



# **Vrijwilligersbeleid**

## Stichting Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn

Datum: 2-januari-2020

Versie: 1.1

---

## Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	2
2 Uitgangspunten .....	2
3 Verantwoordelijkheden op gebied van vrijwilligers .....	3
4 Vrijwilligers .....	3
4.1 Werving.....	3
4.2 Aanmelding.....	3
4.3 Instructie en proefrit.....	4
4.4 Intakegesprek .....	4
4.5 Matching .....	4
4.6 Vrijwilligersovereenkomst .....	4
5 Begeleiden, behouden en waarderen.....	5
5.1 Fietsplanning .....	5
5.2 Contact na proefperiode .....	5
5.3 Ander fietsmaatje?.....	5
5.4 Vrijwilligersbijeenkomsten.....	5
5.5 Waardering .....	5
5.6 Problemen, ongewenst gedrag.....	5
6 Beëindigen .....	6
7 Klachtenprocedure .....	6
8 Vertrouwenspersoon .....	6

---

# 1 Inleiding

Stichting Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn is een jonge organisatie van onbezoldigde vrijwilligers. Het concept Fietsmaatjes is ontwikkeld in de gemeente Teylingen en wordt nu in meerdere gemeentes uitgerold.

In dit vrijwilligersbeleid en –uitvoering staat beschreven hoe we op bekwame wijze een plezierige omgang met vrijwilligers voor ons zien. De hulpmiddelen daarvoor staan in de bijlagen beschreven.

Het vrijwilligersbeleid en –uitvoering is goedgekeurd door het ‘Team’ bestaande uit de drie bestuursleden en overige actieve vrijwilligers die organisatorisch actief zijn.

Zeker in de beginperiode van het bestaan van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn is nodig het vrijwilligersbeleid en -uitvoering regelmatig te toetsen op correctheid en bruikbaarheid. Het bestuur draagt hiervoor zorg.

---

## 2 Uitgangspunten

Missie: het in de gemeente Alphen aan den Rijn mogelijk maken dat mensen die niet meer zelfstandig kunnen of willen fietsen, periodiek kunnen fietsen met een fietsmaatje op een duofiets.

Visie: in alle wijken en kernen van de gemeente Alphen aan den Rijn de mogelijkheid bieden aan mensen en hun kwetsbare medemens om samen te genieten door te fietsen op een duofiets met trapondersteuning.

1. Als organisatie van vrijwilligers stelt Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn zich stimulerend, faciliterend en luisterend op.
2. Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn richt zich op het creëren van een veilige, respectvolle, menselijke, ontspannen, actieve en gezellige sfeer.
3. De vrijwilligers van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn activeren en ondersteunen kwetsbare passagiers (gasten) op de duo fietsen. De mogelijkheden, wensen en kenmerken van de gast worden zo goed mogelijk afgestemd op de mogelijkheden, wensen en interesses van de vrijwilliger.
4. Vergroting van de leefbaarheid van en verbinding in de Alphen aan den Rijnse wijken door actief bewegen en erop uit te gaan. Hierdoor wordt de kans op sociaal isolement verminderd en kwaliteit van leven versterkt.

---

## 3 Verantwoordelijkheden op gebied van vrijwilligers

- Vrijwilliger  
De vrijwilliger draagt zorg voor de gast, komt afspraken na en handelt binnen de gedragscode en volgens procedures.
- Gast  
De gast maakt wensen kenbaar en komt afspraken na.
- Coördinator(en)  
De coördinator (per wijk) zorgt voor aanname, matching en introductie van vrijwilligers en gasten en helpt bij het oplossen van eventuele problemen.
- Proefrit organisator  
De proefrit organisator zorgt voor instructie over het gebruik van de fiets en bepaalt of een vrijwilliger verantwoord fietst. De proefritorganisatie en instructie kan ook door een coördinator gedaan worden
- Fietswacht  
De Fietswacht zorgt voor het veilig en gebruiksklaar zijn van de fiets.
- Vertrouwenspersoon  
Bij ongewenst gedrag kan een gast of vrijwilliger advies en/of ondersteuning vragen van de extern vertrouwenspersoon.
- Team  
Het Team bestaat uit actieve vrijwilligers die samen de organisatie van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn vormgeven en de uitvoering ter hand nemen.
- Bestuur  
Het bestuur draagt eindverantwoordelijkheid voor het vrijwilligersbeleid en –uitvoering. Het bestuur is verantwoordelijk voor een goede klachtenprocedure en besluitvorming bij klachten.

