



Vrijwilligersbeleid

Osteoporose Vereniging

**Met veel en enthousiaste vrijwilligers naar een nog
slagvaardiger patiëntenvereniging**

Vastgesteld 24-02-2021

Inhoudsopgave

Introductie.....	4
1. Visie op vrijwilligerswerk	4
1.1 Vrijwilligers voor de Osteoporose Vereniging	4
1.2 Wederzijdse afspraken	4
1.3 De Osteoporose Vereniging voor vrijwilligers	5
2. Het vrijwilligersbeleid	5
2.1 De organisatie rond de inzet van vrijwilligers	5
2.2 Evaluatie vrijwilligersbeleid	5
3. Rol en positie vrijwilligers	6
3.1 Voorwaarden, rechten en plichten vrijwilligers	6
3.2 Vrijwilligerswerk.....	6
3.3. Werving en selectie	7
3.4 Vrijwilligersovereenkomst.....	7
4. Voorzieningen en vergoedingen voor vrijwilligers.....	8
4.1. Vrijwilligersverzekering	8
4.2. Onkostenvergoeding	9
4.3. Declaraties	9
4.4. Beheer Budget	9
5. Ondersteuning vrijwilliger	9
5.1 Introductie nieuwe vrijwilligers.....	9
5.2 Ondersteuning	10
5.3 Cursussen/trainingen	10
5.4 Communicatie en informatievoorziening	11
5.5 Geschillen en klachten	11
6. Waardering vrijwilligers	11
Bijlage 1 Vrijwilligersovereenkomst voorbeeld	12
Bijlage 2 Privacybeleid Osteoporose Vereniging	12
Bijlage 3 Declaratieformulier	12

Introductie

Doel van de Osteoporose Vereniging

De Osteoporose Vereniging (voortaan aangeduid met Vereniging) heeft de volgende doelstellingen in haar statuten:

1. Het ondersteunen van mensen bij het ontwikkelen, behouden of verbeteren van hun botgezondheid in de brede zin van het woord.
2. Zich specifiek inzetten voor mensen met de aandoeningen osteoporose (botontkalking), osteopenie en fractures (botbreuken).

Doel vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid is het personeelsbeleid voor de vrijwilligers. De Vereniging wenst dat haar vrijwilligers in een goede en prettige werkomgeving aan de slag kunnen. Een omgeving met duidelijkheid over samenwerking: daartoe benoemt zij de middelen die worden ingezet, zoals de begeleiding en deskundigheidsbevordering en verheldert de afspraken en verwachtingen tussen vrijwilligers en de vereniging en zorgt voor heldere omschrijving van verwachte werkzaamheden en/of kaders.

Hierdoor kunnen én vrijwilligers tot hun recht komen, hun eigen doelen nastreven én tegelijk de doelen van de Vereniging worden gerealiseerd. Zo wordt een goede basis gelegd voor werving en behoud van vrijwilligers, die zo nodig zijn voor de verdere ontwikkeling en toekomst van de Vereniging.

1. Visie op vrijwilligerswerk

1.1 Vrijwilligers voor de Osteoporose Vereniging

De Osteoporose Vereniging is een patiëntenvereniging van en voor mensen met problemen met hun bot-gezondheid nu en/of in de toekomst. De inbreng van de leden op visie, kennis/ervaring en uitvoering is van essentieel belang. Om dat goed te kunnen borgen heeft de vereniging de inzet van vrijwilligers nodig. Zij brengen ervaringsdeskundigheid of affiniteit met osteoporose in en kunnen van hieruit de achterban en de vereniging vertegenwoordigen c.q. de belangen behartigen. Echter, bij tegenstrijdigheden van de belangen tussen de vrijwilliger en de Vereniging prevaleren de belangen van de Vereniging.

Vrijwilligers vergroten de slagkracht van de vereniging door het uitvoeren van een reeks van structurele activiteiten, projecten of meer incidentele activiteiten.

Een vrijwilliger is degene die in enig organisatorisch verband vrijwillig, doch niet vrijblijvend onbetaalde werkzaamheden verricht voor de Vereniging, waarbij bovenstaande doelstellingen van de Vereniging worden gediend.

