

## Beleid Vrijwilligers en Gasten

### 1. Inleiding

Stichting Fietsmaatjes Wassenaar is een jonge en enthousiaste organisatie welke wordt uitgevoerd door onbezoldigde vrijwilligers.

In dit vrijwilligers- en gastenbeleid staat beschreven hoe we als Fietsmaatjes Wassenaar onze vrijwilligers en gasten; de Fietsmaatjes zien en wat we van hen verwachten. Ook staat het beleid rondom het “aannemen” en inwerken van de vrijwilliger en gast besproken.

De hulpmiddelen die we hierbij gebruiken staan in de bijlagen beschreven.

Het vrijwilligers- en gastenbeleid is goedgekeurd door het bestuur van Fietsmaatjes Wassenaar en is getoetst bij de overige actieve vrijwilligers die organisatorisch actief zijn.

Zeker in de beginperiode van het bestaan van Fietsmaatjes Wassenaar is het nodig het vrijwilligers- en gastenbeleid regelmatig te toetsen op correctheid en bruikbaarheid en indien nodig bij te stellen.

Het bestuur draagt hiervoor zorg.

### 2. Uitgangspunten

Fietsmaatjes Wassenaar beoogt de lichamelijke en geestelijke gezondheid te bevorderen, het contact tussen mensen aan te moedigen en eenzaamheid en isolement te doorbreken.

Fietsmaatjes Wassenaar heeft als doel: mensen, woonachtig in Wassenaar, die door een beperking, handicap of (hoge) leeftijd niet meer in staat zijn zelfstandig te fietsen in beweging te krijgen. Ook richten we ons op ouderen die kampen met eenzaamheid. Door het gebruik van de duofiets, samen met een fietsmaatje, zijn inwoners van Wassenaar met een beperking in bewegen, horen, zien of cognitie en eenzame ouderen, weer in staat om te fietsen. Mensen komen meer in beweging, zijn vaker buiten en er is sociaal contact.

#### 2.1 Doelgroepen

Fietsmaatjes is er voor mensen die er graag op uit gaan met de fiets maar dit door hun beperking of leeftijd niet meer zelfstandig kunnen. Zij zijn onze gasten. Onze gasten zijn mensen met een beperking in bewegen, zien, horen, cognitie (bv. dementie). Ook mensen die kampen met eenzaamheid behoren tot onze doelgroep. Onze vrijwilligers zijn maatschappelijk bewuste, verantwoordelijke volwassenen van alle leeftijden. Zij houden van beweging en het leggen van persoonlijke contacten. Fietsmaatjes Wassenaar zorgt voor een goede match zodat de fietsmaatjes echte maatjes kunnen worden.

Alvorens een vrijwilliger samen met een gast op pad gaat, zal de vrijwilliger de duofiets leren kennen. De vrijwilliger “leert” fietsen op de duofiets waarbij zowel op de berijders- als de gastzijde wordt gereden.

### 3. Verantwoordelijkheden op gebied van vrijwilligers

#### 3.1 Vrijwilliger

De vrijwilliger draagt zorg voor de gast, komt afspraken na en handelt binnen de gedragscode en volgens afgesproken procedures.

### **3.2 Gast**

De gast maakt wensen kenbaar en komt afspraken na.

### **3.3 Coördinator**

De coördinator zorgt voor aanname, matching en introductie van vrijwilligers en gasten. Ook helpt de coördinator bij het oplossen van eventuele problemen.

### **3.4 Fietsinstructeur**

De fietsinstructeur zorgt voor instructie over het gebruik van de fiets en bepaalt of een vrijwilliger verantwoord fietst.

### **3.5 Technisch beheerder**

De technisch beheerder zorgt voor het veilig en gebruiksklaar zijn van de fiets.

### **3.6 Vertrouwenspersoon**

Bij ongewenst gedrag kan een gast of vrijwilliger advies en/of ondersteuning vragen van de vertrouwenspersoon.

### **3.7 Team**

Het Team bestaat uit actieve vrijwilligers die samen de organisatie van Fietsmaatjes Wassenaar vormgeven en de uitvoering ter hand nemen.

### **3.8 Bestuur**

Het bestuur draagt eindverantwoordelijkheid voor het vrijwilligersbeleid en de uitvoering daarvan. Het bestuur is verantwoordelijk voor een goede klachtenprocedure en besluitvorming bij klachten.

