

S T R E A M S

**VRIJWILLIGERSGIDS**

## Voorwoord

Streams is een beweging van mensen die geraakt zijn door de liefde van Jezus en dit handen en voeten willen geven in het dagelijks leven.

Onze droom om mensen dichterbij God en dichterbij elkaar te brengen heeft ons in beweging gebracht. Wij verlangen ernaar dat mensen de liefde van Jezus mogen ontdekken en dat er een maatschappij ontstaat waarin wij meer oog hebben voor elkaar.

Dit geven wij vorm door allerlei ontmoetingsplaatsen te creëren; bruisende plekken waar ruimte is voor allerlei activiteiten en evenementen. Plaatsen die erop gericht zijn om mensen met elkaar te verbinden, uit te dagen, aan te moedigen en toe te rusten. Plaatsen om zowel te ontvangen als om uit te delen.

Op die manier wil Streams dienstbaar zijn en Gods Koninkrijk zichtbaar maken in de samenleving. Daarvoor is een soepele samenwerking onontbeerlijk; we willen dat gestalte geven door voor elkaar betrouwbaar te zijn en respect voor elkaars eigenheid te hebben, door op gelijkwaardige voet met elkaar om te gaan, door transparant te zijn en gericht te zijn op persoonlijke ontwikkeling in lijn met wat de Bijbel ons leert.

Naast een aantal beroepskrachten werken we graag met vrijwilligers. Deze gids is erop gericht duidelijkheid te geven en de samenwerking positief te stimuleren. Hij geeft inzicht in het ontwikkelde vrijwilligersbeleid, alsmede over de dagelijkse gang van zaken en hoe we niet alledaagse zaken geregeld hebben.

Wij gaan ervanuit dat alle algemene informatie in deze gids is te vinden. Heb je aanvullende opmerkingen of vragen, of aarzel je over de toepasbaarheid in een voor jou specifieke situatie, neem dan contact op met de vrijwilligerscoördinator. Zij helpt je graag verder.

Tot slot wensen wij iedereen veel succes en werkplezier bij onze prachtige organisatie!

Met vriendelijke groet,

Paulien Vreugdenhil

Werner Bredemeijer

Cees Klepper

Ida Klepper

Marie-Jeanne Wijnbeek-Simons

(Bestuur Stichting Streams)

NB: Daar waar in deze Personeelsgids gesproken wordt in de mannelijke vorm wordt tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

## Inhoud

Voorwoord Bestuur	2
Uitgangspunten Streams	5
<b>1. Definitie vrijwilligerswerk</b>	<b>6</b>
<b>2. Visie op vrijwilligerswerk</b>	<b>6</b>
<b>3. Vrijwilligersbeleid</b>	<b>6</b>
<b>4. Positie van vrijwilligers</b>	<b>6</b>
4.1. Taken en verantwoordelijkheden beroepskrachten en vrijwilligers	6
4.2. Positie binnen Streams	7
4.3. Vrijwilligerscoördinator	7
4.4. Rechten en plichten	8
4.5. Criteria	8
4.6. Vrijwilligersovereenkomst	8
4.7. Vrijwilligersverzekering	9
4.8. Verklaring omtrent het gedrag (VOG)	9
4.9. Vrijwilligersfuncties	9
<b>5. Deelnemen als vrijwilliger</b>	<b>10</b>
5.1. Werving	10
5.2. Selectiecriteria	10
5.3. Kennismakingsgesprek	11
<b>6. Begeleiding</b>	<b>11</b>
6.1. Contactpersoon/aanspreekpunt	11
6.2. Introductie	12
6.3. Registratie	12
6.4. Introductie op de werkplek	12
6.5. Proefperiode	12
<b>7. Aan- en afwezigheid</b>	<b>13</b>
7.1. Verlof en vakantie	13
7.2. Algemeen erkende feestdagen	13
7.3. Onregelmatige werkzaamheden	13
7.4. Bijzondere situaties	13
7.5. Ziekte en arbeidsongeschiktheid	14
<b>8. Algemene Richtlijnen</b>	<b>14</b>
8.1. Gedrag naar collega's en anderen	14
8.2. Alcohol, drugs, roken en medicijnen tijdens werktijd	14
8.3. Hygiëne, en uiterlijke verzorging	14

8.4. Organisatiecultuur	15
8.5. Omgangsvormen	15
8.6. Seksuele intimidatie	15
8.7. Bedrijfseigendommen en gereedschappen	15
8.8. Telefoneren, chatten & internetten	15
<b>9. Belonen en behouden</b>	<b>16</b>
9.1. Aandacht voor elkaar	16
9.2. Duurzame inzetbaarheid personeel	16
9.3. Vrijwilligersvergoeding	16
9.4. Overige vergoedingen	17
9.5. Personeelsfonds	17
9.6. Vrijwilligersfeest	17
9.7. Nieuwjaarsbijeenkomst	17
9.8. Vrijwilligersdag	17
9.9. Community	17
9.10. Afscheid	17
<b>10. Beëindiging vrijwilligersovereenkomst</b>	<b>18</b>
10.1. Opzegtermijn	18
10.2. Afrondingsgesprek	18
10.3. Getuigschrift	19
10.4. Onvrijwillige beëindiging	19
10.5. Nazorg	19
10.6. Geschillen	19
10.7. Onvoorziene omstandigheden	19
10.8. Evaluatie vrijwilligerstevredenheid	19
<b>Bijlage 1 – Vrijwilligersovereenkomst</b>	<b>20</b>
<b>Bijlage 2 – Declaratieformulier</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage 3 – Evaluatieformulier Vrijwilligers</b>	<b>24</b>

## Uitgangspunten Streams

Stichting Streams heeft in het kader van de ANBI-regeling een meerjaren-Beleidsplan opgesteld waarin o.a. is opgenomen welke motieven Streams heeft bij uitvoering van de missie 'mensen te verbinden met God en met elkaar'. Er zijn een aantal zaken genoemd die bij alle Streams activiteiten van belang zijn voor zowel elke individuele medewerker als voor Streams in zijn algemeenheid.

### ***"Creating a space where things may happen..."***

Streams wil ruimte maken om te verbinden. De belangrijkste bouwsteen is de liefde. We weten ons geliefd door God. Dit geeft ruimte om elkaar op te bouwen en om te zien naar elkaar. We geloven dat God ons geluk voor ogen heeft. Dat wil zeggen dat Hij ons vrede toewenst. We willen dat aan elkaar doorgeven. Ieder mens mag weten dat hij of zij ertoe doet en ieder heeft recht op een waardig en zinvol leven.

### ***"See I am doing a new thing! Now it springs up; do you not perceive it? I am making a way in the wilderness and streams in the wasteland"***

We maken in onze naam zichtbaar waar we voor gaan. Een rivier die stroomt is vol van leven, maar brengt ook leven voort in haar omgeving. Onze droom is dat we geloven in een samenleving waarin we elkaar ruimte geven en elkaar steunen. Die droom brengt ons in beweging. We willen voorgaan in samen leven, samen verbinden en samen zijn. Elkaar liefhebben, zien en horen.

In alles wat we doen willen wij Goddelijke principes leidend laten zijn in alle lagen van de samenleving. We geloven dat alleen dan het leven mogelijk is, zoals het leven eigenlijk is bedoeld.

### ***Streams staat voor: Verbinden – Verbreden - Vernieuwen – Verdiepen - Vieren***

Verbinden betekent dat we mensen in contact willen brengen met Gods liefde en met elkaar. In die stroom van liefde wordt Jezus zichtbaar. Zijn woorden kunnen dan gehoord worden: *'Ik ben gekomen opdat zij leven hebben en overvloed'*. Zijn goedheid zal dan gezien worden en Zijn vrijheid zal dan ervaren worden. Van daaruit ontstaat ruimte voor nieuwe mogelijkheden en nieuwe kansen. Vanuit die liefde worden relaties verdiept en kunnen we samen het leven vieren!

