

# Vrijwilligersbeleid Welzijn Scheveningen



Vastgesteld op: oktober 2024

# Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. De organisatie.....	4
2.1 Structuur van de organisatie .....	4
2.2 Financiering.....	6
3. Vrijwilligers .....	7
3.1 Visie op vrijwilligerswerk .....	7
3.2 De vrijwilliger .....	7
3.3 Afbakening verantwoordelijkheden .....	7
4. Boeien, binden en behouden.....	10
4.1 Werving & selectie .....	10
4.2 Aan het werk.....	12
4.3 Jaarlijkse voortgangsgesprek.....	13
4.4 Betrokkenheid.....	14
4.5 Attenties aan vrijwilligers .....	14
4.6 Inspraak.....	15
4.7 Beëindiging samenwerking .....	16
5. Financiële & juridische zaken.....	18
5.1 Vergoedingen .....	18
5.2 Arbo, veiligheid & verzekering.....	20
5.3 Protocol voor grensoverschrijdend gedrag.....	21
5.4 Klachtenprocedure.....	22
Bijlage 1 Huisregels .....	24
Bijlage 2 Gedragscode .....	25

## 1. Inleiding

Voor Welzijn Scheveningen is het werven en ondersteunen van vrijwilligers een integraal onderdeel van de organisatie. Het versterken van de vrijwillige inzet door het begeleiden, stimuleren en activeren van vrijwilligers om zich in te zetten voor andere bewoners en voor vrijwilligersorganisaties, heeft grote prioriteit.

Welzijn Scheveningen heeft het kwaliteitskeurmerk '*Vrijwillige Inzet Goed Geregeld*' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) ontvangen. Een goed vrijwilligersbeleid is één van de voorwaarden.

Dit document beschrijft het beleid van Welzijn Scheveningen ten aanzien van vrijwilligers. In Hoofdstuk 2 is informatie te vinden over de structuur van de organisatie en is er uiteengezet welke locaties en diensten er zijn. In hoofdstuk 3 is de visie op vrijwilligerswerk uiteengezet en zijn de afbakening van verantwoordelijkheden terug te vinden. In hoofdstuk 4 staat beschreven welke processen er zijn van instroom tot uitstroom van vrijwilligers. Tot slot is er in hoofdstuk 5 informatie te vinden over financiële en juridische zaken.

In dit document wordt voor de leesbaarheid 'hij' gebruikt. Dit kan gelezen worden als hij/zij/hen.

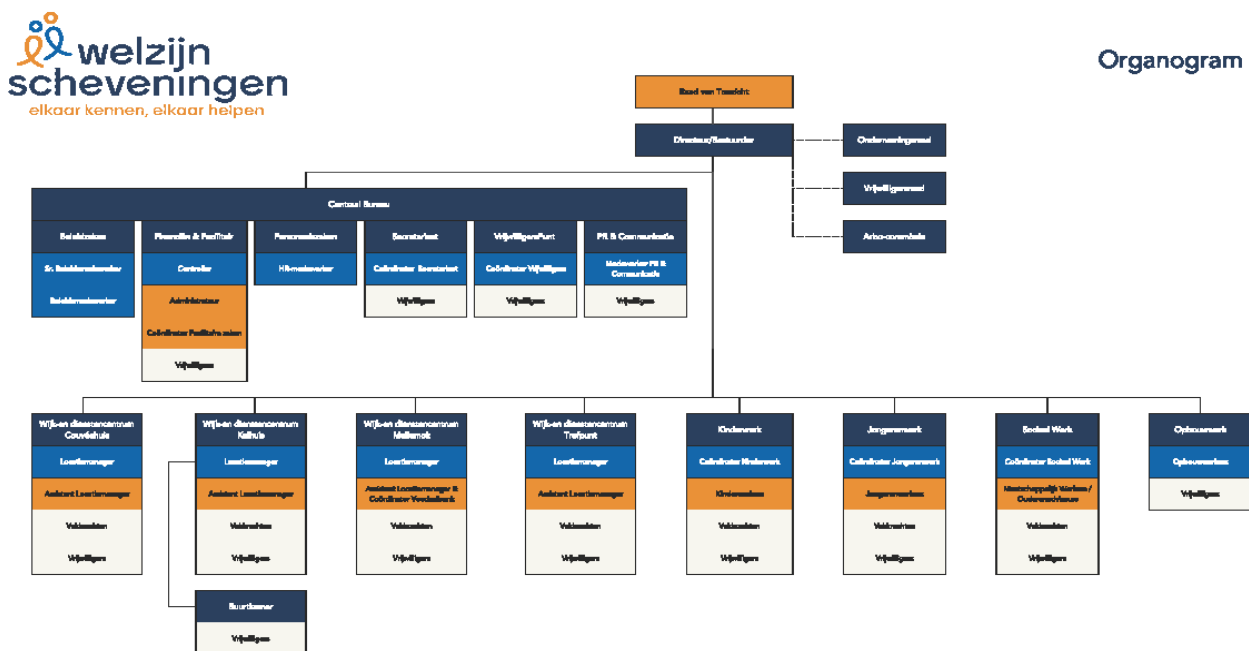
## 2. De organisatie

Welzijn Scheveningen is een brede welzijnsorganisatie die zich met verschillende maatschappelijke thema's bezighoudt. Zo stimuleert Welzijn Scheveningen bewoners om zich actief in te zetten voor hun buurt/wijk en medebewoners. Het kinder- en jongerenwerk en de Sociaal werkers bieden hulp en ondersteuning aan diegenen die dat nodig hebben zodat ze (weer) kunnen meedoen in de samenleving. Ook coördineren de Sociaal werkers de vrijwillige dienstverlening ter ondersteuning van kwetsbare bewoners. Daarnaast worden er op de vier wijk- en dienstencentra, samen met vrijwilligers, activiteiten voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen uitgevoerd.

### 2.1 Structuur van de organisatie

Welzijn Scheveningen wordt bestuurd door een directeur (bestuurder) en ondersteund door de medewerkers van het Centraal Bureau. De Vrijwilligersraad (vanuit de vrijwilligers) en de Ondernemingsraad (vanuit het personeel) kunnen de directeur gevraagd en ongevraagd adviseren.

Plaatje 1: Organisationschema Welzijn Scheveningen juni 2024



### Sociaal werk

Het Sociaal werk bestaat uit de maatschappelijk werkers en ouderenadviseurs. Zij bieden informatie, advies en (kortdurende) hulpverlening o.a. vanuit de Servicepunten XL in het Kalhuis en Trefpunt. Daarnaast coördineren zij de Servicepunten XL (in het Kalhuis en het Trefpunt) die kortdurende ondersteuning en hulpverlening bieden. Daarnaast sturen zij de vrijwilligers aan die werken voor de vrijwillige dienstverlening (vrijwillige belmaatjes, bezoek aan huis, hulp bij administratie, vrijwilligers servicepunten XL, klussendienst & hulp bij opruimen, boodschappendienst, particuliere vervoersdienst, telefooncirkel en de verjaardagbezoekgroep) en bij het Haags Ontmoeten en Alzheimercafé Scheveningen.

### Kinder- en jongerenwerk

Het kinderwerk houdt zich bezig met activiteiten voor kinderen tussen de 4 en 12 jaar en is gevestigd in wijkcentrum het Trefpunt (zie hieronder). Het jongerenwerk houdt zich bezig met activiteiten voor jongeren tussen de 12 en 21 jaar en is gevestigd in wijkcentrum de Mallemok en het Trefpunt (zie hieronder). Naast de reguliere wekelijkse activiteiten wordt er elke schoolvakantie een leuk en afwisselend vakantieprogramma voor zowel de kinderen als de jongeren in elkaar gezet.

### Wijk- en dienstencentrum de Mallemok

Wijkcentrum de Mallemok ligt aan de Westduinweg. Dagelijks worden diverse activiteiten voor jong en oud georganiseerd, zoals yoga, de wandelclub, kickboksen, tafeltennis, of gewoon lekker fitnessen in de sportzaal. In dit wijkcentrum is ook het jongerenwerk gevestigd, de voedselbankwinkel 'Schappelijk', de Kledingbank, de FietsKeet, de Buurtkapper en de Buurtwaserette.

