

# DigiWIJS 3.0

## Vrijwilligersbeleid

Maart 2021

# Inhoudsopgave

Inleiding	pag. 2
1. Missie en visie van DigiWijs3.0	pag. 2 - 3
2. Verleden, ontwikkeling en toekomst	pag. 3 – 4
3. Positie vrijwilligers DigiWijs	pag. 4 – 5
4. Werving en selectie van vrijwilligers	pag. 6 – 7
5. Introductie en inwerken nieuwe vrijwilligers	pag. 7
6. Begeleiden, binden en boeien vrijwilligers	pag. 8 – 10
7. Beëindigen en afscheid vrijwilligers	pag. 10
8. Informatie en communicatie	pag. 10
9. Regelingen voor vrijwilligers	pag. 11 – 13
<b>Bijlage; vrijwilligersprofiel</b>	<b>pag. 14 – 15</b>
<b>Bijlage; vrijwilligersovereenkomst</b>	<b>pag. 16- 18</b>

## Inleiding

Voor u ligt het vrijwilligersbeleid van DigiWijs3.0\*. Bij beleid gaat het niet om de woorden maar om wat er gedaan wordt en welke bedoelingen er zijn. In dit document hebben we dat proberen weer te geven. De dienstverlening bij DigiWijs leunt op de inzet van vrijwilligers. In dit vrijwilligersbeleid leggen we het belang vast van de inzet van vrijwilligers en wat wij doen om hen zo goed mogelijk te ondersteunen en in staat te stellen om hun bijdrage te leveren aan de doelstellingen van DigiWijs.

DigiWijs is onderdeel van de organisatie Wij3.0. Wij3.0 is er voor dagbesteding, toeleiding naar werk en onderwijs, trainingen en coaching. Deze organisatie heeft een maatschappelijke opdracht; het voorzien van cliënten en deelnemers van mogelijkheden om sociaal en/of economisch krachtiger te worden.

\*We zullen omwille van het gemak in deze tekst DigiWijs3.0 verder afkorten tot DigiWijs.

## 1. Missie en visie van DigiWijs

### Missie en doelstellingen van DigiWijs

De missie van DigiWijs is om mensen te helpen deel te nemen aan de samenleving, hen te betrekken en zich betrokken te laten voelen, en het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid te vergroten. Om deze missie te verwezenlijken, ondersteunen en begeleiden we hen bij de verbetering van hun digitale vaardigheden. Dit zijn *tools* waarmee mensen zichzelf kunnen helpen om maatschappelijk (weer) mee te tellen, te worden gehoord en gezien. Uiteindelijk gaat het erom dat zoveel mogelijk mensen kunnen meedoen in onze samenleving. Om mee te kunnen doen zijn digitale vaardigheden steeds essentiëler. Behalve het aanleren van computervaardigheden zetten we in op het vergroten van het zelfvertrouwen. Omdat we fijnmazig in de wijken van Utrecht en Vleuten/De Meern werken, zien we vaak dat door onze manier van werken we de sociale cohesie verhogen, wat ook een van onze doelstellingen is. De nadruk bij DigiWijs ligt op het kunnen meedoen in de samenleving. Het bevorderen van digitale vaardigheden en onderling contact staan daarin centraal.

### Visie op vrijwillige inzet bij Digiwijs3.0

Vrijwilligers leveren een zeer belangrijke bijdrage aan het behalen van de doelstellingen van DigiWijs. Sterker nog, zonder vrijwilligers kunnen wij de begeleiding bij de verbetering van digitale vaardigheden niet aanbieden. We werken met vrijwilligers deels omdat dit voortkomt uit ons verleden met Computerwijk. Ook binnen DigiWijs zijn er belangrijke ideële motivaties om met vrijwilligers te werken:

- Vrijwilligers maken de maatschappelijke betrokkenheid van de lokale samenleving met de doelstellingen en activiteiten van DigiWijs zichtbaar en tastbaar.
- Vrijwilligers staan midden in de samenleving en verschaffen ons informatie en signalen over wat er bij de cursisten leeft.
- Vrijwilligers hebben kennis en vaardigheden, talenten die goed van pas komen voor onze cursisten en onze organisatie.

- Sommige vrijwilligers zijn persoonlijk en direct betrokken bij het onderwerp omdat zij ervaringsdeskundig zijn.
- Daarnaast staan vrijwilligers veelvuldig in contact met het publiek en maken onze organisatie daarmee ook zichtbaar in de samenleving.
- Voor vrijwilligers is het vrijwilligerswerk ook een mogelijkheid om deel te nemen aan de maatschappij, onder andere door middel van sociale contacten en een zinvolle tijdsbesteding.

Een andere reden waarom we met vrijwilligers werken:

Er bestaat een formeel en non-formeel aanbod voor het aanleren van digitale basisvaardigheden. Bij het formele aanbod werkt de cursist naar een landelijk erkend diploma toe. Daar is sprake van een bepaald in- en uitstroom niveau. Organisaties die dit aanbieden zijn landelijk erkend, hebben een crebonummer en werken hoofdzakelijk met beroepskrachten.

