



Sociom

Altijd in de buurt

# Vrijwilligersbeleid

Versie maart 2023

## Inhoudsopgave

|            |  |    |
|------------|--|----|
| <b>1.</b>  | <b>Waarom heeft Sociom vrijwilligers?</b>              | 3  |
| 1.1        | Organogram   | 4  |
| <b>2.</b>  | <b>De visie van Sociom op vrijwilligerswerk</b>        |    |
| 2.1        | De positie van de vrijwilliger in onze samenleving     | 5  |
| 2.2        | Waarom werkt Sociom met vrijwilligers?                 | 6  |
| <b>3.</b>  | <b>Positie van vrijwilligers</b>                       |    |
| 3.1        | Taken en verantwoordelijkheden                         | 7  |
| 3.2        | Positie binnen de organisatie                          | 7  |
| 3.3        | Vrijwilligers met een uitkering                        | 7  |
| <b>4.</b>  | <b>Binnenhalen</b>                                     |    |
| 4.1        | Imago en identiteit                                    | 8  |
| 4.2        | Werving  | 8  |
| 4.3        | Selectiecriteria en kennismakingsgesprek               | 9  |
| 4.4        | Registratie en vrijwilligersbrief                      | 10 |
| 4.5        | Gedragscode  | 11 |
| <b>5.</b>  | <b>Begeleiden en Behouden</b>                          |    |
| 5.1        | Introductie in de organisatie                          | 11 |
| 5.2        | Begeleiding en ondersteuning                           | 12 |
| 5.3        | Deskundigheidsbevordering en scholing                  | 12 |
| 5.4        | VrijwilligersTevredenheidsOnderzoek (VTO)              | 12 |
| <b>6.</b>  | <b>Belonen</b>   |    |
| 6.1        | Vergoedingen   | 12 |
| 6.2        | Attenties en waardering                                | 13 |
| 6.3        | Verzekeringen  | 14 |
| <b>7.</b>  | <b>Beëindigen</b>                                      |    |
| 7.1        | Afrondingsgesprek                                      | 14 |
| 7.2        | Vertrouwenspersoon en klachtenregeling                 | 14 |
| <b>8.</b>  | <b>Raad van Overleg en Advies (ROA)</b>                | 15 |
| <b>9.</b>  | <b>Privacy</b>   | 16 |
| <b>10.</b> | <b>Tot slot</b>  | 16 |
| <b>11.</b> | <b>Bijlagen</b>  |    |
|            | Bijlage 1: Format vacatureformulier                    | 18 |
|            | Bijlage 2: Voorbeeld intakegesprek                     | 19 |
|            | Bijlage 3: Registratieformulier vrijwilligers Sociom   | 20 |
|            | Bijlage 4: Stappenplan registratie                     | 22 |
|            | Bijlage 5: Vrijwilligersbrief                          | 23 |
|            | Bijlage 6: Tussentijdse (feedback)gesprekken           | 26 |
|            | Bijlage 7: Attentiebeleid                              | 28 |
|            | Bijlage 8: Formulier ten behoeve van afrondingsgesprek | 30 |
|            | Bijlage 9: Getuigschrift vrijwilligerswerk             | 31 |
|            | Bijlage 10: Klachtenregeling                           | 32 |

## 1. Waarom heeft Sociom vrijwilligers?

Sociom beschouwt vrijwilligers als belangrijk kapitaal. Vrijwilligers zijn onmisbaar en een belangrijke aanvulling op onze professionele dienstverlening. Het werken met vrijwilligers sluit aan bij de missie en visie van Sociom: we zetten mensen in hun kracht, gaan uit van talenten en brengen mensen in beweging. Iedereen kan mee doen. Vrijwilligers kennen ons werkgebied, ze wonen hier en zijn de lokale ambassadeurs van Sociom. Dit heeft een positief effect op het imago en bekendheid van Sociom. Op dit moment zijn ruim 350 vrijwilligers actief voor Sociom.

### Wat is vrijwilligersbeleid?

Vrijwilligersbeleid is het geheel aan afspraken en voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen Sociom tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven, op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

### Voor wie?

Dit beleid is gericht aan alle medewerkers van Sociom en gaat over alle vrijwilligers die zich verbinden aan activiteiten en diensten die onder verantwoordelijkheid van Sociom worden uitgevoerd in het kader van de brede opdracht van de gemeenten binnen haar werkgebied.

De sociaal werker is de belangrijkste schakel tussen de vrijwilliger en de organisatie. Hij/zij moet zorg dragen voor duidelijke afspraken over werkzaamheden, vertrouwen en waardering bieden en zorgdragen voor een goede communicatie en afstemming van de werkzaamheden. Het beleid voorziet in de algemene afspraken. Waar nodig worden er nog aanvullende afspraken tussen de betrokken sociaal werker en de vrijwilliger gemaakt.

### Andere vrijwilligers

Naast het werken met 'eigen' vrijwilligers, ondersteunen sociaal werkers ook vrijwilligers actief bij stichtingen en verenigingen zoals wijkcentra, dorps- en wijkraden en stichting welzijn ouderen. Deze vrijwilligers vallen niet onder het vrijwilligersbeleid van Sociom. De vrijwilligersorganisaties zijn hier zelf verantwoordelijk voor.

### 1.1 Organogram

In het organogram van Sociom staan vrijwilligers, samen met de inwoners bovenaan. Vrijwilligers die voor Sociom werken zijn (meestal) ook inwoner van het werkgebied.



Afbeelding 1: organogram Sociom

## 2. De visie van Sociom op vrijwilligerswerk

### Traditionele definitie vrijwilligerswerk:

'Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald en onverplicht verricht wordt, ten behoeve van anderen of van de (kwaliteit van de) samenleving in het algemeen, in enig georganiseerd verband'.

Daarnaast is vrijwilligerswerk:

- het dienen van een maatschappelijk belang,
- zonder winstoogmerk,
- niet concurrerend met betaald werk,
- aanvullend of ondersteunend op het werk van beroepskrachten.

### Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend

Vrijwillig werken betekent niet dat het werk vrijblijvend is. Vrijwilligerswerk brengt verplichtingen met zich mee. Het maken van afspraken vindt Sociom daarom belangrijk. Door middel van het uitreiken van een vrijwilligersbrief geeft Sociom inzage in wat de vrijwilliger van Sociom kan verwachten en wat Sociom van haar vrijwilligers verwacht. Overige afspraken worden tussen sociaal werker en vrijwilliger gemaakt, passend bij de specifieke activiteit waar de vrijwilliger zich voor in gaat zetten.

#### 2.1 De positie van de vrijwilliger in onze samenleving

Vrijwilligerswerk heeft een preventieve werking. Vrijwilligers geven een goed voorbeeld in actief burgerschap. Door hun inzet kunnen anderen meedoen en het vergroot de onderlinge betrokkenheid en sociale samenhang. Zij vormen 'de haarvaten in ons systeem'. M.a.w. meewerken aan het bevorderen van een optimale samenleving en daarin de eerste signalen opvangen en oppakken.

Mensen doen vrijwilligerswerk uit eigen beweging en vanuit persoonlijke motieven. Vrijwilligers bepalen zelf hoe, waar, waarin en wanneer zij zich vrijwillig inzetten, waarbij de persoonlijke motivatie een grote drijfveer is. In samenwerking met de sociaal werker wordt bekeken op welke wijze deze persoonlijke motivatie aansluit bij de wensen, behoeften en mogelijkheden binnen Sociom zodat gesproken kan worden van een win-win situatie.

Die motivatie kan variëren van:

- ik wil me inzetten voor de medemens,
- ik wil mijn talenten verder ontwikkelen,
- ik wil mijn sociale contacten uitbreiden,
- ik wil werkervaring opdoen.

Legitieme drijfveren, die een waarde hebben voor diegenen die zich inzetten. Dat mag nooit uit het oog verloren worden, maar daarop moet juist aansluiting gezocht worden.

### Het nieuwe type vrijwilliger

De traditionele vrijwilliger, die zich voor een aantal uren per week, vaak jarenlang verbond aan een vaste activiteit en organisatie, is aan het verdwijnen. Er zijn voldoende vrijwilligers te vinden. Echter, weinig vrijwilligers die zich 'voor het leven' verbinden.

