

Vrijwilligersbeleid



Vastgesteld 15 december '21
door de Raad van Bestuur

Laatste update 12 november '24

Inhoud

Samenvatting	3
Voorwoord	4
1. Doel van ons vrijwilligersbeleid	5
2. Soorten vrijwilligers	6
2.1. Vaste vrijwilligers	6
2.2. Flex vrijwilligers.....	6
3. Vrijwilligerswerk binnen JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra	7
3.1. Werving.....	7
3.2. Kennismakingsgesprek	7
3.3. Introductiegesprek.....	7
3.4. Ondersteuning & begeleiding.....	8
3.5. Ontwikkeling van vaardigheden	8
3.6. Vrijwilligerswerkoverleg	8
3.7. Jaarlijks begeleidingsgesprek	8
3.8. Communicatie	8
3.9. Medezeggenschap Vrijwilligers: meedoen, meepraten en meedenken.....	9
3.10. Tevredenheid van vrijwilligers.....	9
3.11. Beëindiging van de vrijwilligersinzet	9
4. Vrijwilligersdossier.....	10
5. Regelingen voor vrijwilligers	11
5.1. Vergoeding	11
5.2. VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) voor Vrijwilligers	11
5.3 Verzekering voor vrijwilligers	11
5.4 Vertrouwenspersonen.....	12
5.5 Consumptieregeling	12
5.6 Klachtenregeling	12
5.7 Vrijwilligers en ARBO.....	12
5.8 Waardering	13
5.9 Evaluatie vrijwilligersbeleid	13
5.10 Onvoorzien.....	13
6. Diversen	14
6.1. Certificering	14
6.2 Gemeentelijke waardering	14
6.3 Bijzondere waarderingen	14
Bijlage 1 Regelement Medezeggenschap Vrijwilligers: Meedoen, meepraten en meedenken	15
Bijlage 2: Dekkingsoverzicht VNG Vrijwilligerspolis	19

Samenvatting

Dit document beschrijft het vrijwilligersbeleid van JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra. Het vrijwilligersbeleid is gericht op het stimuleren van de mogelijkheden, ambities en waardering van vrijwilligers binnen het kader van welzijnswerk.

1. Doel van het beleid

Het beleid heeft als doel om de potentie van vrijwilligers te ontwikkelen en hun bijdragen te optimaliseren. Hierbij wordt vrijwilligers de ruimte geboden om eigen keuzes te maken en verantwoordelijkheid te nemen. Begeleiders van vrijwilligers hanteren een coachende aanpak.

2. Soorten vrijwilligers

Binnen de organisaties worden twee soorten vrijwilligers onderscheiden:

1. Vaste vrijwilligers: Deze vrijwilligers zijn betrokken bij specifieke taken en activiteiten die aansluiten bij hun motivatie, vaardigheden en achtergrond. Ze zijn verbonden aan een concrete opdracht en worden ondersteund door professionals.
2. Flex-vrijwilligers: Deze vrijwilligers verrichten ad-hoc taken in hun buurt of omgeving, zonder vaste opdrachtrelatie met de organisaties. Ze vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de organisaties.

3. Vrijwilligerswerk binnen de organisaties

Het vrijwilligersbeleid omvat werving, kennismaking, introductie, ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers. Vrijwilligers worden gestimuleerd om vaardigheden te ontwikkelen via trainingen en workshops. Er zijn jaarlijkse begeleidingsgesprekken en groepsoverleggen om betrokkenheid te bevorderen.

4. Vrijwilligersdossier

Voor elke vrijwilliger wordt een digitaal dossier bijgehouden met relevante gegevens voor begeleiding en evaluatie. Vrijwilligers hebben recht op inzage, aanpassing en aanvulling van hun gegevens.

5. Vergoeding en verzekering

Vrijwilligers ontvangen geen vaste vergoeding, maar kunnen onkosten vergoed krijgen. Vrijwilligers moeten voor aanvang van hun werkzaamheden een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen. Vrijwilligers zijn verzekerd via wettelijke aansprakelijkheids- en ongevallenverzekeringen.

6. Waardering

Vrijwilligers worden gewaardeerd met persoonlijke aandacht, informele bijeenkomsten en vrijwilligersfeesten.

Het vrijwilligersbeleid wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast indien nodig. Het vrijwilligersbeleid is van kracht sinds 1 januari 2017 en meest recente wijzigingen zijn doorgevoerd op 12 november 2024.

Voorwoord

De rol, positie en betekenis van vrijwilligerswerk in onze samenleving staat volop in de belangstelling; participatie wordt steeds belangrijker. Bij maatschappelijke dienstverlening is de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers onmisbaar; zij vullen elkaar aan en ondersteunen elkaar.

Naast het traditionele georganiseerde vrijwilligerswerk ontstaan er steeds meer initiatieven waarbij mensen zelf in hun eigen omgeving aan de slag gaan. Daarnaast groeit het aanbod van flexibele vrijwilligers: individuen die niet aan vaste verplichtingen willen vastzitten en ad-hoc vrijwilligerswerk verrichten.

Vrijwilligerswerk biedt niet alleen hulp aan anderen, maar heeft ook positieve effecten op degenen die het uitvoeren. Naast tevredenheid, biedt vrijwilligerswerk structuur aan het dagelijks leven, bevordert de persoonlijke ontwikkeling, vergroot het sociale contacten en kan het zelfs bijdragen aan het vinden van een betaalde baan.

Wij zijn een krachtenbundeling van maatschappelijke organisaties: JESS, JongLeren, MEE ZHN, en Wijkz, alle gefaciliteerd door Xtra. Dankzij onze gezamenlijke inspanningen bieden wij een breed aanbod, dat zorgt voor continuïteit en de mogelijkheid tot een langdurige relatie met inwoners. Met veel enthousiasme zetten wij ons gezamenlijk in voor een samenleving waarin iedereen meetelt en de kans krijgt mee te doen.

Vanuit verschillende expertises bieden we zonder oordeel perspectief en helpen we inwoners om hun eigen krachten en talenten (terug) te vinden en in te zetten. Dankzij de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers kunnen onze organisaties ondersteuning op maat bieden aan inwoners die het (even) niet alleen kunnen.

