

Vrijwilligersbeleid VB Apeldoorn e.o.

1. Inleiding

Het formuleren van vrijwilligersbeleid helpt bij het vergroten van de efficiency, transparantie en professionaliteit van de voedselbank. Het is om strategische en praktische redenen van belang om een duidelijke en praktische handleiding met betrekking tot vrijwilligersbeleid te hebben, die als leidraad dient voor zowel bestuur als de overige vrijwilligers.

De VB wil voor vrijwilligers een plezierige werkomgeving zijn waarbinnen iedereen zich veilig, gewaardeerd en gehoord voelt. Om dit te kunnen waarmaken, is het wenselijk om een aantal afspraken schriftelijk vast te leggen. Daarom is het 'Vrijwilligersbeleid Voedselbank Apeldoorn e.o.' opgesteld. Hierin zijn de belangrijkste zaken omschreven en de kaders voor het werken met vrijwilligers aangegeven.

2. Doel van Voedselbank Apeldoorn

Als Apeldoornse Voedselbank luidt onze (statutaire) doelstelling als volgt:

- a. *het bestrijden van (verborgen) armoede en (voedsel)verspilling in de gemeente Apeldoorn*
- b. *het verrichten van alle verdere handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen.*

We realiseren dit door:

- *het ter beschikking stellen van levensmiddelen aan minder draagkrachtigen. Deze levensmiddelen zitten bv tegen de houdbaarheidsdatum aan of komen uit overproductie van bedrijven.*
- *het bevorderen van maatschappelijke participatie van minder draagkrachtigen die gebruik maken van de voedselbank voor zover zij dit zelf aangeven;*
- *het (doen) verzamelen van financiële middelen door het verrichten van sponsorwervingsactiviteiten en/of andere fundraisingsactiviteiten, ten behoeve van de hiervoor bedoelde activiteiten.*

Nevendoelen zijn het terugdringen van het sociaal isolement van de doelgroep die van een laag besteedbaar inkomen moet rondkomen, evenals het zo nodig stimuleren van deelname van vrijwilligers aan lokale initiatieven waardoor er een grote betrokkenheid ontstaat bij de samenleving.

We hanteren de volgende kernwaarden als maatstaf voor onze werkwijze:

- We werken uitsluitend met vrijwilligers.
- We verstrekken (grotendeels gratis verkregen) voedsel aan eenieder die in aanmerking komt conform landelijk gemaakte normering.
- We verstrekken uitsluitend voedsel dat aan alle kwaliteitsnormen en eisen voldoet.
- We zijn neutraal en onafhankelijk en maken geen onderscheid in geloof, politiek e.d.
- We zijn behoudens 'Voedselbanken Nederland' aan geen enkele organisatie verbonden.

3. Vrijwilligersorganisatie

Er werken ongeveer 80 mensen bij de VB Apeldoorn. *Alle* medewerkers van de VB werken vrijwillig en onbezoldigd. Vrijwilligheid betekent natuurlijk niet dat het vrijblijvend is. Het vergt namelijk een grote *gezamenlijke* inspanning om iedere week aan alle cliënten een voedselpakket te kunnen verstrekken. Om dit te bereiken zijn werkafspraken gemaakt, zodat iedere vrijwilliger weet wat zijn rol, verantwoordelijkheden, rechten en plichten zijn. Deze werkafspraken moeten wederzijds worden nagekomen.

3a. *De dagelijkse coördinatie en aansturing*

Bij de VB Apeldoorn hebben de voorzitter, de secretaris en de (leidinggevende) coördinatoren Uitgifte en Vrijwilligers een managementteam gevormd voor de dagelijkse coördinatie en aansturing. Kwesties die de dagelijkse gang van zaken en onderwerpen voor de korte en middellange termijn betreffen staan op de agenda van het teamoverleg, dat eens per maand plaatsvindt.

Zij zijn het aanspreekpunt voor hun vrijwilligers en eindverantwoordelijk voor het goed functioneren van (een onderdeel van) de VB.

Omdat de Voedselbank uitsluitend met vrijwilligers werkt, is de zorg voor continuïteit een belangrijk aandachtspunt. Om deze reden worden met name coördinerende functies bij voorkeur door twee personen, in duobaan, uitgevoerd. Dit maakt dat vrijwilligers gemakkelijk elkaars taken kunnen waarnemen of overnemen in geval een van tweeën tijdelijk of voor langere tijd afwezig is.

