



## Vrijwilligersbeleid Unie van Vrijwilligers Amsterdam

De Stichting Unie van Vrijwilligers Amsterdam is op 7 mei 1945 opgericht en heeft sindsdien veel Amsterdammers kunnen bijstaan met vrijwillige hulp. Deze vrijwillige hulp heeft door de jaren heen veel verschijningsvormen gekend. De laatste jaren is dit nog hoofdzakelijk Vriendschappelijk Huisbezoek met aansluitend diverse acties zoals boodschappen doen, administratieve hulp etc.

### MISSIE

De missie van de UVV is: Het veraangenamen van het leven van kwetsbare Amsterdammers door het bevorderen en verlenen van maatschappelijke hulp door vrijwilligers met flexibiliteit, kwaliteit en betrouwbaarheid als voornaamste kenmerken.

### VISIE

#### Visie op het (samen)werken met vrijwilligers

Vrijwilligers zijn belangrijk omdat ze voor een ander iets betekenen, maar ook omdat vrijwilligerswerk een manier is om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Een goed vrijwilligersklimaat draagt bij aan een krachtige samenleving waarin zelfredzaamheid en eigen kracht van onze cliënten wordt bevorderd. Onze organisatie wil dit ondersteunen door de vrijwilligers optimaal te begeleiden en te faciliteren. Bij ons werken bestuur, coördinator, consultants en vrijwilligers samen. Iedereen telt mee, iedereen doet mee.

Wij werken met vrijwilligers die:

- Individuele structurele dienstverlening bieden; zoals huisbezoek wel of niet gecombineerd met wandelen, boodschappen doen, museumbezoek etc.;
- Individuele incidentele dienstverlening bieden; zoals helpen met thuisadministratie, helpen met computerinstructie, helpen met tuinieren etc.;

We vinden het onze taak om al onze vrijwilligers optimaal te faciliteren, te begeleiden en te ondersteunen. We houden hierbij rekening met de grote verscheidenheid aan vrijwilligers. Want er is veel verschil in wat vrijwilligers kunnen en willen doen en welke begeleiding daar het beste bij past. Dat is maatwerk. Onze organisatie gaat daarom samen met de vrijwilliger na wat er nodig is om het vrijwilligerswerk zo goed en prettig mogelijk te doen. Vrijwilligers zijn welkom bij ons en worden gewaardeerd. Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in onze dienstverlening. Ze horen er helemaal bij. Daarom ziet onze organisatie de vrijwilligers als medewerkers, als collega's. Alleen met een bijzondere rol en verantwoordelijkheden. We vinden het belangrijk dat vrijwilligers zich welkom voelen en werk kunnen doen wat zij zinvol en leuk vinden. Regelmatig is er contact met vrijwilligers

om dit met hen te bespreken. Want wij streven naar wederkerigheid (geven en nemen): de vrijwilliger geeft zijn tijd en talenten en wil daar ook wat voor terugkrijgen. Alleen dan is het voor beide partijen de moeite waard.

Onze organisatie:

- Bestaat dankzij de inzet van vrijwilligers
- Stelt zich ten doel om mensen te stimuleren om zich als vrijwilliger in te zetten
- Heeft expertise in het werken met vrijwilligers
- Waardeert vrijwilligerswerk in welke vorm dan ook.

Onze organisatie biedt vrijwilligers:

- De kans om zinvol werk te doen in een gezellige werkomgeving.

## POSITIE, TAKEN EN ORGANISATIE

### Positie van de vrijwilligers

Vrijwilligers worden ingezet voor structureel vriendschappelijk huisbezoek wel of niet gecombineerd met boodschappen doen, wandelen of andere activiteiten met de cliënt en voor incidentele hulp bij administratieve uitdagingen, tuinieren etc.

De activiteiten vinden hoofdzakelijk plaats in de woonomgeving van de cliënt.

Het management, zoals bestuur en consultants, bestaat ook uit vrijwilligers. Deze worden ingezet om alles in goede banen te leiden.

(De coördinatie van alle werkzaamheden en daarmee spin in het web is de enige betaalde kracht van de organisatie, de coördinator (0,3 fte).)

