

VRIJWILLIGERSBELEID

Stichting
Hilversumse
Meent

1. Inleiding Vrijwilligersbeleid shm	1
1.1. Wie is SHM?	1
1.2. Waarom en voor wie is er vrijwilligersbeleid?	1
1.3. Wie stelt het vrijwilligersbeleid vast?	1
1.4. Doel van de wijkorganisatie	1
1.5. Doelen van vrijwilligersbeleid	1
1.6. Hoe verhouden wijkbewoners zich tot SHM?.....	1
1.7. Vier aspecten van vrijwilligersbeleid.....	2
1.8. Drie uitgangspunten bij vrijwilligersbeleid.....	3
2. Beginnen als vrijwilliger	6
2.1. Hoe kom je in contact met SHM?	6
2.2. Waarom kom je in contact met SHM?	6
2.3. Welke eisen stel je aan vrijwilligerswerk?.....	6
2.4. Wat doe je als vrijwilliger zoal?	6
2.5. Wie is er verantwoordelijk voor de borging van voldoende vrijwilligers?	7
2.6. Vrijwilliger en Vrijwilligersovereenkomst.	8
2.7. Hoe word je vrijwilliger?.....	8
2.8. Wanneer teken je een vrijwilligersovereenkomst?	9
2.9. Waarom is er een vrijwilligersovereenkomst?.....	9
2.10. Nieuwe vrijwilliger, en dan?	9
3. Begeleiding	10
3.1. Wie is wie bij Stichting Hilversumse Meent?.....	10
3.2. Communicatie	11
3.3. Verwachtingen en motivatie	11
4. Belonen van vrijwilligers	13
4.1. Hoe word je als vrijwilliger beloond?	13
4.2. Wat voor attenties krijg je?.....	13
4.3. Vergoedt Stichting Hilversumse Meent kosten?	14
5. COMMUNICATIE, SAMENWERKING en Veiligheid	15
5.1. Hoe houdt het bestuur vrijwilligers op de hoogte?	15
5.2. Hoe informeren vrijwilligers het bestuur?	15
5.3. Van vrijwilliger naar vrijwilliger	15
5.4. Als het onverhoopt misgaat: verzekeringen	16
5.5. Arbeidsomstandigheden	16
5.6. Conflicten, niet-pluis-gevoel of vertrouwenskwestie	17
5.7. Privacy	17

6. Beëindigen van de samenwerking	18
6.1. Gegevens en privacy	18
6.2. Stoppen als vrijwilliger	18
6.3. Beëindigen van samenwerking met een vrijwilliger	18
6.4. Beloning bij beëindiging	18
6.5. Einde van het vrijwilligerswerk: het exitgesprek	18
7. Andere documenten	19

1. INLEIDING VRIJWILLIGERSBELEID SHM

1.1. Wie is SHM?

SHM is de Stichting Hilversumse Meent. SHM verenigt iedereen binnen de Hilversumse Meent die zich op enigerlei wijze inzet voor (verbetering van) de wijk.

1.2. Waarom en voor wie is er vrijwilligersbeleid?

Dit hoofdstuk beantwoordt de vraag wie vrijwilligers zijn en voor wie dit beleid bedoeld is. En het beantwoordt de vraag welke doelen SHM, de vrijwilligers in de wijk met dit beleid nastreven.

1.3. Wie stelt het vrijwilligersbeleid vast?

Het bestuur van SHM stelt het vrijwilligersbeleid vast. Voordat het bestuur vrijwilligersbeleid vaststelt of een wijziging van het beleid aanneemt, vraagt het eerst de adviescommissie om advies.

1.4. Doel van de wijkorganisatie

SHM behartigt als onafhankelijke wijkorganisatie al ruim 45 jaar de belangen van de 4100 bewoners van de Hilversumse Meent. Dit doen wij met de inzet van een groot aantal enthousiaste vrijwilligers. Kort samengevat: wij zorgen dat wijkbewoners, bewonerscollectieven en organisaties in de wijk initiatieven kunnen ontplooiën en ondersteunen hen hierbij. Daarnaast behartigen wij belangen op het gebied van wijkontwikkeling, wijkbeheer en sociale samenhang. Dat klinkt misschien ingewikkeld, maar wij zetten ons graag in om een zo groot mogelijke toegevoegde waarde te bereiken voor onze wijk! En wij staan klaar voor iedereen die daar een steentje aan bij wil dragen. De wijkorganisatie is er voor alle Meentbewoners.

1.5. Doelen van vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid formuleert SHM om een aantal redenen. Het vrijwilligersbeleid biedt:

- **Vrijwilligers** duidelijkheid wat er van hen verwacht wordt en wat zij van SHM mogen verwachten;
- **SHM** duidelijkheid hoe om te gaan met vrijwilligers: wat SHM voor vrijwilligers doet en wat SHM van vrijwilligers vraagt en verwacht;
- **Wijkbewoners** duidelijkheid hoe SHM werkt met vrijwilligers.

1.6. Hoe verhouden wijkbewoners zich tot SHM?

Van Meentbewoners die niet in het wijkcentrum komen tot Meentbewoners die er dagelijks zijn: de wijkorganisatie is er voor alle Meentbewoners. In tabel 1 zijn de Meentbewoners en hun relatie met SHM gecategoriseerd.

Dit vrijwilligersbeleid is er voor alle Meentbewoners. Maar je bent natuurlijk pas vrijwilliger bij SHM als je dat wilt en daarvoor kiest. Dan is het handig om te weten waar je aan toe bent en wat je kunt verwachten van de wijkorganisatie.

