



---

## 2021\_VB\_00585 Stadsbreed vrijwilligersbeleid - Goedkeuring

**Beslissing:** Goedgekeurd in besloten vergadering van 2 december 2021

**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

de heer Mathias De Clercq, burgemeester-voorzitter  
de heer Filip Watteeuw, schepen; mevrouw Sofie Bracke, schepen; mevrouw Elke Decruynaere, schepen; mevrouw Astrid De Bruycker, schepen; de heer Sami Souguir, schepen; mevrouw Tine Heyse, schepen; mevrouw Isabelle Heyndrickx; mevrouw Annelies Storms, schepen; de heer Rudy Coddens, schepen  
mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; de heer Luc Kupers, adjunct-algemeendirecteur

**Bevoegd:** Astrid De Bruycker

### **Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 84 §1

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

Wet betreffende de rechten van de vrijwilligers van 3 juli 2005

Decreet betreffende het georganiseerd vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van 3 april 2009

Besluit van de Vlaamse Regering houdende de algemene bepalingen die van toepassing zijn op de erkende organisaties voor autonoom vrijwilligerswerk en de organisaties met ingebouwd vrijwilligerswerk van 26 februari 2010.

### **Motivering**

Meer dan 40 verschillende stadsdiensten van Stad Gent werken met vrijwilligers. Samen goed voor zo'n 4000 actieve vrijwilligers die bijdragen aan het versterken van de dienstverlening van de diverse stadsdiensten. Vrijwilligers zijn onontbeerlijk in het maken van een leefbare, sociale en warme stad. Werken met vrijwilligers bij Stad Gent is dan ook een bewuste keuze. De samenwerking met vrijwilligers zorgt er onder meer voor dat de toegang tot bepaalde dienstverlening en activiteiten laagdrempeliger wordt. Vrijwilligers vormen zo een meerwaarde op de beroepskrachten, maar vrijwilligerswerk vervangt nooit regulier werk.

Op basis van de interne audit bij het toenmalige Departement Ouderenzorg werd in 2019 de nood gesignaleerd naar een duidelijk, eenvormig en organisatiebreed vrijwilligersbeleid. Het Managementteam gaf daaropvolgend de opdracht aan het Vrijwilligerspunt van de Dienst Welzijn en Gelijke Kansen om een visietraject op te starten om dit te bewerkstelligen.

Tot aan de opstart van dit visietraject organiseerde iedere stadsdienst hun vrijwilligerswerking op basis van de eigen visie, inzichten en noden. Dit is een historisch gegroeid gegeven. Met een

eenduidig vrijwilligersbeleid willen we als stad de betekenis en de plaats van vrijwilligerswerk voor en binnen de stad verduidelijken, de rechten van de vrijwilligers respecteren en hun engagement waarderen. Met dit document wil stad Gent een gemeenschappelijke basis leggen voor het vrijwilligersbeleid. Er wordt éénheid gecreëerd waar mogelijk en er is diversiteit waar noodzakelijk. Duidelijkheid staat hierbij altijd centraal. Er wordt een kader bepaald met minimale kwaliteitsvereisten voor elk team, elke werking of elke dienst die met vrijwilligers aan de slag gaat.

In maart 2020 startte het intern visietraject “Werken met vrijwilligers bij Stad Gent” om tot een gedragen vrijwilligersbeleid te komen. Alle diensten die werken met vrijwilligers werden uitgenodigd om hier aan deel te nemen. De procesbegeleiding lag in handen van de organisatie Vrijwilligerswerkwerkt en het Vrijwilligerspunt zorgde voor de coördinatie. De doelstelling was het uitwerken van een visienota waarin het intern vrijwilligersbeleid vormgegeven wordt.

Met de uitwerking van de visienota is voor het eerst een uniform stadsbreed vrijwilligersbeleid uitgewerkt. Dit beleid heeft als hoofddoelstelling om de diverse vrijwilligerswerkingen bij de stadsdiensten te versterken en kwalitatiever te maken.

Het vrijwilligersbeleid is een centraal kader dat globale en kwalitatieve lijnen omvat in het werken met vrijwilligers en biedt een gemeenschappelijke basis dat voldoende ruimte laat voor de diversiteit en specificiteit van iedere dienst en hun vrijwilligerswerking.

Met het gecoördineerd en gedragen intern vrijwilligersbeleid streven we naar een positieve vrijwilligerscultuur bij de stad met vrijwilligersvriendelijke diensten. Hiertoe zijn duidelijke rollen en verantwoordelijkheden gedefinieerd. Daarnaast omvat de visienota ook een eengemaakt kader rond het vrijwilligersmanagement (rekruteren, onthalen, coachen, evalueren en exit), administratie (verzekeringen, informatieplicht, afsprakennota...) en het waarderen en ondersteunen van vrijwilligers bij de diensten.

Het Vrijwilligerspunt coördineert de uitrol van dit vrijwilligersbeleid en ondersteunt de diensten hierbij.

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- Vrijwilligersbeleid Stad Gent (deel van de beslissing)

### **Beslissing**

#### **Beslist het volgende:**

#### **Artikel 1:**

Keurt goed, de visienota Vrijwilligersbeleid Stad Gent waarin het vrijwilligersbeleid voor stadsdiensten die werken met vrijwilligers beschreven staat.

2021\_VB\_00585 - Stadsbreed vrijwilligersbeleid

---

# Vrijwilligersbeleid Stad Gent

---

## Inhoudstafel

<b>Stad Gent zet in op vrijwilligerswerk.....</b>	<b>2</b>
<i>Naar een gemeenschappelijk vrijwilligersbeleid .....</i>	2
<i>Doel vrijwilligersbeleid.....</i>	2
<b>I. Visie op vrijwilligerswerk.....</b>	<b>4</b>
<i>Vrijwilligersvriendelijke diensten .....</i>	4
Rollen, verantwoordelijkheden en netwerk.....	5
<b>II. Draaiboek werken met vrijwilligers bij Stad Gent.....</b>	<b>6</b>
<i>Rekrutering .....</i>	6
Vrijwilligers werven in de praktijk .....	6
<i>Onthalen .....</i>	7
1. Het persoonlijk gesprek.....	9
2. Vrijwilligersdossier.....	9
3. Occasionele vrijwilligers .....	11
<i>Coaching en evalueren .....</i>	12
Opstart nieuwe vrijwilliger .....	12
Informeel coachen.....	12
Formeel coachen .....	12
Debriefing .....	13
Waardering.....	13
Vorming .....	13
<i>Exit.....</i>	14
<b>Bijlagen.....</b>	<b>15</b>
<i>Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden .....</i>	15
Het Vrijwilligerspunt Gent .....	15
De vrijwilligersambassadeur.....	15
De vrijwilligerscoach.....	16
Stuurgroep vrijwilligersbeleid.....	17
<i>Bijlage 2: afsprakennota.....</i>	18

Vrijwilligers zijn onontbeerlijk in het maken van een leefbare, sociale en warme stad. Werken met vrijwilligers bij Stad Gent is dan ook een bewuste keuze. De samenwerking met vrijwilligers zorgt er onder meer voor dat de toegang tot bepaalde dienstverlening en activiteiten laagdrempeliger wordt. Vrijwilligers vormen zo een meerwaarde op de beroepskrachten, maar vrijwilligerswerk vervangt nooit regulier werk.

### Naar een gemeenschappelijk vrijwilligersbeleid

Begin 2021 zijn er binnen stad Gent meer dan 4000 vrijwilligers actief bij meer dan 40 verschillende stadsdiensten. De grootste vrijwilligerswerkingen bevinden zich bij de lokale dienstencentra en dienst Ontmoeten en Verbinden. Ook bij heel wat andere entiteiten van onze organisatie is het werken met vrijwilligers een essentieel onderdeel van de werking en identiteit van die diensten.

Tot aan de uitwerking van dit document organiseerde iedere stadsdienst hun vrijwilligerswerking op basis van de eigen visie, inzichten en noden. Dit is een historisch gegroeid gegeven. Vanuit de nood aan duidelijke en eenvormige processen nam het Vrijwilligerspunt in 2020 het voortouw om samen met de diensten die werken met vrijwilligers een eengemaakt, gedragen visie op vrijwilligersbeleid uit te werken in samenwerking met Vrijwilligerswerkwerk. Deze uitgewerkte visienota is het resultaat van een intens intern visietraject en is een leidraad en werkdocument dat voortdurend in evolutie is.

### Doel vrijwilligersbeleid

Met dit document wil stad Gent een gemeenschappelijke basis leggen voor het vrijwilligersbeleid. Er wordt éénheid gecreëerd waar mogelijk en er is diversiteit waar noodzakelijk. Duidelijkheid staat hierbij altijd centraal. Er wordt een kader bepaald met minimale kwaliteitsvereisten voor elk team, elke werking of elke dienst die met vrijwilligers aan de slag gaat. Daarnaast biedt dit beleid ruimte aan diensten om meer te doen en te geven voor en aan hun vrijwilligers.

Het vrijwilligersbeleid legt een basis om te anticiperen in plaats van te constateren. Een beleid dat ons klaar maakt voor de aankomende trends in het vrijwilligerswerk. Een beleid waar men op een aantrekkelijke manier met vrijwilligers gaat werken.

We streven naar een duidelijke, heldere en transparante vrijwilligerswerking binnen stad Gent. Hiertoe biedt het beleid een kader voor:

- Elke vrijwilliger (hij/zij/die) die zich aanmeldt.  
Verwachtingen ten aanzien van de vrijwilliger worden geëxpliciteerd, maar ook omgekeerd leggen we stadsbreed vast wat de vrijwilliger mag verwachten van de organisatie.
- Iedere dienst die met vrijwilligers aan de slag gaat.  
Diensten zijn zich bewust van de plaats van vrijwilligers in hun werking en voor vrijwilligersambassadeurs en -coaches wordt het werken met vrijwilligers een kerntaak binnen de dienst.
- Elke medewerker die samenwerkt met vrijwilligers.  
De vrijwilligersambassadeurs en vrijwilligerscoaches zetten op basis van dit vrijwilligersbeleid in op een kwalitatieve en positieve samenwerking tussen de medewerkers van de dienst en de vrijwilligers. Door de eengemaakte afspraken en processen kunnen deze medewerkers vrijwilligers actief doorverwijzen naar de vrijwilligersambassadeurs.

Dit document omvat twee luiken:

1. Een gecentraliseerde visie op werken met vrijwilligers, waarbij we de betekenis en plaats van vrijwilligerswerk voor en binnen de stad Gent en haar structuren verduidelijken.
2. Een draaiboek waarin we de wijze beschrijven waarop we vanuit die visie kwalitatief en gedreven met vrijwilligers werken. Dit beslaat volgende terreinen: rekruteren, onthaal, coachen, evalueren en exit.