### Leiding en structuur van de organisatie

Het bestuur van de stichting is de uiteindelijk verantwoordelijke voor het beleid en de uitvoering daarvan. Het bestuur bestaat minimaal uit een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. De taken, bevoegdheden en de verantwoordelijkheden van de bestuurders zijn vastgelegd in de statuten, laatstelijk gewijzigd op 13 mei 2016. De statuten liggen ter inzage op kantoor of zijn beschikbaar bij de Kamer van Koophandel.

De dagelijkse leiding van de organisatie is in handen van de coördinator, de enige betaalde kracht van de organisatie. Zij stuurt de consultants aan en zorgt dat het kantoor dagelijks bemand is en alle administratieve werkzaamheden worden afgehandeld.

De vrijwilligers worden aangestuurd door de consultants die over het algemeen stadsdeelgewijs hun werkzaamheden verrichten. Zij zorgen dat de juiste cliënt met de juiste vrijwilliger wordt verbonden en zien toe op de kwaliteit en kwantiteit van de bezoeken en uitgevoerd vrijwilligerswerk.

## WERVING VRIJWILLIGERS

De werving van de vrijwilligers wordt geïnitieerd door de coördinator aan de hand van de vraagstelling vanuit de cliënten of behoeften vanuit de eigen organisatie.

De vacature wordt opgesteld op basis van de functiebeschrijving van de gezochte vrijwilliger. De tekst van de vacature is kort en bondig.

De vacature wordt, afhankelijk van het stadsdeel waarvoor geworven wordt, gemeld in de wijkbladen en/of stadsblad, wordt vermeld op de eigen website en wordt aangemeld bij VCA. Ook via mond-op-mondreclame komen veel open sollicitaties binnen op kantoor.

### **Voorlichting**

De UVV geeft regelmatig voorlichting en presenteert zichzelf op beurzen, themadagen, in nieuwsbladen, website en vacaturebanken. Eventueel worden dan ook vacatures gemeld.

### **Vrijwilligers**

Vrijwilligers kunnen, afhankelijk van bestaande vacatures en kwaliteit van de sollicitant, kiezen uit functies op bestuurs- en/of stafniveau, of voor Vriendschappelijk Huisbezoek wel of niet in combinatie met boodschappen doen of begeleiding. De cliënten zijn eenzame en/of kwetsbare mensen, veelal ouderen.

### **Aanmelding sollicitant**

De sollicitant kan zich zowel mondeling als schriftelijk voor een vacante functie aanmelden. Dit dient te geschieden bij de UVV, afdeling Amsterdam, WG-Plein 206, 1054 SE Amsterdam, telefoon 020-6207068.

## INTAKE VRIJWILLIGER

Het bestuur en/of de coördinator bekijkt of de kandidaat voldoende kwaliteiten heeft om voor een aanstelling in aanmerking te komen. Is dat het geval dan zal hij/zij voor een intakegesprek worden uitgenodigd. Kandidaten die niet aan het profiel voldoen worden schriftelijk afgewezen.

### **Intakegesprek**

Met de potentiële vrijwilliger zal een gesprek worden gevoerd door de coördinator, liefst ook met de consulent. De kandidaat wordt uitgenodigd door het bestuur of de coördinator. Tijdens het intakegesprek komen de volgende thema's aan de orde:

- Motivatie van de vrijwilliger;
- Arbeidsverleden/ervaring van de vrijwilliger;
- Het belang dat de UVV hecht aan een veilig klimaat voor onze cliënten en vrijwilligers;
- De inhoud van de Vrijwilligersovereenkomst;
- Verplichte aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag;
- Verplichte instemming en ondertekening Gedragscode.

De selectie van de vrijwilligers vindt plaats op basis van het (functie-)profiel. In het profiel staat informatie over de gewenste kennis en vaardigheden, de omvang, de taken die hij/zij

zal uitvoeren, de onkostenvergoeding die voor deze functie geldt en van wie hij/zij begeleiding ontvangt.

Uitgangspunt van de UVV is dat met alle kandidaat-vrijwilligers eerst gesproken is, voordat zij worden ingezet bij de UVV. Zie bijlage *Intakeformulier vrijwilliger*.

