

Vrijwilligersbeleid stad Harelbeke

1. INHOUD

| | |
|---|-----------|
| 1. Inhoud..... | 1 |
| 2. Inleiding | 3 |
| 2.1. Waarom een vrijwilligersbeleid? | 3 |
| 2.2. Visie op het vrijwilligerswerk..... | 4 |
| 2.3. Actoren binnen het vrijwilligerswerk | 4 |
| 2.3.1. Vrijwilligerscoördinator (VWC)..... | 4 |
| 2.3.2. Vrijwilligersverantwoordelijke (VV)..... | 5 |
| 2.3.3. Vrijwilligerscoach (VC)..... | 5 |
| 2.4. Overlegstructuur m.b.t. vrijwilligerswerk..... | 6 |
| 2.4.1. Stuurgroep..... | 6 |
| 2.4.2. Intervisiegroep..... | 6 |
| 2.5. Vier types vrijwilligerswerk | 7 |
| 2.5.1. Structureel vrijwilligerswerk..... | 7 |
| 2.5.2. Niet-structureel vrijwilligerswerk..... | 7 |
| 2.5.3. Vrijwilligerswerk in adviesraden..... | 7 |
| 2.5.4. Vrijwillige initiatieven ondersteund door de stad | 7 |
| 3. Het werven van vrijwilligers | 8 |
| 3.1. Uitgangspunten | 8 |
| 3.2. In de praktijk: draaiboek..... | 8 |
| 3.2.1. Bezin voor je begint..... | 8 |
| 3.2.2. Functiebeschrijving per vrijwilligerstaak | 8 |
| 3.2.3. Vrijwilligersvacature opmaken | 9 |
| 3.2.4. Vrijwilligersvacature verspreiden..... | 9 |
| 3.2.5. Herkenbaarheid en huisstijl..... | 9 |
| 3.2.6. Website..... | 10 |
| 3.3. Procedures en hulpmiddelen | 10 |
| 4. Het onthalen van vrijwilligers | 11 |
| 4.1. Uitgangspunten | 11 |
| 4.2. In de praktijk: draaiboek..... | 11 |
| 4.2.1. Aanmelden | 12 |
| 4.2.2. Informatiebijeenkomst voor kandidaat-vrijwilligers | 12 |
| 4.2.3. Kennismakingsgesprek | 12 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.2.4. | Onthaalgesprek | 13 |
| 4.2.5. | Administratieve opvolging..... | 14 |
| 4.2.6. | Specifieke vrijwilligersgroepen..... | 14 |
| 5. | Het coachen en evalueren van vrijwilligers | 16 |
| 5.1. | Uitgangspunten | 16 |
| 5.2. | In de praktijk: draaiboek..... | 17 |
| 5.2.1. | Aanspreekpunt op de dienst | 17 |
| 5.2.2. | Aanstelling peter/meter | 17 |
| 5.2.3. | Onthaalvorming..... | 17 |
| 5.2.4. | Feedbackgesprek na de eerste opdracht | 18 |
| 5.2.5. | Dagdagelijkse coaching | 18 |
| 5.2.6. | Feedbackgesprek (na een aantal maanden) | 18 |
| 5.2.7. | Jaarlijks gesprek..... | 18 |
| 5.2.8. | Intervisie (1x of meer/jaar)..... | 19 |
| 6. | Het afscheid van vrijwilligers | 20 |
| 6.1. | Uitgangspunten | 20 |
| 6.2. | In de praktijk: draaiboek..... | 20 |
| 7. | Het waarderen van vrijwilligers | 21 |
| 7.1. | Vorming voor vrijwilligers..... | 21 |
| 7.1.1. | Uitgangspunten | 21 |
| 7.1.2. | In de praktijk: draaiboek..... | 22 |
| 7.2. | Verzekering van vrijwilligers..... | 22 |
| 7.2.1. | Uitgangspunten | 22 |
| 7.2.2. | In de praktijk: draaiboek..... | 22 |
| 7.3. | Procedures en hulpmiddelen | 22 |
| 7.4. | Inspraak van vrijwilligers | 23 |
| 7.4.1. | Uitgangspunten | 23 |
| 7.4.2. | In de praktijk: draaiboek..... | 23 |
| 7.5. | Waarderingspakket | 24 |
| 7.5.1. | Uitgangspunten | 24 |
| 7.5.2. | In de praktijk: draaiboek..... | 24 |

2. INLEIDING

2.1. Waarom een vrijwilligersbeleid?

De omkadering van het vrijwilligerswerk rust op 3 pijlers:



Goesting: het aanbieden van een hedendaagse motiverende context, aansluitend op de noden van de hedendaagse vrijwilliger.

Beleid: een duidelijke visie op de manier waarop vrijwilligerswerk georganiseerd wordt.

Leiderschap: het durven en kunnen begeleiden van vrijwilligers om hen vanuit gedrevenheid en goesting te ondersteunen binnen hun bijdrage aan de organisatie.

Het vrijwilligersbeleid biedt een kader waarbinnen vrijwilligers vol goesting kunnen vrijwilligen onder het leiderschap van de betrokken personeelsleden.

Een vrijwilligersbeleid zorgt voor een systematische, gestructureerde en planmatige aanpak van het vrijwilligerswerk binnen stad Harelbeke, aansluitend op de doelstellingen en het strategisch plan van stad Harelbeke.

Doel vrijwilligersbeleid

- Het centraliseren van de visie m.b.t. vrijwilligerswerk binnen stad Harelbeke en haar structuren.
- Het beschrijven van het kader waarbinnen kwalitatief en gedreven met vrijwilligers wordt gewerkt. Dit beslaat volgende terreinen:
 - werven
 - onthaal
 - coachen
 - evalueren
 - exit
- Het aansturen van de vrijwilligersverantwoordelijken (medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het versterken van vrijwilligerswerk binnen hun dienst) en van de vrijwilligerscoaches (medewerkers in functie van een kwalitatieve samenwerking met vrijwilligers)
- Het aanbieden van een gelijkwaardig stadsbreed vrijwilligers- & waarderingsbeleid, mét mogelijkheid tot diversifiëring vanuit de eigenheid van elke dienst.
- Het beschrijven van verwachtingen ten aanzien van vrijwilligers en medewerkers.
- Het evolueren naar een vrijwilligersvriendelijke organisatie.





2.2. Visie op het vrijwilligerswerk

Stad Harelbeke zet in op het werken met vrijwilligers. We zijn een warme stad waar vrijwilligers kunnen zijn wie ze zijn en zich maximaal kunnen ontplooien. Vrijwilligerswerk biedt een meerwaarde, voor vrijwilligers, voor de burger én voor de stad Harelbeke.

Vrijwilligerswerk op maat

Stad Harelbeke streeft naar een vrijwilligersgroep die een weerspiegeling is van de diversiteit binnen de stad. Vertrekkend vanuit de eigen interesses, talenten en competenties, en rekening houdend met de mogelijkheden binnen het vrijwilligersaanbod, krijgt iedereen de kans om vrijwilligerswerk op maat te doen.

Stad Harelbeke omkadert alle vrijwilligers kwaliteitsvol. Zowel de vrijwilliger die zich op regelmatige basis engageert, als de vrijwilliger die zich af en toe inzet, wordt in zijn engagement gewaardeerd, begeleid en ondersteund.

Het kader waarbinnen dit alles vorm krijgt, is door de stad Harelbeke vastgelegd.

Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend

Een vrijwilliger kiest voor een engagement binnen de stad. Die inzet helpt mee de doelstellingen te realiseren en wordt door de organisatie sterk gewaardeerd.

Rijk verenigingsleven

Het verenigingsleven, dat grotendeels draait op vrijwilligerswerk, geeft zuurstof aan het sociale weefsel van de stad. Daarom ondersteunt de stad de verenigingen, onder andere door het aanbieden van een platform waar vrijwilligersvacatures gedeeld worden, en waar informatie rond wetgeving en organisatie van het vrijwilligerswerk terug te vinden is.