ONDERWERP	HOUDING	KENMERK	BELEID
1 De Meentbewoner die geen gebruik maakt van SHM	Onbewust	Niet betrokken, niet of nauwelijks bewust van wat de wijkorganisatie doet	Informeel en stimuleer
	Bewust	Niet betrokken, heeft wel een beeld van wat de wijkorganisatie doet	Informeel en stimuleer
2 De Meentbewoner die gebruik maakt van SHM	Deelnemend	Nam in de afgelopen 2 jaar deel aan een activiteit of gebruikte een dienst van SHM	Informeel en stimuleer
3 De Meentbewoner die gebruik maakt van SHM en een bijdrage levert	Incidenteel bijdragend	Leverde in de afgelopen 2 jaar op incidentele basis een bijdrage aan SHM. Ziet zichzelf niet per se als vrijwilliger	Houd contact Informeel & stimuleer
	Structureel bijdragend	Neemt een vaste positie in het vrijwilligersbestand	Houd contact Informeel, stimuleer & activeer
4 De ex-vrijwilliger	Ex-vrijwilliger	Heeft in het verleden als vrijwilliger bijgedragen, incidenteel of structureel	Houd contact Informeel & stimuleer

Tabel 1: de relatie van Meentbewoners tot de wijkorganisatie

Bij SHM onderscheiden we twee soorten vrijwilligers. Je hebt aan de ene kant de vrijwillige oproepkrachten. Dat zijn mensen die zo nu en dan eens de handen uit de mouwen steken bij de wijkorganisatie. Ze zien zichzelf niet per se als vrijwilliger. Aan de andere kant heb je de echte vrijwilligers. Dit zijn vrijwilligers die geregeld of structureel een bijdrage leveren aan de wijkorganisatie.

In Tabel 1 hierboven staan vier categorieën. De eerste twee categorieën zijn wijkbewoners die geen bijdrage leveren aan de wijkorganisatie en niet via de wijkorganisatie activiteiten voor de wijk ondernemen. Ze kunnen wel deelnemen aan activiteiten. Categorie drie zijn vrijwilligers. Categorie vier zijn de oud-vrijwilligers.

1.7. Vier aspecten van vrijwilligersbeleid

Waarom werkt SHM met vrijwilligers? Er zijn vier aspecten.

1.7.1. Met vrijwilligers houdt SHM de organisatie draaiende

Denk aan bestuursleden, vrijwilligers die de Kruisdam beheren of die de boekhouding verzorgen.

1.7.2. SHM werkt met vrijwilligers voor vrijwilligers (en alle andere wijkbewoners)

SHM is een wijkorganisatie die er is voor de wijk en de bewoners van de wijk. Veel vrijwilligers komen uit de Meent.

1.7.3. Wijkbewoners hebben wensen

SHM kan pas goed functioneren als de wijkorganisatie uitgaat van de wensen en behoeften van de bewoners van de Hilversumse Meent. SHM is een vraag gestuurde organisatie. Welke wensen kunnen wijkbewoners zoal hebben die door de wijkorganisatie vervuld kunnen worden?

Dat kan bijvoorbeeld gaan om:

- Belangenbehartiging bij de gemeente;
- Op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de wijk;
- Versterken van sociale cohesie en welzijn;
- Sociale activiteiten en contacten;
- Een organisatie die je steunt als je iets organiseert.

1.7.4. Vrijwilligers hebben doelen

Je werkt als wijkorganisatie ook met vrijwilligers om hen in staat te stellen binnen de doelstellingen van het vrijwilligerswerk ook eigen doelen en wensen na te streven. Wat kunnen zoal de wensen, competenties en de behoeften van vrijwilligers zijn?

Hieronder volgen enkele voorbeelden van wensen van vrijwilligers, redenen waarom zij zich als vrijwilliger inzetten voor hun wijk:

- Je wijk beter maken;
- Iets goeds doen voor een ander;
- Tijdsbesteding;
- Sociale contacten;
- Plezier hebben in het je met anderen inzetten;
- Waardering en aandacht.

1.8. Drie uitgangspunten bij vrijwilligersbeleid

1.8.1. Uitgangspunt 1: vraaggericht werken

Alleen als je vraaggericht werkt, zorg je ervoor dat SHM een duurzame wijkorganisatie is voor alle Meentbewoners. SHM zorgt dat wijkbewoners, bewoners collectieven en organisaties in de wijk initiatieven kunnen ontplooiën en ondersteunt hen hierbij. Daarnaast behartigt SHM de belangen van wijkbewoners bij wijkontwikkeling, wijkbeheer en sociale

samenhang. SHM zet zich in voor een vitalere wijk en staat klaar voor iedereen die daar een steentje aan wil bijdragen.

SHM gaat vraaggericht aan de slag in plaats van aanbodgericht. Hierbij staat centraal wat wijk en wijkbewoners aangeven nodig te hebben; hoe wijkbewoners met initiatieven ondersteund kunnen worden maar niet wat vrijwilligers die bij SHM werken, vinden dat de wijk nodig heeft. Daarbij wordt gevraagd hoe wijkbewoners in contact willen komen met SHM en hoe ze gebruik willen maken van de wijkorganisatie. Vervolgens wordt geprobeerd dit ook mogelijk maken. Halen in plaats van brengen.