### Wijk- en dienstencentrum het Couvéehuis

Het Couvéehuis is het wijkcentrum van Welzijn Scheveningen in het Statenkwartier (hoek Prins Mauritslaan/Frankenslag). Er wordt een grote diversiteit aan cursussen en activiteiten aangeboden, zoals Engelse, Portugese of Russische les, viltten, aquarellen of boetseren, Tai Chi, bridge, mahjong en yoga en diverse maaltijdprojecten. Het project Fietsen alle Jaren / Riksja valt onder aansturing vanuit het Couvéehuis. Op de 2<sup>e</sup> etage zijn het Centraal Bureau, het Sociaal werk en het Vrijwilligerspunt Scheveningen gevestigd.

### Wijk- en dienstencentrum het Trefpunt

Het Trefpunt is 'het dorps huis' van Duindorp (Tesselseplein). In het Trefpunt kan men sporten, creatief bezig zijn, speelweide voor de kinderen biljarten of een cursus volgen. Hier is ook het kinderwerk en het jongerenwerk gevestigd en het Servicepunt XL. Bij het Servicepunt XL kunnen inwoners terecht voor hulp, ondersteuning, informatie en advies bij vragen over werk, zorg en welzijn.

### Wijk- en dienstencentrum het Kalhuis

Het Kalhuis bevindt zich in Scheveningen-Dorp (Badhuisstraat). Bij het Kalhuis kunt u terecht voor de meest uiteenlopende activiteiten en cursussen. Van sjoelen tot tekenen, schilderen, boetseren, en Afrikaanse dans: voor elke leeftijd is er iets te doen. Daarnaast zijn ook het Servicepunt XL en het Vrijwilligerspunt Scheveningen hier gevestigd.

### Het Vrijwilligerspunt Scheveningen

Het Vrijwilligerspunt Scheveningen houdt zich bezig met de werving & selectie van nieuwe vrijwilligers voor Welzijn Scheveningen. Vrijwilligers die zich aanmelden via [www.vrijwilligerspuntscheveningen.nl](http://www.vrijwilligerspuntscheveningen.nl), [www.denhaagdoet.nl](http://www.denhaagdoet.nl) en via andere kanalen, worden gematcht met vrijwilligersvacatures. Het Vrijwilligerspunt Scheveningen bevindt zich in zowel het Couvéehuis als het Kalhuis. Binnen Welzijn Scheveningen zijn rond de 510<sup>1</sup> vrijwilligers actief.

### Buurtkamer Vissen

In de buurtkamer worden kleinschalige activiteiten van buurtbewoners voor buurtbewoners georganiseerd, zoals knutsel/creaclubjes en gezellig samen eten. Het is een plek waar mensen uit de buurt elkaar kunnen ontmoeten, zorg en aandacht voor elkaar hebben en iets voor elkaar kunnen betekenen.

## 2.2 Financiering

Welzijn Scheveningen ontvangt jaarlijks een 'reguliere' subsidie van de gemeente Den Haag. Deze subsidie wordt ingezet om de gemeentelijke opdracht voor het welzijnswerk uit te voeren. Naast de reguliere subsidie worden ook regelmatig incidentele subsidies aangevraagd, zowel bij de gemeente (om bijvoorbeeld nieuw beleid uit te voeren) of bij fondsen (om nieuwe projecten op te zetten). Voor meer informatie wordt verwezen naar de jaarrekeningen die te vinden zijn op de website.

---

<sup>1</sup> Telling dd. voorjaar 2024.

### 3. Vrijwilligers

In dit hoofdstuk vindt u informatie over vrijwilligers en onze visie op vrijwilligerswerk. Tevens staat er een heldere afbakening van verschillende verantwoordelijkheden omschreven in dit hoofdstuk.

#### 3.1 Visie op vrijwilligerswerk

Welzijn Scheveningen wil de vrijwillige inzet versterken door bewoners te activeren zich in te zetten voor andere (kwetsbare) bewoners. Met het vrijwilligerswerk wordt bereikt dat er meer sociale samenhang komt in stadsdeel Scheveningen. Onder het motto 'elkaar kennen, elkaar helpen', faciliteert Welzijn Scheveningen vele vormen van vrijwillige inzet op en vanuit de locaties.

#### 3.2 De vrijwilliger

Welzijn Scheveningen mag rekenen op de inzet van een groot aantal vrijwilligers die in alle geledingen van de organisatie actief betrokken zijn bij de uitvoering van het werk. Zij nemen binnen de organisatie een officiële positie in en werken op één van de locaties van Welzijn Scheveningen of zijn actief in de wijk, bijvoorbeeld als bezoekvrijwilliger, klusser of chauffeur.

Er is een duidelijk onderscheid tussen betaald werk en vrijwilligerswerk. De meeste vrijwilligers voeren hun werk zelfstandig uit en de (eind)verantwoordelijk medewerkers (betaald) zijn er voor de begeleiding en ondersteuning. Er zijn coördinerend vrijwilligers die verantwoordelijk medewerkers ondersteunen bij de begeleiding van de vrijwilligers. Daarnaast zijn vrijwilligers met een zogenoemd 'rugzakje' ook actief binnen Welzijn Scheveningen. In de begeleiding van deze vrijwilligers wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met iemand zijn achtergrond.

Vrijwilligers weten als geen ander welke activiteiten aanslaan en waaraan behoefte is bij de bewoners van Scheveningen. Zij spelen o.a. een rol bij de totstandkoming van het activiteitenprogramma van de organisatie en het vergroten van het draagvlak voor de activiteiten. Zij krijgen de ruimte om verantwoordelijkheid te nemen en eigen initiatieven worden zeer op prijs gesteld. Uiteraard altijd in samenspraak met een verantwoordelijk medewerker.

Vrijwilligers zijn de ambassadeurs van de organisatie; zij leveren een belangrijke bijdrage aan de naamsbekendheid en het positieve imago van Welzijn Scheveningen. Bovendien stellen vrijwilligers de organisatie in staat beter in te spelen op de behoeften van de achterban.

#### 3.3 Afbakening verantwoordelijkheden

##### De vrijwilliger

De vrijwilliger bij Welzijn Scheveningen valt onder een verantwoordelijk medewerker. De verantwoordelijk medewerker is degene die de vrijwilliger begeleidt óf heeft dat afgestemd met een coördinerend vrijwilliger, die deze taak in dat geval op zich neemt. De taken en verantwoordelijkheden zijn afhankelijk van de functie en worden tijdens de inwerkperiode uitgebreid uitgelegd.

### De coördinerend vrijwilliger

Het kan zijn dat de vrijwilliger wordt begeleid door een coördinerend vrijwilliger. De coördinerend vrijwilliger valt vervolgens weer onder de verantwoordelijk medewerker. Een aantal vrijwillige diensten en activiteiten werkt met een coördinerend vrijwilliger, zoals o.a. de Dienstcentrale, Bezoek aan Huis en Verjaardagsbezoekgroep. Deze persoon verricht alle werkzaamheden die nodig zijn voor het goed kunnen uitvoeren van de dienst/activiteit. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd in overleg met de verantwoordelijk medewerker die altijd eindverantwoordelijk blijft.

De coördinerend vrijwilliger of verantwoordelijk medewerker onderhoudt contact met de vrijwilligers die werken voor de dienst/activiteit, legt de eerste contacten met nieuwe deelnemers, koppelt deelnemers en vrijwilligers, verricht voorkomende administratieve werkzaamheden en voert periodiek overleg met zowel de vrijwilligers als de verantwoordelijk medewerker.

Het streven is om meerdere coördinerend vrijwilligers per dienst/activiteit in te zetten (duo of trio functie) zodat er geen problemen ontstaan als een coördinerend vrijwilliger afwezig is.

