



Handboek voor Vrijwilligers **BINT**



# Handboek voor Vrijwilligers



## Inhoud

1. Inleiding
2. Visie op vrijwilligerswerk
3. Positie vrijwilliger
4. Aannamebeleid
5. Begeleiding en ondersteuning
6. Scholing
7. Voorzieningen voor vrijwilligers
8. Gedragsregels
9. Gedragscode grensoverschrijdend gedrag
10. Beëindigen vrijwilligersovereenkomst
11. Vertrouwenspersoon
12. Geschillenregeling
13. Klachtenprocedure
14. Tot slot

## Bijlagen

Bijlage 1	Vrijwilligersovereenkomst
Bijlage 2	Declaratieformulier
Bijlage 3	Verzekeringen



# 1. Inleiding

BINT, organisatie voor welzijn en ondersteuning in de gemeente Sint Michielsgestel, is opgericht op 1 juni 2016 en komt voort uit de fusie tussen Stichting Welzijn Ouderen, Partis en Stichting Steunpunt Mantelzorg.

BINT biedt onderdak aan: Ouderenwerk, Jongerenwerk, Opbouwwerk, Mantelzorgondersteuning, Buurtsport, Sociaal Cultureel Werk, het Vrijwilligerspunt en het Sociaal Team. Daarnaast verzorgt BINT de sociale inbedding voor nieuwe statushouders in de gemeente. BINT wil er zijn voor alle inwoners van Sint-Michielsgestel en ziet het verbinden van mensen onderling als haar belangrijkste taak.

BINT wil voor al haar vrijwilligers een duidelijk vrijwilligersbeleid voeren dat past bij de behoefte van cliënten, vrijwilligers en organisatie anno 2017. Het is een geheel aan voorwaarden, rechten en plichten en algemene afspraken die recht doen aan zowel de vrijwilliger als de organisatie.

Dit vrijwilligersbeleid zal gelden als handleiding voor alle vrijwilligers en beroepskrachten die op de een of andere manier actief zijn bij BINT.

De beroepskracht betrokken bij het project waarvoor de vrijwilliger werkzaamheden verricht is de belangrijkste schakel tussen vrijwilliger en BINT. Hij of zij draagt zorg voor vertrouwen, goede communicatie en prettige werksfeer. Dit alles op basis van onderliggende afspraken.

# 2. Visie op vrijwilligerswerk

De burger is verantwoordelijk voor het eigen welzijn en dat van zijn naaste omgeving. We willen naar een maatschappij waarin niet het individuele maar vooral het collectieve weer belangrijk wordt.

Waar in mensen én organisaties betrokken zijn bij elkaar. Met dit uitgangspunt neemt het beroep dat op vrijwilligers gedaan wordt toe. Juist in een tijd waarin vrijwillige inzet aan verandering onderhevig is. De nieuwe vrijwilliger stelt duidelijker grenzen aan zijn inzetbaarheid en heeft andere wensen en behoeften om vrijwillige inzet te verrichten. Vrijwilligers zijn op zoek naar een zinvolle invulling, willen een doel steunen dat ze belangrijk vinden, doen graag sociale contacten op, willen zich gewaardeerd weten en willen mee blijven doen in de maatschappij. Dat kan betekenen dat de keuze niet valt op een organisatie maar op een bepaalde taak of activiteit. Dat geldt ook voor potentiële vrijwilligers zoals nieuwkomers, mensen zonder werk, jongeren, ouderen of mensen met een beperking.

Wie vrijwillig en onbetaald iets voor een ander of de samenleving wil doen is vanuit zichzelf al op een positieve manier betrokken bij de eigen omgeving. Vrijwilligers dragen in belangrijke mate bij aan de participatiesamenleving.

De landelijke en ook door BINT gehanteerde definitie van vrijwilligerswerk is de volgende:

*‘Vrijwilligers verrichten werk, in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald, (mede) ten behoeve van anderen of de samenleving’.*

Welzijn heeft in de eerste plaats te maken met zelfredzaamheid en het kunnen meedoen van mensen aan de samenleving. BINT focust zich dan ook vooral op groepen en individuen die hierbij ondersteuning nodig hebben. BINT beschouwd vrijwilligers als een gewenste en onmisbare



aanvulling op de totale professionele zorg en dienstverlening. Zo werken we gezamenlijk aan een omgeving waarin iedereen prettig kan leven, wonen, werken en ontspannen.