Als de rivier stroomt is er leven. Als er leven is komt alles tot bloei!

Onder andere deze woorden worden gebruikt om handen en voeten te geven aan de Streams uitgangspunten die aan de orde zijn bij uitvoering van de dagelijkse activiteiten.

Daarnaast zijn er uitgangspunten die kenmerkend zijn voor de christelijke basis van Streams. Hieronder een aantal niet limitatieve uitgangspunten:

- We kijken naar de Bedoeling van wat we ondernemen en wie van ons waarvoor verantwoordelijk is, zodat we gefocust blijven en elkaar respecteren
- We zien de onderlinge verbondenheid als een geschenk en dragen zorg voor elkaar
- We accepteren elkaar zoals we zijn en geven elkaar tijdens onze samenwerking op positieve wijze feedback
- We zijn erover eens dat goed rentmeesterschap o.m. tot uiting komt in een goed personeelsbeleid

## **1. Definitie vrijwilligerswerk**

Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht en onbetaald vanuit een sociaal maatschappelijke motivatie met enige regelmaat en in georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van andere mensen of de samenleving in het algemeen. Onverplicht wil zeggen dat vrijwilligers zelf kiezen voor vrijwilligerswerk en om aan de werkzaamheden deel te nemen.

Wel staat Streams positief tegenover ‘het duwtje in de rug’ naar vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld bij jongeren die in het kader van een maatschappelijke stage kennismaken met vrijwilligerswerk en de inzet voor andere mensen. Dit betekent echter niet dat het vrijblijvend is. Er zijn wederzijdse afspraken die worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst (zie Bijlage 1).

Onbetaald wil zeggen dat er geen materiele beloning of betaling staat tegenover het werk dat door vrijwilligers wordt verricht. Het vrijwilligerswerk is een ondersteuning van het werk dat verricht wordt door beroepskrachten, maar niet ter vervanging hiervan. Voor het vinden en binden van vrijwilligers vindt er door de stichting werving en selectie plaats. Er is een Vrijwilligerscoördinator aangesteld als aanspreekpunt voor de vrijwilligers.

## **2. Visie op vrijwilligerswerk**

Voor een goed verloop van de activiteiten en evenementen van Streams, is de inzet van vrijwilligers onontbeerlijk. Vrijwilligers zijn actief betrokken en geïnteresseerde mensen die een bijdrage willen leveren aan het welzijn van andere mensen binnen de visie van Streams. Zij tonen belangstelling, geven aandacht en dragen bij aan het vergroten van het gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen van anderen. Zij kunnen zich vinden in de uitgangspunten en kernwaarden en willen met passie onderdeel zijn van het grote Streams-team. Aangezien wij een verbinding met elkaar aangaan willen we op elkaar kunnen rekenen. Daarom is het van belang om duidelijke afspraken te maken met elkaar.

## **3. Vrijwilligersbeleid**

Deze gids wil duidelijkheid geven aan alle medewerkers en het Bestuur van Streams welke plaats vrijwilligers hebben en de wijze waarop er met vrijwilligers wordt omgegaan. Het beleid is er op gericht vrijwilligers adequaat te ondersteunen bij hun werkzaamheden. Beoogd wordt hen 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. Er is derhalve aandacht voor hun tevredenheid en plezier en – waar mogelijk – vergroting van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Daarnaast is het beleid er ter voorkoming van onduidelijkheid, conflicten en ongelijke behandeling.

## **4. Positie van vrijwilligers**

### **4.1. Taken en verantwoordelijkheden beroepskrachten en vrijwilligers**

Vrijwilligers voeren hun werkzaamheden uit onder (bege)leiding van beroepskrachten van Streams die ook als contactpersonen c.q. aanspreekpunt optreden. In de praktijk zullen dat meestal de Locatiemanagers van Streams zijn. Naast dat zij de vrijwilligers informeren en aansturen, richten zij zich op een verbindende samenwerking.

De vrijwilligers hebben een ondersteunende rol, waarbij zij tevens in de gelegenheid worden gesteld zelfstandig activiteiten te ondernemen en op afstand begeleid worden. Zij zijn geen hulpverleners, therapeuten of pastoraal begeleiders, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

Hun activiteiten zijn veelal praktisch van aard. De eindverantwoordelijkheid van de activiteiten op de locatie zal altijd bij de Locatiemanager liggen.

Onderscheid wordt verder gemaakt in:

- Loon; vrijwilligers ontvangen geen uur- en/of dagdeelvergoeding;
- Taakomschrijving; per vrijwilligersfunctie is er een taakomschrijving waarin de werktijden, werkzaamheden, benodigde kennis, vaardigheden en verantwoordelijkheden beschreven worden. Deze wordt bijgevoegd bij de vrijwilligersovereenkomst;
- Vrijwilligers worden maximaal zes dagdelen per week ingezet;
- Vrijwilligers mogen geen taken uitvoeren voor directe medische of lichamelijke zorg en/of BIG en RBCZ geregistreerde handelingen, tenzij anders is overeengekomen;
- Vrijwilligers richten zich op persoonlijke aandacht van bezoekers c.q. deelnemers van activiteiten/evenementen, het bevorderen van sociaal contact en maatschappelijke participatie.

#### **4.2. Positie binnen Streams**

Op alle Streams vestigingen/onderdelen waar vrijwilligers werken worden contactpersonen gezocht die de begeleiding ter hand nemen en het directe aanspreekpunt voor de vrijwilligers zijn (zie verder hoofdstuk 6. Begeleiding). Dit zal in veel gevallen de Locatiemanager zijn. Hij is een beroepskracht die lid is van het Kernteam (het Dagelijks Bestuur van Streams) en wordt in zijn taak ondersteund door collega-bestuurders en/of adviseurs van het Bestuur.

De Vrijwilligerscoördinator is aanspreekpunt voor de planning en aanspreekpunt voor alle administratieve vragen omtrent het vrijwilligerswerk.

#### **4.3. Vrijwilligerscoördinator**

De eerstverantwoordelijke persoon voor de vrijwilligers is de Vrijwilligerscoördinator. Die is onder meer verantwoordelijk voor het melden van mutaties binnen de groep bij het Bestuur. Dit is onder meer van belang voor:

1. Het verkrijgen van een vrijwilligersovereenkomst;
2. Het verzekerd zijn op grond van de polis van de gemeente Nijkerk;
3. Het ontvangen van een uitnodiging voor vrijwilligersbijeenkomsten.

De Vrijwilligerscoördinator kan, in overleg met het Bestuur, zo nodig ieder jaar een begroting indienen. De Controller laat daarna weten welk bedrag beschikbaar is om onkosten of andere terugkerende uitgaven te bekostigen.

De taken van de Vrijwilligerscoördinator:

1. Het, in overleg met het Bestuur, ontwikkelen van een visie op vrijwilligerswerk en -beleid;
2. Het ontwikkelen en bewaken van de taakafbakening tussen betaalde krachten en vrijwilligers;
3. Het uitvoeren, evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid;
4. Het werven, selecteren en introduceren van vrijwilligers (in samenspraak met de Locatiemanager);
5. Het afstemmen van de wensen van vrijwilligers en belangen van Streams;

6. Het bijhouden van ontwikkelingen in vrijwilligerswerk en samenleving die van belang zijn voor het vrijwilligerswerk binnen Streams en het vertalen hiervan in beleid;
7. Het organiseren van introductie – en themabijeenkomsten voor vrijwilligers;
8. Introductie van de vrijwilligers in de verschillende werkgroepen met hun contactpersonen (eerstverantwoordelijke);
9. Het informatie verstrekken over het vrijwilligerswerk in de vrijwilligersbijeenkomsten;
10. In overleg en in samenspraak met de daarvoor verantwoordelijke, er zorg voor dragen dat het vrijwilligersbestand een “up to date” beeld geeft van de werkelijke situatie.
11. Het opmaken van een jaarverslag.