1.8.2. Uitgangspunt 2: een werkbaar en realistisch vrijwilligersbeleid

SHM werkt met vrijwilligers. Dat betekent dat alles wat in dit beleidsdocument staat, uitgevoerd wordt door vrijwilligers. Die hebben naast hun vrijwilligerswerk ook andere verplichtingen. Het is om die reden belangrijk dat het vrijwilligersbeleid werkbaar, realistisch, humaan, sociaal en flexibel is.

1.8.3. Uitgangspunt 3: vrijwilligersbeleid is doelgericht

Wat is ervoor nodig om als wijkorganisatie te functioneren? In het meest minimale scenario enkele bestuursleden. Meer niet. SHM ontplooit echter activiteiten en doet dat met vrijwilligers. Van een wijkblad tot dagopvang voor kwetsbare ouderen en van een netwerk van AED's tot een duofiets. Aan welke voorwaarden moet SHM voldoen om zijn functie als wijkorganisatie te vervullen?

Doel voor de stichting is om in ieder geval te zorgen voor:

- Voldoende vrijwilligers inzet (zowel incidenteel als structureel met de juiste competenties);
- Goede informatievoorziening voor iedereen die binnen de stichting vrijwilligers werk doet;
- Een juridisch kader zodat helder en duidelijk is waar rekening mee moet worden gehouden en wat de rechten en plichten zijn;
- Een duidelijk beeld van de organisatie zowel intern als extern met inzichtelijke processen;
- Voldoende financiële middelen om activiteiten uit te voeren;
- Voldoende middelen voor automatisering, digitalisering en social media;
- Heldere communicatie zowel intern als extern;
- Periodieke controle van gestelde doelen en behaalde resultaten;
- Huisvesting die voldoet voor zowel vrijwilligers als voor de deelnemers aan activiteiten.

Wie vervult die doelen? Dat doen vrijwilligers. In de rol van lid van de adviescommissie, of als schenker van koffie, of als bestuurslid, of als een van de beheerders van het wijkcentrum de Kruisdam en noem maar op. In het belang van deze vrijwilligers is duidelijk vrijwilligersbeleid nodig. Wat betekent dat concreet?

Het vrijwilligersbeleid heeft als doel dat:

- Meentbewoners zich als vrijwilliger op een veilige, eerlijke en ongedwongen manier kunnen inzetten voor hun wijk;
- Waarborgen dat SHM er is voor Meentbewoners en niet andersom;
- De behoeften van bewoners en vrijwilligers centraal staan;
- Voor elke vrijwilliger duidelijk is wat er van hem of haar verwacht wordt en wat hij of zij kan verwachten van SHM en van andere vrijwilligers;
- Voor elke vrijwilliger duidelijk is wat zijn eventuele ontwikkelingsmogelijkheden zijn.

Vrijwilligersbeleid is flexibel om zowel jongeren, ouderen, werkende en niet-werkenden in staat te stellen vrijwilligerswerk te doen.

2. BEGINNEN ALS VRIJWILLIGER

2.1. Hoe kom je in contact met SHM?

Voor je überhaupt op het idee komt vrijwilligerswerk te doen, kom je eerst in contact met de wijkorganisatie en maak je kennis met al het werk dat daar wordt gedaan. SHM spant zich in om alle wijkbewoners te bereiken.

Alle wijkbewoners bereiken dat doet SHM onder andere door:

- Een wijkblad;
- Activiteiten die openstaan voor iedereen;
- Het openstellen van de Kruisdam;
- Een website;
- Social media;
- Digitale mailingen;
- Via via;
- Een systeem van ambassadeurs die contact met SHM personaliseren;
- Via communicatiemiddelen als een prikbord in het winkelcentrum of lantaarnpaal posters.

2.2. Waarom kom je in contact met SHM?

Je komt in contact omdat je iets voor je wijk wilt doen, omdat je informatie wilt, omdat je iets wil bereiken of omdat je je voor je belangen wilt opkomen. Je wilt bijvoorbeeld:

- Zelf iets ondernemen en/of;
- Samen met wijkgenoten iets ondernemen en/of;
- Iets doen voor de wijkorganisatie.

2.3. Welke eisen stel je aan vrijwilligerswerk?

Iedereen heeft zo zijn eigen redenen om vrijwilligerswerk te doen. De één wil werken aan eigen ontwikkeling, de ander levert graag een positieve bijdrage aan zijn of haar omgeving. Voor iedereen geldt dat er iets tegenover vrijwilligerswerk staat, hoe incidenteel of structureel het ook is:

- Vrijwilligerswerk heeft iets te bieden: je doet iets voor anderen of voor jezelf.
- Je hebt invloed: je bepaalt zelf wat en wanneer en hoe lang je iets doet.
- Het schept waardering, voldoening, plezier, mooiere en een leukere wijk/woon omgeving scheidt.

2.4. Wat doe je als vrijwilliger zoal?

Het varieert. Van een wijkbewoner die een expositie wil organiseren, alles al klaar heeft en alleen hulp wil bij de uitvoering tot iemand die dagelijks achter de bar wil staan: alles kan bij SHM. SHM is er voor wijkbewoners.

Taken die SHM draaiende houden. Denk bijvoorbeeld aan:

- Bestuursleden;
- Beheerder van de Kruisdam;
- Financieel administrateur;
- Ambassadeurs en coördinatoren;
- Actieve werkgroepen.