- wil zich meer dan vroeger kunnen ontwikkelen in het vrijwilligerswerk,
- stelt duidelijk grenzen aan zijn inzetbaarheid in tijd,
- wil niet alleen wat geven, maar verwacht ook wat terug te krijgen (persoonlijke ontwikkelingen en waardering),
- wil meer kortlopende activiteiten en projecten doen dan langdurig dezelfde werkzaamheden vervullen,
- wil zelf ook invulling geven aan het vrijwilligerswerk,
- wil een duidelijk afgebakende klus of activiteit doen,
- wil duidelijke afspraken over wederzijdse verwachtingen,

## HR: Vrijwilligersbeleid

- wil werken aan een zichtbaar resultaat,
- wil doen (in plaats van vergaderen).

Ook zijn er potentiële vrijwilligers die om andere begeleiding vragen. Vrijwilligers met een bepaalde kwetsbaarheid, zoals mensen met een beperking, grote afstand tot de arbeidsmarkt, mensen met een migratie achtergrond of psychische kwetsbaarheid.

Beide ontwikkelingen vragen maatwerk van Sociom. Er dient ook balans te zijn tussen de vrijwilliger, Sociom en de wensen en behoeften in onze maatschappij aan inzet door vrijwilligers.

Anders gezegd, wat kán en wenst de vrijwilliger en wat wenst Sociom en wat kan de vrijwilliger worden geboden?

### 2.2 Waarom werkt Sociom met vrijwilligers?

Samen met onze belangrijkste opdrachtgevers, de gemeenten in ons werkgebied, geeft Sociom invulling aan de drie decentralisaties (Awbz naar Wmo, Participatiewet en Jeugdwet), binnen het sociaal domein. De participatiemaatschappij die hiermee beoogd wordt, zet in op burgerkracht; mensen die naar elkaar omkijken en vrijwilligers die onmisbaar zijn als aanvulling op het sociaal netwerk van met name hulpvragers en mantelzorgers.

Vrijwilligers worden bij diverse werksoorten ingezet. Zij ondersteunen bij het uitvoeren van activiteiten of voeren zelfstandig activiteiten en/of diensten uit. Daarnaast vervullen vrijwilligers een signaalfunctie voor de organisatie en de samenleving.

Sociom is zich bewust van de gevoeligheid omtrent verdringing van arbeid waarbij vrijwilligers worden ingezet voor taken, die voorheen door betaalde krachten werden gedaan. Dit staat los van de professionaliteit en deskundigheid die vrijwilligers inzetten. Belangrijk is dat vrijwilligers zich thuis voelen bij Sociom én tevreden zijn met de taken en verantwoordelijkheden die zij hebben. Om te voorkomen dat vrijwilligerswerk zorgt voor arbeidsverdringing hanteren wij een aantal randvoorwaarden;

1. *Het vrijwilligerswerk is echt vrijwillig;*
2. *De vrijwilliger heeft een intrinsieke motivatie om het werk te doen en zich achter de doelstelling van Sociom of het project te scharen;*
3. *Sociom zorgt voor een goed vrijwilligersbeleid;*
4. *Sociom zorgt voor een veilige omgeving en goede afspraken over verantwoordelijkheden;*
5. *Sociom werkt zonder winstoogmerk en is een non-profitorganisatie;*
6. *De rolverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers is duidelijk en in de praktijk ook evenwichtig. Iedereen weet wat hij moet doen en er is onderling respect;*

Belangrijk is een duidelijke afbakening tussen wat de vrijwilligers doen en wat de professionals doen. Er bestaat bij Sociom geen werkgever-werknemer relatie met vrijwilligers, waarbij de sociaal werker bepaald wat er moet gebeuren. Wel maken wij gebruik van functieomschrijvingen, zodat duidelijk is wat er van de vrijwilliger verwacht wordt. Dit helpt de vrijwilliger om eigen grenzen aan te geven. Uiteraard is er ruimte voor overleg omtrent de taakinhoud. Op die manier creëer je kaders waarbinnen het werk uitgevoerd wordt en zorg je dat het duidelijk is wat er van de vrijwilligers wordt verlangd.

### 3. Positie van vrijwilligers

#### 3.1. Taken en verantwoordelijkheden

Binnen Sociom hebben vrijwilligers op diverse manieren en met uiteenlopende taken een formele relatie met de organisatie. Er is een grote verscheidenheid en diversiteit aan vrijwilligerswerk.

Vrijwilligers zijn op verschillende manieren actief: sommigen werken op een vast dagdeel, anderen zijn kortdurend of op afroep inzetbaar. Een andere keuze is het één op één van vrijwilligerswerk doen, de ander werkt liever in een team.

#### Vrijwilligers die structureel actief zijn

Zij hebben vaste werkafspraken met Sociom; bijvoorbeeld op basis van een roosterindeling. Voorbeelden zijn de vrijwilligers die spreekuren draaien voor vluchtelingenwerk en het Vrijwilligerspunt, ondersteuning bieden op de dagbesteding, in het Intercultureel Centrum of lid zijn van de ROA (Raad van Overleg en Advies).

#### Vrijwilligers die op oproepbasis actief zijn

Zij zetten zich in voor incidentele activiteiten of op oproepbasis. Voorbeelden zijn de buurtbemiddelaars, tolken bij vluchtelingenwerk en de vrijwillige coaches van het Vrijwilligerspunt.

#### 3.2 Positie binnen de organisatie

Vrijwilligers verbonden aan Sociom werken onder begeleiding en aansturing van de sociaal werker die verantwoordelijk is voor een activiteit of dienstverlening. De sociaal werker is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van het werk. Het streven is om werkzaamheden dusdanig te organiseren, zodat vrijwilligers zoveel als mogelijk zelfstandig werken. De sociaal werker moet wel bereikbaar zijn. Vrijwilligers moeten immers op hen kunnen terugvallen.

Het aantal vrijwilligers is de afgelopen jaren toegenomen. Zonder hen kan Sociom de opdracht niet uitvoeren. Vrijwilligers hebben zeggenschap via de Raad van Overleg en Advies (ROA). Zie hoofdstuk 8.

#### Verantwoordelijkheden sociaal werker

De sociaal werker heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- opstellen van een duidelijke taak- en functieomschrijving,
- werving en selectie,
- begeleiden, aansturen en coachen,
- vastleggen van de resultaten van de inzet door vrijwilligers,
- adviseren van het management met betrekking tot het samenwerken met vrijwilligers,
- bemiddelen bij problemen van of tussen vrijwilligers onderling, dan wel tussen vrijwilligers en cliënten,
- bevorderen van deskundigheid en scholing,
- voeren van exitgesprek en eventuele nazorg.

#### 3.3 Vrijwilligers met een uitkering

Mensen met een uitkering mogen in principe vrijwilligerswerk doen. Vaak worden door de uitkeringsinstantie voorwaarden gesteld aan het vrijwilligerswerk. Daarom adviseert Sociom de vrijwilliger om het vrijwilligerswerk te melden, voor hij start met zijn werkzaamheden. De vrijwilliger is hier zelf verantwoordelijk voor.

## 4. Binnenhalen

Het werven van nieuwe vrijwilligers is een belangrijk aspect. Hoe sluit Sociom aan bij de wensen en behoeften van de nieuwe vrijwilliger? Een belangrijk element hierin is de actieve vrijwilligers op te laten treden als ambassadeur: als zij tevreden zijn over hun vrijwilligerswerk, zullen ze dat ook anderen vertellen. Ook dient de werving afgestemd te zijn op de huidige ontwikkelingen, waarbij ook social media wordt ingezet.

### 4.1. Imago en identiteit

Bij het werven van nieuwe vrijwilligers is het belangrijk dat Sociom een visie heeft op het werken met vrijwilligers. De identiteit is de persoonlijkheid van de organisatie en de manier waarop Sociom zichzelf profileert. Deze wordt gevormd door de visie en missie maar ook door de activiteiten en diensten die Sociom aanbiedt. Het is belangrijk dat vrijwilligers de visie en missie van Sociom kennen en onderschrijven.

Het imago is het beeld wat anderen van Sociom hebben. Positieve beeldvorming over de organisatie versterkt het vinden van nieuwe vrijwilligers en onderscheidt Sociom van andere organisaties die werken met vrijwilligers.

### 4.2 Werving

Bij het werven van vrijwilligers, wil Sociom mensen verleiden en overtuigen. Werving is een vorm van PR. Niet alleen belangrijk is wat het Sociom oplevert, maar ook voor de vrijwilliger moet het duidelijk zijn wat het werk hem oplevert. De wervingscirkel is hiervoor een geschikt instrument.

