

2024

# Vrijwilligersgids Stichting Al Amal



hoop op een betere toekomst

## INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
Welkomstwoord .....	4
De vrijwilligersgids .....	4
<b>Deel 1: Al Amal</b> .....	<b>5</b>
1. Het ontstaan.....	5
2. De groei.....	5
3. Bestaansrecht .....	6
4. Missie en Visie .....	6
5. Kernwaarden.....	6
6. Positie vrijwilligers bij Al Amal.....	7
<b>Deel 2: Projecten</b> .....	<b>8</b>
7. We All.....	8
8. Meidencentrum & Jeugdactiviteiten.....	8
9. Aanpak multiprobleemgezinnen - Tussen In.....	8
10. Hulp aan huis .....	8
11. Open Huis .....	9
12. Voorlichtingen / Cursussen / Trainingen .....	9
13. Vrouwenactiviteiten.....	9
14. De eerste 1000 dagen - Ma'maatjes .....	9
15. Voedselbank – Voedselpakketten uit het Hart.....	10
<b>Deel 3: Vrijwilligers</b> .....	<b>11</b>
16. Al Amal als vrijwilligersorganisatie .....	11
16.1 Typen vrijwilligers .....	11
17. Aanneemprocedure vrijwilligers .....	11
17.1 Oriëntatiefase.....	12
17.2 Vrijwilligersregistratie.....	12
17.3 Geheimhoudingsverklaring.....	13
17.4 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).....	13

18. Aan de slag als vrijwilliger.....	14
18.1 Plaatsing en introductie bij het team.....	14
18.2 Deskundigheidsbevordering.....	14
18.2.1 Basiscursussen .....	14
18.2.2 Aanvullende cursussen.....	14
18.2.3 Aanvullende verdiepende cursussen .....	15
18.3 Voortgangs- en functioneringsgesprekken .....	15
18.4 Doorgroeimogelijkheden .....	15
18.5 Declaratie onkosten (uren en reiskosten) .....	16
18.5.1 Vrijwilligerswerk tijdens bijstandsuitkering.....	17
18.5.2 Vrijwilligerswerk tijdens WW-uitkering .....	17
18.5.3 Vrijwilligerswerk tijdens ziektewet-, WIA-, WAO-, of Wajong-uitkering .....	17
18.6 Gebruik (eigen) faciliteiten.....	18
18.7 Ziekte / Afwezig melden .....	18
18.8 Vakantie .....	18
18.9 Conflicten met collega's.....	19
18.10 Klachtencommissie.....	19
18.11 Tevredenheidsonderzoek.....	19
18.12 Nevenactiviteiten.....	20
18.13 Stoppen bij Al Amal.....	20

## INLEIDING

### **Welkomstwoord**

Wij heten u van harte welkom als vrijwilliger bij Stichting Al Amal. We zijn blij dat u ook uw steentje bij wilt dragen aan de mooie doelen van deze stichting. Al Amal is immers niet slechts een organisatie die zich bezig houdt met anderen, maar wil ook een organisatie zijn die voor alle medewerkers en vrijwilligers als familie voelt. Daarom hopen wij dat u zich thuis voelt bij Al Amal.

Wij wensen u een fijne, leerzame en vooral zinvolle tijd toe als vrijwilliger bij Al Amal.

Namens,

Het Management Team van Al Amal

Livingstonelaan 118/120

3527 HP Utrecht

E-mail: [info@al-amal.nl](mailto:info@al-amal.nl)

Website: [www.Al-Amal.nl](http://www.Al-Amal.nl)

### **De Vrijwilligersgids**

Al Amal is de afgelopen jaren hard gegroeid in aanbod en in menskracht. Met name stagiaires en allerlei mensen die graag een steentje willen bijdragen als vrijwilliger weten Al Amal steeds beter te vinden. Door deze groei merkte Al Amal dat het steeds lastiger werd om de betrokkenheid van vrijwilligers bij de organisatie te behouden, maar ook andersom werd het voor de stichting ook het lastiger om al haar vrijwilligers echt te kennen. Iets dat voorheen vrijwel vanzelf ging.

Bijgevolg heeft Al Amal besloten om in het jaar 2018 extra aandacht te besteden aan haar vrijwilligers. Zo is er een vrijwilligerscoördinator aangesteld die zich met name bezig zal houden met het verbeteren van de positie van vrijwilligers binnen de stichting. Daarnaast is deze vrijwilligersgids ontwikkeld. Al Amal is immers van oorsprong een vrijwilligersorganisatie en streeft ernaar de positieve ontwikkelingen voort te zetten.

Waarom is deze vrijwilligersgids zo belangrijk? Allereerst is deze gids bedoeld om, aan zowel vrijwilligers als medewerkers, aan te geven wat de positie is van vrijwilligers binnen Al Amal. Dit heeft als hoofddoel om onduidelijkheden op te helderen, om zo wrijving en conflicten te voorkomen. Bovendien heeft de gids als doel de inzet van vrijwilligers voor de stichting te optimaliseren.

