



Vrijwilligersbeleid

Den Haag, 14 april 2025

Vooraf

Deze notitie is bedoeld als antwoord op de vragen die voor het verlengen van het Haags Keurmerk voor Vrijwilligersorganisaties zijn gesteld. Met deze notitie wordt ons vrijwilligersbeleid geformaliseerd en vastgesteld. Het hiermee vastgestelde en voorgenomen beleid nodigt uit tot een jaarlijkse evaluatie, waarna desgewenst wijzigingen kunnen worden aangebracht.

Aansluitend op wat in deze notitie is verwoord, wordt door het Gilde voor de nabije toekomst ingezet op ten minste consolidatie van hetgeen is opgebouwd en daar waar zich mogelijkheden voordoen (projectmatige) uitbreiding van activiteiten. Gericht op de vrijwilligers van het Gilde wordt ingezet op (onderlinge) kennisverrijking.

Korte historie Gilde Den Haag

Het in 1984 opgerichte Gilde Amsterdam stond destijds model voor vele Gilden, waaronder de Stichting Gilde Den Haag (hierna te noemen Gilde Den Haag of kortweg het Gilde) dat op 21 mei 1987 tot stand kwam. Gilden zouden ervoor moeten zorgen dat (vroeg gepensioneerde) ouderen een zinvolle invulling aan hun vrije tijd konden geven door hun, tijdens het werkzame leven opgebouwde kennis en ervaring, belangeloos over te dragen. Aanvankelijk moesten vrijwilligers 50 jaar of ouder zijn. In 2015 is die voorwaarde geschrapt.

De activiteiten van Gilde Den Haag beperkten zich in het begin tot twee rondleidingen door de binnenstad met aandacht voor historie en architectuur. Daarnaast werd jaarlijks een gids gepubliceerd met een uitgebreide en gerubriceerde opsomming van een reeks permanente en door een of meer vrijwilligers aangeboden diensten. Thans zijn ruim 37 gidsen actief; acht kandidaat-gidsen zijn in opleiding. Het programma bestaat uit 31 wandelingen, w.o. een wandeling voor kinderen van 9 – 11 jaar. Ook is er een speciaal voor statushouders samengestelde wandeling, waardoor zij meer oog voor de stad krijgen.

In 2019 waren er nog ruim 10.000 deelnemers. Tijdens de coronajaren liep dit aantal sterk terug. Gelukkig is de belangstelling weer in stijgende lijn tot zo'n 7500 deelnemers in 2024.

Sinds 2008 is Gilde Den Haag actief met Gilde SamenSpraak, een taalmaatjesproject waarbij een anderstalige één-op-één wordt gekoppeld aan een vrijwilliger om samen gedurende een jaar wekelijks Nederlands te spreken. Het doel is verbetering van het gesproken Nederlands door de anderstalige en het wederzijds leren kennen van elkaars cultuur.

Om het groot aantal vluchtelingen/statushouders te kunnen helpen met het Nederlands leren spreken is in 2016 Gilde SamenSpraak-Vluchtelingen opgericht; naast het leren spreken van onze taal wordt ook ondersteuning bij hun inburgeringsproces geboden.

In 2018 is gestart met de zogenoemde cursus Hagologie. In deze thans zeer succesvolle cursus wordt de kennis over (de historie van) Den Haag overgedragen.

Momenteel zijn er zo'n 250 vrijwilligers aangesloten bij Gilde Den Haag.

Onze visie

De Stichting Gilde Den Haag wil een uit louter vrijwilligers bestaande organisatie zijn, die een platform biedt aan mensen, die zich door kennisoverdracht belangeloos in willen zetten om hun kennis, kunde en relevante levenservaring te delen met anderen. Het Gilde wil daartoe een organisatie zijn die een herkenbaar en zichtbaar onderdeel van de Haagse samenleving is.

Onze missie

In aansluiting op de maatschappelijke ontwikkelingen leveren professionele vrijwilligers hun kennisoverdracht om de zelfredzaamheid en participatie van stadgenoten te versterken, door hen bewust te maken van hun leefomgeving en hen daardoor in staat te stellen beter te functioneren in de samenleving.

