

Vrijwilligersbeleid

Serve the City Utrecht

Maart 2020

Serve the City Utrecht (STCU) is een jongerenvrijwilligersnetwerk in de stad Utrecht. STCU motiveert jongeren in Utrecht (leeftijd globaal 16-30 jaar) om hulp en aandacht te bieden aan kwetsbare Utrechters die zelf weinig of geen netwerk hebben. De jongeren worden aan deze kwetsbare Utrechters gekoppeld naar aanleiding van een specifieke hulpvraag en kunnen op deze manier meewerken aan het opbouwen van netwerk van de hulpvrager. STCU streeft een Utrechtse samenleving na waarin jongeren actief betrokken zijn bij stadsgenoten met weinig of geen netwerk. Door de netwerkstructuur sluit het initiatief van STCU aan bij, en is het van meerwaarde voor, bestaande lokale initiatieven, organisaties, gemeenschappen en structuren.

1. Het vrijwilligersbeleid – doel en definities

Doel vrijwilligersbeleid

Het doel van het vrijwilligersbeleid is het formuleren van uitgangspunten voor een goede, duidelijke en eerlijke samenwerking. We streven naar een functionele werkwijze met een optimale verbinding tussen alle betrokkenen in het netwerk. Verwachtingen kunnen worden uitgesproken en op basis van afspraken kan men elkaar aanspreken op het nakomen van deze afspraken.

Serve the City Utrecht wil met dit vrijwilligersbeleid de plaats van de vrijwilliger helder omschrijven en de rechten en plichten van de vrijwilliger vastleggen. Het vrijwilligersbeleid is terug te vinden op de website van Serve the City Utrecht.¹

Wat is vrijwilligerswerk?

Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald en onverplicht gedaan wordt, voor anderen of voor de samenleving (Rijksoverheid, 2016²).

Onbetaald

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.

¹ www.stcutrecht.nl

² Rijksoverheid, 2016. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk>, geraadpleegd juli 2016.

Onverplicht

Dit betekent dat de vrijwilliger er in vrijheid voor kiest om bepaalde werkzaamheden op zich te nemen. Dit betekent niet dat er sprake is van vrijblijvendheid. Het kiezen voor vrijwilligerswerk brengt ook verplichtingen met zich mee, zoals het nakomen van afspraken met de ontvanger van hulp.

Uitgangspunten inzet vrijwilligers

1. De taken sluiten aan bij de wensen, capaciteiten en interesses van de vrijwilliger.
2. De inzet van vrijwilligers is geen vervanging van professionele zorg.
3. Vrijwillige inzet bij particulieren valt hoofdzakelijk onder verantwoordelijkheid en begeleiding van Serve the City Utrecht. Bij gecompliceerde hulpvragen wordt verantwoordelijkheid gedeeld en afgestemd met professionele zorg- en dienstverlening.
4. Vrijwillige inzet bij maatschappelijke en zorginstellingen valt in principe primair onder verantwoordelijkheid en begeleiding van dienstdoend beroepspersoneel. Per situatie wordt dit beoordeeld.

2. Uitwerking van het vrijwilligersbeleid

De coördinatoren van STCU zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid. De coördinatoren leggen verantwoording af aan het bestuur van STCU.

De vrijwilliger

Rechten en plichten vrijwilliger

De vrijwilliger heeft recht op:

- goede kennismaking;
- informatie, begeleiding, overleg;
- respectvolle benadering;
- verzekering, eventuele onkostenvergoeding zoals beschreven in dit beleid;
- zorgvuldige behandeling van de persoonlijke gegevens en privacy van de vrijwilliger;
- de rechten en plichten op grond van de Arbowet en Arbo-regelingen zijn van toepassing op de vrijwilligers.

De vrijwilliger heeft de plicht om:

- zich te conformeren en uitvoering te geven aan het vrijwilligersbeleid van STCU;
- de afgesproken activiteiten te verrichten;
- discreet om te gaan met de zaken die hem/haar uit zijn positie als vrijwilliger bekend geworden zijn, zowel over STCU, medewerkers, collega-vrijwilligers en de hulpvragers (particulieren en maatschappelijke en zorginstellingen).
- in geval van verhindering van de projectuitvoering ernaar te streven dit minimaal 12 uur van tevoren te melden aan de hulpvrager (of, indien van toepassing, de betrokken maatschappelijke of zorginstelling) en tevens de coördinator van STCU op de hoogte te stellen;
- melding te doen aan de coördinatoren van STCU bij incidenten met hulpvrager;
- zorgvuldig om te gaan met de goederen die door het netwerk of hulpvrager aan zijn/haar zorgen zijn toevertrouwd.

Criteria die gesteld worden aan een vrijwilliger

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat zij/hij:

- zich met de doelstellingen van STCU kan verenigen;
- beschikt over de vaardigheden en kwaliteiten die nodig zijn om een project uit te voeren;

- enthousiast is over het werk;
- gemaakte afspraken na komt.