Door gebruik te maken van de [wervingscirkel](#):

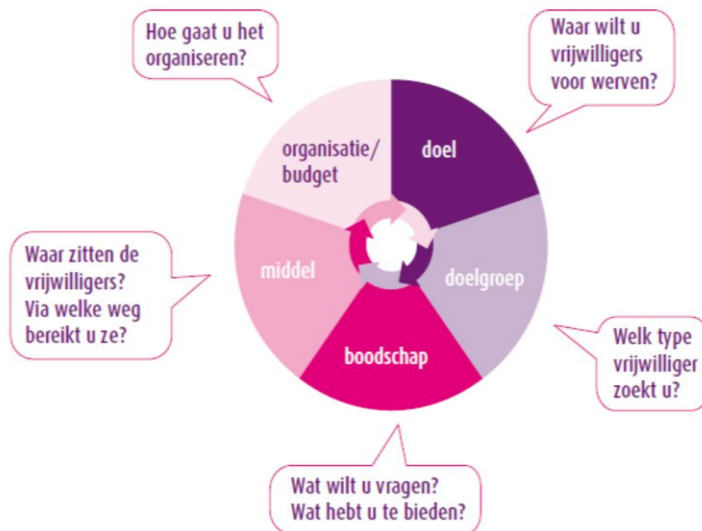
- beschrijven we wat we willen bereiken met de inzet van vrijwilligers en wat de doelgroep is.
- ziet de nieuwe vrijwilliger dat het vrijwilligerswerk hem ook wat oplevert.
- Krijgt Sociom inzicht dat het loont om door de ogen van de vrijwilliger te kijken.
- zien we dat kieskeurig zijn in de werving, eerder meer resultaat oplevert dan minder.

Met de wervingscirkel (zie onderstaande afbeelding) gaan we op zoek naar nieuwe vrijwilligers. Hierin volgen we deze 5 stappen:

1. Het **doel**: wat wil ik bereiken met de werving?
2. Wat is de **doelgroep**? Wie wil ik bereiken?
3. De **boodschap**: wat vraagt Sociom? Wat heb ik de vrijwilliger te bieden?
4. Welk **middel** gebruiken we om de doelgroep te bereiken?
5. Hoe organiseren we de wervingsactie? Wie doet het en wanneer? Hoeveel mag het kosten?

Elke sociaal werker die nieuwe vrijwilligers gaat werven, vult voor zijn dienstverlening of activiteit de wervingscirkel in als hulpmiddel.





Afbeelding 2: wervingscirkel

Daarnaast zijn er actieve vormen van werving, zoals:

- Persoonlijke benadering; bijvoorbeeld via de al actieve vrijwilligers, cliënten/deelnemers en medewerkers van Sociom.
- Plaatsen van oproepen via lokale media (zowel huis aan huis bladen, lokale omroep en/of social media).
- Vacature plaatsen bij vacaturebank van het Mantelzorg- & Vrijwilligersplein.

Werving van vrijwilligers zal regelmatig, maar minimaal 1x per jaar geëvalueerd worden en indien nodig, bijgesteld worden. Verantwoordelijk hiervoor is het MT met input van de sociaal werkers.

Er is een format voor een vacaturebeschrijving beschikbaar. Zie bijlage 1.

### 4.3 Selectie en kennismakingsgesprek

Hoe komt Sociom er achter of de potentiële vrijwilliger daadwerkelijk past bij Sociom en andersom? Hiervoor is een intakegesprek nodig. In het intakegesprek stellen we de volgende 3 vragen:

- 1.** Wat heeft de vrijwilliger Sociom te bieden? (waar zijn wij naar op zoek?)
- 2.** Wat heeft Sociom de vrijwilliger te bieden? (waar is de vrijwilliger naar op zoek?)
- 3.** Kunnen we de uitkomsten van de bovenstaande vragen zo matchen dat beide partijen tevreden zijn?

Werving en selectie is afhankelijk van wensen, interesses, mogelijkheden, kwaliteiten en capaciteiten van vrijwilligers én het specifieke werk waar Sociom de vrijwilliger voor in wil zetten.

Wanneer iemand zich aanbidt als vrijwilliger volgt een intakegesprek met de sociaal werker. Afspraken die je met vrijwilliger maakt leg de sociaal werker zelf vast. De sociaal werker hanteert hiervoor een afvinklijst om te voorkomen dat er zaken vergeten worden. Zie bijlage 2: voorbeeld intakegesprek vrijwilliger.

#### 4.4 Registratie en vrijwilligersbrief

Nadat in het kennismakingsgesprek is afgesproken dat de vrijwilliger bij Sociom aan de slag gaat, is het belangrijk om afspraken te maken en deze vast te leggen.

Alle vrijwilligers die zich voor Sociom inzetten, zowel incidenteel als structureel, worden als vrijwilliger geregistreerd. Hiervoor wordt het registratieformulier ingevuld (zie bijlage 3). Registratie is om verschillende redenen nodig:

1. Ten behoeven van een volledig overzicht van alle actieve vrijwilligers voor o.a. het versturen van uitnodigingen van vrijwilligersbijeenkomsten.
2. Ten behoeve van het uitbetalen van declaraties.
3. Ten behoeve van de vrijwilligersverzekering die afgesloten is.
4. Ten behoeve van controle door de belastingdienst.

Alle sociaal werkers zijn zelf verantwoordelijk voor de registratie. Er is een stappenplan ontwikkeld waarin precies staat wat er van jou als sociaal werker wordt verwacht. Zie bijlage 4 voor het stappenplan. Personeelszaken zorgt dat de vrijwilliger ingeschreven wordt in ons systeem. Als er iets verandert geef je dit door aan personeelszaken.

Daarnaast ontvangt iedere vrijwilliger een Vrijwilligersbrief (voorheen de vrijwilligersovereenkomst). Hierin staat belangrijke informatie die de vrijwilliger informeert hoe Sociom de samenwerking met vrijwilligers aangaat en bovenal is het een enthousiaste reactie op de vrije tijd die de vrijwilliger voor Sociom gaat inzetten. Deze brief wordt uitgereikt op het moment dat een vrijwilliger 'aangenomen' is. Zie bijlage 5 voor de vrijwilligersbrief.

Het overleggen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is verplicht voor alle vrijwilligers die klantcontact hebben. Deze wordt door de administratie van Sociom aangevraagd nadat het registratieformulier ontvangen is. Er zijn geen kosten (meer) aan verbonden. Na 5 jaar wordt er opnieuw een VOG aangevraagd, zodat we de veiligheid van onze cliënten kunnen waarborgen.

Uitzonderingen op het niet kunnen overleggen van een VOG zijn mogelijk, in overleg met de verantwoordelijke sociaal werker. Dit betekent dat een vrijwilliger altijd onder toezicht van een sociaal werker, vrijwilligersactiviteiten uitvoert.

## HR: Vrijwilligersbeleid

### 4.5 Gedragscode

Vrijwilligers en beroepskrachten werken samen aan een goede dienstverlening voor inwoners in het werkgebied. Sociom hanteert een aantal gedragsregels voor vrijwilligers, die ook gelden voor alle sociaal werkers.

- Als vrijwilliger onderschrijf je de missie en visie van Sociom, evenals die van de diensten en activiteiten waar je voor in gaat zetten.
- Sociom gedraagt zich ten opzichte van een vrijwilliger zoals verwacht mag worden.
- Vrijwilligerswerk heeft een onverplicht karakter maar is niet vrijblijvend. We verwachten dat men deze verplichtingen nakomt.
- Vrijwilligers hebben geheimhoudingsplicht over alle vertrouwelijke en privacy gevoelige informatie die zij over inwoners en andere betrokkenen ontvangen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Dit geldt ook na beëindiging van het vrijwilligerswerk bij Sociom.
- Sociom heeft geheimhoudingsplicht voor de gegevens van de vrijwilliger. Deze worden niet aan derden verstrekt.
- Sociom tolereert geen gedragingen en uitingen van seksuele intimidatie of discriminatie op geloof, gender, seksuele geaardheid of ras.

## 5. Begeleiden en Behouden

Elke nieuwe vrijwilliger begint met een introductieperiode. Samen met de vrijwilliger maakt de sociaal werker hier afspraken over.