2.3. Actoren binnen het vrijwilligerswerk

De visie van stad Harelbeke op vrijwilligerswerk is méér dan goede voornemens. De stad investeert daarom in een vrijwilligerscoördinator die samen met de vrijwilligersverantwoordelijken en vrijwilligerscoaches werkt aan de uitbouw van een kwalitatieve vrijwilligerswerking in de stad.

2.3.1. Vrijwilligerscoördinator (VWC)

- is ambassadeur van de vrijwilligerswerking.
- is eindverantwoordelijke voor een kwalitatieve en gedreven vrijwilligerswerking in Harelbeke.
- coördineert het vrijwilligersbeleid binnen Harelbeke.
 - ontwikkelt een stadsbreed waarderingsbeleid.
 - sensibiliseert het brede publiek, interne diensten en beleid over de visie op vrijwilligerswerk.
 - evalueert de vrijwilligerswerking en stuurt bij waar nodig.

- houdt het vrijwilligersbeleid actueel, in overleg met de vrijwilligersverantwoordelijken.
- begeleidt en ondersteunt de vrijwilligersverantwoordelijken en vrijwilligerscoaches binnen de stadsdiensten.
 - informeert hen over het wettelijke kader van de vrijwilligerswetgeving en het vrijwilligersbeleid.
 - organiseert overleg met vrijwilligersverantwoordelijken en vrijwilligerscoaches en stimuleert onderlinge samenwerking.
 - coacht indien nodig vrijwilligersverantwoordelijken of vrijwilligerscoaches individueel.
 - ontwikkelt nuttige tools voor vrijwilligers, vrijwilligersverantwoordelijken en vrijwilligerscoaches.
 - ondersteunt bij de werving en onthaal van nieuwe vrijwilligers.
- engageert zich in het brede veld van vrijwilligerswerk.
 - participeert in de collegagroep vanuit Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk.
 - participeert in de reflectiegroep W13.
 - blijft op de hoogte van nieuwe tendenzen in het vrijwilligerswerk.
- roept 4 maal per jaar de stuurgroep en intervisiegroep vrijwilligers samen en zit deze voor.

2.3.2. Vrijwilligersverantwoordelijke (VV)

- is ambassadeur van de vrijwilligerswerking.
- 1 vrijwilligersverantwoordelijke per dienst.
- is aanspreekpersoon m.b.t. vrijwilligersbeleid voor de vrijwilligerscoördinator, voor vrijwilligerscoaches en voor collega's.
- is eindverantwoordelijk voor een kwalitatieve operationele vrijwilligerswerking.
- is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de initiatieven die worden genomen t.a.v. vrijwilligers.
- coacht de vrijwilligerscoaches binnen de dienst.
- participeert aan de stuurgroep.

2.3.3. Vrijwilligerscoach (VC)

- is ambassadeur van de vrijwilligerswerking.
- is een medewerker van een dienst binnen de stad, niet noodzakelijk de vrijwilligersverantwoordelijke. Er kunnen meerdere vrijwilligerscoaches zijn per dienst.
- is verantwoordelijk voor de organisatie van de initiatieven die worden genomen t.a.v. vrijwilligers.
- is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse begeleiding en opvolging van vrijwilligers die aan hem/haar toegewezen zijn.
 - beslist over opstart vrijwilligers.
 - is verantwoordelijk voor onthaal, begeleiding en opvolging van de vrijwilliger.

- brengt administratie voor de vrijwilliger in orde.
- anticipeert op problemen, indien nodig signaleert de coach probleemsituaties aan de vrijwilligersverantwoordelijke.
- wordt aangestuurd door een vrijwilligersverantwoordelijke.
- participeert aan intervisiemomenten.

2.4. Overlegstructuur m.b.t. vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk binnen de stad is divers. Elke stadsdienst heeft een eigen manier van werken en een diensteigen aanbod aan vrijwilligerswerk. Het vrijwilligersbeleid biedt een duidelijk, stadsbreed, kader voor diensten m.b.t. het onthaal, de begeleiding en de waardering van vrijwilligers. Ruimte voor flexibiliteit, maatwerk en eigen invulling vanuit de dienst is hierbij heel belangrijk. In functie van een gelijkwaardige behandeling van vrijwilligers over alle stadsdiensten heen worden overlegstructuren geïmplementeerd waar het vrijwilligersbeleid geëvalueerd en geactualiseerd wordt.

De overlegstructuren helpen de stadsdiensten om over de grenzen van de eigen dienst heen te kijken. Ze leren de vrijwilligerswerking binnen de andere stadsdiensten beter kennen, wat samenwerking, het delen van expertise, het stellen van een hulpvraag, ... faciliteert.

2.4.1. Stuurgroep

- bestaat uit de vrijwilligersverantwoordelijken (VV) van de verschillende diensten en de vrijwilligerscoördinator (VWC)
- legt de klemtoon op een goed vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement
- komt 4 maal per jaar samen
- zorgt voor kwalitatieve en duurzame afstemming betreffende vrijwilligersactiviteiten
- bespreekt en organiseert stadsbrede ontmoetings-, waarderings- en vormingsmomenten voor de vrijwilligers en/of vrijwilligersverantwoordelijken/vrijwilligerscoaches van de stad.
- bespreekt hot items
- evalueert het vrijwilligersbeleid en stuurt bij waar nodig

2.4.2. Intervisiegroep

- komt 4 maal per jaar samen
- bestaat uit vrijwilligerscoaches (VC), vrijwilligersverantwoordelijken (VV) en vrijwilligerscoördinator (VWC)
- deelt knelpunten en “good practices” uit de verschillende diensten en deelwerkingen

2.5. Vier types vrijwilligerswerk

Met vrijwilligers werken is maatwerk. Om elke vrijwilliger zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen en begeleiden, hebben we het vrijwilligerswerk binnen de stad opgedeeld in 4 groepen. Afhankelijk van de groep waartoe het vrijwilligerswerk behoort, zal de vrijwilliger op een andere, maar evenwaardige, manier onthaald, gecoacht en gewaardeerd worden.

2.5.1. Structureel vrijwilligerswerk

De vrijwilligers werken op regelmatige basis mee in een stadsdienst. De stad is van deze vrijwilligers afhankelijk voor de dienstverlening.

2.5.2. Niet-structureel vrijwilligerswerk

De vrijwilligers werken eenmalig mee of op afroep. Ze zijn belangrijk, maar er is geen volledige werking gebouwd op hun medewerking.

2.5.3. Vrijwilligerswerk in adviesraden

De vrijwilligers nemen deel aan vergaderingen van stedelijke adviesraden, ze organiseren activiteiten, ze helpen mee op activiteiten georganiseerd door een adviesraad, ...

2.5.4. Vrijwillige initiatieven ondersteund door de stad

De vrijwilligers krijgen ondersteuning van de stad bij het uitbouwen van een eigen werking. Er zijn een aantal regels waar hun werking aan moet voldoen. In ruil worden ze verzekerd door de stad.

3. HET WERVEN VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zijn een schaars goed, ze liggen niet voor het oprapen. Het is bijgevolg belangrijk regelmatig stil te staan bij de bestaande vrijwilligersgroep. Enerzijds heb je het natuurlijke verloop (ziekte, verhuis, ...), anderzijds staan er mogelijk nieuwe projecten op til.

Werven gaat niet alleen om het aantrekken van voldoende mensen. Het gaat vooral om het aantrekken van de juiste mensen. Een goede functiebeschrijving, concrete vacature, tijdig werven, ... zijn één voor één belangrijke aspecten van een succesvol wervingsplan.

