



## VRIJWILLIGERSBELEID

STICHTING MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING WASSENAAR

2022-2024



# Inhoud

Vooraf	3
Het profiel van onze organisatie	4
De toegevoegde waarde van vrijwilligers: onze ambitie	6
Dit gaan we doen	7

**We doen het samen voor elkaar!**

In de samenleving van vandaag doen en tellen zoveel mogelijk mensen mee. Inwoners redden zich als het even kan zelf en op eigen kracht. Daarvoor is het wel nodig dat ze over een goed informeel en formeel netwerk beschikken. SMOW helpt hierbij, met professionals én vrijwilligers. Wij zijn trots op onze vrijwilligers die onmisbaar zijn voor ons en voor Wassenaar. Want alleen met hen krijgen we ons werk beter gedaan. Daarnaast bieden wij ook de vrijwilligers zelf aan om zinvol mee te doen aan de samenleving en een belangrijke bijdrage te leveren. Het is belangrijk om het vrijwilligerswerk goed aan te laten sluiten op de persoonlijke wensen, belangen en talenten van vrijwilligers. Het binden en boeien is nodig, zeker omdat er steeds meer behoefte is aan vrijwillige inzet en we ook merken dat het vrijwilligersbestand vergrijsst en het moeite kost om vrijwilligers met meer diversiteit aan ons te binden.

In deze beleidsnotitie schetsen we onze ambities en acties voor de komende jaren. Hiermee bieden we houvast aan toekomstige keuzes en een kader voor onze jaarplannen.

Naast dit vrijwilligersbeleidsplan zijn er nog twee andere bouwstenen in ontwikkeling die hieruit voortvloeien:

- Een wegwijzer voor vrijwilligers van SMOW
- Een werkwijze, afgestemd op de verschillende groepen vrijwilligers



## HET PROFIEL VAN ONZE ORGANISATIE

SMOW is er voor alle inwoners van Wassenaar, van 0 – 100 jaar, die hulp nodig hebben.

*Waar wij voor staan. Onze missie.*

SMOW activeert inwoners om hun eigen welzijn en dat van hun omgeving te verbeteren. Samen met andere organisaties vergroot zij de zelfredzaamheid van hulpvragers en hun familie, en bevordert zij de betrokkenheid van buren en vrijwilligers, van alle leeftijden.

*Wat ons drijft. Ons motto.*

SMOW heeft de overtuiging dat inwoners het gelukkigst zijn als zij in staat zijn om voor zichzelf - en indien mogelijk ook voor anderen - te zorgen midden in een veilige en betrokken omgeving. Zij wil dat iedereen kan participeren in de samenleving.

---

### DRIE PIJLERS

Onze dienstverlening bestaat uit relevante en toegankelijke welzijnsdiensten waarmee wij inwoners van Wassenaar en buurten sterker maken. We richten ons daarbij op de volgende 3 pijlers:

1. Geldzaken en regelgeving: meer mensen financieel zelfredzaam, orde op zaken
2. Meedoen en ontmoeten thuis: iedereen doet mee, zelf regie over het leven
3. Mantelzorgondersteuning: mantelzorgers voelen zich gesteund en worden ontlast



## SPEERPUNTEN VAN DE ORGANISATIE – HOE WERKEN WIJ?

### PREVENTIEF

Onze welzijnsdiensten staan allen in het teken van voorkomen dat er een probleem ontstaat of voorkomen dat het erger wordt. We stellen zwaardere zorg uit en schalen zo snel mogelijk af: licht waar het kan, zwaar als het moet. Het tijdig signaleren – ook door de vele partners en buurtbewoners - speelt hierbij een essentiële rol. Waar het kan nemen wij zelf het initiatief en benaderen wij inwoners actief.

### KLANT CENTRAAL

De klant is leidend bij alles wat we doen. We werken actief en met onze partners aan oplossingen die de klant echt verder helpen. We voorkomen dat klanten onnodig worden doorverwezen (geen kastje-muur).

### LAAGDREMPELIG EN TOEGANKELIJK

We zijn dichtbij, zichtbaar, laagdrempelig en bereikbaar. Iedereen kan ons makkelijk vinden en voelt zich welkom bij ons. We leveren onze diensten fysiek, telefonisch en steeds meer online. We sluiten daarmee zoveel mogelijk aan bij de mogelijkheden van de klant.

### COACHEND NAAR ZELFREDZAAMHEID

We coachen klanten om het straks weer zelf te kunnen en nemen de regie niet, of in ieder geval zo min mogelijk, over. Hoe verleidelijk dit soms kan zijn vanuit de gedachte: “Dan is het maar gebeurd”. We werken zo aan duurzame oplossingen.

