

Vrijwilligersbeleid

Stichting Welzijn Midden-Delfland



2025

Inleiding

SWMD is een organisatie met een klein aantal beroepskrachten en vele vrijwilligers. Zonder de inzet van vrijwilligers is het niet mogelijk om de activiteiten en diensten aan te bieden en daarom is er een nauwe samenwerking tussen teamleden en vrijwilligers.

Binnen SWMD is het werken met de vrijwilligers gebaseerd op goed vertrouwen en verloopt alles in een prettige sfeer. Dit willen we graag zo houden, daarom is het goed om een aantal zaken vast te leggen zodat duidelijk is wat de mogelijkheden en beperkingen zijn.

Dit vrijwilligersbeleid van SWMD vormt de basis voor het werken met vrijwilligers. Wij beschrijven hierin de volgende onderdelen, gebaseerd op de 6 B's, beschreven in 'Stappen naar vrijwilligersbeleid' van Arcon¹:

- Bezinnen op vrijwillige inzet
- Binnenhalen van vrijwilligers
- Belonen van vrijwilligers
- Begeleiden van vrijwilligers
- Behouden van vrijwilligers
- Beëindigen van samenwerking met vrijwilligers

Dit document betreft een herziening van eerder geformuleerd vrijwilligersbeleid. Eind 2024 is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle vrijwilligers. De uitkomst hiervan is gebruikt bij de aanpassing van het vrijwilligersbeleid. Daarnaast is met een vertegenwoordiging van de vrijwilligers gesproken over alle onderwerpen en ook hun input is verwerkt in het vernieuwde vrijwilligersbeleid.

Wij zijn blij en trots dat er zo veel vrijwilligers zijn die samen met ons werken aan het welzijn van inwoners van Midden-Delfland. En we vertrouwen erop dat we met deze hernieuwde afspraken en werkwijze ook in de komende tijd voldoende vrijwilligers behouden en binnenhalen voor alle plannen die er zijn.

Heleen Doelman-van Geest
oktober 2025

¹ Bron: Stappen naar vrijwilligersbeleid. Werken met vrijwilligers volgens de 6 B's – Arcon. Deze publicatie is uit 2012, maar nog steeds actueel.

Bezinnen op vrijwillige inzet

Definitie van vrijwillige inzet

SWMD hanteert onderstaande definitie voor vrijwillige inzet:

Vrijwillige inzet is werk dat onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving in enig georganiseerd verband.

Visie op vrijwillige inzet

Het werken met vrijwilligers is waardevol. SWMD laat zien dat iedereen een eigen actieve bijdrage kan leveren aan het welzijn van inwoners.

Onze vrijwilligers zijn stuk voor stuk zeer betrokken mensen. Betrokken bij hun medemens, als ook bij de organisatie en bij de leefbaarheid in de dorpen. Iedere vrijwilliger brengt kennis en talenten met zich mee. Vrijwilligers geven tijd, gebruiken hun persoonlijke vaardigheden, zetten hun kwaliteiten in en doen dat op grond van persoonlijke interesse. Een vrijwilliger wil gewaardeerd worden en niet het gevoel krijgen dat alles op zijn of haar schouders terechtkomt en dat er alleen maar meer gevraagd wordt.

Het is afhankelijk van de persoon hoeveel verantwoordelijkheid vrijwilligers kunnen en willen nemen. Het is belangrijk dat vrijwilligers werk doen dat bij hen past en waar ze energie van krijgen.

Werken met vrijwilligers is anders dan het werken met professionals. Er is een zo helder mogelijke afbakening tussen wat de vrijwilligers doen en wat de professionals doen. Vrijwilligers krijgen zo een kader mee en ze kunnen veelal zelfstandig handelen.

Positie van vrijwilligers binnen SWMD

SWMD kan haar taken alleen goed uitvoeren dankzij de inzet van vele vrijwilligers. De locaties en de kantoren zijn de plekken waar de meeste vrijwilligers actief zijn, maar een aantal vrijwilligers verricht ook werkzaamheden op andere plekken binnen Midden-Delfland. Vrijwilligers en betaalde krachten werken samen om doelen te realiseren.