Taken die nodig zijn om activiteiten te organiseren. Denk bijvoorbeeld aan:

- Vergunningen aanvragen;
- Budget aanvragen;
- Verkeersregelaars;
- Projectleiding.

Dan zijn er nog tal van andere taken. Denk bijvoorbeeld aan:

- Barman/vrouw;
- Redacteuren voor het wijkblad;
- Vrijwilligers die het wijkblad huis aan huis bezorgen;
- Vrijwilligers die regelmatig door de wijk lopen en doorgeven aan de gemeente als onderhoud nodig is.

SHM vindt alle vrijwilligers even belangrijk.

2.5. Wie is er verantwoordelijk voor de borging van voldoende vrijwilligers?

Met z'n allen vormen we de Hilversumse Meent. De wijkorganisatie is er voor de wijk. We zijn met z'n allen verantwoordelijk voor een levendige, actieve en vitale wijkorganisatie. Actieve werving van vrijwilligers gebeurt onder verantwoordelijkheid van de portefeuillehouder vrijwilligersbeleid in het bestuur.

Verder ligt er ook een verantwoordelijkheid bij vrijwilligers van de wijkorganisatie die durven vragen als ze meer hulp nodig hebben. Als je een activiteit wilt organiseren of je wilt stoppen met je vrijwilligerswerk, maar je wilt wel dat iemand je werk overneemt, dan draag je ook zelf een (gedeelde) verantwoordelijkheid. Zo heb je ook invloed op de vrijwilligers die nieuw bij de wijkorganisatie komen.

Bij het werven van vrijwilligers is van belang om duidelijk te communiceren:

- Waarvoor worden vrijwilligers geworven;
- Wat de werkzaamheden zijn (taak-functieomschrijving);
- Hoeveel tijd kost het (en op welke momenten);
- Wat de activiteit/functie de vrijwilliger te bieden heeft;

- Wat de setting is waarin wordt gewerkt;
- Wat het (samenwerkings-) verband is;
- Langs welke communicatiekanalen wordt geworven;
- Welke persoonlijke eigenschappen en vaardigheden belangrijk zijn voor de activiteit/functie.

2.6. Vrijwilliger en Vrijwilligersovereenkomst.

Wanneer ben je vrijwilliger? En hoe werkt dat eigenlijk: hoe word je vrijwilliger? Als iemand in het buurtcentrum tafels verplaatst en hij vraagt je of je even wilt helpen, dan ben je al vrijwillig aan het werk. Maar je bent dan nog geen vrijwilliger. Als je een keer de handen uit de mouwen steekt, hoef je nog geen vrijwilligersovereenkomst te tekenen. Iedereen mag een ander om hulp vragen en het staat iedereen vrij om een ander te helpen.

Als je incidenteel een keertje helpt, dan ben je een vrijwillige oproepkracht. Voor vrijwillige oproepkrachten is de betreffende organisator verantwoordelijk. Die geeft instructie en noteert je naam en telefoonnummer en/of mailadres om contact met je te kunnen onderhouden. Als geregistreerde incidentele vrijwillige oproepkracht val je ook onder de collectieve vrijwilligersverzekering van de gemeente.

2.7. Hoe word je vrijwilliger?

Je wordt vrijwilliger bij SHM door zelf contact op te nemen met SHM, of je wordt actief benaderd hiervoor. Er zijn grofweg twee soorten vrijwilligers actief binnen de stichting:

1. Ten eerste zijn er vrijwillige oproepkrachten. Dit zijn mensen die af en toe de handen uit de mouwen steken, hun naam, adres en contactgegevens zijn bij SHM bekend.
2. Ten tweede zijn er vrijwilligers. Dit zijn mensen die regelmatig en of structureel activiteiten ontplooiën of uitvoeren onder de vlag van SHM.

Voor deze tweede categorie geldt het volgende: Met alle potentiële vrijwilligers wordt een kennismakingsgesprek gevoerd. In dat gesprek komen in elk geval de volgende onderwerpen aan bod:

- Wat wil je voor de wijk en/of voor Stichting Hilversumse Meent doen?
- Welke ondersteuning verwacht je van Stichting Hilversumse Meent?
- Hoeveel tijd heb je beschikbaar voor vrijwilligerswerk?

Soms is er sprake van een functie- of taakomschrijving. Is dat het geval, dan wordt die omschrijving in het kennismakingsgesprek doorgenomen. Een kennismakingsgesprek wordt gehouden met iemand met wie de betrokkene gaat samenwerken en een coördinator of bestuurslid.

Alleen voor bestuursleden van Stichting Hilversumse Meent is er een andere procedure. Vrijwilligers die een bestuurstaak op zich willen nemen voeren eerst een gesprek met (een afvaardiging van) de adviescommissie.

2.8. Wanneer teken je een vrijwilligersovereenkomst?

Na een kennismakingsgesprek - als de vrijwilliger en Stichting Hilversumse Meent - met elkaar aan de slag willen, dan tekenen we samen de vrijwilligersovereenkomst en de bijbehorende gedragscode van SHM. (Zie de bijlagen in [hoofdstuk 7.](#))

Je tekent een vrijwilligersovereenkomst als je -vrijwilligerswerk op regelmatige basis uitvoert, en/of het onderdeel van je taken is dat je SHM vertegenwoordigt. Je levert een structurele bijdrage aan SHM of aan een van de activiteiten die onder de vlag van SHM worden ontplooid.