Een vrijwilliger is altijd lid van de Vereniging (zie Huishoudelijk reglement 2019, artikel 8), hetzij via een eigen lidmaatschap hetzij via een gratis lidmaatschap. Hoe meer vrijwilligers zich kunnen en willen inzetten, hoe beter de Vereniging haar doelstellingen kan realiseren.

1.2 Wederzijdse afspraken

Met vrijwilligers worden per project, (reeks van) activiteiten of rol (bestuurslid) afspraken gemaakt over de inzet van zowel de vrijwilliger als het bestuur/medewerkers van de Vereniging. De afgesproken inzet past bij de kwaliteit, wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger en de behoefte van de Vereniging. Deze afspraken gaan onder meer over de aard van de werkzaamheden, aantal uren en het inhoudelijk aanspreekpunt binnen de Vereniging en de begeleiding, en worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst.

1.3 De Osteoporose Vereniging voor vrijwilligers

De Vereniging draagt zorg voor duidelijkheid over de werkzaamheden en waar nodig of gewenst training en/of ondersteuning. De Vereniging waardeert de inzet van vrijwilligers bijzonder en zet daar graag iets tegenover zoals onkostenvergoeding, adequate verzekeringen en een waarderingsregeling (het z.g. attentiebeleid). En uiteraard heeft de vrijwilliger de mogelijkheid tot inbreng in het beleid en de plannen van de Vereniging.

2. Het vrijwilligersbeleid

2.1 De organisatie rond de inzet van vrijwilligers

Een aantal rollen kan worden onderscheiden:

- Het bestuur van de Vereniging is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid en het vaststellen van het jaarlijkse budget. Het bestuur zorgt samen met de directeur voor heldere kaders (inhoudelijk/financieel/procesmatig) per project of reeks van activiteiten. Bestuursleden zijn ook zelf vrijwilligers met de bestuurlijke rol.
- Het bestuurslid Vrijwilligers vormt de verbinding tussen het bestuur en de vrijwilligers. Deze persoon is er verantwoordelijk voor dat binnen de vereniging wordt gehandeld conform het vrijwilligersbeleid. Hij/zij is ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de niet-inhoudelijke ondersteuning (o.a. uitvoering van het attentiebeleid en een jaarlijks gesprek met de vrijwilligers over hun welbevinden, mede als basis voor de evaluatie).
- De directeur is verantwoordelijk voor de werving, selectie en aanname van de vrijwilligers. De directeur draagt zorg voor het organiseren van training.
- De bestuursondersteuner zorgt voor de administratieve ondersteuning, zoals de vrijwilligersovereenkomsten, bijhouden van gegevens en de inroosting voor het Telefoonteam. Hij/zij is ook aanspreekbaar voor praktische vragen. De bestuursondersteuner bewaakt dat de informatie en documentatie up-to-date blijven.
- Coördinator: hij/zij is inhoudelijk verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de vrijwilligers met eenzelfde taak of van een bepaald project. De coördinator adviseert ook de directeur voor evt. benodigde training of scholing. Coördinatoren kunnen bestuursleden zijn, een apart geworven vrijwilliger of een daarvoor ingehuurd kracht. Zij leggen altijd verantwoording af aan het bestuur, via een bestuurslid (portefeuillehouder) en/of de directeur. Het aantal coördinatoren is afhankelijk van de inhoudelijke werkzaamheden van de Vereniging en het aantal vrijwilligers.

De bovengenoemde rollen kunnen samenvallen hetgeen in de praktijk helder gecommuniceerd zal worden.

Het bestuurslid Vrijwilligers, de directeur en de bestuursondersteuner hebben regelmatig overleg over de inzet van vrijwilligers en de uitwerking van het beleid.

2.2 Evaluatie vrijwilligersbeleid

Het bestuur is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, evalueren en bijstellen van het vrijwilligersbeleid. Het beleid en de werkzaamheden worden jaarlijks geëvalueerd door het bestuur, mede op basis van een jaarlijkse evaluatie met de vrijwilligers. Het bestuurslid Vrijwilligers neemt hiervoor het initiatief. De resultaten van de evaluatie kunnen leiden tot het bijstellen van het vrijwilligersbeleid of verbeteringen in de uitvoering van het beleid.

