

Vrijwilligersbeleid

HEART2HEART

VERSIE DEFINITIEF - VASTGESTELD IN BESTUURSVERGADERING

D.D. 25 MEI 2021

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	1
1. INLEIDING	3
VRIJWILLIGERSBELEID ALS GROEIDOCUMENT.....	3
2. VISIE	4
2.1 VRIJWILLIGERS BINNEN HEART2HEART	4
3. POSITIE VAN DE VRIJWILLIGERS IN DE ORGANISATIE	4
3.1 WAT BIEDEN WE DE VRIJWILLIGERS	4
3.2 WAT VERWACHTEN WE VAN DE VRIJWILLIGERS.....	4
4. TAKEN EN TAAKAFBAKENING	5
4.1 VERSCHILLENDE VRIJWILLIGERS	5
4.2 VRIJWILLIGERS DIE MEEWERKEN IN DE CONFERENTIES	5
4.2.1 EVENTMANAGER	5
4.2.2 CONFERENTIEMANAGER ²	5
4.2.3 VRIJWILLIGERSMANAGER	6
5. WERVING, SELECTIE EN INTRODUCTIE VRIJWILLIGERS	6
5.1 SCHEMA VERLOOP WERVING, SELECTIE EN INTRODUCTIE	6
5.2 REGISTRATIE GEGEVENS VRIJWILLIGERS.....	7
5.3 ONDERHOUDEN COMMUNICATIE.....	7
6. WAARDERINGSBELEID	7
7. VERTREK / EXIT-GESPREK	7
8. INFORMATIE	7
8.1 TAAKINFORMATIE	8
8.2 BELEIDS- & MOTIVERENDE INFORMATIE	8
9. MATERIËLE VOORZIENINGEN	8
9.1 ONKOSTENVERGOEDINGEN	8

<u>10. GESCHILLENREGELING</u>	<u>8</u>
<u>11. KLACHTENPROCEDURE</u>	<u>9</u>
<u>12. EVALUATIE & VERBETERING</u>	<u>10</u>

1. Inleiding

Voor je ligt het vrijwilligersbeleid van stichting Heart2Heart. Dit vrijwilligersbeleid omvat het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen onze organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

Hoewel in dit vrijwilligersbeleid diverse categorieën vrijwilligers worden benoemd, richten we ons in dit document met name op de grootste groep vrijwilligers met het meeste verloop, namelijk de vrijwilligers die meewerken in de events/conferenties.

Vrijwilligersbeleid als groeidocument

Wij realiseren ons terdege dat dit Vrijwilligersbeleid een groeidocument richting de toekomst is, passend bij de huidige fase van onze organisatie. Dat betekent dat in onze optiek op sommige onderdelen sprake is van een minimale invulling van het vrijwilligersbeleid, maar waarbij het wel onze intentie is (na evaluatie) verdere invulling van deze onderdelen in te richten. Dit gebeurt dan ook, in samenspraak met de actieve vrijwilligers.

2. Visie

Wij geloven dat Gods hart overstroomt van liefde voor mensen en dat Hij ons diepste geluk voor ogen heeft. Kinderen van God hoeven niet gebukt te gaan onder een gevoel van schuld en schaamte, van angst, verdriet en pijn uit het verleden of vast te zitten aan slechte gewoontes.

Wanneer je je openstelt voor deze liefde, doet God een wonder. Vanuit Gods tegenwoordigheid vindt innerlijke genezing, bevrijding en vervulling met Gods Geest plaats. En dan gaat je schitteren! Je leven verandert van gebrokenheid naar een gelukkig leven vol vreugde en hoop.

Heart2Heart weet zich door God geroepen om christenen te stimuleren Gods hart en herstel te ervaren en te groeien in geloof. Daarvoor organiseren we zomerweken, conferenties en onderwijsdagen, publiceren we boeken en films, en plaatsen we regelmatig bemoedigende posts op social media en op onze website.

2.1 Vrijwilligers binnen Heart2Heart

Het vrijwilligerswerk binnen onze organisatie wordt onverplicht en onbetaald georganiseerd. Onverplicht wil zeggen dat de vrijwilligers zelf kiezen om aan bepaalde activiteiten deel te nemen. Dit betekent echter niet dat het vrijblijvend is.

