



# VMCA

*Almere voor elkaar*

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere

Eerste versie:  
Laatste aangepaste versie:

Oktober 2001  
Augustus 2022

## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	De meerwaarde van vrijwilligerswerk .....	3
3.	De VMCA.....	5
4.	De uitgangspunten van het vrijwilligersbeleid .....	5
5.	De inhoud van het vrijwilligersbeleid .....	7
5.1	Definities .....	7
5.2	De plaats van de vrijwilliger in de organisatie .....	7
5.3	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheidsverdeling .....	8
5.4	Werving en selectie van vrijwilligers.....	8
5.5	Vrijwilligersovereenkomst en Verklaring omtrent gedrag (VOG).....	9
5.6	Inwerkperiode, begeleiding en scholing van vrijwilligers .....	9
5.7	Inspraak.....	10
5.8	Organisatorische voorwaarden en regelingen.....	10
6.	Gedragscode.....	12
7.	Vertrouwenscontactpersoon .....	12
8.	Tevredenheid.....	12
9.	Privacy en klachtenregeling.....	13
10.	Beëindiging vrijwilligerswerk .....	13
	Bijlage 1: Gedragscode VMCA.....	15

## 1. Inleiding

De Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA) is een organisatie voor mantelzorgers, vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Binnen de VMCA werken beroepskrachten en vrijwilligers samen om met elkaar de doelstellingen van de organisatie te realiseren. Vrijwilligers worden ingezet waar dat kan en waar het een meerwaarde heeft, beroepskrachten worden ingezet waar dat noodzakelijk is. Vrijwilligerswerk levert niet alleen veel handen op die taken uitvoeren, vrijwilligerswerk is ook een manier om te participeren, om mee te doen in de samenleving. Vrijwilligerswerk verbindt mensen in de stad en is zo het cement in de samenleving. Vrijwilligerswerk levert de vrijwilliger ook iets op. Vrijwilligers leren nieuwe mensen kennen, doen ervaring en expertise op, kunnen hun talenten verder ontwikkelen en kunnen invulling geven aan hun maatschappelijke betrokkenheid. Soms doen mensen ook vrijwilligerswerk omdat zij hiermee hun stage kunnen vervullen en het studiepunten oplevert of omdat zij hiertoe met enige drang worden gepusht, zoals bij de tegenprestatie.

Vanuit de VMCA zijn jaarlijks 1.200 vrijwilligers actief. Dit vrijwilligersbeleid is op hen van toepassing.

Het doel van dit vrijwilligersbeleid is enerzijds om optimaal effect te behalen vanuit de VMCA en anderzijds om de vrijwilliger optimaal te faciliteren in zijn vrijwilligerswerk en persoonlijke ontwikkeling.

De VMCA maakt onderdeel uit van de wijkteams in Almere. Voor de wijkteamvrijwilligers is een eigen vrijwilligersbeleid van toepassing. Per 1 januari 2022 heeft de VMCA een Raad van Commissarissen met een directeur-bestuurder. De verantwoordelijkheden en afspraken ten aanzien van de Raad van commissarissen zijn vastgelegd in het Honoreringsreglement RvC VMCA van 16-03-2022.

## 2. De meerwaarde van vrijwilligerswerk

De VMCA ziet een grote meerwaarde in het doen van vrijwilligerswerk, zowel voor de samenleving als voor de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger. Dit zit hem in 4 belangrijke zaken, te weten: vertrouwen, meedoen, co-creatie en aandacht.

### **Vertrouwen**

De VMCA vertrouwt op de kracht en zelfredzaamheid van de Almeerse vrijwilliger en gelooft dat zij in de meeste gevallen slechts een faciliterende rol hoeft te spelen. Daarom stimuleert de VMCA tot eigen regie en initiatief. Dit leidt tot een krachtige Almeerse samenleving waarin iedereen mee kan doen en het vertrouwen heeft dat hij of zij ertoe doet.

### **Meedoen**

Meedoen geeft een gevoel van waardering en eigenwaarde wat bijdraagt aan levensgeluk. De VMCA ondersteunt en helpt Almeeders die zich willen inzetten voor de Almeerse samenleving. Zo worden sociale contacten onderling versterkt. Daarnaast zijn onze vrijwilligers van groot belang voor ons als organisatie. Zij zijn onze oren en ogen in de maatschappij en brengen eigen ideeën, feedback en kennis met zich mee.