Vanuit dit kader wordt iedereen die betrokken is versterkt in het werken met vrijwilligers. Duidelijke kaders, mét ruimte voor flexibiliteit en eigen invulling, zorgen ervoor dat stad Gent evolueert van een kwalitatieve organisatie naar een kwalitatieve vrijwilligersvriendelijke organisatie.

## I. Visie op vrijwilligerswerk

Het betrekken van vrijwilligers is een **actieve en bewuste keuze** binnen stad Gent. Zo dragen we bij tot burgerparticipatie (operationele doelstelling bij stad Gent), verbreding en verrijking van onze diensten en werkingen. Stad Gent zoekt de balans tussen het dienst ondersteunend en competentiegericht inzetten van vrijwilligers om de werking te versterken.

**Alle Gentenaren** moeten de kans krijgen om hun plaats te vinden in Gent. Iedereen moet dus de kans krijgen om vrijwilliger te zijn binnen stad Gent. Sommige taken vragen specifieke vereisten of vaardigheden en sommige vrijwilligers vragen extra ondersteuning. We gaan voor een inclusief vrijwilligersbeleid met het oog op het verlagen van drempels voor iedereen die vrijwilligerswerk wil doen en met als doel een toegankelijke vrijwilligerswerking die de diversiteit van de Gentenaars weerspiegelt.

Vrijwilligers zien we als **ambassadeurs** van onze organisatie en zij dragen mee de waarden uit van stad Gent (creatief, open, doelgericht en betrokken).

We vertrekken vanuit de **talenten van de vrijwilliger** en zetten diens eigenheid in binnen de diverse context van de organisatie en creëren zo een win-win situatie voor alle partijen. Stad Gent is een organisatie met een divers aanbod, kansen en mogelijkheden op vlak van vrijwilligerswerk voor een divers publiek. Op die manier draagt vrijwilligerswerk bij aan een warme stad.

Stad Gent zet in op een **engagement op maat**, waarbij de vrijwilliger de kans krijgt om te waaieren in de organisatie. We maken mensen warm voor een engagement binnen onze organisatie en verwijzen hen door indien wenselijk. Hierbij hebben we de nodige aandacht voor de mogelijkheid tot afbakening van een engagement in tijd en taakhoud door zowel de organisatie als de vrijwilliger.

Alle medewerkers binnen stad Gent dragen bij aan een **positieve vrijwilligerscultuur** binnen de stad en gaan respectvol met vrijwilligers om. Medewerkers die binnen stad Gent specifiek met vrijwilligers werken krijgen de tijd, de ruimte en de erkenning om hun functie uit te voeren. Op die manier willen we de vrijwilligerswerking van de diensten versterken.

Vrijwilligers binnen stad Gent zijn onbezoldigd, verzekerd en krijgen hun opdracht vanuit stad Gent. Vrijwilligers worden nooit betaald, maar zij mogen wel een kostenvergoeding ontvangen volgens strikte regels. Stadsmedewerkers mogen niet zomaar vrijwilligen bij een stadsdienst. Dat mag enkel als het vrijwilligerswerk wezenlijk anders is dan de betaalde activiteit.

Vrijwilligers worden door een medewerker aangestuurd, begeleid en ondersteund. Ze worden door een medewerker binnen stad Gent geïnformeerd en geregistreerd. Een vrijwilliger kan ook occasionele of tijdelijke engagementen opnemen.

### Vrijwilligersvriendelijke diensten

Stad Gent gaat voor vrijwilligersvriendelijke aanspreekpunten in elke dienst, maar streeft naar vrijwilligersvriendelijke diensten. Diensten waar vrijwilligers positief benaderd en ondersteund worden door alle medewerkers die actief met vrijwilligers werken. Diensten waar een nieuwe vrijwilliger wordt voorgesteld, één aanspreekpunt aanwezig is en bij afwezigheid van een aanspreekpunt, iemand anders wordt aangewezen.

Binnen de contouren van het vrijwilligersbeleid bepaalt de beroepskracht binnen stad Gent een kader waarbinnen de vrijwilliger kan bewegen. Een vrijwilliger kan na duidelijke afspraken taken naar

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

beroepskrachten of andere vrijwilligers delegeren, maar dit telkens binnen dit duidelijk afgesproken kader dat verengd of verruimd kan worden indien nodig.

#### *Rollen, verantwoordelijkheden en netwerk*

In dit vrijwilligersbeleid wordt een nieuwe terminologie gedefinieerd voor de aanspreekpunten van de vrijwilliger: vrijwilligersambassadeur en vrijwilligerscoach. Het uitgebreide overzicht van de rollen en verantwoordelijkheden van de vrijwilligersambassadeur, vrijwilligerscoach, het Vrijwilligerspunt Gent en de nieuwe overlegstructuur is terug te vinden in bijlage 1.

#### *Vrijwilligersambassadeur en vrijwilligerscoach*

De vrijwilligersambassadeur is de verantwoordelijke voor de vrijwilligerswerking binnen de dienst en neemt deel aan het centrale overleg rond het vrijwilligersbeleid van stad Gent.

De vrijwilligerscoach werkt rechtstreeks met vrijwilligers op taakniveau en is als eerste betrokken bij de implementatie van het beleid en de visie.

Vrijwilligersambassadeurs en vrijwilligerscoaches krijgen de tijd, het mandaat, voldoende middelen en ondersteuning in hun werk met vrijwilligers. Vanuit de dienst kan beslist worden dat:

- De rol van vrijwilligersambassadeur en vrijwilligerscoach door dezelfde medewerker opgenomen wordt.
- Er meerdere vrijwilligerscoaches en vrijwilligersambassadeurs aangeduid worden op één dienst.
- De rol van vrijwilligerscoach opgenomen kan worden door een vrijwilliger, mits extra ondersteuning vanuit de vrijwilligersambassadeur(s).

#### *Vrijwilligerspunt Gent*

Het Vrijwilligerspunt staat in voor de stadsbrede uitrol en gedragenheid van het centrale vrijwilligersbeleid. Het behoudt hiertoe een helicopterview over de verschillende vrijwilligerswerkingen aan de stad, regisseert en biedt de nodige ondersteuning aan de vrijwilligersambassadeurs en vrijwilligerscoaches.

Het Vrijwilligerspunt heeft de ambitie om diensten die nog niet met vrijwilligers werken of diensten die hierbij verder ondersteuning nodig hebben, te sensibiliseren en ondersteunen in het werken met vrijwilligers.

#### *Stuurgroep Vrijwilligersbeleid*

Het Vrijwilligerspunt introduceert een nieuwe overlegstructuur in functie van het centraal gedragen en gecoördineerd vrijwilligersbeleid. De stuurgroep vrijwilligersbeleid wordt getrokken vanuit het Vrijwilligerspunt en bestaat uit het netwerk van vrijwilligersambassadeurs.

## II. Draaiboek werken met vrijwilligers bij Stad Gent

Het draaiboek omvat een stappenplan en leidraad voor vrijwilligersambassadeurs en -coaches. Wat volgt zijn stadsbrede minimale kwaliteitslijnen die ruimte laten voor dienst-specifieke invullingen. De gemeenschappelijke basis zorgt ervoor dat we een eenduidig verhaal brengen naar ons vrijwilligers met als doel om hen nog beter te ondersteunen, omkaderen en waarderen.

### Rekrutering

Iedereen kan vrijwilligerswerk doen binnen Stad Gent. Het actief inzetten op diversiteit in het rekruteringsbeleid van vrijwilligers is een breed gedragen verantwoordelijkheid binnen onze organisatie en vergt een reëel engagement van alle entiteiten, departementen en diensten die werken met vrijwilligers. We doen dit onder meer door outreachend te werken en partnerschappen op te zetten en samen te werken met organisaties die diverse doelgroepen aantrekken (vb. VOEM, Refu interim, enz.).

#### Vrijwilligers werven in de praktijk

Vrijwilligers werven binnen Stad Gent gebeurt zowel spontaan, als op actieve manier, het hele jaar door. Het opzetten van specifieke wervingsacties is sterk afhankelijk van de periode en per dienst. Een mix van verschillende wervingskanalen werkt het best.

We werven vooral door mensen persoonlijk aan te spreken, via de digitale vacaturebank van het Vrijwilligerspunt [www.vrijwilligerspunt.stad.gent](http://www.vrijwilligerspunt.stad.gent), via nieuwsbrieven, sociale media en door mond aan mond-reclame via vrijwilligers. Ook andere organisaties, het professioneel en het persoonlijk netwerk van medewerkers spelen een rol.

Op de MIA-pagina *Vrijwilligers Stad Gent* van het Vrijwilligerspunt worden bij de servicedocumenten tips en voorbeelden rond rekruteren en de opmaak van vacatures gedeeld voor alle medewerkers die werken met vrijwilligers.

#### Vacaturebericht

De opmaak van vacatureberichten situeert zich op dienstniveau. We streven naar een verbindend gegeven in de communicatie op organisatieniveau in functie van herkenbaarheid. De verantwoordelijkheid over concrete zaken met betrekking tot de ondernemen stappen, kanalen, gezochte profielen,... ligt bij de vrijwilligersambassadeur van de specifieke dienst. Rekruteringscampagnes worden dan ook van daaruit aangestuurd en opgevolgd. Het Vrijwilligerspunt kan wel een rol spelen in het mee uitdragen van de vacature via de vacaturebank en kandidatenlijst.

De vrijwilligerscoach schrijft en/of levert inhoud om vacatureberichten uit te schrijven. De vrijwilligersambassadeur schrijft en/of heeft de eindverantwoordelijkheid over vacatureberichten.

Minimale vereisten vacaturebericht:

- Actieve en wervende opmaak met speciale aandacht voor eenvoudige en heldere taal en diversiteit in het gebruik van beeldmateriaal.
- Duidelijke taakomschrijving van het vrijwilligerswerk.
- Omschrijving profiel en verwachte competenties vrijwilliger.
- Benoemen van eventuele voorwaarden die gesteld worden.
- Schets van de context van de organisatie/dienst.

Stad Gent biedt vrijwilligers:

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

- Een ruim en gediversifieerd aanbod aan vrijwilligerswerk met de mogelijkheid om te waaiëren tussen verschillende engagementen en door te groeien; een vrijwilligersloopbaan uitbouwen.
- Een goed uitgebouwd waarderingsbeleid.
- Samenzijn in Gent: vrijwilligers maken de stad.
- Maatwerk, inspraak, autonomie en participatie.
- De mogelijkheid tot het volgen van opleiding en vorming.
- Professionele medewerkers die hen de juiste omkadering en ondersteuning kunnen bieden.
- Verzekering (BA en lichamelijke ongevallen), een duidelijk beleid en kennis van de vrijwilligerswetgeving.