#### 4.4. Rechten en plichten

De vrijwilliger heeft recht op:

- Zorgvuldig intakegesprek en inwerkperiode met begeleiding;
- Informatie, begeleiding en scholing (indien noodzakelijk) voor een goede uitvoering van het vrijwilligerswerk;
- Ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering;
- Het doen van aanbevelingen en suggesties over (de inhoud van) vrijwilligersfuncties, bij de Vrijwilligerscoördinator;
- Zorgvuldige behandeling van de persoonlijke gegevens van de vrijwilliger (naar analogie van het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)).

De vrijwilliger heeft de verplichting aangegaan om:

- Het vrijwilligerswerk uit te voeren conform de visie en uitgangspunten van Streams en de afspraken zoals vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst;
- De afgesproken activiteiten te verrichten;
- Zich te onthouden van mededelingen aan derden over zaken die hem/haar in zijn positie als vrijwilliger bekend zijn geworden, zowel over Streams als over personen. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst;
- Bij verhindering dit tijdig te melden;
- Zorgvuldig om te gaan met goederen die door Streams aan hem/haar zijn toevertrouwd.

#### 4.5. Criteria

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij:

- Zich met de doelstellingen en uitgangspunten van Streams kan verenigen;
- Bereid is tot constructieve samenwerking en overleg;
- In staat is de gestelde werkzaamheden naar behoren uit te voeren.

#### 4.6. Vrijwilligersovereenkomst

Alle vrijwilligers ontvangen binnen een maand na aanvang van hun werkzaamheden een vrijwilligersovereenkomst (zie Bijlage 1). Hierin is vastgelegd dat de vrijwilliger onbetaalde arbeid verricht, met daarbij een overzicht van rechten en plichten en nadere afspraken. Tevens is daarin opgenomen op welke wijze de overeenkomst opgezegd kan worden door zowel de vrijwilliger als het Bestuur van Streams.

De ondertekende overeenkomst moet uiterlijk twee maanden na aanvang van de werkzaamheden in het bezit zijn van de Vrijwilligerscoördinator.



#### **4.7. Vrijwilligersverzekering**

De gemeente Nijkerk heeft via VNG Verzekeringen een vrijwilligersverzekering afgesloten. Dit betekent dat de vrijwilligers tijdens hun vrijwilligerswerkzaamheden automatisch verzekerd zijn als zij schade veroorzaken of een ongeluk krijgen.

Voor de vrijwilligers heeft de gemeente Nijkerk zowel de basis- als pluspolis afgesloten.

Dit betekent dat er op de volgende punten dekking is:

- Aansprakelijkheid voor vrijwilligers
- Ongevallenverzekering voor vrijwilligers
- Eigendommenverzekering voor vrijwilligers
- Bestuursaansprakelijkheid voor vrijwilligers
- Rechtsbijstand voor vrijwilligers
- Aansprakelijkheidsverzekering voor rechtspersonen
- Verkeersaansprakelijkheid voor rechtspersonen

Om aanspraak te maken op deze verzekering is het noodzakelijk dat de vrijwilligersovereenkomst door de vrijwilliger en twee vertegenwoordigers van het Bestuur ondertekend is.

#### **4.8. Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)**

Omdat vrijwilligers van Streams in contact kunnen komen met kwetsbare mensen, is een belangrijke voorwaarde dat zij een VOG kunnen overleggen.

Het Ministerie van Justitie geeft een VOG af als er geen redenen bekend zijn waarom de vrijwilliger dit specifieke vrijwilligerswerk niet kan of mag uitvoeren. De VOG is geen kwestie van niet vertrouwen maar om de veiligheid te borgen. De kosten voor het aanvragen van de VOG komen niet voor rekening van de vrijwilliger.

Tijdens het kennismakingsgesprek met de potentiële vrijwilliger ontvangt deze een aanvraagformulier voor de VOG. Gelijk aan de beroepskrachten moet de VOG overlegd worden alvorens gestart kan worden met de werkzaamheden. De geldigheid van de VOG loopt gedurende de periode van de uitvoering van het vrijwilligerswerk maar kan zijn geldigheid verliezen als de vrijwilliger wordt vervolgd of veroordeeld vanwege strafbare feiten. De geldigheidstermijn van een VOG is 3 jaar.

#### **4.9. Vrijwilligersfuncties**

De activiteiten en werkzaamheden die mogelijk zijn voor vrijwilligers, zijn ondergebracht in een aantal vrijwilligersfuncties. De meeste functies kunnen op verschillende plekken worden uitgevoerd. Om duidelijkheid te hebben wat de mogelijkheden zijn voor vrijwilligers en wat er van hen verwacht wordt, is er bij elke functie ook een (globale) taakomschrijving die is opgemaakt door de Locatiemanager. Deze taakomschrijving dient als basis bij het opstellen van de vrijwilligersvacature en wordt vastgelegd in het vrijwilligerscontract.

## 5. Werven van vrijwilligers

Een belangrijke voorwaarde om bij Streams als vrijwilliger aan de slag te gaan is dat de vrijwilliger de visie en uitgangspunten van Streams respecteert. Streams laat zich inspireren door Jezus Christus Die waarden als liefde, gelijkwaardigheid, dienstbaarheid, openheid en verantwoordelijkheid voor mensen in praktijk bracht. Streams verwacht van medewerkers die betrokken zijn, dat zij zich in deze waarden herkennen al hoeven zij zelf geen christen te zijn. Dit verwachten we echter wel van vrijwilligers die een belangrijke positie bekleden en Streams naar buiten toe vertegenwoordigen.

### 5.1. Werving

Voor het werven van vrijwilligers maken wij gebruik van diverse wervingskanalen:

- Op de locaties via posters/flyers;
- Publicatie vacatures website;
- Social media kanalen
- Mond-tot-mond reclame
- Approepen
- Lokale media (krant/radio/tv)

### 5.2. Selectiecriteria

Bij het selecteren van nieuwe vrijwilligers speelt een aantal onderdelen een belangrijke rol:

Motivatie	Waarom wil de vrijwilliger het vrijwilligerswerk doen? Wat wil hij hier zelf hiermee bereiken? Welke doelen zijn er? Sluit dit voldoende aan bij Streams en is dit haalbaar?
Betrokkenheid	Kan de vrijwilliger zich vinden in de Streamsdoelen en visie van het vrijwilligerswerk? Is hij bereid deze in acht te nemen?
Beschikbaarheid	Past de mate van beschikbaarheid en inzet bij de behoefte en wensen van de vrijwilliger en Streams?
Samenwerken	Is de vrijwilliger gericht op en bereid tot samenwerken? Kan hij uit de praktijkvoorbeelden geven waaruit blijkt dat hij goed kan samenwerken en ook sociaal en communicatief vaardig is?
Ruimdenkend	Is de vrijwilliger een open persoon die niet (ver)oordelend tegenover anderen staat? Is hij in staat te reflecteren op eigen handelen?
Grenzen stellen	Staat de vrijwilliger stevig in zijn schoenen? Is hij in staat grenzen te stellen naar de ander, maar ook zijn eigen grenzen te bewaren?

Tevens wordt gekeken of de vrijwilliger de gevraagde vaardigheden in huis heeft zoals beschreven in de functiebeschrijving, alsmede of de verwachtingen van de vrijwilliger en Streams met elkaar overeenkomen.

### 5.3. Kennismakingsgesprek

De Vrijwilligerscoördinator voert samen met de Locatiemanager van het beoogde vrijwilligerswerk het kennismakingsgesprek met een potentiële vrijwilliger. In deze eerste kennismaking wordt meer verteld over de organisatie, de visie en het vrijwilligerswerk binnen Streams en de betreffende locatie. Ook wordt er duidelijkheid verschaft over de kansen om als vrijwilliger op de beoogde plek aan de slag te kunnen.