2.9. Waarom is er een vrijwilligersovereenkomst?

Vrijwilligerswerk is te allen tijde vrijwillig. Maar het is niet vrijblijvend. Vrijwilligerswerk is waardevol en vormt het cement van een gemeenschap. Ook van een wijk als de Hilversumse Meent. Dat vrijwilligerswerk hoeven we niet moeilijker te maken dan het is, maar het is ook goed om een paar afspraken wel duidelijk te hebben.

Wat heb je aan een vrijwilligersovereenkomst? Bijvoorbeeld:

- Dat je weet dat je tijdens het vrijwilligerswerk verzekerd bent;
- Dat je weet dat er een gedragscode is (bijlage 3);
- Dat je weet dat er een privacyreglement is, zodat je weet hoe de wijkorganisatie met je gegevens omgaat (bijlage 4);
- Dat je weet dat er een klachtenprocedure is en een vertrouwenscontactpersoon (bijlage 5 en 6);
- Dat er om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan worden gevraagd (bijlage 8);
- Dat je weet dat er zo nodig wordt gewerkt met geheimhoudingsverklaringen (bijlage 9).

2.10. Nieuwe vrijwilliger, en dan?

We verwachten van iedereen dat ze open staan voor nieuwe vrijwilligers, nieuwe ideeën, andere methoden en andere mensen. We heten je als nieuwe vrijwilliger hartelijk welkom. Mocht je dat niet zo ervaren, meld dat alsjeblieft zo snel mogelijk bij je coördinator of bij het bestuur.

3. BEGELEIDING

Bij Stichting Hilversumse Meent werken we samen aan een betere wijk.

3.1. Wie is wie bij Stichting Hilversumse Meent?

Het bestuur bestuurt de stichting.

De adviescommissie staat de vrijwillige bestuursleden met raad en daad bij. De adviescommissie geeft gevraagd en ongevraagd advies.

Als je als vrijwilliger iets wilt doen of een taak op je neemt, dan sluit je aan bij een coördinator. De coördinatoren fungeren als bruggenhoofd tussen bestuur en andere vrijwilligers.

3.1.1. Coördinatoren

De taken van de coördinator zijn onder andere:

- Helpen van de vrijwilligers;
- Zorgdragen dat hun vragen op de juiste plek terecht komen;
- Meedenken bij vragen en/of problemen;
- Fungeren als eerste aanspreekpunten bij klachten of vragen;
- Helpen en informeren van het bestuur;
- Zorgen dat vrijwilligers een begroting aanleveren voor hun activiteiten;
- Zorgen dat duidelijk is wie welke verplichting namens Stichting Hilversumse Meent mag aangaan;
- Coördineren van activiteiten (samen met andere coördinatoren).

Het bestuur zorgt dat het regelmatig bij coördinatoren informeert hoe zaken ervoor staan.

3.1.2. Ambassadeurs

Als je (nog) geen vrijwilliger bent bij SHM kun je voor informatie ook terecht bij ambassadeurs. Zij luisteren naar je vraag, idee, suggestie, etc. Ze denken mee en als ze geen direct antwoord hebben helpen ze je om je vraag bij de juiste persoon te krijgen.

De taken van de ambassadeur zijn onder andere:

1. Het eerste contact voor wijkbewoners, winkeliers, scholen, gemeente, ondernemers in de wijk en overige dienst- en zorg verlenende instanties; (de receptiefunctie);
2. Optreden als open deur van het wijkcentrum;
3. Ervoor zorgen dat er op werkdagen altijd iemand telefonisch bereikbaar is of dat in elk geval een keer per dag de voicemail wordt afgeluisterd;
4. Eén keer per maand overleggen met een bestuurslid en de andere ambassadeurs;

Een gedetailleerde omschrijving van de ambassadeur en coördinator is terug te vinden in [hoofdstuk 7](#).

3.2. Communicatie

Met elke vrijwilliger wordt in elk geval een keer per jaar contact opgenomen door een coördinator en/of bestuurslid voor een 'hoe-gaat-het-gesprek'.

In dat gesprek vraagt de coördinator en/of het bestuurslid hoe het gaat en wat de wijkorganisatie beter zou kunnen doen en wat het vrijwilligerswerk de vrijwilliger oplevert. Dit gesprek is bedoeld als directe informatie-uitwisseling over hoe de vrijwilliger zijn activiteiten ervaart, wat er beter kan en/of wat juist goed gaat.

3.3. Verwachtingen en motivatie

Hoe weet je wat anderen van je verwachten en wat jij van anderen kunt verwachten en hoe blijf je gemotiveerd? Invloed, communicatie en verantwoordelijkheid: dat zijn de drie kernwaarden. Die hebben we uitgewerkt in tien elementen die motivatie bevorderen en de verwachtingen helder maken:

1. **Invloed.** Bij SHM heb je als vrijwilliger invloed. Jij bepaalt te allen tijde of je vrijwilligerswerk doet of niet.
2. **Coördinator.** Er zijn meerdere coördinatoren per taakveld. Als vrijwilliger bepaal je ultimo zelf welk werk je wel doet en welk werk niet, door het systeem van coördinatoren heb je ook meer keuze met wie je dat werk samendoet.
3. **Samenwerken.** Je kunt natuurlijk een coördinator op het oog hebben. Maar het moet wel klikken. De coördinator moet ook met jou of je groep vrijwilligers willen samenwerken.
4. **Gelijkgestemden.** Bij SHM zijn we allemaal wijkbewoner. We zitten in hetzelfde schuitje. Je werkt samen met je burens.
5. Functie op basis van **kwaliteiten**. SHM is geen commerciële organisatie die eisen stelt aan medewerkers en medewerkers die niet aan de criteria voldoen ontslaat. Bij SHM kijken we naar elkaars kwaliteiten en kijken we hoe iemand zijn kwaliteiten het beste kan inzetten.
6. **Ruimte voor initiatief.** Heb je een idee? Wil je iets doen? Wil je een activiteit ontplooiën voor de wijk? Wil je iets leren? Als het in het belang is van de wijk (en dus aansluit bij de doelstelling van SHM) dan juichen we initiatief toe. SHM is niet rijk, dus geld kan nog wel eens roet in het eten gooien. Maar we kijken altijd hoe we je kunnen helpen. 'Ja, mits' en niet 'Nee, tenzij'.
7. **Communicatie.** Soms kom je er met de een niet uit. Bij SHM werkt het handig. Er is altijd wel een ander. Kom je er met de ene coördinator niet uit, dan zoek je contact met een andere. Heb je een conflict met het bestuur, dan wandel je naar een van de leden van de adviescommissie. En als je formeel een klacht hebt dan is er een klachtenprocedure en is er een vertrouwenscontactpersoon.
8. **Verwachtingen.** Spreek je uit en kom voor jezelf op. Hoe duidelijker je zelf als vrijwilliger bent over je verwachtingen, hoe makkelijker het voor anderen is om daar rekening mee te houden of het gesprek met je aan te gaan.
9. **Afstemmen.** Eens in de zoveel tijd is het goed de klokken gelijk te zetten. Dat is natuurlijk een taak van het bestuur. Maar het bestuur bestaat uit je burens. Bestuursleden zijn ook Meentbewoners die zich vrijwillig inzetten voor de wijkorganisatie. Je kunt ook heel goed

een bestuurslid of een coördinator eens aan zijn jasje trekken en zeggen dat het tijd is voor een gesprekje om verwachtingen en vragen over en weer te bespreken.

10. **Verantwoordelijkheid.** Je werkt bij SHM omdat je dat wilt. Omdat je er iets uithaalt. Omdat je iets doet waar je van houdt, omdat je iets doet waar je goed in bent, omdat je iets doet waar de wereld (of in elk geval deze wijk) een beetje beter van wordt. Het is belangrijk om af en toe bij jezelf te peilen of je je vrijwilligerswerk nog wel met plezier doet.

4. BELONEN VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zijn de drijvende kracht achter Stichting Hilversumse Meent. De relatie tussen de organisatie en de vrijwilligers is wederkerig. Iedereen verdient waardering voor zijn inzet voor de wijk en de wijkorganisatie, ongeacht de aard van de inzet.

4.1. Hoe word je als vrijwilliger beloond?

Vrijwilligers zijn de drijvende kracht achter Stichting Hilversumse Meent. De relatie tussen de organisatie en de vrijwilligers is wederkerig. Iedereen verdient waardering voor zijn inzet voor de wijk en de wijkorganisatie, ongeacht de aard van de inzet.

In tegenstelling tot een dienstverband bestaat deze waardering in veel gevallen niet uit een financiële vergoeding maar heeft deze te maken met aspecten als:

- Waardering en erkenning;
- Plezier in wat je doet;
- Rechtvaardigheid;
- Ontwikkeling en zelfontplooiing;
- Zekerheid;
- Veiligheid;
- Identiteit en status;
- Een bijdrage leveren aan een betere wijk.

De meest voor de hand liggende manier is eenvoudig het uitspreken van waardering. Het geven van aandacht en het uitspreken van erkenning is essentieel. Dit geldt uiteraard niet alleen voor vrijwilligers, maar omdat de financiële beloning ontbreekt is deze uitingsvorm van waardering extra belangrijk.

4.2. Wat voor attenties krijg je?

Er is wel meer dan waardering alleen. Vrijwilligers krijgen nog een aantal zaken. Zo is er bijvoorbeeld een keer per jaar het vrijwilligersfeest. Het bestuur organiseert dit (met hulp van andere vrijwilligers) en nodigt alle vrijwilligers uit. Die krijgen bijvoorbeeld een aantal - door het bestuur te bepalen - consumptiebonnen.

Vrijwilligers kunnen ook activiteiten organiseren waaraan ze zelf plezier beleven of waar ze zelf waardering uit halen. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligers die met een botenverhuurbedrijf regelen dat vrijwilligers gratis een dagje met bootjes op pad mogen.

Daarnaast kan waardering uitgedrukt worden in allerlei voorzieningen en kleinere of grotere attenties. Bij voorzieningen kan gedacht worden aan mogelijkheden voor (en begeleiding van) zelfontwikkeling en verlening van faciliteiten (bijv. consumpties). Bij attenties kan gedacht worden aan een attentie bij jubileum, ziekte, etc. Dit is terug te vinden in het huishoudelijk reglement.

Daarnaast verdienen de vrijwilligers goede omstandigheden om te kunnen functioneren. Het is belangrijk dat iedereen zich veilig en zeker voelt.

4.3. Vergoedt Stichting Hilversumse Meent kosten?

Kosten kunnen gedeclareerd worden conform de aanwijzingen in het huishoudelijk reglement en de aanwijzingen van de penningmeester. Wil je vooraf zeker weten dat je kosten kunt declareren? Maak daar dan vooraf afspraken over met de penningmeester.