## Onthalen

---

We zoeken de juiste persoon op de juiste plaats. Voor bepaalde engagementen is een aflijning op niveau van persoon nodig, in functie van de dienst of specifieke opdracht. Tijdens het onthaal hebben we oog voor de talenten, competenties en interesses van de kandidaat-vrijwilliger om tot een ideale match te komen.

Onthalen is mensen meenemen in de structuur én de cultuur van je organisatie. Het onthaal van nieuwe vrijwilligers wordt op dienstniveau georganiseerd en wordt in principe door de vrijwilligersambassadeur gecoördineerd. Een dienst kan zelf beslissen om de vrijwilligerscoach(es) een trekkende rol te geven in het onthaal.

We voorzien een onthaalmoment voor elke vrijwilliger. Enerzijds is een onthaalmoment een wederzijdse kennismaking tussen de vrijwilliger en een specifieke werking binnen Stad Gent. Anderzijds wordt in een onthaalmoment duidelijkheid gecreëerd over het kader waarbinnen vrijwilligerswerk wordt verricht.

Vrijwilligers kunnen, indien dit bijdraagt aan efficiëntie of kwaliteit op de dienst, in groep onthaald worden. We kiezen ervoor om in de mate van het mogelijk reeds actieve vrijwilligers te betrekken bij deze onthaalmomenten. Zij scheppen een goed beeld van de structuur en cultuur van de vrijwilligerswerking binnen de dienst.

# Flowchart

## STAP VOOR STAP EEN NIEUWE VRIJWILLIGER VERWELKOMEN



### DAG 1: AANMELDING KANDIDAAT VRIJWILLIGER

De kandidaat-vrijwilliger meldt zich aan, spontaan of als antwoord op een openstaande vacature.

### DAG 1 - DAG 5: CONTACT LEGGEN

Binnen de **4 werkdagen** na de aanmelding krijgt de kandidaat-vrijwilliger een reactie.  
Er wordt een eerste persoonlijk gesprek gepland **binnen de maand** na de aanmelding.



### DAG 5 - DAG 30: PERSOONLIJK GESPREK

De kandidaat-vrijwilliger wordt uitgenodigd voor een warm kennismakingsgesprek. De vrijwilligersambassadeur of -coach organiseert dit persoonlijk gesprek, maakt hiervoor voldoende tijd vrij en geeft indien mogelijk een rondleiding

### INDIEN NODIG: HERORIËNTATIE

In samenspraak met de vrijwilliger kan de vrijwilligerscoach beslissen om de vrijwilliger door te verwijzen naar het Vrijwilligerspunt ter heroriëntatie. Elke vrijwilliger heeft namelijk een plek in Stad Gent.

## 1. Het persoonlijk gesprek

De kandidaat-vrijwilliger wordt uitgenodigd voor een warm kennismakingsgesprek. De vrijwilligersambassadeur of -coach organiseert dit persoonlijk gesprek, maakt hiervoor voldoende tijd vrij en geeft indien mogelijk een rondleiding.

Dit eerste gesprek heeft een verkennende functie en houdt selectie in. Voor de opstart van het vrijwilligerswerk wordt samen gekeken of de vrijwilliger aansluit op de basiswaarden van Stad Gent: open, creatief, betrokken en doelgericht. Bij startende vrijwilligers ligt de focus op de attitude van de vrijwilliger, maar waar nodig worden er ook kennis en vaardigheden gevraagd. Vrijwilligers binnen Stad Gent bezitten volgende basiscompetenties/houding:

**Organisatiebetrokkenheid:** de vrijwilliger toont zich verbonden met de werking, de belangen en de doelstellingen van de organisatie en handelt hiernaar. Dit veronderstelt op zijn minst dat de vrijwillige medewerker de werking van de dienst in grote lijnen wil kennen.

**Klantvriendelijkheid:** de vrijwilliger heeft oog voor de behoeften en wensen van de klanten. Hij anticipeert hierop en zorgt voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

**Samenwerken** (met vrijwilligers en professionelen): de vrijwilliger draagt bij aan een gezamenlijk resultaat, ook als het thema niet direct van persoonlijk belang is.

**Verantwoordelijkheidszin:** de vrijwilliger hecht belang aan de taken en de plichten binnen zijn eigen werkzaamheden en ook aan de collega's van de organisatie.

**Non-discriminerend:** de vrijwilliger verbindt zich ertoe elke vorm van discriminatie af te wijzen, objectief en onpartijdig op te treden, in het belang van de gebruiker of klant, wie dat ook is en collega's, inwoners, bezoekers, leveranciers, klanten, er op te wijzen dat er geen rekening kan gehouden worden met vragen of wensen van discriminerende aard.

Op basis van de talenten van de vrijwilliger bepaalt de vrijwilligersambassadeur of -coach of we de juiste persoon op de juiste plaats hebben. Onthaal is een wederzijdse kennismaking, waarna beide partijen bekijken of ze samen verder willen doorgaan. Een vrijwilliger wordt altijd geholpen, mogelijks doorverwezen of ingeschakeld op andere talenten. De heroriëntering kan binnen de eigen dienst of via het Vrijwilligerspunt bij andere diensten of organisaties gebeuren.

Tijdens dit kennismakingsgesprek wordt het statuut van de kandidaat-vrijwilliger bekeken. Het is belangrijk om samen na te gaan of het statuut toelaat om vrijwilligerswerk te doen met of zonder meldingsplicht. De administratieve eindverantwoordelijkheid hiervan ligt bij de vrijwilliger. Op de MIA-pagina *Vrijwilligers Stad Gent* van het Vrijwilligerspunt staan bij de servicedocumenten een leidraad voor het intakegesprek en sjablonen van meldingsdocumenten ter beschikking.

Na dit persoonlijk gesprek worden concrete afspraken gemaakt rond het verder verloop en de potentiële opstart van het vrijwilligerswerk en samenwerking. De vrijwilliger krijgt hierna de mogelijkheid om te proeven van wat het betekent om vrijwilliger te zijn bij Stad Gent, zonder onmiddellijke schriftelijke overeenkomst of concrete benoeming van engagement.

## 2. Vrijwilligersdossier

De dossiervorming van de vrijwilligers wordt per dienst beheerd. Deze wordt bewust minimaal gehouden om administratieve last te vermijden.

Met iedere nieuwe vrijwilliger wordt een afsprakennota opgemaakt behalve voor occasionele vrijwilligers, zij tekenen een aanwezigheidslijst. Met de aanwezigheidslijst worden de prestaties van vrijwilligers

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

geregistreerd en afgetekend. Voor bepaalde diensten of werkingen zijn bijkomende attesten of documenten nodig, bijvoorbeeld het uittreksel uit het Strafregister 'Model 2' bij diensten die met kinderen en jongeren werken. Deze worden aan het dossier toegevoegd.

Alle documenten van het vrijwilligersdossier worden gedurende 5 jaar decentraal bewaard per dienst, bij voorkeur digitaal.

#### *a. De afsprakennota*

Iedere organisatie die werkt met vrijwilligers is verplicht om bepaalde informatie en afspraken duidelijk af te stemmen met hun vrijwilligers. Bij Stad Gent wordt de informatieplicht geformaliseerd via een afsprakennota. Dit is een gestandaardiseerd document, zie bijlage 2, dat beschikbaar is voor diensten via de MIA-pagina *Vrijwilligers Stad Gent* van het Vrijwilligerspunt. De afsprakennota wordt door iedere dienst aangevuld met dienst-specifieke gegevens en zoveel mogelijk concrete informatie over het takenpakket van de vrijwilliger.

De afsprakennota wordt opgemaakt in twee exemplaren, één voor elke partij, en wordt samen met de vrijwilliger overlopen en ingevuld. Het mandaat ter ondertekening van afsprakennota's voor vrijwilligers ligt bij de coach of ambassadeur van de vrijwilligerswerking. De ondertekening gebeurt ten laatste de eerste werkdag van de vrijwilliger.

De afsprakennota's worden gedurende 5 jaar decentraal bewaard per dienst, bij voorkeur digitaal. Uitzondering bij OCMW-diensten: afsprakennota's worden digitaal bewaard bij de juridische dienst in functie van verzekeringen.

#### *b. Verzekering*

Alle vrijwilligers bij Stad Gent, OCMW Gent, Stedelijk Onderwijs Gent en de AGB Kunsten & Design / AGB Erfgoed zijn verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid, rechtsbijstand en lichamelijke ongevallen. Afhankelijk van de dienst die de vrijwilliger aanstuurt gelden andere afspraken en polissen, die vermeld worden in de afsprakennota die met de vrijwilliger afgesloten wordt. Het is aangeraden om de (dag)prestaties van vrijwilligers te registreren, eventueel aan de hand van aanwezigheidslijsten, omwille van de rapportage aan de verzekeraar.

Informatie over de polissen, procedures en aangifteformulieren is te vinden op de MIA-pagina *Vrijwilligers Stad Gent* van het Vrijwilligerspunt.

#### *c. Onkostenvergoeding*

Stad Gent zet in op waardering eerder dan honorering. Een onkostenvergoedingsbeleid kan nooit het waarderingsbeleid vervangen; een onkostenvergoeding zal immers nooit de motivatie en betrokkenheid verhogen.

We hanteren verschillende systemen van onkostenvergoedingen: op dienstniveau wordt beslist om geen onkostenvergoeding, een reële onkostenvergoeding of een forfaitaire onkostenvergoeding te voorzien. Dit is door de jaren heen zo gegroeid en we besluiten om deze eigenheid te laten bestaan. Wel dient de verscheidenheid aan mogelijke onkostenvergoedingen transparant te zijn voor vrijwilligers vanaf hun opstart. Informatie over onkostenvergoedingen, de financiële verwerking en sjablonen zijn te vinden op de MIA-pagina *Vrijwilligers Stad Gent* van het Vrijwilligerspunt.

Indien gewenst kan een vrijwilliger vragen naar een onkostenvergoeding voor gemaakte kosten in het kader van zijn vrijwilligerstaak. Dit kan enkel wanneer het op voorhand is afgesproken met de vrijwilligersambassadeur of -coach.

#### *d. Registratie*

Bij opstart worden persoonsgegevens van de vrijwilliger opgevraagd die geregistreerd en verwerkt worden; dit staat duidelijk vermeld in de afsprakennota. Registraties van vrijwilligers gebeuren bij voorkeur in het centraal contactenbestand Vesta.