Onderwerpen van evaluatie kunnen onder meer zijn:

- Tevredenheid van de vrijwilliger
 - o Voldoen de randvoorwaarden die het beleid biedt aan vrijwilligers.

- Voldoet de uitvoering van het beleid nog aan de gestelde kwaliteit en behoeften van de vrijwilligers en de organisatie (ondersteunende materialen, scholing en begeleiding, facilitering).
- Wat is de mening van vrijwilligers over hun taken en werkomstandigheden?
- Welke taken worden vervuld door vrijwilligers met welke activiteiten, welke aantallen en met welke uren? En wat is de toegevoegde waarde (effect) voor organisatie, achterban en vrijwilligers zelf?

3. Rol en positie vrijwilligers

3.1 Voorwaarden, rechten en plichten vrijwilligers

Voorwaarden

Vrijwilligers kunnen aan de slag bij de Vereniging wanneer:

- Zij de doelstellingen van de Vereniging onderschrijven.
- Zij akkoord gaan met de rechten en plichten die gelden voor vrijwilligers bij de Vereniging.
- Er een duidelijke taak voor is en het profiel van de vrijwilliger past bij de taak.
- Er een wederzijdse klik bestaat tussen de vrijwilliger en de vereniging.

Rechten

- Recht op een goede introductie, begeleiding en evt. scholing.
- Recht op faciliteiten om het vrijwilligerswerk goed te kunnen uitvoeren.
- Recht op duidelijkheid over de organisatie en informatie over de randvoorwaarden voor het vrijwilligerswerk.
- Recht op waardering en een vergoeding voor de gemaakte kosten voor het vrijwilligerswerk.
- Recht op gebruik van de aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering.
- Recht op een exitgesprek, zo dit door de Vereniging of de vrijwilliger gewenst is.

Plichten

De vrijwilliger:

- Is bereid zich te houden aan gemaakte afspraken en een serieuze inzet te leveren.
- Is bereid tot deelname aan individueel/collectief overleg en scholing.
- Zorgt ervoor tijdig af te melden bij afwezigheid en regelt zo nodig vervanging.
- Vertegenwoordigt de Vereniging op correcte wijze naar buiten en gaat zorgvuldig om met interne informatie.
- Kan zich desgevraagd legitimeren als hij/zij voor de Vereniging aan het werk is.
- Houdt zich aan het Privacyreglement van de Vereniging (zie de website <https://osteoporosevereniging.nl/vereniging/privacybeleid/>).
- Houdt zich aan geheimhouding inzake persoonlijke informatie en gevoelige verenigingsinformatie.
- Houdt zich aan de gedragscode.

3.2 Vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk binnen de Vereniging is opgedeeld in projecten en activiteiten, al of niet structureel, waarbinnen verschillende taken te onderscheiden zijn. De vrijwilliger kan, afhankelijk van zijn of haar mogelijkheden, een of meer taken op zich nemen, eventueel aangepast aan de persoonlijke situatie als dat mogelijk is. De vereniging staat daarnaast open voor eigen initiatieven van vrijwilligers, maar altijd in overleg met en na goedkeuring door directie en bestuur.

Zie verder de 3.3 Werving en selectie.

Werkzaamheden

Afhankelijk van het stadium van het project of de activiteit, wordt voor de vrijwilliger een omschrijving van project en/of werkzaamheden opgesteld, waarin voor zover mogelijk vermeld staat:

- Aan welke activiteit de vrijwilliger gaat werken (omschrijving doel en aanpak van de activiteit of het project).
- Welke werkzaamheden daarbij horen.
- Welke kennis/ervaring, vaardigheden en kwaliteiten daarvoor benodigd of gewenst zijn.
- Wat de verwachte tijdsbesteding is voor de vrijwilliger (uren per week/maand of tijdelijk voor project of werkzaamheden; vaste tijdstippen, etc.).
- Eventueel welke voorbereiding/begeleiding de vereniging daarvoor biedt (scholing, intervisie, persoonlijke ondersteuning).