**ALS ELKE VRIJWILLIGER  
EEN STER KREEG**

**WERD HET NOOIT MEER  
DONKER**

*Loesje*

## DEEL 1: AL AMAL

### **1. Het Ontstaan**

In Utrecht wonen mensen van uiteenlopende afkomst en met een variëteit aan culturele achtergronden, religies en tradities. De meeste inwoners vinden hun weg gemakkelijk in de Utrechtse samenleving. In dat geval betekent diversiteit een verrijking. Echter, kent Utrecht, evenals vele andere steden in Nederland, woonwijken waar hoge concentraties gezinnen wonen met (ernstige) problemen. Deze problemen zijn vaak van verschillende aard en niet op een eenduidige wijze op te lossen zijn. Deze gezinnen, ook wel risico- en multiprobleemgezinnen genoemd, wonen in Utrecht voornamelijk in de wijken Overvecht en Kanaleneiland. Ondanks hun hulpbehoefte maken deze gezinnen bijna geen gebruik van de bestaande hulpverlening. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat ze weinig of geen vertrouwen hebben in de bestaande hulpverlening, geen kennis hebben van de sociale kaart, in een achterstandspositie leven, en/of de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.

Een groep Marokkaanse vrouwen in Kanaleneiland, werkzaam in de welzijnssector, heeft in 2001 de handen ineen geslagen en de stichting Al Amal opgericht. 'Al Amal' is het Arabische woord voor 'hoop'. De hoop van Al Amal is dat alle gezinnen, vrouwen, jongeren en kinderen in Nederland de kans krijgen te participeren in de samenleving. Voor degenen die dat niet op eigen kracht kunnen, organiseert Al Amal allerlei activiteiten die aansluiten bij de behoeften van hun doelgroep, welke met name vrouwen, jongeren en kinderen betreft. Laagdrempeligheid en vertrouwen zijn de sleutelwoorden voor het bereiken van deze doelgroep.

### **2. De Groei**

Eén van de belangrijkste doelen van Al Amal is om haar doelgroep te informeren over de normen en waarden van de Nederlandse samenleving en de kloof tussen de bestaande hulpverlening en de multiprobleemgezinnen te overbruggen. Door het organiseren van kleinschalige activiteiten voor vrouwen/mannen, zoals een inlooppreekuur en opvoedcursussen, heeft Al Amal het vertrouwen gewonnen van veel moeders die problemen ondervinden bij de opvoeding van hun kinderen. Deze bewoners zoeken steeds vaker uit zichzelf contact met Al Amal. Inmiddels is Al Amal uitgegroeid tot een actieve organisatie met ongeveer 70 vrijwilligers en bereikt daarmee ruim 3000 bewoners in stad Utrecht.

Sinds 2010 is Al Amal niet enkel in de stad Utrecht actief maar ook in andere plaatsen in de provincie Utrecht.

Kijkend naar de doelstelling en de expertise binnen Al Amal, is het niet meer dan logisch dat een groot deel van haar hulpvragers nog steeds bestaat uit vrouwen en kinderen met een islamitische achtergrond woonachtig in wijken waar veel mensen in een achterstandspositie wonen. Echter, naarmate Al Amal groeit, breidt de doelgroep zich uit. Tegenwoordig nemen ook niet-Marokkaanse en niet-islamitische vrouwen en kinderen deel aan de activiteiten. Al Amal wil met nadruk open staan voor alle vrouwen, kinderen en gezinnen, ongeacht hun culturele en religieuze achtergrond.

### **3. Bestaansrecht**

Het aantal organisaties in de gemeente Utrecht dat contact weet te leggen met Marokkaanse vrouwen is klein. Steeds meer reguliere instanties, zoals Jeugdzorg en soortgelijke welzijnsinstellingen, roepen de hulp van Al Amal in bij het benaderen van deze soms moeilijk bereikbare groep mensen. Eveneens slaagt Al Amal erin om bij voorlichtingsbijeenkomsten over actuele thema's, zoals huiselijk geweld of loverboys, gemiddeld 600 vrouwen op de been te brengen. Dat veel Marokkaanse vrouwen, jongeren en gezinnen vrijwillig gebruik maken van het hulpverleningsaanbod van Al Amal laat zien dat zij vertrouwen hebben in de organisatie en graag geïnformeerd of geholpen willen worden, mits de juiste setting wordt gecreëerd en de juiste 'toon' wordt gebruikt. Een organisatie zoals Al Amal is daarom van essentieel belang.

### **4. Missie en Visie**

Al Amal is een onafhankelijke organisatie die de participatie van vrouwen, jeugd en gezinnen aan de Nederlandse samenleving wil bevorderen. Zij richt zich op diegenen die er niet in slagen op eigen kracht hun weg in de Nederlandse samenleving te vinden.