DigiWijs is een non-formele aanbieder van digitale vaardigheden. Wij zijn aanvullend op het formele aanbod. We zijn het vangnet en de springplank naar het formele aanbod toe. Daarnaast kunnen cursisten zich bij ons op deelgebieden ontwikkelen en hun kennis bijspijkeren. Zoals eerder gezegd gaat het bij DigiWijs om mee kunnen doen in de samenleving. Onze vrijwilligers zijn geen beroepskrachten, maar gemotiveerde stadsgenoten die we zelf opleiden en trainen. Maar daar later meer over.

**Kernbegrippen bij onze aanpak:**

- *Vrijwilligers*: we werken zo veel mogelijk met vrijwilligers en we ondersteunen hen professioneel.
- *Duurzaam*: we willen duurzame ontmoetingen realiseren, we werken in kleine groepjes, maar ook individueel. We denken aan ontmoetingen die wat langer en intensiever van aard kunnen zijn. Maar er zijn ook ontmoetingen die een blijvend karakter hebben gekregen.
- *Maatwerk*: we doen er alles aan om maatwerk te leveren zodat zowel de cursist als de vrijwilliger maximaal op de juiste plek zit.
- *Wederkerigheid*: de ontmoeting levert alle partijen wat op, we streven naar wederzijds leren en inspireren.

## 2. Verleden, ontwikkeling en toekomst

DigiWijs is een dynamische organisatie. We hebben een hele ontwikkeling doorgemaakt, van kleinschalig wijkgerichte organisatie naar een stedelijke organisatie die meer ingebed is in een grotere stedelijke stichting.

Toen DigiWijs ruim tien jaar geleden van start ging, hadden we te maken met totaal andere doelgroepen. Bij aanvang had DigiWijs hoofdzakelijk cursisten die onzeker waren en die een steuntje in de rug wilden krijgen. Een groter deel van onze cursisten is nu complexer qua problematiek. We ontvangen meer ouderen en veel meer cursisten met taal -en leerproblemen.

De complexere problematiek binnen onze huidige doelgroep, brengt ook nieuwe uitdagingen mee voor onze organisatie en ook voor onze vrijwilligers. Zo moet er continu gekeken worden of het lesaanbod en manier van lesgeven aansluit op de groep cursisten. Dit vergt meer van onze vrijwilligers en daarmee ook van de begeleiding vanuit het projectteam van DigiWijs.

## Groei in aanbod en digitale ontwikkelingen

De laatste jaren zien we in Nederland een groei ontstaan van organisaties die zich ook zijn gaan toeleggen op het aanbod rondom het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Dit komt mede door de erkenning van de overheid voor het probleem dat er nog steeds mensen in Nederland zijn die digitaal onvoldoende vaardig zijn. Er zijn ook nog steeds veel mensen die ondersteuning nodig hebben om mee te komen met de digitale ontwikkelingen. Deze ondersteuning zal ook nodig blijven, bijvoorbeeld omdat software en de mogelijkheden van de computer continu aan verandering onderhevig zullen blijven.

Ten aanzien van het vrijwilligersbeleid is het belangrijk dat DigiWijs zich richt op het versterken van deskundigheidsbevordering en er ook ruimte wordt gecreëerd om de verbinding te zoeken met andere instellingen, om zo te zorgen voor een goede afstemming en om van elkaar te leren. Hier kunnen vrijwilligers mogelijk ook een rol in spelen. Afgelopen jaren hebben we ervaren dat het noodzakelijk is om met alle economische en maatschappelijke veranderingen mee te laveren. Ook voor de toekomst dienen we flexibel te zijn, zonder verlies van eigenheid en waakzaam op het behouden van onze doelstellingen.

## 3. Positie vrijwilligers DigiWijs

De ruim zeventig vrijwilligers worden aangestuurd door een betaald projectteam. Het betaalde team van DigiWijs bestaat op dit moment uit een projectleider, een vrijwilligerscoördinator en een andere projectmedewerker. De reikwijdte van onze organisatie is door de inzet van onze vrijwilligers, (tussen de 60-75 personen) vele malen groter. We kunnen hierdoor in ruim 20 locaties in Utrecht en Vleuten/De Meern actief zijn en bereiken jaarlijks meer dan 1400 cursisten en belangstellenden.

Vrijwilligers en betaalde krachten werken nauw samen om de doelen van DigiWijs te realiseren. De betaalde medewerkers zorgen voor de continuïteit en geven de grote lijnen aan waarbinnen gewerkt kan worden.

DigiWijs heeft een vrijwilligerscoördinator. Als vrijwilliger heb je hier in het begin het meest mee te maken. Zowel de werving, de intake, de begeleiding en de training valt onder verantwoordelijkheid van deze medewerker. In Vleuten/De Meern worden deze taken waargenomen door twee coördinatoren onder leiding van de projectleider.

DigiWijs hecht veel waarde aan de inzet van haar vrijwilligers en ziet graag dat vrijwilligers zich serieus genomen en gewaardeerd voelen door de beroepskrachten. De beroepskrachten zijn zich bewust van het feit dat vrijwilligers hun werkzaamheden vaak naast andere activiteiten doen en houden hier mogelijk rekening mee.

### Rol vrijwilligers

Wat vrijwilligers doen, hangt onder andere af van hun interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Verreweg de meeste vrijwilligers bij DigiWijs zetten zich in om onze cursisten digiwijzer te maken.

Elke computercursus en elke computerinloop van DigiWijs wordt begeleid door vrijwilligers. Daarnaast zijn er vrijwilligers in ondersteunende functies, bijvoorbeeld ter ondersteuning bij administratieve taken of ter ondersteuning van ICT.