Samen met de potentiële vrijwilliger wordt er – naast de match tussen Streams en de persoon – gekeken naar interesses en vaardigheden. Op basis daarvan maken Vrijwilligerscoördinator en

Locatiemanager samen met de nieuwe vrijwilliger een keuze of, en zo ja welk vrijwilligerswerk en werkplek het best past. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt voor een kennismaking en introductie op de werkplek. Het kan voorkomen dat het intakegesprek direct met de contactpersoon op de werkplek plaatsvindt. Dit gebeurt als vooraf duidelijk is dat deze werkplek het meest geschikt en passend is voor de nieuwe vrijwilliger.

In geval de potentiële vrijwilliger niet wordt aangenomen, vindt uiteraard een zorgvuldige afronding plaats.

Aan het eind van een succesvol verlopen kennismakingsgesprek ontvangt de nieuwe vrijwilliger een informatiepakket met daarin onder andere:

- Algemene informatie over Stichting Streams;
- Praktische Informatie over het vrijwilligerswerk bij Streams;
- Specifieke informatie over de betreffende werkplek en/of activiteit;
- Aanvraagformulier VOG en een declaratieformulier voor de VOG;
- Declaratieformulier voor reiskosten (kan ook tijdens de introductie)
- Gedragscode gebaseerd op de gedragscode voor medewerkers (kan ook tijdens de introductie)

## 6. Begeleiding

### 6.1. Contactpersoon/aanspreekpunt

Vrijwilligers hebben een intrinsieke behoefte zich in te zetten voor anderen en hebben volgens Streams dan ook recht op een goede begeleiding vanuit de organisatie. Begeleiding is een soort inhoudelijke beloning, die de vrijwilligers kan helpen zich (verder) te ontwikkelen. Het is ook van belang voor het gevoel erbij te horen en onderdeel te zijn van het Streams-team.

Op alle Streams onderdelen waar vrijwilligers werken worden contactpersonen gezocht die het directe aanspreekpunt voor de vrijwilligers zijn. Deze contactpersoon/aanspreekpunt (in veel gevallen de Locatiemanager) is een beroepskracht die zich ontfermt over de vrijwilliger en zijn taak. De vrijwilliger kan in principe zelfstandig werken en vaak is het voldoende voor de vrijwilliger om te weten bij wie hij terecht kan voor vragen, opmerkingen etc. De contactpersoon staat in verbinding met de Vrijwilligerscoördinator en het Bestuur van de stichting, die zo nodig geraadpleegd of betrokken kunnen worden.

Naast een evaluatiegesprek ter afsluiting van de proefperiode, vindt er per jaar minstens nog een evaluatie plaats tussen de contactpersoon en de vrijwilliger. Hiervoor kan een evaluatieformulier (Bijlage 3) worden gebruikt.

### 6.2. Introductie

Doel van de introductie is een nadere kennismaking van de vrijwilliger met het werk, eventueel andere vrijwilligers en met Streams in z'n algemeenheid. Een en ander zal nauw aansluiten op het eerste gesprek met de vrijwilliger. Een goede introductieperiode vormt de basis voor een prettige verhouding tussen de vrijwilliger en de organisatie. Deze introductie wordt verzorgd door de Vrijwilligerscoördinator in samenspraak met de betreffende Locatiemanager.

Tijdens het eerste (kennismaking)gesprek met de Vrijwilligerscoördinator heeft de vrijwilliger een Informatiepakket ontvangen. In deze fase worden een aantal hoofdpunten betreffende de vrijwilligerswerkzaamheden doorgenomen. De vrijwilligersovereenkomst (zie Bijlage 1) wordt besproken en ondertekend; de vrijwilliger krijgt een exemplaar overhandigd.

Zo nodig wordt nog het volgende overhandigd:

- Vrijwilligersbeleid Streams
- Declaratieformulier voor reiskosten;
- Gedragscode (gebaseerd op de gedragscode voor medewerkers);

### **6.3. Registratie**

Aansluitend aan het introductiegesprek archiveert de Vrijwilligerscoördinator een exemplaar van de getekende vrijwilligersovereenkomst in het daartoe bestemde bestand/archief; uiteraard met inachtneming van de voorwaarden welke worden gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In dat bestand worden door de Locatiemanager de gegevens van de vrijwilligers bijgehouden, het aantal uren van inzet, de contactpersoon, ziekmeldingen, aanwezigheid bij bijeenkomsten, e.d. Elke maand wordt er een management rapportage gemaakt van de vrijwilligersgegevens (waaronder onderverdeling in functies en afdelingen). Aan het eind van elk jaar worden deze gegevens door de Vrijwilligerscoördinator gebruikt voor het jaarverslag vrijwilligers. Na beëindiging van de werkzaamheden als vrijwilliger blijven de gegevens nog twee jaar bewaard.

### **6.4. Introductie op de werkplek**

De Locatiemanager is verantwoordelijk voor de introductie van de nieuwe vrijwilliger op de werkplek. Hij maakt de vrijwilliger wegwijs en zorgt ervoor dat de collega's op de hoogte zijn van de nieuwe vrijwilliger. Tijdens de inwerkperiode op de werkplek wordt de vrijwilliger op de hoogte gesteld van alle relevante zaken. Tevens krijgt hij een veiligheidsinstructie in verband met eventuele calamiteiten.

### **6.5. Proefperiode**

Voor elke nieuwe vrijwilliger wordt een vooraf afgesproken proefperiode gehanteerd. In die tijd kan van beide kanten (nieuwe vrijwilliger en Streams) gekeken worden hoe de samenwerking bevalt. Binnen die proefperiode evalueren de begeleider (Locatiemanager) en vrijwilliger hoe het werk gaat; er wordt stil gestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger en er wordt aangegeven op welke wijze hij wordt gewaardeerd. Als houvast kan daarvoor een evaluatieformulier (Bijlage 3) worden gebruikt.

Eventueel kan de Vrijwilligerscoördinator worden uitgenodigd aan te sluiten bij het gesprek. Tenslotte wordt bekeken of de vrijwilliger en organisatie met elkaar verder willen.

De vrijwilligersovereenkomst kan op dit moment per direct door beide partijen worden opgezegd.

## **7. Aan- en afwezigheid**

In onderling overleg is afgesproken hoeveel uur per week/maand en op welke dagen/tijden de vrijwillige werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit is vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Natuurlijk kan het voorkomen dat de vrijwilliger een vrije dag of met vakantie wil of dat de werkzaamheden onverwacht in verband met ziekte afgezegd moeten worden. Om dit soort situaties in goede banen te leiden en misverstanden te voorkomen, zijn er enkele afspraken gemaakt.

### **7.1. Verlof en vakantie**

Het is niet zo dat vrijwilligers een gelimiteerd aantal vrije dagen per jaar hebben. Zij zijn vrij om de werkzaamheden te onderbreken wanneer zij dat willen. Uiteraard gaat dat in overleg met de Locatiemanager, zodat de continuïteit van het werk gewaarborgd kan worden.

Verlof en vakantie wordt ruim van tevoren besproken en aangevraagd, zodat er rekening gehouden kan worden met voldoende personele bezetting.

## **7.2. Algemeen erkende feestdagen**

Op onderstaande jaarlijkse feestdagen wordt er in principe niet gewerkt, tenzij er specifieke activiteiten of evenementen zijn georganiseerd en inzet van vrijwilligers noodzakelijk is.

Deze dagen zijn:

1. Nieuwjaarsdag / 1 januari
2. Eerste en tweede Paasdag
3. Eerste en tweede Pinksterdag
4. Hemelvaartsdag
5. Koningsdag (27 april)
6. Bevrijdingsdag, om de vijf jaar gerekend vanaf 1945 / 5 mei
7. Eerste en tweede Kerstdag / 25 en 26 december

## **7.3. Onregelmatige werkzaamheden**

Evenementen en/of acties kunnen plaatsvinden op afwijkende uren dan is overeengekomen. Vrijwilligers kunnen worden gevraagd daaraan op vrijwillige basis mee te werken.