Wat vrijwilligers doen hangt af van hun eigen interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid.

De betaalde medewerkers zorgen voor de continuïteit en geven de grote lijnen aan.

Samenwerking tussen teamleden en vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor SWMD onmisbaar. De voortzetting van bestaande activiteiten of diensten en het realiseren van nieuw aanbod is volledig afhankelijk van de inzet van vrijwilligers. Teamleden doen hun best om vrijwilligers zo goed mogelijk te faciliteren en ondersteunen, en indien nodig ook te begeleiden bij conflicten of knelpunten. De taken die te maken hebben met vrijwilligersbeleid zijn verdeeld onder alle teamleden.

Vrijwilligers waarderen de continuïteit van het team als zeer positief. Teamleden zijn op vaste momenten aanwezig en bereikbaar. Vrijwilligers vinden het fijn om te weten waar ze met hun vragen naartoe kunnen en wanneer ze terecht kunnen.

Taakafbakening vrijwilligers en teamleden

Teamleden van SWMD zijn verantwoordelijk voor:

- Beleid maken en uitvoeren ten behoeve van de doelgroepen van SWMD
- Begroting opstellen, budget beheren, financiële administratie
- Werkplan opstellen, verantwoording afleggen aan subsidieverstrekker
- Algemene publiciteit SWMD (website, kolom, nieuwsbrieven, folders, social media)
- Nieuwe activiteiten en diensten opzetten
- Vrijwilligersbeleid opstellen en uitvoeren
- Personeelsbeleid opstellen en uitvoeren
- Beheer en onderhoud van de locaties
- Externe contacten in belang van de werkzaamheden van SWMD
- Afstemming van het aanbod met andere organisaties
- Informatie en advies aan ouderen, mantelzorgers, mensen met een functiebeperking, statushouders, verenigingen en ondernemers
- Mede organiseren van bijzondere bijeenkomsten voor mensen uit de doelgroepen, zoals lezingen, voorstellingen, markten en evenementen.

Vrijwilligers van SWMD zorgen voor:

- Organiseren en uitvoeren van activiteiten voor de doelgroepen, eventueel samen met of in overleg met teamleden.
- Sociale begeleiding voor statushouders en daarbij ook oefenen met taal
- Incidentele klussen voor inwoners (tuinieren/vervoer/klussen in en om het huis, etc.)
- Verzorgen van drankjes voor de deelnemers aan activiteiten
- Beheren en afhandelen van financiën van een activiteit (contributie, koffiegeld, entree, etc.)
- Contact houden met de teamleden over bijvoorbeeld het gebruik van de ruimte, publiciteit, inzet gastvrouwen
- Luisterend oor voor mensen uit de doelgroepen
- Signaalfunctie voor mensen uit de doelgroepen
- Ondersteunende taken voor het team, zoals brieven vouwen/post bezorgen, VOG's aanvragen, nieuwsbrieven redigeren/opmaken, administratieve taken.

Binnenhalen van vrijwilligers

Werving

Werving blijkt vooral succesvol via persoonlijk contact, het aanspreken van mensen. Hierbij kunnen de al bestaande vrijwilligers een grote rol spelen, en ook derden (deelnemers aan activiteiten, mensen die bekend zijn met SWMD) zijn belangrijk. Bij de werving van nieuwe vrijwilligers maken we daarom vooral gebruik van ons netwerk. Daarnaast werven we nieuwe vrijwilligers via de krant, sociale media, vacaturebank, flyers en de websites. Voor de werving is belangrijk dat er een duidelijke taakomschrijving is, dat SWMD goed zichtbaar is en dat bekend is wat de mogelijkheden voor vrijwilligers zijn en wat SWMD vrijwilligers te bieden heeft.