### **Verklaring Omtrent Gedrag**

De UVV stelt als voorwaarde dat vrijwilligers die met kwetsbare mensen werken een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) afgeven. Eventuele kosten hiervoor worden komen voor rekening van de UVV.

### **Registratie**

Bij de intake van een nieuwe vrijwilliger worden een aantal gegevens geregistreerd. In ieder geval contactgegevens, maar ook een kort verslagje van het intakegesprek: Wat zei de vrijwilliger over zijn/haar motivatie en verwachtingen. Zie bijlage *Inschrijfformulier vrijwilliger*.

### **Proeftijd**

Voor de organisatie en voor de vrijwilliger is het altijd prettig om een proefperiode af te spreken: wij hanteren een termijn van 3 maanden. Vaak is de proefperiode tevens de inwerkperiode. Zie bijlage *Formulier evaluatie/proeftijd*.

### **Vrijwilligersovereenkomst**

De UVV sluit een overeenkomst af met de vrijwilliger. In deze overeenkomst verklaren zowel de UVV als de vrijwilliger zich te houden aan de in de overeenkomst gemaakte afspraken. Zie bijlage *Vrijwilligersovereenkomst*.

### **Gedragscode**

De UVV verricht het merendeel van haar activiteiten bij eenzame en/of kwetsbare mensen thuis. De vrijwilliger en de cliënt verkeren daarom in een kwetsbare (niet gecontroleerde) omgeving. Daarom vindt de UVV het belangrijk om afspraken te maken over hoe men met elkaar omgaat en welk gedrag niet getolereerd wordt. De UVV heeft hiervoor een Gedragscode ontwikkeld. Vrijwilligers tekenen een Vrijwilligersovereenkomst, waarin zij onder andere verklaren de Gedragscode van de UVV in acht te nemen en zich hiermee te kunnen verenigen. Zie bijlage *Gedragscode*.

### **Informatie over werkzaamheden**

De vrijwilliger ontvangt voorafgaand aan zijn aanstelling de benodigde informatie over de het werk dat hij/zij gaat doen of over het evenement waar hij/zij aan deelneemt. Vrijwilligers worden gestimuleerd om de actuele ontwikkelingen over de UVV te volgen via sociale media en via de digitale nieuwsbrief van de UVV.

### **Kennismakingsbijeenkomst**

Enkele keren per jaar organiseert de UVV een bijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomst wordt informatie uitgewisseld over de organisatie, haar werkzaamheden, maar ook over de eerste ervaringen van de nieuwe vrijwilliger.

## BEGELEIDING EN SCHOLING

### **Inwerken**

Inwerken heeft tot doel om de vrijwilliger bekend te maken met het werk, maar ook om hem/haar vertrouwd te maken met de ins en outs van de organisatie en om te introduceren bij collega's. De coördinator en/of consulent begeleidt de vrijwilliger in de eerste maanden intensief om de vrijwilliger goed bekend te maken met de organisatie, maar meer nog met de mogelijkheden en onmogelijkheden bij het begeleiden van de cliënt.

Naarmate de vrijwilliger de nodige ervaring heeft opgedaan zal de begeleiding minder worden. De vrijwilliger heeft ieder moment de mogelijkheid om de consulent of coördinator te benaderen voor vragen en hulp.

### **Werkbegeleiding**

Ten minste eenmaal per jaar vindt een gesprek plaats om de voortgang te bespreken en te checken of er problemen of wensen zijn. Indien nodig en mogelijk wordt voorzien in aanpassing van het werk of wordt een opleiding aangeboden.

### **Loopbaanbegeleiding**

De coördinator en/of consulent bespreken regelmatig of de vrijwilliger zich nog op zijn plaats voelt in zijn functie en in de organisatie. Dit kan een onderdeel vormen van een jaarlijks begeleidingsgesprek.

### **Scholing**

De UVV organiseert regelmatig scholing en bijeenkomsten voor vrijwilligers. De scholing is voor deze vrijwilligers specifiek gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden die nodig zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Deelname geschiedt op vrijwillige basis, maar wordt sterk geadviseerd.