### **Co-creatie**

Samen met maatschappelijke partners, vrijwilligers en hulpvragers, ontwikkelt VMCA doorlopend een aanbod dat past bij de huidige vragen/behoefte vanuit de samenleving. De input van vrijwilligers is voor ons van groot belang: zij bouwen langdurige relaties op met cliënten waardoor zij hen een stem geven in onze organisatie. Zij weten immers zelf het beste wat ze nodig hebben. Dit geeft de VMCA de kans om een actueel en passend aanbod te creëren zodat we goed aansluiten bij de behoeftes van Almeeders.

### **Aandacht**

De VMCA heeft aandacht voor de behoeftes van vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers en brengt informele oplossingen onder de aandacht. De VMCA heeft ook aandacht voor talenten van mensen, wat kunnen ze terugdoen? En wat levert het terugdoen op? Zo ontstaat wederkerigheid.

De VMCA heeft in beeld gebracht hoe wederkerigheid werkt en gestimuleerd kan worden in het VMCA Wederkerigheidswiel. Vanuit oprechte aandacht krijgen mensen het gevoel gezien en gewaardeerd te worden. Hierdoor ontstaat vertrouwen in mensen en in de samenleving en resulteert in gemeenschapsgevoel. Hierdoor zullen mensen zich eerder inzetten voor de samenleving en ontstaat er wederkerigheid.



### 3. De VMCA

#### **Missie**

VMCA is er voor vrijwilligers en mantelzorgers. De VMCA is een zelfstandige organisatie die uitgaat van kansen en mogelijkheden voor vrijwilligers, mantelzorgers en organisaties. De VMCA bevordert sociale cohesie en participatie binnen de Almeerse samenleving. Dit doen we door middel van een diversiteit aan projecten en activiteiten die zich richten op ondersteuning, versterking en stimulering. We streven er naar een stevig fundament te bouwen voor vrijwilligers en mantelzorgers in Almere. De VMCA staat voor kwaliteit, maatwerk en betrokkenheid bij mens en samenleving.

De VMCA wil gezien en erkend worden als een innovatie kwaliteitsorganisatie op het gebied van vrijwilligerswerk en mantelzorgondersteuning, met een krachtig netwerk en met plezier in wat we doen. De VMCA speelt in op ontwikkelingen in de samenleving en is toegankelijk voor iedereen.

#### **Visie**

Vrijwilligerswerk draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling en zingeving. We streven naar waardering, stimulering en versterking van vrijwilligerswerk als waardevolle en onmisbare bijdrage aan de Almeerse samenleving. Het is dan ook noodzakelijk om de komende jaren te blijven investeren in het werven en behouden van vrijwilligers.

We sturen aan op een goede infrastructuur van mantelzorgondersteuning in Almere. We maken ons hard voor herkenning en erkenning van mantelzorgers bij mantelzorgers zelf, bij instanties en werkgevers. We streven naar een regie op het eigen leven van de mantelzorger, zodat de verhouding tussen de draaglast en de draagkracht in balans komt en blijft. We betrekken alle betrokkenen in Almere hierbij.

#### **De kerntaken van de VMCA**

De kerntaken van de VMCA zijn:

- het stimuleren, ondersteunen en versterken van het vrijwilligerswerk in Almere;
- het bieden van betekenisvol vrijwilligerswerk gericht op het ondersteunen van zelfredzaamheid en het bevorderen van maatschappelijke participatie onder specifieke doelgroepen in Almere;
- stimuleren en versterken van goede ondersteuning van mantelzorgers in Almere, gericht op het verlichten van hun zorg en het versterken van hun draagkracht, om overbelasting te voorkomen;
- het bieden van hulp en zorg door vrijwilligers aan personen die door gezondheidsproblemen of anderszins ondersteuning nodig hebben.

### 4. De uitgangspunten van het vrijwilligersbeleid

De VMCA vindt het belangrijk dat vrijwilligers hun werk goed kunnen uitvoeren en zij binnen heldere kaders vanuit de organisatie hun werk zelf kunnen vormgeven. Een duidelijk vrijwilligersbeleid is hierbij een voorwaarde.

De VMCA hanteert in het vrijwilligersbeleid de volgende uitgangspunten:

- vrijwilligers werken binnen de doelstelling van de VMCA en de afspraken die gemaakt zijn binnen het betreffende project;
- vrijwilligers worden betrokken bij zaken, die van belang zijn voor hun vrijwilligerswerk;
- vrijwilligers hebben recht op een vergoeding van de werkelijk gemaakte kosten;
- vrijwilligers zijn tijdens het uitoefenen van hun vrijwilligerswerk verzekerd;
- vrijwilligers krijgen begeleiding en ondersteuning bij de uitvoering van hun taken;
- vrijwilligers staan formeel bij de VMCA geregistreerd;
- vrijwilligers dienen een VOG te kunnen overleggen;
- zowel vrijwilligers als de VMCA komen gemaakte afspraken na.