Selectie van vrijwilligers

Na de werving volgt de selectie. De selectie is van belang voor de vrijwilliger en voor de beroepskracht. Beiden willen weten of zij aan elkaars verwachtingen kunnen voldoen. Als mensen interesse hebben in vrijwilligerswerk bij SWMD wordt daarom een gesprek gepland met een medewerker rondom onderstaande onderwerpen:

- doelstelling, visie, werkwijze van SWMD
- de taken en de benodigde tijdsinvestering
- de wensen, ervaring, kennis en talenten van de vrijwilliger
- wat de organisatie te bieden heeft, bijvoorbeeld cursusaanbod, vergoedingen en de jaarlijkse bedankdag.
- samenwerking met andere vrijwilligers en met teamleden

Vervolgens kunnen de medewerker en de vrijwilliger inschatten of de vacature past. Als één van beiden twijfelt gaan we verder in gesprek om te kijken of er een andere vacature is.

Gedragscode SWMD

Iedereen die actief is binnen SWMD is gehouden te werken volgens de gedragscode. Dit wordt besproken tijdens het kennismakingsgesprek (zie ook bijlage 1).

Start bij SWMD

SWMD gebruikt voor vrijwilligers een formulier waarop de benodigde gegevens worden ingevuld voor de start, dit formulier komt ter sprake bij de kennismaking (bijlage 3 en 4). We vragen sinds 2020 voor elke vrijwilliger een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan via de gratis VOG-regeling van Justis.

Het teamlid van SWMD dat contactpersoon is voor de vrijwilliger maakt afspraken over het moment waarop de vrijwilliger start, geeft uitleg en regelt dat de vrijwilliger (indien nodig) wordt ingewerkt.

Belonen van Vrijwilligers

Vrijwilligers mogen onkosten die zij maken voor het vrijwilligerswerk declareren. Daarnaast mogen vrijwilligers voor de activiteiten en hun inzet bij SWMD kopiëren, kantoorartikelen of een ruimte gebruiken.

Alle vrijwilligers in Midden-Delfland zijn collectief verzekerd. De premie voor deze verzekering wordt betaald door Gemeente Midden-Delfland. Als een vrijwilliger tijdens het werk voor SWMD een schade oploopt of veroorzaakt wordt hen gevraagd eerst hun eigen verzekering te benaderen. Pas als dit niets oplevert kan de collectieve verzekering worden aangesproken.

Een vrijwilliger wil gewaardeerd worden. Veel vrijwilligers zijn al blij met een glimlach of waardering van degene voor wie zij zich vrijwillig inzetten en van teamleden. Het gaat om 'het gevoel van waardering'. Vrijwilligers van SWMD ontvangen:

- 2 x per jaar een nieuwsbrief
- een aanbod voor een cursus of workshop
- uitnodigingen voor dank-je-wel bijeenkomsten
- een verjaardagskaart
- een passend bedankje als zij afscheid nemen

Begeleiden van vrijwilligers

Vrijwilligers vinden het belangrijk dat ze ergens terecht kunnen met vragen en problemen. Elke vrijwilliger heeft een aanspreekpunt binnen het team. De teamleden lopen geregeld binnen bij de activiteiten en zorgen zo ook voor regelmatig contact en aandacht voor de vrijwilligers.

Indien nodig organiseert de beroepskracht een overleg met vrijwilligers. En soms wordt er een workshop of cursus georganiseerd of onder de aandacht gebracht. Vrijwilligers kunnen dan ook onderling ervaringen uitwisselen. De frequentie is afhankelijk van wensen van de vrijwilligers, wensen van beroepskrachten en wetgeving.

Als teamleden op de hoogte zijn van (ernstige) ziekte van een vrijwilliger dan wordt er contact met hen opgenomen of een kaart gestuurd.

In geval van overlijden van een vrijwilliger (of gezinsleden van een vrijwilliger) zorgt het team van SWMD voor passende aandacht.

Behouden van vrijwilligers

Mensen blijven lang actief als vrijwilliger binnen SWMD. Een aantal punten is van belang:

- bereikbaarheid voor vragen en een luisterend oor van teamleden voor vrijwilligers
- vrijwilligers vinden het fijn om ergens bij te horen en nieuwe mensen te leren kennen
- vrijwilligers vinden het fijn om gewaardeerd te worden

- vrijwilligers vinden het fijn om iets te kunnen betekenen voor anderen
- goede ruimte(s), (hulp)middelen en materialen
- het zelfstandig kunnen functioneren van vrijwilligers, maar hen niet overvragen.

