

Vrijwilligersbeleid

Vereniging Voedselbanken Nederland

2020

Vrijwilligersbeleid

Vereniging Voedselbanken Nederland

2020

Geschreven door: Marleen van Duijnhoven

Revisie augustus 2020: Peter van der Meijden

www.voedselbankennederland.nl

info@voedselbankennederland.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1. Visie op Vrijwilligerswerk	6
1.1. <i>Waarom werkt Voedselbanken Nederland met vrijwilligers?</i>	
1.2. <i>Visie op vrijwilligerswerk</i>	
1.3. <i>Definitie vrijwilligerswerk</i>	
1.4. <i>Vrijwilligerswerk bij Voedselbanken Nederland</i>	
1.5. <i>Waarom werken vrijwilligers bij Voedselbanken Nederland?</i>	
1.6. <i>Kernwaarden vrijwilligerswerk</i>	
2. Organisatie	9
2.1. <i>Organogram</i>	
2.2. <i>Functiegebouw</i>	
2.3. <i>Rechten en Plichten</i>	
3. Werving en selectie	11
3.1. <i>Werving</i>	
3.2. <i>Doelgroepen</i>	
3.3. <i>Selectie</i>	
3.4. <i>Vrijwilligersadministratie</i>	
3.5. <i>Vrijwilligersovereenkomst</i>	
4. Begeleiding	13
4.1. <i>Introductieprogramma</i>	
4.2. <i>Begeleiding van professionals</i>	
4.3. <i>Overleg en evaluatie</i>	
4.4. <i>Waardering</i>	
4.5. <i>Scholing</i>	
4.6. <i>Begeleiding bij ziekte en ingrijpende gebeurtenissen</i>	
4.7. <i>Beëindiging samenwerking</i>	
5. Informatievoorziening en inspraak	16
5.1. <i>Informatievoorziening VBN</i>	
5.2. <i>Informatievoorziening door vrijwilligers</i>	
5.3. <i>Inspraak</i>	
6. Materiële voorzieningen	18
6.1. <i>Declaratiereglement</i>	
6.2. <i>Declaratieprocedure</i>	
6.3. <i>Vrijwilligersverzekering</i>	

7.	Klachten en geschillen	19
7.1.	<i>Klachtenprocedure</i>	
7.2.	<i>Vertrouwenspersoon</i>	
7.3.	<i>Geschillenprocedure</i>	
8.	Wetgeving en Vrijwilligerswerk	20
8.1.	<i>Sociale uitkering en vrijwilligerswerk</i>	
8.2.	<i>Belastingdienst en vrijwilligerswerk</i>	
8.3.	<i>ARBO-wetgeving</i>	
9.	Evaluatie Vrijwilligersbeleid	22
9.1.	<i>Jaarverslag HRM</i>	
9.2.	<i>Beleidsadviezen HRM</i>	
9.3.	<i>Update Handboek Vrijwilligersbeleid</i>	
Bijlagen		23
	<i>Bijlage 1: Organogram</i>	
	<i>Bijlage 2: Functiegebouw</i>	
	<i>Bijlage 3: Checklist aanneme en introductie</i>	
	<i>Bijlage 4: Vrijwilligersovereenkomst VBN</i>	
	<i>Bijlage 5: Handleiding opstellen vrijwilligersbeleid (samenvatting)</i>	

Inleiding

In Nederland leeft meer dan een miljoen mensen onder de armoedegrens. De voedselbanken helpen de armsten door hen tijdelijk te voorzien van voedselpakketten. De Vereniging van Nederlandse Voedselbanken Nederland, kortweg Voedselbanken Nederland (VBN) genoemd, is de landelijke koepelorganisatie van voedselbanken. Bij de vereniging zijn 170* voedselbanken aangesloten en is met acht distributiecentra een overeenkomst afgesloten. Voedselbanken Nederland werd in 2013 opgericht met het doel lokale voedselbanken (de leden) te ondersteunen in de uitvoering van hun kerntaken.

VBN werkt, net als de lokale voedselbanken, uitsluitend met onbetaalde vrijwilligers. Afgezien van een reis- en onkostenvergoeding ontvangen vrijwilligers (inclusief bestuursleden) geen enkele vorm van salaris. Naast vrijwilligers die via een vrijwilligersovereenkomst aan de organisatie zijn verbonden krijgt Voedselbanken Nederland ook regelmatig ondersteuning van ZZP-ers en medewerkers van bedrijven die hun kennis en kunde tijdelijk en 'om niet' voor de organisatie inzetten.

Er zijn ruim 155 vrijwilligers actief binnen Voedselbanken Nederland, een aantal dat, met een uitbreiding van taken, de afgelopen jaren behoorlijk is gegroeid en dat naar verwachting nog verder zal groeien. Voor de vereniging is de inzet van deze vrijwilligers van levensbelang. Zonder hen zou het immers onmogelijk zijn om ondersteuning te bieden aan de lokale voedselbanken. In het kader van goed werkgeverschap en om te zorgen dat vrijwilligers goed geïnformeerd, gemotiveerd en met plezier bij Voedselbanken Nederland kunnen werken heeft het VBN-bestuur besloten om het beleid ten aanzien van vrijwilligers vast te leggen in het nu voorliggende Handboek Vrijwilligersbeleid.

In dit handboek komen alle facetten van beleid ten aanzien van vrijwilligers en vrijwilligerswerk aan de orde; van werving en selectie tot begeleiding en waardering. Het handboek is geschreven als referentie voor alle bestuursleden en vrijwilligers van Voedselbanken Nederland en biedt tevens handvatten voor lokale voedselbanken om met de formulering van eigen vrijwilligersbeleid aan de slag te gaan.

Visie op Vrijwilligerswerk

Alle bij de Vereniging van Nederlandse Voedselbanken aangesloten voedselbanken kennen twee hoofddoelen: het bieden van directe voedselhulp aan de armste mensen en het voorkomen van verspilling van goed voedsel. De Vereniging van Nederlandse Voedselbanken werd in 2013 opgericht met het doel lokale voedselbanken en distributiecentra te ondersteunen in de uitvoering van hun kerntaken. De bij de vereniging aangesloten voedselbanken, en ook de vereniging zelf, hanteren de volgende kernwaarden als maatstaf voor hun handelen:

Kernwaarden Voedselbanken
<i>We werken uitsluitend met vrijwilligers</i>
<i>We verstrekken voedsel dat door anderen gedoneerd wordt</i>
<i>We verstrekken zoveel mogelijk gezond voedsel</i>
<i>We verstrekken uitsluitend gratis voedsel</i>
<i>We verdelen het voedsel zo eerlijk mogelijk</i>
<i>We zijn neutraal en onafhankelijk ('burgers voor burgers')</i>
<i>We zijn transparant in onze verantwoording</i>

1.1. Waarom werkt Voedselbanken Nederland met vrijwilligers?

Voedselbanken zijn zonder uitzondering vrijwilligersorganisaties en dat geldt ook voor de regionale distributiecentra en de Vereniging van Nederlandse Voedselbanken. Door te werken met onbetaalde vrijwilligers kan alles dat bij de organisatie binnenkomt, geld en voedsel, worden besteed aan de twee hoofddoelstellingen: het bestrijden van armoede en het voorkomen van voedselverspilling.

De keuze om uitsluitend met vrijwilligers te werken komt rechtstreeks voort uit de doelen en werkwijze van de bij de vereniging aangesloten voedselbanken. Zij verstrekken gratis voedsel dat door anderen gratis is gedoneerd. De werkzaamheden die daarvoor moeten worden verricht worden daarom, lokaal en ook landelijk, gratis uitgevoerd.

Daarnaast draagt het werken met vrijwilligers ook bij aan de strategische doelen van de organisatie. Zowel de vereniging als de lokale voedselbanken zijn volledig afhankelijk van externe ondersteuning en financiering. Het feit dat er uitsluitend met vrijwilligers maakt dat donateurs, fondsen en sponsors zeker zijn dat hun financiële en materiële bijdragen volledig aan de doelstelling wordt besteed. .

1.2. Visie

Voedselbanken Nederland hanteert een eigentijdse visie op vrijwilligerswerk. Professionaliteit, flexibiliteit en wederkerigheid staan daarbij centraal. Door te werken met professionals streeft de organisatie naar onbetaalde maar professionele vorm van dienstverlening voor haar leden en voor de externe relaties en sponsors die het VBN werk mogelijk maken. Door te werken met flexibele vormen van vrijwilligerswerk (vast, tijdelijk of projectbasis) en gedeelde functies biedt de organisatie vrijwilligers de kans om vrijwilligerswerk te combineren met andere werkzaamheden en activiteiten. Tot slot gaat VBN uit van het principe van wederkerigheid. Vrijwilligers zijn er niet alleen om de doelen van de organisatie te realiseren. De organisatie is er ook voor haar vrijwilligers in die zin dat VBN, binnen het kader van haar doelstellingen, waar mogelijk probeert in te spelen op de motieven van vrijwilligers om kennis op te doen, kennis te delen, netwerk op te bouwen of sociale contacten op te doen.

1.3. Definitie vrijwilligerswerk

Voedselbanken Nederland hanteert de volgende definitie van vrijwilligerswerk:

Definitie Vrijwilligerswerk

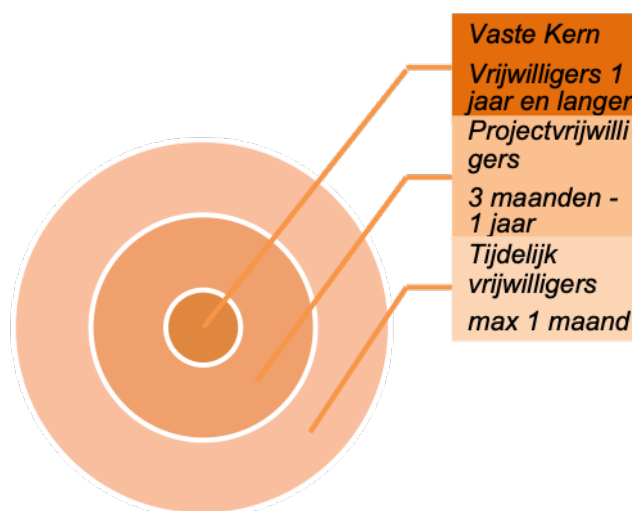
Vrijwilligerswerk is het geheel aan activiteiten dat, onverplicht en onbetaald, in georganiseerd verband, dat wil zeggen structureel en volgens afspraak, voor de VBN wordt verricht.