De kerntaken van BINT zijn:

- Ontwikkelen en uitvoeren van welzijnsactiviteiten.
- Ondersteunen van burgerinitiatieven zowel individueel als groepsgewijs
- Preventie, hulp en dienstverlening
- Belangenbehartiging
- Sociaal Team
- Geven van informatie, voorlichting en advies
- Het ondersteunen en verbinden van vrijwilligersorganisaties (via vrijwilligerspunt en vrijwilligersplatforms)

Centraal in alle activiteiten staat Meedoen. Dat is het leidend motief voor BINT. Meedoen als mens maar ook als vrijwilliger.

Het is de eigen verantwoordelijkheid van inwoners mee te doen aan de maatschappij. BINT heeft de maatschappelijke opdracht om burgers die dat nodig hebben daarbij te ondersteunen.

Het VrijwilligersPunt maakt deel uit van BINT en wil bijdragen aan het stimuleren en ontwikkelen van vrijwilligerswerk nieuwe stijl. Het bij elkaar brengen van vraag en aanbod tussen burger en organisatie en omgekeerd maakt daar een belangrijk onderdeel van uit.

Het VrijwilligersPunt wil vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties adviseren en informeren over actuele ontwikkelingen op het gebied van vrijwilligerswerk in de gemeente en daarmee een verbindende factor zijn. Daarnaast wil het VrijwilligersPunt de belangen behartigen van vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en van het vrijwilligerswerk in het algemeen.

Bij het inrichten van de organisatie is gekozen voor een coördinator vrijwilligersbeleid. Deze houdt zich bezig met de ontwikkeling van beleid op dit gebied. Daarnaast bestaan de taken van de coördinator vrijwilligersbeleid bestaan uit:

Het aansturen van het VrijwilligersPunt.

Het ondersteunen van vrijwilligersorganisaties d.m.v. het geven van informatie en advies.

Het verhogen van de kwaliteit van vrijwilligerswerk door deskundigheidsbevordering.

Het stimuleren van en enthousiasmeren voor vrijwilligerswerk in het algemeen.

### 3. Positie vrijwilliger

Voor wat betreft de juridische positie vallen alle vrijwilligers, net als de medewerkers, onder verantwoordelijkheid van BINT. De beroepskracht van BINT die verantwoordelijk is voor een bepaalde activiteit of project waar vrijwilligers bij betrokken zijn is de eerste contactpersoon voor de vrijwilliger. De taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers kan divers zijn maar bestaat op basis van een duidelijke taak-en rolverdeling. De beroepskracht faciliteert. Het moet voor de vrijwilliger duidelijk zijn wat van hem of haar verwacht wordt. De taken zullen afhankelijk zijn van de mogelijkheid, interesse, deskundigheid, zelfstandigheid, beschikbaarheid en verantwoordelijkheid van de vrijwilliger. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst. Zie daarvoor



bijlage 1. Deze overeenkomst wordt ondertekend na een 'proefperiode' van drie maanden waarin de vrijwilliger de kans krijgt het vrijwilligerswerk uit te proberen.

## 4. Aannamebeleid

### Werving

Het werven van vrijwilligers gebeurt vaak op basis van persoonlijke benadering via bestaande netwerken of via vrijwilligers die reeds werkzaam zijn.

Het werven van vrijwilligers gebeurt op de volgende manieren:

- Mond-tot-mondreclame, o.a. via vrijwilligers, cliënten/cursisten en medewerkers van BINT.
- Vanuit samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties, c.q. samenwerkende partners.
- Het plaatsten van oproepen via lokale mediakanalen, zoals dag- en weekbladen, kerkbladen, huis- aan huisbladen, de lokale omroep, diverse websites.
- Social media, m.n. facebook. Een kanaal waarmee een andere dan de traditionele doelgroep bereikt kan worden.
- Plaatsing van een vacature bij Dorpstafel of Vrijwilligerspunt.
- Het verspreiden van folders/flyers.
- Actieve benadering van bijvoorbeeld verenigingen of scholen.
- Via doorverwijzing vanuit instanties.