Veiligheid

SWMD vindt het belangrijk om de veiligheid van de vrijwilligers te garanderen, alsmede de veiligheid van mensen uit de doelgroepen. Daarom wordt gewerkt met een gedragscode (bijlage 1) en een meldcode (bijlage 2).

In het algemeen lossen vrijwilligers conflicten zelf op. Indien nodig maken ze deze bespreekbaar met een teamlid, dat ondersteuning kan bieden.

Drie teamleden zijn opgeleid tot Bedrijfshulpverlener en kunnen hulp verlenen als dat nodig is. Op de locaties van SWMD is een EHBO-koffer en zijn blusmiddelen aanwezig.

Beëindigen van samenwerking met een vrijwilliger

Met het verzorgen van een goede introductie, informatie, begeleiding, waardering en regelmatig contact hopen we dat vrijwilligers hun werkzaamheden lang voortzetten. Toch kan er een moment komen dat een vrijwilliger concludeert dat “het goed is geweest” en aangeeft te willen vertrekken. En als een vrijwilliger zich niet houdt aan afspraken of aan de gedragscode dan kan het team hem of haar verzoeken om te stoppen. In dat geval zullen we altijd samen zoeken naar ander passend vrijwilligerswerk.

Voor SWMD is het belangrijk om te weten wat de reden van vertrek is en hoe de vrijwilliger terugkijkt op de periode dat hij bij SWMD actief was. We kunnen hier iets uit leren. We vinden het belangrijk dat een vrijwilliger niet met stille trom vertrekt. Afscheid nemen “met een goed gevoel” is belangrijk voor de vrijwilliger en voor de organisatie. Uitgangspunt is dan ook dat we een moment afspreken voor een bedankje.

Meestal gebeurt dit bij de laatste keer dat een vrijwilliger werkzaam is. Afhankelijk van de duur en omvang van de vrijwillige inzet, ontvangt de vrijwilliger een passend bedankje. Denk aan een bedankwoordje, een cadeaubon en/of bloemen.

Indien het niet mogelijk is om een afspraak te maken, wordt er een bedankbrief verstuurd. Desgewenst wordt voor de vrijwilliger een getuigschrift opgesteld.

Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)

Met ingang van mei 2018 is de wet “Algemene Verordening Gegevensbescherming” van kracht. SWMD verwerkt persoonsgegevens. SWMD verzamelt en bewaart alleen de gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden en gaat hier zorgvuldig mee om.

Bijlage 1: de gedragscode

SWMD heeft in de gedragscode beschreven hoe we met elkaar omgaan. De volledige tekst is te vinden op de website www.swmd.nl. Samengevat:

Hoe gaan we met elkaar om

Teamleden, vrijwilligers en klanten van SWMD zijn samen verantwoordelijk voor het goed functioneren van SWMD. Ieder heeft daarin een eigen specifieke verantwoordelijkheid en bevoegdheid. De manier waarop wij met elkaar omgaan is altijd gebaseerd op gelijkwaardigheid. Dit betekent:

- We luisteren goed naar elkaar en nemen elkaar serieus.
- We hebben respect en aandacht voor elkaar.
- We geven onze mening en geven elkaar hiervoor de ruimte.
- We praten met elkaar, niet over elkaar.
- We maken problemen bespreekbaar.
- We informeren en betrekken actief collega's en staan open voor advies.
- We nemen verantwoordelijkheid.
- We geven complimenten en spreken elkaar aan op fouten.
- We komen afspraken en toezeggingen na.
- Bovenstaande werkwijze hanteren we voor iedereen die met SWMD in aanraking komt of voor SWMD werkt op vrijwillige of betaalde basis.
- Als we vermoeden dat er bij iemand die betrokken is bij SWMD sprake is van huiselijk geweld, uitbuiting of kindermishandeling maken we gebruik van de Meldcode.

Wat is niet toegestaan?

We werken met elkaar aan een goede sfeer en veilige omgeving voor zowel vrijwilligers, betaalde medewerkers/vakkrachten en mensen uit de doelgroepen. Het is belangrijk om ook duidelijk te beschrijven welk gedrag niet is toegestaan. Dan kunnen we elkaar immers daar op aanspreken.