## **7.4. Bijzondere situaties**

In afwijking tot betaalde medewerkers is er voor de vrijwilligers geen regeling voor bijzonder verlof. Wel wordt het op prijs gesteld de Locatiemanager tijdig te laten weten dat de vrijwillige werkzaamheden (tijdelijk) niet kunnen worden uitgevoerd. In de eerste instantie wordt er van de Vrijwilliger verwacht zelf met iemand binnen de vrijwilligersspoule te ruilen en dit tijdig door te geven aan zowel de Vrijwilligerscoördinator als de betreffende Locatiemanager. Dat kan aan de orde zijn bij bijvoorbeeld: een feest, geboorte, huwelijk, overlijden, e.d.

Daarnaast kan de vrijwilliger afwezig zijn in verband met:

- Het consulteren van een huisarts, tandarts, specialist of andere geneeskundige hulp, waarbij de vrijwilliger zich inspant om het bezoek zo gunstig mogelijk in te plannen.
- Herhalingsoefeningen, militaire oefeningen of bij het vervullen van een door de wet of overheid opgelegde verplichting die niet buiten de overeengekomen werktijden kan geschieden, wordt verlof verleend voor het vervullen van deze verplichting.

## **7.5. Ziekte en arbeidsongeschiktheid**

In geval de vrijwilliger in verband met ziekte niet geschikt is de werkzaamheden uit te voeren, meldt hij zich ziek bij de Locatiemanager. Om eventuele vervanging te kunnen regelen is het noodzakelijk dat dit uiterlijk op de dag plaatsvindt dat de werkzaamheden zouden worden uitgevoerd, en wel vóór 09.00 uur. De Locatiemanager stelt vervolgens de Vrijwilligerscoördinator op de hoogte, zodat die eventueel benodigde acties kan ondernemen (registratie, contact, vervanging, e.d.).

## **8. Algemene richtlijnen**

### **8.1. Gedrag naar collega's en anderen**

Naar collega vrijwilligers, beroepskrachten, leidinggevend en alle andere mensen (bezoekers, klanten, publiek, leveranciers, e.d.) waarmee de vrijwilligers in aanraking komen, wordt een professionele werkhouding verwacht. De goede naam van de stichting, maar zeker ook de belangen van de mensen waarmee contact gemaakt wordt staan voorop. Van de vrijwilligers wordt dan ook verwacht dat zij anderen vriendelijk en beleefd te woord staan en behandelen.

Bij vragen, problemen of klachten die niet direct kunnen worden opgelost door de vrijwilligers, wordt de Locatiemanager of een andere leidinggevende ingeschakeld.

## **8.2. Alcohol, drugs, roken en medicijnen tijdens werktijd**

Het is ten strengste verboden voorafgaand aan of tijdens het vrijwilligerswerk alcohol of andere verdovende middelen te gebruiken. Ook niet als ze door een klant/bezoeker worden aangeboden. In geval de huisarts medicijnen heeft voorgeschreven die de reactiesnelheid ongunstig beïnvloeden (let op oranje of gele sticker op de verpakking), moet de vrijwilliger dat kenbaar maken, met name als er voor Streams als chauffeur gereden moet worden.

Als uitzondering geldt dat er na afloop van de vrijwilligerswerkzaamheden soms een glas bier of een glas wijn gedronken kan worden, waarbij de hoeveelheid alcohol en het alcoholpercentage te allen tijde onder de wettelijk toegestane promillages blijft. Het is pertinent niet toegestaan om, wanneer er meer dan het toegestane promillage is geconsumeerd, gebruik te maken van een voertuig op de openbare weg (o.a. een fiets, brommer, motor, auto). Het Bestuur neemt uitdrukkelijk afstand van haar verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid wanneer er schade, letsel of aansprakelijkheid (van onder andere derden en van welke aard dan ook) ontstaat, als men zich niet houdt of heeft gehouden aan bovenstaande afspraken.

De Streams locaties zijn – in het kader van duurzame inzetbaarheid van personeel; zie 9.2. – in zijn geheel niet-roken zones zonder rookruimten, dat wil zeggen dat er nergens gerookt mag worden. Dat geldt ook voor de directe omgeving. Het is dus niet toegestaan even naar buiten te gaan om even snel een paar haaltjes van een sigaret te nemen.

## **8.3. Hygiëne, en uiterlijke verzorging**

Alle medewerkers van Streams, ook de vrijwilligers, houden de werklocaties netjes. Onderdeel daarvan is ook de persoonlijke hygiëne. Het is belangrijk dat de vrijwilligers er – als representanten van de stichting – goed verzorgd uitzien; de kleding schoon en netjes.

## **8.4. Organisatiecultuur**

Streams wordt gekenmerkt door een informele werksfeer. Problemen zijn er om te worden opgelost. Het is dan ook zaak dat ze gesignaleerd en kenbaar gemaakt worden, zodat er gezamenlijk gezocht kan worden naar oplossingen.

## **8.5. Omgangsvormen**

Om goed te kunnen samenwerken, dienen alle medewerkers alert te zijn op ongewenst gedrag, dit te signaleren en te voorkomen. Dat geldt ook voor de vrijwilligers. Onder ongewenst gedrag wordt onder andere verstaan: onheuse bejegening, seksuele intimidatie, agressie en discriminatie vanwege uiterlijk, ras, leeftijd, religie, nationaliteit, functie of seksuele geaardheid. Klachten over ongewenst gedrag zullen door het Bestuur serieus worden behandeld. Indien een medewerker een vorm van ongewenst gedrag signaleert kan hij dit melden bij de Vrijwilligerscoördinator.

Bij begeleiding van de vrijwilliger is ook een rol weggelegd voor de Aandachtsfunctionaris als 'meldpunt' m.b.t. mogelijke zorgsituaties. De Aandachtsfunctionaris implementeert, behandelt en borgt de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Ook functioneert de Aandachtsfunctionaris als aanspreekpunt op beleidsmatig en uitvoerend niveau en draagt hij verantwoordelijkheid voor de controle op het nakomen van de (wettelijke) eisen die aan het besluit verplichte meldcode gekoppeld is.

## **8.6. Seksuele intimidatie**

De Arbowet verplicht Streams een beleid te voeren tot het voorkomen en bestrijden van seksuele intimidatie (ongewenst gedrag). Met seksuele intimidatie wordt de als ongewenst ervaren seksueel getinte aandacht bedoeld, die verbaal (opmerkingen), non-verbaal (gebaren) of fysiek (aanrakingen) kan zijn. Let wel: niet alle seksueel getinte aandacht is seksuele intimidatie. We spreken van intimidatie als medewerkers bovenstaande vormen van aandacht als negatief ervaren of er last van hebben. Ook als iemand er niets mee bedoelt of zich er niet van bewust is dat seksueel getinte aandacht onwelkom is, spreken we van seksuele intimidatie.

## **8.7. Bedrijfseigendommen en gereedschappen**

Van elke medewerker van Streams, dus ook de vrijwilligers, wordt verwacht dat zij met zorg omgaan met de bedrijfseigendommen van Streams. In geval van computergebruik wordt verwacht dat deze aan het eind van de dag wordt afgesloten en veilig wordt opgeborgen.

Alle bedrijfseigendommen en gereedschappen, van welke aard dan ook, die aan de vrijwilligers ter beschikking zijn gesteld, zijn en blijven eigendom van Streams. Deze gereedschappen en bedrijfseigendommen mogen niet voor privégebruik worden meegenomen c.q. uitgeleend aan derden. In specifieke situaties wordt door de Locatiemanager apart toestemming verleend om zaken tijdelijk elders te gebruiken. Daarvan wordt registratie bijgehouden door de Locatiemanager.