### Selectie

Het is van groot belang dat de juiste persoon op de juiste plek komt. De vrijwilliger kan binnen de organisatie verschillende werkzaamheden verrichten. Werving en selectie zijn afhankelijk van wensen, interesses, mogelijkheden, kwaliteiten en capaciteiten van vrijwilligers en het specifieke werk dat verricht moet worden. Daarnaast wordt gekeken welke eisen het werk aan de vrijwilliger stelt. Bij vrijwilligerswerk met jongeren en met 1 op 1 contacten thuis winnen we voor het aannemen referenties in.

Wanneer mensen zich in algemene zin voor vrijwilligerswerk aanmelden, volgt een kennismakingsgesprek met de vrijwilligerscoördinator van BINT of met het vrijwilligerspunt. Deze zal uitleg geven over de doelstelling en werkzaamheden van de organisatie en over de verschillende vormen van vrijwilligerswerk die worden verricht. Wanneer mensen zich specifiek voor een bepaalde vrijwilligersfunctie aanmelden, vindt een gesprek plaats met de verantwoordelijke beroepskracht voor deze dienst of project.

Wanneer de juiste match heeft plaatsgevonden en de vrijwilliger met wederzijdse goedkeuring wordt aangenomen krijgt de vrijwilliger een introductiemap met algemene informatie en kan het werk beginnen.

### Vrijwilligers met een uitkering

Voor mensen die een sociale uitkering ontvangen is het belangrijk om te weten of het doen van vrijwilligerswerk hun uitkering eventueel in gevaar brengt. De vrijwilliger vraagt dit na en stelt BINT



op de hoogte van de gevolgen die het verrichten van vrijwilligerswerk met zich mee zou kunnen brengen in verband met het ontvangen van een uitkering, nu of in de toekomst.

BINT neemt, na toestemming van de vrijwilliger, zo nodig contact op met de uitkerende instantie en legt informatie omtrent de aard en de inhoud van het vrijwilligerswerk ter toetsing of beoordeling voor. Eventueel worden vrijwilligers voor aanvullende informatie verwezen naar hun uitkerende instantie.

## 5. Begeleiding en ondersteuning

Vrijwilligers hebben recht op begeleiding en ondersteuning vanuit BINT. De vorm en intensiteit van de begeleiding is afhankelijk van de taak van de vrijwilliger en zijn of haar behoefte aan begeleiding. De begeleiding kan individueel zijn, maar ook collectief met vrijwilligers van een bepaald project of een bepaalde activiteit. Indien nodig vindt met bepaalde regelmaat een evaluatiegesprek plaats met de vrijwilliger. Vaste onderwerpen in dit gesprek kunnen bijvoorbeeld zijn: het verloop van de werkzaamheden, de samenwerking en het nalopen of actualiseren van gemaakte afspraken.

Begeleiding en ondersteuning zijn verantwoordelijkheden van de beroepskracht. Bij vragen of problemen wendt de vrijwilliger zich tot deze persoon. De privacybescherming is hierbij gewaarborgd. Het (digitale) dossier van de vrijwilliger is binnen de organisatie alleen ter inzage voor derden als dit functioneel gewenst is en met toestemming van de vrijwilliger. Na beëindiging van het vrijwilligerswerk wordt het dossier verwijderd.

## 6. Scholing

Begeleiding, ondersteuning, scholing en het houden van werkoverleg zijn vier facetten binnen het vrijwilligerswerk die van belang zijn om als vrijwilliger goed te kunnen functioneren. Jaarlijks wordt door de beroepskracht gekeken naar eventuele scholingswensen. De vrijwilliger heeft de gelegenheid deel te nemen aan scholing maar niet iedere vrijwilliger zal hier behoefte aan hebben. Afhankelijk van de verantwoordelijkheid en taakstelling van de vrijwilliger worden hier afspraken over gemaakt.

In de meeste situaties komen de vrijwilligers met regelmaat groepsgewijs bijeen. Deze bijeenkomsten bieden gelegenheid tot overdracht van informatie en dragen bij aan de kwaliteit en verdergaande ontwikkeling van de dienstverlening. Ook dragen de bijeenkomsten bij aan de bevordering van deskundigheid van de vrijwilliger. De bijeenkomsten worden altijd bijgewoond of voorgezeten door de beroepskracht. Als de organisatie het wenselijk acht, bestaat ook voor de vrijwilligers de mogelijkheid om ter bevordering van deskundigheid deel te nemen aan relevante cursussen, trainingen of deelname aan workshops en themabijeenkomsten, ongeacht of deze binnen de organisatie plaatsvinden of elders.