Iedere vrijwilliger heeft zijn eigen inbreng: ze geven tijd, gebruiken daarvoor persoonlijke vaardigheden, zetten hun kwaliteiten in en doen dat omdat zij zich geroepen weten door Jezus Christus en zich verbonden weten met Heart2Heart! Wij geloven dat we de vrijwilligers die God ons heeft toevertrouwd mogen eren en waarderen. Ze mogen niet het gevoel krijgen dat alles op hun schouders terechtkomt en er alleen maar meer gevraagd wordt. Dit vrijwilligersbeleid moet een kader scheppen waarbinnen de vrijwilligers hun inbreng hebben. Dat geeft duidelijkheid in wat er van hen verlangd wordt.

Alhoewel vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is, maken vrijwilligers ook voortdurend de afweging of het past in hun tijdsbesteding in relatie tot partner, gezin, werk, studie, kerk/gemeente en zeker zo belangrijk: of ze zich nog geroepen weten.

3. Positie van de vrijwilligers in de organisatie

De vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de conferenties ontvangen praktische aansturing van en rapporteren aan de eventmanager. De begeleiding van de vrijwilligers m.b.t. werving, selectie en doorgroeien is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de vrijwilligersmanager.

Geestelijke en inhoudelijke input komt voor alle vrijwilligers vanuit de staf.

3.1 Wat bieden we de vrijwilligers

We bieden onze vrijwilligers de gelegenheid deel uit te maken van de beweging die Heart2Heart is geworden en willen deze mogelijkheid optimaliseren door het geven van:

- voldoende en tijdige informatie
- adequate en snelle reactie op vragen en verzoeken
- opbouwende feedback
- oplossing van knelpunten
- opvolging van gemaakte afspraken
- snelle betaling van declaraties

3.2 Wat verwachten we van de vrijwilligers

We verwachten van de vrijwilligers dat zij zich toewijden om de visie en de missie van Heart2Heart te ondersteunen en uit te dragen. Hiertoe vragen wij van hen dat zij:

- de visie, missie en het onderwijs van Heart2Heart van harte onderschrijven
- een rein en heilig leven leiden
- een dienende en gezeglijke houding hebben
- flexibel zijn
- zich representatief opstellen
- deelnemen aan de bidstonden en andere teamactiviteiten tijdens events/conferenties
- deel uitmaken van een plaatselijke kerk/gemeente en overleg hebben gehad met kerk/gemeente over hun rol als vrijwilliger bij Heart2Heart

4. Taken en taakafbakening

4.1 Verschillende vrijwilligers

Binnen Heart2Heart zijn verschillende groepen vrijwilligers (m/v) die zich als volgt laten onderverdelen:

- Vrijwilligers die meewerken in de conferenties
- Interne vrijwilligers op kantoor
- Bestuur

Voor deze drie categorieën geldt dat er verschillende afspraken zijn. Dit onderliggende Vrijwilligersbeleid ziet vooral op de eerste grootste groep vrijwilligers, maar is voor alle vrijwilligers van toepassing.

4.2 Vrijwilligers¹ die meewerken in de conferenties

Binnen de conferenties werkt een grote groep vrijwilligers mee. Deze vrijwilligers zijn o.a. werkzaam in de catering, het gebedsteam, bij de boekentafel, als welkomsteam en zaalteam en in het bedienen van de beamer. Voor al deze taken gelden verschillende richtlijnen en protocollen, waarmee de vrijwilliger bekend gemaakt wordt als hij actief zal worden in deze taken.

Daarnaast zijn er nog een aantal medewerkers belast met coördinerende en aansturende taken. Deze functies worden hieronder apart benoemd, omdat het van belang is dat alle vrijwilligers hiervan op de hoogte zijn. Voor de goede orde, de operationeel manager heeft als betaalde kracht de overall-coördinatie en stuurt daarmee de onderstaande (vrijwillige) managers aan.