Bij opzettelijk aangebrachte schade, schade door zeer onzorgvuldig gebruik en/of diefstal van bedrijfseigendommen en gereedschappen door een vrijwilliger, kan het Bestuur besluiten aangifte bij de politie te doen en de vrijwilligersovereenkomst op te schorten. Naderhand kan besloten worden de overeenkomst definitief te beëindigen.

Bij verlies, diefstal, slecht onderhoud/gebruik dat te wijten is aan nalatigheid/ toedoen van de betreffende vrijwilliger wordt de schade op hem verhaald, zeker als de verzekering in dat specifieke geval niet of gedeeltelijk de schade dekt.

## **8.8. Telefoneren, chatten & internetten**

Aangenomen wordt dat de vrijwilligers in bezit zijn van een eigen mobiele telefoon om hun sociale contacten te onderhouden. Het gebruik van sociale media is toegestaan, mits dusdanig beperkt dat het de voortgang van de vrijwilligerswerkzaamheden niet frustreert en het niet storend is voor de collega medewerkers en er zorgvuldig wordt omgegaan met privacygevoelige informatie.

Het is niet toegestaan privé gebruik te maken van de voorzieningen van Streams om te telefoneren, te chatten en/of te internetten, mits daarvoor toestemming is verleend door de Locatiemanager.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om sites te bezoeken die in strijd zijn met de normen en waarden van Streams. Bij overtreding vindt directe melding plaats aan de Locatiemanager. Door het Bestuur wordt – aan de hand van de ernst van de overtreding – besloten welke vervolgacties aan de orde zijn. Dat kan inhouden dat de het Bestuur besluit de vrijwilligersovereenkomst op te schorten of definitief te beëindigen.

## **9. Belonen en behouden**

### **9.1. Aandacht voor elkaar**

Mede gezien de uitgangspunten en kernwaarden van Streams vinden we het belangrijk dat iedereen wordt gezien en dat er ook voor de vrijwilligers persoonlijke aandacht is. Een vriendelijk praatje, het tonen van oprechte interesse, stilstaan bij verjaardagen en andere belangrijke gebeurtenissen in het leven van een vrijwilliger zijn enkele voorbeelden die maken dat deze zich gezien voelt.



Het versterkt in grote mate de onderlinge betrokkenheid, het vermindert de vrijblijvendheid en geeft het gevoel deel uit te maken van het grotere geheel. Hier ligt een belangrijke rol voor niet alleen de Vrijwilligerscoördinator, maar zeker ook voor de Locatiemanager en overige beroepskrachten die met vrijwilligers (samen)werken.

Door middel van een (digitale) nieuwsbrief worden betrokkenen regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen Streams.

## 9.2. Duurzame inzetbaarheid personeel

Streams is verantwoordelijk voor goede faciliteiten om de (vrijwilligers) werkzaamheden op een (ergonomisch) goede wijze uit te kunnen oefenen. Daarbij is een goede gezondheid van belang; ook om uitval wegens ziekte te voorkomen en duurzaamheid op personeelsgebied te stimuleren.

Een definitie van duurzame inzetbaarheid is opgesteld in het rapport **'Duurzaam inzetbaar: werk als waarde'**, in opdracht van de Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMw):

*"Duurzame inzetbaarheid betekent dat werknemers in hun arbeidsleven doorlopend over daadwerkelijk realiseerbare mogelijkheden alsmede over de voorwaarden beschikken om in huidig en toekomstig werk met behoud van gezondheid en welzijn te (blijven) functioneren. Dit impliceert een werkcontext die hen hiertoe in staat stelt, evenals de attitude en motivatie om deze mogelijkheden daadwerkelijk te benutten."*

De essentie is dat we als Streams een omgeving en context willen creëren waarin zowel betaalde- als vrijwillige medewerkers met plezier werken, gezond blijven, betrokken zijn en zich kunnen ontwikkelen. Om dit concreet te maken streeft Streams ernaar om in een aparte notitie tips te geven en het managen van de vitaliteit van de Streams medewerkers en vrijwilligers onder te brengen bij een Vitaliteits- en Veiligheidsfunctionaris. (De HR functionaris).

## 9.3. Vrijwilligersvergoeding

Streams is een stichting die afhankelijk is van donaties en giften; vrijwilligers ontvangen in principe geen vrijwilligersvergoeding. Het Bestuur kan in uitzonderlijke gevallen besluiten om daartoe wel over te gaan.

Eventueel biedt Streams aan vrijwilligers de mogelijkheid om een vrijwilligersbijdrage voor uitgevoerde werkzaamheden in een gift om te zetten. In een verklaring maakt de vrijwilliger dan de keuze om af te zien van de vrijwilligersbijdrage. De waarde van de uitgevoerde werkzaamheden wordt dan gezien als (ANBI) gift aan Streams en kan als aftrekpost bij de fiscus worden opgegeven. Een andere mogelijke 'beloning' is dat in overleg een vergoeding in natura kan worden verstrekt. Denk hierbij aan het bijwonen van voorstellingen, lunch of het kosteloos meedraaien in een workshop. Deze verklaring is op te vragen bij de Vrijwilligerscoördinator.

## 9.4. Overige vergoedingen

Kosten die de vrijwilliger maakt in opdracht van Streams of die voortvloeien uit de vrijwilligersfunctie, zoals materiaalkosten e.d., worden na overleg met de Locatiemanager vergoed. Hiervoor kan de Vrijwilliger gebruik maken van het declaratieformulier (zie Bijlage 2).

## 9.5. Personeelsfonds

Alle medewerkers (vrijwilligers en betaalde werknemers) kunnen op vrijwillige basis deelnemen aan het Streams Personeelsfonds. Zij kunnen hun bijdrage apart als een gift aan Streams overmaken (aftrekbaar van de belasting). Uit dit fonds worden attenties betaalbaar gesteld zoals bij geboorte, overlijden, verhuizing, jubilea, etc.



## 9.6. Nieuwjaarsbijeenkomst

Tijdens de Nieuwjaarsbijeenkomst wordt kort teruggeblikt op het afgelopen jaar en worden samen de behaalde successen gevierd. Er wordt ook specifiek aandacht geschonken aan de inzet van de vrijwilligers. Tevens zal er vooruit geblikt worden en worden (eventuele) bijzonderheden aangekondigd en toegelicht.

## 9.7. Vrijwilligersdag

Eenmaal per jaar wordt er een vrijwilligersdag georganiseerd, en worden – als hartelijke dank voor hun inzet – de vrijwilligers in het zonnetje gezet. Het Bestuur van de stichting draagt voor de organisatie van deze dag de verantwoording (en kosten) en kan daarvoor een werkgroep in het leven roepen.

## 9.8. Community

Tweemaal per maand, op de 1<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> dinsdagavond vinden er van 19.30 tot 21.00 uur bijeenkomsten plaats waar gebed centraal staat. Deze bijeenkomsten zijn toegankelijk voor alle (vrijwillige) medewerkers en betrokkenen van stichting Streams.

## 9.9. Afscheid

Als een vrijwilliger vertrekt nadat hij zich geruime tijd heeft ingezet voor de organisatie en de collega's, ontvangt hij als hartelijke dank voor zijn inzet een attentie van de Vrijwilligerscoördinator en/of Locatiemanager.

# 10. Beëindiging vrijwilligersovereenkomst

## 10.1. Opzegtermijn

In de vrijwilligersovereenkomst is een opzegtermijn afgesproken die voor zowel Streams als voor de vrijwilligers geldt. In geval van plotselinge en langdurige uitval in verband met persoonlijke omstandigheden en/of een medische oorzaak, kan besloten worden de overeenkomst op te schorten of te beëindigen.

Versnelde beëindiging is ook mogelijk in geval door één van de partijen zodanig ernstige handelingen zijn verricht dat in redelijkheid van de andere partij niet kan worden gevraagd dat de afspraken over de samenwerking nog langer in stand blijven. Dat is ook aan de orde als een geschil niet naar tevredenheid kan worden opgelost.