3.1. Uitgangspunten



- Werven is een **spontaan** en **permanent** gebeuren binnen de verschillende stadsdiensten.
- Werven gebeurt **breed** en **open**. Iedere burger krijgt de kans vrijwilligerswerk te doen in de stad, ongeacht de achtergrond.
- Werven kan taakspecifiek, dienstgericht en/of overkoepelend gebeuren.
- Werven kan gebeuren vanuit een nood, of vanuit een regelmaat. Werven gebeurt bij voorkeur pro-actief en structureel.
- Een wervingsactie
 - o gebeurt volgens een vaste huisstijl. Die kan enigszins aangepast worden aan de dienst om diensteigenheid te creëren.
 - o gebeurt steeds met aandacht voor het grote geheel, als onderdeel van de vrijwilligerswerking van de stad.
 - o kan uitgaan vanuit de dienst zelf, maar gebeurt altijd in samenwerking met of met medeweten van de vrijwilligerscoördinator (VWC).
- Iedereen is welkom als vrijwilliger. We streven naar **werving & onthaal op maat**: we zoeken naar de juiste persoon op de juiste plek. Bij de matching wordt rekening gehouden met de mogelijkheden/draagkracht van de diensten.

3.2. In de praktijk: draaiboek

3.2.1. Bezin voor je begint

- Voor welke taken/momenten zoek je vrijwilligers?
- Hoeveel vrijwilligers zoek je?

3.2.2. Functiebeschrijving per vrijwilligerstaak

Maak voor elke (grote/terugkerende) vrijwilligerstaak een functiebeschrijving op. De VWC kan je hierbij ondersteunen. Een functiebeschrijving per vrijwilligerstaak helpt bij het zoeken naar de juiste vrijwilligers.

3.2.3. Vrijwilligersvacature opmaken

- Werven werkt het best op basis van een of meerdere vacatures. De functiebeschrijving vormt de basis voor een concrete en aantrekkelijke vacature.
- Voor elke vrijwilligerstaak wordt een gerichte en taakspecifieke vacature voorzien. Verkavel functies/taken indien dit kan in meerdere vacatures. Dit maakt de vacatures toegankelijker voor vrijwilligers.
- De informatie voor de vacature wordt aangeleverd door de dienst.
- De opmaak van de vacature gebeurt in de huisstijl en kan met ondersteuning van de VWC gemaakt worden.
- Indien gewenst/mogelijk leest de VWC de vacature na.

3.2.4. Vrijwilligersvacature verspreiden

Binnen de bestaande vrijwilligerspoule

- De verspreiding van een vrijwilligersvacature gebeurt standaard door de dienst zelf, maar kan ook door de VWC gebeuren.
- Breng de VWC op de hoogte bij het verspreiden van elke nieuwe/terugkerende vrijwilligersvacature. Zo kan de VWC geïnteresseerde kandidaat-vrijwilligers doorsturen naar je dienst.

Op zoek naar nieuwe vrijwilligers: wervingsactie

- Minstens 1x per jaar, op vooraf afgesproken momenten, komt er een overkoepelende wervingsactie vanuit de VWC.
 - o Iedere dienst maakt de eigen vacatures en schat in wat hij die période nodig heeft. Meerdere nieuwe vacatures trekken meer mensen aan = meer alternatieven, shoppen in het aanbod.
 - o Met oproep naar de diensten om de bestaande vacatures up to date te zetten en aan te vullen.
- Het initiatief voor een tussentijdse wervingsactie komt vanuit de dienst zelf.

3.2.5. Herkenbaarheid en huisstijl

- Herkenbaarheid en een vrijwilligersidentiteit creëren helpt om sneller vrijwilligers te vinden. Hiertoe ontwikkelen we een 'vrijwilligershuisstijl' of herkenbare layout.
- De vrijwilligershuisstijl kadert binnen de citymarketing, waarbij elke dienst nog steeds zijn eigenheid kan behouden. Het betreft een aanvullend logo of # dat telkens gebruikt wordt bij communicatie met betrekking tot vrijwilligerswerk.
- Bij het posten van berichten met betrekking tot vrijwilligerswerk op sociale media, wordt steeds #vrijwilligerswerk toegevoegd.

3.2.6. Website

- De website is een informatieportaal voor alle vrijwilligers in de stad. Volgende zaken zijn opgenomen:
 - o Vrijwilligerswetgeving voor vrijwilligers en organisaties
 - o Contactgegevens van de verschillende stadsdiensten (contactpersonen, link, foto's)
 - o Vrijwilligersvacatures binnen de stad en binnen Harelbeke
 - o Mogelijkheid om je spontaan aan te melden als vrijwilliger
 - o Getuigenissen van vrijwilligers en foto's van vrijwilligers in actie.
- In de toekomst wordt hier een persoonlijke vrijwilligersruimte aan toegevoegd.

3.3. Procedures en hulpmiddelen

De VWC neemt (zeker in het begin) een actieve, ondersteunende rol op ten aanzien van de stadsdiensten. Deze ondersteuning wordt geleidelijk afgebouwd naar ondersteuning op basis van noden en wensen van de stadsdiensten.

4. HET ONTHALEN VAN VRIJWILLIGERS

Tijdens een eerste contact (gesprek, mail, telefoongesprek,...) maakt een kandidaat-vrijwilliger kennis met de stad Harelbeke als vrijwilligersorganisatie. Een warm onthaal, voldoende tijd nemen, een duidelijke en constructieve communicatie, ... zorgen dat een vrijwilliger meer goesting krijgt om zich te engageren als vrijwilliger.

Het onthaal is tevens hét moment om ervoor te zorgen dat de juiste vrijwilliger op de juiste plaats terecht komt. Maatwerk, zowel vanuit de vrijwilliger als vanuit de stadsdienst, is hier het antwoord.

4.1. Uitgangspunten



- Een kandidaat-vrijwilliger kan zich spontaan **aanmelden** of op basis van een vrijwilligersvacature.
- Je aanmelden als kandidaat-vrijwilliger is gemakkelijk en eenduidig. Een kandidaat-vrijwilliger krijgt snel een vriendelijke, warme reactie.
- Voor elke kandidaat-vrijwilliger wordt een **kennismakingsgesprek** voorzien. Dit gesprek is een wederzijdse kennismaking. Het vertrekt vanuit de wensen, interesses, talenten en competenties van de kandidaat-vrijwilliger. Er wordt gezocht naar een goede match tussen vrijwilliger, stadsdienst en vrijwilligerstaak.
- Tijdens het **onthaalgesprek** worden duidelijke afspraken gemaakt tussen vrijwilliger en stadsdienst. De wederzijdse verwachtingen worden besproken. Enkele aspecten van het vrijwilligersbeleid worden overlopen.
- Vrijwilligerswerk heeft ook een extra sociale functie. Wanneer een persoon niet in aanmerking komt als vrijwilliger op een dienst, wordt er in eerste instantie nagegaan of er een **ander aanbod** is voor deze persoon bij een andere dienst. Daarna kan de persoon doorverwezen worden naar andere initiatieven zoals bv. het vrije tijdsaanbod of het verenigingsleven.
- Van de vrijwilliger verwachten we dat zij de waarden van onze stad mee uitdragen (initiatief nemen, klantgericht zijn, kwaliteitsvol werken, loyaliteit en samenwerken).

4.2. In de praktijk: draaiboek

Onthalen is **maatwerk**. Afhankelijk van de vrijwilliger, de vraag van de vrijwilliger, het soort vrijwilligerswerk, de vacature, de dienst waarbij iemand zich aanmeldt, ... zal de kennismaking en het onthaal op een andere manier georganiseerd worden.

| | Structurele vrijwilliger | Niet-structurele vrijwilliger | Vrijwilliger adviesraad | Vrijwilliger initiatief ondersteund door stad |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------|---|
| Informatiebijeenkomst | Mogelijkheid | mogelijkheid | mogelijkheid | mogelijkheid |
| Kennismakingsgesprek | verplicht vvc / vc | | | |
| Onthaalgesprek | verplicht vc | verplicht vc | | |

4.2.1. Aanmelden

- Een kandidaat-vrijwilliger kan zich aanmelden bij het onthaal, bij elke medewerker van de stad, bij een stadsdienst of bij de VWC. De kandidaat-vrijwilliger wordt doorverwezen naar de VWC of onthaald door de dienst zelf. Dit eerste contact is warm en wervend. Elke medewerker van de stad heeft kennis van de minimale procedures bij de aanmelding.
- Na aanmelding krijgt een kandidaat-vrijwilliger ideaal gezien binnen de 48u antwoord (een automatische reply is ook een antwoord, al is het niet echt warm). Maximum binnen de 5 werkdagen krijgt de kandidaat-vrijwilliger een actief, persoonlijk en niet-gestandaardiseerd antwoord, hetzij via mail, hetzij telefonisch.
- Er wordt zo snel mogelijk een kennismakingsgesprek ingepland met de kandidaat-vrijwilliger. Dit gesprek situeert zich best binnen de 3 weken na aanmelding.
- Tijdens verlofperiodes verwijs je via een automatisch antwoord door. Maak hiervoor op voorhand afspraken met collega's of met de VWC.
- We werken op maat. Afhankelijk van de vraag van de kandidaat-vrijwilliger wordt hij/zij best opgevangen door de dienst zelf of door de VWC.