### De verantwoordelijk medewerker

Elke vrijwilliger valt onder een verantwoordelijk medewerker van Welzijn Scheveningen, die (eind)verantwoordelijk is voor het uitvoerende werk van de vrijwilliger. Deze verantwoordelijk medewerker is het aanspreekpunt voor vragen, zorgen, klachten, ideeën en opmerkingen. Daarnaast houdt de verantwoordelijk medewerker in de gaten of alle vrijwilligers, die dezelfde functie uitoefenen, de hoeveelheid werk toebedeeld krijgen die zij aan kunnen. De verantwoordelijk medewerker is ook degene die de vrijwilliger hierop aanspreekt, indien er sprake is van ongewenst gedrag; kunnen de taken van de vrijwilliger beëindigd worden. Als maatstaf gelden de huisregels van Welzijn Scheveningen die hangen op alle locaties (bijlage 1). Daarnaast hanteren de Vrijwillige Diensten van Welzijn Scheveningen soms ook eigen aanvullende gedragsregels.

De begeleiding van de vrijwilligers kan door de verantwoordelijk medewerker gedelegeerd worden aan de coördinerend vrijwilliger. De verantwoordelijk medewerker houdt contact met de coördinerend vrijwilliger. Dit kan door middel van een individueel gesprek en/of een teamgesprek samen met de andere vrijwilligers. Daarnaast wordt er minimaal 1 keer in de 2 jaar een voortgangsgesprek gehouden. De verantwoordelijk medewerker blijft eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de activiteiten en vrijwillige dienstverlening.

De verantwoordelijk medewerker of de coördinerende vrijwilliger voeren de evaluatie-, voortgangs-, en exitgesprekken met hun vrijwilligers, daarover in het volgende hoofdstuk meer. Indien er sprake is van een coördinerende vrijwilliger, stemt de verantwoordelijk medewerker met hem af wie deze periodieke gesprekken voert en actie onderneemt.

Mocht de verantwoordelijk medewerker een andere functie of een ander takenpakket krijgen, dan wordt de vrijwilliger overgedragen aan een andere verantwoordelijk medewerker.

Wanneer een vrijwilliger meerdere functies uitoefent, kan het zijn dat de vrijwilliger onder meerdere verantwoordelijk medewerkers valt.



### De Coördinator Vrijwilligerspunt Scheveningen

De Coördinator Vrijwilligerspunt Scheveningen (VPS) is verantwoordelijk voor de werving en selectie en de algehele coördinatie en implementatie van het vrijwilligersbeleid. In nauwe samenwerking met o.a. de locatiemanagers / coördinatoren en de beleidsafdeling, evalueert de coördinator VPS jaarlijks of het Vrijwilligers beleid nog voldoet aan het beleid van WS. Bovendien zit de Coördinator VPS iedere maand bij de vergaderingen van de Vrijwilligersraad om signalen op te pakken en eventueel beleidsmatig bij te sturen. De Coördinator VPS stuurt periodiek een herinnering aan de verantwoordelijk medewerkers en monitort de uitvoering van het beleid, zodat zij bijvoorbeeld herinnerd worden om tijdig de evaluatie-, voortgangs-, en exitgesprekken te voeren en vraagt welke vacatures er open en dicht staat voor de vrijwilligers.

### Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers die tijdens hun werkzaamheden te maken hebben met ongewenst gedrag en hier liever niet met de verantwoordelijk medewerker over willen praten, kunnen contact opnemen met de Coördinator VPS, tevens intern vertrouwenspersoon. Indien een vrijwilliger liever met iemand spreekt die niet verbonden is met Welzijn Scheveningen, verwijst de Coördinator VPS diegene door naar de externe vertrouwenspersoon die via Arboned verzorgt wordt.

## 4. Boeien, binden en behouden

Dit hoofdstuk beschrijft de gehele procedure vanaf het moment dat een vrijwilliger interesse toont en bij Welzijn Scheveningen aan de slag gaat.

### 4.1 Werving & selectie

Voor het behoud en versterken van het vrijwilligerswerk is werving van vrijwilligers noodzakelijk. Het Vrijwilligerspunt Scheveningen (VPS) is hét centrale platform voor vrijwilligers uit stadsdeel Scheveningen. Het voornaamste doel van het VPS is de werving en selectie van vrijwilligers en bemiddeling van vrijwilligers naar Welzijn Scheveningen en een aantal andere maatschappelijke organisaties binnen stadsdeel Scheveningen.

Naast werving via het VPS, maakt Welzijn Scheveningen gebruik van de volgende middelen om het vrijwilligersbestand uit te breiden:

- Persoonlijke benadering van bezoekers;
- Affiches, flyers en muurkranten in de wijkcentra;
- Flyers, advertenties, artikelen en persberichten in de lokale krant de Scheveninger;
- Periodiek in wijkkranten van de bewonersorganisaties;
- Websites van Welzijn Scheveningen en het Vrijwilligerspunt Scheveningen en andere online/social media kanalen.

De toegankelijkheid van vrijwilligerswerk is belangrijk voor het in stand houden van het vrijwilligersbestand; iedereen moet vrijwilligerswerk kunnen verrichten. Welzijn Scheveningen kan geïnteresseerden weigeren indien te verwachten valt dat indiensttreding nadelige gevolgen heeft voor de voortgang van het werk of de goede orde binnen de organisatie. Tevens wordt er standaard een VOG aangevraagd voor een vrijwilliger bij Welzijn Scheveningen, mocht de vrijwilliger geen VOG willen aanvragen of geen VOG krijgen, dan kan men geen vrijwilligerswerk doen. De geïnteresseerde kan op verzoek schriftelijk over dit besluit worden geïnformeerd.

Voor geïnteresseerden wordt getracht een passende functie te vinden, waarbij gebruik wordt gemaakt van ieders specifieke kwaliteiten en wensen. Ook wordt per functie gekeken naar het meest bij de functie passende samenwerkingspatroon. Als een vrijwilliger een taak gaat uitvoeren waar nog geen functieomschrijving van is, dient er door de Coördinator VPS, in overleg met de verantwoordelijk medewerker, een nieuwe omschrijving te worden uitgewerkt. Wanneer het gaat om een functie waarbinnen het werk geprotocolleerd is en/of waarbij met heel kwetsbare groepen/mensen wordt gewerkt, worden de taken strak omschreven en wordt goed gekeken naar de beschikbare tijd en competenties van de vrijwilliger.

## 4.2 Selectie procedure aanname vrijwilliger

### 4.2.1 Eerste gesprek

Vrijwilligers kunnen een eerste gesprek hebben met de Coördinator VPS voor een oriënterend gesprek. Men kan ook direct bij een verantwoordelijk medewerker op eerste gesprek wanneer men zich al specifiek bij een locatie of dienst wil aanmelden.

In dit eerste gesprek worden de wensen, ervaringen en vaardigheden van de geïnteresseerde besproken. Ook is er oog voor de drijfveren van de vrijwilliger. Voor dit eerste gesprek is een 'Interesseformulier Vrijwilligerswerk' ontwikkeld. Dit formulier wordt door de medewerker van het VPS gebruikt en verwerkt in een digitaal registratiesysteem (Otys).

Het eerste gesprek kan ook gehouden worden door de verantwoordelijk medewerker. In dat geval hoeft het 'interesseformulier Vrijwilligerswerk' niet gebruikt te worden en worden de stappen hieronder (stappen van het tweede gesprek) doorlopen.

### 4.2.2 Tweede gesprek

Wanneer de Coördinator VPS het eerste gesprek heeft gehouden, vindt vervolgens een tweede gesprek plaats met de verantwoordelijk medewerker, waarin de taak- en functieomschrijving en de vereiste kwaliteiten voor een bepaalde functie besproken worden en waarin o.a. afspraken worden gemaakt over werkdagen en – tijden. Dit wordt vastgelegd in het 'Aannameformulier'. Daarnaast dient de vrijwilliger de Gedragscode (vrijwillige) medewerkers en de toestemmingsverklaringen te ondertekenen. Tevens moet men in verband met de Wet op de identificatieplicht iedereen zich tijdens de uitvoering van het (vrijwilligers)werk kunnen identificeren, bij inschrijving wordt hier om gevraagd. De vrijwilliger is verzekerd als hij is ingeschreven.