---

## 4 Vrijwilligers

---

### 4.1 Werving

#### *Doelgroep:*

We richten ons op een vrijwilligersbestand van enthousiaste vrijwilligers die graag willen fietsen in de buurt op een duofiets met doorgaans kwetsbare gasten. Vrijwilligers hebben verschillende achtergronden: veel of minder vaak willen fietsen, jong of oud, verspreiding van woonachtigheid/actief willen zijn over de Alphen aan den Rijnse wijken, etc. Daarnaast richten we ons ook op Duo's: een vast koppel vrijwilliger/gast

#### *Wervingskanalen:*

Diverse wervingskanalen voor nieuwe vrijwilligers worden gebruikt:

- Persoonlijke contacten van actieve Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn vrijwilligers;
- Netwerk van Alphen aan den Rijnse zorg- en welzijnsmedewerkers;
- Vrijwilligers vacaturebank Tom in de Buurt;
- Gilde
- Free publicity in lokale kranten en websites;
- Op stands, beurzen, evenementen e.d.;
- Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn website;
- De duofiets zelf, met een bord achterop de fiets met logo en website

---

### 4.2 Aanmelding

Geïnteresseerde vrijwilligers kunnen zich via de website aanmelden. Er zal dan contact worden opgenomen voor een intakegesprek en een instructierit.

---

### 4.3 Instructie en proefrit

De instructie voor het verantwoord rijden op een duofiets met trapondersteuning en de proefrit wordt geregeld door de proefrit organisator (kan ook de coördinator zijn). Indien dit voor de potentiële vrijwilliger en proefrit organisator bevredigend verloopt, wordt dit aan de coördinator doorgegeven die vervolgens een intakegesprek regelt.

---

### 4.4 Intakegesprek

De coördinator heeft een intakegesprek met de potentiële vrijwilliger. In geval van meerdere fietsen in meerdere wijken, is er per wijk minimaal één coördinator.

In het intakegesprek komen de volgende zaken aan bod:

- Achtergrond, kwaliteiten, verwachtingen van de vrijwilliger en affiniteit met Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn;
- Verwachtingen, werkwijze en waarden (inclusief vrijwilligersgedragscode) van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn;
- Gelijkwaardigheid bij de verdeling van de kosten die tijdens een rit gemaakt kunnen worden (bijv. kopje koffie, glaasje fris etc.);
- Invullen van intakeformulier (inclusief pasfoto);
- Instructie over het gebruik van het planningssysteem, gastenkaart, privacyreglement, gebruiksinstructie duofiets, handelen bij calamiteiten en toezenden vrijwilligerspas. Toelichting op de te ondertekenen vrijwilligersovereenkomst.

---

### 4.5 Matching

De coördinator zoekt een geschikte gast bij de vrijwilliger, waarna de vrijwilliger en gast worden gebeld dat een geschikt fietsmaatje is gevonden en een korte persoonsbeschrijving gegeven. De coördinator geeft de gegevens van de gast door aan de vrijwilliger. De vrijwilliger neemt contact op met de gast om een eerste fietsafspraak te maken en bevestigt deze in het planningssysteem.

---

### 4.6 Vrijwilligersovereenkomst

De coördinator stuurt de ingevulde vrijwilligersovereenkomst naar de vrijwilliger. Deze ondertekent en retourneert de overeenkomst. Een onderdeel van het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst is ook dat de vrijwilliger akkoord gaat met de gedragscode en het privacyreglement.

---

## 5 Begeleiden, behouden en waarderen

---

### 5.1 Fietsplanning

De gasten (of hun mantelzorgers/familie) en vrijwilligers kunnen beiden hun fietsplanning in het planningsstelsel aangeven. De coördinator heeft in de directe uitvoering daarvan geen rol. Bij aanvang kan de coördinator een rol spelen, maar het is de bedoeling dat deze zich snel uit het planningsproces terugtrekt.

---

### 5.2 Contact na proefperiode

De coördinator heeft na ca. 1 maand (na één of enkele fietstochten) met de vrijwilliger contact over de eerste indrukken aan de hand van evaluatieformulier. Aandachtspunten komen zo nodig aan bod en worden aangepakt.

---

### 5.3 Ander fietsmaatje?

Zowel de vrijwilliger als de gast kunnen aangeven dat een ander fietsmaatje gewenst is. Dit kan na korte of langere tijd zijn en om een veelheid van redenen. De coördinator inventariseert de wensen en mogelijkheden, bespreekt deze met beiden en komt met oplossingen.

---

### 5.4 Vrijwilligersbijeenkomsten

Tweemaal per jaar worden vrijwilligers uitgenodigd voor een vrijwilligersbijeenkomst. Deze bijeenkomsten hebben zowel een saamhorigheids-/gezelligheids- als een educatieve doelstelling.

Daarnaast kunnen ad hoc en op verzoek bijeenkomsten worden gehouden om af te stemmen, koffie te drinken, etc.