4.2.2. Informatiebijeenkomst voor kandidaat-vrijwilligers

- Een informatiebijeenkomst voor kandidaat-vrijwilligers kan handig zijn :
 - o Als je voor jouw vacature een grotere **groep** vrijwilligers zoekt (vb. bij nieuwe initiatieven)
 - o Bij wervingsacties, waarbij veel verschillende vacatures worden opengezet.
- Een informatiebijeenkomst werkt **drempelverlagend**. Een kandidaat-vrijwilliger kan vrijblijvend 'komen luisteren'.
- De VWC geeft de groep kandidaat-vrijwilligers **informatie** vanuit het vrijwilligersbeleid met betrekking tot waardering, verzekering, kostenvergoeding, ...
- De dienst geeft de groep kandidaat-vrijwilligers uitleg over de (diverse) vacature(s), beantwoordt specifieke vragen, ...
- Vermeld datum, uur en plaats al in de vacature en geef duidelijk aan hoe hiervoor ingeschreven kan worden. Bevestig dat je de inschrijving goed ontvangen hebt.
- Na een informatiebijeenkomst heeft de dienst nog een kennismakings-/onthaalgesprek (2 in 1) met de kandidaat-vrijwilliger om zeker te zijn dat hij/zij geschikt is voor de vrijwilligerstaak en om concreet af te spreken.

4.2.3. Kennismakingsgesprek

- Het kennismakingsgesprek is een eerste kennismaking en heeft een **verkennende functie**. De stad krijgt zicht op de kandidaat-vrijwilliger en omgekeerd.
- Tijdens het kennismakingsgesprek gebeurt een **eerste screening en selectie**. We maken duidelijk dat de kandidaat-vrijwilliger kiest of hij/zij zich zal engageren, maar ook dat wij zullen bekijken of dit mogelijk is binnen de gewenste dienst of de gewenste vrijwilligerstaak.

- Het kennismakingsgesprek gebeurt op een **warme en wervende** manier. Er wordt hiervoor voldoende tijd vrijgemaakt. De kandidaat-vrijwilliger krijgt een drankje aangeboden.
- Vrijwilligerswerk is **maatwerk**.
 - o Per vrijwilligerstaak wordt/werd een functiebeschrijving opgemaakt. Dit geeft een duidelijk beeld van de vrijwilliger die je zoekt, en geeft een basis voor het gesprek.
 - o We vertrekken vanuit de vrijwilliger. Wie is hij/zij? Welke verwachtingen/wensen heeft hij/zij? Wat kan hij/zij? ...
 - o Op basis van wie de vrijwilliger is, gaan we op zoek naar een match met een openstaande vrijwilligerstaak. We houden hierbij rekening met de draagkracht van de stadsdienst, én die van de vrijwilliger.
- De (eigen) vrijwilligerstaken worden gekaderd binnen **het groter geheel van de stad**. Zo ziet een vrijwilliger dat er nog andere mogelijkheden zijn binnen de stad (shoppende vrijwilliger).
- Er wordt **ruimte** gelaten voor beide partijen **om ja of nee te zeggen**.
- Deze checklist kan helpen bij het voeren van een kennismakingsgesprek.

Door de VWC of door de dienst zelf

- Het kennismakingsgesprek gebeurt **door de VWC**.
 - o Bij een spontane aanmelding met een algemene vraag naar vrijwilligerswerk.
 - o De VWC heeft een helicopterperspectief. Zo kan de vrijwilliger ingezet worden in de dienst / vrijwilligerstaak waar zijn/haar competenties het best tot z'n recht komen.
 - o De VWC verwijst de kandidaat-vrijwilliger door naar een dienst voor het onthaalgesprek. De VWC doet geen toezeggingen aan de kandidaat-vrijwilliger.
- Het kennismakingsgesprek gebeurt **door de VC op de dienst** zelf.
 - o Bij een spontane aanmelding met een specifieke vraag naar vrijwilligerswerk of bij een aanmelding op basis van een vrijwilligersvacature.
 - o De dienst vertrekt vanuit de inhoud van de functie.
 - o Indien de dienst de kandidaat-vrijwilliger niet kan toewijzen, wordt de kandidaat-vrijwilliger doorverwezen naar de VWC.
 - o Indien beide partijen zich willen engageren, wordt een onthaalgesprek gepland. Het kennismakingsgesprek en het onthaalgesprek kunnen in elkaar opgaan indien de vrijwilliger en de dienst duidelijk voelen dat er een match is.

4.2.4. Onthaalgesprek

- Het **onthaalgesprek** met de vrijwilliger gebeurt **op de dienst** zelf, kort voor of bij de start van het engagement. De dienst heeft zelf de grootste kennis heeft over wat de inhoud van de functie betreft en kan bijgevolg de beste selectie en concrete afspraken maken.
- Het onthaalgesprek gebeurt op een **warme en wervende** manier. Er wordt hiervoor voldoende tijd vrijgemaakt. De kandidaat-vrijwilliger krijgt een drankje aangeboden.

- De **vrijwilligerscoach** (VC) onthaalt de kandidaat-vrijwilliger, stelt de dienst voor, kijkt of de kandidaat-vrijwilliger geschikt is voor de in te vullen vrijwilligerstaken en maakt concrete afspraken.
- Een '**afsprakennota vrijwilligerswerk**' wordt overlopen, ingevuld en ondertekend.
- Het onthaalgesprek kan gebeuren in aanwezigheid van de VWC indien de dienst dit wenst.
- De vrijwilliger krijgt een **onthaaltas** mee. In deze tas zit alle info om te voldoen aan de informatieplicht die opgenomen is in de vrijwilligerswet.
- Deze checklist kan helpen bij het voeren van een onthaalgesprek.

4.2.5. Administratieve opvolging

De stad probeert de administratie met betrekking tot vrijwilligerswerk voor de vrijwilliger tot een minimum te beperken. Via de ondertekening van de afsprakennota wordt voldaan aan de bepalingen vanuit de vrijwilligerswet (informatieplicht), de GDPR, ...

Afsprakennota vrijwilligerswerk

- Elke vrijwilliger ondertekent een afsprakennota waarin gemaakte afspraken en nuttige informatie opgenomen zijn.
- Een vrijwilliger die al meewerkt in de stad, ondertekent bij de start van een nieuwe vrijwilligerstaak een beknoptere afsprakennota.
- De vrijwilliger kan niet van start gaan zonder ondertekende afsprakennota.

Meldingsplicht/goedkeuringen

- In sommige situaties gebiedt het statuut van de vrijwilliger dat er een meldingsplicht moet gebeuren of een goedkeuring moet aangevraagd worden voor het vrijwilligerswerk kan aangevat worden.
- De kennis en expertise hierrond zit bij de VWC. De VWC helpt vrijwilligers bij het invullen en opvolgen van deze administratieve verplichtingen.
- De vrijwilliger wordt verondersteld om zelf elke wijziging in zijn statuut te melden aan de VWC.
- De VWC volgt de vrijwilligers hierrond op, is op de hoogte van wie een meldingsplicht heeft, en kan hierin adviseren of anticiperen.