### 5.1 Introductie in de organisatie

Het introductieprogramma vormt de leidraad van de proefperiode die in principe door iedere vrijwilliger wordt doorlopen.

De sociaal werker is verantwoordelijk voor:

- Een algemeen introductiepakket voor iedere nieuwe vrijwilliger met daarin: een brochure van Sociom, de vrijwilligersbrief, een declaratieformulier, een pen en indien wenselijk een naambadge. De badge kan bij de administratie opgevraagd worden.
- Kennismaken met activiteit of dienstverlening waar de vrijwilliger actief gaat worden; met uitleg over de doelgroep en werkwijze.
- Kennismaking met collega vrijwilligers.
- Uitleg over de Portal voor vrijwilligers (indien van toepassing).

Waar mogelijk kunnen collega vrijwilligers een deel van het introductieprogramma (zoals meedraaien met een activiteit of spreekuur) voor hun rekening nemen.

In deze beginfase is het mogelijk dat één van beiden partijen afziet van een verdere samenwerking. Sociom streeft dan naar een open gesprek, waarin argumenten waarom een vrijwilliger niet past bij de organisatie, toegelicht worden. Dit geldt natuurlijk ook voor de vrijwilliger. In uitzonderingsgevallen kan de samenwerking zonder opgaaf van redenen gestopt worden.

## HR: Vrijwilligersbeleid

### 5.2 Begeleiding en ondersteuning

Vrijwilligers hebben behoefte aan en recht op goede begeleiding. Begeleiding is een soort inhoudelijke beloning. Het helpt de vrijwilliger zich te ontwikkelen en is belangrijk voor het gevoel erbij te horen en onderdeel uit te maken van het team en de organisatie. Daarnaast is begeleiding belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

De sociaal werker is verantwoordelijk voor deze begeleiding en blijft het eerste aanspreekpunt. De sociaal werker ontfermt zich over de vrijwilliger en zijn taak. Bij de meeste vrijwilligers gaat Sociom uit van zelfstandig werken maar het is belangrijk dat de vrijwilliger weet dat hij altijd terecht kan bij de sociaal werker, bij vragen of problemen. Maak als sociaal werker tijd vrij voor persoonlijke aandacht voor de vrijwilliger. In de jaargesprekken die de sociaal werker met de manager voert komt dit onderwerp terug op de agenda en zal deze taak geëvalueerd worden.

De vorm en intensiteit van de begeleiding is afhankelijk van de taak en behoefte van de vrijwilliger. De begeleiding kan individueel zijn (in de vorm van persoonlijke gesprekken) maar ook in groepsverband (bijv. teamoverleg of vrijwilligersoverleg). Bij Sociom krijgen vrijwilligers de kans om hun kennis en vaardigheden te ontwikkelen en daarom voert de sociaal werker deze tussentijdse (feedback)gesprekken. Tips voor het voeren van zo'n gesprek staan in bijlage 6. Stuur de uitkomsten van de feedback naar de vrijwilligerscoördinator. De coördinator bewaart de feedback, zodat we elk jaar in één oogopslag zien waar de aandachtspunten en complimenten liggen.

### 5.3 Deskundigheidsbevordering en scholing

Sociom biedt iedere vrijwilliger scholing aan, indien daar behoefte aan is. Deze behoefte kan zowel bij de vrijwilliger, als bij Sociom liggen. Sociom is verantwoordelijk voor het inventariseren van de scholingsbehoefte. Het bieden van cursussen en scholing geeft de vrijwilliger de kans om zich verder te ontwikkelen en de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten. Sociom faciliteert in scholing voor vrijwilligers. Elk Gebiedsteam heeft hiervoor budget of vraagt dit aan bij het Managementteam.

Als de sociaal werker het wenselijk acht dat de vrijwilliger voor zijn werkzaamheden bepaalde cursussen of trainingen volgt, wordt dit besproken en gefaciliteerd door Sociom. Eventuele afspraken hierover worden vastgelegd.

Cursussen en ontmoetingsbijeenkomsten worden op maat voor een specifieke groep vrijwilligers georganiseerd door Sociom of er wordt doorverwezen naar scholingsaanbod bij collega's of externe organisaties. Het Mantelzorg- & Vrijwilligersplein heeft hierin ook een faciliterende rol met de Academie. Heb je behoefte aan bepaalde workshops, cursussen of informatiebijeenkomsten? Neem contact op met de collega's van het MV-plein.

Sociom biedt bijeenkomsten aan waarin vrijwilligers elkaar kunnen treffen. Deze bijeenkomsten bieden kans voor het uitwisselen van ervaringen en overdracht van informatie en kennis.

### 5.4 Vrijwilligerstevredenheid

Sociom vindt het belangrijk te weten of vrijwilligers tevreden zijn over hun werkzaamheden en de organisatie. Er wordt regelmatig een VTO (VrijwilligersTevredenheidsOnderzoek) uitgevoerd. De uitkomsten hiervan helpen Sociom te verbeteren waar mogelijk en nodig.

## 6. Belonen

Sociom vindt de aandacht voor de persoon achter de vrijwilliger is belangrijk. Interesse tonen, een praatje, denken aan belangrijke gebeurtenissen in het leven van de vrijwilliger, zijn enkele voorbeelden die maken dat de vrijwilliger zich 'gezien' voelt en dit versterkt de betrokkenheid bij het werk en onze organisatie. Hier ligt een belangrijke rol voor de sociaal werker die de vrijwilliger begeleidt. Naast persoonlijk aandacht zijn er nog andere middelen en manieren om te belonen en waardering te tonen voor inzet en betrokkenheid.

### 6.1. Vergoedingen

Vrijwilligers ontvangen geen (vrijwilligers)vergoeding voor hun inzet. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk, maar zullen altijd moeten worden voorgelegd aan de manager. Een eventuele vergoeding zal nooit de maximale onbelaste vrijwilligersvergoeding, vastgesteld door kabinet, overschrijden. Kosten die de vrijwilliger moet maken om zijn vrijwilligerswerk uit te kunnen oefenen, worden in overleg met de sociaal werker vergoed. De maximale onbelaste vrijwilligersvergoeding wordt vastgesteld door het kabinet. Meer informatie over de actuele bedragen lees je op de website van [de Belastingdienst](#).

#### Onkostenvergoeding kilometers

Reiskosten worden vergoed tot maximaal het fiscaal toelaatbare (€0,19 onbelast per kilometer) of openbaar vervoer tegen het laagste tarief. Vrijwilligers die cliënten vervoeren in hun eigen auto ontvangen hiervoor €0,28 onbelast per kilometer.

#### Telefoonkosten

Indien duidelijk aangetoond kan worden dat deze noodzakelijkerwijs en in direct verband met de werkzaamheden zijn gemaakt, mag de vrijwilliger een maximale tegemoetkoming van €10,- per maand declareren.

Vrijwilligers kunnen bovengenoemde kosten declareren door het invullen van het declaratieformulier (zowel digitaal als schriftelijk). Dit declaratieformulier wordt ingeleverd bij de sociaal werker die dit controleert en inlevert bij de administratie. Het is wenselijk dat vrijwilligers dit maandelijks of in ieder geval elk kwartaal inleveren. Op het registratieformulier vermeldt de sociaal werker voor welke vergoedingen de vrijwilliger in aanmerking komt.

#### Betaling

Vrijwilligers- en onkostenvergoedingen worden alleen via de bank betaald.

### 6.2 Attenties en waardering

Alle vrijwilligers werkzaam voor Sociom, worden volgens een algemene richtlijn gewaardeerd.

Jaarlijks wordt rond de kerstperiode een bijeenkomst voor alle Sociom vrijwilligers georganiseerd en ontvangen zij een attentie als blijk van waardering. Daarnaast wordt een waarderingsactiviteit voor de eigen groep vrijwilligers georganiseerd door de sociaal werker.

De sociaal werker verzorgt zelf een attentie bij verjaardag, ziekte, jubileum enz. Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk, ontvangt de vrijwilliger ook een attentie als blijk van waardering. Het attentiebeleid (bijlage 7) geeft enige kaders van hetgeen kan worden besteed en waaraan. De basis is echter dat sociaal werkers ruimte voelen en ruimte hebben om daar waar gepast en nodig een waardering te organiseren.