De algehele organisatiestructuur is opgenomen in bijlage 1.

3b. *(Eind)verantwoordelijkheid*

Het vrijwilligersbeleid is de (eind)verantwoordelijkheid van het gehele bestuur. Daarbinnen is het bestuurslid Vrijwilligersbeleid het eerste aanspreekpunt voor vrijwilligerszaken in het algemeen en de coördinator Vrijwilligers voor dagelijkse zaken en/of activiteiten.

3c. *Verwachtingen t.a.v. de vrijwilligers*

Er worden afspraken gemaakt waarvan verwacht wordt dat de vrijwilligers deze nakomen. Dat kunnen afspraken zijn over de werktijden en inhoud van het werk. Verder wordt van een vrijwilliger o.a. verwacht dat hij/zij:

- de doelstellingen van de Voedselbank onderschrijft.
- betrokken is bij de doelgroep van de Voedselbank.
- bereid is zich voor een zekere, nader te bepalen periode te verbinden aan de Voedselbank.
- een open houding heeft, zowel naar klanten als naar collega's en sponsors.
- verantwoordelijkheid neemt voor de uit te voeren taken.
- bereid is tot samenwerking en overleg.
- meedenkt over en inspraak heeft in het proces voor een toekomstig beter en efficiënter functioneren van de Voedselbank.
- zich onthoudt van alles wat schadelijk is of kan zijn voor Voedselbank en/of vrijwilligers. geen klantinformatie deelt met derden.

3d. *Categorieën vrijwilligers*

We onderscheiden drie categorieën vrijwilligers:

- I. Een vaste kern medewerkers die het hart van de organisatie vormen. Zij zijn werkzaam op basis van een vrijwilligersovereenkomst.
- II. Projectmedewerkers die als regel met een tijdelijke en afgebakende opdracht bezig zijn. Meestal werken zij niet op basis van een vrijwilligersovereenkomst.
- III. Medewerkers die ingezet worden bij jaarlijkse (winkel) acties.

In het kader van “het vrijwilligerswerk van de toekomst” hebben we dit onderscheid aangebracht om diverse soorten vrijwilligers iets op maat te kunnen bieden. Immers, de motivatie voor en de manier waarop vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd zijn de afgelopen jaren (sterk) veranderd. Mensen hebben heel verschillende motieven om iets vrijwillig te doen, ze wisselen vaker van organisatie, willen korter, op projectbasis of ad hoc vrijwilligerswerk verrichten.

4. **Werving, selectie en introductie**

Het is belangrijk dat vrijwilligers op de plek terecht komen waar ze hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten en waar ze met plezier naar toe gaan. De VB gebruikt voor de werving van vrijwilligers diverse mogelijkheden. Mond-tot-mondreclame, berichten in de diverse (sociale) media over de Voedselbank en contacten met welzijnsinstellingen leveren voldoende vrijwilligers op. Veelal melden vrijwilligers zichzelf aan. Daar waar dat niet het geval is stellen we een vacature.

4.1 *Aanmelding*

Aspirant-vrijwilligers melden zich spontaan via de website van de voedselbank, via de website van Apeldoorn Pakt Aan of via het netwerk van de vrijwilligers.

In het geval van een vacature wordt deze door de Coördinator Vrijwilligers vastgesteld. Indien er geen aspirant-vrijwilligers op de wachtlijst staan, zal er een vacature opengesteld worden middels melding op de website van de voedselbank, Facebook en Instagram, de website van Apeldoorn Pakt Aan en/of lokale, sociale media en waar mogelijk via andere wervingskanalen. Daarbij wordt de functiebenaming genoemd, evenals het takenpakket en het aantal gewenste uren per week. De Coördinator Vrijwilligers zal geïnteresseerden van relevante informatie voorzien; reacties worden verwerkt. Kandidaten dienen minimaal te voldoen aan de volgende criteria: leeftijd is 18 jaar of ouder (met uitzondering van MAS-ers), de kandidaat maakt zelf geen gebruik van de voedselbank en spreekt en begrijpt voldoende Nederlands.

Na aanmelding voor een concrete vacature zal de Coördinator Vrijwilligers een gesprek aangaan met de aspirant-vrijwilliger. Tijdens dit gesprek worden mogelijkheden (aan de hand van motivatie, kwaliteiten, wensen, beschikbaarheid vacatures) besproken. Ook wordt rekening gehouden met de eventuele wettelijke eisen voor het werk (denk aan het hebben van een rijbewijs voor een chauffeur).