Naast de vaste rollen van vrijwilligers kan het zijn dat er incidenteel een verzoek is aan vrijwilligers om te helpen bij diverse klussen, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen of uittesten van (nieuw) lesmateriaal.

We proberen zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Belangrijk hierbij is waar we de talenten van iemand kunnen benutten en waar iemand het beste binnen onze organisatie past. Uiteindelijk moet het voor beide partijen een meerwaarde opleveren.

## Type vrijwilligers

De motivatie om vrijwilliger te worden bij DigiWijs is over het algemeen de wens zich nuttig te maken. Veel van de vrijwilligers zijn zonder betaald werk en willen iets betekenen voor de samenleving.

Als we kijken naar motivatie en achtergrond kunnen we onze vrijwilligers wel grofweg in een aantal groepen/ categorieën onderverdelen:

1. *Gepensioneerden:*  
Zij willen graag iets blijven toevoegen aan de maatschappij door hun kennis en vaardigheden in te zetten.
2. *Werkenden:*  
Zij willen, naast geld verdienen, zich ook inzetten voor de maatschappij. Zij noemen vaak dat ze iets nuttigs willen doen en anderen willen helpen.
3. *Oud cursisten, ervaringsdeskundigen:*  
Zij stromen door van cursist naar vrijwilliger, zij willen graag hun vaardigheden blijven oefenen, anderen gelijkgestemden helpen en iets terug doen voor de organisatie.
4. *Mensen met een ontwikkelingsdoel:*  
Zij doen vrijwilligerswerk om zichzelf te ontwikkelen in bijvoorbeeld sociale vaardigheden of taal.

*De bovenstaande categorieën zijn vrijwilligers die onverplicht bij ons actief zijn. Ook wel absoluut vrijwilligerswerk genoemd.*

5. *Mensen met een 'rugzakje':*  
Zij zijn vaak aan het re-integreren. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die worden aangemeld, of zichzelf aanmelden vanuit bijvoorbeeld de sociale activering, een inburgeringstraject of een opstap naar betaald werk.

*Bij de laatste categorie hebben we te maken met vrijwillige inzet die op een bepaalde wijze een verplicht tintje heeft. Ook wel verplicht geleid vrijwilligerswerk genoemd.*

Ook zijn er regelmatig stagiair(e)s actief bij DigiWijs. De doestelling is echter totaal anders van aard dan die van vrijwilligers. Daarom gaan we er binnen dit beleid niet verder op in en willen we het alleen vermelden.

Mede omdat we cursisten continuïteit willen bieden is een juiste balans in verschillende typen vrijwilligers belangrijk. Het is dus noodzakelijk om maatwerk te leveren in de begeleiding en ondersteuning van al deze vrijwilligers.

## 4. Werving en selectie van vrijwilligers

De hoofdverantwoordelijkheid van de werving ligt bij de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligerscoördinator maakt in overleg met de rest van het team de vacatures en plaatst deze op de vacaturebank van de Vrijwilligerscentrale Utrecht of in regionale kranten.

In haar algemene externe communicatie draagt DigiWijs uit de inzet van vrijwilligers te verwelkomen.

De aanmeldingen komen doorgaans binnen:

- Doordat iemand een vacature heeft gezien op de vacaturebank.
- Doordat een belangstellende van ons heeft gehoord (in het algemeen of via eigen netwerk).
- Door cursisten die vrijwilliger willen worden.
- Door verwijzing van (activering)instellingen of buurtteams.
- Door te reageren op advertenties in regionale kranten.

### Criteria werving en selectie

Tijdens de werving en kennismaking letten we op bepaalde, voor DigiWijs belangrijke criteria.

Hierbij letten we op de volgende algemene criteria:

- Geschiktheid qua persoonlijke kwaliteiten/ competenties.
- Voldoende persoonlijke drijfveren/motivatie.
- Passende basiskennis en vaardigheden (vrijwilligers moeten wel trainbaar zijn).
- Affiniteit hebben met, en kunnen omgaan met, de doelgroepen van DigiWijs. Belangrijk is dat vrijwilligers een open houding hebben en ervaring met de doelgroep hebben.
- Voldoende beschikbaarheid en inzetbaarheid in tijd.
- Betrokkenheid bij de organisatie en haar doelstellingen.
- Betrouwbaarheid, het is belangrijk dat vrijwilligers afspraken nakomen en dat we onze vrijwilligers kunnen aanspreken.
- 'Verzorgd uiterlijk', omdat je als vrijwilliger in direct contact komt met cursisten.
- Redelijke zelfstandigheid en zelfredzaamheid.
- Voldoende taalvaardigheid in het Nederlands.

Naast de bovengenoemde algemene criteria heeft DigiWijs voor elke rol een vrijwilligersprofiel opgesteld met een aantal specifieke criteria. [Zie bijlage; vrijwilligersprofiel.](#)

### Intake-/ kennismakingsgesprek

Na ontvangst van een 'sollicitatie' van een potentiële vrijwilliger wordt de kandidaat uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek.

De kandidaat-vrijwilliger ontvangt voorafgaand aan dit gesprek een link naar onze e-learning. Via deze e-learning ontvangt de kandidaat-vrijwilliger informatie over DigiWijs als organisatie, de cursussen en de inhoud van het vrijwilligerswerk.