4.2.1 Eventmanager²

De eventmanager is verantwoordelijk voor de praktische voorbereidingen van een conferentie. Hij is degene die de vrijwilligers benadert om mee te werken in het team voor een bepaalde conferentie en zal een taakverdeling maken. Tevens is hij verantwoordelijk voor het contact met de conferentielocatie en moet hij ervoor zorgen dat de benodigde materialen voor de conferentie aanwezig zijn.

4.2.2 Conferentiemanager²

De conferentiemanager is tijdens de conferentie verantwoordelijk voor de praktische aansturing van de conferentie op basis van het draaiboek. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de (logistieke en financiële) processen tijdens de conferentie. Hij zal eventuele calamiteiten of onvoorziene gebeurtenissen zo goed mogelijk oplossen. Hij kan er indien nodig voor kiezen vrijwilligers anders in te zetten dan vooraf vermeld, omdat de situatie dit vraagt. Daar waar het om hun taken gaat, rapporteren de vrijwilligers aan hem.

¹ Voor de leesbaarheid gebruiken wij in de genoemde functies 'hij', maar hier kan ook 'zij' gelezen worden.

² In de huidige fase (groeifase) van de organisatie zijn de functies Eventmanager en Conferentiemanager samengevoegd tot één taak/functie.

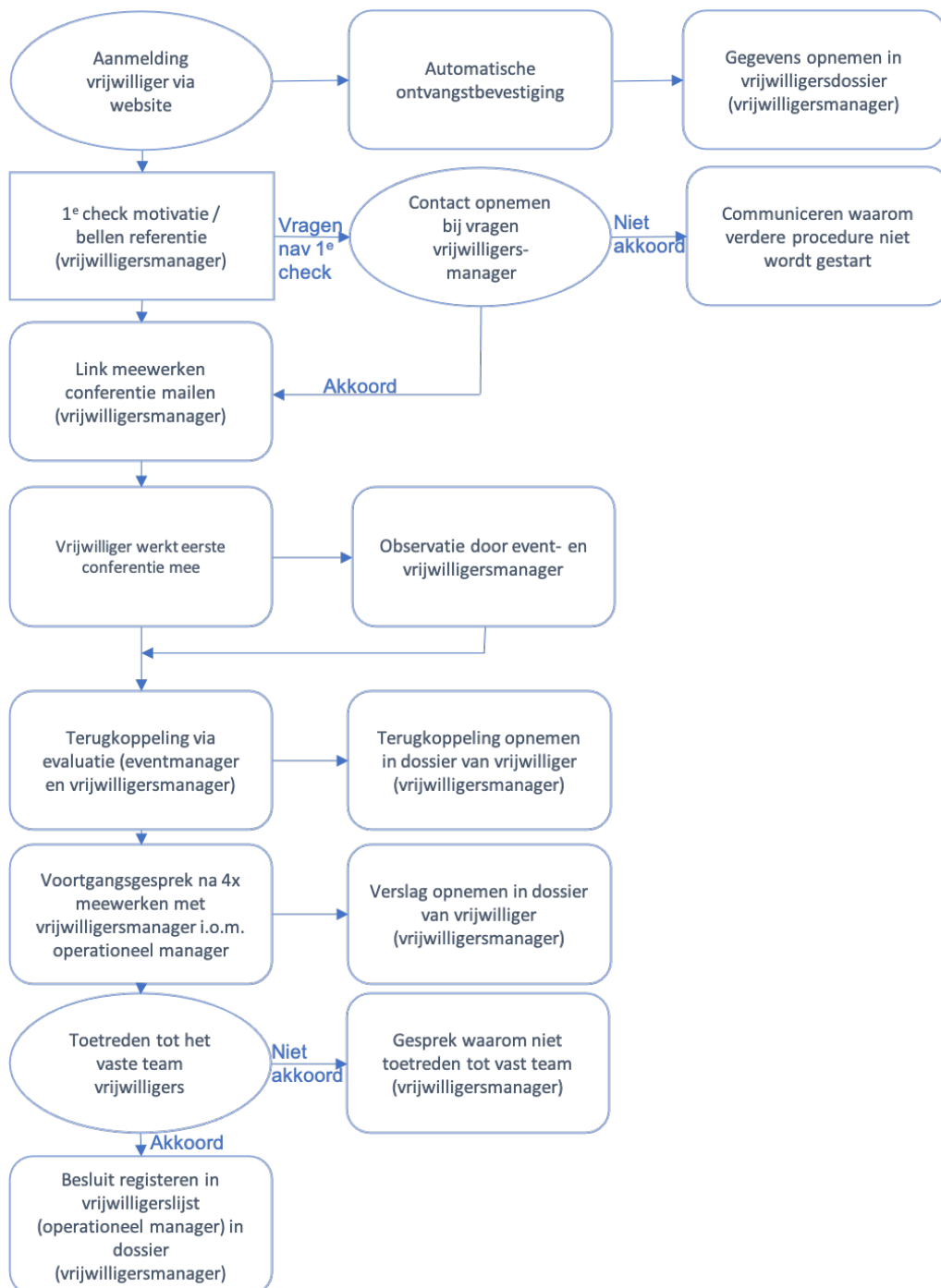
4.2.3 Vrijwilligersmanager

De vrijwilligersmanager is verantwoordelijk voor de communicatie met de vrijwilligers buiten de conferenties om. Maar ook in een latere fase kan de vrijwilligersmanager benaderd worden als het gaat over het persoonlijk welbevinden van de vrijwilligers binnen het team van Heart2Heart. De vrijwilligersmanager zal regelmatig op conferenties aanwezig zijn.

De functieomschrijvingen van de bovenstaande functies zijn als bijlage bij dit document opgenomen.

5. Werving, selectie en introductie vrijwilligers

5.1 Schema verloop werving, selectie en introductie



5.2 Registratie gegevens vrijwilligers

Voor iedere vrijwilliger zal een digitaal vrijwilligersdossier aangemaakt worden. In dit dossier worden de volgende zaken opgeslagen:

- Aanmeldformulier