Aspirant-vrijwilligers kunnen zich overigens altijd aanmelden voor vrijwilligerswerk bij de VB, ook als er (nog) geen vacatures zijn. Zij worden dan op een wachtlijst geplaatst.

4.2 Aanname

Er wordt een intake gesprek gevoerd met een aspirant-vrijwilliger door de Coördinator Vrijwilligers.

Tijdens het gesprek krijgt de nieuw aangemelde vrijwilligers uitleg over het reilen en zeilen van de Voedselbank gevolgd door een rondleiding door het gebouw. Op het uitgereikte inschrijfformulier kan de vrijwilliger zijn/haar voorkeuren aangeven voor het soort vrijwilligerswerk en de beschikbaarheid (bijlage 4). Indien er een vacature is die overeenkomt met de wensen van de vrijwilliger informeert de coördinator vrijwilligersadministratie de betreffende coördinator hierover. Er worden afspraken gemaakt over de uit te voeren taken en de frequentie ervan. Als de uitkomst positief is, wordt de plaatsing geformaliseerd middels een vrijwilligersovereenkomst*. De overeenkomst wordt opgesteld en ondertekend door de vrijwilliger en de Coördinator Vrijwilligers. Pas daarna kan de vrijwilliger aan de slag, want vanaf dan is hij/zij ook verzekerd.

In de vrijwilligersovereenkomst zijn alle afspraken over de functie, locatie, eventuele kostenvergoedingen, geheimhouding, een verwijzing naar de huisregels, Handboek voor Voedselveiligheid en verzekering opgenomen (bijlage 2). Indien er naar mening van de Coördinator Vrijwilligers geen mogelijkheden tot samenwerking zijn, wordt dit de aspirant-vrijwilliger toegelicht.

**deze overeenkomst is vooral bedoeld voor de "vaste kern van medewerkers" (categorie I)*

4.3 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

VB Apeldoorn vraagt van vrijwilligers die in hun werk voor de VB te maken hebben met vertrouwelijke informatie dat zij, voor aanvang van hun werk voor de VB, een positieve Verklaring omtrent het Gedrag voor Natuurlijke Personen (VOG-NP) zonder bezwaar kunnen overleggen. Voor de volgende functies wordt van de vrijwilliger een positieve VOG gevraagd:

- alle bestuursleden
- alle (assistent) coördinatoren
- onze contactpersoon naar de doorverwijzers
- vrijwilligers van het team cliënt- en vrijwilligersadministratie
- eventuele eigen vertrouwenspersonen van VB Apeldoorn

Indien een vrijwilliger niet in het bezit is van een recente VOG* zal deze door de secretaris van het bestuur voor de vrijwilliger worden aangevraagd. De vrijwilliger stuurt voor de aanvraag van een VOG een email naar secretaris@voedselbank-apeldoorn.nl met daarin vermeld voorletters, achternaam en privé-mailadres. De secretaris zet de aanvraag voor de VOG in werking. Indien de vrijwilliger geen positieve VOG zonder bezwaar kan overleggen/ verkrijgt, kan de vrijwilliger helaas niet in betreffende functie voor de VB werken.

*recent: niet ouder dan 1 jaar

4.4 *Verklaring van vrijwilligerswerk*

Wanneer de vrijwilliger een uitkering ontvangt van het UWV, kan het zijn dat hij toestemming nodig heeft om vrijwilligerswerk te doen met behoud van uitkering. Op de website van het UWV staat relevante informatie over de voorwaarden: www.uwv.nl/particulieren/vrijwilligerswerk/. Hier kan ook het formulier worden gedownload waarmee toestemming wordt aangevraagd. De Coördinator Vrijwilligers ondertekent de verklaring namens het bestuur.

5. **Begeleiden, behouden en verbinden van vrijwilligers**

De VB wil haar vrijwilligers op een goede manier begeleiden, ondersteunen en onderling met elkaar verbinden.

5.1 *Bestuursleden en coördinatoren*

Aan iedere activiteit waarvoor de VB verantwoordelijk is en waaraan vrijwilligers verbonden zijn, is een contactpersoon gekoppeld (in de regel is dat een coördinator). Deze is voor de vrijwilliger het eerste aanspreekpunt of begeleider tijdens de activiteiten.