Het VBN vrijwilligersbeleid heeft primair betrekking op vrijwilligers die, middels een vrijwilligersovereenkomst, aan de vereniging zijn verbonden. Een aparte regeling is getroffen voor diegenen die op incidentele basis een vrijwilligerstaak op zich nemen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om vrijwilligers van lokale voedselbanken die op ad-hoc basis deelnemen aan landelijke projecten of werkgroepen en om ZZP-ers en medewerkers van bedrijven die hun kennis en expertise tijdelijk en onbetaald ter beschikking stellen van Voedselbanken Nederland. Laatstgenoemde groepen tekenen geen vrijwilligersovereenkomst maar kunnen wel gebruik maken van de regelingen voortkomend uit het declaratie reglement VBN en Reglement vertrouwenspersonen. Ook worden zij uitgenodigd voor vrijwilligersbijeenkomsten.

1.4. Vrijwilligerswerk bij Voedselbanken Nederland

Het vrijwilligerswerk bij de Vereniging Voedselbanken Nederland is onderverdeeld in verschillende teams en functies (zie hoofdstuk 2). Een deel van de vrijwilligers is werkzaam bij het Voedselbank Servicecentrum in Houten. Daarnaast zijn er vrijwilligers die, verspreid door het land, vanuit eigen huis of kantoor, vrijwilligerswerk verrichten voor Voedselbanken Nederland. Een klein deel van de vrijwilligers is, of was eerder, actief voor een lokale voedselbank. Naast deze 'ervaren' vrijwilligers zijn er echter ook veel 'nieuwkomers' die bij de VBN voor het eerst kennis maken met het werk van de voedselbanken.

Omdat Voedselbanken Nederland uitsluitend met vrijwilligers werkt is de zorg voor continuïteit een belangrijk aandachtspunt. Om deze reden worden met name coördinerende functies binnen de vereniging door twee personen, in duobaan, uitgevoerd. Dit maakt dat vrijwilligers gemakkelijk elkaars taken kunnen waarnemen of overnemen in geval een van tweeën tijdelijk of voor langere tijd afwezig is. Om te voorkomen dat de VBN te veel afhankelijk wordt van een kleine groep vaste vrijwilligers (wat opvolging bij vertrek bemoeilijkt) werken vrijwilligers in de regel maximaal twee dagen per week.



Om zowel de continuïteit als flexibiliteit van de vereniging te waarborgen heeft VBN het vrijwilligerswerk in drie groepen of cirkels ingedeeld. In de kern van de organisatie werken de vrijwilligers die zich voor langere tijd (een jaar of langer) aan de vereniging kunnen verbinden. Veelal gaat het hierbij om vrijwilligers die coördinerende taken op zich nemen zoals bestuursleden en teamcoördinatoren. De vaste kern wordt ondersteund door een eerste cirkel van vrijwilligers die zich tijdelijk of op projectbasis, voor VBN inzetten. De tweede en laatste cirkel bestaat uit ZZP-ers en medewerkers van bedrijven die op ad-hoc basis hun kennis en expertise ter beschikking stellen.

1.5. Waarom werken vrijwilligers bij Voedselbanken Nederland?

De motieven van vrijwilligers om bij Voedselbanken Nederland te werken zijn heel divers. Vrijwel alle vrijwilligers worden gedreven door de missie en doelstellingen van de vereniging en aangesloten voedselbanken en willen zelf een concrete bijdrage leveren aan de praktische ondersteuning van mensen in nood en het tegengaan van voedselverspilling. Het vrijwilligerswerk bij Voedselbanken Nederland biedt mensen daarnaast ook kansen om hun kennis, vaardigheden en werkervaring in te zetten voor anderen of juist nieuwe kennis en vaardigheden op te doen.

Een kleine rondgang langs VBN vrijwilligers leert dat ook het ‘merk Voedselbanken Nederland’ en de ruimte binnen de organisatie om nieuwe projecten op te pakken als zeer aantrekkelijk worden ervaren. Werken voor Voedselbanken Nederland is daarbij een goede aanvulling op het curriculum vitae en wordt in de regel ook door werkgevers en uitkeringsinstanties als zeer positief ervaren. Tot slot is spelen ook sociale motieven een belangrijke rol. Een positieve sfeer en goede onderlinge samenwerking maakt dat de vereniging ook een gezellige plek is waar vrijwilligers hun netwerk en sociale contacten kunnen uitbreiden.

1.6. Kernwaarden vrijwilligerswerk

Binnen Voedselbanken Nederland werken vrijwilligers samen op basis van de volgende kernwaarden:

Kernwaarden Vrijwilligerswerk	
Respectvol	<i>VBN vrijwilligers gaan respectvol met elkaar om en met alle relaties, leden, klanten en vrijwilligers die de vereniging benaderen en/of waarmee de vereniging samenwerkt</i>
Open minded	<i>Vrijwilligers treden de wereld met een open vizier tegemoet en staan open voor diversiteit en onderlinge verschillen wetende dat juist in de samenwerking tussen uiteenlopende mensen en organisaties mooie nieuwe initiatieven geboren kunnen worden.</i>
Dienstverlenend	<i>VBN vrijwilligers hebben een dienstverlenende houding en scheppen er plezier in om lokale voedselbanken en externe relaties op een vriendelijke en tijdige wijze van benodigde informatie en ondersteuning te voorzien.</i>
Gemotiveerd	<i>Vrijwilligers hebben een sterke persoonlijke motivatie om vrijwilligerswerk voor de vereniging uit te voeren en dragen bij aan de verdere groei en ontwikkeling van Voedselbanken Nederland.</i>
Collegiaal	<i>Voedselbank Nederland kan alleen maar bestaan door een sterke onderlinge samenwerking en afstemming. Vrijwilligers die meewerken binnen VBN werken altijd in samenwerking met elkaar en dragen zelf actief bij de samenhang binnen VBN.</i>

2. Organisatie

De Vereniging van Nederlandse Voedselbanken is opgericht in 2013. De algemene regels, structuur en bevoegdheden van de Algemene Ledenvergadering (ALV) en het bestuur van de vereniging zijn vastgelegd in de verenigingsstatuten. Voedselbanken die bij de vereniging zijn aangesloten onderschrijven het Voedselbank Reglement dat op 30 November 2013 door de ALV is vastgesteld (zie voedselbankennederland.nl). De werkzaamheden van VBN zijn verdeeld in negen beleidsterreinen. Elk beleidsterrein heeft een eigen vrijwilligersteam dat wordt aangestuurd door een teamcoördinator (en voor zover deze er niet is door het desbetreffende bestuurslid/portefeuillehouder).

Beleidssteams Voedselbanken Nederland		
Voedselverwerving	Logistiek & Voedselverdeling	Voedselveiligheid
Klanten & Vrijwilligerszaken	(Bestuurs) Secretariaat	Financiën
Communicatie	Fondswerving & Inkoop	Voedselbank Servicecentrum
ICT & Infomatiemanagement		

2.1. Organogram

VBN heeft een relatief platte organisatiestructuur. Hoogste orgaan binnen de organisatie is de Algemene Ledenvergadering of ALV. Deze bestaat uit vertegenwoordigers van alle, bij vereniging aangesloten, voedselbanken. De ALV delegeert taken naar een door de leden gekozen bestuur. Het bestuur op haar beurt, delegeert taken naar teamcoördinatoren en -vrijwilligers en kan daarbij op onderdelen (zoals in HRM en kennisdeling) worden ondersteund door het Voedselbank Servicecentrum in Houten. Zie Bijlage 1 voor het volledige organogram van de vereniging.

2.2. Functiegebouw

Binnen VBN zijn vrijwilligers actief in verschillende functies. Elke vrijwilligersfunctie wordt beschreven in een duidelijk functieprofiel. In het kader van vrijwilligersbeleid wordt een onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers met en zonder coördinerende taken. Vrijwilligers met coördinerende taken (bestuursleden en teamcoördinatoren) spelen een belangrijke rol in de aansturing, werving en selectie, begeleiding en waardering van vrijwilligers. Zij worden daarbij ondersteund door het HRM-team van het Voedselbank Servicecentrum in Houten. In de tabel hieronder is een overzicht te vinden van de belangrijkste functies binnen VBN. Een overzicht van het VBN-functiegebouw is te vinden in bijlage 2.

Bestuursleden

Het bestuur van Voedselbanken Nederland wordt gekozen door de Algemene Ledenvergadering en bestaat uit tien personen die elk een eigen beleidsterrein beheren. Naast de voorzitter, vicevoorzitter, secretaris en penningmeester zijn er zeven bestuursleden voor de portefeuilles communicatie, voedselverwerving, voedselveiligheid, klanten & vrijwilligerszaken, fondsenwerving & inkoop, logistiek en ICT. Bestuursleden worden aangesteld voor een termijn van 4 jaar en kunnen maximaal 2 keer worden herbenoemd. Bestuursleden van de VBN zijn uitvoerend dat wil zeggen dat elk bestuurslid zich committeert om wekelijks twaalf uur vrijwilligerswerk voor de organisatie uit te voeren.

Teamcoördinatoren en teams

Vrijwel elk bestuurslid wordt ondersteund door één of meerdere vrijwilligersteams. Elk team wordt

aangestuurd door een teamcoördinator en bij afwezigheid daarvan door het bestuurslid zelf. Teamcoördinatoren zijn verantwoordelijk voor de aansturing van het team en kunnen in voorkomende gevallen bepaalde taken waarnemen voor het betrokken bestuurslid. De samenstelling en vrijwilligersfuncties verschillen van team tot team. Gangbare functies zijn onder andere accountmanager, projectmanager en administratief medewerker.