- Verslag voortgangsgesprek met de vrijwilligersmanager
- Evaluatiedocumenten
- Verslagen evt. gespreksvoering
- Eventueel Persoonlijk Ontwikkelings Plan – POP-document

Uiteraard worden de dossiers vertrouwelijk behandeld en staan alleen ter beschikking van de vrijwilligersmanager en de operationeel manager.

5.3 Onderhouden communicatie

Gedurende de tijd dat de vrijwilliger werkzaam is bij Heart2Heart, zal er regelmatige communicatie plaats vinden door middel van de vrijwilligersmail en indien gewenst een persoonlijk gesprek.

6. Waarderingsbeleid

Het waarderingsbeleid vormt een belangrijk onderdeel van het gehele vrijwilligersbeleid. Zaken als aandacht, feedback, het uitspreken van waardering, kunnen niet omgezet worden in procedures maar dienen deel uit te maken van het reguliere pakket van begeleiding van vrijwilligers. Hierin ligt een belangrijke rol voor de staf. Wij zijn als organisatie in een opstart/groEIFase waarbij het onze intentie is om binnen 1 à 2 jaar hier een volledig pakket van waarderingsinstrumenten ingericht te hebben.

Een aantal zaken kunnen echter wel vastgelegd worden:

- Voorziening overnachting en catering tijdens de conferenties
- Gratis MP3's van nieuw opgenomen conferenties
- 1x per jaar een waardebon van 25 euro (via een link verstuurd), vrij te besteden in onze webshop

7. Vertrek / exit-gesprek

Bij beëindiging van de samenwerking zal een gesprek plaatsvinden. Hierin zal van twee kanten gemotiveerd worden waarom de samenwerking beëindigd wordt en zal de vrijwilligersmanager de vrijwilliger bedanken voor zijn/haar inzet gedurende de periode dat de vrijwilliger werkzaam was bij Heart2Heart. De vrijwilliger ontvangt van Heart2Heart een kaart als dank ondertekend door al de staf van Heart2Heart.

8. Informatie

Vrijwilligers kunnen pas goed functioneren in de organisatie als ze op de hoogte zijn van de gang van zaken. Vrijwilligers hebben daarom informatie nodig over de algemene gang van zaken en informatie die speciaal betrekking heeft op hun eigen rol binnen de organisatie.

