

Vrijwilligersbeleid Voedselbank Capelle aan den IJssel

Ten behoeve van Voedselbank Capelle hebben we een document samengesteld waarin de belangrijkste zaken zijn opgenomen ten aanzien van het vrijwilligersbeleid. Met als doel handvatten te geven aan de uitvoering van het beleid.

1.0 Werving en selectie van vrijwilligers

1.1 De werving van vrijwilligers

Bij het vervullen van een vacature voor een specifieke functie binnen de VBC zal er een profiel worden opgesteld en aan de hand daarvan een wervingstekst worden geschreven. Deze zal via Social Media de lokale media en Vacaturebank Capelle worden verspreid.

De respons wordt in eerste instantie door de secretaris beoordeeld. Na op papier gebleken kwaliteiten worden de kandidaten uitgenodigd voor een gesprek. Aansluitend wordt wanneer er overeenstemming is kennis gemaakt met de betrokken medewerkers binnen het zelfde werkgebied.

1.1.1 Het kennismakingsgesprek (intakegesprek)

Met de schriftelijke informatie van de Vrijwilligerswijzer over het vrijwilligerswerk binnen de organisatie en de verstrekte informatie over de activiteiten kan de vrijwilliger zich een beeld vormen over het werk. Bovendien kan de vrijwilliger zich met de vooraf verkregen informatie op het kennismakingsgesprek voorbereiden. Tijdens het kennismakings/Intakegesprek, dat met de vrijwilligerscoördinator en/of de betreffende begeleider wordt gevoerd, komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde:

- de opvattingen over het vrijwilligerswerk
- de introductieperiode (proeftijd van twee maanden)
- de taken die gewoonlijk door de vrijwilligers worden uitgevoerd de specifieke taken van de betrokken kandidaat
- wensen van de kandidaat-vrijwilliger
- de eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld
- de gevraagde tijdsinvestering en mogelijke werktijden de verantwoordelijkheden van de vrijwilliger;
- de relatie van de vrijwilliger tot de deelnemer, klanten en bezoekers
- de relatie van de vrijwilliger met de coördinatoren en de overige vrijwilligers de werkwijze en sfeer
- wat de vrijwilliger kan verwachten of wat hem wordt geboden: immaterieel (b.v. begeleiding, informatie, inspraak en rechtspositie) en materieel (vergoedingen/verzekeringen) afspraken over het vervolg.

- Aannemen of afwijzen

Of met een vrijwilliger een formele samenwerkingsrelatie wordt aangegaan, wordt pas besloten na afloop van de introductieperiode. Die kan worden vergeleken met de proeftijd die wordt besproken bij het aangaan van een dienstverband.

Waar het in deze fase om gaat, is de beslissing of beide gesprekspartners het zien zitten om de hiervoor bedoelde introductie in te gaan, dan wel de procedure niet voort te zetten. Het kan zijn



VOEDSELBANK

Capelle aan den IJssel

dat een vrijwilliger of de coördinator enige bedenktijd vraagt alvorens te beslissen. Er kan eerst nog een gesprek nodig zijn.

- Aannemen...

Als een vrijwilliger wordt aangenomen gaat de introductieperiode in. Afspraken daarover worden gemaakt tijdens een persoonlijk gesprek.

- Aannemen maar...

Het is denkbaar dat een vrijwilliger wordt afgewezen voor de functie die deze aanvankelijk ambieerde, maar dat er wel mogelijkheden zijn de betrokkene een andere functie aan te bieden. In dergelijke situaties beslist uiteraard de vrijwilliger zelf of hij dit alternatief wil aanvaarden.

- Afwijzen...

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

Ook kan een kandidaat-vrijwilliger tijdens of na het kennismakingsgesprek zelf tot de conclusie komen om toch geen vrijwilligerswerk bij die organisatie te willen doen. In die gevallen draagt de coördinator zorg voor de afronding van het contact. Hij noteert in ieder de geval de motieven voor de beslissing.

Er volgt altijd een algemene inwerk/kennismakingsperiode door mee te lopen met de processen binnen de VBC. Daarna kan de persoon worden ingezet op de functie na een duidelijke instructie en uitleg. Hierbij is het van belang dat er een 1op1 begeleiding is. Na een maand volgt een evaluatie en bij wederzijdse instemming kan de vacature als vervuld worden beschouwd. Er wordt een vrijwilligersovereenkomst getekend.