Dit vrijwilligersbeleid is bedoeld voor intern gebruik en is van kracht vanaf 1 januari 2017. De meest recente wijzigingen zijn doorgevoerd op 12 november 2024.

1. Doel van ons vrijwilligersbeleid

Ons vrijwilligersbeleid heeft als doel om de mogelijkheden, ambities, vaardigheden en waardering van vrijwilligers binnen de grenzen en doelen van het welzijnswerk te stimuleren.

Dit houdt in:

- Het vrijwilligersbeleid is gericht op het ontwikkelen van de potentie van vrijwilligers en het optimaliseren van hun bijdragen.
- We waarborgen dat vrijwilligers hun eigen keuzes kunnen maken en hun vrijwillige verantwoordelijkheid ten opzichte van professionals behouden.
- De begeleiders van vrijwilligers hanteren een coachende en stimulerende aanpak.
- Vrijwilligerswerk biedt inwoners kansen om hun maatschappelijke betrokkenheid vorm te geven en in een veilige omgeving te leren en te groeien.
- Vrijwilligers krijgen de kans om zich te ontwikkelen door middel van trainingen voor deskundigheidsbevordering, talentontwikkeling met perspectief in vrijwilligerswerk en een uitdagende functie-inhoud.
- Vrijwilligerswerk ondersteunt het werk van onze professionals. We stellen dezelfde kwaliteitsnormen voor dienstverlening en activiteiten aan vrijwilligers als aan professionals.
- We voeren actief beleid om vrijwilligers aan te trekken, te inspireren en te verbinden.

2. Soorten vrijwilligers

Dit vrijwilligersbeleid is van toepassing op alle vrijwilligers die, gebaseerd op overeengekomen afspraken in vrijwilligersovereenkomsten of registraties, betrokken zijn bij JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en/of Xtra.

Onder een vrijwilliger verstaan we: iemand die zich in georganiseerd verband inzet zonder loon of vaste betaling.

Binnen onze organisaties onderscheiden we twee groepen vrijwilligers: vaste vrijwilligers en flex vrijwilligers.

2.1. Vaste vrijwilligers

Motieven voor dit soort vrijwilligerswerk ontstaan uit de wens om de vrije tijd op een structurele en betekenisvolle manier te benutten. Dit kan bijvoorbeeld zijn om nieuwe vaardigheden te leren, werkervaring op te bouwen of om het persoonlijke netwerk uit te breiden.

Dit type vrijwilliger verbindt zich aan een concrete opdracht of activiteit die aansluit bij hun persoonlijke motivatie, talenten, achtergrond, ervaring, opleiding en leeftijd. Denk hierbij aan activiteiten zoals het begeleiden van mensen met een beperking (MEE ZHN - VTV), het delen van persoonlijke ervaring bij het ondersteunen van jongeren (JESS - ExpEx) of het afleggen van huisbezoeken aan ouderen (Wijkz).

Deze vrijwilligers dragen door hun toewijding bij aan de inhoudelijke doelstellingen en resultaten van onze organisaties. Ze worden begeleid en ondersteund door professionals van onze organisaties.

Vaste vrijwilligers sluiten een vrijwilligersovereenkomst af met onze organisaties, leveren een VOG aan, staan bij onze geregistreerd en worden begeleid en ondersteund door professionals binnen onze organisaties.

2.2. Flex vrijwilligers

Er is een groeiende vraag naar flexibel vrijwilligerswerk. De flex vrijwilligers willen graag hun buurt of naasten helpen op momenten die hen schikken. Dit kan variëren van kleine klusjes tot eenmalige activiteiten en door bewoners georganiseerde evenementen.

Deze flex vrijwilligers hebben geen formele opdrachtrelatie met onze organisaties, maar voeren hun vrijwillige taken vaak uit in of rondom onze locaties of via het door Wijkz gefaciliteerde Burenhulp platform. Flex vrijwilligers kunnen advies vragen of ruimtes gebruiken bij onze organisaties.

Flex vrijwilligers sluiten geen vrijwilligersovereenkomst af met onze organisaties. Ze vallen niet onder onze verantwoordelijkheid en worden niet begeleid of ondersteund door professionals van onze organisaties.

3. Vrijwilligerswerk binnen JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra

De onderstaande regelingen hebben betrekking op vrijwilligers die vrijwilligersovereenkomst aangaan met JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz of Xtra. De vrijwilligersbegeleider¹ maakt met iedere vrijwilliger duidelijke afspraken over hun inzet, welke kort en bondig worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. De vrijwilligersbegeleider kan hiervoor de [vrijwilligersovereenkomst](#) downloaden.

3.1. Werving

Vanuit onze organisaties worden diverse methoden gebruikt om vrijwilligers te werven:

- **Persoonlijke werving:** Vrijwilligers worden geworven vanuit het (vrijwilligers)team en/of Wijkz Servicepunt XL. Potentiële vrijwilligers kunnen zich fysiek of telefonisch aanmelden bij een van de Wijkz Servicepunten XL. Bij een Servicepunt XL kunnen zij informatie en advies krijgen en in gesprek gaan met een intercedent van vrijwilligersbemiddeling.
- **Vrijwilligersvacatures:** De vrijwillige inzet wordt beschreven in een vacature. Deze vacatures zijn te vinden op diverse websites en sociale media.
 - Onze eigen websites www.ikwilhierwerken.nl en www.wijzijnVTV.nl
 - Externe websites als www.DenHaagDoet.nl en www.nlvoorelkaar.nl

3.2. Kennismakingsgesprek

Tijdens het kennismakingsgesprek tussen de mogelijke vrijwilliger en de intercedent wordt besproken welke bijdrage de vrijwilliger kan leveren, welke verwachtingen er zijn en wat de mogelijke vrijwilliger mag verwachten van de organisatie. Dit gesprek maakt gebruik van [het aanmeldingsformulier](#). Indien beide partijen akkoord gaan, kan er een kort bezoek aan de werkplek worden geregeld. Hier kan de mogelijke vrijwilliger kennismaken met het vrijwilligerswerk en eventuele collega's.