Stadswandelingen, Hagologie, SamenSrpaak en het bureau zijn daarvan de organisatieonderdelen. De kennisoverdracht van de aan het Gilde verbonden gidsen vindt plaats in de straten van Den Haag. Zij vertellen tijdens stadswandelingen aan kleine groepen Hagenaars en andere belangstellenden uit binnen- en buitenland over de geschiedenis van Den Haag en over specifieke thema's en wijken/buurtten.

Vrijwilligers van SamenSpaak helpen als taalcoach anderstaligen om hun Nederlands beter te leren spreken.

Ons vrijwilligerswerk

Gedefinieerd is een vrijwilliger degene die in enig organisatorisch verband onverplicht onbetaalde werkzaamheden verricht voor anderen en/of de samenleving, waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend. Vrijwilligerswerk biedt mensen de mogelijkheid blij te geven van hun solidariteit en betrokkenheid bij andere mensen of de samenleving als geheel. Vrijwilligerswerk biedt mensen de mogelijkheid om te participeren, een mogelijkheid om erbij te horen in de samenleving.

Kenmerk van het Gilde is, dat alle werkzaamheden worden verricht door vrijwilligers. De duur en de mate van hun inzet zijn verschillend. Binnen het bestuur bestaat de opvatting dat het beleid met betrekking tot vrijwilligers niet aan toeval en aan goede intenties moet worden overgelaten, maar dat er sprake moet zijn van een consistent vrijwilligersbeleid.

Ons vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid is niet anders dan personeelsbeleid voor vrijwilligers. Het regelt allerlei zaken, stelt voorwaarden, legt afspraken vast en benoemt de middelen die worden ingezet. Hierdoor kunnen vrijwilligers tot hun recht komen en kunnen zij hun eigen doelen nastreven terwijl ook de doelstellingen van de organisatie worden gerealiseerd.

Het gaat dan met name over:

1. Werving en selectie van vrijwilligers
2. Registratie van persoonlijke gegevens
3. Betrokkenheid
4. Introductie en Begeleiding
5. Informatievoorziening
6. Onkostenvergoedingen
7. Verzekeringen
8. Attentiebeleid
9. Conflicten
10. Exitgesprek

1. Werving en selectie van vrijwilligers

De organisatie wil aantrekkelijk zijn voor vrijwilligers, deelnemers aan de activiteiten en hen de gewenste kwaliteit leveren. Om de gewenste kwaliteit te kunnen leveren is zij afhankelijk van voldoende professionele vrijwilligers. Het Gilde krijgt haar vrijwilligers op verschillende manieren;

- Via netwerken van vrijwilligers en deelnemers van activiteiten en op basis van free publicity
- Mensen, die op eigen initiatief zich melden om vrijwilligerswerk te doen
- Door werving (met name eigen website, huis-aan-huis bladen, denhaagdoet.nl)

Wanneer een vrijwilliger zich heeft aangemeld vindt een intakegesprek plaats.

De kandidaat vrijwilliger krijgt tijdens dit gesprek informatie over het Gilde en over het werken als vrijwilliger in een bepaald organisatieonderdeel.

De kandidaat vrijwilliger krijgt een zogenoemde kennismakingsmap met daarin in ieder geval het huishoudelijk reglement, de gedragscode, een te ondertekenen geheimhoudingsverklaring privacygegevens, de klachtenregeling en de melding dat het Gilde beschikt over een vertrouwenspersoon.