Daarnaast, wanneer kinderen opgroeien in een veilige, stabiele omgeving met ruimte voor zelfontplooiing, is de kans het grootst dat ze opgroeien tot evenwichtige volwassenen die hun steentje kunnen bijdragen aan de samenleving. Veel ouders van multiprobleemgezinnen kunnen, om uiteenlopende redenen, hun kinderen zo een omgeving niet bieden. Bovendien weten ze niet hoe ze de reguliere hulpverlening kunnen inschakelen voor het oplossen van hun problemen. Al Amal steunt deze gezinnen bij het vinden van de juiste weg in de Nederlandse samenleving.

### **5. Kernwaarden**

Aan alle activiteiten bij Al Amal ligt een vijftal kernwaarden ten grondslag. Dit zijn begrippen die de werkwijze van Al Amal beschrijven. De eerste kernwaarde is: *doen wat nodig is*. Dit houdt in dat er bij Al Amal wordt gewerkt vanuit een oplossingsgerichte houding en met daadkracht, dat alle kansen benut worden, en er waar nodig buiten de lijntjes wordt gekleurd.

De tweede kernwaarde is: *ruimte voor verschillen* in denken, doen en zijn. Al Amal respecteert en benut de eigenheid van mensen, kan daardoor maatwerk leveren en aansluiten bij individuele waarden en behoeften. Deze veelzijdigheid zien we als kracht, en het verbinden van de verschillen als missie.

*Laagdrempeligheid* is de derde kernwaarde van Al Amal. Om dit te waarborgen werken medewerkers en vrijwilligers van Al Amal vanuit het hart en met verstand. Flexibiliteit en humor, uitgaan van mogelijkheden en luisteren en denken vanuit gelijkwaardigheid typeren de manier van werken en de basishouding in het contact intern en extern.

De vierde kernwaarde is *professionaliteit*. Deze kernwaarde staat voor programma's die aansluiten bij de uiteenlopende vragen en doelgroepen waar Al Amal mee te maken heeft en haar streven naar bekwame teams; teams die vanuit empathie, vertrouwen en expertise hun werk kunnen doen. Daarbij hoort natuurlijk ook het blijven inspireren en blijvend aandacht schenken aan kwaliteit.

Tot slot is het *nemen van verantwoordelijkheid* een kernwaarde van Al Amal. Voor Al Amal is het van groot belang dat men oprecht is in haar handelen; dat woorden in lijn zijn met de daden. Op deze manier werken we aan een organisatie waar cliënten, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners op kunnen rekenen.

## **6. Positie vrijwilligers bij Al Amal**

Al Amal ziet haar vrijwilligers als fundament van de organisatie. Zonder vrijwilligersinzet in alle vormen binnen Al Amal zou de organisatie nooit zó veel kunnen bereiken als ze nu doet.

Al Amal is daarom constant bezig om zich te blijven ontwikkelen als een lerende organisatie die op zoek is naar de beste ondersteuning voor haar vrijwilligers. Elke vrijwilliger is uniek en heeft een eigen behoefte aan ondersteuning en ontwikkeling. Al Amal probeert zo veel mogelijk rekening te houden met de behoeftes en mogelijkheden van haar vrijwilligers. Het motto van Al Amal is daarom:

***“Iedereen is in staat iets te kunnen betekenen, mits je de juiste setting en context creëert om de ander de kans te geven zijn mogelijkheden te ontdekken.”***

## **DEEL 2: PROJECTEN**

### **7. We All**

We All is een programma dat gericht is op de begeleiding van jongvolwassenen (18-27 jaar) met een migratieachtergrond. Dit doen we samen met het Leger des Heils. Het doel is de aansluiting met de maatschappij te (her)vinden. We All biedt intensieve coaching aan jongeren zodat ze (weer) perspectief krijgen in het leven. We All biedt ook intensieve begeleiding aan het netwerk (systeem) van de jongere met het doel hen te leren omgaan met hun zoon/dochter.

### **8. Meidencentrum & Jeugdactiviteiten**

Het is noodzakelijk dat kinderen leren dat zij zich niet hoeven te schamen voor hun eigen gevoelens, dat ze weerbaar mogen zijn en dat ze de ruimte krijgen om te kunnen ontdekken wie ze zijn. Het meidencentrum en de algemene jeugdactiviteiten bieden een plek om zich op deze vlakken te ontwikkelen. Het doel is om de kinderen/jongeren sterker en weerbaarder te maken en om eventuele problemen bespreekbaar te maken.

Dit doen we door het aanbieden van verschillende activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van het zelfvertrouwen, het eigen kunnen, sociale vaardigheden en talentontwikkeling.