In de omschrijving van de werkzaamheden wordt ook vermeld wie het aanspreekpunt is van de werkzaamheden (de coördinator) en wie voor de persoonlijke ondersteuning vanuit het bestuur aanspreekpunt is (bestuurslid Vrijwilligers).

3.3. Werving en selectie

Werving

Een actieve werving zal steeds volgens een aantal stappen genomen worden:

- voor welk project en/of werkzaamheden moeten vrijwilligers worden geworven,
- welke ervaring/kennis zijn gewenst,
- welke wervingsacties zetten we hiervoor in en via welke vindplaatsen.

Een wervingsactie wordt zo nodig na afloop geëvalueerd.

Om vrijwilligers te werven zijn verschillende kanalen mogelijk:

- gericht: oproep voor specifieke werkzaamheden of een project (in ontwikkeling) via de eigen communicatiemiddelen (Magazine, Nieuwsbrief en social media) en/of het eigen netwerk
- algemeen: door alert te zijn op mogelijkheden tijdens contacten met de achterban (mails, de telefonische gesprekken, bij bijeenkomsten)

Ook kunnen vrijwilligers zich op eigen initiatief melden.

Selectie

De directeur voert het eerste gesprek met de kandidaat-vrijwilliger. De directeur kan bij dit gesprek ook de relevante coördinator betrekken.

In dit gesprek worden het beoogde doel en de aard van de werkzaamheden/het project besproken en wordt besproken welke ervaring, vaardigheden en motivatie een vrijwilliger heeft. Soms kan het gesprek ertoe leiden dat een nieuw project of nieuwe werkzaamheden kunnen worden opgepakt door de vrijwilliger.

De ervaringsdeskundigheid of affiniteit met de chronische ziekte osteoporose/osteopenie en fractures is voor veel van de vrijwilligerstaken van essentieel belang. Met vrijwilligers die het lotgenotencontact gaan verzorgen wordt ook besproken in hoeverre zij hun eigen situatie voldoende hebben verwerkt.

Na het gesprek geven beide partijen (kandidaat-vrijwilliger en de Vereniging) aan of de kandidaat en de (werkzaamheden van de) Vereniging bij elkaar passen.

3.4 Vrijwilligersovereenkomst

Indien vrijwilliger en Vereniging besluiten de samenwerking aan te gaan, worden afspraken gemaakt over introductie en begeleiding. Zo nodig wordt een oriëntatieperiode afgesproken, waarin kan worden ervaren of de vrijwilligerswerkzaamheden passend en uitvoerbaar zijn. Deze oriëntatieperiode wordt afgesloten met een evaluatiegesprek.

Vóór het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst dient de vrijwilliger een geldige ID-kaart te tonen.

De vrijwilliger kan aan de slag nadat de overeenkomst is getekend door de directeur en de vrijwilliger. Onderdeel van de vrijwilligersovereenkomst is de geheimhoudingsverklaring. De vrijwilliger ontvangt een exemplaar van de ondertekende overeenkomst. Ook wordt de overeenkomst opgeslagen door de Vereniging en conform het privacybeleid bewaard.

De samenwerking tussen vrijwilliger en Vereniging is in de regel voor onbepaalde duur, tot opzegging door vrijwilliger of Vereniging, tenzij anders wordt afgesproken.

Bijvoorbeeld voor een project of bij tijdelijke inzetbaarheid van de vrijwilliger.

Privacy vrijwilliger

Het doel van de gegevensregistratie van vrijwilligers:

- contactgegevens, geboortedatum en evt. thuissituatie:
 - o correspondentie en communicatie met en door de Vereniging.
 - o rekening kunnen houden met de persoonlijke situatie.
De contactgegevens van de vrijwilligers kunnen worden gedeeld met de andere vrijwilligers, indien dat nodig is voor het kunnen uitvoeren van de taken en/of de onderlinge ondersteuning.
- Beeldmateriaal:
eventueel gebruik van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar in beeld is voor social-media en websites.

Vrijwilligers geven via de vrijwilligersovereenkomst toestemming voor deze registratie en verwerking van hun gegevens. De vrijwilligers geven in de overeenkomst ook al of geen toestemming voor registratie en verwerking van beeldmateriaal waarop de vrijwilliger herkenbaar is afgebeeld.

