

## Vrijwilligersbeleid Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken

### Versie maart 2022

#### Inleiding

Vrijwilligers zijn voor Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken onmisbaar. We zijn een burgerinitiatief en de inzet van vrijwilligers zorgt ervoor dat onze organisatie bestaat. Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken zet zich in om bestaande vrijwilligers te behouden en om nieuwe vrijwilligers te werven. En bovenal om zo goed en plezierig mogelijk samen te werken om het voor gasten die niet meer zelfstandig kunnen fietsen mogelijk te maken om weer fietstochten te doen.

Dit document gaat in op het vrijwilligersbeleid in het algemeen (1). Daarna het vrijwilligersbeleid aangaande de vrijwilligers die zich inzetten voor het opzetten en draaiende houden van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken: de organisatie (2); en de vrijwilligers die het duofietsen van gasten mogelijk maken: de uitvoering (3).

## 1. Vrijwilligers: algemeen

#### Visie

Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken heeft als doel om fietsvrijwilligers en gasten ritten op duofietsen aan te bieden. Vrijwilligers worden ingezet omdat dit in onze visie bijdraagt aan een sociale samenleving. Daarnaast biedt het vrijwilligers zinvolle tijdsbesteding en is het regelmatig ook voor hen van meerwaarde om op deze wijze in beweging (fietsvrijwilligers) en onder de mensen te zijn.

Vrijwilligers verrichten onbetaald en vrijwillig, doch niet vrijblijvend, werkzaamheden voor Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken. De vrijwilliger is verantwoordelijk voor zijn/haar eigen handelen. In beginsel kan iedereen vrijwilliger worden bij Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken.

#### Algemeen beleid

- Het is belangrijk dat elke vrijwilliger zich betrokken en gehoord voelt.
- Er is belangstelling en waardering voor elkaars inzet als vrijwilliger.
- Jubilea van vrijwilligers (5 jaar) worden gevierd tijdens de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomsten met de uitreiking van een kleine attentie.
- Bij andere speciale gelegenheden in het leven van onze vrijwilligers (vreugde en verdriet) wordt een speciale Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken-kaart gestuurd.
- Er wordt op gepaste wijze afscheid genomen van vertrekkende vrijwilligers die minimaal een jaar actief zijn geweest (afscheidswoordje, attentie).
- Elk jaar sturen we onze vrijwilligers een (digitale) nieuwjaarswens met dank voor hun inzet.

- In de nieuwsbrief en op de website van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken wordt af en toe een vrijwilliger in het zonnetje gezet. Dit is niet alleen leuk voor de vrijwilliger zelf, maar straalt ook uit dat Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken waardering heeft voor haar vrijwilligers en het werkt enthousiasmerend voor de werving.
- Vrijwilligers worden op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken door middel van de website, nieuwsbrief en gerichte e-mails.
- Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken organiseert één tot twee keer per jaar een bijeenkomst voor alle vrijwilligers voor informatie, ervaringsuitwisseling, onderlinge betrokkenheid en gezelligheid.
- Eén keer in de 1 á 2 jaar worden vrijwilligers uitgenodigd hun ervaringen en verbeteringsuggesties te delen via een online vragenlijst waarvan de link wordt opgenomen in een nieuwsbrief.
- Ter bescherming van haar vrijwilligers heeft de gemeente Apeldoorn en Omstreken een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