5.2 *Betrokkenheid en waardering van vrijwilligers*

De motieven van vrijwilligers om bij de Voedselbank te werken zijn heel divers. Vrijwel alle vrijwilligers worden gedreven door de missie en doelstellingen van de Voedselbank en willen zelf een concrete bijdrage leveren aan de praktische ondersteuning van mensen in nood en het tegengaan van voedselverspilling. Het vrijwilligerswerk biedt mensen daarnaast ook kansen om hun kennis, vaardigheden en werkervaring in te zetten voor anderen of juist nieuwe kennis en vaardigheden op te doen. De VB stimuleert hun daarin en streeft ernaar om vooral activiteiten te laten uitvoeren die voor de vrijwilliger passend zijn.

Tijdens de Kerst/Nieuwjaars-periode is er een attentie voor elke vrijwilliger. Eénmaal per jaar wordt er een gezellige bijeenkomst voor de vrijwilligers georganiseerd, waarbij ook het bestuur aanwezig is, als blijk van waardering voor hun inzet.

5.2.1 *Vergoedingen*

Vrijwilligers zetten zich belangeloos en vrijwillig in voor de Voedselbank. Geen enkele vrijwilliger ontvangt dus een vergoeding voor zijn of haar inzet.

Wel zijn er een aantal kostenvergoedingen, denk hierbij bijvoorbeeld aan reiskosten*, de verklaring omtrent gedrag, te verstrekken attenties, vergoeding voor veiligheidsschoenen. De Coördinator Uitgifte tekent de declaraties bij akkoordbevinding en zendt deze naar de penningmeester ter uitbetaling.

Tijdens het werk kan de vrijwilliger gebruikmaken van de door de voedselbank ter beschikking gestelde koffie, thee en eventuele versnaperingen.

**ter beoordeling aan de penningmeester*

5.2.2 Functioneren van de vrijwilliger

Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij afhankelijk van hun functie de afgesproken tijd (in de overeenkomst) beschikbaar zijn en bereid zijn de afgesproken taken uit te voeren. Ook dient de vrijwilliger zich te houden aan de huisregels van de Voedselbank Apeldoorn die de coördinator Uitgifte uitreikt (bijlage 3).

Na informele contactmomenten over hoe het gaat, vindt er na circa 3 maanden formeel een evaluatie plaats tussen de vrijwilliger en de betrokken coördinator om te bepalen of de inzet en samenwerking naar wens verloopt. Mogelijk kunnen of moeten bepaalde zaken/voorwaarden aangevuld of aangepast worden, zodat de vrijwilliger bij de Voedselbank met plezier en effectief werkzaam kan blijven.

Als een vrijwilliger onvoldoende functioneert dan wordt dat door de Coördinator Vrijwilligers (zo nodig ondersteund door de Coördinator Uitgifte) met de vrijwilliger besproken. Als desondanks het functioneren van de vrijwilliger niet verbetert, zal een beslissing genomen moeten worden hoe verder om te gaan met de situatie. Te denken valt bijvoorbeeld aan een andere invulling van de vrijwilligerstaken of aangepaste werktijden. In sommige gevallen kan de voedselbank echter besluiten de samenwerking eenzijdig en per direct stop te zetten. De voedselbank kan tot dit besluit komen wanneer een vrijwilliger de kernwaarden, huisregels en/of algemeen aanvaarde omgangsvormen bij herhaling negeert of bij een dusdanig grove overschrijding van de algemene normen en waarden dat de samenwerking niet kan worden voortgezet.

5.3 Scholing en training

5.3.1 Wettelijk verplichte scholing

De trainingen worden door het bestuur beschikbaar gesteld en betaald voor vrijwilligers, bijvoorbeeld met betrekking tot wettelijke verplichtingen of op advies van Voedselbanken Nederland (bijv. de opleiding Voedselveiligheid, Plaagdierenwering en bestrijding, Vertil je niet) en BHV/EHBO. Dit geldt ook voor scholing en training die het bestuur noodzakelijk vindt.

De vrijwilliger wordt geacht de wettelijk verplichte scholing te volgen.