Binnen BINT is er een vrijwilligersacademie om deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers mogelijk te maken. Een vrijwilligersacademie is er voor (en door) vrijwilligers die zich verder willen verdiepen in de onderwerpen die ze in hun vrijwilligerswerk tegenkomen. Deze vrijwilligersacademie is een platform waar individuen en organisaties cursussen kunnen plaatsen die interessant zijn voor



vrijwilligers. Daarmee worden verschillende doelen bereikt. Vrijwilligers kunnen zichzelf verder ontwikkelen, de kwaliteit van het vrijwilligerswerk verbetert en potentiële vrijwilligers krijgen een kijkje in de keuken van het vrijwilligerswerk.

Alle met scholing gepaard gaande kosten worden, na vooroverleg met de beroepskracht/vrijwilligerscoördinator vergoed.

## 7. Voorzieningen voor vrijwilligers

### Vergoeding

Het kan voorkomen dat een vrijwilliger kosten maakt voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld reiskosten. Daadwerkelijk gemaakte kosten worden vergoed. BINT houdt zich hierbij aan de wettelijke richtlijnen en hanteert hiervoor declaratieformulieren (zowel digitaal als papieren versie). Zie bijlage 2.

In principe verstrekt BINT geen algemene vrijwilligersvergoedingen, we spreken tenslotte over vrijwilligerswerk. Er kunnen incidentele situaties zijn dat met vrijwilligers afspraken gemaakt worden over algemene vrijwilligersvergoedingen. Hieraan moet altijd een beargumenteerd voorstel ten grondslag liggen dat goedgekeurd wordt door de coördinator. Het wettelijk toegestane maximum bedrag mag hierbij niet overschreden worden. Het valt onder de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger dit te melden aan uitkeringsinstantie en/of belastingdienst. Gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Om problemen te voorkomen worden vrijwilligersvergoedingen alleen via de bank betaald en niet contant.

### Waardering

Een vrijwilliger ontvangt geen salaris. De waardering voor hetgeen hij/zij doet zit hem in het hebben van zinvol werk, een goede sfeer en waardering voor hun inzet. Persoonlijke aandacht door iemand die in de organisatie dichtbij staat is dan ook van groot belang. De basis voor het waarderingsbeleid voor vrijwilligers bestaat uit een positieve houding, attent zijn, zorgvuldig communiceren, en laten merken dat de inzet gewaardeerd wordt. De rol van de beroepskracht is hierin belangrijk.

Alle vrijwilligers ontvangen aan het einde van het jaar een Kerstattentie als blijk van waardering voor de door hen verrichte werkzaamheden. Vorm en waarde worden jaarlijks door de directeur van BINT vastgesteld op basis van voorstellen van de beroepskrachten.

Beroepskrachten verzorgen een attentie bij verjaardagen, ziekte, jubilea en beëindiging vrijwillige inzet.

Twee maal per jaar wordt er een bijeenkomst georganiseerd voor alle vrijwilligers. In juni betreft dit een inhoudelijke bijeenkomst met bijvoorbeeld een thema of gastspreker. In december betreft dit een centrale kerstbijeenkomst.



### Verzekering

Deze blijft ongewijzigd via de gemeente lopen en bestaat uit een aansprakelijkheid, ongevallen, ongevalleninzittende, persoonlijke eigendommen, en een rechtsbijstand verzekering. BINT draagt er zorg voor dat inzicht wordt gegeven in de verzekeringen voor vrijwilligers waarbij vooral de dekkingsvoorwaarden van belang zijn.

Zie bijlage 3.

## 8. Gedragsregels

De beroepskracht wijst bij het intakegesprek de vrijwilliger op het vrijwilligersbeleid dat te vinden is op de website [www.bint.nl](http://www.bint.nl). Bij ondertekening van de vrijwilligersovereenkomst gaat de vrijwilliger hiermee akkoord. Wanneer een vrijwilliger zich niet aan deze gedragsregels houdt is de organisatie gerechtigd de vrijwilligersovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. De gedragsregels bestaan uit twee delen. Het eerste deel zijn algemene gedragsregels en het tweede deel gaat over de gedragscode grensoverschrijdend gedrag tussen (vrijwillige) medewerkers en minderjarige leden/deelnemers.