De registratie van vrijwilligers dient om het centraal waarderingsbeleid te organiseren en om het volume van de vrijwilligersinzet, in- en uitstroom, profiel van de vrijwilliger... op stadsniveau in kaart te brengen. Dit levert enerzijds interessante info aan de vrijwilliger en medewerkers van Stad Gent. Anderzijds kunnen hierdoor de intenties van het beleid gemeten worden; wat hebben we vooropgesteld en creëren we hierin evolutie?

Diensten die starten met werken met vrijwilligers nemen contact op met het Vrijwilligerspunt om meer informatie en toegang te krijgen tot Vesta.

#### *3. Occasionele vrijwilligers*

Een occasionele vrijwilliger wordt gezien als een vrijwilliger die zich eenmalig en spontaan inzet en waarmee enkel een mondelinge overeenkomst werd gemaakt. Voor occasionele vrijwilligers wordt geen afsprakennota, centrale registratie, planning of aanmelding voorzien.

We streven ernaar occasionele vrijwilligers zo goed mogelijk te informeren over de werking en basiswaarden binnen Stad Gent, naast wat de informatieplicht inhoudt.

We streven ernaar om ook voor hen een minimale registratie te verzorgen op dienstniveau en hen mee te waarderen. De vrijwilliger tekent de aanwezigheidslijst, met de daarbij vermelde afspraken.

Coachen en evalueren zien we als één geheel; evalueren is een onderdeel van coachen. Evalueren binnen Stad Gent gebeurt in functie van het optimaliseren van de werking. Er wordt voornamelijk gekozen voor het informele coachingscontact, de juiste coachingsattitude is hierbij belangrijk.

Het coachen van vrijwilligers kan door elke medewerker maar de verantwoordelijkheid ligt bij de vrijwilligerscoach.

### Opstart nieuwe vrijwilliger

De dienst kent de vrijwilliger en de vrijwilliger kent de dienst. Vrijwilligers worden voorgesteld op dienst of locatie. Medewerkers zijn op de hoogte dat een nieuwe vrijwilliger opstart. Daarnaast kan op dienstniveau een onthaalbrochure opgemaakt worden om de werking kenbaar te maken aan de vrijwilliger.

Bij opstart weet de vrijwilliger wie hem zal verwelkomen op de eerste dag. Dit gebeurt door een vrijwilliger of medewerker die de nieuwe vrijwilliger:

- informatie geeft over het vrijwilligerswerk en de dienst
- laat kennismaken met de dienst en de medewerkers én vrijwilligers
- de cultuur/sfeer van de organisatie schetst
- begeleidt bij de opstart

Iedere vrijwilliger is op voorhand op de hoogte van de verwachtingen en concrete afspraken voor zijn/haar takenpakket.

Aan het eind van de eerste dag/taak informeert de vrijwilligerscoach bij de nieuwe vrijwilliger en eventueel bij de begeleider hoe de dag verlopen is.

### Informeel coachen

Coaching van vrijwilligers wordt gezien als een alledaags gegeven, dit kan op spontane momenten gebeuren en is hands on. Het principe "coaching by walking" heeft als uitgangspunt om de vinger aan de pols te houden. We wachten dus niet met coachen, maar spelen in op wat gebeurt. Bij informele coaching gaat het om individueel bijsturen op persoons- en taakniveau. Wanneer we vaker benoemen wat de vrijwilliger goed doet, laat hij het ook toe om aangesproken te worden op wat minder goed gaat.

Vrijwilligerscoaches hebben er aandacht voor dat vrijwilligers zich zowel goed voelen binnen de job als binnen de organisatiecontext. We willen de vrijwilliger met meer goesting naar huis laten gaan dan waarmee ze gekomen zijn. Drie zaken zijn hierbij belangrijk:

1. Laat hen kiezen welke taak ze opnemen.
2. Ze vertoeven in een omgeving waar mensen trots zijn op wat ze doen.
3. Waardeer hen iedere keer voor ze vertrekken.

### Formeel coachen

Formeel coachen gebeurt tijdens specifieke momenten, gericht op het huidig verloop en op de toekomst van de werking. Dit wordt op dienstniveau georganiseerd en is een moment om vrijwilligers samen te brengen, verbinding te creëren, hen inspraak te geven, samen te laten nadenken en ervaringen uit te wisselen.

Dit soort intervisie met vrijwilligers wordt minstens één keer per jaar georganiseerd op taakniveau door de dienst. Dit wordt gezien als een leermoment in alle richtingen, waarbij de organisatie/dienst/medewerkers en vrijwilligers leren van elkaar. De evaluatie en coaching is gericht op de inhoud.

### *Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

### Participatie

Vrijwilligers denken mee na over de organisatie en de werking (tijdens intervisie, via bevestigingen,...). Deze vorm van participatie wordt op dienstniveau vormgegeven.

Stad Gent legt er zich op toe effectief aan de slag te gaan met nieuwe ideeën en gecapteerde noden van vrijwilligers. Indien er, door omstandigheden, niets mee kan gedaan worden gaan we duidelijk kaderen waarom niet en maken we altijd de terugkoppeling naar de vrijwilliger. We installeren hiervoor een feedbackcultuur in samenwerking met de vrijwilligers.

### Debriefing

Binnen Stad Gent willen we ook aandacht hebben voor de dagelijkse exit na een vrijwillig engagement. Het gaat hier om elke keer dat de vrijwilliger onze organisatie fysiek verlaat. Deze momenten verzorgen doen we door een permanente focus op debriefing. Met het oog op haalbaarheid kiezen we ervoor om dit in de meeste gevallen in groep te laten doorgaan. Dit is ook de manier van werken bij occasionele vrijwilligers.

De debriefingsmomenten geven de mogelijkheid om de vrijwilliger met een positief en gewaardeerd gevoel te laten vertrekken en dit zorgt voor een samenhangingsgevoel. Deze momenten bieden opportuniteiten voor wederzijdse feedback.

### Waardering

Vrijwilligerswerk is belangeloos en wordt niet vergoed. Dit principe wordt maximaal aangehouden binnen onze organisatie en de focus ligt op de waardering van het engagement van de vrijwilligers. Het centraal waarderingsbeleid vanuit het Vrijwilligerspunt is complementair met een decentraal waarderingsbeleid op dienstniveau.

Vanuit het Vrijwilligerspunt wordt jaarlijks een stadsbreed bedankingsmoment georganiseerd voor alle geregistreerde vrijwilligers in het kader van de Internationale Dag van de Vrijwilliger.

Op dienstniveau krijgt de vrijwilligersambassadeur voldoende middelen om een waarderingsbeleid uit te werken dat in samenwerking met de vrijwilligerscoach(es) vormgegeven en uitgewerkt wordt. Het is voor de vrijwilliger duidelijk dat waarderingsacties per dienst kunnen verschillen. Het waarderingsbeleid van een dienst wordt op maat van de vrijwilligers uitgewerkt en is afhankelijk van het profiel van de vrijwilligers, de taken die ze uitvoeren, de frequentie waarop ze ingezet worden, het voorziene budget op dienstniveau en dienst-specifieke insteken.

De dienst organiseert minstens één waarderingsactie per jaar voor hun vrijwilligers en kiest zelf hoe dit ingevuld wordt. Op de MIA-pagina *Vrijwilligers Stad Gent* van het Vrijwilligerspunt worden tips en suggesties rond waardering gedeeld.

### Vorming

We bieden een kwalitatieve ondersteuning aan de vrijwilligers en medewerkers die met vrijwilligers samenwerken.

Op dienstniveau gaat de vrijwilligersambassadeur na op welke manier de ondersteuning van de vrijwilliger ingevuld kan worden op maat van de werking en dienst. Indien nodig wordt hierbij een vorming en opleiding voorzien op taakniveau. Sommige diensten organiseren vorming voorafgaande aan de opstart om de vrijwilliger voldoende te informeren. We hebben daarbij aandacht voor het groeipotentieel van vrijwilligers: ze kunnen proeven en doorgroeien. We werken samen aan hun pad.

Overkoepelend voorziet het Vrijwilligerspunt vormingen voor medewerkers én vrijwilligers van de diensten:

- In samenwerking met Dienst Talent en Ontwikkeling wordt een aanbod uitgewerkt van interne vormingen voor medewerkers die werken met vrijwilligers. Het thema en de inhoud van de

### *Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

vormingen worden bepaald op basis van input van de diensten en gecapteerd op de stuurgroep vrijwilligersbeleid. Interne vorming is nooit verplicht, wel warm aanbevolen.

- Voor vrijwilligers wordt, intern of extern, opleiding en vorming voorzien rond relevante thema's. Vrijwilligers kunnen niet aansluiten op vormingen voor beroepskrachten. Indien deze toch relevant blijken, kan deze afzonderlijk georganiseerd worden voor vrijwilligers.

## Exit

---

Stad Gent streeft ernaar dat elke vrijwilliger in goede verstandhouding de dienst/organisatie verlaat. We organiseren hiervoor een exitgesprek. Dit is een persoonlijk gesprek tussen de vrijwilligerscoach en de vrijwilliger.

Tijdens dit open gesprek wordt de vrijwilliger bedankt voor het opgenomen engagement en wordt gepeild naar de redenen van het beëindigen van de samenwerking. Uit het exitgesprek kunnen verbeterpunten gehaald worden voor de werking en de vrijwilligerscoach kan beslissen om de vrijwilliger door te verwijzen naar het Vrijwilligerspunt ter heroriëntatie. In bepaalde omstandigheden of voor bepaalde vrijwilligers kan dit gesprek ook telefonisch of per e-mail.

Het exitgesprek gebeurt bij voorkeur door de vrijwilligerscoach. In conflictueuze situaties kan een neutrale partij aangesteld worden, bijvoorbeeld de vrijwilligersambassadeur of coördinator van het Vrijwilligerspunt.

Op de MIA-pagina *Vrijwilligers Stad Gent* van het Vrijwilligerspunt staat bij de servicedocumenten een leidraad voor het exitgesprek met een vrijwilliger.

Administratief betekent dit dat de einddatum van het vrijwilligerswerk geregistreerd wordt, bij voorkeur in Vesta. De verantwoordelijkheid voor deze handeling ligt bij de dienst. De gegevens van de vrijwilliger worden na de einddatum maximum 3 jaar bewaard in Vesta.

We zetten in op een positieve en constructieve afronding van het vrijwilligerswerk en bedanken de vrijwilliger voor zijn/haar engagement. Op dienstniveau wordt een attentie voorzien die niet per se materieel hoeft te zijn. Ook deze vrijwilligers blijven immers ambassadeurs van onze organisatie.

