



VRIJWILLIGERSBELEID Gilde Amsterdam

Inhoudsopgave

Inleiding

Visie en uitgangspunten

- **Definitie**
- **Vrijwilligerswerk in historisch perspectief**
- **Uitgangspunten Gilde Amsterdam vrijwilligersbeleid**

Positie van vrijwilligers

- **Rechten en plichten; Samenwerkingsovereenkomst**

Taken

- **Functie omschrijving**

Werving en selectie

- **Werving en selectie**
- **Registratie gegevens vrijwilligers**

Begeleiding en scholing vrijwilligers

- **Vormen van begeleiding**
- **Deskundigheidsbevordering**

Materiële voorwaarden

- **Onkostenvergoeding**
- **Verzekeringen**

Geschillen

- **Klachtenreglement**

Bijlagen

- **Samenwerkingsovereenkomst vrijwilligerswerk**
- **Onkostenvergoeding**
- **Klachtenregeling**

Inleiding

Binnen een organisatie is het van belang om taken, verantwoordelijkheden, rechten en plichten van vrijwilligers vast te leggen. Het doel hiervan is duidelijkheid te scheppen en het functioneren van zowel de vrijwilligers als de hele organisatie te verbeteren. Dit geheel aan afspraken wordt het vrijwilligersbeleid van een organisatie genoemd.

Een goed opgezet vrijwilligersbeleid, inclusief een gestructureerd actieplan om vrijwilligers te werven en behouden, kan er toe bijdragen dat:

- Meer vrijwilligers zich tot de organisatie voelen aangetrokken.
- Vrijwilligers zich langer thuis voelen en actief blijven.
- Kennis en expertise beter worden benut en behouden.
- De juiste persoon op de juiste plaats zit.
- Efficiënter wordt gewerkt en meer kwaliteit wordt geleverd.

Visie en uitgangspunten

Definitie

Wat is een vrijwilliger?

Een vrijwilliger is iemand die zich uit vrije wil, onbetaald en in georganiseerd verband voor anderen inzet. Daarmee onderscheiden vrijwilligers zich op twee essentiële manieren van betaalde medewerkers.

1. Vrijwilligers zijn relatief autonoom. Ze zijn minder gebonden aan een beroepshouding en niet afhankelijk van salaris.
2. Vrijwilligers worden voornamelijk gedreven door intrinsieke motivatie zoals bijvoorbeeld zelfontplooiing, een bijdrage leveren aan de maatschappij en/of eigen omgeving en plichtsbesef.

Vrijwilligerswerk in historisch perspectief

Gilde Amsterdam is op 10 oktober 1984 opgericht als vrijwilligersorganisatie voor gepensioneerde vrijwilligers. Hun talent, kennis en ervaring mocht niet verloren gaan na het ingaan van de pensioenleeftijd. 50 vrijwilligers gaven in die tijd hun kennis en ervaring aan stadgenoten. Zij deden niet zelf het werk, maar leerden anderen hoe het te doen.

De stichting is in de loop der jaren uitgegroeid tot een organisatie waarbinnen eigen activiteiten zijn ontwikkeld en waarbij gemiddeld 1000 vrijwilligers actief zijn. Nog steeds bieden deze vrijwilligers hun kennis en ervaring aan, aan stadgenoten. Deze doelgroep kan zelfstandig verder na de tijdelijke een op een begeleiding van de vrijwilligers. De organisatie heeft een betaalde directeur en een betaalde administratief medewerker (parttime). Elke activiteit wordt aangestuurd door een team van vrijwillige coördinatoren. Het accent ligt op vrijwilligerswerk.

Vrijwillige inzet is onontbeerlijk en van speciale waarde. Vrijwilligers nemen medeverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen van de samenleving, met name voor het reilen en zeilen van medemensen die tijdelijk ondersteuning kunnen gebruiken.

Uitgangspunten Gilde Amsterdam vrijwilligersbeleid

Vrijwilligers zijn voor Gilde Amsterdam wezenlijk. Bij de uitoefening van hun werk staan de vrijwilligers er niet alleen voor. Coördinatoren en twee beroepskrachten zijn beschikbaar om de vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren bij de uitoefening van hun werkzaamheden. De vrijwilligerscoördinatoren zorgen voor de continuïteit en geven de grote lijnen aan waarbinnen gewerkt kan worden.