De algemene gedragsregels zijn:

- De vrijwilliger gaat met respect om met de ander;
- De vrijwilliger houdt rekening met de grenzen van anderen;
- De vrijwilliger pest of roddel niet;
- Wat de vrijwilliger in vertrouwen verteld wordt, houdt de vrijwilliger in vertrouwen bij zich;
- De vrijwilliger maakt op geen enkele wijze misbruik van zijn positie;
- De vrijwilliger onthoudt zich van elke vorm van onderscheid, uitsluiting of beperking op grond van uiterlijk, ras, godsdienst, geslacht, seksuele geaardheid of levensovertuiging;
- De vrijwilliger onthoudt zich van elke vorm van ongewenste seksueel of seksueel getinte gedragingen of uitingen;
- De vrijwilliger dring niet verder door in het privéleven van cliënt dan functioneel noodzakelijk is;
- De vrijwilliger ontvang cliënt niet thuis;
- De vrijwilliger help anderen om zich ook aan deze afspraken te houden en spreekt degene die zich daar niet aan houdt hierop aan en meldt dit zo nodig aan de eerstverantwoordelijke of aan de directeur.

## 9. Gedragscode grensoverschrijdend gedrag

Veel grenzen in het contact tussen (vrijwillige) medewerkers en minderjarige leden/deelnemers aan de activiteiten van de vereniging /stichting zijn niet eenduidig. Het ene kind wil even op schoot zitten als het troost zoekt, het andere kind heeft behoefte aan een aai over de bol en weer een ander kind vindt het niet prettig om aangeraakt te worden. Hierover kunnen nooit exacte grenzen worden afgesproken die voor alle kinderen en in alle situaties gelden. Dat is maar goed ook, want voor veel kinderen is dichtbijheid en lichamelijk contact een voorwaarde om te groeien. Maar er is wel één





heel duidelijke grens en dat is de grens dat seksuele handelingen en contacten tussen (jong)volwassen medewerkers en minderjarigen, die bij ons komen, absoluut ontoelaatbaar zijn!

Daarom heeft BINT voor alle vrijwilligers een gedragscode opgesteld. Door het ondertekenen van het vrijwilligerscontract verklaart de vrijwilliger dat hij de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen.

De gedragscode :

- De vrijwilliger moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de minderjarige zich veilig en gerespecteerd voelt.
- De vrijwilliger onthoudt zich ervan de pupil te bejegenen op een wijze die de minderjarige in zijn waardigheid aantast.
- De vrijwilliger dringt niet verder door in het privéleven van de minderjarige dan functioneel noodzakelijk is.
- De vrijwilliger onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de minderjarige. Alle seksuele handelingen, handelingen, contacten en –relaties tussen begeleider en minderjarige tot 16 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- De vrijwilliger mag de minderjarige niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden.
- De vrijwilliger zal tijdens trainingsdagen, kampen, reizen, uitjes en dergelijke zeer terughoudend en met respect omgaan met minderjarigen en de ruimtes waarin zij zich bevinden, zoals de kleedkamer of hotelkamer.
- De vrijwilliger heeft de plicht de minderjarige naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de minderjarige is betrokken, wordt nageleefd.
- Indien de vrijwilliger gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen personen.
- De vrijwilliger krijgt of geeft geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede zijn.
- In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met een door het bestuur aangewezen persoon.

### **Omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en sanctiebeleid**

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen verstaan wij: Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, nonverbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en / of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding (volwassene-kind, hulpverlener-cliënt, leerkracht-leerling, trainer-pupil, leiding-jeugd lid, e.d.); en / of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen, kunnen worden gesanctioneerd door een tuchtrechtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden. De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten



van vrijwilligerswerk met minderjarigen door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen.

Seksueel grensoverschrijdende gedragingen met minderjarigen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

## 10. Beëindigen vrijwilligersovereenkomst

Een vrijwilligersovereenkomst kan zowel door de vrijwilliger als door de organisatie worden beëindigd. Redenen om de overeenkomst vanuit de organisatie te beëindigen kunnen bijvoorbeeld zijn het disfunctioneren van een vrijwilliger of geen aansluiting kunnen vinden bij doelgroep of medevrijwilligers. De beroepskracht is betrokken bij de besluitvorming hierover.