## HR: Vrijwilligersbeleid

### 6.3 Verzekeringen

Vrijwilligers vallen tijdens het uitoefenen van de werkzaamheden, onder de ongevallenzekerings-, de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en de aansprakelijkheidsverzekering inzake bestuurders en motorrijtuigen, die Sociom heeft afgesloten. Ook heeft Sociom een inzittendenverzekering afgesloten voor vrijwilligers die met eigen vervoer, cliënten, andere vrijwilligers en/of beroepskrachten vervoeren. Informatie over de verzekering en dekkingsvoorwaarden kunnen opgevraagd worden bij het bedrijfsbureau.

Daarnaast hebben de gemeenten in het Land van Cuijk een collectieve verzekering voor vrijwilligers afgesloten, die ook als extra vangnet voor Sociom vrijwilligers van toepassing is. Meer informatie hierover lees je op de website van [Vrijwilligersnet Nederland](#).

## 7. Beëindigen

Vrijwilligerswerk bij Sociom kan zowel door de vrijwilliger als door Sociom beëindigd worden. Een vrijwilliger meldt zijn voornemen om te stoppen bij de sociaal werker. In gezamenlijkheid worden afspraken gemaakt over de einddatum, waarbij een redelijke opzegtermijn wenselijk is in verband met het overdagen van taken.

Redenen om de samenwerking vanuit Sociom te beëindigen kunnen zijn: vrijwilligerswerkzaamheden niet naar tevredenheid uitvoeren, geen aansluiting vinden bij de doelgroep of collega vrijwilligers.

### 7.1 Afrondingsgesprek

Er kunnen verschillende redenen zijn voor een vrijwilliger om te stoppen. Het is voor Sociom belangrijk om te weten wat de reden van vertrek is. Met deze informatie kan Sociom beter inspelen op de behoeften van vrijwilligers. Ook is het belangrijk om goed uit elkaar te gaan. Daarom vindt altijd een afrondingsgesprek plaats tussen de vrijwilliger en sociaal werker. Hiervoor kan het formulier uit bijlage 8 (voorbeeld afrondingsgesprek) gebruikt worden.

In dit gesprek komt de reden van vertrek en eventuele aandachtspunten voor Sociom aan bod. Met deze gegevens zal het Vrijwilligersbeleid worden geëvalueerd en eventueel worden bijgesteld. Stuur de uitkomsten van de feedback naar de vrijwilligerscoördinator. De coördinator bewaart de feedback, zodat we elk jaar in één oogopslag zien waar de aandachtspunten en complimenten liggen.

Afhankelijk van de duur van het vrijwilligerswerk, wordt afgesproken wanneer en hoe er afscheid genomen wordt van collega vrijwilligers. Indien gewenst, ontvangt de vrijwilliger bij zijn vertrek een getuigschrift (bijlage 9). De eventuele kosten moeten uiterlijk veertien dagen na beëindiging van het vrijwilligerswerk gedeclareerd zijn.

De sociaal werker geeft aan de administratie door dat de vrijwilliger gestopt is. De administratie schrijft de vrijwilliger uit. Zie hiervoor ook weer het stappenplan in bijlage 4.

### 7.2 Vertrouwenspersoon en klachtenregeling

Een conflict of geschil dient zo snel mogelijk te worden onderkend, zodat de schade beperkt en een oplossing mogelijk blijft. Vrijwilligers bespreken hun gevoel van onvrede of ongenoegen in eerste instantie met de sociaal werker. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert, is de manager van het betreffende Gebiedsteam het aanspreekpunt. Daarnaast kunnen vrijwilligers ook terecht bij de Vertrouwenspersoon van Sociom.

## HR: Vrijwilligersbeleid

Sociom werkt met interne vertrouwenspersonen Maartje Raeskin [maartjeraeskin@sociom.nl](mailto:maartjeraeskin@sociom.nl) / 06-89972325 en een externe vertrouwenspersoon Boris de Weijer [borisdeweijer@farent.nl](mailto:borisdeweijer@farent.nl) / 06-13323211. Hier is voor gekozen zodat de vrijwilliger zich kan wenden tot mogelijk een collega die bekend is met de organisatie of juist voor een externe die weliswaar in de branche *Sociaal Werk* werkt, maar wel op afstand staat. De vertrouwenspersoon functioneert autonoom, is gehouden aan geheimhoudingsplicht en zal, behoudens strafbare feiten, niets melden zonder toestemming van de vrijwilliger.

Sociom heeft een klachtenregeling; deze geldt ook voor vrijwilligers. Zie bijlage 10 voor meer informatie.

## 8. Raad van Overleg en Advies (ROA)

Vanaf september 2017 is de Raad van Overleg en Advies (ROA) geïnstalleerd. De ROA vertegenwoordigt iedereen die gebruik maakt van de diensten van Sociom + vrijwilligers. Zij komt op voor de belangen van de burgers en vrijwilligers verbonden aan Sociom. Dat doet ze door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de directie t.a.v. de dienstverlening.

### De missie

De ROA behartigt integraal de belangen van de inwoners en vrijwilligers vanuit een strategisch perspectief binnen de reikwijdte van de missie van Sociom.

### De visie

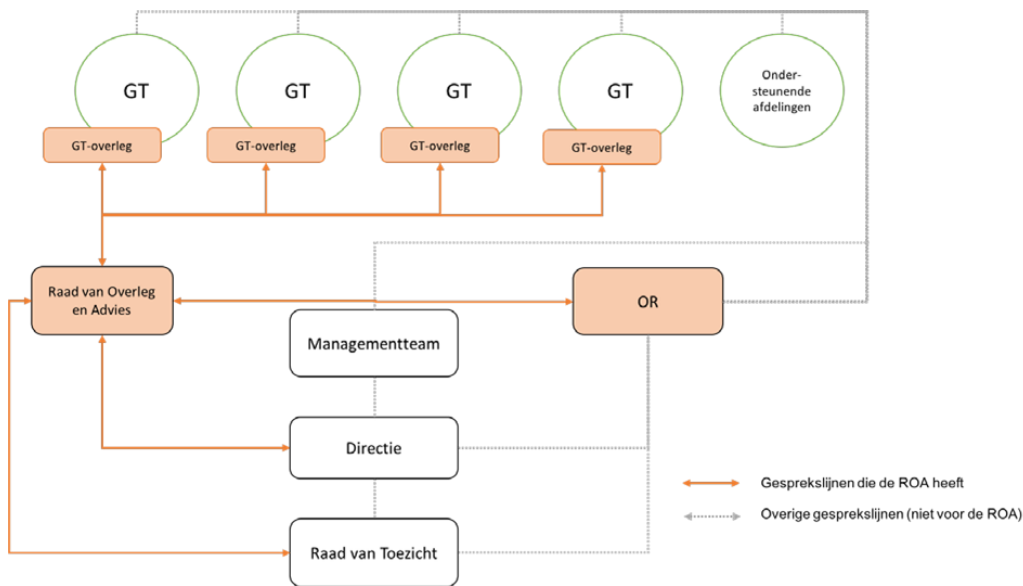
De ROA wil op basis van informatie van inwoners en vrijwilligers, Gebiedsteams en directie, proactief meedenken en ,waar van belang, adviseren. Dit vanuit een strategisch perspectief en op basis van een goed onderbouwde dialoog.

### De werkwijze

De ROA wil samen doen, samen denken, samen beslissen en samen werken. De ROA is onafhankelijk. Informatie, verstrekt aan de ROA, wordt vertrouwelijk behandeld.

- Samen doen betekent actief in gesprek gaan met inwoners, vrijwilligers, de gebiedsteams (GT) en directie.
- Samen denken en beslissen betekent dat de ROA proactief, in dialoog en vanuit een strategisch perspectief tot beleid wil komen en dat dit de missie van Sociom ondersteunt. Dat begint bij het samen evalueren/ signaleren en samen nadenken over de vormgeving van relevante ontwikkelingen.

De ROA bestaat uit vaste leden; vertegenwoordigers vanuit de inwoners en vertegenwoordigers vanuit de vrijwilligers. Daarnaast ondersteunt een sociaal werker inhoudelijk de ROA bij het uitvoeren van haar taken.