## INSPRAAK VRIJWILLIGER

### **Regelmatig contact en bijeenkomsten**

Door het regelmatig contact tussen de coördinator, de consultants en de vrijwilligers is er ruimte om datgene te bespreken waaraan behoefte is. Ook vindt er een tot twee keer per jaar een bijeenkomst (bijvoorbeeld einde jaar) plaats waar de vrijwilligers elkaar ontmoeten en ideeën kunnen uitwisselen.

### **Werkoverleg**

De coördinator heeft zeer regelmatig overleg met de consultants. Tijdens zo'n overleg wordt alles besproken waar eenieder behoefte aan heeft. Ook is de coördinator altijd aanwezig bij de bestuursvergaderingen, zodat het bestuur altijd op de hoogte is van de dagelijkse praktijk en de coördinator het bestuur van advies kan voorzien.

### **Geen vrijwilligersvertegenwoordiging in een OR**

Er is geen platform of gremia waarin de vrijwilligers vertegenwoordigd zijn. Een belangrijk deel van het vrijwilligersbestand werkt buiten het directe zicht van de organisatie en is individueel ingesteld. Bovengenoemde bijeenkomsten, zijn een goed platform om ideeën

of klachten kenbaar te maken.

### **Klachtenprocedure**

De organisatie heeft een uitvoerige klachtenprocedure opgesteld, welke op de website is vermeld. Zie bijlage *Klachtenprocedure*.

## **GELD EN VERZEKERINGEN**

### **Vrijwilligersvergoedingen**

De vrijwilligers van de UVV hebben recht op vergoeding van door hen gemaakte kosten.

De vergoeding van reiskosten vindt plaats op basis van Openbaarvervoertarieven of € 0,19 per gereden kilometer. De afstand die gerekend wordt is de kortste weg (ANWB - routeplanner) tussen eigen woonadres en woonadres cliënt of het UVV-kantoor. De betaling vindt plaats op basis van narekening en specificatie per rit op een UVV-declaratieformulier. Het indienen van de declaratie dient minimaal 1 keer per kwartaal plaats te vinden en binnen 1 maand na de maand/kwartaal waarover gedeclareerd wordt. De vrijwilliger is natuurlijk vrij om geen kosten te declareren. Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij met openbaar vervoer gaan of op de fiets. Parkeerkosten worden niet vergoed.

Indien er andere kosten worden gemaakt dan dient vooraf toestemming te zijn verkregen van de coördinator.

### **Vrijwilligersverzekeringen**

In Amsterdam heeft de gemeente een vrijwilligersverzekering afgesloten waar in principe iedereen onder valt die vrijwilligerswerk doet in de stad. Kijk op [www.vca.nu/voor-vrijwilligers/verzekering](http://www.vca.nu/voor-vrijwilligers/verzekering) voor meer informatie over de vrijwilligersverzekering. Er zijn wel voorwaarden waaraan voldaan moet worden voordat een claim in kan worden gediend.

- De vrijwilligersverzekering is een vangnetverzekering. Wanneer er een beroep op wordt gedaan wordt er eerst gekeken of de vrijwilliger zelf al verzekerd is. De vrijwilligersverzekering dekt alleen zaken die niet al door de eigen verzekering worden gedekt.
- De vrijwilligersverzekering dekt alleen schade die gemaakt is tijdens het doen van vrijwilligerswerk. De UVV zal een verklaring leveren waaruit blijkt dat de vrijwilliger op het moment van de schade werkzaam was voor de UVV.
- Sommige zaken worden niet door de verzekering gedekt. Zo geldt deze bijvoorbeeld niet als auto-inzittendenverzekering. Kijk op [amsterdam.nl](http://amsterdam.nl) en zoek naar Amsterdamse vrijwilligersverzekering voor de voorwaarden van de vrijwilligersverzekering.

## WAARDERING VRIJWILLIGER

Vrijwilliger zijn betekent dat er geen financieel voordeel valt te halen uit de werkzaamheden, zoals loon etc. De waardering wordt dus gevonden in het doen van activiteiten voor derden, het bezig zijn en het hebben van een rol in de maatschappij.