Tijdens het kennismakingsgesprek, dat met de coördinator en/of de betreffende begeleider wordt gevoerd, komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:

- De doelstelling van de organisatie en de functie waarvoor bij de kandidaat belangstelling bestaat
- onze opvattingen over het vrijwilligerswerk
- de specifieke taken van de betrokken kandidaat
- wensen van de kandidaat-vrijwilliger
- de verwachtingen die we van de vrijwilliger hebben
- de gevraagde tijdsinvestering en mogelijke werktijden
- de verantwoordelijkheden van de vrijwilliger
- de werkwijze en sfeer
- wat de vrijwilliger kan verwachten of wat hem wordt geboden: immaterieel (b.v. begeleiding, informatie, inspraak en rechtspositie) en materieel (vergoedingen/verzekeringen)
- begeleiding en deskundigheidsbevordering (b.v. een Gidsenopleiding)

Aan vrijwilligers worden de eisen gesteld die in een profiel/functiebeschrijving zijn weergegeven. Daarnaast spelen kennis, ervaring, vaardigheden houding en gedrag een rol.

Wanneer een vrijwilliger wordt aangenomen ontvangt deze een welkomstbrief waarin afspraken worden verwoord en in ieder geval wordt verwezen naar de expliciete instemming van de vrijwilliger met de gedragscode

Wanneer een vrijwilliger wordt afgewezen, wordt deze daarvan persoonlijk in kennis gesteld. De coördinator of diens plaatsvervanger draagt hiervoor zorg en informeert de kandidaat over de motieven en overwegingen die tot het besluit van de afwijzing hebben geleid. Hij noteert de motieven voor de beslissing.

Met een nieuwe vrijwilliger kan een inwerkperiode (minimaal 2 maanden) worden afgesproken. Hierna kan zowel de nieuwe vrijwilliger als de organisatie nog in overleg besluiten of de samenwerking wel of niet definitief wordt aangegaan.

Zie de documenten: Huishoudelijk Reglement, Gedragscode.

2. Registratie persoonlijke gegevens

De organisatie moet kennis hebben van relevante persoonlijke gegevens van de vrijwilligers. Van iedere vrijwilliger wordt in ieder geval de motivatie/het CV, de getekende geheimhoudingsverklaring privacy gegevens, een kopie van de 'welkomstbrief' en indien van toepassing een kopie van de VOG bewaard. De coördinator houdt dit bij. Vanzelfsprekend wordt hierbij de privacy optimaal beschermd.

3. Betrokkenheid

Vrijwilligers worden op wederzijds initiatief betrokken bij de gang van zaken en de (beleids)ontwikkeling van de organisatie, waaronder bij (belangrijke) beslissingen die gevolgen hebben voor hun werkzaamheden. De signalen uit de dagelijkse praktijk en de geboden gelegenheid om mee te denken vormen de bouwstenen voor het (her)formuleren, aanpassen en wijzigen van het beleid. De vrijwilligers participeren in de informatievoorziening. Daarbij valt onder andere te denken aan werkoverleggen, intervisie en het Gidsen Overleg.

4. Introductie en begeleiding

Na de werving wordt de nieuwe vrijwilliger geïntroduceerd bij het desbetreffende onderdeel. De introductie heeft "een wederzijdse kennismaking" tot doel. Een goed verlopende introductie moet de basis vormen voor een goede werksfeer en een goede verstandhouding tussen de vrijwilligers en de organisatie.

Werkinhoudelijke begeleiding kan zich toespitsen op bevordering van de deskundigheid van de vrijwilligers. Onder deskundigheidsbevordering wordt de taakgerichte en persoonsgerichte begeleiding van vrijwilligers verstaan. Dit heeft tot doel om de kennis, vaardigheden of motivatie van vrijwilligers te vergroten. Hierdoor wordt de kwaliteit van het werk van de vrijwilligers verhoogd en daarmee de kwaliteit van de activiteiten van de organisatie als geheel.

De deskundigheidsbevordering kan plaatsvinden op verzoek van de betrokken vrijwilliger(s), of op initiatief van de organisatie.

In beginsel wordt elke vrijwilliger in de gelegenheid gesteld en gestimuleerd om deel te nemen aan instructie, training of scholing. Van de vrijwilliger wordt deelname aan deskundigheidsbevordering verwacht.

Met elke nieuwe vrijwilliger wordt na een jaar 'over en weer' geëvalueerd door een bestuurslid of diens vertegenwoordiger.