5. COMMUNICATIE, SAMENWERKING EN VEILIGHEID

Om goed te kunnen functioneren hebben vrijwilligers informatie nodig. Het is daarom belangrijk dat vrijwilligers tijdig de juiste informatie ontvangen. Heldere communicatie is een voorwaarde voor goede samenwerking en veilige werkomstandigheden.

5.1. Hoe houdt het bestuur vrijwilligers op de hoogte?

Het bestuur vergadert regelmatig en houdt de vrijwilligers hiervan op de hoogte. Ook op andere manieren houden we contact met vrijwilligers, onder meer op de volgende manieren:

- De notulen van bestuursvergaderingen staan op de website en worden in elk geval naar coördinatoren en aanspreekpunten van de activiteiten gestuurd.
- Bestuursleden zijn regelmatig aanwezig bij vrijwilligersbijeenkomsten.
- Het bestuur nodigt naar eigen inzicht vrijwilligers uit voor een gesprek of presentatie (tijdens een bestuursvergadering of daarbuiten).
- Het bestuur informeert de wijk en vrijwilligers via het wijkblad, website en social media.
- Het bestuur informeert vrijwilligers via de coördinatoren.

Uiteraard is 'informerend' eenrichtingsverkeer en is communiceren tweerichtingsverkeer. Het bestuur zal via deze kanalen niet alleen informeren, maar ook luisteren.

Ten minste een keer per jaar word je als vrijwilliger gevraagd door een coördinator of bestuurslid voor een 'hoe-gaat-het-gesprek'. In dat gesprek vraagt de coördinator of het bestuurslid hoe het gaat en wat de wijkorganisatie beter zou kunnen doen en wat het vrijwilligerswerk de vrijwilliger oplevert.

5.2. Hoe informeren vrijwilligers het bestuur?

Vrijwilligers kunnen ten eerste altijd zelf contact opnemen met het bestuur. Dat kan in persoon en dat kan ook via de mail (bestuur@hilversumsement.nl). Daarnaast is er nog een andere route mogelijk:

Vrijwilligers kunnen ten tweede via coördinatoren contact opnemen met het bestuur. De coördinatoren hebben een soort brugfunctie tussen bestuur en vrijwilligers.

5.3. Van vrijwilliger naar vrijwilliger

We verwachten van iedereen dat hij open staat voor andere vrijwilligers, nieuwe ideeën, andere methoden en andere mensen. Hoe overleggen we met elkaar en hoe werken we samen? Dat kan bijvoorbeeld door:

- Werkoverleggen;
- Bijeenkomsten;
- Vergaderingen.

Daarnaast is het voor een vrijwilligersorganisatie van belang dat er ruimte is om - als

vrijwilligers dat willen - niet alleen functioneel te communiceren, maar ook informeel. Daarvoor is het belangrijk dat SHM daar ruimte voor biedt. Dat kan in de vorm van:

- Hapje en een drankje;
- Activiteiten;
- Binnenlopen in De Kruisdam.

Verder is het belangrijk om met regelmaat te vragen hoe het met een ander gaat.

5.4. Als het onverhoopt misgaat: verzekeringen

Tijdens het vrijwilligerswerk kan het gebeuren dat een vrijwilliger schade oploopt of een ongeluk krijgt. Ook kan het gebeuren dat schade voor anderen veroorzaakt wordt. Stichting Hilversumse Meent zorgt voor adequate verzekeringen. Het zijn secundaire verzekeringen, dat wil zeggen dat bij schade eerst een beroep wordt gedaan op verzekeringen die de vrijwilliger zelf heeft afgesloten. De belangrijkste verzekeringen op een rij:

- Bij een **ongevallenverzekering** wordt aanspraak gemaakt op de verzekering op het moment dat er een ongeluk heeft plaatsgevonden.
- De **aansprakelijkheidsverzekering** zorgt ervoor dat de zaak- en letselschade die vrijwilligers tijdens hun activiteiten toebrengen aan derden zijn gedekt.
- De **bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering** verzekering voor schade ontstaan door het verkeerd verrichten van bestuurlijke taken met financiële gevolgen. (Zie de bijlage WBTR in [hoofdstuk 7.](#))

Een apart punt vormt de inzittendenverzekering voor automobilisten. Indien vrijwilliger passagiers meeneemt in zijn auto dan is hij er zelf voor verantwoordelijk dat de autoverzekering van vrijwilliger eventuele schade dekt. Check dit: want niet alle autoverzekeringen dekken deze schade. Gedetailleerde informatie over verzekeringen is op te vragen via de penningmeester van SHM.

5.5. Arbeidsomstandigheden

De SHM is als stichting verantwoordelijk voor een sociaal en fysiek veilige (werk)omgeving voor alle vrijwilligers.

De verantwoordelijkheid van de vrijwilligersorganisatie spitst zich in eerste instantie toe op het vermijden van risico's. Indien dit niet kan worden maatregelen genomen bij ernstige veiligheids- en gezondheidsrisico's. Hierbij kan worden gedacht aan onder meer grote (ver)bouwwerkzaamheden, werken met gevaarlijke stoffen, lawaai, valbeveiliging en zwaar lichamelijk werk en bij vrijwilligersactiviteiten van jongeren onder 18 jaar en zwangeren (kwetsbare groepen).

Naast de verantwoordelijkheid voor het voorkomen van deze risico's moet in voorkomende gevallen ook voorlichting worden gegeven en zo nodig adequate (persoonlijke) beschermingsmiddelen worden verstrekt.