1.2 Selectie van vrijwilligers/Criteria opstellen per functie

Omdat ook de Voedselbank een groeiende en steeds professionelere organisatie is, zal de behoefte aan meer en beter inzetbare vrijwilligers ook toenemen. Specifieke kennis, ervaring en vaardigheden die gewenst zijn veranderen. Het is van belang met regelmaat te kijken of de functieomschrijving en het geschetste profiel en de selectiecriteria nog passend is bij de veranderende Voedselbank.

1.3 Zicht op het vrijwilligersbestand

Alle vrijwilligers worden opgenomen in het vrijwilligersbestand waarbij de startdatum en de functie worden benoemd evenals de mate van inzet in tijd. Voor zover men dat toestaat worden er gegevens van de vrijwilliger opgenomen. De gegevens hiervoor komen uit de vrijwilligersovereenkomst die is getekend bij aanvang na de inwerkperiode.

1.4 Tendensen in vrijwilligersbestand

Vanuit het bestand dat is aangelegd kunnen we vaststellen hoe het bestand is opgebouwd en bijvoorbeeld zien waar mensen vandaan komen en welke achtergronden ze hebben. Ook kunnen we op basis van leeftijd zien of er verjonging moet plaatsvinden en op basis daarvan werving moet worden opgestart. Dit helpt weer bij het profileren van de functieomschrijving. Bij vertrek is het van belang altijd een exitgesprek te voeren om te horen waarom mensen vertrekken en te



VOEDSELBANK

Capelle aan den IJssel

bekijken of er aanpassingen nodig zijn in het beleid. Tevens kun je voorkomen dat vertrekkende vrijwilligers bij ontevredenheid negatief over de voedselbank praten.

1.5 Informatie aan de vrijwilliger verstrekken

Wanneer een vrijwilliger zich - spontaan of naar aanleiding van wervingsactiviteiten - aanmeldt, vinden kennismaking en selectie plaats. Zo mogelijk ontvangt de kandidaat-vrijwilliger voorafgaand of tijdens het kennismakingsgesprek schriftelijke informatie over de voedselbank en over het werken als vrijwilliger in een bepaald onderdeel. Daartoe kan een Vrijwilligerswijzer worden samengesteld.

De Vrijwilligerswijzer bevat informatie over het vrijwilligersbeleid en -werk bij de Voedselbank.

Men kan hierin de volgende dingen terugvinden:

- De doelstelling en activiteiten van de Voedselbank en de visie op het vrijwilligerswerk
- De structuur van de Voedselbank de werkwijze en sfeer
 - Beschrijving van de verschillende voedselbank onderdelen
 - De taken van de vrijwilligers in deze werkgroepen/ de verwachtingen ten aanzien van de vrijwilligers
- Wervings- en selectieprocedure wat de vrijwilliger kan verwachten
 - Begeleiding en deskundigheidsbevordering
- Rechten, plichten, aansprakelijkheid, verzekeringen en afspraken waardering van vrijwilligers

2.0 Begeleiding van de vrijwilligers

2.1 De begeleiding van vrijwilligers kan taakgericht en/of persoonsgericht plaatsvinden.

- Taakgericht

De taakgerichte of werkinhoudelijke begeleiding spitst zich toe op vergroting van de deskundigheid van de vrijwilligers. Deze taakgerichte deskundigheidsbevordering kan afhankelijk van het onderwerp, individueel of in groepsverband georganiseerd worden.

De voedselbank biedt deze coaching aan de vrijwilligers met wie een vrijwilligersovereenkomst is gesloten. Deze begeleiding wordt op verzoek van vrijwilligers dan wel op initiatief van de vrijwilligerscoördinator/begeleider aangeboden.

- Persoonsgericht

De persoonsgerichte begeleiding spitst zich toe op het persoonlijk functioneren van de vrijwilliger in het vrijwilligerswerk. De aanleiding tot deze begeleiding is meestal een persoonsgebonden reden waardoor de begeleiding vaak individueel plaats vindt. In de persoonsgerichte begeleiding kunnen doelen aan de orde komen die de vrijwilliger voor zichzelf heeft gesteld toen deze koos voor het vrijwilligerswerk. Ook de houding en attitude van de betrokken vrijwilliger en de relatie tot de collega-vrijwilligers, klanten, deelnemers, hulpvragers kunnen gesprekstema's zijn.