Uittreksel van het strafregister (bij vrijwilligerswerk met kinderen)

Bij vrijwilligerswerk met kinderen wordt een uittreksel van het strafregister model 596-2 gevraagd aan de vrijwilliger. De vrijwilliger dient dit **elk jaar** opnieuw voor te leggen.

4.2.6. Specifieke vrijwilligersgroepen

Niet-structurele vrijwilligers

- Voor evenementvrijwilligers of bij een eenmalige opdracht hoeft **geen kennismakingsgesprek** te gebeuren.

- Kort voorafgaand aan de opdracht worden de betrokken vrijwilligers samengebracht (**onthaalgesprek in groep**). De afsprakennota en afspraken met betrekking tot de vrijwilligerstaak worden overlopen. De vrijwilliger ontvangt een onthaalmap.
- De vrijwilliger ondertekent de afsprakennota voor 1 dag, met de daarbij vermelde afspraken.
- Voor de aanvang van het vrijwilligerswerk wordt samen met de vrijwilliger nagegaan of voor zijn/haar statuut meldingsplicht vereist is.

‘Vrijwilligers in adviesraden’ en ‘vrijwilligers verbonden aan initiatieven ondersteund door de stad’

- Een kennismakings- en onthaalgesprek is niet vereist.
- De vrijwilliger ontvangt de onthaalmap en ondertekent de afsprakennota voor aanvang van het engagement.
- Voor de aanvang van het vrijwilligerswerk wordt samen met de vrijwilliger nagegaan of voor zijn/haar statuut meldingsplicht vereist is.

Vrijwilligers met specifieke ondersteuningsnoden

De stad heeft een voorbeeldrol en sociale functie naar specifieke doelgroepen of vrijwilligers met extra ondersteuningsnoden.

- De stad heeft de intentie om vrijwilligers die meer begeleiding vragen op te nemen binnen de werking. We willen echter geen valse verwachtingen creëren of positief discrimineren.
- De VWC neemt actief contact op met een aantal organisaties om aan te geven dat de stad open staat voor vrijwilligers met extra ondersteuningsnoden. Dit betekent echter niet dat iedereen die zich aanmeldt ook ingezet kan worden.
- Het kennismakingsgesprek en voorstel tot matching gebeuren door de VWC

De draagkracht van de dienst is de bepalende factor of een vrijwilliger al dan niet bij een dienst aan de slag kan.

Kwalitatief met vrijwilligers werken kost tijd, ongeacht of de vrijwilligers extra ondersteuningsnoden hebben. De VWC ondersteunt de diensten volgens het principe van coach de coach.

- Vrijwilligers met extra ondersteuningsnoden kunnen eventueel extra begeleid worden op de werkvloer via een buddy-systeem of duorol.
- Mogelijke doelgroepen: anderstaligen, personen met een beperking, ...

Re-integratie van gedetineerden:

- Iedereen heeft recht op een tweede kans.
- Het CAW geeft een advies, vanuit hun expertise. De VWC bekijkt elke casus naar haalbaarheid en wenselijkheid. Indien twijfel vraagt de VWC een tweede opinie aan de HR-verantwoordelijke.
- De dienst mag weten dat er een gedetineerde vrijwilligerswerk komt doen in het kader van re-integratie, maar de VWC vertelt niet aan de dienst welke feiten de vrijwilliger heeft gepleegd. Dit om op de dienst onbevooroordeeld te kunnen samenwerken.

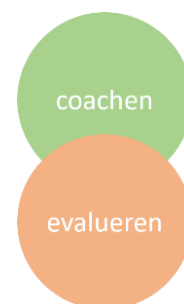
5. HET COACHEN EN EVALUEREN VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zetten zich belangeloos in in de stad. Om ervoor te zorgen dat ze gemotiveerd blijven, is een goede persoonlijke coaching en evaluatie noodzakelijk. Ook hier werken we op maat. Niet elke vrijwilligersgroep heeft dezelfde mate aan opvolging nodig. Hier werden stadsbreed afspraken rond gemaakt.

Niet alleen vrijwilligers hebben coaching nodig. Een goede ondersteuning van de vrijwilligerscoaches (VC) en de vrijwilligersverantwoordelijken (VV) is noodzakelijk binnen een vrijwilligersvriendelijke stad.

5.1. Uitgangspunten

- Coachen gebeurt **permanent**. Zorg dat de vrijwilliger zich altijd welkom voelt bij de vrijwilligerscoach(es). 'De deur staat altijd open' is het uitgangspunt. Vang de vrijwilliger op bij moeilijke momenten.
- Coachen gebeurt **informeel**. De juiste coaching attitude is belangrijker dan formele gesprekken.
- Een **vertrouwensband** tussen de vrijwilliger en de vrijwilligerscoach(es) is essentieel voor een goede samenwerking en een duurzaam engagement.
- Coachen en evalueren zien we als één geheel. Evalueren is een onderdeel van coachen. Een goede evaluatie op **taakniveau** vermijdt dat er geëvalueerd wordt op persoonsniveau (op de bal spelen in plaats van op de man).
- De **vrijwilligerscoach** staat in voor het onthaalgesprek met de vrijwilligers (en dus de concrete afspraken), de permanente coaching en de eventuele coachings- en evaluatiegesprekken. De meer formele coachings- of evaluatiemomenten kunnen ook gebeuren door de vrijwilligersverantwoordelijke.
- Binnen de dienst zijn heeft de vrijwilliger **meerdere aanspreekpunten**. Indien het niet klikt met de ene, is er nog een andere aanspreekpersoon. In geval van nood kan de VWC aanspreekpersoon zijn terwijl op zoek gegaan wordt naar een nieuwe vrijwilligerscoach in de dienst.
- Vooral de vrijwilligerscoach op de dienst speelt een voorname rol in het coachen van vrijwilligers. Hij/zij kan hierin ondersteund worden door de VWC (**coach de coach**). De ontwikkeling van de juiste coachingsstijl naar vrijwilligers toe maakt deel uit van de opleidings- en intervisiemomenten van de vrijwilligerscoaches.



5.2. In de praktijk: draaiboek

Er bestaan verschillende manieren van coachen. **Maatwerk** staat voorop.

Afhankelijk van de groep waarbinnen het vrijwilligerswerk valt, zal een andere manier van coachen toegepast worden.

| | Structurele vrijwilliger | Niet-structurele vrijwilliger | Vrijwilliger adviesraad | Vrijwilliger initiatief ondersteund door stad |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------|---|
| Aanspreekpunt op de dienst | verplicht | verplicht | Verplicht | verplicht |
| Aanstelling meter/peter | mogelijkheid | In sommige situaties | | |
| Onthaalvorming | mogelijkheid | mogelijkheid | mogelijkheid | |
| Feedbackgesprek na eerste dag | verplicht | mogelijkheid | mogelijkheid | mogelijkheid |
| Dagdagelijkse coaching | Belangrijk | belangrijk | | |
| Feedbackgesprek na aantal maanden | Belangrijk | | | |
| Jaarlijks gesprek | Belangrijk | | | |
| Intervisie | mogelijkheid | | | |

5.2.1. Aanspreekpunt op de dienst

Binnen een dienst bestaan **verschillende coachingsrollen**. Deze rollen kunnen door 1 persoon opgenomen worden of verdeeld worden over verschillende mensen.

- Contactpersoon: administratief: doorgeven van ziekte en vakantie, contactpersoon bij praktische vragen, ...
- Vrijwilligerscoach (VC): persoon die het onthaal doet met de vrijwilliger, de dagdagelijkse opvolging op zich neemt en de (formele) coaching en begeleiding van de vrijwilliger opvolgt.
- Vrijwilligersverantwoordelijke (VV): persoon in de dienst die de vrijwilligerscoach begeleidt en ondersteunt m.b.t. coaching van vrijwilligers.
- De VWC is steeds gekend is als neutraal aanspreekpunt.