In het kader van deze nota zijn binnen de verschillende projecten/activiteiten van de VMCA nadere afspraken gemaakt, toegespitst op het specifieke werk van betreffend project. Deze afspraken zijn schriftelijk vastgelegd en

vormen een onderdeel van de vrijwilligersovereenkomst die gesloten wordt tussen VMCA en de vrijwilliger.

## 5. De inhoud van het vrijwilligersbeleid

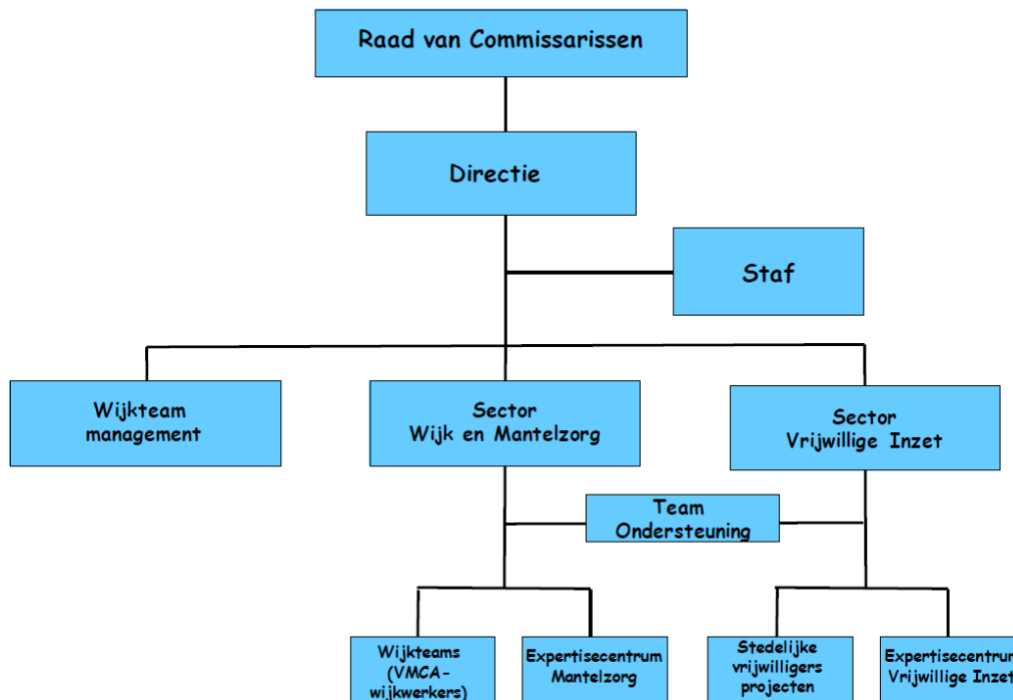
### 5.1 Definities

- VRIJWILLIGERSWERK: Werk dat in georganiseerd verband wordt uitgevoerd, onbetaald en onverplicht ten behoeve van anderen of de samenleving.
- VRIJWILLIGER: Een vrijwilliger is een persoon die niet bij wijze van beroep werkzaamheden verricht.

Iedere vrijwilliger staat formeel geregistreerd bij de VMCA.

### 5.2 De plaats van de vrijwilliger in de organisatie

We vinden bij de VMCA in alle lagen van de organisatie vrijwilligers, van de Raad van Commissarissen tot in de uitvoering bij hulpvragers en van het secretariaat tot in de coördinatie van projecten. De grootste groep vrijwilligers werkt direct in de ondersteuning en coaching van Almeeders. Samen met de mantelzorgers vormen de vrijwilligers het bestaansrecht van de VMCA.



### 5.3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheidsverdeling

Het managementteam (directeur en sectormanagers) is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vastgestelde vrijwilligersbeleid en draagt zorg voor de volgende taken:

- implementatie en bijstelling van het vrijwilligersbeleid;
- verstrekken van voldoende informatie aan de coördinatoren over de organisatie en wat verder van belang is voor de vrijwilligers;
- regelen van de organisatorische randvoorwaarden voor de uitvoering van vrijwilligerstaken;
- ervoor zorgen dat vrijwilligers niet worden ingezet ter verdringing van betaalde arbeid. Hiervoor hanteert de VMCA het door organisaties en gemeente opgestelde document 'Vrijwillige inzet en verdringing van betaalde arbeid' (te vinden op [www.almerevoorelkaar.nl](http://www.almerevoorelkaar.nl))