Functies binnen het Voedselbank Servicecentrum

Het Voedselbank Servicecentrum in Houten is de centrale vergader- en ontmoetingslocatie van de vereniging. Het Voedselbank Servicecentrum valt onder de verantwoordelijkheid van de vicevoorzitter/ algemeen coördinator en bestaat uit de teams Secretariaat, Projecten, Kennis en HRM. Het secretariaat is verantwoordelijk voor de dagelijkse serviceverlening van VBN. Het fungeert als vraagbaak voor lokale voedselbanken en externe relaties, voert administratieve taken uit en biedt, op aanvraag, ondersteuning aan VBN-bestuursleden en teams. Binnen het team projecten werken verschillende projectleiders/managers aan onderzoek en ontwikkeling van nieuwe VBN-acties en activiteiten. Het Kennisteam is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van projecten voor kennisdeling, scholing en deskundigheidsbevordering voor de leden. Het HRM-team tot slot houdt zich bezig met de werving en selectie van nieuwe vrijwilligers, vrijwilligersbeleid- en administratie, evaluatie en kwaliteitsbewaking.

2.3. Rechten en Plichten van vrijwilligers

Vrijwilligers van VBN werken gemiddeld één tot twee dagen per week voor VBN. De afspraken zijn echter zeer divers en het aanbod aan de vrijwilligerskant bepaalt in hoge mate hoe en hoeveel vrijwilligers worden ingezet. Deze inzet wordt vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst (zie bijlage 4) die door zowel de vrijwilliger als het bestuurslid klanten en vrijwilligers wordt ondertekend. In de overeenkomst zijn alle afspraken over functie, werkzaamheden, werktijden, onkostenvergoeding en verzekering opgenomen

Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij de doelstellingen en kernwaarden van de vereniging onderschrijven, bereid zijn om deel te nemen aan werkoverleg, zich tijdig afmelden bij verhindering en de organisatie naar buiten toe correct vertegenwoordigen. VBN op haar beurt biedt vrijwilligers informatie en begeleiding, de mogelijkheid om gebruik te maken van de kantoor- en vergaderfaciliteiten van het Voedselbank Servicecentrum, een reiskostenvergoeding en vrijwilligersverzekering.

3. Werving en selectie

Het HRM-team van het Voedselbank Servicecentrum in Houten is verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe vrijwilligers. De procedures hiervoor zijn vastgelegd in documenten die digitaal beschikbaar zijn op Sharepoint en de Voedingsbodem. De wervings- en selectieprocedure van de VBN ziet er samengevat als volgt uit:

3.1. Werving

In samenspraak met bestuursleden en/of teamcoördinatoren stelt het HRM-team een functieprofiel op, of gebruikt het bestaande profiel, voor openstaande of nieuwe vacatures. In het profiel wordt aangegeven welke kennis, vaardigheden, opleiding en werkervaring benodigd zijn voor een bepaalde functie. Aan de hand van dit profiel stelt de verantwoordelijke recruiter een vacaturetekst op. Voorbeelden van teksten zijn zichtbaar op de site www.werkenbijvoedselbanken.nl

Na goedkeuring door het betrokken bestuurslid of de teamcoördinator wordt de vacature geplaatst op Werkenbijvoedselbanken.nl, LinkedIn en Facebook etc. Vacatures worden eveneens verspreid via het netwerk van bestuursleden, HRM, vrijwilligers en via contactpersonen van bedrijven die het werk van de vereniging ondersteunen. Daarnaast wordt in voorkomende gevallen gebruik gemaakt van branche-gerelateerde vacaturesites. Geïnteresseerde vrijwilligers kunnen op vacatures reageren door hun curriculum vitae en een korte motivatie via de Werkenbijsite te uploaden. Bij de recruiter kunnen zij eveneens terecht voor aanvullende informatie over de vacature en actuele informatie opvragen zoals de laatste Voedselbank Vitamine, het jaarverslag of de Meedeler (zie hoofdstuk 5 informatievoorziening). Op de Voedingsbodem zijn diverse documenten te vinden over werving, waaronder een voorbeeld beschrijving van het werving- en selectieproces met tips en een stroomschema.

3.2. Doelgroepen

VBN hanteert geen strikt doelgroepenbeleid. Wel streeft de organisatie naar diversiteit in het vrijwilligersbestand als het gaat om de achtergrond, leeftijd, het geslacht en/of de geografische herkomst van vrijwilligers. Door te werken met een dynamische mix van vrijwilligers staat de VBN dichtbij haar de doelgroep (de lokale voedselbanken) en wordt de onderlinge samenwerking en kennisuitwisseling tussen vrijwilligers versterkt.

Vanwege de beperkt beschikbare begeleidingscapaciteit binnen VBN wordt er voornamelijk gewerkt met zelfstandig functionerende 'professionals' die relatief weinig begeleiding of aansturing nodig hebben. Gesubsidieerde arbeidskrachten, stagiaires en cliënten die, vanuit zorg- en welzijn of overheidsinstanties, een zekere verplichting hebben tot het verrichten van (vrijwilligers)werk worden op dit moment sporadisch aangenomen omdat hiervoor de benodigde organisatie- en begeleidingscapaciteit ontbreekt.

3.3. Selectie

Bij de selectie van kandidaten wordt in de eerste plaats gekeken of een kandidaat beschikt over de juiste kennis en vaardigheden voor invulling van de vacature. Daarnaast wordt gekeken of iemand qua achtergrond en persoonlijkheid goed past binnen het bestaande team. De recruiter houdt bij de selectie van kandidaten tevens rekening met de gewenste diversiteit binnen de organisatie. Van alle

kandidaten wordt verwacht dat zij de doelstellingen en kernwaarden van de vereniging onderschrijven, een open en dienstverlenende houding hebben, zich houden aan gemaakte afspraken en rechten en plichten van vrijwilligers respecteren.

Op basis van CV's en motivatiebrieven maakt de recruiter een eerste selectie van kandidaten die wordt voorgelegd aan het betrokken bestuurslid of de teamcoördinator. Gezamenlijk maken zij een keuze om één of meerdere geschikte kandidaten uit te nodigen voor een kennismakingsgesprek. Bij dit gesprek zijn zowel een bestuurslid/teamcoördinator als de recruiter aanwezig. Het kennismakingsgesprek wordt afgerond met een afspraak over hoe en wanneer VBN de kandidaat informeert over de definitieve keuze voor invulling van de vacature.

Bij de keuze voor een kandidaat hanteert de VBN een zogenaamd 'vier ogen principe' dat wil zeggen dat bij de aanstelling van vrijwilligers altijd twee mensen betrokken zijn. Bij de aanstelling van een teamcoördinator wint het betrokken bestuurslid advies in bij een collega bestuurslid. Bij de aanstelling van een teamlid wint de teamcoördinator advies in bij het betrokken bestuurslid. Op de Voedingsbodem zijn diverse documenten te vinden over selectie, waaronder een document voor gespreksstructuur en de STARR interview techniek.

3.4. Vrijwilligersadministratie

Van elke vrijwilliger wordt door HRM een elektronisch dossier aangelegd waarin het CV en eventueel andere aan de organisatie beschikbaar gestelde vertrouwelijke documenten zullen worden bewaard. De NAW-gegevens van vrijwilligers worden eveneens opgenomen in het CRM systeem van Voedselbanken Nederland. In verband met privacybescherming zijn zowel het digitaal dossier als de NAW-gegevens van vrijwilligers beperkt toegankelijk. Alleen het HRM-team, de algemeen coördinator van het Voedselbank Servicecentrum en het betrokken bestuurslid/teamcoördinator hebben volledige toegang. Gegevens van vrijwilligers worden in geen geval gedeeld met derden. Ook de uitwisseling van contactgegevens tussen vrijwilligers onderling vindt alleen plaats met uitdrukkelijke toestemming van de betrokken vrijwilligers.

Op basis van de gegevens in het CRM systeem maakt het HRM-team minimaal één keer per jaar een overzicht van in- en uitstroom van vrijwilligers en de opbouw van het vrijwilligersbestand. Deze informatie vormt de basis voor een jaarlijkse evaluatie en zo nodig aanpassing van vrijwilligersbeleid door het bestuur van VBN (zie hoofdstuk 9 Evaluatie Vrijwilligersbeleid).

3.5. Vrijwilligersovereenkomst

De samenwerking met vrijwilligers die zich structureel voor VBN inzetten wordt vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst (zie bijlage 4). In deze overeenkomst worden de wederzijdse afspraken over werkzaamheden, onkostenvergoeding, verzekering, verhindering, aard en duur van de overeenkomst vastgelegd. De overeenkomst wordt opgesteld door HRM en vervolgens, in tweevoud, ondertekend door zowel de vrijwilliger als de algemeen coördinator c.q. een bestuurslid.

Ook voor vrijwilligers die op incidentele basis een taak op zich nemen wordt bij VBN een vrijwilligersovereenkomst opgesteld. Zij worden opgenomen in het CRM systeem en ook voor hen gelden de in het vrijwilligersbeleid opgenomen procedures voor reiskostendeclaratie, klachten en geschillen.

4. Begeleiding

Vrijwilligers van Voedselbanken Nederland werken in teams onder leiding van een teamcoördinator (en als deze er niet is, door het bestuurslid zelf). Hij of zij is verantwoordelijk voor de begeleiding van alle vrijwilligers binnen het team. Op basis van speerpunten die jaarlijks door de Algemene Ledenvergadering en het VBN-bestuur worden vastgesteld, werkt elk team met een beknopt jaarplan waarin de concrete doelstellingen voor het komend jaar zijn beschreven. Middels teamoverleg worden taken binnen het team verdeeld waarna vrijwilligers met een grote mate van zelfstandigheid aan de slag gaan.