5.3.2 Vrijwillige scholing

De vrijwilliger kan ook zelf een verzoek tot scholing doen bij de coördinator Uitgifte en/of Vrijwilligers. Wordt een training beschikbaar gesteld en betaald, dan gaat het bestuur ervan uit dat de vrijwilliger de intentie heeft zich voor langere tijd maar minimaal 1 jaar aan de Voedselbank te verbinden.

5.4 Veiligheid en Integriteit

5.4.1 ARBO/Veiligheid

De voedselbank biedt de vrijwilliger een betrouwbare en veilige werkomgeving. In de kantine is een AED aanwezig en zijn vrijwilligers opgeleid voor een juist gebruik van de AED.

De Coördinator Uitgifte is verantwoordelijk voor de uitvoering en naleving van de wettelijke Arbo-, Brand- en (Voedsel-) Veiligheidseisen. Van toepassing zijn o.a.:

- Chauffeurs en bestuurders dienen veiligheidsschoenen van het type S3 te dragen. Samen met de vrijwilligersovereenkomst ontvangen zij een document met de procedure hoe veiligheidsschoenen aan te schaffen.
- Naast de chauffeurs en bestuurders dienen ook magazijnmedewerkers veiligheidsschoenen te dragen, afhankelijk van het type werkzaamheden in het magazijn (werken met pompwagens en/of elektrische pompwagens met hefvermogen). Bovengenoemde groepen krijgen daarvoor maximaal één keer per twee jaar een vergoeding.

Chauffeurs dienen zich aan de verkeersregels te houden in het algemeen en aan de snelheidslimieten in het bijzonder. Dit ter voorkoming van (hoge) bekeuringen. Een eerste bekeuring (bij een niet ernstige overtreding) is voor rekening van de VB (dit overigens ter beoordeling van de penningmeester samen met de coördinator Uitgifte). Daarna zijn de bekeuringen voor rekening van de chauffeur.

- Ladders en trappen: alleen goedgekeurde ladders en trappen mogen worden gebruikt. De ladders moeten zijn voorzien van een indicatiesticker en schriftelijk worden vastgelegd.
- Vriezers: Voor werk in de vriezers wordt ten strengste aangeraden passende en beschikbaar gestelde kleding te dragen.
- EHBO-koffer (type B): volgens de ARBO-wetgeving is het verplicht om de inhoud van de EHBO-koffer minimaal 1x per jaar te laten controleren door daartoe bevoegde instantie en eventueel bij te vullen. Tussentijdse controle vindt ook plaats door de vrijwilligers (BHV medewerkers). De Coördinator Uitgifte is belast met het jaarlijks laten keuren door bevoegde instantie. Er is tijdens uitgiftes te allen tijde iemand die eerste hulp kan geven.
- Brandblussers: worden regelmatig gecontroleerd door een daarvoor gecertificeerde instantie. Andere en aanvullende en noodzakelijke instructies van bijvoorbeeld de brandweer en/of OFW worden opgevolgd.
- Stapelaar: mag uitsluitend door een vrijwilliger met een stapelaarsbewijs worden bestuurd. Daarnaast mogen vrijwilligers die daarvoor adequate instructies hebben ontvangen van een certificaathouder en een getekende aanwijzing hebben ontvangen deze ook bedienen.
- Vrachtwagen: de zware bestelbus kan alleen gereden worden door ervaren chauffeurs die in bezit zijn van het daarvoor vereiste rijbewijs.
- Kleding VB: de Coördinator Uitgifte draagt zorg voor het verstrekken (en bij vertrek inname ervan).
- Leeftijd vrijwilligers: in principe mogen vrijwilligers jonger dan 18 jaar niet werken voor de Voedselbank (uitzondering voor MAS-ers, maar die werken altijd onder toezicht).
- Nalatigheid: te allen tijde moet, buiten het risico van het oplopen van verwondingen, een Arbo Boete worden voorkomen. De boetes kunnen fors zijn en daarom wordt iedereen geacht om de regels en richtlijnen na te leven.
- Inventarisatie Arbozaken: minimaal één keer per jaar wordt, via een inventarisatie in de interne nieuwsbrief, input gevraagd van de vrijwilligers over Arbo-, brand- en veiligheidszaken. Zo kan aangegeven worden wat en waar er verbeterd kan worden op het gebied van veiligheid. Hiervan wordt een actielijst gemaakt en bijgehouden. Overigens vindt tijdens koffiemomenten vindt regelmatig informeel overleg plaats ten aanzien van veiligheids- en arbozaken.
- RIE (Risico Inventarisatie & Evaluatie). Deze vormt de basis van het arbobeleid van elk bedrijf c.q. stichting. De RIE helpt om risico's in kaart te brengen en die risico's aan te pakken met de juiste maatregelen. De RIE dient regelmatig getoetst te worden op actualiteit (indien dit niet plaatsvindt kan een boete worden opgelegd).