De bedoeling van het intakegesprek is wederzijds kennismaking. Bovendien zullen zoveel als mogelijk de algemene criteria zoals hierboven omschreven worden getoetst.

Het intakegesprek is een onderdeel van de selectie. Tijdens de oriëntatieperiode (zie hoofdstuk 5) die hier mogelijk op volgt, kunnen beide partijen pas daadwerkelijk een beeld vormen en daarmee is de oriëntatieperiode uiteindelijk een nog belangrijker onderdeel van de selectie.

### Afwijzing vrijwilliger

Soms wordt een vrijwilliger afgewezen. Dit kan zijn vlak na ontvangst van de sollicitatie, na het intakegesprek of aan het einde van de oriëntatieperiode. Daarnaast kan een vrijwilliger na enige tijd ongeschikt blijken voor de vrijwilligerswerkzaamheden. Ook kan een kandidaat-vrijwilliger zelf tot de conclusie komen zich terug te willen trekken.

In het geval van afwijzing is het uiteraard belangrijk dat in het gesprek goed onderbouwd kan worden waarom we iemand niet (meer) willen plaatsen. Dit inzicht kan bijvoorbeeld worden gegeven met behulp van het vrijwilligersprofiel.

## 5. Introductie en inwerken nieuwe vrijwilligers

### Introductie

De oriëntatieperiode bestaat uit een aantal keer meelopen binnen de verschillende cursussen en activiteiten. Een goede introductieperiode vormt de basis voor een prettige verhouding tussen de vrijwilliger en de organisatie.

### Evaluatie oriëntatieperiode

De oriëntatieperiode wordt altijd afgesloten met een evaluatiegesprek. Als beide partijen, zowel DigiWijs als de nieuwe vrijwilliger, positief zijn dan worden er tijdens dit evaluatiegesprek direct vervolgspraken gemaakt. Tevens wordt de vrijwilligersovereenkomst besproken en ondertekend. [Zie bijlage; vrijwilligersovereenkomst.](#)

### Starttraining

DigiWijs biedt iedere nieuwe vrijwillige (assistent) docent een starttraining aan. Ook vrijwilligers die binnen andere vrijwilligersfuncties actief zijn mogen hieraan deelnemen.

De starttraining maakt de vrijwilligers bekend met de opzet en oefenstof van de cursussen, verbetert hun kennis over taalproblemen en culturele diversiteit, en hun didactische vaardigheden.

Het uitgangspunt is dat alle (nieuwe) vrijwilligers deze starttraining idealiter binnen de eerste drie maanden gevolgd hebben.



## 6. Begeleiden, binden en boeien vrijwilligers

DigiWijs vindt het belangrijk oog te hebben voor de drijfveren en ontwikkelambities van vrijwilligers. Het optimaal inzetten en ontwikkelen van interesses, talenten en ambities van vrijwilligers draagt daarnaast bij aan de ontwikkeling van de organisatie. Bovendien kan het een positief effect hebben op het werkplezier van de vrijwilliger en kan het bijdragen aan de binding die vrijwilligers voelen met DigiWijs.

### Evaluatiegesprek

In de samenwerking met vrijwilligers is het belangrijk bij tijd en wijle de tijd te nemen voor feedback. Dit kan wederzijds zijn: hoe beziet de vrijwilliger zijn werkzaamheden en de ondersteuning door de begeleider? En hoe beziet de begeleider de inzet van de vrijwilliger? Met deze, minimaal jaarlijkse evaluaties laten we merken dat we de bijdrage van de vrijwilliger serieus nemen. Het zorgt voor een heldere verhouding en maakt het makkelijker voor beide kanten om indien gewenst weer afscheid van elkaar te nemen. Uiteindelijk staat het welbevinden van de vrijwilliger voorop.

### Ontwikkelingsplan en coaching

Door tijdens de intake en de evaluatiegesprekken vragen te stellen over drijfveren en ontwikkelambities, zijn we goed op de hoogte van wat een vrijwilliger motiveert en waarin hij/zij zichzelf nog wil (en kan) ontwikkelen. Het vrijwilligersprofiel kan hierbij ook ter ondersteuning worden gebruikt.

Daarnaast vormt de vrijwilligerscoördinator of de begeleidende projectmedewerker zelf een beeld ten aanzien van zowel de aanwezige als de nog verder te ontwikkelen kennis en vaardigheden. Dit doen we door minimaal één maal per jaar mee te kijken tijdens een activiteit die begeleid wordt door de vrijwilliger en/of door input te vragen aan de collega vrijwilliger die zo zijn/haar observaties kan delen.

Naar aanleiding van deze input en in overleg met de vrijwilliger leggen we ontwikkelafspraken vast in een kort verslag. Hieruit ontstaat een plan voor ontwikkeling en coaching voor de komende periode.

Het bespreken van de ontwikkelpunten en maken van afspraken rondom coaching gebeurt meestal in combinatie met het evaluatiegesprek.