### **9. Aanpak multiprobleemgezinnen – Tussen In**

Het programma multiprobleemgezinnen (met projectnaam *Tussen In*) richt zich op gezinnen met een migratieachtergrond die niet effectief worden bereikt door de reguliere hulpverlening. Het gaat om gezinnen waar psychische problemen, verslavingsproblematiek, schulden en opvoedingsproblemen spelen en de risico's op ontwikkelingsproblemen bij kinderen groot zijn. Binnen het programma wordt er met name gewerkt met de ouders van het gezin.

Met het project *Tussen In* verleent Al Amal bemiddeling en opvoedingsondersteuning binnen multiprobleemgezinnen. Het doel daarbij is het leiden van deze gezinnen naar passende hulpverlening binnen het reguliere hulpverleningsaanbod.

### **10. Hulp aan huis**

Het project Hulp aan Huis richt zich op lichte hulp achter de voordeur. De doelgroep is mensen die, om uiteenlopende redenen, niet gemakkelijk zelf de deur uit kunnen. Zij zijn bijvoorbeeld laaggeletterd of de Nederlandse taal helemaal niet machtig. De werkzaamheden richten zich op lichte administratieve taken (vb. post openen, doornemen en uitleggen) en het laten participeren van deze mensen in de samenleving. Daarnaast wordt er regelmatig een sociaal maatje gekoppeld aan mensen die eenzaam zijn. Deze werkzaamheden worden vaak uitgevoerd in samenwerking met diverse organisaties zoals U centraal, Buurtteam Utrecht en de Gemeente Utrecht.



## **11. Open Huis**

Het project *Open Huis* betreft inloopsprekuren op verschillende locaties in de stad Utrecht. Met de nadruk op de laagdrempeligheid van dit project, kunnen bewoners zonder afspraak binnenlopen om kleine, niet complexe vragen te stellen. Veelal gaat het om afspraken inplannen of wijzigen, post doornemen, informatie geven, instanties bellen, betaalregelingen treffen, etc.

## **12. Voorlichting / cursussen / trainingen**

Er is een groot aanbod aan cursussen en trainingen vanuit Al Amal. Deze worden gegeven in scholen, buurtcentra en andere locaties, afhankelijk van het onderwerp en het aantal gegadigden. De inhoud van het aanbod is erg uiteenlopend. Ook kunnen er programma's op maat ontwikkeld worden.

## **13. Vrouwenactiviteiten**

Onze vrouwenactiviteiten bevinden zich op het snijvlak van 'ontmoeting en leren' binnen de capaciteiten van de deelnemers. Het gaat vooral om vrouwen met een licht verstandelijke beperking. We creëren een veilige en prettige setting waar de vrouwen samenkomen en met elkaar in gesprek gaan. Vervolgens kunnen ze deelnemen aan activiteiten zoals wandelen, naaien en sporten. Ook bieden we voorlichtingsbijeenkomsten aan over thema's die de vrouwen zelf aandragen. Ondanks hun LVB-problematiek, zijn de meesten leergierig en geven ze aan graag voorlichtingsbijeenkomsten te willen bijwonen over thema's die dichtbij hun belevingswereld liggen. Het gaat om onderwerpen zoals gezondheid, opvoeding en relaties. We geven bijvoorbeeld de door onszelf ontwikkelde training 'de 6 gouden opvoedregels', omdat dit bijdraagt aan het vergroten van het eigen verantwoordelijkheidsgevoel en daarmee vrouwen ook weerbaarder en krachtiger maakt.

## **14. De eerste 1000 dagen - Ma'maatjes**

Het eerste 1000 dagen project heeft als doel (toekomstige) ouders te ondersteunen en bewust te maken van hun rol bij een evenwichtige opvoeding, zodat hun kind gezond en in een stabiele en veilige omgeving kan opgroeien.

De eerste 1000 dagen van het kind beginnen al voor de geboorte van het kind. Bij aanmelding zal er een Ma'maatje (vertrouwenspersoon) worden gekoppeld aan het gezin. Zij zal verschillende thema's bespreken met de (aanstaande) ouder(s). Deze thema's hebben als doel de ouder(s) bewust te maken van zwangerschap, ouderschap en de verantwoordelijkheid die het ouderschap met zich meebrengt.

Daarnaast worden jaarlijks vier themabijeenkomsten georganiseerd voor alle moeders en vaders die deelnemen aan het programma. De volgende thema's worden tijdens de ondersteuning besproken: gezondheid, voeding, hygiëne, ontspanning, ouderschap en verantwoordelijkheid, materiële zaken, socialisatie van het kind, sociaal netwerk, intimiteit, communicatie en omgangsvormen binnen het gezin.

### **15. Voedselbank – Voedselpakketten uit het Hart**

Een gezin kan soms door onvoorziene omstandigheden financieel in de knel komen. Stichting Al Amal voorziet deze gezinnen dan van voedselpakketten. Daarnaast moeten deze gezinnen zelf actief werken aan verbetering van hun situatie. Zo dienen zij bijvoorbeeld een budgetcursus bij Stichting Al Amal te volgen.