De coördinatoren/consulenten geven leiding aan de vrijwilligers die actief zijn op hun afdeling. Het kan zo zijn dat deze de leiding uit handen geven aan een vrijwillige coördinator van een project dat qua inhoud en verantwoordelijkheid bij hun afdeling/project hoort. De coördinatoren c.q. projectleiders dragen zorg voor de volgende taken:

- werving, selectie en begeleiding van de desbetreffende vrijwilligers;
- het maken van afspraken met de betreffende vrijwilligers voor wat betreft plaats en taak van vrijwilligers;
- het initiëren en organiseren van training en deskundigheidsbevordering voor de betreffende vrijwilligers;
- het koppelen van vrijwilliger aan hulpvrager;
- begeleiden van vrijwilligers in hun contacten met hulpvragers (en zo nodig voortgang van de koppeling bewaken);
- eventueel afstemming met andere bidders van (in)formele hulp.

De vrijwilliger werkt in het algemeen zelfstandig en is verantwoordelijk voor de uitvoering van de afgesproken werkzaamheden. Alleen in gezamenlijkheid kan een goede uitvoering van het werk gerealiseerd worden. De coördinator/consulent is de begeleider / ondersteuner van de vrijwilliger op de werkplek. De eindverantwoordelijkheid berust echter altijd bij de coördinator. De coördinator/consulent draagt zorg voor een optimale informatieverstrekking in het belang van de uitvoering van het werk en de betrokkenheid van de vrijwilliger.

Het is van belang, dat de taken en de daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo duidelijk mogelijk omschreven worden. Iedere taak vereist bepaalde vaardigheden. Daarom wordt er uiteraard bij de inzet van vrijwilligers rekening gehouden met de persoonlijke mogelijkheden, motieven en wensen van de vrijwilliger. Taak/functieomschrijvingen van de werkzaamheden, die worden uitgevoerd door vrijwilligers en door beroepskrachten zijn vastgelegd per project.

De taakafbakening en de onderlinge afstemming is hiermee helder geformuleerd.

### 5.4 Werving en selectie van vrijwilligers

#### ***Werving***

Bij de werving van vrijwilligers worden, anders dan bij de werving van beroepskrachten, de mogelijkheden, het belang en de wensen van de vrijwilliger zelf als vertrekpunt genomen en niet zozeer het werk en de organisatie. De coördinatoren/consulenten van de diverse activiteiten en projecten zijn verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe vrijwilligers. Indien zij in contact komen met een vrijwilliger die niet voldoende aansluit op de functie die binnen de activiteit/het project gevraagd wordt, dan zal bekeken worden of er een geschiktere plek beschikbaar is binnen een andere activiteit van de VMCA. Is dat niet het geval of niet wenselijk is voor de vrijwilliger, dan zal de vrijwilliger ondersteund worden bij het vinden van een geschikte vrijwilligersplek bij een



andere organisatie in Almere.

Voor de werving van vrijwilligers wordt o.a. gebruikt gemaakt van de Vrijwilligers Vacaturebank, de VMCA-website, foldermateriaal, de lokale media, het PR-team en eigen netwerken.

#### Diversiteit

Bij de werving van vrijwilligers wordt gestreefd naar een afspiegeling van de Almeerse samenleving. Hiervoor kan specifieke werving ingezet worden. Uitgangspunt is het vinden van de juiste plek voor de vrijwilliger, die het best aansluit bij zijn wensen en behoeften. Sommige specifieke hulpvragen vragen daarnaast ook om een op maat gerichte werving van vrijwilligers.

#### **Selectie**

Elke potentiële vrijwilliger heeft een kennismakingsgesprek met de coördinator/consulent van de betreffende activiteit of project. Tijdens dit gesprek krijgt de vrijwilliger meer informatie over de VMCA, het project en de gevraagde werkzaamheden. Andersom leert de coördinator/consulent de mogelijkheden, wensen en motieven van de vrijwilliger kennen.

Bij het intakegesprek met de vrijwilliger komen onder meer onderstaande punten aan de orde:

- de doelstellingen van de VMCA en die van de betreffende afdeling / project
- beschikbare tijd van de vrijwilliger
- motivatie en achtergrond
- vaardigheden en kwaliteiten, die van belang zijn voor het uitoefenen van zijn specifieke taak.
- afspraken binnen de organisatie / werkplek waar de vrijwilliger zich aan moet houden
- bereidheid tot samenwerking en overleg
- randvoorwaarden geboden vanuit de VMCA (training en begeleiding, onkostenvergoeding, collectieve voordelen)

Als de vrijwilliger en de coördinator/consulent besluiten met elkaar in zee te gaan, dan worden er afspraken gemaakt over werkzaamheden, tijden, introductie, eventuele training en eventuele inwerkperiode en deze worden vastgelegd. De vrijwilliger identificeert zich door middel van geldig paspoort of rijbewijs. De coördinator/consulent maakt een aantekening dat de vrijwilliger zich juist geïdentificeerd heeft.