## **4. Vrijwilligers**

### **4.1 Werving**

Fietsmaatjes Wassenaar richt zich op een vrijwilligersbestand van enthousiaste vrijwilligers die graag willen fietsen in Wassenaar en omgeving op een duo-fiets met doorgaans kwetsbare gasten. Vrijwilligers zijn maatschappelijk betrokken en kennen een hoge verantwoordelijkheid.

*Wervingskanalen:*

Diverse wervingskanalen voor nieuwe vrijwilligers worden gebruikt:

- persoonlijke contacten van vrijwilligers van Fietsmaatjes Wassenaar;
- netwerk van zorg- en welzijnsmedewerkers in Wassenaar;
- free publicity in lokale kranten en websites;
- aanwezigheid op stands, beurzen e.d.;
- de website van Fietsmaatjes Wassenaar;
- de duofiets zelf, met een bord achterop de fiets met vermelding van logo en website van Fietsmaatjes Wassenaar.

#### **4.2 Aanmelding**

Geïnteresseerde vrijwilligers kunnen zich via e-mail (via de website) aanmelden bij Fietsmaatjes Wassenaar. De secretaris zal de mail beantwoorden en een korte uitleg geven over het verdere proces. De secretaris verzoekt de coördinator een intakeafspraak met de vrijwilliger te maken.

#### **4.3 Intakegesprek**

De coördinator voert een intakegesprek met de potentiële vrijwilliger. Het intakegesprek vindt plaats bij de vrijwilliger thuis. De volgende punten worden besproken:

- achtergrond, kwaliteiten, verwachtingen van de vrijwilliger en affiniteit met Fietsmaatjes Wassenaar;
- verwachtingen, werkwijze en waarden (inclusief gedragscode) van Fietsmaatjes Wassenaar;
- aanvraag van een VOG van de vrijwilliger (DigiD noodzakelijk);
- gelijkwaardigheid bij de verdeling van de kosten die tijdens een rit gemaakt kunnen worden (bijv. kopje koffie, glaasje fris etc.);
- invullen van het intakeformulier (inclusief pasfoto);
- instructie over het gebruik van Samenfietsen (a.d.h.v. de toelichting);
- instructie over het gebruik van de gastenkaart;
- handelen bij calamiteiten en privacyreglement;
- aan het einde van het gesprek wordt het gesprek geëvalueerd en geven vrijwilliger en coördinator aan of zij positief staan tegenover het starten als Fietsmaatje;
- indien beide positief staan in het vorige punt wordt een toelichting gegeven op de Samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger;
- er wordt een uitleg gegeven over de instructie over en proefrit op de duofiets. De coördinator meldt de vrijwilliger vervolgens aan bij de fietsinstructeur die contact opneemt met de vrijwilliger voor het inplannen van de instructie en proefrit;

#### **4.4 Instructie en proefrit**

De instructie voor het verantwoord rijden op een duofiets met trapondersteuning en de proefrit wordt geregeld door de fietsinstructeur (kan ook de coördinator zijn). Na een intake gesprek met een positieve uitkomst neemt de fietsinstructeur contact op met de vrijwilliger en plant de instructie in. De instructie vindt plaats op een door de instructeur aangegeven locatie.

Tijdens de instructie wordt uitleg gegeven over:

- de duofiets; alle onderdelen worden bekeken en toegelicht;
- het installeren van de accu op de fiets en op de oplader;
- het verkrijgen van toegang tot de stalling;
- het juist parkeren van de fiets;
- de noodzaak van het op zijn gemak stellen van de gast gedurende de eerste fietsrit

Na de instructie vindt een proefrit plaats waarbij de vrijwilliger zowel op de berijders- als de gastenzitting plaatsneemt. Tijdens de proefrit wordt geoefend met:

- verschillende snelheden;
- wisselen van versnellingen;
- remmen;
- bochten;
- op- en afrijden van verschillende hoogtes.

Aan het einde van de instructie en proefrit wordt uitleg gegeven hoe de vrijwilliger de gast op de fiets kan begeleiden alvorens men gaat fietsen. Hierbij wordt gekeken hoe de gast veilig op de fiets zit en hoe de gast juist geïnstrueerd moet worden.