### Deskundigheidsbevordering

Door de diversiteit aan taken en functies bij DigiWijs wordt op uiteenlopende wijze aandacht besteed aan het vergroten van de deskundigheid van vrijwilligers. Gericht op de situatie en de behoefte kan een training, workshop of e-learning aan een groep of individu worden aangeboden. Soms worden hiervoor externe deskundigen ingeschakeld of wordt er gebruik gemaakt van de aanwezige kennis en ervaring binnen DigiWijs of organisaties waarmee DigiWijs samenwerkt. Daarnaast houdt DigiWijs in de gaten wat andere relevante organisaties aanbieden aan trainingen, workshops en e-learnings en, indien externe deelname is toegestaan, deelt DigiWijs deze mogelijkheid om deel te nemen met de vrijwilligers.

## Bijeenkomsten

DigiWijs organiseert regelmatig een bijeenkomst voor alle vrijwilligers. In ieder geval is er een bijeenkomst rondom de kerst/nieuwjaar en een bijeenkomst als afsluiting voor de zomervakantie.

De bijeenkomsten zijn belangrijk om verbindingen tussen vrijwilligers te leggen en een groepsgevoel te creëren. Tijdens deze bijeenkomsten leren vrijwilligers elkaar (beter) kennen en wisselen ze op een informele manier ervaringen uit.

Voor DigiWijs is het een belangrijk moment om dankbaarheid te tonen en eventuele ontwikkelingen binnen de organisatie toe te lichten.

## Vrijwilligers Inspraak

Vrijwilligers nodigen we regelmatig uit om mee te praten over hoe DigiWijs zich verder kan ontwikkelen. DigiWijs vindt de inspraak van vrijwilligers belangrijk. Dit omdat vrijwilligers de cursisten goed kennen en omdat inspraak helpt bij het creëren van draagvlak onder vrijwilligers bij mogelijke wijzigingen. Bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van lesmateriaal worden vrijwilligers gevraagd om hierover mee te denken en hun ervaring hierin met ons te delen.

We zijn een open en platte organisatie. Bij ontwikkelingen hechten we veel waarde aan de mening van onze vrijwilligers. Met regelmaat verzoeken we vrijwilligers te participeren in ontwikkelzaken. Tijdens de evaluaties en de coaching gesprekken halen we veel informatie op over waar onze vrijwilligers tegenaan lopen. Deze informatie nemen we serieus en proberen we indien wenselijk actie op te ondernemen. Meerdere keren per jaar is onze ervaring bespreken we in het team wat onze vrijwilligers signaleren.

## Waardering

DigiWijs vindt het belangrijk dat vrijwilligers weten dat hun inzet wordt gewaardeerd en niet als vanzelfsprekend wordt gezien. In verschillende communicatie uitingen, zoals de nieuwsbrief, benadrukt DigiWijs daarom de dankbaarheid. Ook delen we af en toe een succesverhaal van een cursist om vrijwilligers te laten weten wat er met hun inzet bereikt wordt.

Uiteraard komt de meeste waardering van de cursisten en de wijkbewoners waarvoor we het allemaal doen. Een groot deel van onze cursisten blinkt niet uit in het geven van positieve feedback of complimentjes aan hun vrijwillige docent. Wanneer vrijwilligers wat langer bij ons zijn leren zij echter dit wel waar te nemen, en is het nog waardevoller.

Verder is het projectteam zich er bewust van dat de inzet vrijwillig en niet vanzelfsprekend is. Daarom wordt ook in persoonlijke gesprekken en e-mails vaak aandacht gegeven aan het bedanken van en complimenten geven aan vrijwilligers.

Periodiek geeft DigiWijs extra aandacht aan het waarderen van vrijwilligers, bijvoorbeeld in de vorm van een bedankkaartje of een ander gebaar zoals een klein cadeau tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst.

Daarnaast zijn er jaarlijks bedankacties via Utrechtbedankt.nl via de Vrijwilligerscentrale Utrecht, waar we onze vrijwilligers op attenderen.

Ook probeert DigiWijs soms een vrijwilliger extra in het zonnetje te zetten, zoals door iemand aan te dragen voor de jaarlijkse vrijwilligerstrofee of een verhaal van een vrijwilliger op een andere manier onder de aandacht te brengen.

Verder kunnen vrijwilligers een kleine vrijwilligersvergoeding ontvangen. Zie hoofdstuk 9.

## 7. Beëindigen en afscheid vrijwilligers

Zowel de vrijwilliger als DigiWijs kunnen de samenwerking beëindigen. In beide gevallen vindt er een eindgesprek plaats en zal een vorm van afscheid plaatsvinden.

### Eindgesprek

Het initiatief voor het beëindigen van de samenwerking kan bij DigiWijs of bij de vrijwilliger liggen. Om helderheid te scheppen over de redenen van het stoppen van de samenwerking wordt een eindgesprek met de vertrekkende vrijwilliger gevoerd, uiteraard als de vrijwilliger dit op prijs stelt. De vrijwilligerscoördinator kan hiertoe het initiatief nemen.

Het eindgesprek wordt gezien als een mogelijkheid om van te leren. Een samenvatting van het gesprek wordt vastgelegd. Signalen die de vrijwilliger mogelijk doorgeeft worden binnen het team vertrouwelijk besproken om van te leren en mogelijk onze aanpak/ het beleid te verbeteren.

Het ontvangen van een getuigschrift is een mogelijkheid bij DigiWijs.

### Afscheid vrijwilligers

DigiWijs vindt het belangrijk om een vorm van afscheid te organiseren. In overleg met de vrijwilliger zullen we op een gepaste manier aandacht schenken aan het vertrek van de vrijwilliger.