#### **5.5 Vrijwilligersovereenkomst en Verklaring omtrent gedrag (VOG)**

De afspraken worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. Deze wordt zowel door de vrijwilliger als door een vrijwilligerscoördinator getekend. Onderdeel van deze overeenkomst is een brochure met informatie over de VMCA, algemeen en specifiek voor het de betreffende project. Hierin zijn ook alle afspraken vastgelegd t.a.v. randvoorwaarden, samenwerking e.d.

Ook de gedragscode van de VMCA (zie hoofdstuk 6) is onderdeel van de vrijwilligersovereenkomst.

De vrijwilligersovereenkomst wordt door beide partijen ondertekend. In de vrijwilligersovereenkomst is opgenomen dat de vrijwilliger te allen tijden een verklaring omtrent gedrag (VOG) kan overleggen. Per 1 januari 2019 is voor alle VMCA vrijwilligers een VOG verplicht, volgens de landelijke regeling 'gratis VOG voor vrijwilligers'.

#### **5.6 Inwerkperiode, begeleiding en scholing van vrijwilligers**

##### ***Inwerkperiode***

De verantwoordelijkheid voor het inwerken van vrijwilligers ligt bij de coördinator/consulent van de activiteit/project waarvoor de vrijwilliger werkzaamheden verricht. In ieder geval zal de vrijwilliger een informatiebrochure overhandigd krijgen met daarin voor de vrijwilliger belangrijke informatie over de organisatie en de activiteit/project waarin hij/zij actief wordt.

### ***Begeleiding en ondersteuning***

Binnen de VMCA wordt ervanuit gegaan dat een vrijwilliger recht heeft op een goede opvang, begeleiding en ondersteuning. Hiervoor is de coördinator/consulent van de activiteit/project waarvoor de vrijwilliger werkzaamheden verricht, verantwoordelijk. De aard, vorm en frequentie van de begeleiding zijn afhankelijk van de individuele wensen van de vrijwilliger en de intensiteit van de inzet.

De ondersteuning omvat de volgende elementen:

- 1 Taakgerichte ondersteuning: deze ondersteuning is gericht op het zo goed mogelijk kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.
- 2 Persoonsgerichte ondersteuning: vrijwilligers hebben persoonlijke doelen die ze in het vrijwilligerswerk willen realiseren. De VMCA wil zich inzetten voor de gewenste ontwikkeling van de vrijwilliger.

De begeleiding vindt zowel individueel als groepsgewijs plaats.

Onderwerpen die aan bod kunnen komen in de begeleiding zijn bijvoorbeeld:

- de inhoud van het werk
- de wijze van werken
- de werkomstandigheden
- wensen en verwachtingen
- wat gaat goed, waar loop je tegenaan
- grenzen in je werk
- wat kan veranderd/verbeterd worden
- tevredenheid

De vrijwilliger wordt een aantal keer per jaar op de hoogte gehouden van ontwikkelingen, regelingen of beleidsaanpassingen d.m.v. VMCA nieuwsbrieven.

### ***Scholing en deskundigheidsbevordering***

In beginsel krijgen de vrijwilligers door de VMCA trainingen/themabijeenkomsten aangeboden voor deskundigheidsbevordering gericht op specifieke taken van de vrijwilligers binnen de afdeling waarvoor zij werkzaam zijn. De inhoud van deze cursussen wordt bepaald door de coördinator/consulent van de afdeling/project. De VMCA ontwikkelt en verzorgt de deskundigheidsbevordering voor de vrijwilligers als een permanente voorziening binnen haar organisatie. Uitgegaan wordt van de behoeften en wensen van de vrijwilligers. Hierop wordt een passend aanbod ontwikkeld. Het initiatief voor een cursus of training kan ook uitgaan van de vrijwilliger zelf of van de betreffende afdeling. De sectormanagers zijn eindverantwoordelijk voor coördinatie en realisatie van het aanbod. De VMCA-vrijwilligers kunnen gebruik maken van het algemene aanbod voor deskundigheidsbevordering van de Vrijwilligersacademie Almere.

Voor het volgen van een cursus of training wordt doorgaans geen bijdrage in de kosten van de vrijwilliger gevraagd.