VOEDSELBANK

Capelle aan den IJssel

Van tijd tot tijd moet ook plaats zijn voor de evaluatie van de onderlinge samenwerking, zodat deze waar nodig, kan worden bijgesteld. De onderlinge samenwerking zal meestal met de groep vrijwilligers worden besproken. De vrijwilligerscoördinator/begeleider kan hiertoe het initiatief nemen.

2.2 Deskundigheidsbevordering

Onder deskundigheidsbevordering wordt de taakgerichte en persoonsgerichte begeleiding van vrijwilligers verstaan. Deze heeft tot doel om de kennis, vaardigheden of motivatie van vrijwilligers te vergroten. Hierdoor wordt de kwaliteit van het werk van de vrijwilligers verhoogd en daarmee de kwaliteit van de activiteiten van de voedselbank.

De deskundigheidsbevordering kan plaatsvinden op verzoek van de betrokken vrijwilliger(s), dan wel op initiatief van de voedselbank. Overigens begeleiden de vrijwilligers vaak elkaar en leren door samen te werken van elkaar. Voedselbank Nederland heeft een breed scala aan trainingen en opleidingen die prima geschikt zijn voor dit doel.

2.3 Het attentiebeleid

Om de betrokkenheid bij de voedselbank en het werk te vergroten en om waardering voor het vrijwilligerswerk te laten blijken kan er attentiebeleid worden gevoerd. Als voorbeelden worden hier genoemd:

Vrijwilligersfeest

Speciaal voor de vrijwilligers is er een jaarlijks feest. Een informele bijeenkomst voor alle vrijwilligers en bestuursleden. De vrijwilligers ontvangen daarvoor een uitnodiging.

Geboorte en adoptie

Bij gezinsuitbreiding van vrijwillige medewerkers ontvangen de ouders een attentie.

Internationale Vrijwilligers dag

Op voorstel van de Verenigde Naties vieren veel landen jaarlijks op 7 december de Internationale Vrijwilligers dag, een dag waarop vrijwilligers en vrijwilligerswerk in het zonnetje worden gezet. Op of rond 7 december, ontvangen de vrijwilligers een persoonlijk (schriftelijk) bedankje en/of een attentie.

Belangrijke religieuze feestdagen/nieuwjaar

Ter gelegenheid van belangrijke religieuze feestdagen zoals kerstmis, het einde van de Ramadan ontvangen de vrijwilligers gelukwensen die mogelijk vergezeld gaan van een pakket.

Nieuwjaarsreceptie

De vrijwilligers kunnen de jaarlijkse nieuwjaarsreceptie van bezoeken. Zij worden daartoe schriftelijk uitgenodigd.

Ziekte, afscheid en jubilea

De vrijwilligers ontvangen een bloemetje dan wel een attentie bij ziekte, afscheid en bij jubilea. Tevens wordt een verjaardagskaart gestuurd op de verjaardag.

Bijzondere gebeurtenissen



VOEDSELBANK

Capelle aan den IJssel

Door het jaar heen kunnen zich gelegenheden of gebeurtenissen voordoen waarbij gepaste aandacht niet misstaat. Zo kan bijvoorbeeld de afsluiting van een geslaagd activiteitenseizoen aanleiding zijn om de vrijwilligers op een etentje te trakteren.

2.4. Het exitgesprek

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

Wanneer de vrijwilliger het initiatief neemt om de relatie te verbreken, is het voor de voedselbank van belang de beweegredenen hiervoor te kennen. Mochten er, hoe dan ook, fouten zijn gemaakt of misverstanden zijn ontstaan, dan is het zaak om deze omissies zo mogelijk recht te zetten en/of herhaling daarvan te voorkomen. Om helderheid te scheppen over de vertrekredenen wordt een exitgesprek met de (om welke reden dan ook) vertrekkende vrijwilliger gevoerd.

De vrijwilligerscoördinator neemt het initiatief tot het exitgesprek en bereidt het gesprek voor door voor zichzelf schriftelijk de gesprekspunten die tenminste aan de orde moeten komen vast te leggen. De afspraak voor het exitgesprek wordt door de coördinator/begeleider met de betrokken vrijwilliger individueel gemaakt. Het exitgesprek wordt formeel bevestigd met een brief aan de vertrekkende vrijwilliger. Dezelfde zorgvuldigheid die betracht is bij het aannemen van de vrijwilliger dient ook bij het vertrek in acht te worden genomen.