3.3. Introductiegesprek

Wanneer de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag wil binnen onze organisaties, wordt er een introductiegesprek gepland. In dit gesprek worden de volgende onderwerpen besproken:

- Het maken van afspraken en het vastleggen hiervan in de vrijwilligersovereenkomst.
- Uitleg over ons digitale registratiesysteem.
- Informatie over de vereiste Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en andere benodigdheden.
- Overhandigen van een introductiemap².
- Indien van toepassing, informatie geven en uitnodigen voor de introductiebijeenkomst.
- Toelichting op het vrijwilligersbeleid³.
- Informatie over medezeggenschap van vrijwilligers.
- Uitleg over de gedrags- en huisregels die van toepassing zijn op het specifieke vrijwilligerswerk (deze zijn te vinden in het handboek met collectieve gedragsregels).
- Verdere kennismaking met directe collega's.

¹ De vrijwilligersbegeleider is een professional of een - onder begeleiding van een professional – getrainde vrijwilliger.

² Daar waar er sprake is van een introductiemap wordt deze altijd overhandigd.

³ Dit vrijwilligersbeleid kan gedownload worden via de website www.ikwilhierwerken.nl en kan op verzoek door de vrijwilligersbegeleider worden uitgeprint.

3.4. Ondersteuning & begeleiding

Een essentieel onderdeel van de gemaakte afspraken is dat de vrijwilliger goed voorbereid is op het uitvoeren van zijn of haar taken en activiteiten. Indien nodig wordt er op maat training en begeleiding aangeboden.

Vrijwilligers hebben eigen verantwoordelijkheid over zowel de inhoud als de organisatie van hun werkzaamheden en worden hierop aangesproken, indien nodig. Daarnaast zijn vrijwilligers medeverantwoordelijk voor de voortgang van taken en werkzaamheden binnen het team of onderdeel waar zij deel van uitmaken.

De persoonlijke en professionele begeleiding van vrijwilligers wordt uitgevoerd (op locatie) door een vrijwilligersbegeleider. Iedere vrijwilliger heeft een toegewezen begeleider en kan altijd op deze persoon rekenen.

De vrijwilligersbegeleider zorgt voor tijdige werving, introductie, individuele en groepsbegeleiding, evaluatie en het afscheid van de vrijwilliger, inclusief de vereiste digitale registratie.

3.5. Ontwikkeling van vaardigheden

De vrijwilliger ontvangt een geschikte opleiding, training of workshop om de vrijwilligerstaken op een optimale en veilige wijze uit te kunnen voeren. Voor diverse vrijwilligerstaken is het verplicht of aanbevolen dat vrijwilligers voorafgaand aan hun werkzaamheden een cursus volgen. De organisatie zorgt ervoor dat deze cursussen (gratis) beschikbaar zijn.

Vrijwilligers hebben ook de mogelijkheid om (gratis) workshops te volgen ter bevordering van hun persoonlijke ontwikkeling. Het aanbod van deze gratis workshops is te vinden op de website www.ikwilhierwerken.nl/scholing-vrijwilligers/.

De afstemming van het moment en de aanmeldingsprocedure voor workshops en trainingen wordt gedaan in overleg tussen de begeleider en de vrijwilliger.

3.6. Vrijwilligerswerkoverleg

Minstens één keer per jaar wordt binnen een locatie of werkeenheid een groepsoverleg georganiseerd met de vrijwilligersbegeleider. Hierbij worden onderwerpen besproken zoals de voortgang van het werk, samenwerking, ontwikkelingen in het welzijnswerk, en ontwikkelingen binnen de organisatie of locatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor groepen zoals 'vrijwillige huisbezoekers', 'vrijwillige buffetmedewerkers', vrijwilligers bij het Hopje, het wijkcentrum, de Dartclub, de Vriendenkring en dergelijke.

3.7. Jaarlijks begeleidingsgesprek

Minstens één keer per jaar wordt er een individueel begeleidingsgesprek gehouden met elke vrijwilliger. Dit gesprek wordt informeel gevoerd door de vrijwilligersbegeleider. Het document '[Jaargespreek Vrijwilliger](#)' kan als leidraad worden gebruikt. Het document wordt door de begeleider ingevuld en met toestemming van de vrijwilliger toegevoegd in het digitale registratiesysteem.

3.8. Communicatie

Onze organisaties voorzien vrijwilligers van de nodige informatie om hun rol goed te kunnen vervullen, zowel digitaal, schriftelijk als mondeling. Dit gebeurt onder andere via:

- Overleggen met vrijwilligersbegeleiders.
- Plaatselijke nieuwsbrieven of andere communicatiemiddelen.
- Websites zoals [WIJ ZIJN VTV - Wij zijn VTV](#)
- De nieuwsbrief Editie Vrijwilliger, die twee keer per jaar wordt uitgebracht.



3.9. Medezeggenschap Vrijwilligers: meedoen, meepraten en meedenken

Vrijwilligers vervullen een belangrijke rol in de ondersteuning die we bieden vanuit JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra. Met meer dan 2000 actieve vrijwilligers zijn ze een wezenlijk onderdeel van onze organisaties. Daarom hechten we er waarde aan dat vrijwilligers betrokken zijn bij het vormgeven van het (vrijwilligers)beleid van onze organisaties. We hebben diverse vormen van (mede)zeggenschap beschikbaar, zoals:

- Vrijwilligersraden
- Themawerkgroepen
- Inloopbijeenkomsten

De keuze voor de specifieke vorm hangt af van factoren zoals de omvang van de betrokken organisatie, de verhouding tussen professionals en vrijwilligers in aantallen, de aard van de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en het onderwerp waarover gediscussieerd wordt.

We hebben een reglement voor Medezeggenschap Vrijwilligers opgesteld, dit is opgenomen in bijlage 1. In dit reglement worden de diverse vormen van (mede)zeggenschap voor vrijwilligers verder uitgelegd en wordt beschreven op welke manier deze vormen van (mede)zeggenschap worden gefaciliteerd.

3.10. Tevredenheid van vrijwilligers

Vrijwilligersbegeleiders voeren met regelmaat gesprekken met vrijwilligers om hun tevredenheid over het vrijwilligersbeleid en de uitvoering hiervan te peilen. Eenmaal per twee jaar voeren onze organisaties een Vrijwilligers Tevredenheid Onderzoek (VTO) uit.