### **5.7 Inspraak**

Algemene onderwerpen die vrijwilligers en hun werk betreffen worden door de coördinatoren besproken in de groepsbijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten en in de individuele contacten die er zijn tussen vrijwilliger en beroepskracht/coördinerend vrijwilliger bestaat altijd de mogelijkheid om zaken neer te leggen waarmee men het niet eens is of waar men vindt dat zaken beter georganiseerd kunnen worden.

Jaarlijks organiseert de VMCA een avond speciaal voor vrijwilligers om met hen het beleid en de resultaten van de organisatie te bespreken.

### **5.8 Organisatorische voorwaarden en regelingen**

De VMCA is van mening dat vrijwilligers die ten behoeve van de organisatie bereid zijn werkzaamheden te verrichten, dit veilig moeten kunnen doen zonder dat zij zelf onkosten maken. Daarnaast vindt de VMCA het

belangrijk om haar waardering tot uiting te brengen voor al die vrijwilligers die zich belangeloos inzetten voor de organisatie.

De VMCA vindt het ook belangrijk dat vrijwilligers zich als een goede VMCA-er gedragen, met respect voor de wensen en privacy van de hulpvragers.

### **Registratie vrijwilligers**

Iedere vrijwilliger wordt centraal geregistreerd. Op deze wijze is er zicht op het aantal vrijwilligers en binnen welke project(en) deze werkzaam zijn.

Vanaf 25 mei 2018 is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vervangen door de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De VMCA past de regelgeving opgelegd vanuit de AVG toe. Op de website van de VMCA is het privacy statement opgenomen. Hierin staat beschreven hoe de VMCA omgaat met het verwerken van persoonsgegevens. Vrijwilligers worden hiervan op de hoogte gesteld en tekenen voor akkoord bij het aangaan van de vrijwilligersovereenkomst.

### **Verzekeringen**

De gemeente Almere heeft voor alle Almeerse vrijwilligers de volgende collectieve verzekeringen afgesloten:

- a) een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering
- b) een ongevallenverzekering

Informatie over verzekeringen kan verkregen worden via de website en bij het secretariaat. Schade moet direct gemeld worden.

### **Arbozorg**

Ten behoeve van de veiligheid van de vrijwilligers, voldoet de VMCA aan de wettelijke regelingen omtrent arbeidsomstandigheden. Voor bureaumedewerkers geldt dat de procedure bij calamiteiten is omschreven in een ontruimingsplan. Tijdens kantoor tijden is er in principe minimaal één bedrijfshulpverlener aanwezig. Herhaaldelijk worden er ontruimingsoefeningen gedaan.

### **Onkostenvergoeding**

Vrijwilligers kunnen bij de uitvoering van hun werkzaamheden onkosten maken. De VMCA heeft als uitgangspunt dat gemaakte onkosten bij de organisatie of bij de hulpvrager (afhankelijk van de gemaakte afspraken binnen het project) gedeclareerd kunnen worden.

Declaraties kunnen worden ingediend bij het secretariaat via het declaratieformulier.

De onkostenvergoedingen voor het vrijwilligerswerk kunnen zijn:

- reiskosten  
De VMCA gaat er van uit dat afstanden zoveel mogelijk per fiets worden overbrugd en indien dit niet mogelijk is per openbaar vervoer. De kosten voor het gebruik van het openbaar vervoer worden vergoed. Autokosten worden, alleen na overleg met de coördinator, vergoed op basis van 30 cent per gereden kilometer.  
Per afdeling zijn er verschillende afspraken t.a.v. de uitvoering van de reiskostenvergoeding. Deze zijn vastgelegd in de betreffende informatiebrochure.
- diversen zoals telefoonkosten, kantoorartikelen, portokosten etc.  
Kantoorartikelen kunnen, na toestemming van de coördinator, in overleg met het secretariaat worden aangeschaft. Bureaumedewerkers kunnen hier ook postzegels betrekken.  
Overige onkosten die de vrijwilliger in directe relatie met het vrijwilligerswerk maakt kunnen na overleg met de direct leidinggevende worden vergoed.