- We schelden en vloeken niet.
- We raken elkaar niet aan als iemand dat niet wil.
- We scheppen geen seksueel/erotisch geladen sfeer door middel van afbeeldingen, filmpjes, mail, post, telefoon, internet, of hoe dan ook.
- We sluiten niemand buiten.
- We discrimineren niemand vanwege afkomst, religie, geaardheid of gezondheid.
- We dringen onze persoonlijke ideeën en overtuigingen omtrent religie, geaardheid of politiek niet op binnen SWMD.
- We frauderen niet.
- We uiten geen bedreigingen aan anderen.
- We vernielen niets met opzet.
- We stelen niets van anderen of van SWMD.
- We houden geen informatie achter die van belang is voor het functioneren van anderen.

Bijlage 2: de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

SWMD heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Een samenvatting:

Verantwoordelijkheden voor het scheppen van randvoorwaarden voor een veilig werk- en meldklimaat:

Om het voor beroepskrachten en vrijwilligers mogelijk te maken om in een veilig werkklimaat huiselijk geweld en kindermishandeling te signaleren en om de stappen van de meldcode te zetten, draagt SWMD er zorg voor dat:

- binnen de organisatie bekendheid wordt gegeven aan het doel en de inhoud van de meldcode;
- regelmatig een aanbod wordt gedaan van trainingen en andere vormen van deskundigheidsbevordering zodat beroepskrachten voldoende kennis en vaardigheden ontwikkelen en ook op peil houden voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en voor het zetten van de stappen van de code;
- er voldoende deskundigen beschikbaar zijn die de beroepskrachten kunnen ondersteunen bij het signaleren en het zetten van de stappen van de code;
- de meldcode aansluit op de werkprocessen binnen de organisatie;
- de werking van de meldcode regelmatig wordt geëvalueerd en dat zo nodig acties in gang worden gezet om de toepassing van de meldcode te optimaliseren;
- afspraken worden gemaakt over de wijze waarop SWMD zijn beroepskrachten zal ondersteunen als zij door cliënten of bezoekers in of buiten rechte worden aangesproken op de wijze waarop zij de meldcode toepassen.

Borging binnen SWMD

- SWMD maakt jaarlijks een risicoanalyse en beoordeelt of de organisatie voldoet aan de wet- en regelgeving. Deze meldcode maakt onderdeel uit van deze inventarisatie en er wordt jaarlijks gecheckt of aanpassing noodzakelijk is.
- Binnen het team van SWMD heeft de welzijnsadviseur de taak van aandachtfunctionaris. Diegene volgt de ontwikkelingen binnen wet- en regelgeving op de voet en zorgt ervoor dat jaarlijks in het werkoverleg de teamleden worden bijgepraat over ontwikkelingen.
- De aandachtfunctionaris van SWMD volgt jaarlijks een bijscholing/training of workshop over ouderenmishandeling, uitbuiting of huiselijk geweld. Indien relevant voor hun werkzaamheden zullen ook andere teamleden bijeenkomsten over dit onderwerp bijwonen.
- Alle vrijwilligers verbonden aan SWMD kunnen terecht bij professionals van SWMD zodra zij vragen hebben over dit onderwerp of een vermoeden van huiselijk geweld bij mensen uit de doelgroepen van SWMD waar zij voor werken.
- De signalen van vrijwilligers worden opgepakt door de desbetreffende professional, deze gebruikt hiervoor het formulier meldcode.
- De professional overlegt altijd met de aandachtfunctionaris welk spoor en welke aanpak gevolgd gaat worden.