3.0 De rechtspositie van vrijwilligers

Onder de rechtspositie van vrijwilligers worden de rechten en plichten verstaan waartoe de vrijwilliger en de voedselbank zich jegens elkaar verbonden hebben.

3.1 Registratie persoonlijke gegevens

De voedselbank moet kennis hebben van enige persoonlijke gegevens van de vrijwilligers. De vrijwilligerscoördinator houdt van alle vrijwilligers aantekening van: naam, voornaam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres alsmede de tijdstippen waarop de vrijwilliger beschikbaar kan zijn voor het werk. Voorts wordt van elke vrijwilliger geregistreerd wanneer deze is gestart, de datum waarop de samenwerking formeel wordt aangegaan en het moment waarop deze wordt beëindigd.

De regels ten aanzien van het beschermen van de privacy van betrokkenen worden hierbij in acht genomen.

3.2 Vrijwilligersovereenkomst/contract

Elke vrijwilliger ontvangt bij aanname een vrijwilligersovereenkomst/contract. Hierin worden de samenwerking, de afspraken, rechten en plichten jegens elkaar vastgelegd. De Vrijwilligerswijzer maakt van deze samenwerkingsovereenkomst deel uit.

3.3 Beëindiging samenwerking

Bij beëindiging van de samenwerking heeft de coördinator een exitgesprek met de vertrekkende vrijwilliger. Het beëindigen van de samenwerking wordt formeel bevestigd met een brief, waarin de inzet en de periode van de werkzaamheden van de betreffende vrijwilliger wordt vastgelegd.

3.4 Stuurgroep als overleg en inspraakorgaan

Met het inrichten van de stuurgroep is het mogelijk voor de vrijwilligers die onder een stuurgroep lid vallen zijn of haar mening te ventileren. Tijdens het stuurgroep overleg kan dit dan worden besproken. Indien gewenst kan er ook eerder met de vrijwilliger worden gesproken om een urgent probleem op te pakken.

3.5 Informatievoorziening

De vrijwilligers worden eenmaal per kwartaal op de hoogte gebracht van de noodzakelijke en wenselijke informatie middels een nieuwsbrief. Verder is de website een bron van informatie evenals het gebruik van social mediakanalen waarop actuele zaken worden gemeld. De landelijke nieuwsbrief (Meedeler) die worden verzonden vanuit VBN wordt gedeeld met de sleutelfiguren binnen de voedselbank. Waarbij de inhoud wanneer dat is gewenst breed kan worden gedeeld.

3.6 Verzekeringen

Vrijwilligers lopen risico's tijdens hun werkzaamheden. Zij kunnen schade aanrichten of zelf een ongeluk of ongeval krijgen. De voedselbank kan aansprakelijk worden gesteld, hetgeen grote (financiële) gevolgen kan hebben. Daarom zijn verzekeringen afgesloten om de voedselbank en de vrijwilligers in te dekken tegen mogelijke gevolgen van schade en ongevallen, zoals een aansprakelijkheidsverzekering en een (collectieve) ongevallenverzekering.

Elke vrijwilliger wordt - tenminste door middel van de Vrijwilligerswijzer - erop geattendeerd dat de voedselbank niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de gevolgen van schade of ongeval, anders dan vastgelegd en bedoeld in de voorwaarden van verzekeringen die ten behoeve van de vrijwilligers zijn afgesloten. Het bestuur of de vrijwilligerscoördinator is het aanspreekpunt voor vrijwilligers aangaande verzekeringskwesties.

Aansprakelijkheidsverzekering

Omdat de voedselbank aansprakelijk kan worden gesteld voor de fouten van een vrijwilliger heeft zij een (, via de landelijke koepelvoedselbank geregelde,) aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering dekt materiële schade en letselschade aan derden toegebracht, waarvoor de voedselbank verantwoordelijk kan worden gesteld.