## 8. Informatie en communicatie

Vrijwilligers kunnen rekenen op voldoende, juiste en tijdige informatie en een open en eerlijke manier van communiceren. Hierbij is er ruimte voor opbouwende feedback zodat we van elkaar kunnen leren. DigiWijs deelt belangrijke informatie meestal via e-mail.

Inhoudelijke informatie zoals bijvoorbeeld lesmateriaal van de verschillende cursussen is opgeslagen op Google Drive. Via een e-mail ontvangt de vrijwilliger de nodige toegang en links naar de voor hem/haar relevante informatie op Google Drive.

Periodiek ontvangen de vrijwilligers een nieuwsbrief waarin ze op de hoogte worden gesteld van het laatste nieuws binnen DigiWijs. Het belangrijkste nieuws uit de nieuwsbrief wordt ook via de website van DigiWijs en de database met vrijwilligers gedeeld.

Mocht een vrijwilliger bij DigiWijs vertrekken dan stopt het ontvangen en delen van informatie.

## 9. Regelingen voor vrijwilligers

### Vrijwilligersovereenkomst

Als er na de oriëntatieperiode tijdens het evaluatiegesprek (zie hoofdstuk 5) blijkt dat beide partijen graag willen samenwerken, dan wordt er een vrijwilligersovereenkomst getekend. In de vrijwilligersovereenkomst staan de belangrijkste gemaakte afspraken tussen de vrijwilliger en DigiWijs. [Zie bijlage; vrijwilligersovereenkomst.](#)

Door het tekenen van de overeenkomst gaan beide partijen akkoord met de samenwerking en de in de vrijwilligersovereenkomst vastgelegde afspraken. Er worden twee exemplaren getekend, een exemplaar komt in het bezit van de vrijwilligerscoördinator en de vrijwilliger krijgt het andere exemplaar. Er zal tevens een kopie worden opgestuurd naar personeelszaken van Wij3.0, vanwege de (vrijwilligers)verzekering. Maar daarover later meer.

### Vrijwilligersvergoeding

Vrijwilligerswerk is in principe onbetaald werk. Betaling is niet het middel voor DigiWijs om vrijwilligers te waarderen en aan zich te binden. Een motiverend vrijwilligersbeleid, passend werk en een positieve houding ten aanzien van vrijwilligers dragen daar wel toe bij. De vrijwilligersvergoeding dient duidelijkheid te scheppen in de relatie tussen organisatie en de vrijwilliger.

Binnen DigiWijs werken we met verschillende vergoedingsregelingen voor vrijwilligers:

- Vrijwillige (assistent) docenten kunnen per les of inloop een vergoeding van 5 euro krijgen.
- In uitzonderlijke gevallen, wanneer een vrijwilliger bijzondere taken heeft of zich bovenmatig inzet bij DigiWijs, kan de vrijwilliger een maximale vrijwilligersvergoeding krijgen van 1800,- per jaar. Dit komt neer op 10 maanden van 180,-

Bij ziekte en of vakantie komt de vergoeding te vervallen.

Tijdens de inwerkperiode, de eerste vijf (tot tien) keer meelopen, ontvangt de vrijwilliger geen vergoeding. Hierop wordt soms een uitzondering gemaakt, bijvoorbeeld wanneer iemand veel kosten maakt voor bijvoorbeeld vervoer.

De vrijwilligersvergoeding kan per cursusperiode worden gedeclareerd. Na het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst ontvangt de vrijwilliger de nodige informatie over het declareren van de vrijwilligersvergoeding.

### Verzekeringen

Vrijwilligers van DigiWijs vallen onder de vrijwilligersverzekeringen die de gemeente Utrecht en andere gemeenten op eigen kracht of via de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) hebben georganiseerd. Deze verzekeringen dekken eventuele persoonlijke schade die de vrijwilliger tijdens de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden oploopt. Dit betreft een secundaire dekking (uitkering mogelijk in

geval andere verzekeringen niet dekkend zijn). Daarnaast heeft Wij3.0 een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, waar eventuele schade die een gevolg is van het handelen van de vrijwilliger en niet opzettelijk van aard is op verhaald kan worden.

## Veiligheidsbepalingen

DigiWijs heeft de volgende veiligheidsbepalingen vastgelegd:

1. Tijdens het vrijwilligerswerk mag er geen alcohol of andere drugs gebruikt worden;
2. De vrijwilliger en cursist mogen niet bij elkaar thuis komen;
3. De vrijwilliger verstrekt naast emailadres en telefoonnummer, geen persoonlijke gegevens aan de cursist.
4. De vrijwilliger vraagt of accepteert geen financiële vergoedingen van cursisten.

Regel 2-3-4 worden zowel tijdens als buiten de les gehandhaafd door de vrijwilliger.

## Registratie persoonlijke gegevens

DigiWijs beschikt voor de Vrijwilligersovereenkomst over de volgende gegevens:

- naam en geboortedatum; geboorteplaats
- adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer(s), e-mailadres;
- de tijd, of beschikbare dagdelen die de vrijwilliger beschikbaar is voor de organisatie
- datum van aanvang van de werkzaamheden.

Bovenstaande gegevens worden door de vrijwilligerscoördinator in de beveiligde online DigiWijs Database vastgelegd. In Vleuten/De Meern worden de gegevens bewaard in een beveiligde offline database.