### 4.2.3 VOG

Tijdens het gesprek wijst de verantwoordelijke medewerker de vrijwilliger (nogmaals) op het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De VOG moet aanwezig zijn voordat hij met het vrijwilligerswerk kan beginnen. Deze verplichting komt voort uit de richtlijnen van Welzijn Scheveningen, naar aanleiding van het NOV Certificaat 'Vrijwillige Inzet Goed Geregeld', dat Welzijn Scheveningen heeft ontvangen in 2023. Het streven is om elke drie jaar een nieuwe VOG aan te vragen voor de vrijwilligers. Na het eerste gesprek, wanneer de kandidaat geschikt blijkt, stuurt de verantwoordelijke medewerker direct een VOG-aanvraag naar het secretariaat. De vrijwilliger ontvangt vervolgens een link per e-mail van "Justis" om de VOG kosteloos aan te vragen. Zodra hij de uitslag heeft ontvangen, mailt hij deze of toont hij deze aan de verantwoordelijke medewerker of het secretariaat. De afgiftedatum wordt door het secretariaat geregistreerd. Als de vrijwilliger geen VOG wil overleggen, kan Welzijn Scheveningen geen samenwerking aangaan met deze (kandidaat) vrijwilliger.

Als een digitale VOG niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de vrijwilliger geen e-mailadres of DigiD heeft, kan er een analoge VOG aangevraagd worden. Deze moet persoonlijk, ondertekend door Welzijn Scheveningen, ingediend worden bij de Gemeente Den Haag. De vrijwilliger dient de kosten van de VOG voor te schieten, maar kan deze vervolgens declareren bij Welzijn Scheveningen.

Als de vrijwilliger zelf niet in staat is om dit te doen, kan het secretariaat van Welzijn Scheveningen een machtigingsformulier laten invullen en namens de vrijwilliger indienen bij de Gemeente Den Haag. Uitzonderingen op de VOG-aanvraag worden in principe niet gemaakt, tenzij er een geldige reden is besproken met de directeur en deze reden is vastgelegd.

### Aspirant vrijwilliger

Wanneer een vrijwilliger aan de slag gaat bij Welzijn Scheveningen, registreert het secretariaat de vrijwilliger in het Excel schema en maakt een digitaal dossier aan voor de vrijwilliger. Totdat het evaluatiegesprek (3 maanden na start vrijwilligerswerk) is gevoerd, is de vrijwilliger op proef en wordt de vrijwilliger beschouwd als aspirant. Beide partijen kunnen binnen deze periode, zonder verdere verplichtingen, van verdere samenwerking afzien.

## 4.3 Aan het werk

Een warm welkom voor nieuwe vrijwilligers is belangrijk voor de eerste indruk die zij van de organisatie krijgen. Aan de introductie van nieuwe vrijwilligers wordt dan ook de nodige aandacht besteed. Nadat een vrijwilliger door het secretariaat is ingeschreven, ontvangt de vrijwilliger relevante informatie over de organisatie. Deze informatie is gebundeld in het Welkomstpakket per email dat het secretariaat mailt naar de vrijwilliger.

Het pakket bestaat uit:

- Een welkomstbrief van de directeur
- Informatiebrochure Vrijwilligers Welzijn Scheveningen

De aspirant vrijwilliger gaat werken onder een verantwoordelijk medewerker. Vrijwilligers die op één van de locaties komen te werken, krijgen een rondleiding en worden voorgesteld aan andere relevante collega-vrijwilligers en beroepskrachten. Om ervoor te zorgen dat de vrijwilliger zich zo snel mogelijk thuis voelt op de locatie, wordt hij indien mogelijk gekoppeld aan een vrijwilliger met dezelfde taak. Deze fungeert als vraagbaak voor de nieuwe vrijwilliger. Indien dit niet mogelijk is, begeleidt de verantwoordelijk medewerker de nieuwe vrijwilliger. Gedurende de inwerkperiode krijgt de vrijwilliger alle informatie die van belang is voor de uitvoering van zijn taken.

Wanneer dit bij een bepaalde functie gewenst is, kan een vrijwilliger gebruik maken van een computer met internet en eventueel toegang krijgen tot een e-mailaccount. Dit gaat in overleg met de verantwoordelijk medewerker.

### Evaluatiegesprek – na 3 maanden

Na de proefperiode van 3 maanden wordt de aspirant vrijwilliger door de verantwoordelijk medewerker uitgenodigd voor een evaluatiegesprek. Tijdens het gesprek kunnen beide partijen aangeven hoe de proefperiode is bevallen en wordt een besluit genomen over het al dan niet vervolgen van de samenwerking. Gedurende het werken bij Welzijn Scheveningen kan de vrijwilliger altijd bij de verantwoordelijk medewerker terecht met vragen en ideeën over eigen invulling van de taken, voor

initiatieven, het aanreiken van verbeterpunten en meehelpen bij het uitvoeren van verbeteracties. Bij een positief gesprek van beide kanten mailt de verantwoordelijk medewerker het secretariaat het ingevulde 'Evaluatieformulier einde proeftijd – na 3 maanden'.

Als de samenwerking wordt gecontinueerd, wordt de vrijwilliger definitief ingeschreven. Het secretariaat regelt vanaf dit moment dat de vrijwilliger o.a. een bloemetje op zijn verjaardag, attentie voor jubilea en een kerstpakket ontvangt. Tevens ontvangt de vrijwilliger de vrijwilligerspas van Welzijn Scheveningen. De pas geeft recht op 25% korting op een groot aantal cursussen en activiteiten van Welzijn Scheveningen en is geldig zolang de vrijwilliger actief vrijwilligerswerk verricht.

## 4.4 Voortgangsgesprek

Welzijn Scheveningen streeft ernaar om één keer per 2 jaar met de vrijwilliger een voortgangsgesprek te houden waarin o.a. de verwachtingen, ervaringen, wensen, taakopvatting, samenwerking en scholingsbehoefte worden besproken. Ook wordt inzet van de vrijwilliger besproken en wordt hierop feedback gegeven. De uitkomsten van het gesprek worden door de verantwoordelijk medewerker genoteerd op het 'Voortgangsgesprekformulier' en ondertekend. Het voortgangsgesprek kan tevens worden gevoerd door een coördinerend vrijwilliger die is aangesteld voor het voeren van de voortgangsgesprekken. Het ondertekende voortgangsgespreksformulier wordt gemaïld aan het secretariaat en geadministreerd in het dossier van de betreffende vrijwilliger. De gegevens zijn vertrouwelijk. Actiepunten die tijdens het voortgangsgesprek naar voren komen dienen door de verantwoordelijk medewerker zelf te worden opgepakt. Als de verantwoordelijk medewerker zelf geen actie kan ondernemen, neemt hij contact op met de Coördinator VPS.

### Deskundigheidsbevordering

Naast training en begeleiding op de werkplek wordt in het jaarlijkse voortgangsgesprek gevraagd of een vrijwilliger (meer) scholing of training nodig heeft voor zijn werkzaamheden. De antwoorden op deze vraag worden door het secretariaat geadministreerd. De verantwoordelijk medewerker overlegt met het secretariaat en/of Coördinator VWP af of een cursus of training aangeboden worden. Bijvoorbeeld een EHBO, BHV cursus of een cursus Word of Excel.

Welzijn Scheveningen biedt éénmaal per jaar een basisopleiding BHV aan, waaraan vrijwilligers kunnen deelnemen die daarvoor in aanmerking komen, volgens één van de locatiemanagers. Om de geleerde vaardigheden van de BHV-er op peil te houden, wordt tevens jaarlijks een herhalingstraining aangeboden. Het secretariaat bewaakt dit gehele proces.