Afbeelding 3: gespreklijnen Raad van Overleg en Advies

## 9. Privacy

Om jou goed van dienst te zijn en om ons werk zo efficiënt mogelijk uit te voeren, verwerkt Sociom uw persoonsgegevens. Sociom acht een zorgvuldige omgang met jouw persoonsgegevens van belang. De persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Je kunt erop rekenen dat jouw gegevens bij Sociom veilig zijn en dat wij ons houden aan de geldende wettelijke regels. In ons *Privacy Statement* leggen wij uit hoe wij omgaan met de persoonsgegevens.

## 10. Tot slot

1. In alle gevallen waarin dit beleid niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder. Waar wenselijk wordt nieuw beleid geformuleerd.
2. Het arbobeleid is ook van toepassing op de vrijwilligers.
3. Deze beleidsnota zal regelmatig geëvalueerd en bijgesteld worden door de directie na advies van de vrijwilligerscoördinator en het MT.
4. Dit vrijwilligersbeleid wordt vastgesteld na advies van de Ondernemingsraad (OR) de Raad van Overleg en Advies (ROA) en de Raad van Toezicht (RVT).



## Bijlagen

|            |   |
|------------|---|
| Bijlage 1  | Format vacatureformulier                    |
| Bijlage 2  | Voorbeeld intakegesprek                     |
| Bijlage 3  | Registratieformulier vrijwilligers Sociom   |
| Bijlage 4  | Stappenplan registratie                     |
| Bijlage 5  | Vrijwilligersbrief                          |
| Bijlage 6  | Tussentijdse (feedback)gesprekken           |
| Bijlage 7  | Attentiebeleid                              |
| Bijlage 8  | Formulier ten behoeve van afrondingsgesprek |
| Bijlage 9  | Getuigschrift vrijwilligerswerk             |
| Bijlage 10 | Klachtenregeling                            |

**Bijlage 1: Format Vacatureformulier**

|                                    |  |             |  |          |  |
|------------------------------------|--|-------------|--|----------|--|
| Vacaturenaam                       |  |             |  |          |  |
| Startdatum                         |  | Tot         |  |          |  |
| Aantal gevraagde vrijwilligers     |  |             |  |          |  |
| Taakomschrijving                   |  |             |  |          |  |
| Verwachtingen t.a.v. vrijwilligers |  |             |  |          |  |
| Aannameprocedure                   |  |             |  |          |  |
| Werktijden                         |  |             |  |          |  |
| Overige opmerkingen                |  |             |  |          |  |
| <b>Contactpersoon</b>              |  |             |  |          |  |
| Roepnaam                           |  | Voorletters |  | Tussenv. |  |
| Achternaam                         |  |             |  |          |  |
| Telefoon                           |  |             |  |          |  |
| Email                              |  |             |  |          |  |
| Functie / werksoort                |  |             |  |          |  |



### Bijlage 3 : Registratieformulier vrijwilligers Sociom

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Voor- en achternaam   |  |
| Straat / huisnummer   |  |
| Postcode / woonplaats |  |
| Telefoonnummer        |  |
| Mobiel nummer         |  |
| Geboortedatum         |  |
| Emailadres            |  |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Naam contactpersoon bij calamiteiten |  |
| Relatie tot persoon                  |  |
| Telefoonnummer (bij voorkeur mobiel) |  |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Naam sociaal werker |  |
| Dienst of werksoort |  |
| Gemeente            |  |

|   |  |
|---|--|
| Datum inschrijving  |  |
| Toestemming van vrijwilliger om VOG gedurende een periode van 5 jaar te bewaren | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee |
| IBAN Bankrekening nummer  | NL   |
| Afspraken over vergoedingen   |  |
| Inlogcode en e-mailadres aanmaken voor Sociom netwerk                           | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee |
| Legitimatiebewijs gecontroleerd op geldigheid door sociaal werker:              | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee |

Getekend voor gezien en akkoord d.d.: \_\_\_\_\_

Naam vrijwilliger:

\_\_\_\_\_

Naam sociaal werker:

\_\_\_\_\_

Handtekening vrijwilliger

\_\_\_\_\_

Handtekening sociaal werker

\_\_\_\_\_

### **Uitleg termen registratieformulier**

- Naam sociaal werker: De persoon die de vrijwilliger begeleid tijdens de vrijwilligerstaken.
- Dienst of werksoort: De plek waar de vrijwilliger de taken gaat uitvoeren (bijv. vluchtelingenwerk, ouderenwerk, dagbesteding etc.).
- Gemeente: De gemeente waar de vrijwilliger ingezet wordt.
- Vergoedingen: De vrijwilliger heeft recht op bepaalde vergoedingen. Samen met de sociaal werker worden hier afspraken over gemaakt. Richtlijnen vind je in het vrijwilligersbeleid.
- Inlogcode en e-mailadres: Sommige vrijwilligers hebben een account en e-mailadres nodig om hun werkzaamheden uit te kunnen voeren.

## Bijlage 4: stappenplan registratie

# IK HEB EEN VRIJWILLIGER AANGENOMEN, EN NU?

stap 1

VUL HET REGISTRATIEFORMULIER IN EN OVERHANDIG DE VRIJWILLIGERSBRIEF. LET OP: BEIDE DOCUMENTEN WORDEN DOOR BEIDE PARTIJEN ONDERTEKEND.

HET FORMULIER EN DE BRIEF VIND JE IN DE MAP: N: ALGEMEEN SOCIOM > VRIJWILLIGERSBELEID!

TIP: VUL DIT SAMEN IN MET DE VRIJWILLIGER!

STUUR HET REGISTRATIE FORMULIER EN DE VRIJWILLIGERSBRIEF Z.S.M. OP NAAR PERSONEELZAKEN.

ZIJ VRAGEN EEN (GRATIS) VOG AAN. DE VRIJWILLIGER ONTVANGT DEZE THUIS.

stap 2

DE VRIJWILLIGER LEVERT DE VOG BIJ JOU IN. NU KUN JE 2 DINGEN DOEN:

OPTIE 1: LEVER DE VOG FYSIEK IN BIJ PERSONEELZAKEN.

OPTIE 2: ONDERTEKEN DE VOG MET EEN DATUM ÉN JOUW HANDTEKENING EN STUUR DEZE DIGITAAL NAAR PERSONEELZAKEN.

PERSONEELZAKEN REGISTREERT ALLE GEGEVENS IN REGIMATCH EN KOPPELT DE VRIJWILLIGER AAN DE JUISTE DIENST. DE DOCUMENTEN WORDEN OPGESLAGEN OP DE N-SCHIJF IN DE MAP > VRIJWILLIGERS.

Je hebt een leuk intakegesprek gehad met een enthousiaste vrijwilliger en jullie gaan samenwerken. Mooi!

Wat moet je doen om de vrijwilliger goed in te schrijven? Hier staat de werkwijze!

stap 3

STOPT DE VRIJWILLIGER? GEEF DIT NA HET AFRONDIGSGESPREK DOOR AAN RIA.

ALLEEN ZO HOUDEN WE ONS SYSTEEM UP TO DATE!

stap 4

MEER WETEN? LEES HET VRIJWILLIGERSBELEID EENS DOOR!

## Bijlage 5: Vrijwilligersbrief



*Plaatsnaam, datum*

Beste *(naam vrijwilliger)*,

Hartelijk welkom bij Sociom!

In deze brief vind je allerlei informatie die belangrijk is voor jou als vrijwilliger. Sociom heeft de ervaring dat vrijwilligers toegewijde mensen zijn met groot verantwoordelijkheidsgevoel. Dat gevoel geven we graag terug door zoveel mogelijk 'regelzaken' uit handen te nemen of je te wijzen op belangrijke zaken.

In deze brief lees je daarom over:

- het gedachtengoed van Sociom, zodat je goed kunt uitleggen wie we zijn en waar we voor staan
- registratie en waarom we dat doen
- Verklaring omtrent het gedrag (VOG)
- onkostenvergoeding waar je beroep op kunt doen
- verzekeringen die we voor je hebben afgesloten
- vrijwilligerswerk in combinatie met een uitkering, zodat je weet waar je op moet letten
- begeleiding en scholing die je van ons mag verwachten
- de gedragscode waar wij ons aan houden
- conflicten en klachten en bij wie je daarvoor terecht kan
- inspraak die je kunt hebben in onze organisatie
- en tot slot: beëindiging van je vrijwilligerswerk, waar we uiteraard nog even niet van uit gaan 😊

*(naam Sociaal werker)* zorgt ervoor dat je alle informatie krijgt die je nodig hebt en dat je goed wordt ingewerkt. Mocht je toch nog vragen hebben, dan horen we dat heel graag.