Het is altijd mogelijk met een vrijwilliger een evaluatiegesprek te voeren op zijn/haar verzoek of op verzoek van de organisatie.

Bovengenoemde gesprekken kunnen worden gevoerd door de voorzitter, een andere bestuurslid, projectleider/contactpersoon SamenSprak of diens vertegenwoordiger.

5. Informatievoorziening

Vrijwilligers hebben recht op de functionele informatie die nodig is om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Daarnaast worden zij geïnformeerd over wat er binnen de organisatie gebeurt. Dit wordt onder andere gedaan via het Gilde Journaal dat minstens twee keer per jaar wordt aangeboden, door interne mails van het bestuur en doordat zij toegang hebben tot de informatie op de website. Voorts kunnen ze desgewenst vragen om inzage in relevante (niet-vertrouwelijke) documenten.

6. Onkostenvergoedingen

Het Gilde kent een onkostenvergoeding op declaratiebasis. Het gaat dan over alle onkosten die een vrijwilliger moet maken om het werk te kunnen doen. Onkosten zoals hier bedoeld, zijn bijvoorbeeld: telefoonkosten, reis- en verblijfkosten, materiaalkosten, vergaderkosten. Via de desbetreffende coördinator vergoedt de organisatie in principe alle door de vrijwilligers gemaakte onkosten. Bij het declareren van gemaakte onkosten dienen nota's, rekeningen, kassabonnen of andere betaalbewijzen te worden overlegd.

Zie document: Declaratieregeling

7. Verzekeringen

Vrijwilligers lopen risico's tijdens hun werkzaamheden. Zij kunnen schade veroorzaken of zelf een ongeluk of ongeval krijgen. Dit kan grote (financiële) gevolgen hebben. Om de organisatie en de vrijwilligers in te dekken is via de Gemeente Den Haag een collectieve verzekering afgesloten voor alle vrijwilligers van Den Haag.

Binnen die collectieve verzekering zijn de volgende verzekeringen opgenomen:

- aansprakelijkheidsverzekering voor rechtspersonen
- aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers
- ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering
- bestuursaansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers
- verkeersaansprakelijkheidsverzekering voor rechtspersonen
- rechtsbijstandverzekering voor vrijwilligers

De penningmeester is het aanspreekpunt in verzekeringskwesties.

8. Attentiebeleid

Zowel binnen de onderdelen als op Gilde-breed niveau wordt attentiebeleid uitgevoerd. Zo zijn er onder andere attenties met Kerst, bestaat er de mogelijkheid om trainingen/workshops te bezoeken, worden jubilea met attenties gevierd, worden uitjes georganiseerd en is er aandacht voor zieke vrijwilligers.

9. Conflicten

Wanneer zich geschillen of conflicten voordoen tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en de organisatie dan wordt gepoogd om in overleg een oplossing te vinden. In eerste instantie zal er binnen het eigen onderdeel naar een oplossing worden gezocht. Als er na gesprekken onderling geen oplossing gevonden wordt, kan dat desbetreffende onderdeel het bestuur inschakelen. Het bestuur zal dan de functie van mediator vervullen. Conflicten en klachten van deelnemers aan de activiteiten worden via het bestuur aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Zie het document: Klachtenregeling.

Het Gilde beschikt tevens over een vertrouwenspersoon. Zie document: Vertrouwenspersoon.

10. Exitgesprek

De samenwerkingsrelatie tussen de organisatie en een vrijwilliger kan om diverse redenen beëindigd worden, zowel door de organisatie als door de vrijwilliger. Wanneer het initiatief daartoe bij de organisatie ligt, dient dit goed beargumenteerd en indien mogelijk gedocumenteerd te worden.

Wanneer de vrijwilliger het initiatief neemt om het Gilde te verlaten is het voor de organisatie van belang de beweegredenen hiervoor te kennen. Om helderheid te scheppen over de vertrekredenen en als betrokkene daarmee instemt kan een exit-gesprek met de vertrekkende vrijwilliger worden gevoerd.