#### Algemene voorwaarden

##### De vrijwilliger:

- Staat achter de kernwaarden en de werkwijze van Fietsmaatjes, zoals omschreven in het beleidsplan van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken (deze is op onze website gepubliceerd).
- Zal het kennismakingsgesprek naar waarheid voeren en, indien van toepassing, de gegevens op het aanmeldformulier volledig en naar waarheid invullen.
- Gaat ermee akkoord dat zijn/haar gegevens en foto worden opgenomen in de registratie van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken en, indien van toepassing, gebruikt worden voor de vervaardiging van de vrijwilligersspas om de duofiets af te kunnen halen.
- Zal een recente VOG-verklaring (Verklaring omtrent Gedrag) overhandigen. Deze kan namens de vrijwilliger gratis worden aangevraagd door Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken.
- Houdt zich aan de gedragscode voor vrijwilligers en meldt ongeregelde zaken bij de vertrouwenspersoon (zie voor informatie onze website).
- Heeft respect voor de privacy en veiligheid van onze gasten die niet meer zelfstandig kunnen fietsen en deelnemen aan onze duofietsritten.
- Zorgt voor een gezellige en ontspannen sfeer: fietsen en vrijwilligerswerk is een vrijetijdsbesteding.
- Neemt zoveel mogelijk deel aan de hiervoor genoemde vrijwilligersbijeenkomsten.

### Persoonsgegevens

Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken is 'eigenaar' van het vrijwilligersbestand. Het privacy beleid van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken is hierop van toepassing. Deze is in te zien op onze website.

### Beleid beëindiging samenwerkingsovereenkomst

Er zijn verschillende redenen waarom de vrijwilliger niet meer als vrijwilliger voor Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken aan de slag wil of kan gaan. In de regel wordt de samenwerkingsovereenkomst met de vrijwilliger in samenspraak beëindigd.

Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken heeft te allen tijde het recht om eenzijdig de vrijwilliger op non-actief te stellen dan wel om de samenwerkingsovereenkomst te beëindigen als de situatie daartoe dwingt. Bijvoorbeeld als de vrijwilliger niet meer aan de voorwaarden of verantwoordelijkheden zoals in dit document beschreven voldoet of als het gedrag van de vrijwilliger – binnen of buiten de Stichting Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken - in opspraak geraakt is. Het beëindigen van een samenwerkingsverband gebeurt alleen in afstemming met het bestuur.

## 2. Vrijwilligers die zich inzetten voor de organisatie van Fietsmaatjes

Het fietsmaatjesteam zorgt voor de oprichting en het draaiende houden van de organisatie Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken. Zowel het bestuur als overige teamleden zijn vrijwilligers.

### Functies

#### *Bestuur*

- Voorzitter: is het gezicht van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken, geeft leiding aan het team, zorgt voor een goede sfeer en onderhoudt contact met hen.
- Secretaris: is verantwoordelijk voor de verslagen van bestuursvergaderingen, het schrijven van het beleidsplan, het jaarverslag, de officiële correspondentie en het indienen van financieringsaanvragen.
- Penningmeester: is verantwoordelijk voor de jaarlijkse begroting, de financiële boekhouding, stelt de jaarrekening op, ondersteunt financieringsaanvragen en denkt na hoe tot duurzame financiering gekomen kan worden.
- Algemene bestuursleden (2-3): denken en beslissen mee tijdens de bestuursvergaderingen, zij vervullen bij voorkeur één of meerdere van onderstaande functies.

#### *Overige teamleden*

- Contactpersoon coördinatoren en vrijwilligersbeleid: gaat over het vrijwilligersbeleid, ondersteunt de coördinatoren, werkt nieuwe coördinatoren in, bespreekt signalen met het bestuur en onderhoudt contacten met organisaties voor zorg en welzijn voor de werving van gasten en fietsvrijwilligers.