---

### 5.5 Waardering

Waardering voor de bijdrage van de vrijwilliger komt op verschillende manieren tot uitdrukking:

- Op de vrijwilliger aangepaste wijze van communicatie (digitaal, post, persoonlijk);
- De vrijwilliger voelt zich persoonlijk en als groep gehoord en serieus genomen;
- De saamhorigheid van gasten en vrijwilligers wordt versterkt via communicatie, bijeenkomsten, persoonlijk contact;
- Er wordt voldoende aandacht besteed aan tijdige informatieverstrekking, training en mee kunnen denken over de werkwijze van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn;
- De aanwezigheid van het bestuur en Team bij (vrijwilligers-)bijeenkomsten;
- De technische faciliteiten als de fiets en de IT-systemen zijn in orde;
- De verzekering is in orde;
- De vrijwilliger kan om een getuigschrift of referentie vragen.

---

### 5.6 Problemen, ongewenst gedrag

Ondanks de voorzorgsmaatregelen kan het voorkomen dat er (gedrags-)problemen ontstaan. De coördinator heeft hierbij de rol om deze te helpen oplossen. De ervaringen van gast en vrijwilliger worden angehooard. Afhankelijk van aard en ernst van de problematiek, worden maatregelen getroffen. Daarbij zijn de gedragscode en het privacyreglement leidraad voor handelen.

De vrijwilliger en/of gast kan er eventueel voor kiezen een klacht in te dienen bij het bestuur of het vraagstuk voor te leggen aan de vertrouwenspersoon.

---

## 6 Beëindigen

Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn doet haar best om de relatie met haar vrijwilligers voor de lange termijn te bestendigen. Desondanks kan het voorkomen dat de vrijwilligersovereenkomst mondeling of schriftelijk wordt beëindigd, op initiatief van de vrijwilliger of van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn. In principe wordt een opzegtermijn van een maand aangehouden, tenzij duidelijke redenen zich daartegen verzetten. In geval van een serieuze wetsovertreding (te bepalen door bestuur) wordt door het bestuur aangifte gedaan bij de politie.

### *Eindgesprek:*

Het is belangrijk om een beëindiging zorgvuldig te laten verlopen en om gast, vrijwilliger, coördinator en eventuele andere belanghebbenden de kans te geven zich uit te spreken over de afgelopen periode. Deze gesprekken vormen een belangrijk leermoment in de ontwikkeling van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn. Desgewenst wordt de vrijwilliger een getuigschrift of referentie gegeven.

### *Niet eens met de beëindiging:*

Wanneer de relatie tussen Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn en de vrijwilliger ernstig is verstoord, zal de overeenkomst beëindigd worden door de coördinator. Een vrijwilliger kan dit betwisten via het bestuur. In deze situatie heeft het bestuur de beslissingsbevoegdheid, na hoor en wederhoor toegepast te hebben. De betrokken vrijwilliger kan desgewenst een klacht indienen bij het bestuur.

---

## 7 Klachtenprocedure

Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn heeft een plezierige, ondersteunende en verstandige wijze van omgang met elkaar hoog in het vaandel staan.

Toch kan het gebeuren dat vrijwilligers of gasten van Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn (FMAadR) zijn lastig gevallen met ongewenst gedrag of onjuiste behandeling. Te denken valt aan agressie en geweld, seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie.

Tevens kan het voorkomen dat de werkwijze van FMAadR tot wrevel leidt.

Mocht een vrijwilliger of gast zich onheus behandeld voelen of wrevel over werkwijze hebben, is het de eerste stap om dit aan te geven aan de direct betrokken persoon.

Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn dan kan men zich wenden tot de coördinator. Bij ongewenst gedrag en onjuiste behandeling eventueel bij de externe vertrouwenspersoon. Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuur.

Onderstaand de klachtenprocedure:

- Klachten dienen schriftelijk of per e-mail ingediend te worden.
- Klachten worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van FMAadR. De drie bestuursleden van FMAadR hebben de rol van Klachtencommissie.
- De voorzitter van het bestuur van FMAadR zal een ontvangstbevestiging sturen, waarin o.a. wordt aangegeven hoe de aanpak zal zijn.
- De voorzitter van het bestuur van FMAadR zal zelf de kwestie opnemen en zo nodig in de kwestie relevante/betrokken personen betrekken. De gang van zaken wordt op alle merites beoordeeld. De indiener van de klacht wordt gehoord. De voorzitter van het bestuur van FMAadR neemt een besluit.
- Het besluit wordt met toelichting binnen 3 weken na ontvangst van de klacht meegedeeld aan de klager.
- Het aantal klachten van het afgelopen jaar zal worden vermeld in het jaarverslag / jaarbericht.

---

## 8 Vertrouwenspersoon

Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn heeft een vertrouwenspersoon. Zie voor de details omtrent wanneer en hoe te benaderen het document "Fietsmaatjes Alphen aan den Rijn Vertrouwenspersoon"