4.1. Begeleiding professionals

Binnen VBN is vooralsnog een keuze gemaakt om voornamelijk te werken met zelfstandige werkende professionals. De keuze voor juist deze doelgroep stelt ook bepaalde eisen aan de begeleiding van vrijwilligers door de teamcoördinatoren. Los van de reguliere begeleidingstaken (zie volgende paragrafen) zijn er in de begeleiding van professionals een aantal zaken van belang. Allereerst zitten veel organisaties te springen om professionele vrijwilligers en dus is het zaak om als organisatie een goede eerste indruk door een snelle afhandeling van sollicitaties, duidelijke werkopdrachten en een gedegen introductie binnen de organisatie. Een belangrijke drijfveer voor professionals is gelegen in het realiseren zowel organisatie- als persoonlijke doelstellingen. Doelstellingen formuleren, targets halen, mijlpalen vieren en aandacht hebben voor persoonlijke successen zijn hierbij van groot belang. Evenals het geven van voldoende ruimte, verantwoordelijkheid en vertrouwen om zelfstandig een klus te klaren. Tot slot is het voor professionals van belang dat de randvoorwaarden voor de uitvoering van werkzaamheden goed op orde zijn. Hierbij gaat het om zowel technische voorwaarden (werkplek, toegang tot netwerk etc.) als inhoudelijke randvoorwaarden zoals duidelijke afspraken over beoogde resultaten, werkwijzen en besluitvorming. In dit kader is het bijvoorbeeld belangrijk om met projectvrijwilligers heldere afspraken vast te leggen over beoogd projectresultaat, tijdsplanning, interne en externe communicatie, (tussentijdse) rapportages en besluitvorming.

4.2. Introductieprogramma

Om snel thuis te raken binnen de organisatie en de eigen functie volgen nieuwe vrijwilligers bij Voedselbanken Nederland een basis-introductieprogramma (zie bijlage 3). Afhankelijk van de functie binnen de organisatie wordt het basis-introductieprogramma aangevuld met een functie specifiek inwerkprogramma. Vrijwilligers die in Houten bij het Voedselbank Servicecentrum werken krijgen aldaar een uitgebreide introductie. Vrijwilligers die zich vanuit eigen huis of kantoor voor VBN inzetten worden door hun teamcoördinator (of bestuurslid) ingewerkt. Om de organisatie en overige medewerkers te leren kennen worden nieuwe 'thuiswerkers' tijdens hun introductieperiode uitgenodigd voor een bezoek aan het Voedselbank Servicecentrum en een bezoek aan een lokale voedselbank en/of distributiecentrum. Op de Voedingsbodem en Youtube zijn diverse documenten en filmpjes te vinden over het werk bij Voedselbanken en introductie.

4.3. Overleg en evaluatie

Bij de begeleiding van vrijwilligers maken teamcoördinatoren en bestuursleden gebruik van diverse vormen van formeel en informeel overleg. Omdat teamleden door het hele land actief kunnen zijn wordt veel gebruik gemaakt van contactmogelijkheden op afstand zoals: telefoon, e-mail, het VBN-netwerk, Whatsapp, Skype, en bijvoorbeeld Zoom, om werkzaamheden onderling op elkaar af te

stemmen. Daarnaast komen teamleden een paar keer per jaar bijeen voor teamoverleg in Houten of op een andere, voor alle teamleden goed bereikbare, locatie. Om de wederzijdse samenwerking te bespreken hebben teamcoördinatoren (of bestuursleden) één keer per jaar een individueel evaluatiegesprek met de vrijwilligers binnen het eigen team. Het eerste evaluatiegesprek met nieuwe vrijwilligers vindt plaats drie maanden na de eerste werkdag van de vrijwilliger. Bij dit gesprek is tevens een HR adviseur aanwezig. De evaluatiegesprekken met teamcoördinatoren worden uitgevoerd door de bestuursleden zelf. Op de Voedingsbodem zijn documenten te vinden voor de begeleiding van vrijwilligers, bijvoorbeeld een format voor het “drie maanden gesprek vrijwilliger”.

4.4. Waardering

Voedselbanken Nederland waardeert de inzet van haar vrijwilligers en brengt dit op verschillende manieren tot uiting. Van bestuursleden en teamcoördinatoren wordt verwacht dat zij, formeel (tijdens teamoverleg, bestuursvergaderingen en ALV's) aandacht besteden aan de successen die behaald worden binnen de vereniging. Informeel zorgen teamcoördinatoren en bestuursleden dat vrijwilligers zich gezien en gewaardeerd voelen door te zorgen dat randvoorwaarden voor uitvoering van het werk op orde zijn en door het bieden van ondersteuning, motivatie en persoonlijke aandacht.

Jaarlijks heeft elk team de mogelijkheid om een eigen team-uitje of etentje te organiseren. Daarnaast organiseert VBN een paar keer per jaar een vrijwilligersbijeenkomst voor alle VBN vrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomsten wordt het nuttige met het aangename gecombineerd door aandacht te besteden aan een inhoudelijk thema (bijvoorbeeld een team- of projectpresentatie) gevolgd door een afsluitende netwerkborrel. Bij deze gelegenheden kan, indien gewenst, ook tijd worden ingeruimd om nieuwe vrijwilligers te verwelkomen en/of afscheid te nemen van mensen die in de voorliggende periode zijn gestopt met hun vrijwilligerswerk.

Aan het eind van elk kalenderjaar organiseert het Voedselbank Servicecentrum een feestelijke jaarafsluiting. Tijdens deze bijeenkomst wordt ook aandacht geschonken aan bijzondere prestaties en vrijwilligers. De aandacht voor persoonlijke gebeurtenissen (verjaardagen, huwelijk, geboorte enzovoorts) wordt per team informeel geregeld.

4.5. Scholing

VBN heeft geen vast scholingsbudget voor vrijwilligers. Vrijwilligers die door deelname aan een conferentie, netwerkbijeenkomst of training, bijdragen aan deskundigheidsbevordering binnen de organisatie kunnen, via hun teamcoördinator, bij het HRM-team een gemotiveerd verzoek indienen voor een bijdrage in de kosten. Deze verzoeken worden per aanvraag door het bestuur beoordeeld. Op basis van een evaluatie kan het VBN bestuur op termijn besluiten of een structureel budget voor scholing haalbaar en gewenst is. Inmiddels is er voor opleidingen een apart team Opleiden opgericht dat zich met dit onderwerp bezighoudt. Het doel van dit team is vrijwilligers nog beter in staat te stellen om vanuit hun functie deskundig samen te werken aan het behalen van de doelen van de Voedselbanken.

4.6. Begeleiding bij ziekte en ingrijpende gebeurtenissen

Bij ziekte van een vrijwilliger spelen teamcoördinatoren en bestuursleden een actieve rol in het onderhouden van contact. Vrijwilligers melden zich tijdig, bij voorkeur telefonisch, af bij hun teamcoördinator (of bestuurslid). Op deze manier kan direct worden kortgesloten of er die dag of week afspraken of werkzaamheden zijn die moeten worden afgezegd of overgenomen. Na de eerste ziekmelding onderhoudt de teamcoördinator (of het bestuurslid) regelmatig contact met de vrijwilliger om op de hoogte te blijven van het ziekteverloop. Bij langdurige ziekte zorgt de teamcoördinator dat taken van de vrijwilliger worden waargenomen of overgedragen en informeert hij of zij tevens het

HRM-team over geplande vervolgacties. Naast de zorg voor uitvoering van werkzaamheden zorgt de teamcoördinator, samen met het team, ook voor regelmatige aandacht en opkijkers in de vorm van een kaartje, bloemetje of bezoek.

Ook bij ingrijpende persoonlijke gebeurtenissen (denk aan een overlijdensgeval in de familie) onderhoudt VBN actief contact met de vrijwilliger. Na ontvangst van een dergelijk bericht neemt de teamcoördinator of een collega-teamlid contact op, ook om af te stemmen wie er nog meer van dit bericht op de hoogte moeten zijn en waar de vrijwilliger zelf behoefte aan heeft. Bij het onverhoopt overlijden van een eigen vrijwilliger neemt de coördinator of een collega-teamlid contact op met de nabestaanden en wordt, na overleg met hen, besloten hoe en wie er binnen VBN geïnformeerd zal worden en op welke manier VBN op passende wijze afscheid zal nemen.

4.7. Beëindiging samenwerking

De samenwerking tussen de vrijwilliger en Voedselbanken Nederland kan door beide partijen worden opgezegd. Een vrijwilliger die wil opzeggen meldt dit bij zijn of haar teamcoördinator (of het desbetreffende bestuurslid) die vervolgens ook het HRM-team in Houten informeert. Idealiter wordt de beëindiging van een vrijwilligersovereenkomst in goed overleg overeengekomen waarbij een opzegtermijn van minimaal één maand wordt gehanteerd om te zorgen voor een goede werkoverdracht.

Naar aanleiding van de beëindiging van een vrijwilligersovereenkomst wordt een exitgesprek gehouden met de betrokken teamcoördinator (of bestuurslid) en een HR adviseur. Dit exitgesprek is bedoeld om alle praktische zaken goed af te ronden (inleveren toegangspas, documenten en dergelijke) en, voor VBN zelf, om te leren van de ervaringen van degene die vertrekt.

Op de Voedingsbodem is een document te vinden voor het voeren van een exitgesprek. Dit gesprek geeft ook inzicht en informatie die gebruikt kan worden voor de verdere ontwikkeling van onze organisatie en beleid.

In sommige gevallen kan VBN besluiten de samenwerking eenzijdig en per direct stop te zetten. VBN kan tot dit besluit komen wanneer een vrijwilliger de kernwaarden, huisregels en/of algemeen aanvaarde omgangsvormen bij herhaling negeert of bij een dusdanig grove overschrijding van de algemene normen en waarden dat de samenwerking niet kan worden voortgezet.

5. Informatievoorziening en inspraak

Voor vrijwilligers is het belangrijk om goed op de hoogte te zijn van alle ontwikkelingen binnen de vereniging. VBN voorziet op diverse manieren in informatie voor vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen zelf actief op zoek naar algemeen toegankelijke informatie. Daarnaast ontvangen zij nieuwsberichten via e-mail en krijgen zij, afhankelijk van hun functie, alle benodigde inhoudelijke informatie om hun werk goed uit te kunnen voeren.