Als de vrijwilliger stopt moet de beroepskracht dit melden bij coördinator en administratie zodat de vrijwilliger uitgeschreven kan worden. Een eventuele laatste declaratie moet binnen 14 dagen ingediend zijn. Om op een goede manier uit elkaar te gaan is het voeren van een afrondend gesprek van belang.

## 11. Vertrouwenspersoon

Bij spanningen en conflicten tussen vrijwilligers onderling bemiddelt de beroepskracht. Bij spanningen of conflicten tussen vrijwilliger en beroepskracht kan een geschillenregeling en een klachtenprocedure uitkomst bieden. Heel belangrijk is, dat voor het zover komt, iemand in vertrouwen geraadpleegd wordt. De functie van vertrouwenspersoon wordt als heel belangrijk ervaren. Het is van belang om de vertrouwenspersoon tijdig in te schakelen. BINT zal zorgdragen voor een vertrouwenspersoon buiten de organisatie. De gegevens van deze persoon zijn op te vragen via het algemeen telefoonnummer van BINT 073 5515432.

## 12. Geschillenregeling

In de hoop dat het nooit zover zal komen kunnen geschillen toch escaleren. Het is daarom van belang om afspraken te maken over het behandelen van conflicten.

Het is een ieders verantwoordelijkheid 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 beroepskracht te bemiddelen via afzonderlijke en later gezamenlijke gesprekken.
- Mocht de beroepskracht zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt zijn/haar leidinggevende 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 een bemiddelaar van buiten de organisatie) erbij en vormen op deze wijze een ad hoc geschillencommissie. De ad hoc geschillencommissie heeft tot taak het conflict te begeleiden en op te lossen. Het oordeel van deze geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

### 13. Klachtenprocedure

Waar samen wordt gewerkt ontstaan vaak geweldige dingen, maar de weg ernaartoe is niet altijd zonder hobbels. Soms begrijpen mensen elkaar verkeerd en is er teleurstelling.

De beste manier om de hobbels te overwinnen is er samen over praten. Eerst met elkaar en komt men er samen echt niet uit, dan kan altijd de beroepskracht raadplegen.

Als de vrijwilliger na een gesprek met de beroepskracht, vindt dat er niet naar tevredenheid aan de klacht wordt gewerkt, kan de klacht worden voorgelegd aan de hand van een klachtenformulier. De klachtenprocedure is te vinden op [www.bint.nl](http://www.bint.nl). Het klachtenformulier is via deze site te downloaden.

Lukt dat niet, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de externe klachtencommissie. Deze commissie geeft binnen twee maanden advies aan de directie. De directie bepaalt zijn standpunt aan de hand van dit advies en deelt dit binnen een week aan de vrijwilliger mee.

### 14. Tot slot

In alle gevallen waarin dit handboek niet voorziet beslist de directeur-bestuurder. Waar wenselijk wordt nieuw beleid geformuleerd.

Deze beleidsnotitie zal regelmatig geëvalueerd en bijgesteld worden.

Dit vrijwilligersbeleid wordt vastgesteld na advies van de personeelscommissie.



## Handboek voor Vrijwilligers **BINT**

### **Bijlagen**

Bijlage 1	Welkomstbrief
Bijlage 2	Vrijwilligersovereenkomst
Bijlage 3	Declaratieformulier
Bijlage 4	Informatie verzekeringen
Bijlage 5	Algemene informatiefolder BINT



## Bijlage 1

### Welkomstbrief

Welkom bij BINT!

BINT maakt nieuwe initiatieven mogelijk, stimuleert eigen regie en verbindt mensen met elkaar. BINT is er voor alle inwoners van de gemeente Sint-Michielsgestel, stimuleert inwoners hun talenten in te zetten voor medeburgers en geeft extra aandacht aan kwetsbare mensen.

Wat fijn dat u vrijwilliger bij BINT wil zijn en ons wil helpen om bovenstaande te realiseren.

Wij hopen dat u een inspirerende, fijne tijd bij ons zult doorbrengen.

In deze map vindt u informatie die van belang kan zijn voor u.

- Declaratieformulier
- Lijst met namen en telefoonnummers
- Ondertekende vrijwilligersovereenkomst
- Informatie over verzekeringen
- Algemene informatiefolder BINT

Heel veel succes!