• 5.4.2 Voedselveiligheid/HACCP

HACCP is een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen die geldt voor organisaties zoals de Voedselbank die zich bezighouden met de verwerking, behandeling, verpakking, vervoer, distributie en uitgifte van levensmiddelen. Dit zorgt ervoor dat het productieproces van alle voedingsmiddelen gepaard gaat met zo weinig mogelijk risico op besmetting. Op iedere uitgiftelocatie is een Handboek HACCP aanwezig. De vrijwilligers van de VB moeten de basisregels van (persoonlijke) hygiëne uit dit handboek kennen en zich houden aan de daarin beschreven verplichtingen die gelden ten aanzien van voedselveiligheid.

In het handboek zijn onder andere de volgende onderwerpen uitgewerkt:

- Inrichtingseisen aan werkruimtes

- Voorschriften voor de temperatuurbeheersing/ handhaving van de koelketen, ook tijdens transport
- Kwaliteitsbeheer
- Persoonlijke en algemene hygiëne
- Werken met onverpakte producten
- Schoonmaak en kennis van hygiëne
- Ongedierte preventie
- Afvalverwijdering
- Registratie en bijbehorende instructies
- E-learning HACCP
- Organisatie van het toezicht op de naleving van de regel

5.4.3 *Integriteit / Gedragscode*

De VB vindt het voorkomen en bestrijden van agressie (seksuele) intimidatie en discriminatie van groot belang. De VB accepteert geen discriminatie op grond van ras, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, handicap, nationaliteit, levensovertuiging, seksuele geaardheid of op welke grond dan ook. In geval van uitingen van verbale/ fysieke agressie of intimidatie van cliënten tegen vrijwilligers dienen onmiddellijk de verantwoordelijke coördinator en het bestuurslid Vrijwilligerszaken geïnformeerd te worden. De vrijwilliger besluit zelf al dan niet aangifte bij de politie te doen, eventueel ondersteund door een bestuurslid. Het bestuur neemt contact op met de verantwoordelijke doorverwijzende instelling en bepaalt de definitieve sanctie tegen de cliënt na alle betrokkenen gehoord te hebben.

5.4.4 *Vertrouwenspersonen*

Soms bestaat de behoefte om met iemand anders, meer anoniem, vertrouwelijk te praten over integriteitsteksties. Daarvoor zijn er vertrouwenspersonen waarvan iedere vrijwilliger van onze organisatie gebruik kan maken. Er kan contact worden opgenomen met één van de landelijke vertrouwenspersonen voor de voedselbanken: <https://voedselbankennederland.nl/wat-we-doen/integriteit-en-vertrouwenspersonen>.

5.4.5 *Vragen, problemen, klachten, conflicten en geschillen*

Uitgangspunt is dat vragen, problemen en klachten, conflicten en geschillen zo laag en zoveel mogelijk zelf in de organisatie dienen te worden behandeld en te worden opgelost. Biedt dit geen oplossing dan kan de vrijwilliger conform de klachtenregeling van VB Apeldoorn zijn zaak vervolgens voorleggen aan het bestuur. Deze registreert de klacht of het geschil, bespreekt de klacht of het geschil zo nodig in teamverband/MT en informeert de vrijwilliger over de genomen of te nemen vervolgstappen. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij of zij de klacht of het geschil goed onderbouwt en meedenkt over mogelijke oplossingen. Van een team-coördinator wordt verwacht dat hij of zij de klachten serieus neemt en alle mogelijkheden benut om tot een oplossing te komen.

Wanneer deze interne afhandeling van klachten of geschillen niet resulteert in een voor alle partijen aanvaardbare oplossing, kan ervoor gekozen worden de klacht te behandelen in overeenstemming met de Regelingen voor Klachten, Geschillen en Beroepszaken zoals vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van Voedselbanken Nederland.