3.11. Beëindiging van de vrijwilligersinzet

Wanneer een vrijwilliger besluit om het vrijwilligerswerk te beëindigen, zal de vrijwilligersbegeleider hier aandacht aan besteden. De vrijwilligersbegeleider kan hiervoor het '[Formulier Eindgesprek Vrijwilligers](#)' downloaden.

Praktisch:

- Er worden afspraken gemaakt over de overdracht van de werkzaamheden.
- Een afrondend gesprek wordt gehouden waarin de reden van vertrek wordt besproken. Ervaringen, leerpunten voor de organisatie en mogelijkheid om contact te houden worden besproken.
- Hulp en advies worden geboden bij eventuele zoektocht naar ander vrijwilligerswerk en/of opleiding.
- De vrijwilligersregistratie wordt bijgewerkt en afgerond (met vermelding van datum, reden, etc.).
- Bedrijfseigendommen die voor de uitvoering van het werk zijn verstrekt (zoals sleutels, passen, laptops, mobiele telefoons) worden ingeleverd.

Persoonlijk:

- Er wordt gezorgd voor een gepast afscheid.
- Namens de organisatie wordt een bedankbrief of -mail gestuurd.
- Indien gewenst wordt er een getuigschrift verstrekt.

4. Vrijwilligersdossier

Binnen onze organisaties maken we gebruik van een digitaal registratiesysteem, waarin voor elke vrijwilliger een dossier wordt bijgehouden. In dit dossier worden relevante gegevens bewaard die nodig zijn voor een goede begeleiding van de vrijwilliger, zoals het aanmeldformulier, de vrijwilligersovereenkomst en verslagen van jaargesprekken. Dit dossier valt onder het AVG en Privacyreglement dat van toepassing is op medewerkers en sollicitanten van onze organisaties. Vrijwilligers hebben het recht om hun eigen gegevens in te zien, en indien nodig, (te laten) aanpassen of aanvullen.

De contactgegevens van vrijwilligers worden gebruikt door onze organisaties om contact te onderhouden en informatie te verstrekken.

Na het beëindigen van het vrijwilligerswerk binnen onze organisaties, worden de gegevens nog 2 jaar bewaard. Op verzoek kan de vrijwilliger vragen om de gegevens eerder te verwijderen. In het 'Formulier Eindgesprek Vrijwilligers' kan de vrijwilliger aangeven of de contactgegevens langer dan twee jaar bewaard mogen worden. Staat de vrijwilliger dat toe, dan kan de vrijwilliger op de hoogte gehouden worden van belangrijke gebeurtenissen en festiviteiten, zoals een jubileum of een reünie.

Een uitzondering hierop zijn de gegevens die vallen onder de fiscale bewaarplicht. Voor deze gegevens geldt een wettelijke bewaartermijn van 5 of 7 jaar. De termijn van 7 jaar betreft met name gegevens die deel uitmaken van de financiële administratie.

5. Regelingen voor vrijwilligers

5.1. Vergoeding

Binnen onze organisaties worden geen vaste vergoedingen verstrekt aan vrijwilligers. Ons uitgangspunt is dat vrijwilligers gemotiveerd worden om zich in te zetten in hun eigen omgeving.

Onkosten die gemaakt worden, zoals vervoers- of telefoonkosten, kunnen indien nodig met goedkeuring van de manager vergoed worden. Daarnaast kan het management in specifieke gevallen besluiten om een aangepaste vrijwilligersvergoeding te verstrekken. Deze uitzondering op onze standaardregel kan van toepassing zijn op vrijwilligers die speciaal opgeleid zijn om hun eigen ervaring in te zetten of die een specifieke taak vervullen.

Dit vrijwilligersbeleid volgt de richtlijnen van de belastingdienst met betrekking tot werken als vrijwilliger. (Meer informatie is te vinden op de website van de www.belastingdienst.nl)

5.2. VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) voor Vrijwilligers

Vrijwilligers die een vrijwilligersovereenkomst aangaan, dienen vóór aanvang van hun werkzaamheden een geldige VOG te kunnen overleggen. Meelopen en inwerken gedurende maximaal 1 maand (onder toezicht) kunnen hierop een uitzondering zijn.

Bij JongLeren is er een continu screening en moeten vrijwilligers zich inschrijven in het Personenregister Kinderopvang.

De aanvraag voor de gratis VOG wordt door de vrijwilliger zelf gedaan. Hiervoor ontvangt de vrijwilliger een digitaal verzoek. De vrijwilligersbegeleider zorgt ervoor dat de vrijwilliger dit verzoek ontvangt. Als de vrijwilliger niet in staat is om digitaal een gratis VOG aan te vragen, kan de VOG schriftelijk via de gemeente worden aangevraagd. De kosten hiervan worden door de organisatie gedragen.

De vrijwilligersbegeleider ziet erop toe dat de vrijwilliger de VOG aanvraagt, controleert de ontvangen VOG op echtheid en bewaart een digitale kopie in het dossier van de vrijwilliger. Het originele document wordt aan de vrijwilliger teruggegeven. De digitale kopie staat alleen in het dossier en worden door de vrijwilligersbegeleider verwijderd van computer, laptop, tablet of telefoon.

In het geval dat de vrijwilliger andere taken gaat uitvoeren, kan het nodig zijn een nieuwe VOG aan te vragen met verschillende screeningsprofielen, bijvoorbeeld voor taken als vervoer en financiën.

De VOG is een momentopname. Daarom kan de vrijwilligersbegeleider of manager tussentijds aan de vrijwilliger vragen om een nieuwe VOG te overleggen als daar reden toe is.

5.3 Verzekering voor vrijwilligers

Alle vaste vrijwilligers binnen onze organisaties, zijn verzekerd met wettelijke aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering. Indien de gemeente waarin de vrijwilliger actief is een collectieve verzekering voor vrijwilligers heeft afgesloten, worden de vrijwilligers aangemeld bij deze gemeentelijke verzekering (zie bijlage 2 voor de VNG-polis die door de gemeenten wordt gebruikt). Voor gemeenten zonder collectieve verzekering hebben onze organisaties een eigen verzekeringspolis.