Bijlage 3: gespreksformulier nieuwe vrijwilliger

Als een teamlid van SWMD een kennismakingsgesprek heeft met iemand die vrijwilligerswerk zoekt dan worden onderstaande punten besproken:

Kennismaking SWMD:

- Doelstelling en doelgroepen
- Activiteiten en diensten
- Teamleden en vrijwilligers
- Voor meer informatie zijn er websites/folders/Facebook/Instagram

Kennismaking vrijwilliger:

- Achtergrond, kennis en ervaring
- Interesses en mogelijkheden qua tijdsinvestering

Vacatures voor vrijwilligers:

- De mogelijkheden binnen SWMD
- De vacatures op de vacaturebank²

Als een vrijwilliger interesse heeft in een vacature binnen SWMD:

- Bespreken van het vrijwilligersbeleid
- Bespreken van de gedragscode en de meldcode
- Aanvragen van een VOG
- Formulier met gegevens van de vrijwilliger (bijlage 4)
- Afspraken maken over inwerken en eventueel een rondleiding op de locatie
- Ondertekenen van het gespreksformulier/samenwerkingsovereenkomst
- Overhandigen van visitekaartje van teamlid/contactpersoon

Bovenstaande informatie is besproken en SWMD en vrijwilliger zijn overeengekomen te gaan samenwerken.

Datum.....

Plaats.....

Namens het team van SWMD:

Handtekening.....

Naam.....

Vrijwilliger:

Handtekening.....

Naam.....

² Als een vrijwilliger interesse heeft in een vacature buiten SWMD leggen we uit hoe je hierop kunt reageren en informeren binnen een maand of het is gelukt.

Bijlage 4: formulier met gegevens van vrijwilligers

Datum ingevuld:

Achternaam	
Voorletters	
Roepnaam	
Straat en huisnummer	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
Mobiel telefoonnummer	
SOS nummer in geval van nood (wie te bereiken?)	
E-mail	
Geboortedatum	
Geslacht (omcirkelen)	man / vrouw / anders
In welk dorp wilt u werken? (omcirkelen)	Den Hoorn / Schipluiden / Maasland / geen voorkeur
Op welke dagen kunt u werken? (omcirkelen)	ma / di / wo / do / vr / za / zo / in overleg
Op welke dagdelen kunt u werken? (omcirkelen)	ochtend / middag / avond / in overleg
Wat voor werk wilt u doen binnen SWMD?	

Bovenstaande gegevens nemen we op in ons registratiesysteem SWOffice.

Bijlage 5: tips van SWMD vrijwilligers

Eind 2024 heeft SWMD een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de vrijwilligers. En er zijn gesprekken geweest met vrijwilligers in een werkgroep. Hierbij zijn verschillende tips en suggesties naar voren gekomen. Het team gaat hier mee aan de slag.

- Kanalen om vrijwilligers te werven zijn naast wat SWMD al doet de WOS, een open dag, informatieborden op de locaties. Voor krant of social media is een tip om vrijwilligers aan het woord te laten. Het is belangrijk om de voldoening die vrijwilligerswerk geeft over te brengen.
- Beloning en waardering van vrijwilligers hoeft niet duur te zijn. Het kan ook een wandeling of fietstocht zijn, koken door 'taalklanten/statushouders' (naar voorbeeld van de bibliotheek) of koken voor taalklanten, belangstelling voor de vrijwilliger, delen wat er gebeurt.
- Een suggestie voor de bedankdag is iets interactiefs te doen, bijvoorbeeld via een spel, zodat je meer contact hebt met andere vrijwilligers.
- In Schipluiden mag er wat meer georganiseerd worden.
- Eventueel vrijwilligers 1 x per jaar uitnodigen voor een kort evaluatiegesprek als daar behoefte aan is.
- Als een vrijwilliger die wil vertrekken een reden aangeeft die oplosbaar is, bijvoorbeeld onderlinge wrijving, is het goed om hierover in gesprek te gaan. Er kan dan eventueel verwezen worden naar iets anders. Bij tijdelijk stoppen is het goed om contact te houden en de vrijwilliger op een later moment weer te benaderen. Fijn als degene die weggaat zelf iemand anders zoekt.
- SWMD heeft te maken met een 'vergrijzend' vrijwilligersbestand. Het zou fijn zijn als er wat verjonging zou komen. Soms is het lastig vervanging te vinden voor taken die veel tijd vragen. Het is dan goed om met nieuwe vrijwilligers 'klein' te beginnen. Als ze enthousiast zijn, willen ze later misschien wel meer doen.