### Bijlage 1: Rollen en verantwoordelijkheden

#### Het Vrijwilligerspunt Gent

##### *Centraal informatiepunt*

- Streeft naar een transparant en eenduidig vrijwilligersbeleid binnen Stad Gent en is de sturende kracht achter de uitrol en regie van het overkoepelend vrijwilligersbeleid.
- Heeft een helicopterview op de gehele vrijwilligerswerking van Stad Gent.
- Centralisatie van informatie en documentatie rond vrijwilligerswetgeving via het digitaal platform [www.vrijwilligerspunt.stad.gent](http://www.vrijwilligerspunt.stad.gent) en werken met vrijwilligers bij Stad Gent via het kennisdelingsplatform MIA op de pagina [Vrijwilligers stad Gent](#).

##### *Dienstverlening*

- Sensibiliseert, ondersteunt, adviseert en begeleidt diensten die starten met werken met vrijwilligers.
- Ondersteunt diensten die al werken met vrijwilligers bij hun vrijwilligerswerking.
- Ondersteunt diensten op vlak van rekruteren op maat en op aanvraag.
- Centraliseert vraag en aanbod vrijwilligerswerk op het digitaal platform: diensten gebruiken de vacaturedatabank en kandidatenlijst.
- (Her)oriënteert vrijwilligers op stadsniveau tijdens de permanenties of op doorverwijzing.
- Zet vrijwilligerswerk in Gent en vrijwilligerswerk bij de stadsdiensten in de kijker via diverse activiteiten en communicatieacties.
- Organiseert activiteiten tijdens de Week van de Vrijwilliger en de Internationale Dag van de Vrijwilliger.
- Sensibiliseert diensten rond vrijwilligerswerk voor kansengroepen en faciliteert via toeleiding (permanentie, duowerking en partnerschappen).
- Voorziet vormingen op maat van diensten en medewerkers die met vrijwilligers (willen) werken.
- Voorziet vorming voor vrijwilligers (dienstoverschrijdend).
- Voorziet jaarlijks een centraal waarderingmoment voor vrijwilligers (dienstoverschrijdend).

##### *Netwerk*

- Organiseert netwerkmomenten in functie van kennisdeling en informatie uitwisseling.
- De coördinator van het Vrijwilligerspunt is de trekker van de stuurgroep vrijwilligersbeleid en verzamelt agendapunten bij de vrijwilligersambassadeurs.

#### De vrijwilligersambassadeur

##### *Rol*

- Verantwoordelijk voor de vrijwilligerswerking op zijn/haar dienst en neemt deel aan de stuurgroep vrijwilligersbeleid.
- Is het aanspreekpunt van de dienst rond vrijwilligerswerk voor het Vrijwilligerspunt en vrijwilligersambassadeurs van andere diensten.
- Zorgt dat het vrijwilligersbeleid toegepast wordt op dienst en geeft het beleid op dienstniveau vorm.
- Sensibiliseert en bemiddelt in de eigen dienst omtrent het werken met vrijwilligers en nodigt medewerkers actief uit tot een positieve (samen)werking met vrijwilligers.
- Op dienstniveau kan beslist worden dat:
  - o de rollen van vrijwilligersambassadeur en vrijwilligerscoach door dezelfde medewerker van de dienst opgenomen worden.
  - o meerdere medewerkers de rol van vrijwilligersambassadeur opnemen.

#### *Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

### Verantwoordelijkheden

- Initieert de rekrutering van vrijwilligers en schrijft en/of heeft de eindverantwoordelijkheid over vacatureberichten.
- Coördineert het onthaal van nieuwe vrijwilligers op de dienst, tenzij op dienstniveau beslist is dat de vrijwilligerscoach dit opneemt:
  - o Voert de persoonlijke gesprekken met vrijwilligers: geeft daarbij een breed beeld van mogelijkheden aan vrijwilligerswerk op de dienst.
  - o Maakt de afsprakennota op maat van de dienst op en voegt – indien nodig – de bijlage met het takenpakket toe en eventuele meldingsdocumenten.
  - o Selecteert en (her)oriënteert vrijwilligers op dienstniveau op basis van de talenten, interesses en competenties van de vrijwilliger.
- Coacht en evalueert vrijwilligers in moeilijke situaties.
- Organiseert vorming, opleiding en participatiemomenten voor vrijwilligers op dienstniveau.
- Organiseert het waarderingsbeleid op dienstniveau.
- Coacht de vrijwilligerscoach(es):
  - o Bewaakt de eenheid in aansturing van vrijwilligers.
  - o Ondersteunt de vrijwilligerscoach(es) in het werken met vrijwilligers (omgaan met diversiteit, opleidingen...)
  - o Schetst het kader en stuurt bij: visievertaling van beleid naar dagelijkse werking.
  - o Staat open voor input van de vrijwilligerscoach(es) en gaat ermee aan de slag.
  - o Daagt de vrijwilligerscoach(es) uit in het werken met vrijwilligers.
  - o Informeert over dienstoverschrijdende en stadsbrede activiteiten voor vrijwilligers.
- Indien de rol van vrijwilligerscoach door een vrijwilliger opgenomen wordt:
  - o Biedt extra ondersteuning en bijsturing in het werken met vrijwilligers
  - o Geeft extra aandacht aan het bijsturen van de vrijwilligerscoach binnen vooraf bepaalde kaders (visie, beleid, werken met vrijwilligers)
  - o Zorgt dat het mandaat van de coach duidelijk is

### De vrijwilligerscoach

#### Rol

- Is de doener binnen de eigen vrijwilligerswerking, is als eerste betrokken op de implementatie van het beleid en de visie.
- Is het eerste aanspreekpunt voor vrijwilligers.
- Op dienstniveau kan beslist worden dat:
  - o de rollen van vrijwilligerscoach en vrijwilligersambassadeur door dezelfde medewerker van de dienst opgenomen worden.
  - o de rol van vrijwilligerscoach door een of meerdere vrijwilligerscoaches opgenomen wordt, mits extra ondersteuning van de vrijwilligersambassadeur.

### Verantwoordelijkheden

- Werkt rechtstreeks met de vrijwilligers.
- Volgt de dagelijkse vrijwilligerswerking op en stemt indien nodig af met de vrijwilligersambassadeur:
  - o Volgt de uitwerking van de rekrutering op: mensen aanspreken, vacatureberichten schrijven en/of inhoud leveren om vacatures uit te schrijven.
  - o Volgt de administratie van het vrijwilligersdossier op.
  - o Volgt de opstart van een nieuwe vrijwilliger op.
  - o Stuurt vrijwilligers aan, plant hen in en geeft opdrachten.
  - o Heeft aandacht voor diversiteit binnen de vrijwilligerswerking.
  - o Voert het waarderingsbeleid uit.

### Vrijwilligersbeleid Stad Gent

- Is verantwoordelijk voor de coaching en evaluatie van de vrijwilliger.
- Voert exitgesprekken en staat in voor het positief afronden van de samenwerking.

## Stuurgroep vrijwilligersbeleid

### Netwerk

- Centraal overleg rond het vrijwilligersbeleid van Stad Gent.
- De coördinator van het Vrijwilligerspunt plant dit overleg in en nodigt hiervoor alle vrijwilligersambassadeurs van de verschillende diensten uit.
- Komt minstens 2 keer per jaar samen.

### Kennisdeling

- Platform voor de vrijwilligersambassadeurs om
  - het vrijwilligersbeleid en de visie op vrijwilligerswerk te evalueren.
  - informatie uit te wisselen rond rekruteren, onthaal, coachen, evalueren en exit van vrijwilligers
  - te leren door casuïstiek en intervisie: delen van knelpunten en good practices uit de verschillende diensten en deelwerkingen
  - vormingsnoden in kaart te brengen
- Kwalitatieve en duurzame afstemming betreffende vrijwilligersactiviteiten.
- Legt de klemtoon op een goed vrijwilligersbeleid en vrijwilligersmanagement.

## Bijlage 2: afsprakennota

### 2.a. Afsprakennota volgens de vrijwilligerswet



#### Afsprakennota vrijwilliger

In deze nota worden de wederzijdse rechten, plichten en afspraken vermeld om het vrijwilligerswerk vlot en verantwoord te laten verlopen.

#### 1. Contactgegevens

##### a. De vrijwilliger

Naam en voornaam	
Adres	
Telefoon/GSM	
E-mail	
Geboortedatum	
Naam en telefoonnummer van persoon te verwittigen bij ongeval	
Statuut vrijwilliger	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Werknemer / Zelfstandige / Ambtenaar</li><li><input type="radio"/> Werkloos (gedeeltelijk, volledig, tijdelijk)</li><li><input type="radio"/> Werkloos met bedrijfstoeslag (brugpensioen)</li><li><input type="radio"/> Arbeidsongeschikt</li><li><input type="radio"/> Leefloon</li><li><input type="radio"/> Verzoeker internationale bescherming</li><li><input type="radio"/> Gepensioneerd</li><li><input type="radio"/> Student</li><li><input type="radio"/> Andere: .....</li></ul>

Afhankelijk van je statuut moet vrijwilligerswerk gemeld worden. Meer informatie over administratieve formaliteiten bekomt de vrijwilliger bij de instelling die de uitkering betaalt.

- Bruggepensioneerden en (deeltijds) werklozen hebben een meldingsplicht aan RVA.
- Arbeidsongeschikten (ziekte, invaliditeit en zwangerschap) moeten toelating aanvragen en krijgen van de adviserend geneesheer alvorens van start te gaan met de vrijwilligersactiviteiten.
- Mensen met een leefloon moeten hun vrijwilligerswerk melden aan hun maatschappelijk werker van het OCMW.
- Verzoeker om internationale bescherming en asielzoekers die in een opvangcentrum zitten, dienen hun vrijwilligerswerk te melden bij Fedasil, in de praktijk is dat een melding aan de maatschappelijk werker van het opvangcentrum.

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

- Ambtenaren moeten in theorie toelating vragen van hun overste voor hun vrijwilligerswerk.

#### b. Organisatie

Naam	Stad Gent
Adres	Botermarkt 1, 9000 Gent
Telefoon	09/210.10.10 (Gent Info)
E-mail	Gentinfo@stad.gent
Juridisch statuut en sociale doelstelling	Publiekrechtelijk rechtspersoon
Missie	Gent is een fiere stad waar mensen graag wonen, werken en genieten. Een stad die ademt en laat ademen. Iedereen is er even veel anders en even veel Gentenaar. Kinderen krijgen hier ruimte om te groeien. Mensen krijgen de kans om hun talenten te ontplooien. In Gent ondernemen en experimenteren we. Met de blik gericht op de wereld.  Wij creëren de stad samen. En maken voor de volgende generaties de omslag naar een nog beter Gent.