De voedselpakketten die Stichting Al Amal samenstelt zijn een mooi voorbeeld van hoe we als individu een bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van de samenleving. Onze werkwijze berust op een uniek concept waarbij geen enkel individu, ongeacht achtergrond, religieuze overtuiging of levensopvattingen uitgesloten wordt.

Iedere 2 weken worden de voedselpakketten samengesteld uit giften vanuit de samenleving. Hierbij wordt rekening gehouden met de gezinssamenstelling en eventuele dieetwensen van de gezinnen.

## DEEL 3: VRIJWILLIGERS

### 16. Al Amal als vrijwilligersorganisatie

Stichting Al Amal wordt gedragen door vrijwilligers. De meeste projecten worden mede dankzij hun waardevolle inzet mogelijk gemaakt. Ze zijn een onmisbaar onderdeel van de organisatie!

#### 16.1 Typen vrijwilligers

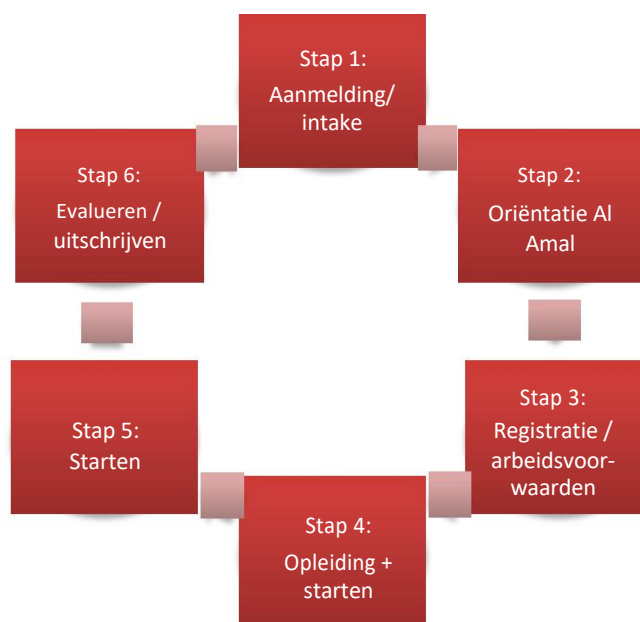
Al Amal heeft een erg divers vrijwilligersbestand. De vrijwilligers komen uit alle lagen van de samenleving. Er zijn zowel laaggeletterden als (hoog)opgeleide vrijwilligers actief. Het merendeel van de vrijwilligers heeft een MBO of HBO opleiding afgerond.

Daarnaast is uit het meest recente tevredenheidsonderzoek gebleken dat vrijwilligers om diverse redenen bij Al Amal actief zijn:

- ❖ Naast een baan zich maatschappelijk willen inzetten
- ❖ Omdat de uitkeringsinstantie maatschappelijke inzet vraagt
- ❖ In het kader van een re-integratietraject
- ❖ Om zich persoonlijk te ontwikkelen
- ❖ Naast ouderschap of mantelzorg ook bezigheden buitenhuis willen hebben

### 17. Aanneemprocedure vrijwilligers

Het “aannemen” en begeleiden van vrijwilligers staat bij Al Amal hoog in het vaandel. Daarom wordt in het volgende zorgvuldig ingegaan op de aanneemprocedure en de stappen die nodig zijn om als vrijwilliger bij Al Amal aan de slag te kunnen gaan. Afbeelding 1 geeft deze stappen schematisch weer.



Afbeelding 1. Schematische weergave stappen aanneemprocedure.

### **17.1 Oriëntatiefase**

Al Amal vindt het belangrijk dat elke (potentiële) vrijwilliger eerst de organisatiecultuur van de stichting ervaart voordat hij/zij officieel vrijwilliger wordt bij Al Amal. Dit houdt in dat de vrijwilliger na de aanmelding gedurende minimaal 2 weken gaat meelopen bij het project *Open Huis*. De dagen en uren die de potentiële vrijwilliger meeloopt zal afgesproken worden in overleg met de coördinator van dit project. De vrijwilliger loopt ook mee met het project of de activiteit waar hij/zij vrijwilligerswerk wil gaan doen. Voorafgaand aan de meeloopdagen wordt er door de potentiële nieuwe vrijwilliger een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Afhankelijk van het project kunnen ook aanvullende afspraken worden gemaakt.

Als de potentiële vrijwilliger na afloop van de meeloopdagen er voor kiest om definitief vrijwilliger te worden bij Al Amal en de betreffende projectcoördinator tevens vindt dat de vrijwilliger binnen het project past, dan wordt de vrijwilliger officieel geregistreerd. De nieuwe vrijwilliger neemt contact op met de vrijwilligerscoördinator met betrekking tot de registratie en het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst.