5.6. Conflicten, niet-pluis-gevoel of vertrouwenskwestie

Er zijn mogelijk situaties waarbij je in conflict bent met een andere vrijwilliger, een niet-pluis-gevoel hebt bij of met iemand, of met een andere vertrouwenskwestie zit,

Als een vrijwilliger een geschil heeft met een andere vrijwilliger probeer je er eerst onderling uit te komen. Daarna schakel je de coördinator of het bestuur in (behalve als de vrijwilliger met wie je een geschil hebt bestuurslid is). Mocht dat niet tot een oplossing leiden dan kun je het geschil voorleggen aan de adviescommissie. SHM beschikt over een klachtenprocedure en een vertrouwenscontactpersoon (bijlage 5 en 6 van het vrijwilligersbeleid).

Het kan ook zijn dat je een niet-pluis-gevoel hebt. Dat kun je bespreken met de vertrouwenscontactpersoon van Stichting Hilversumse Meent. Het kan zijn dat je iets wilt bespreken waar vertrouwen en veiligheid van groot belang zijn. Daarvoor is de vertrouwenscontactpersoon aangesteld. De Vertrouwenscontactpersoon gaat in gesprek met de vrijwilliger en onderzoekt waar die terecht kan met zijn vraag en welke mogelijke stappen genomen kunnen worden. De naam en contactgegevens van de vertrouwenscontactpersoon zijn terug te vinden via de website en het bestuur.

Daarnaast zal de SHM altijd om een verklaring omtrent gedrag (VOG) kunnen vragen indien gewerkt wordt met kwetsbare doelgroepen. De aanvraag van de VOG wordt gefaciliteerd door SHM.

Als een vrijwilliger tijdens de uitvoering van zijn activiteiten geconfronteerd wordt met een vermoeden van huiselijk geweld, intimidatie of kindermishandeling kan de vrijwilliger contact opnemen met het infopunt.

5.7. Privacy

In Nederland verdedigt de Algemene Verordening Gegevensbescherming de privacy van burgers. Deze verordening is van toepassing op vrijwilligersorganisaties en dus ook op Stichting Hilversumse Meent. Het privacyreglement van SHM staat op de website onder <http://www.hilversumsemeent.nl/privacy> (zie ook de bijlage 4).

6. BEËINDIGEN VAN DE SAMENWERKING

Als vrijwilliger mag je altijd je jas aan de wilgen hangen. Dat recht heb je als vrijwilliger. Hoe gaat het als je stopt met je vrijwilligerswerk? Dat lees je in dit hoofdstuk.

6.1. Gegevens en privacy

In het privacyreglement van SHM lees je hoe SHM omgaat met je gegevens als je geen vrijwilliger meer bent. Het privacyreglement vind je op de website (zie ook bijlage 4).

6.2. Stoppen als vrijwilliger

Weet je, dat hoeft je niet eens aan te geven. Maar het is wel netjes om dat wel te doen. Neem contact op met de coördinator en die doet de rest. Je mag natuurlijk altijd ook andere vrijwilligers en het bestuur op de hoogte brengen.

6.3. Beëindigen van samenwerking met een vrijwilliger

SHM kan de samenwerking met een vrijwilliger beëindigen, maar dit gebeurt alleen in uitzonderlijke gevallen. SHM wordt gerund door vrijwilligers die (bijna) allemaal in de Hilversumse Meent wonen en SHM is er voor de bewoners van deze mooie wijk. Maar als er zwaarwegende redenen zijn, kan het bestuur besluiten de samenwerking te beëindigen.

6.4. Beloning bij beëindiging

Krijg je een bosje bloemen of een andere attentie als je na jaren vrijwilligerswerk stopt? Dat lees je in het huishoudelijk reglement.

6.5. Einde van het vrijwilligerswerk: het exitgesprek

Om een juist oordeel te krijgen over het gevoerde vrijwilligersbeleid en of dit aanvulling/aanpassing of wijziging verdient is het van groot belang te weten waarom een vrijwilliger stopt met het werk. Om hierachter te komen is het aangaan van een exitgesprek een mogelijkheid.

Een gesprek als je stopt als vrijwilliger kan vele voordelen hebben:

1. Het biedt de mogelijkheid dat de wijkorganisatie zijn waardering voor je uitspreekt.
2. Als je stopt vanwege een vervelende reden, biedt een gesprek de mogelijkheid de lucht te klaren.
3. Voor SHM kan een exitgesprek waardevolle informatie opleveren waar andere vrijwilligers hun voordeel mee kunnen doen.

7. ANDERE DOCUMENTEN

Wanneer je vrijwilliger bent bij Stichting Hilversumse Meent heb je mogelijk te maken met één van onderstaande documenten. Deze zijn terug te vinden als bijlagen van dit vrijwilligersbeleid en terug te vinden op www.hilversumsemeent.nl.

1. Taakomschrijving ambassadeurs en coördinatoren;
2. Vrijwilligersovereenkomst;
3. Gedragscode Voor Vrijwilligers
4. Privacyreglement;
5. Protocol Klachtenregeling;
6. Vertrouwenscontactpersoon;
7. Protocol Melding Huiselijk Geweld en Kindermishandeling;
8. Protocol Verklaring Omtrent Gedrag (VOG);
9. Geheimhoudingsverklaring Voor Vrijwilligers;
10. Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR);
11. Aannamebeleid.