Opzegging

Vrijwilliger en vereniging kunnen de samenwerking op elk moment opzeggen. Van de vrijwilliger wordt gevraagd zo mogelijk tijdig aan te kondigen dat zijn/haar inzet zal stoppen. De Vereniging kan dan de vervanging of overdracht regelen. In het algemeen zal de directeur een afsluitend gesprek (exit-gesprek) hebben met de vertrekkende vrijwilliger. Hierin kan worden teruggekeken op de vrijwillige inzet en feedback worden gegeven aan de Vereniging. Dit alles vanuit de gedachte bij de opzegging eenzelfde zorgvuldigheid te betrachten als bij het aangaan van de overeenkomst.

De vereniging heeft het recht de samenwerking met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien de belangen van de vereniging door de vrijwilliger in het gedrang komen. Dit zal vervolgens schriftelijk gemotiveerd worden.

Na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst zorgt de voormalig vrijwilliger voor het inleveren van evt. bezittingen van de vereniging en het zo snel mogelijk verwijderen van eventuele persoonsgegevens van derden (op papier en digitaal, zowel opslag als e-mails).

4. Voorzieningen en vergoedingen voor vrijwilligers

4.1. Vrijwilligersverzekering

De vrijwilligers van de Osteoporose Vereniging kunnen als dat nodig is een beroep doen op de vrijwilligersverzekering die gemeenten hebben afgesloten via de VNG. Deze verzekering betreft wettelijke aansprakelijkheid, ongevallen en bestuursaansprakelijkheid. Wanneer een vrijwilliger aanspraak wil maken op deze verzekering kan hij/zij contact opnemen met de directeur. De verzekering heeft betrekking op niet verwijtbare schade en op ongevallen/ziekte/overlijden tijdens uitoefening van het vrijwilligerswerk voor de Vereniging

Voor informatie over de verzekerde risico's en de dekking ervan wordt verwezen naar <https://www.centraalbeheer.nl/zakelijk/bedrijfsverzekeringen/vrijwilligersverzekering>.

4.2. Onkostenvergoeding

Alle vrijwilligers kunnen aanspraak maken op een vergoeding van werkelijk gemaakte kosten in het kader van het vrijwilligerswerk. De Osteoporose Vereniging vergoedt kosten voor de onderstaande categorieën.

- Reiskosten voor zover noodzakelijk voor het vrijwilligerswerk
Alle kosten voor openbaar vervoer (2^e klasse), inclusief NS zonetaxi. Indien de vrijwilliger niet kan reizen met openbaar vervoer, kan de vrijwilliger een kilometervergoeding krijgen van € 0,19/km voor het reizen per auto.
- Communicatiekosten
Vaste en mobiele telefoonkosten worden niet vergoed, tenzij aantoonbaar meer dan de bel-/databundel van de vrijwilliger. In die gevallen kan na overleg vooraf met de directeur een vergoeding gegeven worden tegen een redelijk bedrag met indienen van een gespecificeerde nota.
- Overige (materiaal) kosten
Kosten die in het kader van de taak worden gemaakt en waarover vooraf afspraken zijn gemaakt met de directeur (denk aan printpapier of cartridges, of gemaakte kosten voor het bedanken van een spreker bijv.) kunnen worden vergoed.

4.3. Declaraties

De gemaakte onkosten kunnen door vrijwilligers op de volgende manier worden gedeclareerd:

- Via het declaratieformulier van de vereniging met betaalbewijzen (bonnen/overzicht Openbaar vervoerkosten).
- Bij reizen per auto dienen op het declaratieformulier vertrek- en aankomstadres (met postcode), het totaal gereden kilometers en de reden van de reis te worden vermeld.
- declaraties moeten bij voorkeur elke maand en maximaal drie maanden na afloop van de betrokken maand zijn ingediend.
- Declaraties worden verstuurd aan het aanspreekpunt van de vrijwilliger (de coördinator) (mail of post). Deze controleert de declaratie en stuurt deze door naar de directeur.
- De Vereniging draagt zorg voor een spoedige afhandeling en betaling van de declaraties.