Daarnaast worden op het intakeformulier ook zaken als achtergrond, opleiding en mogelijke lichamelijke of psychische klachten opgeschreven. Dit is van belang in verband met de aard van de werkzaamheden, de doelgroep waarmee wordt gewerkt en het kunnen bieden van de nodige begeleiding. Het intakeformulier wordt opgeslagen als bestand in de Google Drive omgeving van DigiWijs. Verslaglegging over voortgang en werkzaamheden ten aanzien van individuele vrijwilligers worden hier ook vastgelegd. Deze bestanden op Google Drive zijn enkel in te zien door de betaalde teamleden van DigiWijs. Papiergegevens worden bewaard in een afsluitbare kast, waar alleen de betaalde teamleden van DigiWijs de sleutel voor hebben. Tevens nemen wij de (AVG) bewaartermijn voor gegevens in acht.

## Conflicten en klachten

De medewerkers van DigiWijs doen uiteraard hun uiterste best om alles zo goed mogelijk voor vrijwilligers te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een meningsverschil ontstaat over beslissingen die genomen worden of over de manier waarop projectmedewerkers vrijwilligers tegemoet treden. We gaan er van uit dat een klacht eerst besproken wordt met degene tegen wie de klacht zich richt. In een gesprek kan er misschien een oplossing komen. In plaats van bij de projectmedewerker zelf, kan deze klacht ook bij de projectleider ingediend worden. De projectleider kan dan helpen bij het

oplossen van de klacht. Indien overleg met hem/haar geen oplossing biedt, kan de klacht ook nog bij het bestuur van Wij3.0 worden ingediend. Dit kan zowel telefonisch als via de mail ( zie website Wij 3.0)

Nadat de klacht met de projectleider is besproken, kan hij/zij voorstellen om een *bemiddelingsgesprek* te houden met degene tegen wie de klacht zich richt. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen vrijwilliger en degene tegen wie de klacht zich richt. Als een vrijwilliger het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, dan kan hij/zij altijd de hulp inroepen van iemand die hij/zij in vertrouwen kan nemen, bijvoorbeeld een collega vrijwilliger, een vriend(in) of een familielid. Mocht er een klacht zijn tegen de projectleider dan zal iemand van het management van Wij3.0 een bemiddelingsgesprek voeren.

### Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Alleen de vrijwilligers die te maken kunnen krijgen met persoonsgebonden informatie van cursisten, bijvoorbeeld bij het helpen bij digitale hulpvragen, moeten bij de gemeente een VOG aanvragen. DigiWijs kan ook een VOG voor de vrijwilligers aanvragen. De kosten hiervoor zijn voor Digiwijs 3.0

ALLE DIGITALE VRAGEN EN WERKZAAMHEDEN WAARBIJ WEL SPRAKE IS VAN PERSOONGEBONDEN INFORMATIE WORDEN DOORVERWEZEN NAAR ANDERE ORGANISATIES IN UTRECHT.

## Bijlage; vrijwilligersprofiel

### Vrijwilligersprofiel voor (assistent) docenten

Hieronder vind je een lijst met criteria waar onze vrijwillige docenten in het ideale geval aan voldoen. Dit formulier kan samen met de vrijwilliger worden ingevuld en worden besproken. Het kan ingezet worden als feedback instrument en kan een hulpmiddel zijn voor coaching. Het kan inzicht geven in mogelijke ontwikkelpunten waar en hoe een vrijwillige docent het beste tot zijn recht komt.

	1= matig	2= voldoende	3= goed	Wil ik nog leren
<b>SOCIAAL</b>				
Kan enthousiasmeren				
Is geduldig				
Kan mensen vertrouwen geven en motiveren om verder te leren				
Maakt makkelijk contact (neemt initiatief)				
Staat open voor en kan omgaan met andere culturen				
Heeft affiniteit met ouderen en anderstaligen				
In staat om mensen helpen die moeite hebben met de Nederlandse taal				
<b>LESGEVEN/UITLEGGEN</b>				
Heeft ervaring met lesgeven				
Heeft voldoende kennis van de computer				
Kan begrijpelijk uitleggen				
Durft voor een groep te staan/ plenair uitleggen				
Kan individueel begeleiden				
<b>Samenwerken</b>				
Durft verantwoordelijkheid te nemen				

Is betrouwbaar (aanwezigheid, afspraken nakomen, betrokken)				
Kan feedback geven				
Kan feedback ontvangen				
Kan zelfstandig werken				
Samenwerken, kan in onderling overleg taken afstemmen				
<b>Overig:</b>				
Beheerst de Nederlandse taal mondeling				
Is gemotiveerd en heeft plezier in het werk				
Wilt graag vaardigheden verder ontwikkelen				
Ziet er verzorgd uit				
Durft om hulp te vragen				
<b>VERVOLG LESGEVEN</b>				
Kan inspelen op de leerbehoeften van cursisten				
Weet passend lesmateriaal beschikbaar te stellen				
Zorgt ervoor dat cursisten zich veilig voelen				
Kan cursisten motiveren en stimuleren zich verder te ontwikkelen				
Kan omgaan met verschillende niveaus van cursisten				
Is op de hoogte van uitgangspunten van lesgeven en past deze toe				
Zorgt voor continuïteit/een doorlopende leerlijn				



De ondergetekenden,

Wij3.0, te Utrecht, vertegenwoordigd door ....., in de functie van ....., hierna te noemen 'de organisatie', en [voor- en achternaam] ....., geboren op: ..... hierna te noemen 'de vrijwilliger', komen als volgt overeen:

### **1. De werkzaamheden**

- 1.1 De vrijwilliger is met ingang van [dag/maand/jaar]..... op vrijwillige basis werkzaam voor Wij3.0.
- 1.2 De aard van de werkzaamheden, werktijden en wijze van uitvoering worden in onderling overleg afgesproken.
- 1.3 De vrijwilliger is bereid om zich ..... uur per week in te zetten (*optioneel in te vullen*).