Ongevallenverzekering

De voedselbank heeft voor alle vrijwilligers een collectieve ongevallenverzekering afgesloten. Deze verzekering is met name van belang voor vrijwilligers zonder betaalde baan en mensen met een uitkering. Als vrijwilliger kan men namelijk geen aanspraak maken op uitkeringen op grond van de Ziektewet, de Algemene Nabestaanden Wet of de WAO. De collectieve ongevallenverzekering dekt (gedeeltelijk) de eventuele schade en kosten van een ongeval, wanneer dat zich voordoet tijdens het

vrijwilligerswerk. De ongevallenverzekering biedt dekking vanaf het moment dat de vrijwilligers onderweg zijn naar het vrijwilligerswerk tot aan hun thuiskomst na afloop van het vrijwilligerswerk.

Auto-inzittendenverzekering

Incidenteel regelt de voedselbank een tijdelijke auto-inzittenden verzekering, welke dekking biedt bij een verkeersongeval waarbij de inzittenden letsel of materiële schade oplopen. Dit gebeurt als het vrijwilligerswerk betrekking heeft op het vervoeren van personen.

3.7 Vrijwilligerswerk met een uitkering

Voor mensen die een sociale uitkering ontvangen is het van belang om te weten of door het vrijwilligerswerk hun uitkering gevaar loopt. Vrijwilligerswerk moet aan bepaalde normen voldoen wil het acceptabel zijn voor de uitkerende instanties (bedrijfsvereniging en sociale dienst).

Zo nodig kan de voedselbank bij de Arbeidsvoorziening en/of de uitkeringsinstantie(s) informeren naar de regels die deze hanteren ten aanzien van (het uitvoeren van) vrijwilligerswerk met behoud van uitkering.

3.8 Conflicten en geschillen

Wanneer zich geschillen of conflicten voordoen tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en de voedselbank moet door middel van overleg een oplossing worden gevonden. Waar dit niet lukt kan men terugvallen op de klachten- en geschillenregeling, welke voor de voedselbank ontworpen is. In geval van de VBC is Aart Jan Damsteeg de eerst aangesprokene op dit onderwerp. De procedure staat op de website vermeld.

3.9 Gedragsregels bij (seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Wat is (seksueel) grensoverschrijdend gedrag? Onder (seksueel) grensoverschrijdend gedrag verstaan wij in ieder geval:

- elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een (seksuele) duiding, die als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de andere persoon naar zijn of haar eigen inzicht wordt aangetast; in het bijzonder;
- wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd pestgedrag daaronder begrepen; of
- handelingen of gedragingen worden verricht die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht. Wat mag niet? Alle soorten van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek als (non)verbaal zijn ontoelaatbaar. Dat geldt zowel voor vrijwilligers onder elkaar (inclusief bestuursleden die immers ook vrijwilliger zijn) als voor vrijwilligers ten opzichte van klanten, leveranciers en donateurs, kortom voor iedereen met wie de vrijwilligers te maken krijgen.



VOEDSELBANK

Capelle aan den IJssel

Voor klachten over klanten die ongewenst (seksueel) grensoverschrijdend gedrag aan de dag leggen en die gehonoreerd zijn, zijn de mogelijke door het bestuur van de voedselbankorganisatie op te leggen sancties:

- een mondelinge of schriftelijke reprimande;
- het voor korte of langere of zelfs onbepaalde tijd uitsluiten van het ontvangen van voedsel; of
- (hulp bij) aangifte bij justitie. Voor klachten van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van personen jonger dan 17 jaar geldt dat er onverwijld hulp wordt geboden aan het de desbetreffende persoon, waaronder aangifte bij justitie, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van het bestuur van de voedselbankorganisatie om juridische actie te ondernemen.

Dilemma, wat nu?

Beland je in een dilemma en kom je niet tot het juiste antwoord? Stel jezelf de volgende vragen:

- Mag het volgens de wet en is het rechtvaardig?
- Is het in overeenstemming met onze kernwaarden?
- Zou ik er persoonlijk verantwoordelijkheid voor nemen?
- Wat zou de maatschappij ervan vinden? Je kunt je dilemma ook voorleggen aan een (lokale, regionale of landelijke) vertrouwenspersoon.

Marit Boon. Mijn naam is Marit Boon en ben sinds maart 2024 vrijwillig vertrouwenspersoon bij VBN. via marit.boon@voedselbankennederland.nl,

Capelle aan den IJssel, 23-09-2025

Maria Kluin en Peter Meulendijk