5.1. Informatievoorziening VBN

Via de website, social media en e-mail ontvangen vrijwilligers nieuws en informatie over Voedselbanken Nederland en de daarbij aangesloten voedselbanken. VBN heeft in dit kader verschillende uitgaven. Via infobulletins wordt technisch-inhoudelijke informatie (bijvoorbeeld over voedselveiligheid en communicatie) beschikbaar gesteld aan lokale voedselbanken. Deze infobulletins zijn te vinden op de VBN-website. Op dezelfde plek is ook de Voedselbank Vitamine te vinden, de externe nieuwsbrief waarmee VBN haar relaties informeert over acties en actuele ontwikkelingen binnen Voedselbanken Nederland. Via e-mail ontvangen vrijwilligers rechtstreekse updates en nieuwsberichten. Dit gebeurt via de interne nieuwsbrief 'De Meedeler' en via de digitale 'Nieuwsflits'. Deze Nieuwsflits is een snelle berichtenservice waarmee VBN haar leden op de hoogte brengt van belangrijke nieuwsfeiten. Vrijwilligers die zelf gebruik maken van Twitter, Facebook of LinkedIn kunnen zich linken met de VBN-sites en ontvangen zo de meest actuele nieuwsberichten.

Vrijwilligers ontvangen ook interne informatie vanuit het bestuur en de algemene ledenvergadering. De vorm waarin vrijwilligers deze informatie ontvangen is afhankelijk van de functie die iemand vervult. Vrijwilligers met een coördinerende functie (bestuursleden en teamcoördinatoren) hebben, via het netwerk van VBN, direct toegang tot de notulen van bestuursvergaderingen en algemene ledenvergaderingen. Deze notulen worden eveneens via de mail naar hen verzonden. De overige vrijwilligers krijgen digitaal of via regelmatig teamoverleg, een terugkoppeling van de voor hen relevante onderwerpen en besluiten van het bestuur en de Algemene Ledenvergadering.

Openbare Informatie		
Websites	www.voedselbankennederland.nl	
Vacatures	www.werkenbijvoedselbanken.nl	
Facebook	facebook.com/voedselbankennederland	
Twitter	@VoedselbankenNL	
LinkedIn	Voedselbanken Nederland (Nieuws)Groep Voedselbanken Nederland	
Jaarverslag	Publicatie op website	
Voedselbank Vitamine	Publicatie op website	
Persbericht	Publicatie op website	
Infobulletin	Technische informatie voor leden	

	<i>Beperkte publicatie op website</i>	
Interne Informatie		
Meedeler	<i>Interne nieuwsbrief via e-mail</i>	<i>Alle VBN leden Alle VBN vrijwilligers</i>
Nieuwsflits	<i>Interne nieuwsservice via e-mail</i>	<i>Alle VBN leden Alle VBN vrijwilligers</i>
Notulen Bestuursvergadering	<i>Via e-mail / VBN Netwerk</i>	<i>Bestuursleden en team coördinatoren</i>
Notulen Algemene Ledenvergadering	<i>Via e-mail / VBN Netwerk</i>	<i>Bestuursleden en teamcoördinatoren</i>
Beleidsplan / Jaarplan	<i>Via e-mail / VBN Netwerk</i>	<i>Bestuursleden en team coördinatoren</i>
Notulen Teamoverleg	<i>Via e-mail / VBN Netwerk</i>	<i>Bestuurslid/teamcoördinator, teamleden</i>
Voedingsbodem	<i>Via de website met autorisatie</i>	<i>Alle VBN leden</i>

5.2. Informatievoorziening door vrijwilligers

Bij het aangaan van een vrijwilligersovereenkomst voorzien vrijwilligers het HRM-team van hun actuele contactgegevens waaronder naam, adres, vast en mobiele telefoonnummer, mailadres en contactgegevens van een relatie of familielid die in geval van nood geïnformeerd moet worden.

Vrijwilligers zorgen er zelf voor dat deze informatie up-to-date blijft door wijzigingen, bijvoorbeeld in geval van verhuizing of wijziging van telefoonnummer of e-mail adres, direct door te geven aan hrm2@voedselbanknederland.nl.

5.3. Inspraak

Vrijwilligers binnen VBN hebben, binnen de bandbreedte van hun functie en teamjaarplan, inspraak in de uitvoering van werkzaamheden en de samenwerking binnen het eigen team. Deze inspraak verloopt via de formele en informele overlegmomenten van het team. Omdat VBN een organisatie in opbouw is wordt meedenken binnen de organisatie gestimuleerd. Ideeën en suggesties van vrijwilligers die de organisatie en werkzaamheden kunnen versterken of verbeteren kunnen worden voorgelegd aan de teamcoördinator of aan bestuursleden.

Inspraak in de overall doelen en werkzaamheden van de vereniging verloopt via beleidsvoorstellen die door bestuursleden aan het bestuur worden voorgelegd. Het bestuur op haar beurt legt voorstellen voor aan de Algemene Ledenvergadering die de uiteindelijke bevoegdheid heeft tot het goed- of afkeuren van beleidsvoorstellen.

6. Materiële voorzieningen

Voedselbanken Nederland biedt vrijwilligers een tweetal specifieke materiële voorzieningen: een reiskostenvergoeding en een vrijwilligersverzekering. Deze voorzieningen gelden voor alle vrijwilligers van Voedselbanken Nederland die middels een vrijwilligersovereenkomst aan de organisatie zijn verbonden. Daarnaast gelden beide voorzieningen ook voor vrijwilligers van lokale voedselbanken die deelnemen aan de Algemene Ledenvergadering of tijdelijke, project- of werkgroepen en voor projectvrijwilligers die ad-hoc of op projectbasis actief zijn voor VBN.

6.1. Declaratiereglement

De regels voor het declareren van reis- en onkosten zijn vastgelegd in het Declaratiereglement VBN. Dit reglement is te vinden op Sharepoint of op te vragen bij het HRM-team in Houten. Bij het aangaan van een vrijwilligersovereenkomst wordt dit reglement nader toegelicht. Alle vrijwilligers kunnen reiskosten in het kader van hun activiteiten voor VBN declareren. Hierbij wordt uitgegaan van een vergoeding van de reële kosten van openbaar vervoer (tarief tweedeklas) of verreden kilometers (kortste route volgens de routeplanner van Routenet).

Bestuursleden kunnen daarnaast in aanmerking komen voor een beperkte vergoeding van communicatie- en bureaunkosten. Scholingskosten (zie paragraaf 4.5.), overige kosten en reis- en verblijfkosten in het buitenland komen alleen in uitzonderingsgevallen en bij voorafgaande goedkeuring van de voorzitter of vicevoorzitter in aanmerking voor vergoeding. In het declaratiereglement is geen voorziening getroffen voor de vergoeding van hulpmiddelen zoals computers of telefoons. Om de organisatiekosten laag te houden worden vrijwilligers geacht hiervoor eigen middelen in te zetten.

6.2. Declaratieprocedure

Bij ondertekening van het vrijwilligerscontract ontvangen vrijwilligers van HRM een declaratieformulier dat zij volledig ingevuld, aan het eind van iedere kalendermaand, kunnen (digitaal) indienen bij hun teamcoördinator (of bij afwezigheid daarvan bij het desbetreffende bestuurslid). Laatstgenoemde controleert de inhoud, geeft middels een handtekening goedkeuring aan de declaratie en stuurt het formulier vervolgens (digitaal) door naar de financiële administratie voor verdere afhandeling en uitbetaling. VBN adviseert vrijwilligers om zelf een kopie van de declaraties in archief te houden omdat zowel de Belastingdienst als eventuele uitkeringsinstanties hiernaar kunnen vragen (zie hoofdstuk 8).

6.3. Vrijwilligersverzekering

VBN-vrijwilligers zijn verzekerd via de vrijwilligersverzekering van de Gemeente Houten. De verzekering bestaat uit een Ongevallen en Persoonlijke Eigendommenverzekering plus een Aansprakelijkheidsverzekering. Meer informatie over de inhoud van deze vrijwilligersverzekering is te vinden op de website van de gemeente Houten (www.houten.nl) of de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (<https://vng.nl/artikelen/verzekeringsproducten>).

Voor bestuursleden is een bestuursaansprakelijkheidsverzekering afgesloten, informatie hierover is op te vragen bij de secretaris van het bestuur.

7. Klachten en geschillen

Klachten van vrijwilligers en geschillen tussen vrijwilligers en/of tussen een vrijwilliger en Voedselbanken Nederland worden behandeld conform de Regelingen voor Klachten, Geschillen en Beroepszaken zoals vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van Voedselbanken Nederland. Deze regelingen treden pas in werking wanneer alle mogelijkheden voor een zelfstandige onderlinge oplossing van klachten en geschillen zijn uitgeput.

7.1. Klachtenprocedure

Vrijwilligers die een klacht hebben leggen deze in eerste instantie voor aan hun teamcoördinator (of bestuurslid). Deze registreert de klacht, overweegt te nemen vervolgstappen, bespreekt de klacht zo nodig in teamverband en informeert de vrijwilliger over genomen of te nemen vervolgstappen. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij of zij de klacht goed onderbouwt en meedenkt over mogelijke oplossingen. Van de teamcoördinator (of bestuurder) wordt verwacht dat hij of zij klachten serieus neemt en alle mogelijkheden benut om tot een oplossing te komen. Wanneer deze interne afhandeling van klachten niet resulteert in een, voor alle partijen aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden de klacht te escaleren naar de vertrouwenspersoon binnen het bestuur (zie punt 7.2). De vertrouwenspersoon registreert de klacht, onderzoekt deze en probeert samen met de vrijwilliger en mogelijk andere betrokkenen tot een oplossing te komen. Resulteert ook dit niet in een voor iedereen aanvaardbare oplossing dan kan de vertrouwenspersoon de klacht escaleren conform de geldende klachtenregeling, die te vinden is op de Voedingsbodem.

7.2. Vertrouwenspersoon

Het bestuurslid met de portefeuille Klanten en Vrijwilligers is tevens vertrouwenspersoon binnen Voedselbanken Nederland. De vertrouwenspersoon is voor alle vrijwilligers bereikbaar en bemiddelt bij klachten en geschillen. Bij een eerste melding van een klacht of geschil zal de vertrouwenspersoon allereerst beoordelen of alle eerdere stappen om tot een oplossing te komen zijn doorlopen (zie paragraaf 7.1). Wanneer dit het geval dan zal de vertrouwenspersoon de klacht of het geschil in verdere behandeling nemen zoals hiervoor beschreven. Wanneer de klacht of het geschil de vertrouwenspersoon zelf betreft (in zijn of haar functie als bestuurslid of vertrouwenspersoon) dan wordt de klacht via de voorzitter of vicevoorzitter geëscaleerd conform de geldende klachtenregeling, die te vinden is op de Voedingsbodem.