Mocht de betrokken coördinator van een project de potentiële vrijwilliger niet geschikt vinden, dan is het diens verantwoordelijkheid om dat zelf kenbaar te maken aan de potentiële vrijwilliger. Dit wordt dan ook doorgegeven aan de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligerscoördinator zal in dit geval samen met de potentiële vrijwilliger een afspraak maken om te kijken of hij/zij eventueel iets anders kan en wil doen binnen Al Amal. Als dit het geval is, dan zal een oriëntatieperiode worden ingepland binnen het desbetreffende project.

Mocht een vrijwilliger al met verschillende projecten meelopen en tevens geschikt blijken te zijn voor een ander project, dan kan de vrijwilliger tijdens deze afspraak al direct geregistreerd worden voor het nieuwe project.

### **17.2 Vrijwilligersregistratie**

Na de oriëntatieperiode wordt overgegaan tot registratie van de vrijwilliger. Hiertoe ontvangt de vrijwilliger een document waarin hij/zij een aantal gegevens moet invullen. Daarnaast ontvangt de vrijwilliger deze vrijwilligersgids. Bij ondertekening van de vrijwilligersovereenkomst geldt dat de vrijwilliger akkoord gaat met de voorwaarden zoals beschreven in deze gids.

In tabel 1 op de volgende pagina vindt u de rechten en plichten van een vrijwilliger bij Al Amal.

### Een vrijwilliger heeft met het ondertekenen van de overeenkomst een aantal rechten en plichten:

- ❖ Iedere vrijwilliger is verplicht de introductietraining te volgen die wordt georganiseerd. Verder zijn er, afhankelijk van het project waarbij de vrijwilliger is betrokken, nog andere trainingen verplicht.
- ❖ Iedere vrijwilliger is verzekerd voor ongevallen en aansprakelijkheidskwesties tijdens de uitoefening van zijn/haar functie vanuit de Vangnetregeling van de Gemeente Utrecht (link: <https://pki.utrecht.nl/Loket/product/4a1632b907a8fe0a22604d81db5f9a1c>).
- ❖ Bij deelname aan sommige projecten heeft een vrijwilliger recht op een onkostenvergoeding. Meer hierover in punt 3.3.6.
- ❖ Bij ziekte/verzuim dient een vrijwilliger dit zo snel mogelijk aan zijn/haar projectcoördinator te melden. Een eventuele onkostenvergoeding is tijdens ziekte niet aan de orde.
- ❖ Vakantie dient minimaal 2 weken op voorhand aan de projectcoördinator te worden gecommuniceerd, zodat tijdig vervanging kan worden geregeld.
- ❖ Er geldt een opzegperiode van 1 maand, waarin een overdracht correct dient afgehandeld te worden.

#### 1. Rechten en plichten van vrijwilligers na het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst.

### 17.3 Geheimhoudingsverklaring

Naast een vrijwilligersovereenkomst wordt voorafgaand aan de oriëntatieperiode tevens een geheimhoudingsverklaring in tweevoud ondertekend. De geheimhouding houdt in dat buiten stichting Al Amal, en de professionele hulpverlening die de vrijwilliger hierin biedt, er geen zaken betreffende cliënten besproken mogen worden. De verplichting tot geheimhouding geldt ook na de beëindiging van de vrijwilligersinzet, de privacy van de cliënten moet immers gewaarborgd blijven.

Het vertrouwen dat Al Amal geniet staat hoog in het vaandel, daarom is het waarborgen van de privacy van onze cliënten een van de belangrijkste prioriteiten. Het schenden van deze geheimhouding wordt niet getolereerd en kan leiden tot ontslag op staande voet.

### 17.4 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Omdat vrijwilligers bij Al Amal veelal werken voor en met mensen, is er in enkele gevallen een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vereist. Dit is afhankelijk van het project waaraan een vrijwilliger deelneemt. Voor vrijwilligers die met minderjarigen zullen werken, is een VOG verplicht.

De VOG wordt afgegeven door het Ministerie van Veiligheid wanneer uit onderzoek blijkt dat de aanvrager geen strafbare feiten heeft gepleegd. Mocht er sprake zijn geweest van aanraking met politie of justitie dan zal eerst bekeken worden hoe bezwaarlijk dit is voor het uitvoeren van activiteiten binnen Al Amal.

De VOG wordt door de vrijwilligerscoördinator aangevraagd en wordt vergoed door Al Amal.

## 18. Aan de slag als vrijwilliger

Nu is het tijd om daadwerkelijk aan de slag te gaan als vrijwilliger! In het volgende hopen we je eerste vragen te beantwoorden, zodat je snel aan de slag kunt.

### 18.1 Plaatsing en introductie bij het team

Wanneer je bent aangenomen als vrijwilliger ga je je inzetten voor een of meerdere projecten. Elk project heeft een projectcoördinator die de nieuwe vrijwilligers introduceert in het team waar hij/zij mee zal gaan samenwerken. Hoe dit precies verloopt hangt af van de projectcoördinator, het team en het project.