### **2. Vrijwilligersvergoeding**

- 2.1 De vrijwilliger ontvangt een algemene vrijwilligersvergoeding die is afgestemd op de aard van de bij 1.2 afgesproken werkzaamheden.
- 2.2 De hoogte van de vergoeding wordt jaarlijks bepaald en aan de vrijwilliger bekend gemaakt.
- 2.3 Uitbetaling van de vrijwilligersvergoeding gebeurt na afloop van de cursusperiode, hiervoor vult de vrijwilliger een declaratieformulier in.

### **3. Begeleiding, informatie en scholing**

- 3.1 De vrijwilliger heeft recht op begeleiding en werkoverleg. De begeleiding vindt plaats door het projectteam van DigiWijs3.0.
- 3.2 De organisatie biedt de vrijwilliger trainingsmogelijkheden. Wanneer een training verplicht is maakt het projectteam DigiWijs3.0 hierover een afspraak met de vrijwilliger.
- 3.3 Bij aanvang van de werkzaamheden ontvangt de vrijwilliger een handboek met informatie die als leidraad geldt voor het geven van de cursussen, naast de specifieke informatie (lesmateriaal ed.) verzorgd door de organisatie.

#### **4. Verzekering tegen aansprakelijkheid en ongevallen**

De vrijwilliger valt onder de vrijwilligersverzekering die stad Utrecht en andere gemeenten op eigen kracht of via de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) hebben georganiseerd. Dit betreft een secundaire dekking (uitkering mogelijk in geval andere verzekeringen niet dekkend zijn). Daarnaast heeft Wij3.0 heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waar eventuele schade die een gevolg is van het handelen van de vrijwilliger en niet opzettelijk van aard is op verhaald kan worden.

#### **5. Verhinderung**

- 5.1 In geval van ziekte op de dagen dat de vrijwilliger zou werken, dient de vrijwilliger zich voor 09.00 uur ziek te melden bij het projectteam van DigiWijs3.0, per telefoon via het nummer 030- 878 15 35 of (en bij voorkeur) het mobiele nummer van de vrijwilligerscoördinator.
- 5.2 Bij verhindering wegens vakantie of om andere redenen, zal de vrijwilliger het projectteam hierover op tijd informeren.

#### **6. Duur en einde van de overeenkomst**

- 6.1 De overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 6.2 De partijen kunnen de overeenkomst in onderling overleg beëindigen. (In verband met de continuïteit van het cursusaanbod is het wenselijk om een maand opzegtermijn te hanteren).
- 6.3 De organisatie kan eenzijdig de overeenkomst opschorten of beëindigen in het geval iemand de gedragsregels ernstig overtreedt. (Zie gedragsregels.)
- 6.4 Op verzoek van de vrijwilliger kan de organisatie bij het einde van de overeenkomst een getuigschrift opstellen.

#### **7. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

- 7.1. Het dossier met persoonlijke informatie is in beheer bij projectteam DigiWijs3.0 en is te allen tijde opvraagbaar door de vrijwilliger. Mocht de vrijwilliger tussentijds het dossier willen inzien of willen verwijderen dan is dit uiteraard mogelijk. Na beëindiging van het vrijwilligerswerk wordt het dossier normaliter vijf jaar in archief gehouden. Vervolgens wordt het vernietigd.

#### **8. Veiligheid & Gedrag**

- 8.1. Wij3.0 heeft enkele gedragsregels voor alle deelnemers en medewerkers. Specifiek willen we hier noemen:
  1. De medewerker onderhoudt enkel een zakelijke relatie met de cliënten.
  2. De medewerker verstrekt geen persoonlijke gegevens aan cliënten.
  3. De medewerker vraagt of accepteert geen financiële vergoedingen van cliënten.
  4. De medewerker gaat integer om met wat hem of haar bekend wordt over cliënten en (vrijwillige) collega's.

#### **9. Overige zaken**

- 9.1 Representatie: De vrijwilliger vertegenwoordigt Wij3.0 tijdens zijn werktijd. Hij/zij gaat daarom met respect om met de omgeving waarin hij/zij werkzaam is en is representatief in zijn voorkomen.

9.2 De vrijwilliger zal integer omgaan met persoonlijke gegevens van derden. Dit houdt onder andere in dat de vrijwilliger geen gegevens van cursisten en andere vrijwilligers doorgeeft, geen foto's maakt en niet spreekt over persoonlijke gegevens en verhalen van cursisten en andere vrijwilligers.

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

*De vrijwilliger heeft een exemplaar van de overeenkomst ontvangen.*

[handtekening vrijwilliger]

[handtekening namens Wij3.0]

.....

.....