7.3. Geschillenprocedure

Ook bij geschillen, tussen vrijwilligers, wordt in de eerste plaats uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van betrokken partijen. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij, ook bij geschillen, respectvol met elkaar omgaan en alles in het werk stellen om tot een oplossing te komen. Lukt dit niet dan kan een teamcoördinator of bestuurslid gevraagd worden om te bemiddelen. Betreft het een geschil tussen een vrijwilliger en een teamcoördinator of bestuurslid dan kan het geschil geëscaleerd worden naar de vertrouwenspersoon in het bestuur. Wanneer ook deze niet tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing kan komen dan kan het geschil worden geëscaleerd conform de geldende klachtenregeling, die te vinden is op de Voedingsbodem.

Wanneer de vertrouwenspersoon zelf – in de functie van bestuurslid of vertrouwenspersoon – partij is in het geschil dan kan het geschil door de vrijwilliger, via de voorzitter of vicevoorzitter worden geëscaleerd conform de geldende klachtenregeling, die te vinden is op de Voedingsbodem.

8. Wetgeving en vrijwilligerswerk

VBN Vrijwilligers kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met de wettelijke regelgeving omtrent vrijwilligerswerk. Wanneer vrijwilligers een reis- of onkostenvergoeding ontvangen dan moeten zij rekening houden met de regels van de Belastingdienst. Vrijwilligers die een uitkering ontvangen hebben daarnaast ook te maken met de regelgeving omtrent sociale uitkeringen.

Op lokaal niveau, bij de voedselbanken zelf, krijgen vrijwilligers te maken met de wettelijke regelgeving omtrent onder andere voedselveiligheid, arbeidsomstandigheden en milieu. Omdat er door VBN zelf geen uitvoerende werkzaamheden worden verricht in voedselverwerving of voedselverdeling, spelen deze regels voor vrijwilligers van de landelijke vereniging een minder grote rol. Toch moeten ook VBN-vrijwilligers zich bewust zijn van regelgeving rondom arbeidsomstandigheden en –veiligheid.

8.1. Sociale uitkering en vrijwilligerswerk

Voor uitkeringsinstanties moet vrijwilligerswerk voldoen aan drie voorwaarden: het vrijwilligerswerk is onbetaald (vergoeding van daadwerkelijk gemaakte kosten is toegestaan); het werk wordt niet verricht bij een commercieel bedrijf en het werk verdringt geen betaalde arbeid. Het vrijwilligerswerk bij VBN voldoet aan al deze voorwaarden en wordt daarom gezien als 'echt vrijwilligerswerk'.

Voor vrijwilligers met een uitkering geldt dat het vrijwilligerswerk niet in de weg mag staan van betaald werk. Ook moet het de kansen op het vinden van betaald werk niet verkleinen. Tot slot mag geen vrijwilligerswerk gedaan worden waarvoor iemand normaalgesproken betaald zou worden (iets dat bij VBN nooit het geval is aangezien er alleen met vrijwilligers wordt gewerkt). Vrijwilligers met een uitkering die bij VBN komen werken zijn verplicht dit te melden bij hun uitkeringsinstantie. De instantie maakt vervolgens een beoordeling of het om 'echt vrijwilligerswerk' gaat en of het vrijwilligerswerk het uitvoeren van betaald werk of de kans daarop niet in de weg staat. Hierbij wordt ook gekeken naar het aantal uren dat iemand vrijwilligerswerk verricht.

Vrijwilligers mogen een vergoeding ontvangen van aantoonbaar werkelijk gemaakte kosten (zoals de reiskostenvergoeding van VBN). Alleen wanneer vrijwilligers een vaste onkostenvergoeding zouden ontvangen zou dit gevolgen kunnen hebben voor de hoogte van de uitkering. VBN raadt vrijwilligers aan een kopie van ingediende reiskostendeclaraties in eigen archief te houden zodat, wanneer een uitkeringsinstantie hiernaar vraagt, aangetoond kan worden dat het om een vergoeding van werkelijk gemaakte kosten gaat.

Hoe het vrijwilligerswerk bij VBN uiteindelijk wordt beoordeeld is sterk afhankelijk van iemands persoonlijke situatie en achtergrond en van het soort uitkering die hij of zij ontvangt. Voor bijstandsgerechtigden geldt in sommige gemeenten een stimuleringsregeling voor vrijwilligerswerk waardoor deze vrijwilligers een premie bovenop hun uitkering kunnen verkrijgen. Voor mensen met een WW-uitkering die met vrijwilligerswerk hun kans op betaald werk aanzienlijk vergroten (en meer dan 20 uur per week vrijwilligerswerk verrichten) bestaat er een mogelijkheid om een tijdelijke ontheffing van sollicitatieplicht aan te vragen.

De regelgeving omtrent uitkeringen en vrijwilligerswerk is de afgelopen jaren sterk wisselend geweest. De meest actuele informatie over dit onderwerp is te vinden op www.rijksoverheid.nl (zoekterm vrijwilligerswerk), www.uwv.nl en www.vrijwilligerswerk.nl.

8.2. Belastingdienst en vrijwilligerswerk

De Belastingdienst hanteert vier voorwaarden ten aanzien van vrijwilligerswerk. Het werk moet verricht worden voor een ideële instelling, de vrijwilliger is niet in dienst, de vrijwilliger doet het werk niet voor zijn of haar beroep en een eventuele vrijwilligersvergoeding is dusdanig laag dat deze niet in verhouding staat tot de omvang en het tijdsbestek van het werk. Het vrijwilligerswerk bij VBN voldoet aan deze voorwaarden en wordt daarom ook door de belastingdienst als echt vrijwilligerswerk gezien.

Bij de beoordeling van vergoedingen voor vrijwilligerswerk wordt door de Belastingdienst naar twee vormen van vergoeding gekeken. De eerste is een vergoeding van aantoonbaar en werkelijk gemaakte kosten zoals de VBN reiskostenvergoeding die aantoonbaar (via declaratie en bewijsstukken) aangeeft welke kosten zijn gemaakt en vergoed. Aantoonbare en werkelijk gemaakte kosten in het kader van vrijwilligerswerk hebben geen limiet en worden niet belast.

De tweede vorm van vergoeding is de zogenaamde 'forfaitaire vergoeding'. Dit is een algemene onkostenvergoeding die aan vrijwilligers kan worden gegeven zonder specificatie of bewijsstukken zoals bonnetjes en rekeningen. Aan deze vorm van vergoeding is een maximum gesteld door de fiscus. Voedselbanken Nederland kent deze forfaitaire vergoeding niet in deze vorm.

8.3. ARBO-wetgeving

Sinds 1 januari 2007 is de Arbeidsomstandighedenwet in beginsel niet meer van toepassing op vrijwilligers. Alleen als er ernstige risico's aanwezig zijn blijven de Arbo voorschriften wel van toepassing. Op basis van hun wettelijke zorgplicht zijn vrijwilligersorganisaties zoals VBN echter wel verantwoordelijk en aansprakelijk voor veilige en gezonde werkomstandigheden.

Voor de leden van VBN, de lokale voedselbanken, verdient het aanbeveling om, gezien de aard van hun werkzaamheden en in kader van goed werkgeverschap, ruim aandacht te besteden aan veiligheid en gezondheid op de werkvloer. Leden wordt aangeraden Arbozaken goed te verankeren binnen de eigen organisatie (middels een portefeuillehouder in het bestuur, een ARBO-team en ARBO jaarplan) en te zorgen voor een gedegen Risico Inventarisatie en Evaluatie (zie www.rie.nl), een vast instructieprogramma voor vrijwilligers en de zorg voor deugdelijke arbeids- en veiligheidsmiddelen voor vrijwilligers. Zaken als brandveiligheid, een plan van aanpak bij calamiteiten en noodsituaties en aandacht voor fysieke belasting en arbeidsmiddelen hebben daarin een hoge prioriteit.

Vrijwilligers die actief zijn voor de Vereniging van Nederlandse Voedselbanken voeren veelal werkzaamheden uit vanuit eigen huis of kantoor of vanuit het Voedselbank Servicecentrum in Houten. Tijdens het introductieprogramma in Houten wordt aandacht besteed aan mogelijke noodsituaties door vrijwilligers te informeren over noodnummers, vluchtroutes en aanwezige brandblussers en EHBO-middelen. In dit kader wordt vrijwilligers tevens gevraagd om naast hun eigen gegevens ook de contactgegevens van een familielid of relatie op te geven die geïnformeerd moet worden in geval van nood. In aanvulling op het bovenstaande kan het HRM-team indien nodig aanvullende instructie geven over beeldschermwerk (instellingen bureaus, stoelen en computers) en andere zaken die met veiligheid en gezondheid op de werkvloer te maken hebben.

9. Evaluatie Vrijwilligersbeleid

Voedselbanken Nederland is een organisatie die volop in beweging is en dat maakt dat ook dit Handboek Vrijwilligersbeleid een 'levend' document is dat jaarlijkse revisie en update nodig heeft. Het vrijwilligersbeleid wordt minimaal een keer per jaar door het bestuur geëvalueerd en indien nodig van aanpassingen of aanvullingen voorzien. Het HRM-team levert hiervoor, via de algemeen coördinator, de relevante informatie aan in de vorm van een jaarlijkse rapportage en beleidsadviezen voor verbetering of verandering van bestaand beleid.

9.1. Jaarverslag HRM

Aan het eind van elk kalenderjaar levert het HRM-team een kort jaarverslag af met daarin een cijfermatig en inhoudelijk verslag van de in- en uitstroom van vrijwilligers, de omvang en samenstelling van het huidige vrijwilligersbestand, de openstaande vacatures, de ondernomen acties in werving en selectie en relevante informatie afkomstig uit evaluatiegesprekken (en exitgesprekken) met bestuursleden, teamcoördinatoren en vrijwilligers.

Deze informatie wordt door het team Financiën aangevuld met een overzicht van de uitgaven in reis- en onkostendeclaraties, scholing, verzekering en waarderingsbeleid. Aan de hand van dit jaarverslag formuleert het bestuur doelstellingen voor het komend jaar en kan eveneens besloten worden tot een revisie of aanvulling van het Handboek Vrijwilligersbeleid.