#### c. Plaats van uitvoering van het vrijwilligerswerk/betrokken dienst

Naam	
Adres	
Telefoon/GSM	
E-mail	

#### d. Contactperso(n)en voor de vrijwilliger

Naam	
Functie	
Telefoon/GSM	
E-mail	

## 2. Aanspreekpunten voor de vrijwilliger

Per dienst zijn de vrijwilligersambassadeur(s) en -coach(es) aanspreekpunten voor de vrijwilligers. De vrijwilligerscoach werkt rechtstreeks met vrijwilligers op taakniveau en is als eerste betrokken bij de implementatie van het vrijwilligersbeleid en de visie; de vrijwilligersambassadeur is de verantwoordelijke voor de vrijwilligerswerking binnen de eigen dienst.

Bij geschillen, spanningen of conflicten tussen de vrijwilliger en de professionele medewerker, die niet onderling kunnen uitgepraat worden, kan men zich wenden tot ....., de vrijwilligersambassadeur van de dienst.

## 3. Activiteiten van de vrijwilliger

**Zelf in te vullen door de dienst: wees zo duidelijk mogelijk.**

De vrijwilliger wordt in de werking van de dienst ingeschakeld als XXX, de taakomschrijving kan ook opgenomen worden in een bijlage.

De vrijwilliger zal volgende activiteiten verrichten:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Duur van het vrijwilligerswerk: (aankruisen welke van toepassing en andere opties verwijderen)

- De vrijwilliger zal zijn activiteiten uitoefenen voor onbepaalde duur met ingang vanaf .....
- De vrijwilliger zal zijn activiteiten uitoefenen van ..... tot en met .....

De vrijwilliger zal deze activiteiten op volgende tijdstippen uitvoeren (duid aan en vul aan indien mogelijk)

- Maandag, van ..... tot.....
- Dinsdag, van ..... tot.....
- Woensdag, van ..... tot.....
- Donderdag, van ..... tot.....
- Vrijdag, van ..... tot.....
- Zaterdag, van ..... tot.....
- Zondag, van ..... tot.....

De activiteiten van het vrijwilligerswerk, net zoals de tijdstippen en de uurregeling, kunnen in onderling overleg worden gewijzigd.

De vrijwilliger voert de activiteiten uit volgens de voorschriften. Hij neemt voldoende voorzorgsmaatregelen in acht en kan voor bijkomende informatie over de uit te voeren activiteiten steeds terecht bij de **contactpersoon** zoals vermeld onder artikel 1.d.

## 4. Wederzijdse rechten en plichten

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. De vrijwilliger behartigt bij de uitoefening van de activiteiten de belangen van de organisatie en engageert zich de afspraken uit deze nota na te komen. Hij/zij onderschrijft de doelstellingen van de organisatie en de anti-discriminatieverklaring, en verbindt zich ertoe de visie en missie van Stad Gent inzake vrijwilligerswerk te eerbiedigen.

De vrijwilliger heeft een klantvriendelijke houding en werkt binnen de organisatie loyaal samen met medewerkers en andere vrijwilligers.

Daarbij heeft de vrijwilliger recht op informatie over zijn activiteiten, waaronder recht op informatie over het feit dat de vrijwilliger gehouden is tot de discretieplicht en, in voorkomend geval, tot het beroepsgeheim (zie hierover art. 8 van deze afsprakennota), recht op afbakening van zijn werkveld en werktijden, een contactpunt bij conflictsituaties en

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

de noodzakelijke uitrusting. Desgevallend ontvangt de vrijwilliger aangepaste vorming en bijscholing en kan er sprake zijn van inspraak in de organisatie.

De Organisatie heeft recht op een correcte deontologische houding van de vrijwilliger met betrekking tot het naleven van de onderlinge afspraken, het respecteren van de eigenheid van de werking en de eventueel te begeleiden personen. De Organisatie engageert zich de afspraken uit deze nota na te komen, en te voorzien in gerichte coaching en degelijke omkadering van de vrijwilliger.

## 5. Ondersteuning, waardering en vorming

Centraal voorziet het Vrijwilligerspunt van stad Gent jaarlijks een waarderingmoment voor alle vrijwilligers van de stadsdiensten. Het Vrijwilligerspunt baseert zich op de registraties in het contactenbestand Vesta om een actueel overzicht van de vrijwilligers op te halen. Decentraal wordt op dienstniveau een waarderingsbeleid uitgebouwd. Het is voor de vrijwilliger duidelijk dat waarderingssacties per dienst kunnen verschillen.

De diensten van stad Gent zetten in op de kwalitatieve ondersteuning van hun vrijwilligers. De vrijwilliger kan steeds een beroep doen op de **contactpersoon** op dienstniveau zoals vermeld onder artikel 1.d.

De dienst gaat na op welke manier de ondersteuning van de vrijwilliger specifiek ingevuld kan worden op maat van de werking. Indien nodig wordt hierbij een vorming en opleiding voorzien op taakniveau. Centraal worden vrijblijvende vormingsmomenten voorzien voor vrijwilligers van stadsdiensten vanuit het Vrijwilligerspunt. Het Vrijwilligerspunt baseert zich op de registraties in het contactenbestand Vesta voor de uitnodigingen.

Vrijwilliger verklaart zich akkoord dat de contactgegevens gebruikt worden in het kader van de waarderingssacties en het centraal vormingsaanbod.

## 6. De verzekering

Verplichte verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid

Waarborgen	De burgerlijke aansprakelijkheid en rechtsbijstand van de organisatie en de vrijwilliger
Maatschappij	Ethias
Polisnummer	<b>45.254.903</b>

Niet-verplichte verzekering

Waarborgen	Lichamelijke schade die geleden is door vrijwilligers bij ongevallen tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of op weg naar – en van de activiteiten
Maatschappij	Ethias
Polisnummer	<b>45.413.923</b>

De vrijwilliger verbindt er zich toe elk ongeval waarbij schade ontstaat, zowel aan derden als aan de vrijwilliger zelf zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur te melden aan de **contactpersoon** zoals vermeld onder artikel 1.d.

## 7. De kostenvergoeding

Vrijwilligerswerk is onbezoldigd, eventuele kosten kunnen na duidelijke afspraken vergoed worden.

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

De vrijwilliger krijgt volgende kostenvergoeding: (aankruisen welke van toepassing en andere opties verwijderen)

- Geen (onbezoldigd)
- Reële vergoeding, mits overhandiging van de juiste bewijsstukken, waaronder kilometervergoeding. Kilometervergoeding valt onder reële kostenvergoeding
- De organisatie betaalt een forfaitaire kostenvergoeding van ..... euro per dagdeel, rekening houdend met de wettelijk vastgestelde maxima zoals bepaald in de vrijwilligerswet:
  - o De gewone forfaitaire vergoeding bedraagt voor het kalenderjaar 2021 maximaal 35,41 euro per dag en 1.416,16 euro per jaar
  - o De verhoogde forfaitaire vergoeding bedraagt voor het kalenderjaar 2021 maximaal 35,41 euro per dag met een maximum van 2.600,90 euro per jaar. *Let op: dit is enkel van toepassing voor bepaalde vrijwilligers zoals geregeld in het K.B. van 20/12/2018.*
- De organisatie betaalt een forfaitaire kostenvergoeding van ..... euro per dagdeel, rekening houdend met de wettelijk vastgestelde maxima zoals bepaald in de vrijwilligerswet. Deze forfaitaire kostenvergoeding wordt aangevuld met een kilometervergoeding voor bewijsbare verplaatsingen in het kader van het vrijwilligerswerk, er wordt tot maximum 2000 keer de kilometervergoeding voor de wagen vergoed.

Indien van toepassing: de vergoeding mag op volgend rekeningnummer overgeschreven worden:

BE.....

De vrijwilliger is ertoe gehouden de standaarddocumenten inzake vergoedingen te hanteren.

Opmerkingen:

- Het is de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger er op toe te zien dat hij/zij de forfaitaire maximumbedragen (per dag én per jaar) niet overschrijdt. Indien het vrijwilligerswerk bij de Stad Gent gecombineerd wordt met vrijwilligerswerk bij een andere organisatie, dan moeten de forfaitaire vergoedingen worden samengeteld om te berekenen of de vastgestelde wettelijke maxima worden bereikt!
- Combinatie van forfaitaire en reële kostenvergoeding is niet toegelaten, ook niet wanneer het vrijwilligerswerk bij verschillende organisaties wordt verricht (tenzij onder de wettelijk bepaalde voorwaarden de werkelijk bewezen kilometervergoeding tot maximum 2000 km per jaar)

**8. Aansprakelijkheid**

De **organisatie** is burgerrechtelijk aansprakelijk voor de schade die de vrijwilliger aan derden veroorzaakt bij het verrichten van vrijwilligerswerk, tenzij het gaat om schade berokkend door zijn bedrog en zijn zware schuld of om lichte schuld die bij hem herhaaldelijk voorkomt (en dus niet toevallig).

## 9. Geheimhoudings-en discretieplicht

Art. 458 Strafwet bepaalt dat:

*Geneesheren, heekundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet, het decreet of de ordonnantie hen verplicht of toelaat die geheimen bekend te maken, worden gestraft met gevangenisstraf van een jaar tot drie jaar en een geldboete van honderd euro tot duizend euro (te vermenigvuldigen met 8) of met een van die straffen alleen.*

De vermelding 'alle andere personen' in de opsomming, slaat dus ook op een vrijwilliger in die gevallen waar een vorm van geheimhouding verplicht is.

Hierbij geldt eveneens art. 458 bis Strafwet, volgens hetwelk personen die gebonden zijn aan beroepsgeheim – waaronder dus ook vrijwilligers kunnen vallen – ondanks het beroepsgeheim toch een melding kunnen doen bij de Procureur des Konings in geval van een ernstig en dreigend gevaar voor de fysieke en mentale integriteit van een minderjarige of van een kwetsbaar persoon.

Dit art. 458 bis Strafwet bepaalt dat:

*Eenieder, die uit hoofde van zijn staat of beroep houder is van geheimen en hierdoor kennis heeft van een misdrijf zoals omschreven in de artikelen 371/1 tot 377, 377quater, 379, 380, 383bis, §§ 1 en 2, 392 tot 394, 396 tot 405ter, 409, 423, 425, 426 en 433quinquies, gepleegd op een minderjarige of op een persoon die kwetsbaar is ten gevolge van zijn leeftijd, zwangerschap, partnergeweld, gebruiken van geweld, gepleegd omwille van culturele drijfveren, gewoontes, tradities, religie of de zogenaamde "eer", een ziekte dan wel een lichamelijk of geestelijk gebrek of onvolwaardigheid kan, onverminderd de verplichtingen hem opgelegd door artikel 422bis, het misdrijf ter kennis brengen van de procureur des Konings, hetzij wanneer er een ernstig en dreigend gevaar bestaat voor de fysieke of psychische integriteit van de minderjarige of de bedoelde kwetsbare persoon en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen, hetzij wanneer er aanwijzingen zijn van een gewichtig en reëel gevaar dat andere minderjarigen of bedoelde kwetsbare personen het slachtoffer worden van de in voormelde artikelen bedoelde misdrijven en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen.*

Elke vrijwilliger is daarnaast gebonden aan de discretieplicht, wat inhoudt dat men geen informatie mag vrijgeven aan anderen dan diegenen die er recht op hebben.