## Bijlage 2

### Vrijwilligersovereenkomst

BINT voor welzijn en ondersteuning te Sint-Michielsgestel, vertegenwoordigd door:

....., functie

....., vrijwilliger

gaan de volgende samenwerking aan.

### Werkzaamheden

De vrijwilliger heeft aangegeven zich in te willen zetten als/bij:

.....  
.....

Daarbij verricht de vrijwilliger de taken die omschreven zijn zoals afgesproken in onderling overleg. De activiteiten worden onbetaald verricht. Het vrijwilligersbeleid van BINT is te vinden in het handboek op de website [www.bint.nl](http://www.bint.nl) en de vrijwilliger is bekend met de inhoud hiervan. Bij langdurige ziekte of verhindering stelt de vrijwilliger de organisatie op de hoogte.

### Aanvang en einde van de overeenkomst

De vrijwilliger is met ingang van ..... bereid zich in te zetten. De overeenkomst wordt beëindigd door opzegging van één van beide partijen waarbij een redelijke opzegtermijn in acht wordt genomen in verband met het overdragen van desbetreffende werkzaamheden. Dit gaat in goed overleg.

### Verklaring omtrent gedrag

Zoals met u besproken dient u bij aanvang van de overeenkomst geen / een Verklaring omtrent Gedrag te overleggen. De onkosten kunnen bij BINT gedeclareerd worden.

### Begeleiding, informatie en scholing

Als vrijwilliger heeft u recht op begeleiding/intervisie en/of werkoverleg. Een verzoek hiertoe kan door beide partijen ingediend worden.



### **Onkostenvergoeding**

BINT vergoed daadwerkelijk gemaakte kosten. De kilometervergoeding bedraagt € 0.19. Bijzondere kosten (bijvoorbeeld parkeerkosten) declareren na overleg. Wijze van declareren: bij voorkeur digitaal, eenmaal per kwartaal. Declaratieformulieren zijn beschikbaar.

### **Verzekeringen**

Bint biedt al haar vrijwilligers een vrijwilligersverzekering. Deze is via de gemeente afgesloten bij Centraal Beheer en bestaat uit een ongevallenverzekering, een persoonlijke eigendommenverzekering, een aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers en rechtspersonen, een bestuurdersaansprakelijkheid voor vrijwilligers, verkeersaansprakelijkheid voor rechtspersonen en een rechtsbijstandsverzekering.

### **Conflicten**

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten die niet in intern overleg tussen vrijwilliger en beroepskracht kunnen worden opgelost is de geschillenprocedure van toepassing zoals beschreven in de notitie vrijwilligersbeleid.

### **Geheimhoudingsplicht**

De vrijwilliger zal informatie betreffende organisatie en/of cliënt geheim houden waar dat wenselijk is en deze informatie niet oneigenlijk gebruiken.

Aldus overeengekomen, en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te

Sint- Michielsgestel d.d.....

Namens de organisatie:

Vrijwilliger

.....

.....



## Bijlage 3

### Declaratie reiskosten en andere kosten

- 1e kwartaal  
 2e kwartaal  
 3e kwartaal  
 4e kwartaal



### Persoonsgegevens vrijwillig(st)er.

Naam:

Crediteurnr bij Bint (indien bekend):

IBAN Bank/gironummer:

### Reiskosten en andere kosten

Datum	Gereden kilometers			Overige kosten (*)	Reden	gedeclareerde bedrag (km's à 19ct)
	Van	Naar	KM			
<b>Totaal</b>			<b>0</b>	<b>Totaal</b>		<b>0</b>

(\*) De originele betalingsbewijzen bijvoegen.

Datum:

Handtekening vrijwillig(st)er:

Paraaf akkoord Contactpersoon bij Bint:





## Bijlage 4

### Verzekeringen

Via de gemeente Sint-Michielsgestel zijn bij Centraal Beheer de volgende verzekeringen afgesloten voor alle geregistreerde vrijwilligers:

- Ongevallenverzekering
- persoonlijke eigendommenverzekering
- aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers
- aansprakelijkheidsverzekering voor rechtspersonen,
- bestuurdersaansprakelijkheid voor vrijwilligers,
- verkeersaansprakelijkheid voor rechtspersonen en
- rechtsbijstandsverzekering

Meer informatie hierover is op te vragen bij de gemeente Sint-Michielsgestel.