- In Den Haag kan een beroep gedaan worden op [Verzekering voor Haagse vrijwilligers - Den Haag](#).
- In Leiden kan schade gemeld worden via [Ondersteuning vrijwilligers - Gemeente Leiden](#)
- In Delft via [Vrijwilligerswerk | Gemeente Delft](#).

- In Zoetermeer via [Vrijwilligersverzekering | Gemeente Zoetermeer](#).

Procedure:

- Vrijwilligers melden de schade aan bij hun vrijwilligersbegeleider.
- Vrijwilligers doen een melding bij hun eigen WA/ongevallenverzekeraar, met name als er vervoer bij betrokken is en er een inzittendenverzekering is.
- Indien nodig wordt daarna een beroep gedaan op de gemeentelijke verzekering.
- Als laatste stap wordt de Xtra polis aangesproken.
- In de laatste situatie meldt de vrijwilligersbegeleider de schade aan de afdeling Xtra FM (facilitair@xtra.nl). Na de melding wordt een schadeformulier verstrekt dat ingevuld moet worden. De afdeling FM zal samen met de melder het schadeformulier invullen, contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij en de schade verder afhandelen.

5.4 Vertrouwenspersonen

Binnen onze organisaties hechten wij veel waarde aan een sociaal veilige en gezonde werkomgeving voor al onze professionals, vrijwilligers en stagiairs. Een omgeving waarin iedereen respectvol met elkaar omgaat, zichzelf kan zijn, fouten mag maken en zich optimaal kan inzetten voor ons betekenisvolle werk. Sociale veiligheid betekent altijd het goede doen, ook als er niemand kijkt.

Helaas kan het toch voorkomen dat iemand te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen binnen onze werkomgeving. Denk hierbij aan pestgedrag, discriminatie, seksueel grensoverschrijdend gedrag, intimidatie, agressie of geweld. Soms voelt men zich niet veilig genoeg om dit te melden aan een leidinggevende of begeleider, maar wil wel graag het verhaal kwijt of sparren met iemand over hoe de situatie aangepakt kan worden. Hiervoor zijn vertrouwenspersonen aangesteld binnen onze organisaties. Deze vertrouwenspersonen zijn er voor alle professionals, vrijwilligers en stagiairs binnen JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra. Contactgegevens van deze vertrouwenspersonen kunnen vrijwilligers vinden via de website www.ikwilhierwerken.nl/vrijwilligerswerk. Vrijwilligersbegeleiders en andere professionals binnen onze organisaties kunnen deze contactgegevens ook opzoeken op het intranet.

5.5 Consumptieregeling

Vrijwilligers kunnen tijdens hun werk voor zichzelf gratis koffie en thee gebruiken. In uitzonderingssituaties werkt een vrijwilliger meer dan 2 aaneengesloten dagdelen. Dit is altijd in overleg met de begeleider. In dat geval kan de vrijwilliger dan gebruik maken van de "Regeling maaltijden en vergoeding", deze staat beschreven in het handboek. Tijdens het vrijwilligerswerk mogen er geen alcoholische dranken of andere genotsmiddelen worden genuttigd. De collectieve omgangsregels zijn onderdeel van de introductiemap.

5.6 Klachtenregeling

Wanneer een vrijwilliger ontevreden is over het gedrag of een besluit van een professional, begeleider of medevrijwilliger, wordt eerst geprobeerd om dit onderling op te lossen. Als de vrijwilliger er niet uitkomt tijdens het gesprek met de professional, begeleider of medevrijwilliger, kan men contact opnemen met de manager. Als dit ook niet leidt tot een aanvaardbare oplossing, kan de vrijwilliger ervoor kiezen een klacht in te dienen volgens de klachtenregeling. Onze klachtenregeling is te bekijken op www.xtra.nl/klachtenregeling.

5.7 Vrijwilligers en ARBO

Bij het werken met vrijwilligers gelden de regels van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) en het Arbeidsomstandighedenbesluit (ARBO besluit). Onze organisaties hanteren dezelfde normen en voorschriften voor vrijwilligers als voor professionals.

5.8 Waardering

Vrijwillige inzet en waardering gaan hand in hand. Waardering fungeert als een stimulerende factor voor betrokkenheid. Er zijn talloze manieren om waardering te tonen, en vanwege de diversiteit in vrijwilligerswerk is (lokaal) maatwerk essentieel. Naast dit lokale maatwerk, hebben onze organisaties ook de volgende 'collectieve' vormen van waardering/ondersteuning die voor al onze vaste vrijwilligers gelden:

- **Lief en leed:** Persoonlijke aandacht en gebaren van medeleven bij zowel moeilijke als vreugdevolle momenten in het leven van vrijwilligers worden niet uniform geregeld. Elk team of elke regio neemt dit op zich, met een jaarlijks vastgesteld budget van € 25,- per vrijwilliger (2025). Onder lief en leed valt ook ieder lustrum (5 jaar).
- **Eindejaarswaardering:** Jaarlijks wordt minstens één informele bijeenkomst of vrijwilligersfeest georganiseerd. Dit kan centraal of decentraal plaatsvinden, en het budget hiervoor is vastgesteld per vrijwilliger.

5.9 Evaluatie vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid wordt tenminste eenmaal per twee jaar geëvalueerd. Wijzigingen in wet- en regelgeving worden tussentijds aangepast.

5.10 Onvoorzien

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de Raad van Bestuur van JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra.

6. Diversen

6.1. Certificering

Onze organisaties streven naar certificering volgens het NOV-keurmerk Vrijwillige Inzet "Goed Geregeld". Dit nationale keurmerk wordt toegekend aan vrijwilligersorganisaties en maatschappelijke instellingen die voldoen aan de kwaliteitscriteria van NOV voor vrijwilligersbeleid. Het keurmerk heeft een geldigheidsduur van 4 jaar. Op moment van schrijven hebben onze organisaties dit keurmerk behaald.