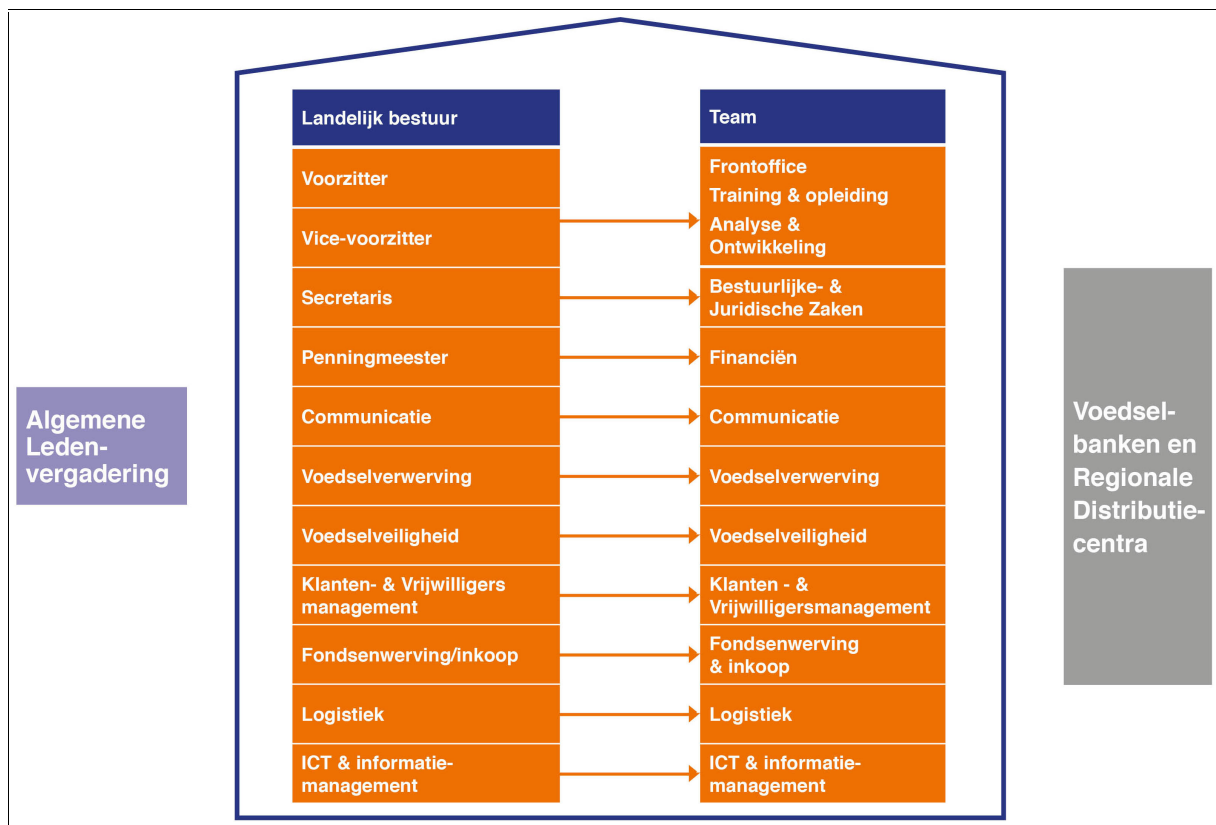
9.2. Beleidsadviezen HRM

Gevraagd en ongevraagd kan het HRM-team, via de algemeen coördinator, beleidsvoorstellen voorleggen aan het bestuur op het terrein werving en selectie en algemeen vrijwilligersbeleid. Eens in de twee jaar houdt het HRM-team een tevredenheidsonderzoek onder de aanwezige vrijwilligers om ideeën te verzamelen en om vanuit de vrijwilligers zelf te vernemen op welke punten het vrijwilligersbeleid aangepast kan of moet worden.

9.3. Update Handboek Vrijwilligersbeleid

Naar aanleiding van de jaarlijkse bespreking van vrijwilligersbeleid in het bestuur van past het HRM-team het Handboek Vrijwilligersbeleid aan. Na vaststelling door het bestuur wordt de meest actuele versie op het VBN netwerk geplaatst en via e-mail naar alle bestuursleden en team-coördinatoren verzonden.

Bijlage 1: Organogram VBN



Bijlage 2: Functiegebouw

Beleidsterrein / Team	Taak	Functies
Algemene Zaken		Voorzitter bestuur
Team Secretariaat		Secretaris Bestuur
Team Financiën	Jaarbegroting Financiële Administratie Donateur administratie Projectbegroting Financiële rapportage Accountantscontrole	Penningmeester Bestuur Teamcoördinator Financiën Donateur administrateur Administrateur
Team Communicatie	Redactie & vormgeving (online) publicaties VBN Promotie en Pers	Bestuurslid Communicatie Teamcoördinator Communicatie Communicatie medewerker Redacteur
Team Voedselverwerving	Landelijke werving voedsel Relatiebeheer leveranciers	Bestuurslid Voedselverwerving Teamcoördinator Voedselverwerving Accountmanager Medewerker binnendienst Projectmanager
Team Voedselveiligheid	Werkwijze en Certificering voedselveiligheid	Bestuurslid Voedselveiligheid Teamcoördinator Voedselveiligheid Coach Voedselveiligheid Secretaris Voedselveiligheid
Team Klanten & Vrijwilligers- zaken	Criteria klanten voedselbanken Vrijwilligersbeleid	Bestuurslid Klanten & Vrijwilligers Teamcoördinator Klanten & Vrijwilligers
Team Fondswerving & Inkoop	Landelijke fonds- en subsidiewerving	Bestuurslid Fondswerving/Inkoop Teamcoördinator Fondswerving/Inkoop Fondswerver Inkoper
Team ICT Informatiemanagement &	ICT ondersteuning voedselbanken en distributiecentra	Bestuurslid ICT Teamcoördinator ICT Coördinator ICT
Team Logistiek Voedselverdeling &	Logistiek proces voedselverdeling via distributiecentra en voedselbanken	Bestuurslid Logistiek
Voedselbank Servicecentrum	VBS-Secretariaat	Vice-Voorzitter Bestuur Algemeen Coördinator Coördinator Secretariaat Medewerker Secretariaat
	Projectenteam	Senior Projectmanager Projectmanager
	Kennisteam	Coördinator Kenniscentrum Medewerker Kenniscentrum
	HRM-team	HRM: coördinator, adviseur en medewerker, Recruiter

Bijlage 3: checklist aanname en introductie

Wat	Inhoud	Wie	Waar	Wanneer
Vrijwilligers-administratie	<ul style="list-style-type: none"> - Aanleg vrijwilligersdossier - VOG? - NAW gegevens in CRM - ID gecheckt - CV etc in dossier - Vrijwilligersovereenkomst - Aanvraag toegangspas Houten - Aanvraag mailadres - Aanvraag inlogcode VBN netwerk - Declaratieformulier en toelichting - Opname in 'smoelenboek' VBN 	HRM-team	Houten / digitaal	Voor de eerste werkdag
Introductie service centrum Houten	<ul style="list-style-type: none"> - Rondleiding Servicecentrum Houten - Toelichting werkwijze & huisregels - Kantoorhandboek - Introductie collega's - Veiligheidsinstructie 	TC & VBS Secretariaat	Houten	Inplannen bezoek Houten (in eerste maand)
Info en Agenda	<ul style="list-style-type: none"> - Wegwijze informatievoorziening - Opname vrijwilliger in mailgroepen - Opname telefoongroepen - Aanmelding social media - Agenda-afspraken overleg etc 	TC	Houten / digitaal	Eerste werkdag
Werkplek Instructie	<ul style="list-style-type: none"> - Instructie netwerk VBN - Instructie kantoorwerkplek Houten 	TC	Houten / digitaal	Eerste werkdag
Werk Instructie	<ul style="list-style-type: none"> - Takenpakket doornemen - Planning maken voor inwerken op onderdelen - Concrete taken eerste werkdag 	TC	Houten of elders	Eerste werkdag
Bezoek Distributiecentrum	<ul style="list-style-type: none"> - Bezoek aan distributiecentrum - 	HRM, TC & Kennisteam	Landelijk	Binnen 3 maanden

Bijlage 4: Vrijwilligersovereenkomst

De ondergetekenden

1. Vereniging van Nederlandse Voedselbanken kantoorhoudend te 3992 AG Houten (Meidoornkade 19), hierbij vertegenwoordigd door H.J. (Dirk) Rijnbeek in de functie van Bestuurslid Klanten en Vrijwilligers, hierna te noemen 'de Vereniging',

en

2. **Naam vrijwilliger**, geboren op **geboortedatum**, thans wonende te **PC + plaats** aan de **straat**, hierna te noemen 'de vrijwilliger',

komen als volgt overeen:

1. Doelstelling

- 1.1 De Vereniging heeft ten doel voedselbanken in Nederland (die lid zijn van de Vereniging) op doeltreffende, efficiënte en maatschappelijk verantwoorde wijze te ondersteunen bij hun taak. Deze taak is voedsel bij bedrijven, andere organisaties en personen in te (doen) zamelen (waarmee tevens voedselverspilling wordt tegengegaan) en gratis te (doen) verstrekken aan mensen die in Nederland onder de armoedegrens leven en ook aan de overige, door de Vereniging gestelde criteria voldoen.
- 1.2 Om haar doel te realiseren werkt de Vereniging uitsluitend met vrijwilligers.
- 1.3 De vrijwilliger onderschrijft de doelstelling van de Vereniging zoals voornoemd. De Vereniging zal ervoor zorg dragen dat de vrijwilliger **zijn/haar** werkzaamheden op een redelijke en veilige wijze binnen het gestelde beleid kan uitvoeren.

2. De werkzaamheden

- 2.1 De vrijwilliger zal ten behoeve van de Vereniging met ingang van **(ingangsdatum)** werkzaamheden gaan verrichten als vrijwilliger in het team **(naam team)** van het Voedselbank Servicecentrum.
- 2.2 De partijen kunnen de werkzaamheden in onderling overleg wijzigen.
- 2.3 De werkzaamheden vinden plaats gedurende gemiddeld **..** uren per week conform een in gezamenlijk overleg vast te stellen rooster met een maximum van gemiddeld **..** uur per week.