Wat vrijwilligers doen hangt af van hun eigen interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid.

Essentieel hierbij is om voor alle vrijwilligerswerkzaamheden die voorhanden zijn, de 'juiste' vrijwilliger aan te trekken. Te weten, diegenen die het best in staat zijn om op grond van hun ervaring, kennis en kunde bepaalde werkzaamheden op zich te nemen en uit te voeren. Dit is de beste garantie voor kwalitatief goede uitkomsten. 'Kwaliteit is het jezelf en elkaar voortdurend afvragen of je de goede dingen doet en of je de dingen goed doet'.

Afwijkende vorm van vrijwilligerswerk **Sociale activering**

In het kader van sociale activering kan een gemeente mensen met een bijstandsuitkering verplichten vrijwilligerswerk te doen. Van elke klant met een gemeentelijke uitkering wordt verwacht dat die participeert. Ons standpunt is in deze duidelijk: mensen met een uitkering kunnen aan de slag als vrijwilliger bij Gilde Amsterdam volgens de voorwaarden die daarvoor door Gilde Amsterdam zijn gesteld. Gilde Amsterdam selecteert op basis van behoefte en kwaliteit de aangeboden vrijwilligers.

Mogelijke misstanden

Het gebeurt gelukkig niet vaak, maar vrijwilligers kunnen in hun werk worden geconfronteerd met misstanden, of vermoedens daarvan. Van vrijwilligers wordt dan gevraagd bij het vermoeden van dergelijke zaken contact op te nemen met de vrijwilligerscoördinator. Deze zal proberen meer helderheid te verwerven en waar nodig actie ondernemen.

Omgang met VOG

Voor een aantal specifieke vrijwilligersactiviteiten is het noodzakelijk dat de toekomstige vrijwilliger een zogeheten Verklaring Omtrent het Gedrag kan overleggen. Deze verklaring werd voorheen een 'verklaring van goed gedrag' genoemd. Deze verklaring wordt afgegeven door het Ministerie van Justitie als er geen redenen bekend zijn waarom iemand niet geschikt wordt geacht voor het opgegeven soort (vrijwilligers)werk.

Gilde Amsterdam heeft enkele activiteiten aangewezen waarvoor een dergelijke verklaring nodig is, gelet op de kwetsbaarheid van de groep waarmee gewerkt wordt. Het betreft vrijwilligerswerk bij Maatje meer voor een Maatje minder en bij Leesbegeleiding. Gilde Amsterdam mag gratis VOG aanvragen voor Maatje meer voor een Maatje minder.

Rechten en plichten; samenwerkingsovereenkomst

Vrijwilligers hebben rechten en plichten. Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Wat de rechten en plichten zijn, heeft Stichting Gilde Amsterdam vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst (zie bijlage 1). Daarin worden onder meer afspraken gemaakt over:

- de inhoud van het werk
- het aantal werkuren
- verantwoordelijkheden
- onkostenvergoeding
- verzekering

Taken

Functie omschrijving

Voor de verschillende vrijwilligersfuncties zijn profielschetsen beschikbaar. Voor het opleidingsniveau van vrijwilligers wordt geen minimumniveau vastgesteld. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij enige levens- en werkervaring hebben, betrokkenheid tonen, een open houding en ervaring met de doelgroep hebben. Vrijwilligers kennen en onderschrijven de missie/doelstelling van Gilde Amsterdam.

Werving en selectie

Bij het werven en selecteren van vrijwilligers gaat het er om de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Gilde Amsterdam werft vrijwilligers voor de uitvoering van bepaalde taken. We stellen functieprofielen op, waaraan kandidaat-vrijwilligers moeten voldoen. We zijn op zoek naar mensen, die over de benodigde vaardigheden beschikken. Werving is in feite een telkens terugkerende activiteit om het vrijwilligersbestand op peil te houden. Alle organisaties, dus ook Gilde Amsterdam, hebben te maken met een 'natuurlijk verloop': vrijwilligers houden het na een tijdje voor gezien, vinden ander vrijwilligerswerk, krijgen betaald werk of gaan verhuizen. Ook de diversiteit in behoeften, zowel onder klanten als onder vrijwilligers neemt toe.