Na de instructie en proefrit bepaalt de Fietsinstructeur of de vrijwilliger veilig de weg op kan met de gast. Wanneer er een positieve beoordeling is zal de Fietsinstructeur een vrijwilligerspas aanmaken en geeft aan de coördinator door dat de vrijwilliger gematcht kan worden met een gast en toegang kan krijgen tot de planningsmodule: Samenfietsen.

#### **4.5 Samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger**

De coördinator overhandigt de ingevulde samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger aan de vrijwilliger nadat deze de fietsinstructie en proefrit met succes heeft afgerond. Deze ondertekent de overeenkomst.

#### **4.6 VOG-aanvraag**

De coördinator geeft de naam en e-mailadres van de vrijwilliger door aan de secretaris welke het online formulier voor de gratis VOG invult. De vrijwilliger ontvangt vervolgens een e-mail met daarin een link om de VOG-aanvraag met het invullen van DigiD definitief te maken. Bij goedkeuring ontvangt de vrijwilliger binnen acht weken de VOG en stuurt deze naar /overhandigt deze aan de secretaris.

#### **4.7 Vrijwilligerspas**

Na de proefrit maakt de Fietsinstructeur een vrijwilligerspas en levert deze af bij de vrijwilliger. Met de vrijwilligerspas kan de vrijwilliger zich legitimeren bij de gast en krijgt de vrijwilliger toegang tot de duofiets in de Fietsenstalling.

#### **4.8 SamenFietsen**

SamenFietsen is het plannings- en administratieprogramma voor Fietsmaatjes Wassenaar, zie ook 6.1.

Na de proefrit ontvangt de vrijwilliger een mail van de coördinator of secretaris met daarin een link naar Samen Fietsen. De vrijwilliger kan zich hiermee aanmelden voor SamenFietsen. De vrijwilliger plant de fietsritten in Samen Fietsen i.o.m. de gast.

#### **4.9 Matching**

Tijdens het goedkeuringsproces van de VOG-aanvraag zoekt de coördinator een geschikte gast bij de vrijwilliger. Wanneer de VOG is ontvangen, worden de vrijwilliger en gast door de coördinator gebeld met de mededeling dat een geschikt fietsmaatje is gevonden. Mondeling wordt een korte persoonsbeschrijving gegeven. De coördinator geeft de vrijwilliger de gegevens van de gast door. De vrijwilliger belt de gast om een fietsafpraak te maken. Deze afspraak is in principe voor 1 maal. Na deze fietsrit wordt in de evaluatie besproken of de vrijwilliger en gast vaste fietsmaatjes willen worden.

#### **4.10 Evaluatie eerste fietsrit**

Na de eerste fietsrit neemt de coördinator contact op met de gast en de vrijwilliger om de fietsrit te evalueren. Hierbij wordt gekeken of de gast en vrijwilliger fietsmaatjes willen worden.

## 5. Gasten

### 5.1 Werving

Fietsmaatjes Wassenaar richt zich op gasten die er graag op uit gaan met de fiets maar dit door hun beperking of leeftijd niet meer zelfstandig kunnen. Onze gasten zijn mensen met een beperking in bewegen, zien, horen, cognitie (bv. dementie). Ook mensen die kampen met eenzaamheid behoren tot onze doelgroep.

*Wervingskanalen:*

Diverse wervingskanalen voor nieuwe gasten worden gebruikt:

- persoonlijke contacten door vrijwilligers van Fietsmaatjes Wassenaar;
- netwerk van zorg- en welzijnsmedewerkers in Wassenaar;
- free publicity in lokale kranten en websites;
- aanwezigheid op stands, beurzen e.d.;
- de website van Fietsmaatjes Wassenaar;
- de duofiets zelf, met een bord achterop de fiets met vermelding van logo en website van Fietsmaatjes Wassenaar.

### 5.2 Aanmelding

Geïnteresseerde gasten of mantelzorgers kunnen zich/gasten via e-mail (via de website) aanmelden bij Fietsmaatjes Wassenaar. De secretaris zal de mail beantwoorden en een korte uitleg geven over het verdere proces. De secretaris verzoekt de coördinator een intakeafpraak met de gast te maken.