## 10.2. Afrondingsgesprek

Vrijwilligers kunnen uiteenlopende redenen hebben om te stoppen met hun werkzaamheden bij Streams. Voor de gezondheid van de organisatie is het van belang te weten welke redenen dat zijn. De ervaringen van de vertrekkende vrijwilliger met het reilen en zeilen op de locatie waar hij actief was, kunnen een goed beeld geven van bijvoorbeeld die zaken die aandacht c.q. verbetering behoeven. Dat kunnen inhoudelijke zaken zijn of kwesties die het werken als vrijwilliger aangaan. De feedback die hij in alle vrijheid geeft is een cadeau aan Streams en kan van grote waarde zijn. Het is zaak om een dergelijk 'afrondingsgesprek' goed vorm te geven, om de opbrengst zo groot mogelijk te laten zijn. De vrijwilliger geeft bij de Locatiemanager aan de werkzaamheden te willen beëindigen. Dan zal ook aan de orde komen welke redenen daaraan ten grondslag liggen. Om de objectiviteit te waarborgen vindt het afrondingsgesprek plaats met de Vrijwilligerscoördinator. Hiervoor kan het formulier uit Bijlage 3 worden gebruikt. De uitkomsten kunnen worden aangewend om het vrijwilligersbeleid te evalueren en/of cijfers bij te houden over de inzet van vrijwilligers (zoals de in- en uitstroom).

### **10.3. Getuigschrift**

Het is mogelijk dat de vrijwilliger op zijn verzoek na beëindiging van de werkzaamheden een getuigschrift of referentie ontvangt. Deze wordt opgesteld door de Vrijwilligerscoördinator.

### **10.4. Onvrijwillige beëindiging**

Als een vrijwilliger niet naar behoren functioneert, wordt hij daarop aangesproken door de Locatiemanager. Doel daarvan is dat er verbetering optreedt. Mocht verbetering onverhoopt uitblijven, dan komt e.e.a. aan de orde tijdens een evaluatiegesprek. Als ook dat geen verandering geeft vindt er een evaluatiegesprek plaats door de Vrijwilligerscoördinator (eventueel in aanwezigheid van de Locatiemanager).

De uitkomst daarvan kan zijn dat voortzetting van de vrijwilligersovereenkomst niet langer mogelijk is. In dat geval wordt het Bestuur geïnformeerd en wordt de overeenkomst beëindigd. Door deze weg te bewandelen wordt zorgvuldigheid betracht en zal beëindiging van de overeenkomst voor de vrijwilliger niet als een verrassing komen.

### **10.5. Nazorg**

Met de vrijwilliger die zich gedwongen zag zijn werkzaamheden te beëindigen wegens ziekte en/of arbeidsongeschiktheid, wordt gedurende enige tijd contact gehouden door de Locatiemanager, de Vrijwilligerscoördinator of een andere medewerker van Streams.

### **10.6. Geschillen**

Indien de vrijwilliger problemen of klachten heeft waar hij met de Locatiemanager niet uitkomt, kan hij mondeling contact opnemen met de Vrijwilligerscoördinator. Samen trachten zij een passende oplossing te vinden. Als dat niet naar tevredenheid verloopt, kan de vrijwilliger zijn probleem voorleggen aan het Bestuur.

Heeft de vrijwilliger een klacht, dan zal hij deze schriftelijk voorleggen aan het Bestuur conform de klachtenprocedure.

### **10.7. Onvoorziene omstandigheden**

Bij onvoorziene omstandigheden, waarin dit document niet voorziet, wordt naar bevind van zaken door het Bestuur van Streams besloten.

### **10.8. Evaluatie vrijwilligerstevredenheid**

Jaarlijks wordt er door de Vrijwilligerscoördinator een vrijwilligersonderzoek uitgevoerd en wordt de tevredenheid van de vrijwilligers in beeld gebracht. De bevindingen van dit onderzoek worden gepubliceerd in de jaarrapportage en gebruikt om het vrijwilligersbeleid aan te scherpen en te professionaliseren.

## Bijlage 1

### Vrijwilligerscontract

De ondergetekenden:

1. Stichting Streams  
Catharinastraat 3  
3861 BP NIJKERK  
(hierna te noemen Streams)  
Vertegenwoordigd door de Locatiemanager: \_\_\_\_\_  
(hierna te noemen Locatiemanager)

en

2. \_\_\_\_\_  
hierna te noemen: "de vrijwilliger";

Verklaren een vrijwilligersovereenkomst te zijn aangegaan onder de navolgende bepalingen:

#### **Artikel 1: Ingangsdatum**

De vrijwilliger gaat per \_\_\_\_\_ (datum) op vrijwillige basis werkzaamheden verrichten voor Streams.

#### **Artikel 2: Functie**

De vrijwilliger zal zich inzetten voor de volgende werkzaamheden: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### **Artikel 3: Begeleiding, coaching en training en overleg**

- a) De vrijwilliger zal door de Locatiemanager of een medewerker van Streams begeleid en gecoacht worden. Deze is beschikbaar voor informatie, advies en overleg. Wijzigingen en/of problemen kunnen met de Locatiemanager besproken worden.
- b) Indien de Locatiemanager dit noodzakelijk acht, wordt de vrijwilliger uitgenodigd deel te nemen aan de interne overlegstructuren van Streams.
- c) In overleg met de Locatiemanager kan de vrijwilliger voor de werkzaamheden relevante trainingen volgen.

#### **Artikel 4: Standplaats**

De overeengekomen werkzaamheden zullen gewoonlijk in c.q. vanuit \_\_\_\_\_ worden verricht.

#### **Artikel 5: Duur**

De vrijwilligersovereenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd.

#### **Artikel 6: Opzegtermijn**

- a) Streams kan de vrijwilligersovereenkomst opzeggen met inachtneming van 2 maanden. Bij opzegging door Streams vindt er een gesprek plaats tussen de vrijwilliger en de Vrijwilligerscoördinator en de Locatiemanager en zo nodig met (een deel van) het Bestuur.
- b) De vrijwilliger kan de vrijwilligersovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Er kan slechts tegen het einde van een kalendermaand worden opgezegd.

**Artikel 7: Beschikbaar gestelde tijd**

Met het aantal uren dat voor deze taak nodig is zal door beide partijen flexibel worden omgegaan.

De vrijwilliger is \_\_\_ uur per week/maand beschikbaar.

De werkdagen -en - tijden zijn: \_\_\_\_\_

---

---

---

De vrijwilliger en de Vrijwilligerscoördinator bepalen in overleg de planning van de uit te voeren werkzaamheden.

**Artikel 8: Vergoeding**

De vrijwilliger doet, op vrijwillige basis, afstand van enig recht op vergoeding voor de te verrichten werkzaamheden, zowel op dit moment als in de toekomst.

Indien de financiën van Streams dit toelaten kunnen er -in overleg met de Vrijwilligerscoördinator en de Locatiemanager afspraken gemaakt worden over vergoeding van reiskosten. De financiën van Streams worden niet aangewend om de kosten van gebruik eigen apparatuur, materialen en andere privé-eigendommen te vergoeden.

**Artikel 9: Verzekering**

Voor de werkzaamheden voor Streams heeft gemeente Nijkerk een ongevallen-, aansprakelijkheid- en eigendommenverzekering voor vrijwilligers afgesloten.

**Artikel 10: Vakantie/ziekte/afwezigheid**

- a) De vrijwilliger stemt tijdig vakanties met de Vrijwilligerscoördinator van Streams af.
- b) De vrijwilliger stelt de Vrijwilligerscoördinator op de hoogte van ziekte, afwezigheid etc.

**Artikel 11: Geheimhouding**

- a) De vrijwilliger erkent, dat aan hem/haar door Streams geheimhouding is opgelegd van alle bijzonderheden betreffende de organisatie van Streams en haar medewerkers, of daarmee verband houdende.
- b) Het is aan de vrijwilliger verboden om hetzij tijdens de duur van de vrijwilligersovereenkomst, hetzij erna op enigerlei wijze, direct of indirect in welke vorm ook, mededelingen te doen van of aangaande de werkzaamheden en de interne en externe contacten van Stichting Streams.