- Contactpersoon fietsbeheerders: gaat over de inkoop van duofietsen, het regelen van stallingsruimte, ondersteunt de fietsbeheerders, werkt nieuwe fietsbeheerders in en bespreekt signalen met het bestuur.
- Contactpersoon nieuwe aanmeldingen gasten en fietsvrijwilligers: brengt nieuwe gasten en fietsvrijwilligers in contact met de coördinator in hun wijk of dorp, houdt bestanden met persoonsgegevens van gasten en vrijwilligers bij, vraagt de VOG voor nieuwe vrijwilligers aan en beheert de administratie van onder meer de samenwerkingscontracten en de VOG's.
- PR en communicatie: is verantwoordelijk voor de content van de website, de nieuwsbrief, Facebook, gedrukte flyers en (lokale) krantenberichten en organiseert samen met de coördinatoren campagnes voor de werving van gasten en vrijwilligers.
- ICT beheer: is verantwoordelijk voor de website in eigen huisstijl, het reserveringssysteem Samen Fietsen en genereert informatie over het aantal gereden ritten, betalingen en betalingsachterstanden.
- Sponsoring: is verantwoordelijk voor het sponsorbeleid, het aangaan en onderhouden van contacten met sponsors, beleid en contacten met particulieren die bijvoorbeeld als 'vriend van' of in de vorm van een legaat giften doen.
- Vertrouwenspersoon: is verantwoordelijk voor de gedragscode, klachtenregeling, voert vertrouwelijke gesprekken wanneer de gedragscode geschonden is en bespreekt signalen met het bestuur.

Eén vrijwilliger kan verschillende functies combineren. Dit met uitzondering van de functies voorzitter en secretaris; en de functies voorzitter en penningmeester (zie de statuten). De functies en taken kunnen ook door meerdere vrijwilligers samen worden uitgevoerd. Vaak is dit zelfs wenselijk, zo ontstaan rondom specifieke werkzaamheden subgroepen waarbinnen men taken kan verdelen, gebruik kan maken van elkaars sparkracht en de meer alledaagse beslissingen kan nemen.

Voor elke functie bestaat een apart document met de precieze omschrijving van de taken, competenties, bevoegdheden en werkwijze, deze maken onderdeel uit van dit vrijwilligersbeleid.

#### Voorwaarden

Iedereen kan zich in beginsel opgeven om als teamlid binnen Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken aan de slag te gaan. Echter gelden wel een aantal voorwaarden.

- De vrijwilliger krijgt een duidelijke functie binnen de organisatie.
- De vrijwilliger heeft de juiste vaardigheden en competenties voor zijn/haar functie.
- De vrijwilliger heeft een goede klik met de al bestaande teamleden, samenwerking is immers belangrijk. Om het actief worden als vrijwilliger over en weer laagdrempelig te maken hanteren we een kennismakingsperiode van 3 maanden.

- De vrijwilliger die een functie binnen het bestuur vervult neemt zoveel mogelijk deel aan de bestuursvergaderingen. Bij afwezigheid levert hij/zij waar relevant schriftelijke input met betrekking tot de agendapunten.
- Overige teamleden nemen deel aan de bestuursvergaderingen waarbij zijn of haar taakgebied op de agenda staat, desgewenst alleen bij de bespreking van desbetreffend agendapunt.
- De teamleden vervullen hun taken en werkwijzen, zoals omschreven.

#### Beleid bestaande teamleden

- Bestuursvergaderingen vinden eens in de zes weken plaats, de data worden aan het begin van het kalenderjaar vastgesteld.
- Minimaal een week van tevoren wordt de agenda rondgestuurd aan alle teamleden. De secretaris polst van te voren bij de teamleden of zij agendapunten hebben.
- Bij urgente zaken kan door de voorzitter een extra teamoverleg ingelast worden.
- Het bestuur stuurt op de grote lijn; de uitvoering vindt plaats in subgroepen die via de hiervoor genoemde teamleden de algemene stand van zaken, signalen en te nemen besluiten terugkoppelen aan het bestuur, zoals beschreven in desbetreffende werkwijzen.
- Alle hiervoor genoemde taakgebieden staan elk minimaal één keer per jaar op de agenda; of vaker als desbetreffende teamleden dat nodig achten.
- Elk aanwezig teamlid krijgt de ruimte zijn of haar bijdrage aan het gesprek te leveren, diversiteit van meningen wordt op prijs gesteld en verkend.
- Voorafgaand aan het nemen van besluiten en/of bij de afsluiting van de vergadering wordt door de voorzitter nagegaan of ieder zijn bijdrage voldoende heeft kunnen leveren.
- Het is goed dat er binnen het team kritische vragen gesteld worden over de grenzen van de eigen functies of taken heen.
- We hebben oog en waardering voor wat goed gaat en bespreken wat niet goed gaat oplossingsgericht.
- De verslagen van de bestuursvergaderingen zijn openbaar en worden met alle teamleden gedeeld.
- De voorzitter houdt contact met de teamleden, zodat zij zich betrokken, gehoord en gewaardeerd voelen. Hij/zij wordt hierin ondersteund door de secretaris, denk aan aandacht voor jubilea, bijzondere gelegenheden, kerstattenties of afscheid.
- Teamleden nemen bij vragen of ontevredenheid contact op met de voorzitter.
- Ten minste één keer per jaar wordt het functioneren van het team en bestuur op de bestuursvergadering geëvalueerd, waar nodig wordt de beschrijving van het vrijwilligersbeleid en de taken en werkwijzen van de afzonderlijke functies aangepast.