Voor de vrijwilliger die start op een dienst is het duidelijk waarvoor hij/zij zich naar wie moet wenden. Hij/zij wordt een vrijwilligerscoach toegewezen.

5.2.2. Aanstelling peter/meter

- In sommige situaties kan het aangewezen zijn dat een nieuwe vrijwilliger een meter of peter wordt toegewezen tijdens de eerste maanden van zijn / haar engagement.
- Spreek een duidelijke einddatum af en hou een evaluatiemoment.

5.2.3. Onthaalvorming

De VWC organiseert **max. 1 keer per jaar**, stadsbreed, een onthaalsessie voor nieuwe vrijwilligers, waar o.a. dieper ingegaan wordt op verschillende zaken uit de 'afsprakennota vrijwilligerswerk'. Hierdoor krijgen alle nieuwe vrijwilligers ook dezelfde **informatie**, én moet het onthaalgesprek niet gebeuren door de VWC.

In een onthaalsessie is ook ruimte voor **ervaringsuitwisseling** en vragen van de vrijwilligers. Zo werkt het groepsvormend, wat belangrijk is voor het creëren van een vrijwilligersidentiteit in de stad.

5.2.4. Feedbackgesprek na de eerste opdracht

- De vrijwilligerscoach (VC) contacteert de vrijwilliger na de opstart van zijn engagement om te horen hoe alles is verlopen. Dit gebeurt **informeel** (via mail, telefoon, ...).
- Bij structurele vrijwilligers kan de taakinvulling hierna nog wat **bijgestuurd** worden.

5.2.5. Dagdagelijkse coaching

- Er wordt zoveel als mogelijk **informeel** gecoacht.
- Na elk engagement is er een **korte** 'debriefing' (dit kan een simpele 'was het leuk' of 'hoe vond je het' of 'hoe was het' zijn). Deze gesprekken geven de mogelijkheid om de vrijwilliger met een positief en gewaardeerd gevoel te laten vertrekken. Dit zorgt voor het 'wij-gevoel'.
- Dit kan gebeuren **door elke medewerker**.
- Wacht niet bij het coachen! Speel **kort op de bal**. Benoem zeker ook het goede.
- Spreek je **waardering** uit.

5.2.6. Feedbackgesprek (na een aantal maanden)

- Niet elke vrijwilliger beschikt over voldoende expertise om meteen zonder problemen aan de slag te gaan. De vrijwilligerscoach (VC) gaat na een aantal maanden een persoonlijk gesprek aan waarin ruimte is voor **wederzijdse feedback** en waarin samen gezocht wordt naar manieren om te werken aan eventuele leerpunten.
- Soms lukt het **echt niet lukt** met een vrijwilliger. De vrijwilligerscoach (VC) waardeert deze persoon voor wat hij/zij heeft gepresteerd, maar benoemt open en eerlijk dat het stopt en waarom. Indien een heroriëntatie een mogelijkheid is, kan deze persoon doorverwezen worden naar de VWC.

5.2.7. Jaarlijks gesprek

- De vrijwilligerscoach (VC) evalueert samen met de vrijwilliger hoe het vrijwilligerswerk voor hem/haar loopt (de taken zelf, de samenwerking met collega-vrijwilligers, het contact met eventuele deelnemers, de communicatie met het vrijwilligersaanspreekpunt, ...). Stuur bij indien nodig.
- Een jaarlijks gesprek met de vrijwilliger is tijdrovend en kan onnatuurlijk aanvoelen. Bijgevolg is het geen must en zelfs overbodig als er een goede dagdagelijkse coaching is.
- Een jaarlijks gesprek kan echter wel handig zijn als de samenwerking moeilijker loopt of bij vrijwilligers met een extra ondersteuningsnood.

5.2.8. Intervisie (1x of meer/jaar)

Vrijwilligers worden zoveel als mogelijk/wenselijk samen gebracht. Liefst wordt dit gekoppeld aan een aangenaam moment. Op deze momenten is er een evenwicht tussen bevragen en aangeven. Creëer een open sfeer.

- Informeer hen over de laatste nieuwtjes, maar luister ook naar de input van je vrijwilligers.
- Maak samen duidelijke afspraken over taakverdeling, planning en 'huisregels'. Zorg voor voldoende structuur in je werking, maar voorzie ook voldoende ruimte voor vrijwilligers om binnen die grote lijnen zelf invulling te geven aan hun vrijwilligerswerk.
- Evalueer samen de voorbije activiteiten en bespreek wat er goed liep en wat er beter kon.
- Zoek een casus die je op dit moment kan bespreken. Ga in op vragen die je meerdere keren kreeg.
- Geef je vrijwilligers inspraak. Vaak hebben zij goede nieuwe ideeën en heeft de groep ook het talent in huis om die ideeën uit te werken.
- Giet de conclusies en afspraken in een overzichtelijk verslag met duidelijke afspraken en to do's.

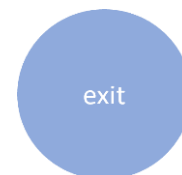
Een intervisie werkt groepsvormend. Zoek naar gemeenschappelijkheden binnen het engagement van je vrijwilligers, of splits je vrijwilligersgroep op per vrijwilligerstaak. Een intervisie is vooral interessant voor groepen vrijwilligers die hetzelfde werk doen, maar elkaar niet vaak zien.

6. HET AFSCHEID VAN VRIJWILLIGERS

Een gesprek op het moment dat een vrijwilliger zijn/haar engagement beëindigt biedt veel informatie over de sterktes en zwaktes van de vrijwilligerswerking en het vrijwilligersbeleid. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om op dat moment het vrijwilligerswerk op een mooie manier af te sluiten.

6.1. Uitgangspunten

- We besteden aandacht aan de exit van elke vrijwilliger. We maken geen onderscheid tussen vrijwilligers met positieve en negatieve ervaring.
- De stoppende vrijwilligers zien we als belangrijk om informatie te verzamelen over sterktes en zwaktes van de organisatie.
- De exitgesprekken geven de mogelijkheid om de vrijwilliger met een positief en gewaardeerd gevoel te laten vertrekken.
- Indien het voor de vrijwilliger onmogelijk is om fysiek contact te maken, kan het exit-moment ook telefonisch of per e-mail doorgaan.
- Het exitgesprek gebeurt in de regel door de directe coach. In uitzonderlijke gevallen of bij een problematische afronding kan de VWC het exitgesprek opnemen.



6.2. In de praktijk: draaiboek

| | Structurele vrijwilliger | Niet-structurele vrijwilliger | Vrijwilliger adviesraad | Vrijwilliger initiatief ondersteund door stad |
|--------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------|---|
| Exit-gesprek | verplicht | | Verplicht | |

- Een exit-gesprek gebeurt door de vrijwilligerscoach (VC)
- Dit hoeft niet superformeel te zijn. Vaak is dit een kort gesprek of een mailtje.
- Een kort verslag van een exitgesprek wordt opgeslagen in Assist-Online of in een daartoe bestemde map op de computer.
- De punten tot feedback waar iets mee moet gebeuren worden in de dienst opgenomen of doorgestuurd naar de VWC.
- Maak van het gesprek gebruik om de vrijwilliger oprecht te bedanken.
- Indien de vrijwilliger dit wenst kan een getuigschrift voor opgedane ervaringen of een referentie meegegeven worden.

7. HET WAARDEREN VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zetten zich belangeloos in omwille van verschillende redenen. Bij de waardering van vrijwilligers is het belangrijk in te spelen op de motivatie, wensen en behoeften van de vrijwilligers. Een **divers waarderingsaanbod** is dus aan de orde.

En waardering **hoeft zeker niet materieel te zijn**. Vrijwilligers willen in de eerste plaats interessante activiteiten en uitdagende taken in ruil voor hun inzet. Ook een persoonlijk dank-je-wel en sociaal contact zijn cruciaal. Daarnaast is het belangrijk vrijwilligers ernstig te nemen, ze te informeren en inspraak te geven.