### 5.3 Intakegesprek

De coördinator voert een intakegesprek met de potentiële gast. Het intakegesprek vindt plaats bij de gast thuis. De volgende punten worden besproken:

- er wordt uitleg gegeven over Fietsmaatjes Wassenaar, het concept, de doelgroep en de werkwijze;
- de verwachtingen van de gast en de verwachtingen van Fietsmaatjes Wassenaar richting de gast;
- er wordt besproken of de gast tot de doelgroep van Fietsmaatjes behoort;
- de fysieke en mentale gesteldheid van de gast a.d.h.v. het intakeformulier. De gast of eerste contactpersoon / mantelzorger geeft de relevante gezondheidstoestand, het medicijngebruik en de medische risico's aan
- de gast fiets op eigen risico;
- de gast dient verzekerd te zijn voor ziektekosten
- de kosten per rit a € 3,- en de werkwijze met de strippenkaart;
- de gastenkaart met daarop relevante medische gegevens;
- instructie over het gebruik van Samenfietsen (a.d.h.v. de toelichting);
- gelijkwaardigheid bij de verdeling van de kosten die tijdens een rit gemaakt kunnen worden (bijv. kopje koffie, glaasje fris etc.);
- het intakeformulier wordt geheel ingevuld en door coördinator en gast ondertekend;
- aan het einde van het gesprek wordt het gesprek geëvalueerd en geven gast en coördinator aan of zij positief staan tegenover het starten als Fietsmaatje;

- er wordt een uitleg gegeven over het verdere proces waarbij een geschikte vrijwilliger gezocht gaat worden waarover de coördinator de gast vervolgens informeert;
- de mogelijkheid van het maken van een proefrit met de fietsinstructeur;
- de Gastenovereenkomst wordt met de gast besproken en toegelicht;

#### **5.4 Proefrit**

Indien de gast eerst een proefrit wil maken, zal dit worden doorgegeven door de coördinator aan de Fietsinstructeur. De fietsinstructeur (kan ook de coördinator zijn) neemt contact op met de gast voor het maken van een afspraak. Voor de proefrit komt de Fietsinstructeur met de fiets naar het huis van de gast. Daar vindt een uitleg plaats en krijgt de gast de gelegenheid om op de fiets te zitten en een stukje te fietsen. Aan het einde van de proefrit laat de gast aan de Fietsinstructeur weten of hij gebruik wil maken van Fietsmaatjes Wassenaar en als gast wil gaan fietsen. De Fietsinstructeur geeft dit door aan de coördinator.

#### **5.5 Gastenovereenkomst**

De coördinator overhandigt de ingevulde gastenovereenkomst aan de gast. Deze ondertekent de overeenkomst. Een onderdeel van het ondertekenen van de gastenovereenkomst is ook dat de gast akkoord gaat met de gedragscode en het privacyreglement.

#### **5.6 Strippenkaart en gastenkaart**

De coördinator maakt voor de gast een gast- en strippenkaart welke bij de gast worden afgegeven door de coördinator.

Op de gastenkaart staat vermeld:

- gegevens gast;
- contactpersoon en huisarts gast;
- medische gegevens van de gast die mogelijk tijdens een fietstocht relevant kunnen zijn.

De gast dient de gastenkaart iedere rit bij zich te hebben.

De strippenkaart kent 4 strippen van 5 ritten (totaal van 20 ritten). De ritten worden per strip van 5 afgenomen (kosten € 15,-). De eerste strip (5 ritten) wordt na 5 ritten (of eerder) betaald. De volgende strippen worden vooraf betaald.

Betaling van de strippen doet de gast door € 15,- over te maken aan NL42 INGB 0007 2119 90 onder vermelding van zijn naam en gastnummer welke op vermeld staat op de gastenkaart.

#### **5.7 Matching**

Na het intakegesprek (en de eventuele proefrit) zoekt de coördinator een geschikte vrijwilliger bij de gast. De vrijwilliger en gast worden door de coördinator gebeld met de mededeling dat een geschikt fietsmaatje is gevonden. Mondeling wordt een korte persoonsbeschrijving gegeven. De coördinator geeft de gast de gegevens van de vrijwilliger door. De vrijwilliger belt de gast om een fietsafpraak te maken. Deze afspraak is in principe voor 1 maal. Na deze fietsrit wordt in de evaluatie besproken of de vrijwilliger en gast vaste fietsmaatjes willen worden.