5.4.6 Onmiddellijke schorsing

Onmiddellijke schorsing wegens wangedrag (agressie, discriminatie, diefstal, intimidatie) van vrijwilligers jegens cliënten, collega's, leveranciers of sponsors dient direct gemeld te worden bij de verantwoordelijke coördinator/ bestuurslid. Indien de melder anoniem wenst te blijven, kan men het incident melden via de vertrouwenspersonen. Het bestuur kan, na alle betrokkenen gehoord te hebben, besluiten tot onmiddellijke schorsing van de vrijwilliger.

5.5 Ziekte

Bij ziekte meldt de vrijwilliger zich tijdig af bij de coördinator planning en die informeert de (assistent) coördinator Uitgifte. Dit gebeurt bij voorkeur telefonisch, zodat er direct afgestemd kan worden of er werkzaamheden over gedragen moeten worden of dat er afspraken verzet dienen te worden. Langdurige zieken worden doorgegeven aan de Coördinator Vrijwilligers.

Bij ziekte van een vrijwilliger spelen de coördinatoren en bestuursleden een actieve rol in het onderhouden van contact. Na de eerste ziekmelding onderhoudt de betrokken coördinator regelmatig contact met de vrijwilliger om op de hoogte te blijven van het ziekteverloop. Bij langdurige ziekte zorgt de coördinator ervoor dat taken van de vrijwilliger worden waargenomen of overgedragen en informeert hij of zij ook het bestuur over geplande vervolgacties. Naast de zorg voor uitvoering van werkzaamheden zorgt de coördinator (samen met het team) ook voor regelmatige aandacht en opkijkers in de vorm van een kaartje, appje, telefoontje en/of bloemetje (dit ter beoordeling van de Coördinator Uitgifte en/of Vrijwilligers).

Ook bij ingrijpende persoonlijke gebeurtenissen onderhoudt de Voedselbank actief contact met de vrijwilliger. Na ontvangst van een dergelijk bericht neemt de coördinator of een collega-teamlid contact op, ook om af te stemmen wie er nog meer van dit bericht op de hoogte moeten zijn en waar de vrijwilliger zelf behoefte aan heeft. Bij het onverhoopt overlijden van een vrijwilliger neemt de coördinator of een collega-teamlid contact op met de nabestaanden en wordt, na overleg met hen, besloten hoe de berichtgeving hierover binnen de Voedselbank zal plaatsvinden en op welke manier op passende wijze afscheid zal worden genomen.

5.6 Opzegging

Opzegging van de vrijwilligersovereenkomst moet minimaal 1 maand van tevoren plaatsvinden, tenzij dit door omstandigheden niet haalbaar blijkt te zijn. Dit kan geschieden op initiatief van de vrijwilliger, evenals op dat van de Voedselbank.

In sommige gevallen kan de Voedselbank besluiten de samenwerking eenzijdig en per direct stop te zetten. De Voedselbank kan tot dit besluit komen wanneer een vrijwilliger de kernwaarden, huisregels en/of algemeen aanvaarde omgangsvormen bij herhaling negeert of bij een dusdanig grove overschrijding van de algemene normen en waarden dat de samenwerking niet kan worden voortgezet.

5.7 Afscheid

Als bij vertrek afscheid wordt genomen van een vrijwilliger zal het afscheid in onderling overleg vormgegeven worden. In ieder geval ontvangt de vrijwilliger een "afscheidspakket".

Indien de vrijwilliger het op prijs stelt, dan vindt er een kort exitgesprek plaats met de Coordinator Vrijwilligers .

6. Verzekeringen

6.1 Ongevallen en schade aan persoonlijke eigendommen

De gemeente Apeldoorn heeft een collectieve verzekering tegen ongevallen en schade aan persoonlijke eigendommen afgesloten voor allen die actief zijn als vrijwilliger tijdens de uitvoering van hun vrijwilligerstaken. De Voedselbank Apeldoorn kan als vrijwilligersorganisatie terugvallen op de aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering van de gemeente voor wat betreft haar vrijwilligers.