**Artikel 12: Verzameling gegevens**

De vrijwilliger gaat ermee akkoord dat, met inachtneming van de voorwaarden welke worden gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), zijn/haar gegevens worden opgenomen in een bestand.

**Artikel 13: Identiteit Streams**

Het is de vrijwilliger bekend dat Streams een organisatie is die zich laat inspireren door Jezus die waarden als gelijkwaardigheid, dienstbaarheid, openheid, verantwoordelijkheid en liefde voor mensen in praktijk bracht. Streams verwacht van medewerkers die betrokken zijn, dat zij zich in deze waarden herkennen.

Aldus overeengekomen en ondertekend te \_\_\_\_\_,

Datum: \_\_\_\_\_

Vrijwilliger:

Locatiemanager:

\_\_\_\_\_  
(handtekening)

\_\_\_\_\_  
(handtekening)

\_\_\_\_\_  
(volledige naam)

\_\_\_\_\_  
(volledige naam)

Bestuurder Stichting Streams:

\_\_\_\_\_  
(handtekening)

\_\_\_\_\_  
(volledige naam)

**Bijlage 2**

<b>Declaratieformulier ten behoeve van vrijwilligers</b>			
Datum	Aantal uren	Omschrijving	Bedrag
<b>Totaal aantal dagdelen</b>		<b>x € 5,00 =</b>	<b>€</b>

  

Datum	Gemaakte onkosten*	Omschrijving	Bedrag
			€
			€
			€
			€
<b>Totaal</b>			<b>€</b>

*\*Voeg altijd een bon/factuur toe*

<b>Totaal</b>	<b>€</b>
---------------	----------

  

<b>Naam:</b>
<b>ADRES:</b>
<b>IBAN:</b>
<b>datum + Handtekening:</b>

  

**AKKOORD BETALING:** \_\_\_\_\_  
 (handtekening van Locatiemanager)

**Bijlage 3**

**Evaluatie formulier vrijwilligers**

Naam :  
 Vrijwilligersfunctie :  
 e :  
 Vestiging :  
 Evaluatiedatum

- Hoe lang bent u vrijwilliger bij onze organisatie?
- Minder dan 12 maanden
  - 1 t/m 3 jaar
  - 4 t/m 7 jaar
  - 8 t/m 12 jaar
  - Meer dan 12 jaar
- Hoeveel uur per maand bent u gemiddeld actief als vrijwilliger?
- 1-8 uur
  - 9-16 uur
  - 17-32 uur
  - 33-48 uur

Binnenkort heeft u een evaluatiegesprek met betrekking tot uw vrijwilligerswerkzaamheden bij Stichting Streams. Om dat gesprek goed te laten verlopen verzoeken we u onderstaande vragen graag kort te beantwoorden en/of aankruisen wat van toepassing is.

**A. Over de keuze voor vrijwilligerswerk.**

1. Waarom wilde u aanvankelijk vrijwilligerswerk doen?

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

2. Waarom bij Streams?

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

3. Hoe bent u (voor het eerst) geïnformeerd over de mogelijkheid om vrijwilligerswerk te gaan doen bij Streams?

- Via familie, vrienden, bekenden
- Advertentie in een blad/krant/tijdschrift
- Informatie op Internet
- Medewerker van de organisatie
- Anders, nl .....

4. Beantwoordt uw vrijwilligerswerk aan de verwachtingen die u vooraf had?

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

5. Wat spreekt u aan in de taken die doet? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Contact met mensen en gezelligheid
- Samenwerking met collega's
- Het werk zelf
- Iets voor de maatschappij doen
- Iets voor een ander kunnen doen
- Lekker bezig zijn
- Afwisseling
- Kennis en ervaring kwijt kunnen
- "Eruit" zijn
- Voldoening die het werk geeft
- Het staat goed op mijn Curriculum Vitae
- Het leren van nieuwe vaardigheden en competenties
- Anders, namelijk

**B. Over het vrijwilligerswerk dat u doet.**

1. Hoe bevalt het werk dat u doet?

- Goed
- Matig
- Niet goed

Graag hieronder toelichten:

-----  
-----  
-----  
-----



-----  
-----  
2. is het duidelijk wat uw taken zijn?

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

3. Kunt u uw werkzaamheden goed aan?

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

4. Bent u tevreden over het aantal uur dat u vrijwilligerswerk verricht?

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

5. Zijn er dingen die u minder aanspreken in uw werkzaamheden/ taken?

- Nee
- Ja, bijvoorbeeld

-----  
-----  
-----  
-----

6. Heeft u zelf opvattingen over verbeteringen/veranderingen in uw vrijwilligerswerk?

- Nee
- Ja, namelijk

-----  
-----

-----  
-----  
7. Vindt u dat er voldoende gebruik wordt gemaakt van ideeën, suggesties, klachten en kritiek die de werkzaamheden zouden kunnen verbeteren?

- Ja
  - Nee, want
- -----  
-----

8. Kunt u over het algemeen goed opschieten met uw collega-vrijwilligers en andere medewerkers?

- Ja
  - Nee, want
- -----  
-----

**C. Over de begeleiding die gegeven wordt.**

**1. Hebt u het idee dat u voldoende bent ingewerkt?**

- Ja
- Nee

**2. Zou u het prettig vinden om regelmatig een persoonlijk begeleidingsgesprek te hebben met uw Locatiemanager/Vrijwilligerscoördinator/Begeleider?**

- Ja
- Nee

**4. Waar zou u in de begeleiding speciaal aandacht aan willen besteden?**

-----  
-----  
-----  
-----

**5. Is er voldoende gelegenheid om vragen of problemen over uw werk kwijt te kunnen?**

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

**6. Is het duidelijk bij wie u terecht kunt als er vragen, onduidelijkheden of problemen zijn met uw werkzaamheden?**

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

**7. Vindt u dat er vanuit de organisatie voldoende waardering en betrokkenheid is voor het werk dat u doet?**

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

**8. Vindt u dat u goed op de hoogte gehouden wordt over alles wat er speelt binnen de organisatie?**

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

**9. Vindt u dat u goed op de hoogte gehouden wordt over alles wat er speelt binnen het werkveld waar u vrijwilligerswerk doet?**

- Ja
- Nee, want

-----  
-----  
-----  
-----

**10. Hebt u behoefte aan scholing of training om uw werk te kunnen doen?**

- Nee
- Ja, bijvoorbeeld

-----  
-----

-----  
-----  
**11. Zou u een cursus/training willen volgen om ander (vrijwilligers)werk te kunnen doen?**

- Nee
- Ja, bijvoorbeeld

-----  
-----  
-----

**D. Over wat u persoonlijk met het vrijwilligerswerk wilt bereiken.**

**1. Hebt u plezier in het werk dat u voor Streams doet?**

- Ja
- Nee, omdat

-----  
-----  
-----

**2. Wilt u in de toekomst iets anders gaan doen binnen of buiten Streams?**

- Nee
- Ja, namelijk

-----  
-----  
-----

**3. Wat wilt u leren van uw vrijwilligerswerk?**

-----  
-----  
-----  
-----

**Tenslotte**

**1. Hoe tevreden bent u met het vrijwilligerswerk bij Streams?**

(omcirkel een cijfer op de onderstaande tevredenheidsschaal)

**Ontevreden    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Erg tevreden**

**2. Zijn er nog dingen die uzelf naar voren wilt brengen?**

- Nee

Ja, namelijk

-----  
-----  
-----  
-----

**3. Overige vragen, opmerkingen, ideeën en suggesties:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Hartelijk dank voor het invullen. Wilt u het formulier in een gesloten envelop ter hand stellen aan uw Locatiemanager?**