In individuele gevallen kan ook een (gratis) training worden aangevraagd door de vrijwilliger bij de verantwoordelijk medewerker. Deze neemt hierover contact op met de Coördinator vrijwilliger. De trainingsaanvraag wordt beoordeeld door de Coördinator VPS, hierbij wordt gekeken naar de wenselijkheid voor het werk, de aansluiting bij de persoonlijke mogelijkheden en het kostenplaatje. Voornamelijk kan er gebruik worden gemaakt van het aanbod van de Den Haag Doet Academie, dit is kosteloos.

### Verandering van functie

Wanneer een vrijwilliger van functie verandert, wordt een formulier 'Exitgesprek-formulier' ingevuld met betrekking tot de functie waar de vrijwilliger mee stopt en een 'Aannameformulier' voor de nieuwe functie. Het doel van het 'Exitgesprek-formulier' is dat er duidelijkheid is over de reden van wijziging.

## 4.5 Betrokkenheid

Om vrijwilligers betrokken te houden bij de organisatie, is het streven dat een vrijwilliger zich minimaal vier uur per maand in, dan wel minimaal 1 uur per week inzet. Mocht dit bij een bepaalde functie anders zijn, bijvoorbeeld als een vrijwilliger 'op afroep' werkt, dan wordt dat in het vrijwilligersbestand aangegeven.

Om de betrokkenheid van de vrijwilliger te vergroten, ontvangt hij, na definitieve inschrijving, een vrijwilligerspas van Welzijn Scheveningen. Deze pas is geldig zolang de vrijwilliger actief vrijwilligerswerk verricht.

De verantwoordelijk medewerker zorgt ervoor dat er voldoende momenten van (informeel) overleg met de vrijwilligers zijn.

Daarnaast wordt er door de Coördinator VPS ongeveer twee á drie keer per jaar een (digitale) nieuwsbrief verzonden waarin diverse zaken die voor de vrijwilligers van belang zijn, aan de orde komen. Hierbij valt o.a. te denken aan organisatieontwikkelingen, nieuws vanuit de Vrijwilligersraad, aankondigingen van bijeenkomsten en vieringen.

Tevens worden alle vrijwilligers uitgenodigd voor het jaarlijkse vrijwilligersfeest. Indien de vrijwilliger hiervan geen gebruik wenst te maken, is een vergoeding in een andere vorm niet mogelijk. Samen met de uitnodiging voor het vrijwilligersfeest wordt een enquête meegestuurd die de tevredenheid van de vrijwilligers meet. De uitkomst van de vragenlijst wordt via de vrijwilligersniewsbrief gecommuniceerd. Ook ontvangen alle vrijwilligers jaarlijks een kerstpakket of -attentie.

## 4.6 Attenties aan vrijwilligers

### Jubilea

Uiteraard worden de jubilerende vrijwilligers niet vergeten. Om de vijf jaar worden vrijwilligers op feestelijke wijze bedankt voor hun inzet en ontvangen zij een symbolisch aandenken als dank voor hun inzet. Vrijwilligers die zich 10 jaar hebben ingezet als vrijwilliger kunnen door Welzijn Scheveningen worden voorgedragen voor een stadsspeld van de gemeente Den Haag. Het al dan niet toekennen van de stadsspeld is een gemeentelijke onderscheiding van de gemeente Den Haag. De vrijwilligers die jubileren ontvangen een VVW-bon, de waarde daarvan is afhankelijk van het aantal jaar dat zij zich als vrijwilliger voor Welzijn Scheveningen inzetten. De verantwoordelijk medewerker draagt er zorg voor dat de betreffende vrijwilligers hun VVW-bon ontvangen. De verantwoordelijk medewerker kiest zelf een

geschikt moment waarin hij de VVW-bon overhandigd. Het secretariaat regelt dat de VVW-bonnen besteld zijn en klaar liggen voor de verantwoordelijk medewerkers.

#### Schema jubilarissen – VVW-bonnen

5 jaar:	€ 25,00
10 jaar:	€ 25,00
15 jaar:	€ 50,00
20 jaar:	€ 50,00
25 jaar:	€ 50,00
30 jaar:	€ 75,00
35 jaar:	€ 75,00
40 jaar:	€ 75,00

#### Verjaardag attentie

Elke vrijwilliger ontvangt op zijn verjaardag een boeketje bloemen of een (bloemen)bon. Dit wordt geregeld door het secretariaat.

#### Overige attenties

Wanneer een vrijwilliger een kindje krijgt, ontvangt de vrijwilliger via de verantwoordelijk medewerker een kaartje en kan de verantwoordelijk medewerker een cadeau van maximaal € 10,- geven namens Welzijn Scheveningen.

Wanneer een vrijwilliger trouwt, ontvangt de vrijwilliger via de verantwoordelijk medewerker een kaart van Welzijn Scheveningen en een cadeaubon voor een ontbijt op de boulevard. De verantwoordelijk medewerker geeft dit door aan de Coördinator VPS welke de cadeaubon regelt.

Bij (langdurende) ziekte ontvangt de vrijwilliger via de verantwoordelijk medewerker een kaartje en kan de verantwoordelijk medewerker een attentie van maximaal € 10,- geven namens Welzijn Scheveningen.

Wanneer een vrijwilliger overlijdt, kan Welzijn Scheveningen een rouwadvertentie in de Scheveninger plaatsen, een rouwboekje laten bezorgen bij het uitvaartcentrum of een kaart sturen naar de nabestaanden. De verantwoordelijk medewerker bepaalt wat er gedaan wordt en regelt dit.

## 4.7 Inspraak

Er zijn verschillende manieren waarop Welzijn Scheveningen de inspraak van vrijwilligers heeft geregeld. Zo worden er door de verantwoordelijk medewerkers werkoverleggen met vrijwilligers gepland. In deze overleggen worden de werkzaamheden besproken. Vrijwilligers kunnen aangeven wat voor plannen zij hebben of hoe zij denken over de bedrijfsvoering. Zij hebben hierin een adviserende rol.

### Vrijwilligersraad

Welzijn Scheveningen heeft een Vrijwilligersraad. De Vrijwilligersraad bestaat uit minimaal zes en maximaal negen gekozen leden. Dit kunnen alleen vrijwilligers zijn en geen beroepskrachten of vakkrachten. De Vrijwilligersraad behartigt de belangen van alle vrijwilligers binnen Welzijn Scheveningen. De werkwijze is beschreven in het Reglement Vrijwilligersraad welke opgevraagd kan worden bij het secretariaat. De Vrijwilligersraad vormt een vertegenwoordiging van alle vrijwilligers binnen de organisatie. Er dient altijd te worden gestreefd naar een bezetting vanuit alle locaties en werksoorten van Welzijn Scheveningen. De leden brengen advies uit over het vrijwilligersbeleid en signaleren knelpunten in het vrijwilligerswerk. De Vrijwilligersraad vergadert elke maand, waarbij de Coördinator VPS in overleg regelmatig en gedeeltelijk aansluit. De directeur en een Lid Raad van Toezicht sluiten minimaal 1 keer per jaar aan bij een Vrijwilligersraad vergadering. Na iedere vergadering wordt er door een lid van de Vrijwilligersraad een verslag gemaakt en vastgesteld door de Vrijwilligersraad. Het vastgestelde verslag wordt gemaïld naar de Coördinator VPS, die het verslag doorstuurt naar de locatiemanagers en coördinatoren ter inzage van eenieder.

## 4.8 Beëindiging samenwerking

Het initiatief voor het beëindigen van de samenwerking kan zowel bij de vrijwilliger als de organisatie liggen.

Indien het initiatief bij de vrijwilliger ligt, noteert de verantwoordelijk medewerker tijdens het Exitgesprek de antwoorden/uitkomsten/redenen van opzegging op het 'Exitgespreksformulier' en stuurt deze ter administratie naar het secretariaat.