In principe kan elke inwoner van Amsterdam e.o. bij Gilde Amsterdam als vrijwilliger aan de slag, als hij/zij bereid en in staat is te voldoen aan de volgende algemene voorwaarden:

- onderschrijven van de doelstelling en de gehanteerde uitgangspunten bij het werk van Gilde Amsterdam;
- beschikken over de gezochte kwaliteiten en vaardigheden;
- bereidheid hebben een 'gevraagde' minimale hoeveelheid tijd te investeren;
- afspraken wil maken en zich daaraan wil houden.

Naast deze algemeen geldende selectiecriteria kunnen per werksoort specifieke vaardigheden gevraagd worden om met specifieke doelgroepen te kunnen werken.

Registratie gegevens vrijwilligers

Vrijwilligers worden geregistreerd in GAIS, het informatiesysteem van Gilde Amsterdam. Hierin staan ook alle klanten per activiteit geregistreerd. Alle acties variërend van koppelingen tot mailings kunnen rechtstreeks uit het systeem gegenereerd worden.

Uiteraard worden de privacygegevens vertrouwelijk behandeld. Aan derden wordt nooit zonder toestemming gegevens verstrekt.

Begeleiding en scholing vrijwilligers

Vormen van begeleiding

De kwaliteit van het vrijwilligerswerk hangt samen met de vaardigheden en de motivatie van de vrijwilligers. Vrijwilligers met goede kwaliteiten en een sterke motivatie dragen bij tot goede eindresultaten.

In de praktijk wordt begeleiding dikwijls aangeboden als individuele begeleiding, om groepsbegeleiding of een combinatie van beide. Vaak draagt de vrijwilligerscoördinator zorg voor deze begeleiding. Welke begeleidingsvorm er feitelijk wordt gekozen zal in de meeste gevallen afhangen van het soort werk, van de werkomstandigheden en van de behoefte die bestaat bij de vrijwilligers en/of bij de werksoort onder wiens verantwoordelijkheid zij aan het werk zijn.

Deskundigheidsbevordering

Gilde Amsterdam wil kwalitatief hoogwaardig werken. Er worden voor de verschillende projecten trainingen op maat georganiseerd.

Ook worden intervisiebijeenkomsten georganiseerd, koffiebijeenkomsten e.a.

Materiële voorwaarden

Onkostenvergoeding

In veel gevallen brengt het doen van vrijwilligerswerk onkosten met zich mee. Gilde Amsterdam gaat ervan uit dat er géén financiële belemmeringen mogen bestaan voor het

doen van vrijwilligerswerk bij de organisatie. Er is een kleine onkostenvergoeding voor vrijwilligers. Zie bijlage 2.

Verzekeringen

Ook vrijwilligerswerk brengt risico's mee. Zowel voor betrokken vrijwilligers als voor Gilde Amsterdam. Vrijwilligers zijn verzekerd via de Amsterdamse verzekering.

Klachtenreglement

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Zij zorgen voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Het is belangrijk om afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Uiteraard in de hoop dat het nooit zover zal komen.

Het is eenieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met diegenen die dat aangaat. Als dit niet volstaat, heeft Gilde Amsterdam een klachtenreglement (bijlage 3), zie ook onze website www.gildeamsterdam.nl

Bijlagen

Bijlage 1



VRIJWILLIGERSOVEREENKOMST

Gilde Amsterdam, gevestigd aan de Keizersgracht 346 te Amsterdam en in deze vertegenwoordigd door Mevrouw J. M. Bevers, directeur, hierna te noemen 'Gilde Amsterdam'

en, wonende aan de

..... te Amsterdam, hierna te noemen 'Vrijwilliger',

zijn op..... het volgende overeengekomen:

- Gilde Amsterdam verwacht van Vrijwilliger dat deze achter de doelstellingen staat, zich houdt aan de afspraken over de wijze waarop werkzaamheden worden verricht en op geen enkele wijze acties onderneemt die de goede naam van Gilde Amsterdam kunnen schaden.
- Vrijwilliger zal privé belangen niet vermengen met het vrijwilligerswerk bij Gilde Amsterdam.
- Vrijwilliger stelt zich uit persoonlijke motieven en onverplicht beschikbaar om vrijwilligerswerk te verrichten ter ondersteuning bij het verwezenlijken van de doelstelling van Gilde Amsterdam zonder aanspraak op een geldelijke vergoeding.
- Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling van partijen om een arbeidsovereenkomst aan te gaan.
- Vrijwilliger verbindt zich om tenminste 1 à 2 uur per week voor Gilde Amsterdam vrijwilligerswerk te verrichten.
- Vrijwilliger zal bij verhindering Gilde Amsterdam zo spoedig als mogelijk op de hoogte brengen.
- Vrijwilliger zal ziekte, vakanties en gewijzigde werktijden tijdig melden bij de direct verantwoordelijke van Gilde Amsterdam.
- De coördinator is het eerste aanspreekpunt voor Vrijwilliger en heeft eveneens de taak hem of haar in te werken en te begeleiden.
- Vrijwilliger is bereid deel te nemen aan voor het werk noodzakelijke deskundigheidsbevordering, zoals workshops, trainingen en bijeenkomsten.
- Zowel Vrijwilliger als Gilde Amsterdam kunnen hun samenwerking eenzijdig of tweezijdig beëindigen.
- Vrijwilliger is zich ervan bewust dat hij bij de uitvoering van het vrijwilligerswerk in aanraking kan komen met informatie van vertrouwelijke aard en verbindt zich deze informatie te allen tijde geheim te zullen houden.
- Vrijwilliger is verzekerd tegen ongevallen via Vrijwilligersverzekering van de Gemeente Amsterdam.
- Gilde Amsterdam waarborgt de privacy van Vrijwilliger, persoonlijke gegevens zullen niet zonder toestemming aan derden verstrekt worden.

Datum:
Voor akkoord

Datum:
Voor akkoord

Mw. J.M. Bevers
Directeur Gilde Amsterdam

{naam}
Vrijwilliger

Amsterdam,

Beste

U hebt ervoor gekozen om als vrijwilliger betrokken te worden bij één van de activiteiten van Gilde Amsterdam en daarmee anderen te ondersteunen, te adviseren of te begeleiden.

Wij heten u van harte welkom als vrijwilliger van Gilde Amsterdam!
Zonder de actieve inzet van vrijwilligers zou Gilde Amsterdam niet kunnen bestaan.

Bij Gilde Amsterdam draait het vrijwilligerswerk in de eerste plaats om plezier in het werk én de motivatie om aan een maatschappelijk doel een bijdrage te kunnen leveren. Er is geen CAO zoals in het betaalde werk, geen arbeidsrecht en de verzekeringswetten voor betaalde werknemers zijn niet van toepassing.

Gilde Amsterdam vindt een prettig contact met vrijwilligers erg belangrijk. Maar er zijn wel bepaalde verplichtingen over en weer. Het is daarom goed, om voordat de organisatie en vrijwilliger met elkaar in zee gaan, duidelijke afspraken te maken. B.v. over wat wij van elkaar verwachten en waar wij ons wederzijds toe zullen verbinden. Daartoe hebt u bovenstaande overeenkomst ondertekend.

Wij verzoeken u indien u extra ondersteuning wilt of behoefte heeft aan individueel contact met uw coördinator van Gilde Amsterdam, dit tijdig aan te geven en hiervoor afspraken te maken.

Wij gaan er van uit dat de kwaliteit van uw werk aansluit op de doelstellingen van Gilde Amsterdam. Mocht u op enigerlei wijze in contact komen met klachten van cliënten: Gilde Amsterdam heeft een Klachtenregeling die ter inzage ligt op kantoor.

Gilde Amsterdam blijft zich ontwikkelen en vernieuwen. Daarom is het voor u als vrijwilliger belangrijk regelmatig onze website te bezoeken om zo up-to-date te blijven van wat bij Gilde Amsterdam speelt en ontwikkeld wordt. Wij van onze kant zullen u via de interne nieuwsbrief op de hoogte houden.

Ik wil u graag, mede namens het bestuur, bij voorbaat danken voor uw inzet en u een mooie tijd toe wensen als vrijwilliger bij Gilde Amsterdam.

Vriendelijke groet,



Mevrouw J.M. Bevers
Directeur Gilde Amsterdam

Bijlage 2



**Keizersgracht 346
1016 EZ Amsterdam**

ONKOSTENVERGOEDING

Elke vrijwilliger van Gilde Amsterdam die bij een activiteit van de organisatie is betrokken ontvangt een vaste onkostenvergoeding; is men actief bij een activiteit waar Gilde Amsterdam mee samenwerkt dan moet de betreffende activiteit de reis- en onkosten vergoeden.