Waardering is motiverend voor de inzet van vrijwilligers. Dit is dan ook de **rode draad doorheen het vrijwilligersbeleid**. Warme aandacht, persoonlijke interesse, maatwerk, tijd maken, kans geven tot zelfontplooiing, ... geven vrijwilligers goesting om verder te vrijwilligen bij de stad.

Het waarderingsbeleid maakt een onderscheid tussen de verschillende vrijwilligersgroepen. Binnen de stad werden dienstoverschrijdend en organisatiebreed afspraken gemaakt die een gelijkwaardige waardering van alle vrijwilligers garanderen.

7.1. Vorming voor vrijwilligers

Vorming verhoogt niet alleen de kwaliteit van de activiteiten die vrijwilligers doen, maar is ook een belangrijke vorm van waardering. Het biedt hen de kans om zich te ontplooiën op vlak van hun specifieke ondersteuningstaak of op vlak van hun eigen persoon.

7.1.1. Uitgangspunten

- Elk jaar wordt, **vrijblijvend**, vorming aangeboden aan de vrijwilligers. Deze zijn niet verplicht, maar kunnen wel sterk aangeraden worden.
- Vorming van vrijwilligers wordt georganiseerd **door elke stadsdienst** afzonderlijk, rekening houdend met hun specifieke noden. In samenspraak kan ook een **gezamenlijk** aanbod voorzien worden door de VWC.
- Vrijwilligers kunnen worden **uitgenodigd op** bestaande vormings- en infomomenten **voor personeel**.
 - o Algemene thema's (bv. reanimatie): beroepskrachten en vrijwilligers kunnen dit samen doen.
 - o Specifieke thema's (bv. dementie): hier worden beroepskrachten en vrijwilligers niet samengevoegd. Dit wordt dienst specifiek bekeken.
 - o Vrijwilligers kunnen ook uitgenodigd worden voor algemene vormingen/infosessies die vanuit gemeente of OCMW worden georganiseerd (bv. dementiecafé, vormingen rond opvoedingsondersteuning enz.)
- Er wordt **jaarlijks** een vorming georganiseerd **voor vrijwilligerscoaches**.
- De **budgetten** voor de vorming van de eigen vrijwilligers worden opgenomen binnen begroting van de eigen afdeling of dienst. Stadsbrede vormingen worden opgenomen binnen het budget van de VWC. Vorming voor vrijwilligerscoaches wordt gebudgetteerd binnen HR.

7.1.2. In de praktijk: draaiboek

- Vorming wordt georganiseerd op basis van noden en behoeftes. Dit is vrijblijvend.
- Jaarlijks bespreken de vrijwilligersverantwoordelijken (VV) uit de diverse diensten tijdens een stuurgroep welke vormingen ze willen organiseren, waar samenwerking mogelijk is, ...
- Georganiseerde vormingen worden stadsbreed gecommuniceerd. Zo krijgen ook vrijwilligers uit andere diensten de kans zich in te schrijven. De dienst kan er in specifieke gevallen voor kiezen de vorming niet open te stellen voor iedereen (vb. moniweekend jeugd).
- Vorming kan ook (als intervisie) georganiseerd worden, over de diensten heen
Vb. conflicten oplossen bij kinderen (interessant voor jeugd, BKO, zomerscholen, ...), EHBO,...
- Elke stedelijke vrijwilliger die interesse heeft in een vorming kan erop intekenen. Indien interessant kan vorming kan ook opengesteld worden voor wijkwerkers.
- Na het volgen van een vorming krijgt de vrijwilliger een aanwezigheidsattest.
- Het sociale aspect van een vorming wordt niet vergeten. Er is steeds aandacht voor een warm onthaal, een hapje en een drankje, ...
- Indien een vrijwilliger in het kader van het vrijwilligerswerk vorming volgt bij een externe partner, kan deze vorming terugbetaald worden indien hier voor de inschrijving met de vrijwilligerscoach een akkoord over was.

7.2. Verzekering van vrijwilligers

De verzekeringsplicht van de vrijwilligersorganisaties is geregeld in artikel 6 van de vrijwilligerswet en geldt voor elke organisatie waarvoor de specifieke aansprakelijkheidsregeling voor vrijwilligers van toepassing is.

7.2.1. Uitgangspunten

- Vrijwilligers worden op dezelfde manier verzekerd als het personeel: burgerlijke aansprakelijkheid, rechtsbijstand en lichamelijke ongevallen.
- Strafrechtelijke aansprakelijkheid blijft. De vrijwilliger die een overtreding begaat uit het strafwetboek, zal hiervoor zelf individueel aansprakelijk gesteld worden.

7.2.2. In de praktijk: draaiboek

- Elk type vrijwilliger wordt verzekerd via de vrijwilligersverzekering van de stad.
- Een omniumverzekering voorzien voor vrijwilligers gebeurt enkel in uitzonderlijke gevallen. Het gebruik van eigen wagens wordt zoveel mogelijk vermeden. Deelmobiliteit wordt gepromoot.

7.3. Procedures en hulpmiddelen

Contactpersoon binnen de stad: Kris Nuytten: kris.nuytten@harelbeke.be / 056 733 398

- Aangifteformulier **lichamelijke ongevallen** stad/Huis van welzijn: printen en invullen

- Op de laatste bladzijde moet een geneeskundig getuigschrift ingevuld worden door een dokter!
 - Volledig ingevuld doormailen naar Kris.
- Aangifte **burgerlijke aansprakelijkheid / rechtsbijstand**: neem contact op met Kris, via mail.

7.4. *Inspraak van vrijwilligers*

Inspraak en medezeggenschap zorgt ervoor dat vrijwilligers zich erkend, serieus genomen en onderdeel van de organisatie voelen en helpt tevens bij het behouden en verbeteren van de kwaliteit van het werk.

7.4.1. *Uitgangspunten*

- De stad hecht belang aan de inbreng van vrijwilligers. We streven naar de grootst mogelijke participatiegraad. Waar mogelijk wordt gezocht naar manieren om de vrijwilliger te informeren, te laten meepraten, meedenken, meebeslissen en zelfs beslissen.
- In een stedelijke context worden er soms politieke beslissingen genomen. Hier hebben zowel het personeel als de vrijwilligers weinig invloed op. Het is belangrijk om dit te kaderen naar vrijwilligers.

7.4.2. *In de praktijk: draaiboek*

- Inspraak kan op verschillende manieren plaatsvinden: van informeel (enquête, ideeënbus, aanspreken, ...) tot formeel (werkgroepen, adviesraden, opnemen in besluitvormingsstructuur, ...).
- Alle vrijwilligers (die dit willen) worden **geïnformeerd**:
 - Bij aanvang van het vrijwilligerswerk:
 - verwachtingen wederzijds, praktische zaken, waardering, afspraken, contactpersonen, takenpakket, verzekering, omschrijving van de dienst + aanbod als vrijwilliger
 - Tijdens het vrijwilligerswerk:
 - Via de algemene stadsnieuwsbrief, sociale media, webpagina vrijwilligers, overleg, ...
 - Af en toe een nieuwsflash specifiek voor vrijwilligers (bedanking, vrijwilligersfeest, stadsbreed engagement, vorming)
 - Via de nieuwsbrieven op dienstniveau
 - Vrijwilligers worden gemotiveerd zich hierop in te schrijven
 - Bevat ook algemeen nieuws
- Vrijwilligers worden gestimuleerd om relevante kennis in te brengen (**meepraten**):
 - Tijdens een dienstoverleg, een bevraging/enquête, citizenlab (bevragen of we hen op de hoogte mogen houden: vacatures, nieuwe website), persoonlijke gesprekken
 - Vanuit hun ervaring als vrijwilliger/burger/...