### **Top 3 van zaken waar vrijwilligers het meest blij van worden (Bron: VCA):**

1. Het gevoel een bijdrage te kunnen leveren (62%)
2. Dankbaarheid van degene voor wie je het doet (56%)
3. Waardering voor mijn inzet van mijn omgeving (45%)

Belangrijk is dat de vrijwilliger voldoening vindt in de bijdrage die de vrijwilliger kan leveren aan de cliënt. Om dit te bereiken is het belangrijk om goed contact te houden met de consultant of andere leidinggevende en het vrijwilligerswerk met plezier uit te voeren. Door tijdens de gesprekken met de consultants goed aan te geven hoe het gaat en/of door inspraak kan de voldoening gewaarborgd worden.

Een vrijwilliger zal tijdens het verrichten van het vrijwilligerswerk regelmatig ondervinden hoe dankbaar de cliënt is voor de diensten die hem/haar door de vrijwilliger wordt geleverd. Deze dankbaarheid geeft een nog extra voldoening.

De UVV zal, als de financiële middelen het toelaten, een aantal waarderingen uiten die hetzij de vrijwilliger persoonlijk betreffen hetzij de groep.

Denk hierbij aan: verjaardagskaart, bloemetje bij een jubileum, een klein presentje einde jaar of een groepslunch. Tevens zal de UVV proberen jaarlijks een of meer trainingen te organiseren.

Vanaf 2021 zal de UVV proberen om 3 keer per jaar een digitale nieuwsbrief uit te brengen, waarin informatie wordt gegeven over recente ontwikkelingen, maar ook over de ervaring van vrijwilligers.

## VEILIGHEID

Omdat de UVV-vrijwilligers met kwetsbare mensen omgaan staat veiligheid hoog in het vaandel. Het vrijwilligerswerk vindt grotendeels bij de cliënten thuis plaats via een-op-een contact.

Het is belangrijk voor de UVV en de vrijwilliger om regels te stellen voor het voorkomen van een machtsrelatie tussen vrijwilliger en cliënt en het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. Er is daarom een gedragscode opgesteld voor zowel de vrijwilliger als de cliënt. Zie bijlage *Gedragscode*.

De Gedragscode is erop gericht om te voorkomen dat de vrijwilliger verkeerde bedoelingen zou kunnen hebben. Denk daarbij aan het verbod tot het lenen van de auto, extra geld

vragen voor een extra klusje, geld lenen, bankpasjes in bezit hebben, psychische dwang overschrijden van fatsoensnormen etc.

Ten aanzien van **Huiselijk Geweld en mishandeling** is een meldcode opgesteld en een coördinator aangesteld. Zie bijlage *Meldcode HGKM*.

### **VOG**

Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is een middel om mensen die veroordeeld zijn voor een zedenmisdrijf of frauduleus handelen te weren uit de organisatie. De UVV regelt voor alle vrijwilligers een VOG, welke voor de vrijwilliger kosteloos is.

### **BIJZONDERE GROEPEN**

De UVV richt zich niet op bijzondere groepen, niet bij de vrijwilligers en niet bij de cliënten. De UVV gaat er hierbij van uit dat andere organisaties beter geëquipeerd zijn. Mochten kandidaat-vrijwilligers of kandidaat-clieënten volgens het beleid van de UVV tot bijzondere groepen horen, dan zal de UVV altijd proberen de betreffende persoon door te verwijzen naar een organisatie die werkt met de bijzondere groep waar de sollicitant werkzaam kan zijn of de hulpvrager hulp kan krijgen.

Amsterdam, 15 april 2021



**Vrijwilligers Centrale  
Amsterdam**

Vrijwilligers Centrale Amsterdam heeft het vrijwilligersbeleid van stichting Unie van Vrijwilligers afdeling Amsterdam gecheckt op tien belangrijke punten, te weten:

1. Visie
2. Positie en taken
3. Werving
4. Intake
5. Begeleiding en scholing
6. Inspraak
7. Geld en verzekeringen
8. Waardering
9. Veiligheid
10. Specifieke doelgroepen

Al deze onderwerpen zijn voldoende uitgewerkt in het beleid. Tevens is er nagedacht over de implementatie en evaluatie van dit beleidsstuk. De check is uitgevoerd door Simone Timmer op 15 april 2021.