Is men als vrijwilliger van Gilde Amsterdam betrokken bij een eigen activiteit dan ontvangt men € 20,- per half jaar.

De coördinatoren en Mee in Mokum vrijwilligers ontvangen € 10,- per maand.

De vrijwilligers van Mee In Mokum ontvangen bovendien een vergoeding voor de aanschaf van een Museumjaarkaart.

Mocht u af willen zien van een onkostenvergoeding dan kunt u een verklaring ontvangen voor de belastingdienst waarin staat vermeld dat u het betreffende bedrag aan Gilde Amsterdam heeft geschonken.

Naam: _____

Adres: _____

Woonplaats: _____

E-mail: _____

IBAN-Banknummer en tenaamstelling: _____

- Ik ben vrijwilliger bij:
- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Soc. ondernemerschap | <input type="checkbox"/> loopbaan | <input type="checkbox"/> Ik ben coördinator |
| <input type="checkbox"/> SamenSprak | | <input type="checkbox"/> Mee In Mokum |
| <input type="checkbox"/> Taal voor het Leven | <input type="checkbox"/> Maatje meer | <input type="checkbox"/> verhalen vertellen |
| <input type="checkbox"/> anders _____ | | |

Ondergetekende maakt gebruik van de onkostenregeling van Gilde Amsterdam

Ondergetekende ziet af van de onkostenregeling van Gilde Amsterdam

Ondergetekende wil een verklaring ontvangen voor de belastingdienst

Bijlage 3



Klachtenregeling Gilde Amsterdam Juli 2015

Toelichting

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht wordt behandeld. De behandeling van een klacht wordt verricht door de klachtencoördinator die het hoofdbestuur daarover rapporteert.

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

- de organisatie: Gilde Amsterdam;
- het bestuur: Bestuur Gilde Amsterdam;
- de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van Gilde Amsterdam, diens medewerkers en diens vrijwilligers;
- de klachtencoördinator: degene die door het bestuur is aangesteld om klachten binnen Gilde Amsterdam te behandelen. Mocht de klacht gericht zijn tegen de persoon van de klachten coördinator, dan wijst het bestuur een vervangende klachtencoördinator aan;
- een gedraging: het handelen of nalaten van Gilde Amsterdam daaronder mede begrepen bestuursleden, medewerkers en vrijwilligers van Gilde Amsterdam;
- de beklagde: de partij/persoon tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
- een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.

Artikel 2 Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Gilde Amsterdam daaronder mede begrepen bestuursleden, medewerkers en vrijwilligers van Gilde Amsterdam

Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht mondeling/telefonisch, per post of digitaal indienen bij het bestuur van Gilde Amsterdam en ter attentie van de klachtencoördinator. Wordt de klacht telefonisch of mondeling ingediend dan maakt de klachtencoördinator een verslag dat tot klaagschrift dient.
2. Een klaagschrift bevat minstens de volgende gegevens:
 - a. de naam en adres van de klager;
 - b. de datum;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - d. de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencoördinator, klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet (tijdig) herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Indieningstermijn

Het klaagschrift dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken te worden ingediend na het moment waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging en kosten

1. De klachtencoördinator zendt binnen vijf dagen na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.
2. Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Mondelinge behandelingsprocedure

1. De klachtencoördinator onderzoekt in eerste instantie de klacht schriftelijk en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De klachtencoördinator hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 7 Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 8 Rapportage en beslissing

1. De klachtencoördinator brengt binnen één week na ontvangst van het klaagschrift een rapportage uit aan het bestuur.
2. Het bestuur neemt na ontvangst van het klaagschrift in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
3. De beslissing van het bestuur op een klacht kan zijn:
 - a). de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b). de klacht is ongegrond.
4. De beslissing van het bestuur wordt binnen 6 weken per e-mail of schriftelijk medegedeeld aan klager en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
5. Tegen de beslissing van het bestuur kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.

Artikel 9 Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling is in werking getreden op 1 juli 2013 en aangepast op 1 juli 2018.
2. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
3. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de vrijwilligers en medewerkers van Gilde Amsterdam en op de website.

Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon en/of de civiele of strafrechter.

Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Gilde Amsterdam'.