Meer informatie is verkrijgbaar bij de gemeente Apeldoorn; telefoon 055– 6159082, e-mail: secretariaatMO@Apeldoorn.nl

Bij schade kan het schadeformulier gedownload worden via: www.apeldoorn.nl/fileadmin/Website/Inwoner/Onderst_zorg/Mantelzorg_vrijwill/Schadeformulier_VNG_VrijwilligersPolis.pdf en vul het formulier in. Maak van het ingevulde formulier een kopie voor uzelf en mail een kopie naar penningmeester@voedselbank-apeldoorn.nl of stuur een kopie per post naar de penningmeester van de Voedselbank Apeldoorn, Kanaal Noord 147, 7317 AB Apeldoorn. Stuur het origineel in naar: Gemeente Apeldoorn, postbus 9033, 7300 ES GZ Apeldoorn. Of mail naar: secretariaatMO@Apeldoorn.nl of gemeente@Apeldoorn.nl

6.2 Auto-inzittenden verzekering Voedselbank Apeldoorn

Uiteraard zijn de vervoersmiddelen van de VB afdoende materieel verzekerd (inclusief een inzittenden verzekering). Deze verzekering dekt eventuele opgelopen autoschade tijdens het gebruik van deze vervoersmiddelen / de werkzaamheden als vrijwilliger, mits niet vergoed door de eigen (zorg)verzekering. Gebruik bij schade het EU-schadeformulier en stuur dit ingevuld naar penningmeester@voedselbank-apeldoorn.nl of per post naar Voedselbank Apeldoorn, Kanaal Noord 147, 7317 AB Apeldoorn.

6.3 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Voedselbanken Nederland heeft voor alle aangesloten voedselbanken en de regionale distributiecentra een collectieve bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering dekt de aansprakelijkheid van de voedselbank of RDC en haar vrijwilligers in geval van claims van derden. De polis en de polisvoorwaarden staan op Voedingsbodem onder “juridisch en verzekeringen”. Voor vragen of informatie over de verzekering kunt u contact op nemen met de penningmeester (penningmeester@voedselbank-apeldoorn.nl).

6.4 Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering

De verzekering is bedoeld voor de leden van het bestuur. De verzekering biedt bescherming tegen schadeclaims na een bestuurlijke fout, zodat bestuursleden niet persoonlijk aansprakelijk zijn.

6.5 Schade aan derden

Indien een vrijwilliger onverhoopt schade toebrengt aan derden dan meldt hij dit direct bij de Coördinator Uitgifte, die vervolgens zorgdraagt voor de verdere afwikkeling in afstemming met de penningmeester.

7. Communicatie en coördinatie vanuit het bestuur

Elke vrijwilliger ontvangt de interne nieuwsbrief Voedselketen die Voedselbank Apeldoorn periodiek digitaal uitgeeft (streven is deze maandelijks uit te brengen). Het doel is om de vrijwilligers goed, tijdig en zo volledig mogelijk (in)formeel te informeren over het reilen en zeilen bij de Voedselbank Apeldoorn. Over relevante bestuursonderwerpen wordt regelmatig gecommuniceerd via de Voedselketen en zo nodig via de mail. Uiteraard wordt tijdens koffiemomenten ook de nodige info gedeeld.

Daarnaast delen we de nieuwsbrief Meedeler van Voedselbank Nederland en wanneer er nieuws is dat niet kan wachten tot de eerstvolgende editie van de Meedeler, komt er een Nieuwsflits uit.

Het bestuur draait van tijd tot tijd mee tijdens de activiteiten van de vrijwilligers (tijdens verwerving/inklaring goederen, uitgifte-dagen en speciale acties). Doel is om de onderlinge band te versterken en van elkaar te leren.

8. Onvoorzien

Ten aanzien van alle zaken en uitzonderingen waarin deze beleidsnotitie niet voorziet, zal het voltallig bestuur besluiten. Waarbij als uitgangspunt het vrijwilligersbeleid van Voedselbank Nederland zal dienen.

9. Verspreiding

De notitie Vrijwilligersbeleid wordt na goedkeuring door het bestuur (digitaal) beschikbaar gesteld aan alle vrijwilligers van de Voedselbank Apeldoorn en op de website worden geplaatst.

10. Controle en herziening

Deze beleidsnotitie wordt elke twee jaar geëvalueerd of zoveel eerder als nodig.

Als u vragen of suggesties heeft over het vrijwilligersbeleid kunt u mailen naar wiep@voedselbank-apeldoorn.nl

Bijlagen:

1. Organogram VB Apeldoorn
2. Vrijwilligersovereenkomst VB Apeldoorn (voor de “vaste kern”-vrijwilligers)
3. Huisregels VB Apeldoorn
4. Klachtenregeling VB Apeldoorn

Apeldoorn, januari 2026