Veel plezier bij Sociom, we gaan graag met je aan de slag!

### **Ons gedachtegoed**

Bij Sociom staan we voor samen doen, samen denken, samen beslissen en samen werken. Samen met inwoners maken we méér mogelijk. Dat doen we door aandacht te hebben voor iedereen, advies te geven waar dat gewenst wordt en hulpverlening te bieden waar dat nodig is. We vergroten de zelfredzaamheid van mensen door uit te gaan van hun talenten.

Zo zorgt Sociom samen met de inwoners van onze maatschappij dat ze minder op zichzelf zijn aangewezen en er meer voor elkaar kunnen zijn. We vinden het fijn dat jij daar als vrijwilliger onderdeel van wil uitmaken.

### **Sociom zorgt voor een registratie**

Door je als vrijwilliger te registreren bij Sociom kunnen we namelijk beter voor je zorgen. We weten dan wie je bent en als je iets van ons nodig hebt, of wij hebben iets voor jou, dan kunnen we je eenvoudig bereiken.

### **Aanvragen Verklaring omtrent het gedrag (VOG)**

Je hebt een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) nodig als je in je (nieuwe) baan gaat werken met vertrouwelijke gegevens, kwetsbare personen, geld of goederen. Dat is bij Sociom het geval, daarom vragen we je een VOG op te vragen bij de gemeente. Van ons ontvang je een mail waarmee je dat eenvoudig kan doen. Als je de VOG hebt ontvangen mag je deze afgeven bij de administratie, óf aan (*naam sociaal werker*).

### **Onkostenvergoeding**

En zoals de kosten voor een VOG zul je als vrijwilliger vaker te maken krijgen met onkosten die je moet maken om je vrijwilligerswerk te kunnen uitoefenen. Deze onkosten kun je, in overleg en met toestemming van (*naam sociaal werker*) declareren door middel van een declaratieformulier (die krijg je t.z.t. van (*naam sociaal werker*) en kun je ook bij hem/haar weer inleveren). Vooraf maak je hierover samen duidelijke afspraken zodat je weet wat wel en niet vergoed wordt.

Reiskosten worden vergoed tot maximaal €0,19 onbelast per kilometer of openbaar vervoer tegen het laagste tarief. Mocht het voorkomen dat je met eigen auto cliënten van Sociom vervoert dan staat hier een vergoeding tegenover van €0,28 onbelast per kilometer.

### **Verzekeringen**

Weet dat wij als werkgever, maar ook alle gemeenten, (collectieve en/of secundaire) verzekeringen hebben afgesloten voor jou als vrijwilliger. We hopen natuurlijk van harte dat je niets overkomt, maar mocht er toch ooit iets gebeuren dan willen we dat dit goed geregeld is voor jou. Zo hebben we een ongevallenverzekering, bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en aansprakelijkheidsverzekering inzake bestuurders en motorrijtuigen.

### **Even zelf regelen → Vrijwilligerswerk in combinatie met een uitkering**

Ontvang je een uitkering (bijvoorbeeld WWB of WW) dan is het belangrijk dat je zelf doorgeeft aan de uitkeringsinstantie dat je vrijwilligerswerk doet. Mogelijk kan het doen van vrijwilligerswerk gevolgen hebben voor je uitkering. Belangrijk daarbij is om te weten is dat Sociom een ANBI status heeft.

### **Begeleiding, informatie en scholing**

(*Naam sociaal werker*) is je eerste aanspreekpunt. Hij/zij is er voor ondersteuning en begeleiding bij het uitvoeren van jouw werkzaamheden. De begeleiding die je mag verwachten kan in de vorm van teamoverleg zijn of individuele gesprekken. Geef gerust aan waar jij je prettig bij voelt!



Je sociaal werker geeft het bij je aan als voor jouw werkzaamheden scholing verplicht is. Je krijgt dan ook alle informatie die in dat geval nodig is. Heb je zelf behoefte aan scholing? Vraag dan aan (*naam sociaal werker*) wat de mogelijkheden zijn.

Daarnaast ontvang je informatie over het vrijwilligersbeleid van Sociom, een declaratieformulier en een naambadge.

### **Gedragscode**

We vinden het belangrijk dat al onze medewerkers, en dus ook onze vrijwilligers ons gedachtegoed onderschrijven en uitdragen. Uiteraard is dat wederzijds; als werkgever doen we ons best om je maximaal te ondersteunen. Iedereen is gelijk bij Sociom. Gedragingen en uitingen van seksuele intimidatie of discriminatie op geloof, sekse of ras passen niet in onze organisatie. We werken sámen en komen onze verplichtingen naar elkaar na. We gaan respectvol met elkaar om, respecteren geheimhoudingsplicht (ook na beëindiging van dienstverband) en vertrouwen erop dat al onze medewerkers dat ook doen.

### **Conflicten en klachten**

Gevoelens van onvrede of ongenoegen kun je bespreken met (*naam sociaal werker*) of een andere beroepskracht van Sociom. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert kun je contact opnemen met de manager van het betreffende Gebiedsteam. Daarnaast kun je ook terecht bij de Vertrouwenspersoon van Sociom, Maartje Raeskin. Ze is bereikbaar op: [maartjeraeskin@sociom.nl](mailto:maartjeraeskin@sociom.nl) of via tel: 0485-700500.

Sociom heeft een klachtenregeling, die ook geldt voor jou als vrijwilliger. Zie: <https://www.sociom.nl/organisatie/organisatie/klachtenprocedure>. Je kunt ook mailen naar: [klachten@sociom.nl](mailto:klachten@sociom.nl)

### **Inspraak: Raad van Overleg en Advies (ROA)**

Heb je tips of ideeën of wil je iets kwijt over je vrijwillige inzet binnen Sociom? Daar hebben we De Raad van Overleg en Advies voor. Zij behartigt de belangen van de inwoners en vrijwilligers door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de directie t.a.v. de dienstverlening. Je kunt de ROA bereiken via: [roa@sociom.nl](mailto:roa@sociom.nl).

### **Beëindiging**

We rekenen op jou en hebben de ervaring dat vrijwilligers altijd voor iedereen klaar staan! Toch kan het zijn dat je besluit te stoppen met vrijwilligerswerk. Geef dit dan op tijd bij ons aan, bijvoorbeeld een maand van tevoren, via (*naam sociaal werker*) zodat we ervoor kunnen zorgen dat je werk goed wordt overgedragen.

Mochten we om bepaalde redenen besluiten om van onze kant de samenwerking te stoppen, dan zullen we dit uiteraard óók op tijd aangeven en goed met je bespreken. We bekijken dan ook of je binnen of buiten onze organisatie ergens anders wellicht beter op je plek bent. In alle gevallen geldt dat er bij beëindiging van samenwerking een afsluitend gesprek plaatsvindt over hoe jij de samenwerking en begeleiding hebt ervaren. Als je een getuigschrift wilt ontvangen, dan krijg je deze bij het laatste gesprek.

Heb je nog vragen of opmerkingen over je inzet als vrijwilliger? Dan mag je altijd bellen, mailen of binnenlopen.

Met vriendelijke groet,

Roland van der Heijden  
Directeur – bestuurder

## **Bijlage 6: tussentijdse (feedback)gesprekken**

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor onze organisatie. Het is daarom belangrijk om af en toe stil te staan bij het werk dat uitgevoerd wordt en iemand daar een compliment voor te geven. Dit kan ook non-verbaal door een glimlach, een schouderklopje of je duim omhoog steken. Een compliment geven is een stuk effectiever dan kritiek en de effecten zijn als volgt;

- De ander voelt zich gezien; er is aandacht voor de persoon, 'Ik doe ertoe'.
- De ander weet dat je het gedrag op prijs stelt waar je je compliment op richt.
- De ander gaat het benoemde gedrag herhalen.
- Het zelfvertrouwen van de ander zal toenemen.
- De ander zal zich gewaardeerd voelen.

Natuurlijk mag je ook kritisch zijn en de ander hierover aanspreken. Weet wel dat er tegenover 1 kritiekpunt 5 complimenten nodig zijn om de relatie te herstellen. Hierbij een aantal tips om op een efficiënte en prettige manier feedback te geven en te verwerken.