Indien de verantwoordelijk medewerker besluit tot beëindiging van de samenwerking zal dit door de verantwoordelijk medewerker in een persoonlijk gesprek/exitgesprek worden besproken. In dit gesprek worden de beweegredenen duidelijk benoemd. Redenen om de samenwerking te beëindigen kunnen onder anderen zijn: het niet naar behoren verwachting functioneert. De reden wordt ingevuld op het 'Exitgespreksformulier' en naar het secretariaat gestuurd. Indien het niet mogelijk is een gesprek te voeren, vult de verantwoordelijk medewerker het 'Exitformulier zonder gesprek' in.

De vrijwilliger ontvangt een bedankbrief van Welzijn Scheveningen. Op verzoek van de vrijwilliger kan Welzijn Scheveningen ook een getuigschrift afgeven aan de vertrekkende vrijwilliger.

### Tijdelijke beëindiging (Niet actief)

Wanneer een vrijwilliger tijdelijk stopt (of moet stoppen) met zijn of haar functie, wordt dit doorgegeven aan het secretariaat, inclusief de naam van de vrijwilliger en de datum waarop het tijdelijk stoppen ingaat. Het secretariaat registreert de vrijwilliger vervolgens als niet-actief.

Als de periode van inactiviteit langer dan zes maanden duurt, vraagt het secretariaat aan de verantwoordelijke medewerker of de vrijwilliger uitgeschreven moet worden. De verantwoordelijke medewerker neemt contact op met de vrijwilliger, stuurt een brief en plant een gesprek om te bespreken of de vrijwilliger weer actief kan worden of definitief uitgeschreven moet worden.



Wanneer een vrijwilliger wordt uitgeschreven, wordt daarbij gemeld dat er bij terugkomst geen garantie is dat dezelfde functie beschikbaar zal zijn. Als de vrijwilliger hersteld is en wil terugkomen, moet er opnieuw een 'Aannameformulier' ingevuld worden, waarna gekeken zal worden welke functie passend is voor een herstart.

#### Beëindiging één van meerdere functies

Wanneer een vrijwilliger meerdere functies bekleedt binnen Welzijn Scheveningen en één daarvan eindigt, wordt een Exitgesprek gevoerd ten behoeve van de functie die beëindigd wordt.

De vrijwilliger ontvangt in dit geval geen bedankbrief, omdat hij nog werkzaam blijft binnen Welzijn Scheveningen.

## 5 Financiële & juridische zaken

In dit hoofdstuk is een omschrijving te vinden van de verschillende vergoedingen die binnen Welzijn Scheveningen mogelijk zijn.

### 5.3 Vergoedingen

In principe ontvangen vrijwilligers naast de in 4.5 genoemde attenties en waardering **geen** vergoeding voor het vrijwilligerswerk dat zij verrichten. Echter, in uitzonderlijke gevallen kan een vrijwilliger een vrijwilligersvergoeding ontvangen óf een onkostenvergoeding voor gemaakte reis- en telefoonkosten. Deze vergoedingen kunnen niet worden gecombineerd of allebei ontvangen worden. Hieronder volgt een nadere uitleg.

#### Onkostenvergoeding:

In sommige gevallen kunnen de reis<sup>2</sup>- en telefoonkosten die de vrijwilliger maakt, worden gedeclareerd bij Welzijn Scheveningen. Hierover worden vooraf en expliciet afspraken gemaakt met de verantwoordelijk medewerker. Voor reiskostenvergoeding geldt een vergoeding van € 0,23 per km tot een maximum enkele reis van 10 kilometer van woonadres tot standplaats waar het vrijwilligerswerk uitgevoerd wordt (m.u.v. gemaakte kosten tijdens vrijwilligerswerk). De verantwoordelijk medewerker stuurt het declaratieformulier toe. Vrijwilligers declareren de gemaakte onkosten, middels het declaratieformulier vrijwilligersvergoeding en voegen, indien van toepassing, betaalbewijzen toe en leveren dit ondertekend aan bij de verantwoordelijk medewerker.

De verantwoordelijk medewerker mailt de declaratie naar de financiële administratie via [administratie@welzijnscheveningen.nl](mailto:administratie@welzijnscheveningen.nl).

De declaratieformulieren worden door de vrijwilligers ingevuld en maandelijks aangeboden aan de verantwoordelijk medewerker. Na goedkeuring door verantwoordelijk medewerker zal de financiële administratie overgaan tot uitbetaling per bank. De declaratie wordt in principe binnen 10 werkdagen na goedkeuring betaald.

#### Vrijwilligersvergoeding:

In uitzonderlijke gevallen kan de verantwoordelijk medewerker beslissen een vrijwilligersvergoeding te betalen aan een 'dragende' vrijwilliger die zogenaamde 'onmisbare' en 'essentiële' taken uitvoert op een locatie, voor een activiteit of voor een dienst. De vrijwilliger levert in dit geval een belangrijke bijdrage aan de continuïteit van de locatie, activiteit of dienst, zoals het openen en/of sluiten van het pand, de planning, coördinatie, organisatie en administratie van een activiteit of door het coördineren van een dienst. Dit wordt per locatie door de verantwoordelijk medewerker beslist.

---

<sup>2</sup> Vrijwilligers kunnen geen aanspraak maken op een kilometervergoeding wanneer ze hun kilometers lopend of per fiets afleggen. Eventuele parkeergelden zijn inbegrepen in kilometervergoeding.

De vergoedingen voor vrijwilligerswerk worden door Welzijn Scheveningen als volgt ingezet:

	<b>Attenties en waardering</b>	<b>Onkostenvergoeding</b>	<b>Vrijwilligersvergoeding</b>
<b>Wat?</b>	Attenties en geschenken, zoals de attentie bij jubilea en het kerstpakket.	Belastingvrije vergoeding voor gemaakte onkosten per maand.	In uitzonderlijke gevallen voor dragende vrijwilligers een belastingvrije vergoeding tot <b>€ 165,00</b> per maand.
<b>Waarvoor?</b>	Als blijk van dank en waardering voor het vrijwilligerswerk.	Voor onkosten, zoals reis- en telefoonkosten. Waarbij de reiskosten begrenst zijn tot 10 Km voor een enkele reis van woonadres tot standplaats.	In uitzonderlijke gevallen voor inzet op de panden, activiteiten en diensten waarbij essentiële vrijwilligersinzet wordt gevraagd.
<b>Hoe bepaald?</b>	Collectief vanuit vrijwilligersbeleid en begroting of individuele waardering bij uitzonderlijke prestaties door verantwoordelijk medewerker	Op basis van declaraties met bonnen, OV-specificatie en/of kilometerspecificaties.	Vast bedrag per activiteit, dagdeel, dienst of maand.

### Vrijwilligerswerk & de belastingdienst

De maximale fiscale uurvergoeding is afhankelijk van de leeftijd van de vrijwilliger. Onder de 21 jaar mag dit niet meer zijn dan € 3,25 per uur en boven de 21 jaar niet meer dan € 5,50 per uur. De totale vergoeding kan maximaal € 210,- per maand én tot maximaal € 2.100,- per jaar zijn. Deze bedragen gelden ook voor bijstandsgerechtigden.

Waardering van vrijwilligers door middel van attenties (zie hoofdstuk 4.5) en geschenken, waar onder het kerstpakket, worden door de Belastingdienst aangemerkt als vergoeding voor vrijwillige inzet. Om deze reden valt de maximale vrijwilligersvergoeding lager uit dan de fiscale maximumbedragen. Attenties vanuit persoonlijke betrokkenheid van WS bij de vrijwilliger, zoals attenties bij verjaardag, huwelijk, geboorte, ziekte, etc. vallen niet onder de vergoeding van vrijwilligerswerk.

De afspraken met vrijwilligers over vergoeding kunnen op aanwijzing van de Controller van Welzijn Scheveningen worden aangepast. De Controller beoordeelt of de gemaakte afspraken in overeenstemming zijn met het vrijwilligersbeleid en ook of vergoeding niet in verhouding staat tot de

omvang van het vrijwilligerswerk of het tijdsbeslag van de vrijwillige inzet.