Heart2Heart kent hiervoor de volgende communicatiemiddelen:

- Vrijwilligersmail
- Vrijwilligers middag/avond 1x per jaar
- Algemeen jaarverslag

8.1 Taakinformatie

De vrijwilliger zal tijdig en zo volledig mogelijk geïnformeerd worden m.b.t. het uitoefenen van zijn taken binnen Heart2Heart (functieomschrijving, draaiboeken e.d.). Indien een vrijwilliger door omstandigheden niet in staat is zijn taken uit te voeren zal hij/zij dit ook tijdig kenbaar maken, zodat er nog vervanging geregeld kan worden en de voortgang van het proces niet in het gedrang komt.

8.2 Beleids- & Motiverende informatie

Door middel van de vrijwilligersmail en de contactmomenten tijdens de events/conferenties zal Heart2Heart input geven m.b.t. de inhoudelijke ontwikkelingen binnen de organisatie. Ook zal er vanuit de staf een terugkoppeling plaatsvinden naar de vrijwilligers met getuigenissen van wat God tijdens de conferenties/scholen gedaan heeft in en door mensen!

9. Materiële voorzieningen

9.1 Onkostenvergoedingen

Vrijwilligerswerk is in principe onbetaald werk. Betaling is dan ook niet het middel voor de organisatie om vrijwilligers aan zich te binden. Een motiverend vrijwilligersbeleid, passend werk en een positieve houding ten aanzien van de vrijwilligers dragen daar wel toe bij.

De kosten die wel vergoed zullen worden zijn:

- reiskosten voor een bedrag van 0,19 cent per kilometer, waarbij wel zoveel mogelijk gestreefd wordt naar carpoolen
- reiskosten openbaar vervoer bij overlegging van een afschrift van de kosten

Hierbij geven we de vrijwilligers de mogelijkheid de reiskosten aan Heart2Heart te schenken als gift. Hiervoor is een formulier beschikbaar, zodat het in veel gevallen aftrekbaar is van de belasting. Voor de vrijwilligers van de scholen geldt dat zij korting al naar gelang er is afgesproken zullen krijgen op het lesgeld. Deze korting wordt eerst uitbetaald na afloop van het schooljaar.

Voor de vrijwilligers actief in de staf (bijv. eventmanager, vrijwilligersmanager) geldt dat zij in aanmerking komen voor vrijwilligersvergoedingen, mits zij:

- geen andere uitkeringen of vergoedingen krijgen die dit niet mogelijk maken
- hun werkzaamheden van structurele aard zijn

De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en de leeftijd van de vrijwilliger. De vergoeding bedraagt maximaal € 4,50 per uur, € 150,- per maand en € 1.800,- per jaar dan wel de maximale vrijwilligersvergoeding zoals jaarlijks vastgesteld door De Belastingdienst.

10. Geschillenregeling

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Zij zorgen voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Verschillen kunnen echter ook escaleren. Het is daarom belangrijk om

afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Uiteraard in de hoop dat het nooit zover zal komen!

Het is een ieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen met degene(n) die dat aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor conflicten waar een vrijwilliger zelf niet uitkomt.

Uitgangspunten bij geschillen:

- Een geschil dient zo snel mogelijk te worden onderkend, zodat de schade beperkt, en een oplossing mogelijk blijft (Betrokken vrijwilligers hebben recht op informatie over het geschil)
- De voorgestelde stappen dienen te worden opgevat als een procedure waarvan niet kan worden afgeweken.