### **Waardering voor vrijwilligers**

In de organisatiecultuur van de VMCA is een informele, positieve en attente houding naar vrijwilligers verankerd. De VMCA vindt het belangrijk dat vrijwilligers zich gezien en gewaardeerd voelen. Deze visie komt o.a. tot uiting in de volgende afspraken:

- koffiepauze: 's morgens wordt koffie gedronken met (een deel van) de aanwezige medewerkers. In deze pauze is aandacht voor de vrijwilligers;
- wenskaarten: bij verjaardagen, ziekte en bijzondere gelegenheden, wordt een kaartje gestuurd vanuit de VMCA;
- vrijwilligersuitjes: minimaal een keer per jaar wordt een vrijwilligersuitje georganiseerd, waarvoor alle vrijwilligers van een project/activiteit zich aan kunnen melden. (Indien vrijwilligers ervoor kiezen niet mee te gaan, kunnen zij hieraan geen rechten ontlenen op een andere vergoeding);
- kerstattentie: aan het einde van het jaar ontvangen alle vrijwilligers van de organisatie een attentie met een wenskaart;
- bloemetje: bij 10-, 15- en 20-jarig vrijwilligersjubileum bij de VMCA ontvangt de vrijwilliger een bloemetje thuis.

De VMCA staat op het standpunt dat de tijd die nodig is om een vrijwilliger te begeleiden en in te werken onderdeel is van het tonen van waardering voor het werk van de vrijwilliger, net als deskundigheidsbevordering en mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling via de Vrijwilligersacademie Almere.

## 6. Gedragscode

De VMCA heeft een gedragscode opgesteld die voor alle betrokkenen van de VMCA geldt, ook voor vrijwilligers. Deze code is enerzijds bedoeld ter voorkoming en bestrijding van ongewenst gedrag en anderzijds om beroepskrachten, vrijwilligers en klanten en/of gebruikers van diensten van de VMCA en bezoekers te beschermen tegen ongewenst gedrag. Agressie, fraude, discriminatie en seksuele intimidatie worden niet geaccepteerd, noch van beroepskrachten en vrijwilligers, noch van klanten en/of gebruikers van diensten van de VMCA. De gedragscode is onderdeel van de vrijwilligersovereenkomst en is als bijlage 1 toegevoegd.

Om ongewenst gedrag van hulpvragers tegenover vrijwilligers te voorkomen, krijgen hulpvragers allen uitleg over wat zij kunnen verwachten van de VMCA en de vrijwilliger. Hier hoort ook bij hoe zij kunnen handelen als zaken anders dan verwacht verlopen. Deze uitleg wordt de hulpvragers ook schriftelijk aangeboden. Vanuit de VMCA is er oog voor de veiligheid van vrijwilligers, ook in één-op-één situaties bij hulpvragers thuis. De vrijwilliger kan altijd terugvallen op de coördinator indien hij het idee heeft onheus bejegend te worden of zich onveilig voelt. De coördinator zal afhankelijk van het voorval passende maatregelen nemen.

## 7. Vertrouwenscontactpersoon

De VMCA heeft voor haar vrijwilligers twee vertrouwenscontactpersonen aangesteld: een beroepskracht (tevens onze preventiemedewerker) en een vrijwilliger. Deze vertrouwenscontactpersonen bieden vrijwilligers de mogelijkheid om in vertrouwen over grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, discriminatie of intimidatie te praten. De vertrouwenscontactpersoon gaat met de vrijwilliger in overleg en bespreekt welke mogelijke vervolgstappen genomen kunnen worden. Daarnaast helpen de vertrouwenscontactpersonen het MT van de VMCA om grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie te voorkomen/terug te dringen aan de hand van (aanpassingen van) het beleid. Klik [hier](#) voor de contactgegevens van de vertrouwenscontactpersonen. Op de website staat altijd de actuele (contact) informatie over onze VCP's. Ga naar [www.vmca.nl/vertrouwenscontactpersoon](http://www.vmca.nl/vertrouwenscontactpersoon)

## 8. Tevredenheid

De VMCA hecht veel waarde aan de tevredenheid van vrijwilligers. Immers, tevredenheid zorgt ervoor dat vrijwilligers hun inzet met plezier (blijven) doen. Daarom is tevredenheid ook een belangrijk aandachtspunt in de

individuele begeleiding door de coördinatoren. Daarnaast wordt er af en toe een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uiteraard kunnen vrijwilligers zaken waar ze tegenaan lopen en niet tevreden over zijn altijd melden bij hun coördinator.

### **9. Privacy en klachtenregeling**

De VMCA vindt het van belang dat de privacy van vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers gewaarborgd is. Op allen is het privacy statement van de VMCA van toepassing. Een exemplaar hiervan is te vinden op de website van de VMCA ([www.almerevoorelkaar.nl](http://www.almerevoorelkaar.nl)). Dit statement zorgt ervoor dat de privacy van de vrijwilligers gewaarborgd is en zorgt er ook voor dat vrijwilligers niet anders dan strikt noodzakelijk toegang hebben tot informatie over collega vrijwilligers, mantelzorgers en hulpvragers.

De VMCA past de regelgeving opgelegd vanuit de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) toe, die met ingang van 25 mei 2018 van kracht is geworden.