Aanmelding vrijwilliger

Per aanmelding wordt nauwkeurig bekeken of er een kennismakingsgesprek gepland wordt met één van de coördinatoren van STCU of dat er alleen telefonisch contact plaatsvindt. Dit is afhankelijk van de mate waarin de persoon bekend is bij de coördinatoren en de soort hulpvraag die de persoon wil uitvoeren. Bij de kennismaking geeft de coördinator een introductie over STCU en vertelt over de diverse mogelijkheden van het vrijwilligerswerk. De coördinator vormt tijdens het gesprek een beeld van de persoon: wensen, verwachtingen, motivatie, achtergrond, talenten, vaardigheden, beschikbaarheid, ervaring en geschiktheid. Als beide partijen instemmen wordt de persoon ingeschreven als vrijwilliger in het registratiesysteem en wordt een koppeling naar behoefte en mogelijkheid gemaakt.

Begeleiding

De coördinator biedt begeleiding aan de vrijwilliger. Deze begeleiding bevat de volgende 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 aanspreekpunt voor de vrijwilliger. Als het nodig is kan een vrijwilliger een begeleidingsgesprek of evaluatiegesprek aanvragen.

De hulpvrager

Indienen van een hulpvraag

Hulpvragen kunnen worden ingediend bij de coördinatoren van STCU, door de hulpvrager of maatschappelijke organisatie. De coördinatoren controleren of de aanvraag behandeld kan worden en of deze aan de voorwaarden voldoet die gesteld zijn aan hulpvragen die behandeld worden door STCU.

Procedure voor het in behandeling nemen van een aanvraag:

1. Aanvraag komt binnen bij STCU.

Vragen die dan gesteld worden:

- Is de hulpvrager iemand met weinig of geen netwerk?
- Waar worden de werkzaamheden uitgevoerd, is deze omgeving veilig?
- Is de hulpvraag uitvoerbaar door vrijwilligers van STCU?
- Welke taken worden er gevraagd van de vrijwilliger(s)?
- Zijn de taken van de vrijwilliger geen taken voor een beroepskracht?
- Hoeveel vrijwilligers zijn er nodig?
- Op welke dag(en) en tijdstip(pen) heeft men de vrijwilliger nodig?
- Gaat het om een eenmalige of een structurele hulpvraag?
- Welke benodigdheden/materialen zijn er nodig?

2. Indien de hulpvraag geschikt is gaat de coördinator akkoord met de aanvraag.

3. De coördinator onderneemt actie om in de aanvraag te voorzien.

Uitvoeringsprocedure

Aanvraag voor vrijwilliger uitzetten

De coördinator:

- communiceert de hulpvraag naar het netwerk of specifieke personen binnen het netwerk;
- verstrekt hierbij informatie over de hulpvraag;
- bekijkt bij reactie de geschiktheid van de vrijwilliger;

- neemt contact op met de hulpvrager; akkoord ja/nee;
- neemt contact op met de vrijwilliger voor akkoord ja/nee;
- brengt vrijwilliger en hulpvrager met elkaar in contact (particulier/hulpverlener/organisatie);
- zorgt voor een terugkoppeling over het uitgevoerde project (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator);
- evaluatie wordt telefonisch gedaan en indien nodig gesprek op kantoor (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator).

Passende werkzaamheden voor beschikbare vrijwilliger

De coördinator:

- bekijkt de wensen, verwachtingen, ervaring en geschiktheid van de vrijwilliger;
- zoekt naar een passend project;
- legt het project voor aan de vrijwilliger;
- neemt contact op met de hulpvrager voor akkoord ja/nee;
- neemt contact op met de vrijwilliger voor akkoord ja/nee;
- brengt vrijwilliger en hulpvrager met elkaar in contact (particulier/hulpverlener/organisatie);
- zorgt voor een terugkoppeling over het uitgevoerde project (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator);
- evaluatie wordt telefonisch gedaan en indien nodig gesprek op kantoor (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator).

Overige praktische zaken

Verzekering

Elke vrijwilliger is verplicht een WA-verzekering te hebben. STCU maakt gebruik van een collectieve vrijwilligersverzekering van de Gemeente Utrecht (Domstadpolis). Elke vrijwilliger van STCU kan als vangnet gebruik maken van deze collectieve verzekering.

Omstandigheden

- 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.

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.

Klachten/ Conflicten

Indien de vrijwilliger klachten heeft waar hij niet uitkomt met de hulpvrager kan hij de klacht melden bij de coördinator. Verder heeft iedere vrijwilliger het recht zich tot de coördinator 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.

Beëindigen inzet vrijwilliger

Een vrijwilliger kan een project dat hij uitvoert in overleg met de coördinator beëindigen. In het geval van een structurele hulpvraag wordt dit bij voorkeur twee weken van tevoren door de vrijwilliger aangegeven. Er wordt besproken en gezocht naar een zorgvuldige afronding voor zowel vrijwilliger als hulpvrager. De coördinator kan altijd een vrijwilliger van een project afhalen indien daar voor hem of haar redenen toe zijn.