden we belangrijk om de relatie met vrijwilligers, organisaties en hulpontvangers te behouden of te verstevigen. Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van onze stichting schaden. Dat willen we natuurlijk voorkomen. Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten.

1. De aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de netwerkcoördinator. Alle klachten worden mondeling en/of schriftelijk bij hem ingediend.
2. De netwerkcoördinator is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, is de voorzitter van de stichting de vervangend persoon. De klager moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk antwoord krijgen. Als de klacht niet binnen de twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure. De brief wordt ondertekend door de netwerkcoördinator/voorzitter.
3. De klacht wordt voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur deelt aan de netwerkcoördinator mee wat de uitkomst is. Binnen twee maanden is de klacht afgehandeld.
4. Personen en/of afdelingen waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
6. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere medewerkers, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door het hoofd van de afdeling.
6. Klachten over medewerkers moeten discreet worden behandeld. De netwerkcoördinator mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.
7. Als de persoon met klacht niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is het bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.
9. Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd op de daarvoor bestemde registratieformulieren en gearchiveerd door de netwerkcoördinator.
10. Regelmatig dient een evaluatie van de klachten plaats te vinden. Indien de vrijwilliger klachten heeft waar hij niet uitkomt met de hulpvrager, dan kan hij de klacht melden bij de netwerkcoördinator. Verder heeft iedere vrijwilliger het recht zich tot de netwerkcoördinator, of bij diens betrokkenheid zich tot het bestuur te wenden, met een klacht over een situatie of een

gebeurtenis die hem persoonlijk en in zijn positie van vrijwilliger treft en die voor hem persoonlijk een probleem vormt.

Evaluatie

De netwerkcoördinatoren evalueren jaarlijks het vrijwilligersbeleid. Naar aanleiding daarvan kunnen verbeteringen in de uitvoering van het beleid dan wel bijstellingen in het beleid plaatsvinden.

De evaluatie omvat de volgende onderdelen:

- Inventarisatie van het bestaande vrijwilligersbeleid
- Meting van het effect van het vrijwilligersbeleid.
- Tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers en beroepskrachten.