Wij doen onze uiterste best om allerlei zaken zo goed mogelijk te laten verlopen. Signalen van ontevredenheid worden zo snel mogelijk opgepakt door de betrokken coördinator en met de betrokkene besproken. Is de betrokken vrijwilliger hierna niet tevreden dan nodigt één van de sectormanagers of de directeur degene uit voor een gesprek om te onderzoeken waar de onvrede vandaan komt en om te zoeken naar een oplossing.

Blijft er onvrede en ontevredenheid, dan treedt de klachtenprocedure van de VMCA in werking. In dit geval kan de klacht schriftelijk gemeld worden aan de directeur van de VMCA, met op de envelop de vermelding: KLACHT. De directeur stelt in dit geval een klachtencommissie samen met personen die expertise hebben om de klacht objectief te behandelen. Als de klacht de directeur zelf betreft zal de voorzitter van de Raad van Commissarissen deze rol op zich nemen. De VMCA heeft een klachtenregeling, op verzoek kan elke vrijwilliger het volledige klachtenreglement van de VMCA verkrijgen.

### **10. Beëindiging vrijwilligerswerk**

De vrijwilliger kan zijn vrijwilligerswerk volgens de bepalingen genoemd in de vrijwilligersovereenkomst beëindigen. Bij beëindiging van het vrijwilligerswerk is het uiteraard wenselijk dat het werk zorgvuldig wordt overgedragen of afgerond. De coördinator zal een exitgesprek (in een persoonlijk gesprek of telefonisch) met de vrijwilliger voeren, waarin aandacht wordt besteed aan de redenen die ervoor gezorgd hebben dat de vrijwilliger tot dit besluit gekomen is. Dit kunnen natuurlijk persoonlijke redenen zijn, maar kunnen ook organisatie-gerelateerd zijn.

Ook vanuit de VMCA kunnen er redenen zijn om een vrijwilligerswerkverband op te zeggen. De vrijwilliger krijgt te horen wat de precieze redenen zijn en kan daarop reageren. Bij conflicten kan men in het uiterste geval de klachtenregeling in werking stellen.

Bij beëindiging van het vrijwilligerswerk kan de vrijwilliger op verzoek een getuigschrift krijgen. Hierin wordt vermeld welke werkzaamheden hij verricht heeft en welke positieve bijdrage hij hierbij geleverd heeft.

De VMCA kan, indien gewenst door de vrijwilliger, meedenken bij het vinden van een andere passende vrijwilligersactiviteit (binnen of buiten de VMCA).



# Gedragscode

Deze gedragscode is bedoeld om ongewenst gedrag te voorkomen en tegen te gaan en om beroepskrachten, vrijwilligers, klanten en bezoekers van de VMCA te beschermen tegen ongewenst gedrag. Agressie, fraude, discriminatie, seksuele intimidatie en ander ongewenst gedrag worden niet geaccepteerd.

Van alle partijen wordt verwacht dat zij kennis nemen van deze gedragscode en zich hiernaar gedragen.

Onderstaande gedragsregels hebben betrekking op het gedrag van alle medewerkers en vrijwilligers van de VMCA.

1. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag
2. We gaan allemaal respectvol met elkaar om en we vermijden ongewenst gedrag.
3. Iedereen houdt zich aan gemaakte afspraken.
4. Wij geven uitleg over wat we doen en waarom. We hebben hierbij respect voor de privacy van vrijwilligers, beroepskrachten, klanten en bezoekers van de VMCA.
5. Wij nemen geen cadeaus aan en we geven geen cadeaus (een kleinigheidje mag wel).
6. Iedereen gaat zorgvuldig om met spullen van anderen, ook met die van de VMCA. Wij houden ons aan de VMCA-richtlijnen met betrekking tot het gebruik van bedrijfsspullen, waaronder ICT-voorzieningen.
7. De VMCA is aanspreekbaar op de kwaliteit en het gedrag van haar beroepskrachten en vrijwilligers.
8. Vragen of problemen rond de toepassing van de gedragscode zijn altijd bespreekbaar. Beroepskrachten gaan hiermee naar hun leidinggevende of de vertrouwenspersoon. Vrijwilligers, klanten en bezoekers van de VMCA kunnen deze zaken bespreken met hun contactpersoon binnen de organisatie, zijn of haar manager of de directeur

Deze gedragscode is een onderdeel van het Vrijwilligersbeleid en de vrijwilligersovereenkomst (voor de vrijwilligers van de VMCA) en het Personeelsbeleid en de arbeidsovereenkomst (voor de beroepskrachten van de VMCA)