### MET VRIJWILLIGERS WAAR HET KAN

Waar het kan zetten we vrijwilligers in. Alleen met hen krijgen we ons werk goed gedaan en bereiken we meer mensen. Ook bieden we vrijwilligers zelf de mogelijkheid mee te doen aan de samenleving vanuit de gedachte dat iets doen voor een ander waardevol is. We investeren tijd in de ontwikkeling van vrijwilligers door middel van scholing, trainingen en informatiebijeenkomsten.

### CONTINUÏTEIT EN KWALITEIT

We staan garant voor onze dienstverlening en beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers. Onze medewerkers zijn sociaal werkers met een brede blik. Daarnaast heeft iedereen zijn of haar specifieke deskundigheid toegespitst op één van de pijlers. We brengen onze basis op orde door voldoende personeelsinzet per pijler zodat continuïteit en kwaliteit gewaarborgd kunnen worden.

### GOEDE SAMENWERKING MET PARTNERS

Samen met partners bereiken we meer. We nemen graag het initiatief om beter samenhangend aanbod te laten ontstaan, doen ons best om onze partners goed te kennen en in te zetten waar nodig. We waken ervoor dat we hetzelfde doen als anderen.

Bij SMOW zijn momenteel zo'n 160 vrijwilligers actief. Graag zetten wij hen optimaal in. De behoefte aan vrijwillige inzet is groot en zal de komende jaren verder toenemen. Door landelijke en gemeentelijke bezuinigingen in zorg en welzijn, een groeiende groep kwetsbare inwoners (mensen met een beperking, psychische aandoening, ouderen etc.) die langer zelfstandig thuis blijft wonen en door de toenemende druk op betaalde zorgprofessionals worden initiatieven met vrijwillige ondersteuning steeds belangrijker. Daarnaast vergt dit andere competenties van vrijwilligers en inzicht in wat er speelt bij deze doelgroepen.

Aan aanbodzijde zien we ook een verandering: de vrijwilliger van nu zoekt werk dat optimaal aansluit bij de eigen drijfveren en interesses, is meer dan een "charitatieve" bezigheid alleen, en moet toegevoegde waarde hebben voor de vrijwilliger zelf. Ook zijn ze vaker op zoek naar kortdurende en flexibele werkzaamheden die passen binnen de agenda en andere invulling van (vrije) tijd. De prioriteit ligt vaker bij de directe, eigen omgeving. Vrijwilligers willen duidelijkheid over hun eigen inzetbaarheid; maatwerk aansluitend op de behoefte en mogelijkheden die ook kunnen veranderen is een voorwaarde voor duurzame inzet. Daarbij worden vrijwilligers voor incidentele kortdurende activiteiten zeer gewaardeerd.

We hebben binnen SMOW veel projecten en activiteiten waarbij we met vrijwilligers werken, en in de toekomst zijn er nog meer nodig. Graag geven we hen een volwaardige plek in onze organisatie en bieden wij hen de kans zinvol, bij hen passend, werk te verrichten.

We willen dat vrijwilligers:

- Trots zijn dat ze bij SMOW werken
- Weten wat SMOW is en te bieden heeft en dit ook als ware ambassadeurs uitdragen
- Voldoening halen uit het werken voor SMOW
- Niet alleen maar geven maar ook terugkrijgen (zoals waardering, aandacht voor het resultaat van hun inzet en trainingen)
- Aanvullend zijn aan professionals. Vrijwilligerswerk en betaalde arbeid: samen sterk!
- In een veilige omgeving werken
- Op een gelijke wijze werken

Bovenstaande ambities bereiken we als vrijwilligers goed op hun plek zijn in onze organisatie, als ze werk doen dat aansluit op hun ervaring, capaciteit en wensen, als ze goed worden begeleid door professionals van SMOW. Dat stelt eisen aan onze medewerkers.

We willen dat professionals:

- Op herkenbare wijze met vrijwilligers omgaan
- Vrijwilligers kwalitatief goede begeleiding bieden
- Vrijwilligers in woord en daad laten blijken dat ze gehoord en gewaardeerd worden
- In een veilige omgeving werken

Om onze ambitie te realiseren pakken we de volgende zaken met voorrang op:

### Wij zijn succesvol in het werken met vrijwilligers

*Zo doen we dat:*

- ✓ We registreren onze vrijwilligers na aanmelding op één centrale plek en houden dit bestand actueel. We registreren AVG-proof de relevante gegevens van de vrijwilliger incl. de wensen en kwaliteiten.
- ✓ We werken eenduidig met onze vrijwilligers: het beleidsplan, de wegwijzer en de werkwijze per activiteit zijn daarbij leidend. De vrijwilliger wordt daarvan bij aanmelding op de hoogte gesteld zodat duidelijk is wat de verwachtingen over-en-weer zijn.
- ✓ Er wordt steeds gewerkt aan de juiste match tussen inwoner en vrijwilliger. Daarbij wordt naast de gevraagde inzet ook gekeken naar de persoonlijke klik.
- ✓ Op regelmatige basis spreken we de vrijwilligers en wordt hen gevraagd hoe het gaat, wat er beter kan, behouden moet blijven etc.
- ✓ Wanneer een vrijwilliger stopt heeft de sociaal werker een afrondend gesprek en inventariseren zij samen de redenen van vertrek en mogelijkheden tot verbetering.
- ✓ De resultaten van de evaluatiegesprekken worden als input gebruikt voor de jaarlijkse evaluatie van het vrijwilligersbeleid.
- ✓ Iedere vrijwilliger heeft een VOG.
- ✓ We waken ervoor dat vrijwilligers niet gevraagd worden voor activiteiten die niet buiten de afgesproken werkzaamheden vallen.

## Vrijwilligers hebben binding met SMOW

### *Zo doen we dat:*

- ✓ Regelmatig zijn er bijeenkomsten waarbij vrijwilligers worden geïnformeerd, elkaar ontmoeten of worden getraind. Deze worden afgestemd op de behoeften van vrijwilligers en op de benodigde kennis om het werk goed te kunnen doen.
- ✓ Er is een kalender met daarop het complete aanbod aan scholingen, trainingen en informatiebijeenkomsten. Dit wordt afgestemd met de VCW.
- ✓ Twee keer per jaar organiseren we een kennismakingsbijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomst worden vrijwilligers geïnformeerd over SMOW en gestimuleerd om mee te denken. Ook brengen we het scholingsaanbod onder de aandacht.
- ✓ Op basis van deze beleidsnotitie ontwikkelen we een wegwijzer voor vrijwilligers. Iedere vrijwilliger ontvangt een printversie of een digitale versie hiervan.
- ✓ Iedere vrijwilliger wordt goed geïnformeerd en/of ingewerkt voor haar/zijn taak en krijgt in sommige gevallen een mentor (collega-vrijwilliger) toegewezen. Zo raakt de vrijwilliger snel thuis in de activiteiten en bij SMOW.
- ✓ Eén keer per jaar organiseren we voor alle vrijwilligers en professionals een bijeenkomst om elkaar te ontmoeten en ervaringen te delen.
- ✓ We brengen een aantal keer per jaar een digitale nieuwsbrief uit voor onze vrijwilligers om hen te informeren over relevante onderwerpen en ontwikkelingen.
- ✓ Iedere professional van SMOW werkt aan het bouwen van een duurzame relatie met vrijwilligers. Zij geven goede blijk van waardering, denken aan de succesbeleving, luisteren naar ideeën en organiseren bijeenkomsten of plannen individuele gesprekken.

## We zetten in op de nieuwe vrijwilliger

### *Zo doen we dat:*

- ✓ We zoeken nadrukkelijker de samenwerking met de huidige vrijwilligers om nieuwe doelgroepen en nieuwe vrijwilligers te vinden. We zetten bestaande vrijwilligers waar mogelijk in als ambassadeurs (olievlek)
- ✓ We benutten social media en out-of-the-box-denken om nieuwe vrijwilligers te werven
- ✓ We stellen jaarlijks een PR- en communicatieplan “Werven, boeien en binden van vrijwilligers” op als onderdeel van het jaarplan van SMOW. Dit doen we in afstemming met de VCW.



## We ondersteunen onze medewerkers goed bij het werken met vrijwilligers

*Zo doen we dat:*

- ✓ We nemen het werken met vrijwilligers serieus, het is een structureel en substantieel onderdeel van het vak van sociaal werker. Het vraagt tijd van professionals om vrijwilligers te vinden, te binden en te boeien.
- ✓ We ontwikkelen een aantal standaard-documenten die een duidelijk kader bieden voor het werken met vrijwilligers: een wegwijzer voor vrijwilligers incl. checklists, formats, scholingsprogramma etc. en ook een handleiding voor vrijwilligers voor diverse activiteiten/projecten (indien van toepassing).
- ✓ Eén keer per jaar evalueren we het vrijwilligersbeleid met zowel medewerkers als vrijwilligers en stellen we bij. Daarbij kijken we ook naar wat medewerkers nodig hebben.
- ✓ We ondersteunen zo nodig met coaching en intervisie.