4.4. Beheer Budget

Het bestuur is verantwoordelijk voor de begroting van het budget voor onkosten voor vrijwilligers en uitvoering van het vrijwilligersbeleid (scholing, attenties, bijeenkomsten). De directeur is verantwoordelijk voor het beheer van het budget.

5. Ondersteuning vrijwilliger

Vrijwilligers worden op diverse manieren ondersteund. De ondersteuning start met de introductie op de vrijwilligerswerkzaamheden door de directeur en/of het bestuurslid Vrijwilligers.

Inhoudelijk kan de vrijwilliger voor zijn of haar werkzaamheden terecht bij de coördinator of in algemene zin bij de directeur of het bestuurslid die het onderwerp in zijn of haar portefeuille heeft.

Daarnaast kan het bestuurslid Vrijwilligers de vrijwilliger ondersteuning in het persoonlijk welbevinden.

5.1 Introductie nieuwe vrijwilligers

Een zorgvuldige introductie en een actieve en attente opstelling naar de nieuwe vrijwilligers zijn belangrijk om hen te binden aan de Vereniging.

Voor nieuwe vrijwilligers zijn er de informatiemap en de mogelijkheid van een introductiebijeenkomst. Deze bevat alle benodigde informatie die nodig is om een goede start te maken als vrijwilliger bij de Vereniging.

Deze map wordt zoveel mogelijk digitaal aangeleverd en bestaat uit:

- Welkomstbrief
- Alle folders van de Vereniging
- Brochures die de Vereniging heeft uitgegeven, voor zover nog op voorraad
- Het vrijwilligersbeleid
- Privacybeleid
- Gedragscode
- Contactgegevens en functies van bestuur, contactgegevens van de vrijwilligersgroep waar de vrijwilliger bij hoort.
- Organisatieschema, relevante partners
- Declaratieformulier
- Voor specifieke vrijwilligerstaken, zoals de Hulplijn: nadere informatie voor de uitoefening van de werkzaamheden.
- Instructie over gebruik van de IT-omgeving waarin de Osteoporose Vereniging werkt.

Voor zover dat relevant is voor de werkzaamheden, zal een Verenigings-mailadres op naam van de vrijwilliger worden aangemaakt.

De introductie bestaat in ieder geval uit:

- Korte uitleg over de Vereniging: ontstaan, doelstellingen en toekomst, organisatie van de Vereniging en hen die bij de vrijwilligers betrokken zijn
- Overzicht van hetgeen de Vereniging de vrijwilligers te bieden heeft, eventueel aangevuld met ervaringen van hier al langer werkzame vrijwilligers.
- Praktische zaken rond het vrijwilligerswerk en wijze waarop het vrijwilligersbeleid vorm is gegeven

De introductie kan door de directeur worden gegeven en/of in een (introductie)bijeenkomst. Het bestuurslid Vrijwilligers is betrokken bij deze introductie.

Daarnaast wordt een introductie op de individuele werkzaamheden georganiseerd. De uitvoering daarvan is afhankelijk van het project/de werkzaamheden. Bij deze introductie is een belangrijk onderdeel ook kennismaking met andere vrijwilligers en informeel samen zijn.

Deze introductie wordt in principe georganiseerd door de coördinator van de betreffende werkzaamheden of het project.

5.2 Ondersteuning

Het is de taak van de coördinator van de activiteit of het project om met de vrijwilligers afspraken te maken over de werkzaamheden en hij/zij zal regelmatig overleg organiseren tussen vrijwilliger en coördinator en andere vrijwilligers van het project of de activiteit.

Daarnaast kan een nieuwe vrijwilliger voor een bepaalde tijd worden gekoppeld aan een buddy, om hem/haar bij het werk voor de Vereniging, te ondersteunen en te stimuleren. Een buddy is een ervaren vrijwilliger met eenzelfde taak of die ook binnen het project actief is.

Indien gewenst kan de vrijwilliger met het bestuurslid Vrijwilligers overleggen in het kader van meer persoonsgerichte ondersteuning.