#### Beleid werving nieuwe teamleden

- Bij een vrijgekomen functie wordt door de bestaande teamleden actief gekeken naar de invulling van de vrijgekomen functie. Bijvoorbeeld door te informeren onder bestaande (fiets)vrijwilligers, bij vrienden en familie, een oproep te plaatsen op de website en/of in de plaatselijke krant.
- Minimaal twee teamleden hebben een kennismakingsgesprek met het potentiële nieuwe teamlid en brengen een advies uit op de bestuursvergadering.
- De op de bestuursvergadering aanwezige teamleden beslissen over de aanstelling van nieuwe teamleden.
- De mening van de bestaande bestuursleden is doorslaggevend bij de aanstelling van een nieuw bestuurslid.

Zie ook de statuten en het huishoudelijk reglement voor meer informatie over gemaakte afspraken. Bij eventuele verschillen in de inhoud van het vrijwilligersbeleid, het huishoudelijk reglement en de statuten, zijn de statuten altijd doorslaggevend.

### 3. Vrijwilligers die zich inzetten voor het duofietsen met gasten: de uitvoering

In elke wijk of dorp waar Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken actief is zijn bij voorkeur 2 duofietsen, 2 fietsbeheerders, 3 coördinatoren en minimaal 40 fietsvrijwilligers.

#### Functies

- Coördinatoren: houden kennismakingsgesprekken en doen proefritten met nieuwe gasten en fietsvrijwilligers, koppelt ze aan elkaar, onderhoudt contact en informeert de contactpersoon coördinatoren bij bijzonderheden.
- Fietsbeheerders: controleren wekelijks de duofietsen, doen klein preventief onderhoud, onderneemt actie bij meldingen van mankementen, onderhoudt - in afstemming met de contactpersoon van de fietsbeheerders - contact met de fietsmaker over reparaties.
- Fietsvrijwilligers: alle personen die als fietsmaatje met een gast die niet meer zelfstandig kan fietsen fietsritten maken op de duofietsen bij Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken (dat kunnen ook naasten zijn).

Voor elk der functies bestaat een apart document met de precieze omschrijving van de taken, competenties, bevoegdheden en werkwijze, deze maken onderdeel uit van dit vrijwilligersbeleid. Met fietsvrijwilligers worden bovendien afspraken gemaakt over de omgang met gasten en materiaal welke worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

### Voorwaarden coördinatoren en fietsbeheerders

Iedereen kan zich in beginsel opgeven om als coördinator of fietsbeheerder binnen Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken aan de slag te gaan. Echter gelden wel een aantal voorwaarden.

- Er moet een functie als coördinator of fietsbeheerder vacant zijn binnen de wijk of het dorp waar hij/zij woont.
- De vrijwilliger heeft de juiste vaardigheden en competenties voor zijn/haar functie.
- De vrijwilliger heeft een goede klik met de al bestaande coördinatoren of fietsbeheerders in zijn/haar wijk of dorp, samenwerking is immers belangrijk. Om het actief worden als vrijwilliger over en weer laagdrempelig te maken hanteren we een kennismakingsperiode van 3 maanden.
- De vrijwilliger neemt zoveel mogelijk deel aan de bijeenkomsten die één of twee keer per jaar door de contactpersoon coördinatoren of fietsbeheerders georganiseerd wordt om informatie en ervaringen te delen.