- Vrijwilligers kunnen hun advies uitbrengen (**meedenken**):
 - o Tijdens een overleg, in een werkgroep, adviesraad of stuurgroep, ...
 - o Zeker toepasbaar bij praktische uitrol van projecten, organisatie van evenementen en activiteiten (duidelijk afgebakende rol toewijzen)
 - o Voor vrijwilligers die net dat beetje meer engagement opneemt dan de modale vrijwilliger
- Vrijwilligers kunnen beperkt (**mee**)beslissen.
 - o Eerder over praktische zaken, minder over visie en organisatie
 - o Vooral voor meer geëngageerde vrijwilligers

7.5. Waarderingspakket

De stad hecht waarde aan het vrijwilligerswerk. Daarom waardeert de stad, naast het aanbieden van vorming, verzekering en inspraak, de vrijwilligers aanvullend via een pakket aan materiële en immateriële initiatieven.

7.5.1. Uitgangspunten

- Vrijwilligers in de stad worden niet allemaal op dezelfde manier gewaardeerd. De waardering over alle stadsdiensten en vrijwilligersgroepen heen is echter wel **gelijkwaardig**.
- Waardering **sluit best aan bij de interesses van de vrijwilliger**. Elke stadsdienst kan eigen accenten leggen in de waardering van vrijwilliger om hieraan tegemoet te komen, binnen het kader van het waarderingspakket.
- De **forfaitaire onkostenvergoeding** wordt enkel in uitzonderlijke gevallen uitbetaald, en enkel aan structurele vrijwilligers.

7.5.2. In de praktijk: draaiboek

Voor elke vrijwilligersgroep

- Er wordt sterk ingezet op **informele waardering** van de vrijwilliger: compliment, schouderklopje, glimlach, dankjewel, hoe gaat het, luisterend oor, ...
- Via een nieuwsbrief, what's app groep, sociale media, ... worden vrijwilligers **geïnformeerd** over nieuwtjes uit de dienst/stad (met betrekking tot vrijwilligerswerk).
- Er zijn **kaartjes** beschikbaar bij de VWC die de vrijwilligerscoach (VC) kan geven aan vrijwilligers bij specifieke gelegenheden (verjaardag, huwelijk, beterschap, overlijden, exit, bedankingskaartje, nieuwjaar, ...).
- **Week van de vrijwilliger**: de VWC neemt het initiatief om jaarlijks een kaartje te ontwerpen, met ruimte voor de eigenheid van de verschillende stadsdiensten. Dit kaartje wordt in de week van de vrijwilliger via de diensten naar de vrijwilligers verspreid.
- Rond de **internationale dag van de vrijwilliger (IDV, 5/12)** is er extra aandacht voor de waardering van vrijwilligers.

- De vrijwilliger krijgt bij aanvang van het vrijwilligerswerk een **naambadge**. Zo is de vrijwilliger tijdens de uitvoering van zijn/haar engagement makkelijk herkenbaar en aanspreekbaar.
- Phare, het personeelsmagazine, wordt als inblikexemplaar op de dienst gelegd. Zo kunnen geïnteresseerde vrijwilligers dit inkijken. Indien Phare ooit digitaal wordt, kan dit ook aan vrijwilligers bezorgd worden, met een vrijwilligersrubriek.

Aanvullend, voor de structurele en niet-structurele vrijwilliger

- De dienst stelt gratis **drank** (water, koffie, ...) ter beschikking van de vrijwilliger tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk. Dit wordt gebudgetteerd door de dienst zelf.
- Indien het vrijwilligerswerk de middag/avond overspant, kan de vrijwilliger een gratis **maaltijd** aangeboden krijgen door de dienst. Dit wordt gebudgetteerd door de dienst zelf.
- In uitzonderlijke gevallen wordt een **onkostenvergoeding** uitbetaald aan de vrijwilliger.
 - o Kilometervergoeding: enkel indien de vrijwilliger met de eigen wagen rijdt op onze vraag. Deelmobiliteit wordt zoveel mogelijk gepromoot.
 - o Terugbetaling gedane kost: indien de vrijwilliger na overleg met de dienst een aankoop deed i.f.v. het vrijwilligerswerk, kan dit terugbetaald worden.

Aanvullend, enkel voor structurele vrijwilligers

Voor alle structurele vrijwilligers

- Jaarlijks wordt een **ontmoetingsmoment** voor vrijwilligers (vrijwilligersuitstap/feest/receptie) georganiseerd op dienstniveau. Bedoeling is hierbij zoveel mogelijk vrijwilligers te bereiken (vandaar dienstniveau). Ter ondersteuning van deze activiteit krijgt elke dienst een **waarderingbudget per vrijwilliger**. De VWC wordt door de dienst uitgenodigd/geïnformeerd op/over de activiteit. De VWC ontvangt achteraf een duidelijke afrekening van de dienst.
- Dienstspecifieke voordelen, vb. gratis voorstelling voor ticketscanners, kunnen en komen uit het budget van de dienst.
- Het griepvaccin wordt als mogelijkheid aangeboden aan de vrijwilligers

Voor structurele vrijwilligers die geen forfaitaire vrijwilligersvergoeding ontvangen

- Elk jaar kan een **Oarelbeke Weireldkoarte** gegeven worden (max 40€/jaar/vrijwilliger). Deze waardebon wordt gegeven naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis (Kerstmis, Sinterklaas, Internationale dag van de Vrijwilliger, ...).
- De vrijwilliger krijgt een **pluspas** aangeboden.
- Elke dienst krijgt een beperkt budget per vrijwilliger voor dagdagelijkse waardering (paaseitjes, bloemetje, drink, ...).

Aanvullend, voor vrijwilligers in adviesraden

Elke adviesraad werkt op z'n eigen manier. Er is een grote verscheidenheid. Daarom laten we de waardering over aan de adviesraad zelf. Eventueel georganiseerde waardering komt uit het werkingsbudget van de adviesraad. We geven hier het richtbedrag van €20 per vrijwilliger mee.

Aanvullend, voor vrijwilligers in initiatieven, ondersteund door de stad

De stadsdienst waar dit initiatief onder valt kan ervoor kiezen om vanuit het eigen werkingsbudget aanvullende waardering te voorzien voor deze vrijwilligersgroepen. Dit wordt niet standaard voorzien vanuit de vrijwilligerswerking.

Uitgediept: de forfaitaire vrijwilligersvergoeding

De forfaitaire onkostenvergoeding (in 2022: max €36,84/dag en max. €1473,37/jaar) is een vorm van vrijwilligerswaardering en kan worden gebruikt zodat de vrijwilliger gemaakte kosten niet telkens opnieuw moet bewijzen.

Wie krijgt een forfaitaire vrijwilligersvergoeding?

- Vrijwilligerswerk in de **jeugddienst** blijft bestaan met vrijwilligersvergoeding.
- **Bestaand vrijwilligerswerk** mét vrijwilligersvergoeding in de andere diensten heeft een **uitdovend** karakter.
Nieuwe vrijwilligers krijgen geen vrijwilligersvergoeding meer.
Elke dienst onderzoekt of het bestaand vrijwilligerswerk mét vrijwilligersvergoeding in de toekomst mét vrijwilligersvergoeding blijft, of dat er wordt omgeschakeld naar een andere vorm van waardering.
- Voor **nieuw vrijwilligerswerk** wordt standaard **geen** vrijwilligersvergoeding voorzien.

Wil je toch een vrijwilligersvergoeding uitbetalen voor bestaand / nieuw vrijwilligerswerk?

- Bespreek/ Overleg eerst met de VWC.
- Maak een duidelijk en **goed geargumenteed dossier** waarom voor dit specifieke vrijwilligerswerk wél een vrijwilligersvergoeding uitbetaald moet worden.
 - o Is een vergoeding voor deze taak echt noodzakelijk? Kan er geen andere vorm van waardering voorzien worden die gelijkwaardig is?
 - o Ben je zeker dat deze taak als vrijwilligerswerk beschouwd moet worden?
 - o Wordt deze taak niet beter vergoed in een ander statuut (geen vrijwilligerswerk)?
- Het **bedrag** dat uitbetaald wordt per dagdeel, overschrijdt de helft van het maximumbedrag per dag niet.