### 18.2 Deskundigheidsbevordering

Het programma van de *Al Amal Academy* heeft als doel de professionaliteit van vrijwilligers, en daarmee die van de stichting, te bevorderen. Het ontwikkelen van vaardigheden en competenties, het ondersteunen en trainen, het bieden van handvatten en het verruimen van het inzicht en kennis van zowel vrijwilligers als medewerkers staat hierbij centraal. Door te investeren in de professionaliteit hoopt Al Amal de kwaliteit van haar hulp te bevorderen. Binnen de Al Amal Academy is er sprake van basiscursussen, aanvullende cursussen en aanvullende verdiepende cursussen.

#### 18.2.1 Basiscursussen

In de basiscursussen komt informatie aan bod die voor elke vrijwilliger bij Al Amal van belang is. Dus, de trainingen en cursussen die binnen dit cluster worden gegeven, moet een vrijwilliger hebben gevolgd voordat hij of zij officieel kan starten bij Al Amal. De tabel hieronder geeft een overzicht van de basiscursussen.

Basiscursussen	
❖	Waar staan we voor en wat doen we?
❖	Vreedzaam werken
❖	6 gouden regels – Hoe gaan we met elkaar om?

Tabel 2. Overzicht basiscursussen van de Al Amal Academy.

#### 18.2.2 Aanvullende cursussen

De aanvullende cursussen zijn uiteenlopend qua inhoud en niet voor elke vrijwilliger verplicht. Door middel van het aanvullende cursusaanbod kunnen vrijwilligers hun kennis over de taken die zij vervullen binnen Al Amal uitbreiden. Het aanbod biedt meer handvatten om uitdagingen binnen de uitvoering van hun taken aan te pakken. Dit kan zijn: op het gebied van de sociale kaart, communicatietechnieken, conflicthantering en intervisie. Dit aanbod zorgt ervoor dat vrijwilligers en medewerkers hun werk gedegen kunnen blijven doen. In tegenstelling tot de basiscursussen, zijn de aanvullende cursussen niet voor alle vrijwilligers verplicht. Echter kunnen bepaalde cursussen wel verplicht worden gesteld voor vrijwilligers die bepaalde taken uitvoeren binnen Al Amal.

### **18.2.3 Aanvullende verdiepende cursussen**

Tot slot zijn er de aanvullende verdiepende cursussen. Voor dit aanbod geldt dat het niet verplicht is om deze te volgen. Deze cursussen zijn puur bedoeld om de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger te stimuleren. Zowel de professionals van Al Amal als de samenwerkingspartners zijn in het bezit van verschillende expertises waardoor zij trainingen kunnen ontwikkelen en aanbieden aan de vrijwilligers van Al Amal.

De Al Amal Academy is nog verder in ontwikkeling waardoor per project zal worden vastgelegd welke trainingen beschikbaar zijn voor de betrokken vrijwilligers.

### **18.3 Voortgangs- en evaluatiegesprekken**

Elke vrijwilliger heeft minimaal twee keer per jaar een gesprek met de coördinator van het project waar hij/zij zich het meest voor inzet. Deze gesprekken vinden normaliter plaats in maart/april en in november.

Het doel van de evaluatiegesprekken is het bespreken van de uitvoering van de werkzaamheden, eventuele belemmeringen op te sporen en afspraken te maken over beoogde resultaten en doelen. Hierdoor krijgt de vrijwilliger de kans en ruimte om zich in zijn functie te ontwikkelen. Het gesprek is uiteindelijk bedoeld om de kwaliteit van het werk te waarborgen en te verbeteren, en de vrijwilligersinzet bij te stellen en te optimaliseren.

Het doel van de voortgangsgesprekken is om de voortgang van de vastgelegde doelen uit het evaluatiegesprek te bewaken. Tijdens dit gesprek kan gekeken worden of er meer/andere middelen nodig zijn om de doelen te behalen. Ook kunnen wensen en behoeftes kenbaar gemaakt worden.

Uiteraard is de vrijwilliger vrij om eender wanneer, naar eigen behoefte, een gesprek aan te vragen bij de projectcoördinator of vrijwilligerscoördinator.

### **18.4 Doorgroeimogelijkheden**

Al Amal betekent *hoop*; hoop voor hulpvragers, maar evenzeer voor haar vrijwilligers. Al Amal biedt eenieder de kans om zich te ontplooien en te ontwikkelen. Daartoe hoopt Al Amal haar vrijwilligers zo goed mogelijk te kunnen voorzien in de middelen die deze ontwikkeling stimuleren en optimaliseren. Op deze manier kunnen vrijwilligers uitgroeien tot vertrouwenspersonen en/of zelf een bepaalde expertise onder de knie krijgen.

Wanneer er betaalde mogelijkheden zijn binnen Al Amal zal de werving in eerste instantie plaatsvinden in de vrijwilligerspool. Kortom, als er een vacature vrijkomt bij Al Amal, zullen vrijwilligers worden uitgenodigd om te solliciteren.