### Beleid bestaande coördinatoren en fietsbeheerders

- De coördinatoren en fietsbeheerders binnen één wijk of dorp verdelen onderling de taken, nemen samen de dagelijkse beslissingen en vervangen elkaar bij afwezigheid door ziekte of vakantie.
- Ze organiseren hiertoe zo vaak als nodig is een onderling overleg, bijvoorbeeld eens in de twee maanden.
- De afstemming over wie een door de contactpersoon nieuwe aanmeldingen doorgegeven nieuwe gast of fietsvrijwilliger op zich neemt doen de coördinatoren onderling met gebruikmaking van een appgroep of e-mail.
- De ICT beheerder van het reserveringsstelsel geeft informatie door over het aantal fietsritten binnen een wijk of dorp. Als de duofietsen onderbenut zijn, ondernemen de coördinatoren in desbetreffende wijk actie om gasten en fietsvrijwilligers te werven, bijvoorbeeld via doorverwijzende organisaties. Het teamlid PR en Communicatie kan hierbij ondersteunen.
- De penningmeester geeft informatie door over eventuele achterstallige betalingen. De coördinatoren brengen dit al dan niet via de fietsvrijwilliger bij de gast of diens contactpersoon onder de aandacht tot dat de betaling geregeld is. Bij betalingsproblemen door armoede kan via de contactpersoon coördinatoren een speciale regeling getroffen worden (zie het beleidsplan: Regelrecht Regeling)
- De contactpersonen coördinatoren en fietsbeheerders organiseren 1 of 2 keer per jaar bijeenkomsten voor de coördinatoren en fietsbeheerders die actief zijn bij Fietsmaatjes Apeldoorn en omstreken voor uitwisseling van informatie en ervaringen, bijvoorbeeld in het kader van de vrijwilligersbijeenkomsten.
- Op basis van de ervaringen van de coördinatoren en fietsbeheerders passen de contactpersonen waar nodig de omschrijving van de taken en werkzaamheden van de functies aan.
- De contactpersonen coördinatoren en fietsbeheerders houden contact zodat iedereen zich gewaardeerd, gehoord en betrokken voelt.

- Coördinatoren en fietsbeheerders nemen bij vragen, zorgen of ontevredenheid contact op met hun contactpersoon.

#### Beleid werving nieuwe coördinatoren en fietsbeheerders

- Bij een vrijgekomen functie wordt door de bestaande coördinatoren of fietsbeheerders in de eigen wijk of dorp actief gekeken naar de invulling van de vrijgekomen functie. Bijvoorbeeld door te informeren bij bestaande (fiets)vrijwilligers, bekenden, een oproep te plaatsen via de wijk- of dorpskrant, wervingsposters te hangen op veel bezochte plekken in de wijk of het dorp.
- De huidige coördinatoren en fietsbeheerders hebben samen een kennismakingsgesprek met de potentiële nieuwe coördinator of fietsbeheerder en brengen een advies uit naar de contactpersoon coördinatoren en fietsbeheerders.
- Bij een positief advies geeft desbetreffende contactpersoon coördinatoren of fietsbeheerders instructies over de werkwijze, hierbij toetst zij tevens zijn of haar geschiktheid. De contactpersoon informeert na de instructie het bestuur over nieuwe coördinatoren of fietsbeheerders.
- Een collega coördinator of fietsbeheerder binnen de eigen wijk of dorp functioneert als coach tijdens de inwerkperiode van ca een half jaar.