Voor de meest actuele vergoedingen wordt verwezen naar de website van de Belastingdienst:

[https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/privewerk\\_en\\_inkomen/werken/werken-als-vrijwilliger/vrijwilligersvergoedingen/](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/privewerk_en_inkomen/werken/werken-als-vrijwilliger/vrijwilligersvergoedingen/).

Voor meer informatie over aftrekposten, ontvangen vergoedingen en andere zaken die voor vrijwilligers van belang zijn, kunnen vrijwilligers terecht bij de verantwoordelijk medewerker of de Coördinator VPS.

## 5.4 Arbo, veiligheid & verzekering

### Arbo en veiligheid

De vrijwilliger heeft een eigen zelfstandige positie gekregen in de arbeidsomstandigheden-wetgeving. De Arbowetgeving kent ook veel concrete voorschriften die de werknemers moeten beschermen tegen allerlei gevaren. Een aantal van deze organisatorische verplichtingen van de werkgever en concrete voorschriften geldt ook voor vrijwilligers.

Welzijn Scheveningen vindt het belangrijk dat de vrijwilligers zich veilig voelen op de locaties. Bij de risico-inventarisatie wordt dan ook gekeken naar de werkplekken van de vrijwilligers. Mocht zich, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, toch een calamiteit voor doen, dan kunnen de vrijwilligers rekenen op de steun van Welzijn Scheveningen. Deze steun kan betrekking hebben op zowel de kosten voor slachtofferhulp als juridische bijstand.

Binnen Welzijn Scheveningen is een Arbo commissie actief. Ter vertegenwoordiging van de vrijwilligers is de Coördinator VPS vertegenwoordigd in deze Arbo commissie.

### BHV

In de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) is tevens vastgelegd dat een werkgever goed voorbereid dient te zijn op ongevallen, brand en ontruiming. Hierbij moet hij zich laten ondersteunen door deskundige Bedrijfshulpverleners (BHV-ers). Welzijn Scheveningen stelt de veiligheid van haar medewerkers, vrijwilligers, bezoekers en klanten voorop en heeft er dan ook voor gekozen om op elke locatie van Welzijn Scheveningen meerdere BHV-ers aan te stellen. Dit zijn zowel medewerkers als vrijwilligers. De opleiding tot BHV-er is niet verplicht maar kan, afhankelijk van de functie van de medewerker of vrijwilliger, wel als zeer wenselijk worden beschouwd. Wanneer een medewerker of vrijwilliger op bepaalde dagen/tijden alleen verantwoordelijk is voor een locatie, is een BHV diploma verplicht. Welzijn Scheveningen biedt éénmaal per jaar een basisopleiding BHV aan, waaraan vrijwilligers kunnen deelnemen die daarvoor in aanmerking komen, volgens één van de locatiemanagers. Om de geleerde vaardigheden van de BHV-er op peil te houden, wordt tevens jaarlijks een herhalingstraining aangeboden. Het secretariaat bewaakt dit gehele proces. Op elke locatie dient er per dagdeel altijd minimaal één iemand aanwezig te zijn die in het bezit is van een BHV-diploma.

### Verzekering

Vrijwilligers zijn collectief verzekerd via de Haagse (Vrijwilliger) Polis, op de website staat de polis:

<https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/verzekering-voor-haagse-vrijwilligers/>.

Alle aansprakelijkheid bij ongelukken van of schade door vrijwilligers (tijdens het uitvoeren van de vrijwilligersfunctie) is gedekt. De verzekering bestaat uit: een ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering (enkel persoonlijke eigendommen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk worden vergoed), een aansprakelijkheidsverzekering, een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering, een verkeersaansprakelijkheid en een rechtsbijstandverzekering.

## 5.5 Protocol, voor grensoverschrijdend gedrag

Welzijn Scheveningen moet zorgen voor een werkomgeving die vrij is van agressie, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten (waaronder negeren) en ander ongewenst of grensoverschrijdend gedrag. Welzijn Scheveningen heeft een Gedragscode (zie bijlage 2). Deze Gedragscode dient door alle medewerkers en vrijwilligers ondertekend te worden op het moment van indiensttreding/start van de werkzaamheden bij Welzijn Scheveningen.

### Respect voor de grenzen van een ander

Respect voor de grenzen van een ander is voor de meeste mensen een normale omgangsvorm. Ook vrijwilligers van Welzijn Scheveningen zullen over het algemeen die grenzen niet overschrijden, vooral niet wanneer ze weten dat ze daar een ander veel pijn mee kunnen doen. Af en toe gaat er echter iets mis. Iemand krijgt te maken met gedrag waar hij absoluut niet van gediend is of wordt gekrenkt door de opmerking van een collega. Er iets van zeggen kan helpen, maar soms is dat gewoon moeilijk of trekt iemand zich er niets van aan. Niemand mag de dupe worden van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag.

### Ongewenst of grensoverschrijdend gedrag

Alle vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag waardoor mensen zich onveilig of bedreigd voelen of waar zij slachtoffer van zijn, vallen onder deze regeling. Agressie kan zowel van fysieke als van psychische aard zijn. Ook kleine incidenten, zoals pesterijtjes, vallen er onder. Als deze herhaaldelijk voorkomen, kunnen ze tot gezondheidsschade leiden. Bij agressie wordt vaak gedacht aan heftige uitbarstingen, zoals bedreigen, schreeuwen en vechten. Deze zichtbare en opvallende incidenten vormen echter nog geen 8% van het totaal. Het is verboden om je mondeling of fysiek te uiten in ongewenst gedrag, agressie, geweld, discriminatie en ongewenste intimiteiten. Dit geldt voor iedereen die zich op de locaties bevindt of op huisbezoek gaan.

### Wat kun je doen?

Blijf er niet mee rondlopen. Ga er niet van uit dat je zelf schuldig bent aan het gedrag. Ga er al helemaal niet van uit dat het vanzelf wel over gaat. Dit soort gedrag wordt meestal alleen maar erger wanneer je het geen halt toeroept. Ga er ook niet van uit dat er niets aan te doen valt. De ervaring leert dat aanpakken werkt.

Wanneer je met ongewenst gedrag te maken krijgt, kun je eerst de hulp inroepen van de verantwoordelijk medewerker. Mocht het ongewenst gedrag betrekking hebben op de verantwoordelijk

medewerker of mocht hij/zij je niet verder kunnen helpen, dan kun je terecht bij de Coördinator VPS, tevens intern vertrouwenspersoon, kan helpen bij het zoeken naar een oplossing. Haar werkwijze wordt gekenmerkt door omzichtigheid en betrouwbaarheid; er wordt niets gedaan zonder expliciete toestemming van de betrokken vrijwilliger. Mocht dit onverhoopt ook niet tot resultaat leiden dan is er een extern vertrouwenspersoon beschikbaar. De Coördinator VPS zal de contactgegevens van de extern vertrouwenspersoon aan de vrijwilliger verstrekken.

De (interne en/of externe) vertrouwenspersoon zal de vrijwilliger die een klacht of ander ongewenst of grensoverschrijdend gedrag (verder te noemen de 'klager') aanhoren, bijstaan, begeleiden en van advies dienen. Hoor en wederhoor is, indien de situatie dat toelaat, gewenst.

De vertrouwenspersoon zal (in overleg met de klager) onderzoek doen en in overleg met de betrokkenen trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen.

De vertrouwenspersoon zal de klager desgewenst ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de eigen klachtencommissie en/of (indien het een strafbaar feit betreft) bij het doen van aangifte bij de politie.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur, waarbij de betrouwbaarheid van informatie gerespecteerd wordt.

De vertrouwenspersoon dient bij de uitoefening van zijn/haar taken ook rekening te houden met de rechten van de (vermoedelijke) dader.

De vertrouwenspersoon zal de directeur en andere relevante vrijwilligers gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van grensoverschrijdend gedrag.

### Klacht

Mocht men niet tevreden zijn met de afhandeling door de vertrouwenspersoon, dan kan je een klacht indienen via de Klachtenprocedure (zie hieronder).