#### **5.8 Evaluatie eerste fietsrit**

Na de eerste fietsrit neemt de coördinator contact op met de gast en de vrijwilliger om de fietsrit te evalueren. Hierbij wordt gekeken of de gast en vrijwilliger fietsmaatjes willen worden.

## 5.9 SamenFietsen

SamenFietsen is het plannings- en administratieprogramma voor Fietsmaatjes Wassenaar, zie ook 6.1.

De gast wordt door de coördinator of secretaris ingeschreven in Samenfietsen.

De vrijwilliger zal de fietsritten plannen in SamenFietsen. De gast heeft de mogelijkheid om in te loggen in SamenFietsen en kan zo de planning inzien.

## 6. Begeleiden, behouden en waarderen

### 6.1 Samenfietsen

De gasten (of hun mantelzorgers/familie) en vrijwilligers kunnen beiden hun fietsplanning in het planningsrooster “Samenfietsen” aangeven. De vrijwilliger neemt in principe hiertoe het initiatief. Nadat men is aangemeld voor SamenFietsen kan men toegang tot Samenfietsen verkrijgen door in te loggen op de website [www.fietsmaatjeswassenaar.nl](http://www.fietsmaatjeswassenaar.nl). In het hoofdmenu onder “SamenFietsen” vindt u de inlogpagina van de planner. In Samenfietsen plant de vrijwilliger de fietsrit. Na de fietstocht geeft de vrijwilliger aan dat de fietstocht heeft plaats gevonden en laat hij weten hoe de fietstocht is gegaan en of er bijzonderheden waren.

Ook de gast heeft inzicht in de planning en kan een ervaring achterlaten.

De coördinator heeft in de directe uitvoering van de planning geen rol. Bij aanvang kan de coördinator een rol spelen, maar het is de bedoeling dat deze zich snel uit het planningsproces terugtrekt. Er is een toelichting beschikbaar voor het gebruik van Samenfietsen.

### 6.2 Contact na proefperiode

De coördinator heeft na ca. 6 weken (of na minimaal 4 fietstochten) met de vrijwilliger en gast contact over de eerste indrukken aan de hand van het evaluatieformulier. Aandachtspunten komen zo nodig aan bod en worden aangepakt.

### 6.3 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 de vrijwilliger en de gast en komt met oplossingen.

### 6.4 Vrijwilligersbijeenkomsten

Minimaal eenmaal per jaar worden vrijwilligers uitgenodigd voor een vrijwilligersbijeenkomst. De organisatie van deze bijeenkomst ligt bij het bestuur. 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.

### 6.5 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 en persoonlijk contact;
- er wordt voldoende aandacht besteed aan tijdige informatieverstrekking, training en mee kunnen denken over de werkwijze van Fietsmaatjes Wassenaar;
- de aanwezigheid van het bestuur, coördinatoren en vrijwilligers 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.

### **6.6 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 aangehoord. 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 het vraagstuk voor te leggen aan de vertrouwenspersoon (zie vertrouwenspersoon te raadplegen op [www.fietsmaatjeswassenaar.nl](http://www.fietsmaatjeswassenaar.nl)) of een klacht in te dienen bij het bestuur (zie klachtenprocedure te raadplegen op [www.fietsmaatjeswassenaar.nl](http://www.fietsmaatjeswassenaar.nl)).

### **7. Beëindigen**

Fietsmaatjes Wassenaar doet haar best om de relatie met haar vrijwilligers voor de lange termijn te bestendigen. Desondanks kan het voorkomen dat de samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger mondeling of schriftelijk wordt beëindigd, op initiatief van de vrijwilliger of van Fietsmaatjes Wassenaar. 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 Wassenaar. Desgewenst wordt de vrijwilliger een getuigschrift of referentie gegeven.

#### ***Niet eens met de beëindiging:***

Wanneer de relatie tussen Fietsmaatjes Wassenaar 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.



## Bijlagen

- Privacybeleid
- Samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger
- Gastenovereenkomst
- Gedragscode vrijwilligers
- Vertrouwenspersoon
- Klachtenprocedure