6.2 Gemeentelijke waardering

- De gemeente Den Haag heeft een webwinkel waar Haagse vrijwilligers zich kunnen aanmelden voor waardering in de vorm van een cadeaukaart. [Den Haag - Waardering voor mantelzorgers en vrijwilligers](#)
- De gemeente Leiden organiseert jaarlijks een waarderingsactie. De aankondiging hiervan staat vermeld op de website van Includio en in de Stadskrant

In andere gemeenten waar onze organisaties actief zijn, wordt de waardering van de vrijwilligers verschillend vormgegeven.

6.3 Bijzondere waarderingen

- **Haagse Stadspeld:** Vrijwilligers die zich in Den Haag minstens 10 jaar hebben ingezet in een wijk of buurt kunnen in aanmerking komen voor een Stadspeld.
- **Haagse Stadspenning:** De bronzen Stadspenning wordt toegekend aan vrijwilligers die minimaal 25 jaar bestuurlijk actief zijn geweest, of na minimaal 20 jaar afscheid nemen van hun bestuurlijke activiteit. Meer informatie en een aanvraagformulier zijn beschikbaar op de [Gemeentelijke onderscheiding aanvragen - Den Haag](#)
- **Koninklijke onderscheiding:** Voor vrijwilligers die opmerkelijke prestaties hebben geleverd, kan overwogen worden een Koninklijke Onderscheiding aan te vragen. Houd rekening met een lang aanvraagproces (ongeveer een jaar). Meer informatie en een voorstelformulier zijn te vinden op [Wilt u iemand voordragen voor een lintje? | Voordragen | Koninklijke onderscheidingen \(lintjes.nl\)](#)
- **Vrijwilligersprijzen:** Landelijk zijn er onder andere (Oranjefonds) [Appeltje van Oranje | Oranje Fonds](#) en de [Nationale Vrijwilligersprijzen](#) (NOV). In Den Haag kun je (na de zomervakantie) je vrijwilliger (of een team) nomineren voor de Haagse Vrijwilligersprijzen op [Den Haag Doet | Den Haag Doet](#)

Het initiatief om een van de bovengenoemde bijzondere erkenningen aan te vragen, komt vanuit de locatie waar de vrijwilliger actief is en valt onder de verantwoordelijkheid van de vrijwilligersbegeleider. Als aan een vrijwilliger een bijzondere erkenning wordt toegekend, wordt hier, met instemming van de vrijwilliger, door de vrijwilligersbegeleider bekendheid aan gegeven. In overleg met manager vrijwilligers binnen Xtra, kan dit bericht geplaatst worden op websites, in nieuwsbrieven en op social media van onze organisaties.

Bijlage 1 Reglement Medezeggenschap Vrijwilligers: Meedoen, meepraten en meedenken

Vrijwilligers vervullen een belangrijke rol in de ondersteuning die we bieden vanuit JESS, JongLeren, MEE ZHN, Wijkz en Xtra. Met meer dan 2000 actieve vrijwilligers zijn ze een wezenlijk onderdeel van onze organisaties. Daarom hechten we er waarde aan dat vrijwilligers betrokken zijn bij het vormgeven van het (vrijwilligers)beleid van onze organisaties. We hebben diverse vormen van (mede)zeggenschap beschikbaar, zoals:

- Vrijwilligersraden
- Themawerkgroepen
- Inloopbijeenkomsten

De keuze voor de specifieke vorm hangt af van factoren zoals de omvang van de betrokken organisatie, de verhouding tussen professionals en vrijwilligers in aantallen, de aard van de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers en het onderwerp waarover gediscussieerd wordt.

De opbrengsten die we met deze medezeggenschapsvormen willen bereiken zijn onder andere (maar niet uitsluitend):

- Een goede kwaliteit van besluitvorming;
- Helderheid over visies en belangen;
- Inzicht in gezamenlijke belangen;
- Draagvlak en commitment;
- Ruimte bieden voor persoonlijke ontwikkeling;
- Benutten van expertises.

In dit reglement zijn de verschillende vormen van (mede)zeggenschap voor vrijwilligers nader uitgewerkt: van formele (vrijwilligersraden) naar minder formele (themawerkgroepen en inloopbijeenkomsten) vormen en is beschreven op welke wijze de verschillende vormen van (mede)zeggenschap gefaciliteerd worden.

1. Formele (mede)zeggenschap: Vrijwilligersraad

De Vrijwilligersraad geeft het management en directie gevraagd en ongevraagd advies. Dat kan gaan over de gemeentelijke en gebiedsgerichte ontwikkelingen en aangelegenheden die de vrijwilligers en hun werkzaamheden binnen de organisatie betreffen.

De Vrijwilligersraad vervult daarmee een belangrijke klankbord-, signaal- en overlegfunctie ten behoeve van het management en de directie van één of meerdere werkmaatschappijen. Onderwerpen waarover ze kan adviseren zijn: de positie van het vrijwilligerswerk, de behoefte aan ondersteuning, de betrokkenheid met en communicatie naar de vrijwilligers en de waardering van de vrijwilligers. De vrijwilligersraden:

- Vertegenwoordigen de vrijwilligers van een organisatieonderdeel.
- Wisselen zienswijzen uit over onderwerpen die van invloed zijn op vrijwilligers binnen de organisatie en bespreken deze indien gewenst met het management.
- Bespreken en ontdekken gezamenlijke belangen.
- Zullen om advies gevraagd worden bij wijzigingen in het vrijwilligersbeleid.

Instellen van een Vrijwilligersraad

Het instellen van een Vrijwilligersraad kan op verzoek van de directie van een werkmaatschappij of op verzoek van tenminste drie vrijwilligers die werkzaam zijn binnen dezelfde werkmaatschappij. Het verzoek tot het instellen van een Vrijwilligersraad wordt bij de manager vrijwilligers ingediend. De vrijwilligers zullen vervolgens de noodzakelijke stappen nemen tot het vormen van een Vrijwilligersraad.

Indien niet binnen alle organisatieonderdelen vrijwilligersraden zijn ingesteld, kunnen vrijwilligers van andere organisatieonderdelen zich aansluiten en/of een beroep doen op één van de bestaande vrijwilligersraden van een ander organisatieonderdeel.