Met vragen en/of bezorgdheden hieromtrent kan je terecht bij de **contactpersoon**, zoals vermeld onder artikel 1.d.

## 10. Anti-discriminatie verklaring

Stad Gent is een organisatie waar respect voor elkaar een evidentie is. Elke vrijwilliger verbindt zich ertoe:

1. Elke vorm van discriminatie af te wijzen met name op basis van het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap en sociale afkomst;
2. Objectief en onpartijdig op te treden, in het belang van de gebruiker of klant, wie dat ook is;
3. Collega's, inwoners, bezoekers, leveranciers, klanten, er op te wijzen dat er geen rekening kan gehouden worden met vragen of wensen van discriminerende aard.

## 11. Stad Gent respecteert de privacy van de vrijwilliger

De Stad Gent behandelt de contactgegevens die je invult met respect voor je privacy. We volgen hiervoor de [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#).

Waarvoor, met wie en hoe lang bewaren we je contactgegevens?  
*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

Als je ons je contactgegevens bezorgt, geef je ons toestemming om ze op te nemen in ons centraal contactenbestand. Dit betekent dat we jouw gegevens gebruiken om je te contacteren in functie van vrijwilligerswerk bij de stad Gent. We gebruiken jouw contactgegevens enkel voor andere dienstverlening als je zelf contact opneemt met een andere stadsdienst of zelf aangeeft dat je ook nog andere informatie wil.

We delen je contactgegevens niet met andere organisaties of personen die geen medewerker zijn van Stad en OCMW Gent.

We bewaren je contactgegevens in het centraal contactenbestand voor de duur van het vrijwilligerswerk en van eventuele andere dienstverlening. De contactgegevens worden max. 3 jaar na het beëindigen van de samenwerking bewaard in het contactenbestand. Je kan ze echter ook zelf op elk moment laten wissen of aanpassen. Neem dan contact op met de dienst waarbij je vrijwilliger bent of mail naar [privacy@stad.gent](mailto:privacy@stad.gent).

Meer informatie over privacy: <https://stad.gent/nl/met-respect-voor-je-privacy>.

## 12. Start en beëindiging van het vrijwilligersengagement

In overleg tussen de dienst en de vrijwilliger start het vrijwilligersengagement op: .../...../.....

De vrijwilliger kan de samenwerking, zonder enige schadeloosstelling te allen tijde beëindigen op eenvoudig verzoek. De partijen kunnen de samenwerking in onderling overleg beëindigen. De organisatie kan de samenwerking zonder enige schadeloosstelling te allen tijde beëindigen. Deze nota is geen arbeidsovereenkomst en kan op geen enkele wijze rechten of plichten, gebaseerd op een arbeidsovereenkomst, doen ontstaan.

Beide partijen verklaren kennis te hebben genomen en verklaren zich akkoord met hun rechten en plichten.

Opgemaakt in 2 exemplaren te Gent op (datum).....

Voor gelezen en goedgekeurd

### Verantwoordelijke van de dienst

*Naam en voornaam*

Diensthofd

In opdracht

*Naam en voornaam*

Vrijwilligersambassadeur/vrijwilligerscoach

Handtekening

### Vrijwilliger

Naam en voornaam

Handtekening

## 2.b. Afsprakennota volgens het vrijwilligersdecreet

### AFSPRAKENNOTA

#### 1. A. Vrijwilliger

Naam en voornaam	
Adres	
Telefoon/GSM	
E-mail	
Geboortedatum	
Naam en telefoonnummer van persoon te verwittigen bij ongeval	
Statuut vrijwilliger	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Werknemer / Zelfstandige / Ambtenaar</li><li><input type="radio"/> Werkloos (gedeeltelijk, volledig, tijdelijk)</li><li><input type="radio"/> Werkloos met bedrijfstoeslag (brugpensioen)</li><li><input type="radio"/> Arbeidsongeschikt</li><li><input type="radio"/> Leefloon</li><li><input type="radio"/> Verzoeker internationale bescherming</li><li><input type="radio"/> Gepensioneerd</li><li><input type="radio"/> Student</li><li><input type="radio"/> Andere: .....</li></ul>

Afhankelijk van je statuut moet je vrijwilligerswerk gemeld worden. Meer informatie over administratieve formaliteiten bekomt de vrijwilliger bij de instelling die de uitkering betaalt.

- Bruggepensioneerden en (deeltijds) werklozen hebben een meldingsplicht aan RVA.
- Arbeidsongeschikten (ziekte, invaliditeit en zwangerschap) moeten toelating aanvragen en krijgen van de adviserend geneesheer alvorens van start te gaan met de vrijwilligersactiviteiten.
- Mensen met een leefloon moeten hun vrijwilligerswerk melden aan hun maatschappelijk werker van het OCMW.
- Verzoeker om internationale bescherming? Asielzoekers die in een opvangcentrum zitten, dienen hun vrijwilligerswerk te melden bij Fedasil, in de praktijk is dat een melding aan de maatschappelijk werker van het opvangcentrum.
- Ambtenaren moeten in theorie toelating vragen van hun overste voor hun vrijwilligerswerk.

## B. Organisatie

Naam	OCMW Gent
Adres	Onderbergen 86, 9000 Gent
Tel.nr	09/266.99.11
E-mail	ocmwgent@ocmw.gent
Sociale doelstelling	Het is de missie van OCMW Gent om de sociale dienstverlening te verzekeren zodat alle inwoners van Gent een menswaardig leven kunnen leiden, met prioritaire aandacht voor kwetsbare groepen. We willen blijvend kansen geven aan deze groepen in het streven naar zelfredzaamheid.
Juridisch statuut	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) = openbare instelling met rechtspersoonlijkheid.

## C. Plaats van uitvoering van het vrijwilligerswerk

Naam	
Adres	
Tel.nr	
E-mail	
Verantwoordelijke	
Missie/Visie Vrijwilligerswerk	<i>Vermeld hier de algemene visie van de individuele dienst op vrijwilligerswerk</i>

## D. Contactpersoon van de vrijwilliger binnen de organisatie waar het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd

Naam	
Functie	

Tel. - GSM	
E-mail	

## 2. Verzekeringen

De verzekeringen van toepassing op vrijwilligers binnen OCMW Gent, afgesloten bij Axa Belgium, bieden volgende waarborgen:

- De burgerlijke aansprakelijkheid van de organisatie
- De burgerlijke aansprakelijkheid, met uitzondering van de contractuele aansprakelijkheid, van de vrijwilliger tijdens de uitvoering van of op weg naar en van het vrijwilligerswerk
- Lichamelijke en materiële schade die geleden is door vrijwilligers bij ongevallen tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of op weg naar- en van het vrijwilligerswerk. De verzekeraar vergoedt enkel de materiële schade boven de 300 euro. Indien het bedrag van de materiële schade lager is dan 300 euro, dan dient het OCMW te beslissen of ze de schade al dan niet vergoeden.
- Verzekering voor ziektes en contaminaties opgelopen als gevolg van het uitvoeren van vrijwilligerswerk
- Rechtsbijstand voor de genoemde risico's
- Omniumverzekering motorrijtuigen. Deze dekt de schade aan het eigen voertuig, bij een ongeval tijdens een vrijwilligersopdracht op voorwaarde dat de verplaatsing geregistreerd werd binnen OCMW Gent en dit vóór de uitvoering van de verplaatsing, bvb in een outlook agenda. Deze registratie betreft van en naar waar de verplaatsing zal plaatsvinden en de naam van de vrijwilliger.

Indien de wagen van de vrijwilliger reeds omnium verzekerd is door een eigen verzekering, treedt de omniumverzekering voor verplaatsingen van OCMW Gent slechts aanvullend op. De eigen verzekering dient bijgevolg eerst aangesproken te worden.

De vrijwilliger verbindt er zich toe elk ongeval waarbij schade ontstaat, zowel aan derden als aan de vrijwilliger zelf, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur te melden aan de contactpersoon zoals vermeld onder artikel 1.d.

## 3. Kostenvergoedingen

Vrijwilligerswerk is onbezoldigd, eventuele kosten kunnen na duidelijke afspraken vergoed worden.

Binnen de organisatie geldt volgende regeling (duid aan wat van toepassing is en vul verder aan):

- 0 De organisatie voorziet geen kostenvergoeding voor de vrijwilligersactiviteiten.
- 0 De organisatie betaalt de reële kosten, mits overhandiging van de juiste bewijsstukken, waaronder kilometervergoeding
- 0 De organisatie betaalt een forfaitaire kostenvergoeding, rekening houdend met de wettelijk vastgestelde maxima zoals bepaald in de vrijwilligerswet, voor: € ....., reden  
.....
- 0 De organisatie betaalt een forfaitaire kostenvergoeding, rekening houdend met de wettelijk vastgestelde maxima zoals bepaald in de vrijwilligerswet, voor: € ....., reden  
.....

Deze forfaitaire kostenvergoeding wordt aangevuld met een km-vergoeding voor bewijsbare verplaatsingen in het kader van het vrijwilligerswerk, er wordt tot maximum 2000 keer de km-vergoeding voor de wagen vergoed.

- 0 Specifiek voor vervoersvrijwilligers: De organisatie betaalt een forfaitaire kostenvergoeding, rekening houdend met de wettelijk vastgestelde maxima zoals bepaald in de vrijwilligerswet, voor: € ....., reden .....

De forfaitaire vergoeding wordt aangevuld met een km-vergoeding voor bewijsbare verplaatsingen in het kader van het vrijwilligerswerk hoofdzakelijk gericht op het vervoeren van mensen, zonder dat er een limiet geldt.

Zowel de kilometervergoeding als de wettelijk vastgestelde maximale forfaitaire vergoeding (per dag en per jaar), wordt jaarlijks aangepast. Zie hierover <https://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/kosten-en-vergoedingen/>

De vrijwilliger mag geen verschillende kostenvergoedingssystemen met elkaar combineren per kalenderjaar.