3. Onkostenvergoeding

- 3.1 De vrijwilliger ontvangt geen beloning voor de door **hem/haar** verrichte werkzaamheden.
- 3.2 De vrijwilliger ontvangt een vergoeding (conform het declaratiereglement) voor werkelijk gemaakte kosten. Vergoeding vindt alleen plaats via het in te dienen declaratieformulier van de Vereniging waarbij ook de betalingsbewijzen worden overlegd. De Vereniging zal de vergoeding maandelijks overmaken op de bankrekening van de vrijwilliger.

4. Verzekering tegen aansprakelijkheid en ongevallen

- 4.1 De gemeente Houten heeft ten behoeve van de vrijwilligers die werken voor organisaties gevestigd in de gemeente Houten zoals de Vereniging een aantal collectieve verzekeringen gesloten, waaronder een aansprakelijkheid- en ongevallen verzekering.

5. Verhinderings

- 5.1 In geval van verhindering wegens ziekte, vakantie of anderszins, zal de vrijwilliger de Vereniging hiervan tijdig op de hoogte stellen.

6. Aard van de overeenkomst

- 6.1 Deze overeenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek.
- 6.2 Deze overeenkomst is geen dienstbetrekking in de zin van de Ziektewet. De vrijwilliger is bekend met het feit dat zij op basis van deze overeenkomst niet verzekerd is voor de gevolgen van ziekte, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.
- 6.3 De relatie tussen de Vereniging en de vrijwilliger is geen arbeidsverhouding in de zin van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen.

7. Duur en einde van de overeenkomst

- 7.1 De overeenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan.
- 7.2 De partijen kunnen de overeenkomst in onderling overleg beëindigen.
- 7.3 Zowel de vrijwilliger als de Vereniging kunnen de overeenkomst door schriftelijke opzegging beëindigen, met een opzegtermijn van 1 (één) maand.
- 7.4 Op verzoek van de vrijwilliger zal de Vereniging bij het einde van de overeenkomst een getuigschrift opstellen.

De overeenkomst is in tweevoud opgemaakt te Houten op (datum).

.....
H.J. Rijnbeek

.....
(Naam vrijwilliger)

Bijlage 5: Handleiding opstellen vrijwilligersbeleid

1. Visie op Vrijwilligerswerk	
Vanuit welke visie werken wij met vrijwilligers?	<ul style="list-style-type: none"> - Zie Kernwaarden Voedselbanken & Voedselbanken Nederland - Alle voedselbanken en VBN werken uitsluitend met vrijwilligers - Vrijwilligerswerk sluit aan op (strategische) doelstellingen VBN - Visie op vrijwilligerswerk: professionaliteit, flexibiliteit, wederkerigheid - Definitie: onverplicht, onbetaald, structureel, volgens afspraak - Continuïteit en flexibiliteit: gedeelde functies en drie cirkels van vrijwilligers (vast kern, op projectbasis en tijdelijk /ad-hoc) - Wederkerigheid: inspelen op motieven en persoonlijke doelen van vrijwilligers - Kernwaarden vrijwilligerswerk VBN: respectvol, open minded, dienstverlenend, gemotiveerd, collegiaal
2. Organisatie	
Hoe ziet de organisatie eruit?	<ul style="list-style-type: none"> - Vereniging Opgericht 2013 - Structuur vastgelegd in VBN statuten en Voedselbank Reglement - Hoogste orgaan ALV -> bestuur -> teams - 10 Bestuursleden & 9 Beleidsteams - Functiegebouw: bestuursleden, teamcoördinatoren en teamleden, VB Servicecentrum, coaches - Rechten en Plichten vrijwilligers vastgelegd in vrijwilligersovereenkomst
4. Werving en Selectie	
Hoe verloopt de werving en selectie van vrijwilligers?	<ul style="list-style-type: none"> - Altijd in actieve samenwerking met HRM-team - 4-ogen principe in selectie - Geen strikt doelgroepenbeleid wel streven naar diversiteit in achtergrond, leeftijd, geslacht en geografische herkomst - Vacatures worden geplaatst op www.werkenbijvoedselbanken.nl - Vanwege beperkte begeleidingscapaciteit wordt voornamelijk gewerkt met zelfstandig functionerende professionals met eigen laptop/ telefoon - Vanwege beperkte begeleidingscapaciteit werkt VBN geen stagiaires, gesubsidieerde arbeidskrachten of cliënten uit zorg- en welzijn - Werving & Selectie conform HRM handboek: functieprofiel -> vacature -> publicatie -> motivatie & CV naar HRM team -> voor selectie HRM / teamcoördinator -> kennismakingsgesprek HRM / teamcoördinator -> selectie -> vrijwilligersovereenkomst - Vrijwilligersovereenkomst en vrijwilligersadministratie door HRM team - Privacy: gegevens vrijwilligers worden zonder toestemming niet gedeeld; beperkte toegang vrijwilligersadministratie - Ad-hoc en tijdelijk vrijwilligers (<1 maand) ook overeenkomst en declaratie- en geschillenregeling - Coaches wel een vrijwilligersovereenkomst
5. Begeleiding	
Welke begeleiding geven wij vrijwilligers?	<ul style="list-style-type: none"> - Verantwoordelijkheid teamcoördinatoren (en/of bestuursleden) - Werkverdeling a.d.h.v. speerpunten en teamjaarplan - Aandachtspunten begeleiding: goede eerste indruk maken, snelle afhandeling sollicitaties, duidelijke afspraken; aandacht voor organisatiedoelen en persoonlijke doelen; verantwoordelijkheid en vertrouwen; zorg voor goede technische en inhoudelijke randvoorwaarden - Vast introductieprogramma (zie bijlage 3) - Vaste afspraken voor teamoverleg (digitaal & mondeling) - Jaarlijks evaluatiegesprek (eerste na 3 maanden) - Waardering in de vorm van aandacht voor successen, bieden van ondersteuning, motivatie en persoonlijke aandacht - Aandacht voor verjaardagen, huwelijk, geboorte per team geregeld - Mogelijkheid voor jaarlijks team-uitje

	<ul style="list-style-type: none"> - Vrijwilligersbijeenkomsten Houten (paar keer per jaar) inhoudelijk onderwerp & netwerkborrel - Geen scholingsbudget wel beperkte vergoeding deskundigheidsbevordering - Begeleiding bij ziekte: actieve rol teamcoördinatoren in onderhouden contact, overname werkzaamheden, persoonlijke aandacht in de vorm van een kaartje, bloemetje of bezoek - Begeleiding bij ingrijpende gebeurtenissen: actieve rol teamcoördinatoren: contact opnemen, ondersteuning bieden, afspraken maken voor informatievoorziening en benodigde actie rest van de organisatie - Beëindiging samenwerking: wederzijds, bij voorkeur 1 maand opzegtermijn, exit gesprek i.s.m. HRM team - Eenzijdige en directe opzegging door VBN bij herhaalde of grove overschrijding van kernwaarden, huisregels of algemeen aanvaarde omgangsvormen
5. Informatievoorziening en Inspraak	
<p>Hoe krijgen vrijwilligers informatie van en over VBN? Hoe is de inspraak geregeld?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Algemeen toegankelijke informatie: Facebook, LinkedIn, Twitter, www.voedselbankennederland.nl, - Interne informatie via e-mail: Meedeler, Nieuwsflits - Bestuursnotulen, notulen ALV: via mail naar bestuursleden en teamcoördinatoren. Overige vrijwilligers krijgen mondeling of digitaal een toelichting op voor hen relevante besluiten van bestuur en ALV. - Notulen teamoverleg: via e-mail naar teamleden - Inspraak in eigen werkzaamheden: teamoverleg en teamcoördinator - Inspraak in organisatie: beleidsvoorstellen via bestuurslid naar bestuur, via bestuur naar ALV
6. Materiële Voorzieningen	
<p>Welke voorzieningen zijn er voor vrijwilligers?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reiskostendeclaratie (OV tweedeklas of verreden kilometers) in kader van activiteiten VBN - Regels vastgelegd in declaratiereglement - Declareren per kalendermaand middels declaratieformulier - Vrijwilligers zijn middels vrijwilligersverzekering gemeente Houten verzekerd voor ongevallen en persoonlijke eigendommen plus aansprakelijkheid - Voor bestuursleden is aparte bestuursaansprakelijkheidsverzekering afgesloten
7. Klachten en Geschillen	
<p>Wat te doen bij klachten en geschillen? Wie is de vertrouwenspersoon bij VBN?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bij klachten en geschillen eerst zelf oplossing zoeken - Melden bij teamcoördinator (of bestuurslid) - Indien nodig escaleren naar vertrouwenspersoon VBN en vervolgens, indien nodig, escaleren naar Commissie van Wijzen - Bestuurslid klanten & vrijwilligers = vertrouwenspersoon
8. Wetgeving en Vrijwilligerswerk	
<p>Met welke regelgeving kunnen vrijwilligers te maken krijgen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sociale uitkering: vrijwilligerswerk bij VBN is erkend als 'echt' vrijwilligerswerk. Vrijwilliger heeft meldingsplicht. Uitkeringsinstantie beoordeelt of werk de kans op een betaalde baan niet in de weg staat. In sommige gevallen is er een stimuleringsregeling mogelijk. - Belastingdienst: alle reis- en onkostenvergoedingen van VBN zijn op basis van aantoonbare en werkelijk gemaakte kosten. Deze kennen geen limiet en hoeven, onder de € 150 per maand en € 1500 per jaar, niet te worden opgegeven bij de belastingdienst. Boven deze normbedragen moeten vergoedingen wel worden opgegeven. Advies aan vrijwilligers is om declaratieformulieren ook in eigen archief te houden.
9. Evaluatie Vrijwilligersbeleid	
<p>Hoe wordt beleid geëvalueerd en doorontwikkeld?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jaarlijkse bespreking in bestuur op basis van HRM jaarverslag - Tussentijdse beleidsadviezen HRM, via algemeen coördinator -> bestuur - Jaarlijkse update vrijwilligershandboek door team HRM - Tweejaarlijks tevredenheidsonderzoek vrijwilligers