Samenstelling vrijwilligersraad

- Een vrijwilligersraad bestaat uit minimaal 3 en maximaal 9 leden.
- Een vrijwilligersraad bestaat uit een delegatie/afvaardiging van geregistreerde actieve vrijwilligers.
- De samenstelling van een vrijwilligersraad is zodanig dat zoveel mogelijk de verschillende geledingen vertegenwoordigd zijn (leeftijd, diversiteit, locatie, aard van de werkzaamheden).
- Een vrijwilligersraad wordt ondersteund door een professional en draagt gezamenlijk met de professional zorg voor de werving en selectie van nieuwe leden.
- De voorzitter of een door de raad daartoe aangewezen contactpersoon is aanspreekpunt van - en onderhoudt contact met - het management en de directie.

Als lid van een vrijwilligersraad kunnen niet gekozen worden:

- Personen die een arbeidsovereenkomst hebben met één van de werkmaatschappijen, dan wel werkzaam zijn bij een subsidieverstrekker.
- Personen met een direct zakelijk belang bij een of meerdere werkmaatschappijen.
- Personen die niet actief zijn als vrijwilliger binnen één van de werkmaatschappijen.

Een gekozen lid kan voor drie jaar zitting nemen in de vrijwilligersraad. De aftredende leden kunnen zich tweemaal voor een periode van drie jaar herkiesbaar stellen. Iedere vrijwilligersraad draagt zorg voor een getrappt rooster van aftreden met het oog op de continuïteit en wel zodanig dat de in het rooster vastgestelde zittingsperiode van een lid van de vrijwilligersraad de termijn van negen jaar niet overschrijdt.

Werkwijze vrijwilligersraad

- Iedere raad overlegt minimaal 5 keer per jaar of zoveel meer als nodig.
- Vanuit de werkmaatschappij krijgt iedere vrijwilligersraad advies/ondersteuning/begeleiding van een professional.
- Er vindt tenminste twee keer per jaar overleg plaats met de manager van de werkmaatschappij.
- Met de manager vrijwilligers vindt tenminste 2 keer per jaar overleg plaats. De onderwerpen van dit overleg zijn inhoudelijk van aard zoals (maar niet uitsluitend) de samenwerking, afstemming met de werkmaatschappijen, signalen uit het (vrijwilligers)veld, lokale ontwikkelingen. Een lid van de directie van de betreffende werkmaatschappij zal jaarlijks worden uitgenodigd om eenmaal deel te nemen aan het overleg.
- Jaarlijks wordt er een bijeenkomst georganiseerd voor alle leden van de raden. Dit kan zijn naar aanleiding van een actualiteit, thema of om de deskundigheid te vergroten. De invulling en organisatie vindt in overleg plaats tussen de voorzitters en de manager vrijwilligers.

Functies vrijwilligersraad

- Belangenbehartiging
- Vrijwilligersbeleidsbeïnvloeding
- Betrokkenheid en motivatie stimuleren
- Benutten van expertises
- Communicatie en afstemming

2. Minder formele (mede)zeggenschap: themawerkgroepen

Doel van themawerkgroepen is het vroegtijdig betrekken van vrijwilligers ten aanzien van specifieke onderwerpen of thema's die direct raken aan vrijwilligers(beleid) binnen één of

meerdere organisaties. Zo willen we ervoor zorgen dat kennis en ervaring vanuit het perspectief van vrijwilligers vroeg in de planvorming wordt meegenomen.

Kenmerken van themawerkgroepen zijn:

- De themawerkgroep is tijdelijk maar maakt wel deel uit van de formele besluitvormingsstructuur.
- De uitkomsten van de werkgroep worden meegenomen in de besluitvorming.
- Professionals en vrijwilligers nemen samen deel aan de werkgroepen en wisselen zo informatie uit die de samenwerking ten goede kan komen.

Voorbeelden van themawerkgroepen zijn: Vrijwillige Inzet Goed Geregeld, jaarfeest vrijwilligers, sociale veiligheid en de themawerkgroep deskundigheidsbevordering.

Werkwijze themawerkgroepen

- De themawerkgroepen kunnen door het management, de ondersteuner of vrijwilligers ingesteld worden om bij te dragen aan de voorbereiding van besluiten over een bepaald onderwerp. Indien er middelen beschikbaar gesteld moeten worden is er toestemming van het management nodig.
- De werkgroep leden maken met elkaar afspraken over de samenstelling en inrichting, de frequentie van overleg en wijze van verslaglegging.
- De uitkomsten worden gedeeld en besproken met de betreffende manager, de vrijwilligersraad en/of de directie van de betreffende werkmaatschappij.

Functies themawerkgroepen

- Belangenbehartiging
- Beleidsbeïnvloeding
- Betrokkenheid en motivatie stimuleren
- Benutten van expertises

3. Informele (mede)zeggenschap: Inloopbijeenkomsten

Het doel van inloopbijeenkomsten is om op informele wijze de gelegenheid te bieden aan vrijwilligers om mee te praten en mee te denken binnen de organisaties over onderwerpen die op hen van betrekking zijn. Hoewel de wijze van invloed op besluitvorming binnen de organisatie niet vooraf vastligt, kunnen uitkomsten wel degelijk meegenomen worden in de formele besluitvorming.

Kenmerken van inloopbijeenkomsten zijn:

- Informele bijeenkomsten waar vrijwilligers op persoonlijke titel meepraten en -denken over vraagstukken in de organisatie.
- Laagdrempelig voor vrijwilligers.
- Intensief voor de organisatie.

De uitkomsten van deze bijeenkomsten kunnen leiden tot signalen of ideeën over de uitvoering en inhoud van het (vrijwilligers)werk.

Functies Inloopbijeenkomsten

- Beleidsbeïnvloeding.
- Communicatie en afstemming.
- Stimuleren van betrokkenheid en motivatie.
- Benutten van expertises.

5. Faciliteiten

De volgende faciliteiten zijn beschikbaar om genoemde vormen van medezeggenschap te ondersteunen:

- Ruimten voor bijeenkomsten worden 'om niet' binnen de organisatie beschikbaar gesteld.

- Vrijwilligersraden krijgen de beschikking over een e-mailadres zodat vrijwilligers de raad kunnen bereiken.