5.3 Cursussen/trainingen

Naast introductie en begeleiding biedt de Vereniging haar vrijwilligers ook informatiebijeenkomsten en –afhankelijk van taak en vrijwilliger– een aantal vrijwillige of verplichte cursussen aan. Vrijwilligers kunnen zich uitsluitend inschrijven voor een cursus

die relevant is voor het vrijwilligerswerk dat zij doen voor de Vereniging en niet voor hun persoonlijke ontwikkeling pur sang. Voor het inschrijven is altijd eerst goedkeuring van de directeur nodig.

Voorbeelden van mogelijke cursussen en informatiebijeenkomsten zijn telefonische hulpverlening, belangenbehartiging in de praktijk of de actuele stand van zaken rond osteoporosezorg.

5.4 Communicatie en informatievoorziening

De communicatie tussen de Vereniging en haar vrijwilligers kent twee richtingen. De Vereniging brengt haar vrijwilligers zo goed mogelijk op de hoogte van alle ontwikkelingen op het gebied van vrijwilligers, werkvoorwaarden en actualiteiten in en rond de vereniging.

Zo kunnen vrijwilligers hun werkzaamheden goed uitvoeren, blijven zij betrokken bij de vereniging en dragen zij optimaal bij aan de realisatie van de doelstellingen van de Vereniging.

Daarnaast staat de vereniging uiteraard open voor de eigen inbreng van haar vrijwilligers. Op die manier krijgt zij inzicht in de ideeën en ontwikkelingen die spelen en kan zij beter anticiperen op de wensen en behoeften van vrijwilligers.

Om het tweerichtingsverkeer optimaal vorm te geven, zet de Vereniging de onderstaande communicatiemiddelen in. Bij speciale gelegenheden zijn varianten op de genoemde communicatiemiddelen mogelijk.

Algemene middelen:

Nieuwsbrief Osteoporose Vereniging, Bot in Balans, Folders/brochures/informatiemateriaal (bij introductie) en later te verschijnen nieuw informatiemateriaal, jaarverslag en jaarplan.

Specifiek voor vrijwilligers:

Informatiemap, Nieuwsbrief voor vrijwilligers, mailverkeer. Introductiebijeenkomst, regulier werkoverleg en -bijeenkomsten, jaarlijkse vrijwilligersdag.

Afhankelijk van behoefte vrijwilligers en mogelijkheden Vereniging:

- Facebook-groep
- Nog te ontwikkelen smoelenboek met daarin (digitaal) kennis en ervaringen van onze vrijwilligers (vraagbaak)

Promotiemateriaal

De vrijwilliger kan – afhankelijk van de werkzaamheden – beschikken over een visitekaartje en/of een badge. Zo nodig kan de vrijwilliger het verenigingsbureau vragen foldermateriaal of ander PR-materiaal ter beschikking te stellen.

5.5 Geschillen en klachten

De eerste stap bij geschillen tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilliger(s) en de Vereniging is steeds het voeren van overleg om tot een oplossing te komen. Bij geschillen tussen vrijwilligers onderling wordt dit overleg gevoerd door betrokkene(n) en de coördinator of directeur afhankelijk van de aard van het geschil. Wanneer de coördinator onderdeel is van het geschil wordt direct de directeur ingeschakeld of het bestuur. Ook wordt de klachtenregeling erbij betrokken. Deze is te vinden op de website van de vereniging: <https://osteoporosevereniging.nl/vereniging/anbi/>. In het algemeen geldt: een klacht is een gratis advies.

6. Waardering vrijwilligers

Tegenover het doen van vrijwilligerswerk bij de Vereniging staat geen materiële beloning of betaling. Wel draagt de Vereniging bij aan zinvol en leuk werk, prettige werkomstandigheden, waardering en ondersteuning van haar vrijwilligers.

Daarnaast zet de Vereniging haar vrijwilligers op de onderstaande momenten extra in het zonnetje:

- Jaarlijkse informele Vrijwilligersbijeenkomst.
- Aandacht bij speciale gelegenheden. Het bestuurslid Vrijwilligers houdt daarvoor de afspraken bij en maakt een jaarplanning.

Bijlage 1 Vrijwilligersovereenkomst voorbeeld

Bijlage 2 Privacybeleid Osteoporose Vereniging

Bijlage 3 Declaratieformulier