### Feedback geven:

1. Zorg voor een rustige omgeving waar je niet gestoord wordt.
2. Neem de tijd.
3. Geef geen feedback waar anderen bij zijn.
4. Spreek in de ik-vorm: het is namelijk jouw mening.
5. Geef feedback over concreet gedrag in termen van: 'ik zag, ik hoorde, voelde...'
6. Geef aan welke concrete situatie zich heeft voorgedaan en wanneer het plaatsvond.
7. Richt je uitsluitend op veranderbaar gedrag: vrijwilligers zetten zich in met hun competenties en hart voor je organisatie maar het kan zijn dat ze tekortkomingen hebben. Praat vooral over hun gedrag wat veranderbaar is en niet over hun tekortkomingen.
8. Geef de vrijwilliger zowel positieve als negatieve feedback: vertel wat je goed vindt gaan, maar ook waar het volgens jou beter kan. Probeer hierin een balans te vinden en benadruk dat je blij bent met de inzet van de vrijwilliger.
9. Zorg voor een goede timing van feedback geven. Terugkomen op iets wat 4 maanden geleden is gebeurd heeft niet veel nut meer.
10. Houd oog voor de reactie van je feedback: de vrijwilliger kan het eens zijn met je feedback maar dat hoeft niet. Wellicht snapt hij of zij niet wat je bedoelt of voelt zich niet goed begrepen. Licht het zo nodig verder toe en kom dan tot een conclusie die erop gericht is dat de ander zijn gedrag aanpast.
11. Ga na of de ander je begrijpt en probeer afspraken te maken.

### Feedback ontvangen:

1. Vat wat je hoort niet op als een persoonlijke aanval; zie het als een mogelijkheid om te leren.
2. Luister goed en ga niet in de verdediging; geen 'ja, maar...', je hoeft het niet eens te zijn met de ander.
3. Sta open voor de ander: stel open vragen, neem de tijd.
4. Luister goed, zorgvuldig en actief (LSD = luisteren, samenvatten, doorvragen).
5. Controleer of je de ander begrijpt.
6. Vertel eerlijk hoe je de feedback ervaart.
7. Vertel wat je wel of niet gaat veranderen en waarom; maak afspraken.
8. Bedank de ander voor zijn feedback.

**GEEF LSD!**  
(CLUISTEREN, SAMENVATTEN, DOORVRAGEN)

IK WIL  
AANDACHT!



**MAAK JE NIET DIK!**  
(DENK IN KWALITEITEN)

HEEFT U GEDACHT AAN...  
...EN OOK AAN...EN REKENING  
GEHOUDEN MET...

WAT FIJN, DIE  
BETROKKENHEID  
BIJ UW MOEDER!



**LAAT OMA THUIS!**  
(COORDELEN, MENINGEN EN ADVIEZEN)

BEDANKT, HOOR!



### Hoe verwerk je de feedback?

1. Laat aan de vrijwilliger weten dat de feedback waardevol is en koppel terug wat en wanneer er iets met de feedback wordt gedaan.
2. Plan iedere maand, kwartaal of half jaar een moment in om in groter verband de feedback door te nemen. Maak actiepunten waar aan gewerkt gaat worden.
3. Evalueer bij het volgende overlegmoment of de actiepunten zijn doorgevoerd en of daar ook resultaten van zijn, bijvoorbeeld doordat klachten niet meer terugkomen.
4. Stuur de uitkomsten van de feedback naar de vrijwilligerscoördinator. De coördinator bewaart de feedback, zodat we elk jaar in één oogopslag zien waar de aandachtspunten en complimenten liggen.

## Bijlage 7: attentiebeleid

| Gelegenheid                     | Attentie  | Budget per persoon per jaar   | Wie is verantwoordelijk |
|---------------------------------|---|---|-------------------------|
| Verjaardag                      | Kaart incl. zegel   | € 2.50  | Sociaal werker          |
| Afscheid                        | Kaart + attentie  | € 20  | Sociaal werker          |
| Dag vd Vrijwilliger: 7 december | Kaart incl. zegel   | € 2.50  | Sociaal werker          |
| Langdurende ziekte (na 4 weken) | Kaart incl. zegel + attentie  | € 15  | Sociaal werker          |
| Jubileums                       | Attentie en kaart incl. zegel<br><br>Bij 12,5 en 25 jaar een bijeenkomst met hapje en drankje | 2,5 jaar €10 cadeau en kaartje<br><br>5 jaar €10 cadeau en kaartje<br><br>10 jaar €10 cadeau en kaartje<br><br>12,5 jaar €30 voor cadeau en €50 voor bijeenkomst hapje en drankje<br><br>15 jaar €10 cadeau en kaartje<br><br>20 jaar €10 cadeau en kaartje<br><br>25 jaar €50 voor cadeau en €80 voor bijeenkomst hapje en drankje | Sociaal werker          |
| Jubileum externe vrijwilliger   | Kaart incl. zegel   | € 2.50  | Sociaal werker          |

|   |                        |                                     |                |
|---|------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Overige gebeurtenissen (geboorte, verhuizing, overlijden naaste 1 <sup>e</sup> lijn etc.) | Kaart incl. zegel      | € 2.50                              | Sociaal werker |
| Teamdag/uitje   | Zelf in te vullen      | € 50                                | Sociaal werker |
| Eindejaar bijeenkomst   | Bijeenkomst + attentie | Wordt jaarlijks bepaald door het MT | MT             |

## **Bijlage 8: Formulier ten behoeve van afrondingsgesprek**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Datum afrondingsgesprek |  |
| Naam vrijwilliger       |  |
| Vrijwilligersfunctie    |  |
| Datum laatste werkdag   |  |
| Sociaal werker          |  |

1. Wat is de reden dat je stopt met vrijwilligerswerk bij Sociom?
2. Op welke datum stop je met je werkzaamheden?
3. Afspraken over overdragen van je werkzaamheden aan de sociaal werker
4. Afspraken over in te leveren materialen (sleutels, pasjes enz).
5. Afspraken maken over afscheid nemen van vrijwilligers / team
6. Wat vond je goed aan het werken bij Sociom?
7. Zou je anderen aanraden om vrijwilligerswerk bij Sociom te doen?
8. Heb je suggesties, tips off verbeterpunten op het vrijwilligerswerk bij Sociom?

## Bijlage 9: Getuigschrift vrijwilligerswerk



### Getuigschrift vrijwilligerswerk

Sociom verklaart dat *(naam)* van *(datum)* tot *(datum)* werkzaam is geweest als vrijwilliger bij Sociom.

De werkzaamheden bestonden uit:

- 
- 
- 
- 

Wij hebben *(naam)* leren kennen als een betrokken en enthousiaste collega. Hij/zij heeft als vrijwilliger naar vollen tevredenheid taken uitgevoerd.

*(Naam)* is

- noem hier enkele competenties / kwaliteiten

Wij bedanken *(naam)* voor *zijn/haar* vrijwillige inzet en wensen *hem/haar* alle goeds voor de toekomst.

*Plaats, datum*

Naam sociaal werker  
Handtekening

## **Bijlage 10: Klachtenregeling**

We hebben elke dag veel contact met inwoners en organisaties. Bij zoveel contacten kan er soms iets misgaan. Voor die gevallen heeft Sociom een klachtenregeling om je te helpen.

### Eerst samen in gesprek

Heb je een klacht over onze dienstverlening en kom je er samen met de medewerker niet uit? Dan kun je contact opnemen met de leidinggevende van de betreffende medewerker. Stuur hiervoor een e-mail naar [klachten@sociom.nl](mailto:klachten@sociom.nl).

### Klacht indienen

Als deze bemiddeling niet slaagt, kun je een schriftelijke klacht indienen bij de directie van Sociom via [klachten@sociom.nl](mailto:klachten@sociom.nl). De directie zal zo snel mogelijk een oplossing proberen te vinden. Lukt dat niet, dan kun je de klacht voorleggen aan de onafhankelijke, externe klachtencommissie. Deze commissie geeft binnen twee maanden advies aan de directie. De directie bepaalt zijn standpunt aan de hand van dit advies, je hoort dit binnen een week.

### Onafhankelijke klachtencommissie

Sociom is aangesloten bij de Onafhankelijke Klachtencommissie (OKC) van Zorg Inclusief. In hun [stroomschema](#) staat kort uitgelegd hoe de klachtenregeling werkt. In het [reglement](#) is dit verder uitgelegd in wat meer juridische taal.