6. Bekendheid

Vrijwilligers worden bij aanvang van het vrijwilligerswerk geïnformeerd over de verschillende vormen van (mede)zeggenschap die beschikbaar zijn en in het bijzonder gewezen op de vrijwilligersraden.

7. Geschillen

Als de vrijwilligersraad of leden van een themawerkgroep zich onvoldoende gehoord voelen bij de betreffende manager en/of manager vrijwilligers kan de voorzitter van de betreffende vrijwilligersraad of kunnen individuele leden uit een themawerkgroep daarover in overleg treden met de directie van de betreffende werkmaatschappij.

Daarnaast kan met één van de leden van de Raad van Bestuur een afspraak gemaakt worden als overleg met het management en directie niet naar tevredenheid is verlopen of het signaal niet naar tevredenheid is opgepakt.

8. Algemene eisen leden en deelnemers

- Directe ervaring hebben met vrijwilligerswerk bij de organisaties.
- De missie en visie onderschrijven.
- De belangen van (potentiële) vrijwilligers vooropstellen.
- De belangen van vrijwilligers en organisatie onderscheiden.
- Het eigen belang en dat van vrijwilligers in zijn algemeen kunnen onderscheiden.
- Betrokkenheid hebben bij de organisatie(s) en de doelgroepen waarvoor zij zich inzet.
- Beschikken over communicatieve en sociale vaardigheden die nodig zijn voor het deelnemen aan een (mede)zeggenschapsvorm.
- Voldoende gemotiveerd zijn.
- Voldoende tijd en energie hebben.
- Kunnen omgaan met vertrouwelijkheid.

Bijlage 2: Dekkingsoverzicht VNG Vrijwilligerspolis

Definitie vrijwilliger:

Vrijwilliger is degene die in enig organisatorisch verband onverplicht en onbetaald werkzaamheden verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend. Uitgesloten zijn: vrijwillige brandweer, vrijwillige politie en mantelzorgers.

Mantelzorgers zijn meeverzekerd op de Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering.

Definitie mantelzorg: Mantelzorg is langdurige en intensieve zorg, die niet in het kader van een hulpverlenend beroep door een persoon minimaal 8 uur per week wordt geboden aan een hulpbehoevende chronische zieke en/of gehandicapte partner, ouder, kind vriend of buur.

Leeftijdsgrens: er is geen sprake van een leeftijdsgrens.

Secundaire dekking

Voor alle verzekeringen (behalve de Ongevallenverzekering) geldt: Deze verzekeringen zijn is alleen van kracht voor zover de schade niet is gedekt door een andere verzekering al dan niet van oudere datum.

Verzekeringsgebied

Verzekeringsgebied is Nederland. Incidentele grensoverschrijdende activiteiten voor vrijwilligers vallen binnen het verzekeringsgebied (excl. Rampenbestrijding).

Vrijwilligers uit een verzekerde gemeente zijn altijd verzekerd.

Vrijwilligers uit een verzekerde gemeente, die vrijwilligerswerk gaan doen in een andere gemeente, zijn verzekerd op de polis van de woongemeente. In die gevallen waarin de andere gemeente is ook verzekerd voor de vrijwilligersactiviteiten, of de organisatie waarvoor de activiteiten worden verricht een eigen vrijwilligersverzekering heeft, zal de vrijwilliger via de 'werk' gemeente of de vrijwilligersorganisatie verzekerd zijn. Aldus is een vrijwilliger uit een verzekerde gemeente altijd verzekerd.

1. VNG Vrijwilligers BasisPolis

Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag: € 12.500, - bij overlijden en € 25.000, - bij blijvende invaliditeit.
- Geneeskundige kosten zijn verzekerd tot € 1.000, - per gebeurtenis.
- Psychische hulpverlening naar aanleiding van molest (traumadekking) is verzekerd tot € 2.500, - per gebeurtenis.
- Acute huishoudelijke hulp (20 uur).
- Persoonlijke Eigendommenverzekering: (beschadiging, vernietiging of vermissing):

Maximaal € 5.000, - per gebeurtenis.

Voor de volgende kostbaarheden als maxima per gebeurtenis:

- Computerapparatuur: €1.500,-
- Fiets: €750,-
- Beeld & geluidsapparatuur, (zonne)bril/set contactlenzen, sieraden of kunstmatige gebitsselementen: €500,-
- Horloges: €250,-

* Maximaal verzekerd bedrag voor alle vrijwilligers per gebeurtenis is € 1.250.000, -

Mantelzorgers zijn meeverzekerd op de Ongevallen- en Persoonlijke Eigendommenverzekering

Aansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag € 2.500.000, - per aanspraak, gelimiteerd tot € 5.000.000, -per verzekeringsjaar m.b.t. vrijwilligerswerk. Eigen risico: € 0,-.
- Opzicht, verzekerd bedrag: € 5.000, - per aanspraak

2. VNG Vrijwilligers PlusPolis

Aansprakelijkheidsverzekering voor Rechtspersonen

- Verzekerd bedrag per aanspraak m.b.t. vrijwilligers: € 2.500.000, - gelimiteerd tot € 5.000.000, - per verzekeringsjaar. Eigen risico € 100,-

Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag: € 500.000, - per aanspraak en per verzekeringsjaar voor alle vrijwillige bestuurders en toezichthouders van de organisatie tezamen, waarbij het balanstotaal van de organisatie niet meer bedraagt dan € 500.000, -

Verkeersaansprakelijkheid voor Rechtspersonen

- Verzekerd bedrag: € 1.000.000, - per aanspraak gelimiteerd tot € 1.000.000, - per verzekeringsjaar m.b.t. vrijwilligers. Eigen risico: € 500,- per aanspraak.

Rechtsbijstandverzekering voor Vrijwilligers

- Verzekerd bedrag Rechtsbijstand bij strafrecht: €40.000,- als maximum voor alle aanspraken m.b.t. vrijwilligerswerk tezamen.
- Verzekerd bedrag Verhaalsrechtsbijstand: geen maximum.



Laan van Zuid Hoorn 14
2289 DE Rijswijk
Tel: 070 205 20 00
www.xtra.nl

Postbus 43197
2504 AD Den Haag