#### Voorwaarden Fietsvrijwilliger

Iedereen kan fietsvrijwilliger worden bij Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken, mits hij/zij aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De vrijwilliger is minimaal 18 jaar oud; hier kan beredeneerd van afgeweken worden, bijvoorbeeld in het geval van een kleinkind of in het kader van een pilot.
- De vrijwilliger is fysiek in staat om op de duofiets te fietsen, heeft hier een goede conditie voor en is in staat alle nodige handelingen uit te voeren. Dit is de eigen verantwoordelijkheid van de vrijwilliger.
- De vrijwilliger heeft goede sociale vaardigheden voor de omgang met de gast en is bij incidenten (pech onderweg, gezondheidsproblemen van de gast) in staat om doortastend te handelen volgens het hiervoor bestaande protocol.
- De vrijwilliger heeft respect voor de gasten en fietst veilig.
- De vrijwilliger houdt zich aan de gemaakte afspraken en handelwijzen van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken zoals weergegeven in de samenwerkingsovereenkomst.
- De fietsvrijwilliger heeft een goede klik met zijn Fietsmaatje, dit wordt na ca 3 fietsritten door de coördinator geëvalueerd met de fietsvrijwilliger en de gast.
- De fietsvrijwilliger neemt zoveel mogelijk deel aan de vrijwilligersbijeenkomsten die 1 of 2 keer per jaar georganiseerd worden voor het delen van informatie en ervaringen.



### Beleid bestaande fietsvrijwilligers

- Elke fietsvrijwilliger krijgt een coördinator toegewezen.
- De coördinator biedt ondersteuning aan de fietsvrijwilliger.
- De coördinator is het eerste aanspreekpunt van de fietsvrijwilliger bij vragen of problemen.
- De coördinator van Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken onderhoudt regelmatig contact met de vrijwilliger. Dit contact heeft vier doelen:
  - Waardering uiten naar de vrijwilliger toe.
  - Tijdig problemen en vragen (incl. tevredenheid) van de vrijwilliger ondervangen en/of oplossen.
  - Het doorgeven en bespreken van eventuele signalen van zijn of haar gast.
  - Evaluatie van het functioneren van de vrijwilliger.
  - Evaluatie of de vrijwilliger nog steeds aan de voorwaarden en haar verantwoordelijkheden voldoet.
- Bij ziekte of andere problemen houdt de coördinator contact met de fietsvrijwilliger. Ook zijn speciale Fietsmaatjeskaarten beschikbaar, waarop de coördinator een persoonlijk woordje kan schrijven. Bij afscheid van een fietsvrijwilliger die minimaal 1 jaar actief is geweest brengt de coördinator een attentie als bedankje.
- Er wordt door Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken 1 of 2 keer per jaar vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd voor gezelligheid en het delen van informatie en ervaringen.
- Waar nodig wordt de beschrijving van de taken en werkwijze van de fietsvrijwilliger op basis van de ervaringen aangepast.

### Beleid nieuwe fietsvrijwilligers

- Nieuwe fietsvrijwilligers worden passief geworven door mond-op-mond reclame en onze website. Deze methode werkt goed, doordat Fietsmaatjes Apeldoorn en Omstreken goed bekend wordt in de omgeving.
- Fietsvrijwilligers worden ook actief geworven. Zie ook beleid coördinatoren.
- Nieuwe vrijwilligers hebben een kennismakingsgesprek met de coördinator en maken onder begeleiding één of meerdere proefritten waarbij de werkwijze wordt uitgelegd.
- De coördinator bepaalt of de vrijwilliger aan de voorwaarden voldoet en als vrijwilliger aan de slag kan gaan.
- Twijfel of afwijzing wordt altijd besproken met collega coördinatoren binnen de eigen wijk of dorp. Iedereen wordt zoveel mogelijk gelijkwaardig behandeld.
- Wanneer ze overeen komen dat een gast of fietsvrijwilliger ongeschikt is om fietsmaatje te worden, dan stemmen ze over de afwijzing af met de contactpersoon coördinatoren. De contactpersoon houdt afwijzingen (anoniem) in een lijst bij en legt deze ter informatie voor aan het bestuur. Dit kan eventueel leiden tot beleidswijzigingen.

- De coördinator zoekt na drie ritten met de gast contact met de vrijwilliger voor een korte evaluatie.