Stappen voor het behandelen van interne geschillen tussen vrijwilligers en derden:

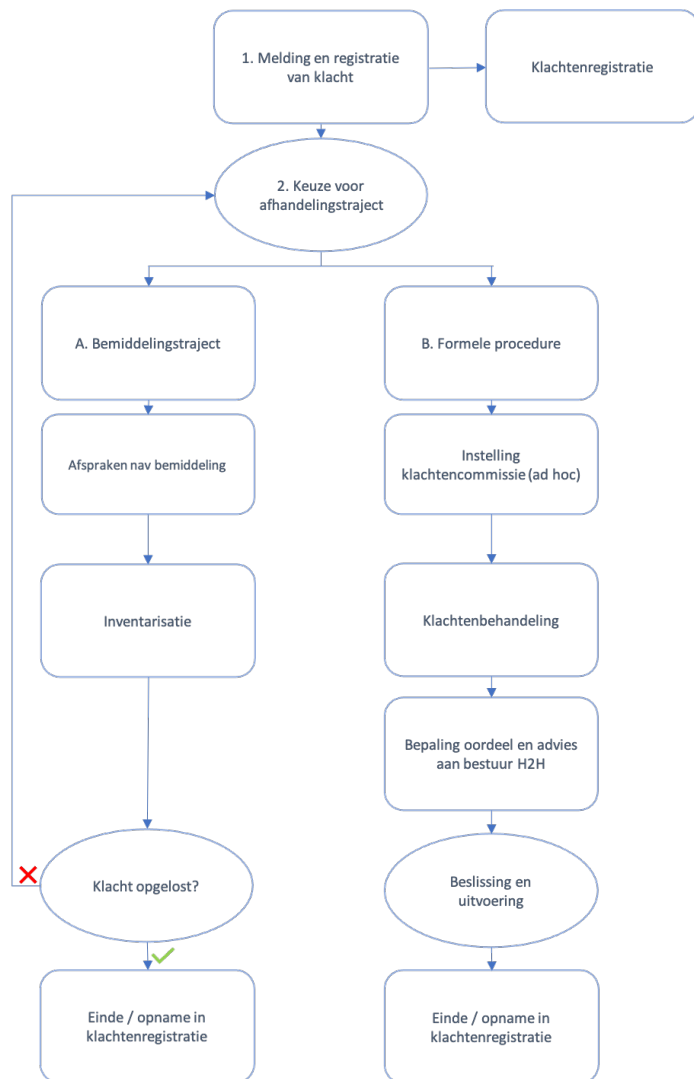
1. Bij conflicten vraagt men in eerste instantie aan te bemiddelen via een afzonderlijk en later een gezamenlijk gesprek.
2. Mocht de vrijwilligersmanager zelf betrokken zijn bij het conflict, dan wordt de operationeel manager gevraagd deze taak op zich te nemen.

11. Klachtenprocedure

Wij staan er als stichting voor om events/conferenties te organiseren waarbij er aandacht en zorg voor mensen is en het ook veilig is om aan deel te nemen.

Maar we realiseren ons dat we als stichting Heart2Heart niet immuun zijn voor de risico's van verschillende vormen van misbruik, met name voor de kwetsbare groepen als kinderen, jongeren, mensen die zorg ontvangen en in een afhankelijkheidssituatie tot een ander staan. Daarom hebben wij de volgende maatregelen ingesteld: enerzijds met een Gedragscode (vrijwillige) medewerker Heart2Heart ter voorkoming van misbruik (preventie) en anderzijds de procedure voor behandeling van klachten m.b.t. (vermeend) misbruik.

Iedere vrijwilliger die ingezet wordt binnen de activiteiten van de stichting Heart2Heart is verplicht deze te ondertekenen. Wanneer een vrijwilliger de gedragscode niet naleeft en hierop niet aanspreekbaar is, kan een gedupeerde contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de stichting Heart2Heart:
vertrouwenspersoon@heart2heart.nl.



12. Evaluatie & Verbetering

De operationeel manager evalueert jaarlijks het vrijwilligersbeleid met de betrokken partijen. Naar aanleiding daarvan kunnen verbeteringen in de uitvoering van het beleid dan wel een bijstelling in het beleid plaatsvinden.

De evaluatie omvat de volgende onderdelen:

- Inventarisatie van het bestaande vrijwilligerswerk (welke aantallen vrijwilligers, welke werkzaamheden enz.);
- Tevredenheidsonderzoek n.a.v. de geleverde werkzaamheden per vrijwilliger en de evaluaties per conferentie. Dit zal plaats vinden vanuit mailadres vrijwilligers@heart2heart.nl.