De vrijwilliger kan enkel een kostenvergoeding ontvangen van de organisatie waarvoor hij/zij als vrijwilliger actief is. Hij/Zij mag geen kostenvergoeding ontvangen van de hulpvrager.

De vrijwilliger is ertoe gehouden de standaarddocumenten inzake vergoedingen te hanteren.

De vergoeding mag op volgend rekeningnummer overgeschreven worden:

BE.....

Het is de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger er op toe te zien dat hij/zij de forfaitaire maximumbedragen (per dag én per jaar) niet overschrijdt. Let op! Indien het vrijwilligerswerk bij het OCMW gecombineerd wordt met vrijwilligerswerk bij een andere organisatie, dan moeten de forfaitaire vergoedingen worden samengeteld om te berekenen of de vastgestelde wettelijke maxima worden bereikt!

#### 4. Aansprakelijkheid

**De organisatie** is burgerrechtelijk aansprakelijk voor de schade die de vrijwilliger door zijn fout aan derden veroorzaakt bij het verrichten van vrijwilligerswerk.

Ingeval **de vrijwilliger** bij het verrichten van het vrijwilligerswerk de organisatie of derden schade berokkent, is hij enkel aansprakelijk voor zijn bedrog en zijn zware schuld.

Voor lichte schuld is hij enkel aansprakelijk als die bij hem eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt.

#### 5. Beroepsgeheim en discretieplicht

Art. 458 Strafwet bepaalt dat:

*Geneesheren, heekundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet, het decreet of de ordonnantie hen verplicht of toelaat die geheimen bekend te maken, worden gestraft met gevangenisstraf van een jaar tot drie jaar en een geldboete van honderd euro tot duizend euro (te vermenigvuldigen met 8) of met een van die straffen alleen.*

De vermelding 'alle andere personen' in de opsomming, slaat dus ook op een vrijwilliger in die gevallen waar een vorm van geheimhouding verplicht is.

Hierbij geldt eveneens art. 458 bis Strafwet, volgens hetwelk personen die gebonden zijn aan beroepsgeheim – waaronder dus ook vrijwilligers kunnen vallen – ondanks het beroepsgeheim toch een melding kunnen doen bij de

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

Procureur des Konings in geval van een ernstig en dreigend gevaar voor de fysieke en mentale integriteit van een minderjarige of van een kwetsbaar persoon.

Dit art. 458 bis Strafwet bepaalt dat:

*Eenieder, die uit hoofde van zijn staat of beroep houder is van geheimen en hierdoor kennis heeft van een misdrijf zoals omschreven in de artikelen 371/1 tot 377, 377quater, 379, 380, 383bis, §§ 1 en 2, 392 tot 394, 396 tot 405ter, 409, 423, 425, 426 en 433quinquies, gepleegd op een minderjarige of op een persoon die kwetsbaar is ten gevolge van zijn leeftijd, zwangerschap, partnergeweld, gebruiken van geweld, gepleegd omwille van culturele drijfveren, gewoontes, tradities, religie of de zogenaamde "eer", een ziekte dan wel een lichamelijk of geestelijk gebrek of onvolwaardigheid kan, onverminderd de verplichtingen hem opgelegd door artikel 422bis, het misdrijf ter kennis brengen van de procureur des Konings, hetzij wanneer er een ernstig en dreigend gevaar bestaat voor de fysieke of psychische integriteit van de minderjarige of de bedoelde kwetsbare persoon en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen, hetzij wanneer er aanwijzingen zijn van een gewichtig en reëel gevaar dat andere minderjarigen of bedoelde kwetsbare personen het slachtoffer worden van de in voormelde artikelen bedoelde misdrijven en hij deze integriteit niet zelf of met hulp van anderen kan beschermen.*

Elke vrijwilliger is daarnaast gebonden aan de discretieplicht, wat inhoudt dat men geen informatie mag vrijgeven aan anderen dan diegenen die er recht op hebben.

Met vragen en/of bezorgdheden hieromtrent kan je terecht bij de contactpersoon, zoals vermeld in art. 1 D van deze afsprakennota.

## **6. Concrete afspraken**

### **6.A. Activiteiten van de vrijwilliger**

De vrijwilliger zal volgende activiteiten verrichten:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

De vrijwilliger zal zijn activiteiten uitoefenen voor onbepaalde duur met ingang vanaf .....

De vrijwilliger zal zijn activiteiten uitoefenen van ..... tot en met .....

(schrappen wat niet past)

De vrijwilliger zal deze activiteiten op volgende tijdstippen uitvoeren

(duid aan en vul aan indien mogelijk)

- Maandag, van ..... tot.....
- Dinsdag, van ..... tot.....
- Woensdag, van ..... tot.....
- Donderdag, van ..... tot.....
- Vrijdag, van ..... tot.....
- Zaterdag, van ..... tot.....
- Zondag, van ..... tot.....

De activiteiten van het vrijwilligerswerk, net zoals de tijdstippen en de uurregeling, kunnen in onderling overleg worden gewijzigd.

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

De vrijwilliger voert de activiteiten uit volgens de voorschriften. Hij neemt voldoende voorzorgsmaatregelen in acht en kan voor bijkomende informatie over de uit te voeren activiteiten steeds terecht bij de contactpersoon zoals vermeld onder artikel 1.D.

### **6.B. Positie van de vrijwilliger**

*De organisatie legt de wijze waarop de vrijwilliger inspraak heeft in de organisatie vast.*

In geval van een probleem of een geschil tussen de vrijwilliger en andere vrijwilligers of medewerkers binnen de organisatie, kan de vrijwilliger volgende persoon aanspreken: .....

### **6.C. Onthaal en vorming**

Voor de ondertekening van de afsprakennota, vindt een verkennend gesprek plaats, waarbij toelichting wordt gegeven bij de afsprakennota en persoonlijke afspraken worden gemaakt.

*(Pas aan volgens behoefte binnen de organisatie, rekening houdend met het feit dat een basisopleiding en een jaarlijkse vormingsactiviteit moeten voorzien worden):*

*Als de vrijwilliger zijn/haar activiteiten aanvat, zorgt de organisatie voor een basisopleiding of onthaalvorming, waarin de verschillende aspecten van de uit te voeren activiteiten worden belicht. Die opleiding kan individueel of in groep plaatsvinden. Deelname aan de basisopleiding is verplicht/niet verplicht.*

*Ten minste één maal per jaar biedt de organisatie aan de vrijwilligers een passende vormingsactiviteit aan om hun inzicht in het vrijwilligerswerk te verruimen of om hen specifieke vaardigheden bij te brengen waardoor de uitvoering van de activiteiten kwalitatief kan verbeteren. Het volgen van vorming door de vrijwilliger is verplicht/niet verplicht.*

*De vrijwilliger kan op eigen initiatief vorming volgen om zijn/haar engagement verder te ontwikkelen. De organisatie zorgt nooit OF onder voorwaarden voor een tussenkomst in de opleidingskosten.*

## **7. Wederzijdse rechten en plichten**

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. De vrijwilliger behartigt bij de uitoefening van de activiteiten in alles de belangen van de organisatie en engageert zich de afspraken uit deze nota na te komen. Hij/zij onderschrijft de doelstellingen van de organisatie en de anti-discriminatieverklaring.

De vrijwilliger dient de filosofische, politieke en religieuze overtuiging van de hulpvrager te eerbiedigen.

De vrijwilliger heeft een klantvriendelijke ingesteldheid en werkt binnen de organisatie loyaal samen met medewerkers en andere vrijwilligers.

De organisatie engageert zich de afspraken uit deze nota na te komen.

## **8. Anti-discriminatie verklaring**

OCMW Gent is een organisatie waar respect voor elkaar een evidentie is.

Elke vrijwilliger verbindt zich ertoe:

1. elke vorm van discriminatie af te wijzen met name op basis van het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap en sociale afkomst;
2. objectief en onpartijdig op te treden, in het belang van de gebruiker of klant, wie dat ook is;
3. collega's, inwoners, bezoekers, leveranciers, klanten, er op te wijzen dat er geen rekening kan gehouden worden met vragen of wensen van discriminerende aard.

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

## 9. Einde van het vrijwilligerswerk

De vrijwilliger kan de samenwerking, zonder enige schadeloosstelling te allen tijde beëindigen op eenvoudig verzoek.

De partijen kunnen de samenwerking in onderling overleg beëindigen.

De organisatie kan de samenwerking zonder enige schadeloosstelling te allen tijde beëindigen.

## 10. Afspraken vóór het sluiten van onderhavige afsprakennota.

Deze afsprakennota vervangt eventueel eerder gemaakte mondelinge of schriftelijke afspraken.

## 11. Privacy van de vrijwilliger

Het OCMW Gent behandelt de contactgegevens die je invult met respect voor je privacy. We volgen hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Waarvoor, met wie en hoe lang bewaren we je contactgegevens?

Als je ons je contactgegevens bezorgt, geef je ons toestemming om ze op te nemen in ons centraal contactenbestand. Dit betekent dat we jouw gegevens gebruiken om je te contacteren in functie van vrijwilligerswerk bij het OCMW Gent, alsook voor het waarderingsbeleid en het centraal vormingsaanbod vanuit het Vrijwilligerspunt. We gebruiken jouw contactgegevens enkel voor andere dienstverlening als je zelf contact opneemt met een andere dienst of zelf aangeeft dat je ook nog andere informatie wil.

We delen je contactgegevens niet met andere organisaties of personen die geen medewerker zijn van Stad en OCMW Gent.

We bewaren je contactgegevens in het centraal contactenbestand voor de duur van het vrijwilligerswerk en van eventuele andere dienstverlening. De contactgegevens worden max. 3 jaar na het beëindigen van de samenwerking bewaard in het contactenbestand. Je kan ze echter ook zelf op elk moment laten wissen of aanpassen. Neem dan contact op met de dienst waarbij je vrijwilliger bent of mail naar [privacy@stad.gent](mailto:privacy@stad.gent).

Meer informatie over privacy: <https://stad.gent/nl/met-respect-voor-je-privacy>.

Opgemaakt te Gent in twee exemplaren op ...../...../..... waarvan elke partij verklaart een origineel exemplaar ontvangen en goedgekeurd te hebben.

Voor de organisatie<sup>1</sup>

De vrijwilliger

(naam)

(Functietitel aan te vullen)

(naam en handtekening)

---

<sup>1</sup> De afsprakennota dient te worden ondertekend door een daartoe bevoegde persoon. Binnen het OCMW is dit als volgt geregeld conform het delegatiebesluit van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 10 oktober 2018:

- Woon-zorgcentrum: Directeur
- LDC: Centrumleider
- Groepen van assistentiewoningen: Woonassistent
- Overigen: Diensthoofd

*Vrijwilligersbeleid Stad Gent*