## 5.6 Klachtenprocedure

De medewerkers van Welzijn Scheveningen doen hun uiterste best om de dienst- en hulpverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat vrijwilligers niet helemaal tevreden zijn over een medewerker, een andere vrijwilliger, een klant, een activiteit, een dienst of iets anders. Als dat zo is, kan de vrijwilliger onderstaande stappen ondernemen.

### **Stap 1 – Praat erover**

Uiteraard bespreekt de vrijwilliger zijn ontevredenheid eerst met de betrokken persoon. Komt de vrijwilliger er niet uit en is hij zo ontevreden dat hij een klacht wil indienen, dan dienen onderstaande stappen gevolgd te worden.

### **Stap 2 - Naar de verantwoordelijk medewerker**

De belangrijkste stap is dat de vrijwilliger de klacht laat horen aan de degene die binnen Welzijn Scheveningen verantwoordelijk is voor waar de klacht betrekking op heeft. Vaak zal dit de verantwoordelijk medewerker zijn, maar mocht de klacht juist betrekking hebben op de verantwoordelijk

medewerker, dan kan de vrijwilliger terecht bij de Coördinator VPS (intern vertrouwenspersoon). De vrijwilliger kan de klacht mondeling of schriftelijk indienen. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, wordt de klacht schriftelijk vastgelegd en ondertekend door de vrijwilliger. Gezamenlijk wordt gekeken of tot een oplossing gekomen kan worden. Indien er niet tot een oplossing gekomen kan worden, volgt stap 3.

### **Stap 3 – Naar de directeur/de Coördinator VPS**

Mocht de vrijwilliger niet tevreden zijn met de reactie van de verantwoordelijk medewerker, dan kan de vrijwilliger schriftelijk een klacht indienen bij de directeur of de Coördinator VPS. De directeur/Coördinator VPS registreert de klacht en verzendt een kopie van de klacht aan de betrokken medewerker. Wordt de klacht naar hoor en wederhoor terecht geacht, dan neemt de directeur en de Coördinator VPS een besluit met betrekking tot de te nemen maatregelen en/of bemiddeling. De vrijwilliger ontvangt binnen twee weken een reactie.

### **Stap 4 – Naar de klachtencommissie**

De vrijwilliger kan een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie als hij na twee weken geen reactie heeft ontvangen van de directeur/Coördinator VPS van Welzijn Scheveningen. Of als de vrijwilliger vindt dat de directeur/Coördinator VPS de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld. Hiervoor kan het 'Klachtenformulier' gebruikt worden.

De klachtencommissie bestaat uit twee onafhankelijke leden, bestaande uit de Beleidssecretaris en Beleidsmedewerker van Welzijn Scheveningen. De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de klacht en geeft aan hoe de verdere procedure verloopt. Degene waarover de klacht gaat, krijgt nog een keer de gelegenheid op de klacht te reageren en er kan een zitting komen waarin de verschillende partijen hun verhaal doen. De klachtencommissie zal proberen het geschil door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, dan vraagt de klachtencommissie binnen twee maanden advies aan de Raad van Toezicht van Welzijn Scheveningen. De Raad van Toezicht laat de vrijwilliger vervolgens binnen een maand weten wat de uitspraak is.

## Bijlage 1 Huisregels hangen op de locaties

- We behandelen elkaar met respect.
- Iedereen gedraagt zich volgens de algemene (fatsoens-)normen en waarden.
- Discriminatie, geweld, intimidatie of bedreiging worden niet getolereerd.
- Van incidenten wordt direct melding gemaakt bij de locatie manager.
- Bij vernieling of diefstal wordt direct aangifte gedaan; de schade wordt verhaald.
- De organisatie is niet aansprakelijk voor schade/verlies van persoonlijke eigendommen.
- Ruimtes worden opgeruimd en schoon achtergelaten.
- In geval van calamiteiten dienen de aanwijzingen van de medewerkers van Welzijn Scheveningen of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) opgevolgd te worden.
- Huisdieren zijn niet toegestaan (met uitzondering van blinde geleide - en hulphonden).
- Roken en drugsgebruik zijn niet toegestaan evenals het in bezit hebben van drugs.
- Er mag bij gezelschaps- en kaartspellen niet om geld gespeeld worden.
- Medewerkers van Welzijn Scheveningen zijn bevoegd om iedereen die de huisregels niet respecteert voor kortere of langere tijd toegang tot het gebouw te ontzeggen.
- In alle gevallen waarin de huisregels niet voorzien, beslist de locatiemanager.



## Bijlage 2 Gedragscode (vrijwillige) medewerkers Welzijn Scheveningen

Veel grenzen in het contact tussen (vrijwillige) medewerkers en deelnemers aan de activiteiten van de stichting zijn niet eenduidig. De ene deelnemer vindt een aai over de bol prettig, een andere deelnemer vindt het niet prettig om te worden aangeraakt. Hierover kunnen nooit exacte grenzen worden afgesproken die voor alle deelnemers en in alle situaties gelden. Maar er is wel één heel duidelijke grens en dat is de grens dat seksuele handelingen en contacten tussen (jong)volwassen (vrijwillige) medewerkers en deelnemers (minderjarig én meerderjarig), die bij ons komen, absoluut ontoelaatbaar zijn! Daarom hebben wij als stichting voor al onze (vrijwillige) medewerkers een gedragscode opgesteld.

De gedragscode bestaat uit twee delen:

1. regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor deelnemers én (vrijwillige) medewerkers;
2. de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag die het uitgangspunt is van het tucht- en sanctiebeleid dat door de organisatie wordt gevoerd.

Wanneer je bij ons komt werken, als vrijwilliger, stagiair, vakkracht of als betaalde kracht (hieronder alle vier benoemd als begeleider), vragen wij je deze gedragscode te ondertekenen. Hiermee verklaar je dat je de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen.

In de gedragscode wordt voor de leesbaarheid gesproken over deelnemer, maar hiermee worden alle kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen, kortom alle deelnemers en bezoekers, bedoeld.

*Deel 1: de gedragsregels voor (vrijwillige) medewerkers:*

1. De begeleider moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de deelnemer zich veilig en gerespecteerd voelt.
2. De begeleider onthoudt zich ervan de deelnemer te bejegenen op een wijze die de deelnemer in zijn waardigheid aantast.
3. De begeleider dringt niet verder door in het privéleven van de deelnemer dan functioneel noodzakelijk is.
4. De begeleider onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de deelnemer. Alle seksuele handelingen, contacten en relaties tussen begeleider en deelnemer tot 16 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
5. De begeleider mag de deelnemer niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden. Wanneer de deelnemer aangeeft aanraking van de begeleider niet prettig te vinden, dan respecteert de begeleider dit en wordt aanraking in de toekomst voorkomen.
6. De begeleider zal tijdens trainingdagen, kampen, reizen, uitjes en dergelijke zeer terughoudend en met respect omgaan met deelnemers en de ruimtes waarin zij zich bevinden, zoals de kleedkamer of hotelkamer.
7. De begeleider heeft de plicht de deelnemer naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de deelnemer is betrokken, wordt nageleefd.
8. Indien de begeleider gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen personen.
9. De begeleider krijgt of geeft geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede zijn.

10. In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen, ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de begeleider in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met een door de directeur aangewezen persoon.

## *Deel 2: omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag en sanctiebeleid*

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag verstaan wij: enige vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie (duiding) dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd en/of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag, kunnen worden gesanctioneerd door een tuchtrechtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden.

De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van (vrijwilligers)werk met deelnemers door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen.

Seksueel grensoverschrijdende gedragingen waarvan de stichting oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Deze gedragscode is 20 december 2023 vastgesteld door de Ondernemingsraad van Welzijn Scheveningen.

Aldus overeengekomen en ondertekend te Den Haag.

Naam (vrijwillig) medewerker

A.J. van Koningsbrugge  
directeur Welzijn Scheveningen