### 18.5 Declaratie onkosten (uren en reiskosten)

Afhankelijk van het project, de rol, en de reden voor vrijwilligerswerk is er al dan niet een onkostenvergoeding mogelijk. Dit wordt voorafgaand aan de oriëntatieperiode, tijdens de eerste kennismaking, besproken. Voor het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst worden hier duidelijke afspraken over gemaakt.

Een onkostenvergoeding is tweevoudig: reiskosten en ureninzet. De declaratie dient iedere maand ingevuld en doorgegeven te worden aan de eigen projectcoördinator. Het “opsparen” van maanden is niet mogelijk. Om tijdige uitbetaling te garanderen dienen declaraties uiterlijk de 1<sup>e</sup> van de volgende maand ingediend te zijn. De vrijwilligerscoördinator voorziet de vrijwilliger van het declaratieformulier tijdens het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst. Digitaal declareren heeft de voorkeur, echter kan een papieren versie ook ingediend worden bij de projectcoördinator.

Gepresteerde uren tijdens de oriëntatieperiode kunnen niet gedeclareerd worden. D.w.z. dat pas vanaf het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst declareren mogelijk is. Alleen gewerkte uren worden gedeclareerd.

In tabel 3 hieronder vindt u de afspraken en regels die zijn opgesteld door de Belastingdienst rondom de vergoeding van de ureninzet.

#### Afspraken en regels m.b.t. de ureninzet

- ❖ U hebt afgesproken dat u voor uw inzet per uur een vergoeding ontvangt en u bent jonger dan 21 jaar. In dit geval krijgt u een vergoeding van maximaal €2,75 per uur, met een maximum van €190 per maand en €1.900 per jaar. Deze maximumbedragen gelden voor het totaal van de vergoeding voor uw inzet (d.w.z. reiskosten en ureninzet samen).
- ❖ U hebt afgesproken dat u voor uw inzet per uur een vergoeding ontvangt en u bent 21 jaar of ouder. In dit geval krijgt u een vergoeding van maximaal €5 per uur, met een maximum van €190 per maand en €1.900 per jaar. Deze maximumbedragen gelden voor het totaal van de vergoeding voor uw inzet (d.w.z. reiskosten en ureninzet samen).
- ❖ U hebt niet afgesproken dat u voor uw inzet per uur een vergoeding ontvangt. Dan mag een eventuele vergoeding maximaal €190 per maand en €1.900 per jaar zijn. Deze maximumbedragen gelden voor het totaal van de vergoeding voor uw inzet (d.w.z. reiskosten en ureninzet samen).

Tabel 3. Overzicht afspraken en regels m.b.t. de ureninzet.



In de tabel 4 hieronder vindt u de afspraken en regels die zijn opgesteld door de Belastingdienst rondom de reiskostenvergoeding.

<b>Afspraken en regels m.b.t. de reiskostenvergoeding</b>	
?	Indien een vergoeding voor reiskosten is afgesproken, bedraagt deze €0,21 per kilometer voor zowel woon-werkverkeer als dienstverkeer.
❖	Voor het berekenen van de reiskosten wordt het vertrekpunt aangehouden (dit kan het thuisadres zijn, het kantoor, etc.)
❖	Ten allen tijden geldt dat de totale maandelijkse totale vergoeding van €190 en de jaarlijkse totale vergoeding van €1900 niet overschreden wordt. De totale vergoeding betreft de vergoeding voor de gemaakte uren en de reiskostenvergoeding samen.

Tabel 4. Overzicht afspraken en regels m.b.t. de reiskostenvergoeding.

### 18.5.1 Vrijwilligerswerk tijdens bijstandsuitkering

Krijgt u in 2023 een bijstandsuitkering en daarnaast een vergoeding voor vrijwilligerswerk? Dan verandert de hoogte van uw uitkering niet als de vrijwilligersvergoeding niet hoger is dan € 190 per maand en € 1.900 per jaar.

In principe mogen uitkeringsgerechtigden hetzelfde ontvangen als andere vrijwilligers, behalve mensen jonger dan 27 die een bijstandsuitkering ontvangen. Zij zijn in de Participatiewet uitgezonderd en het is verstandig dat zij bij de Sociale Dienst controleren of zij echt de regels volgen. Ook is het mogelijk dat de uitkeringsinstanties aanvullende eisen stelt, bijvoorbeeld een meldingsplicht. Het is daarom altijd verstandig om bij de uitkeringsinstantie te informeren naar de regels rondom de uitkering en het doen van vrijwilligerswerk.

### 18.5.2 Vrijwilligerswerk tijdens WW-uitkering

Naast een WW-uitkering mag u zich inzetten als vrijwilliger. Vrijwilligerswerk is een goede manier om werkervaring op te doen en om uw sociale contacten te onderhouden.

U heeft wel toestemming van het UWV nodig voordat u met vrijwilligerswerk kunt beginnen. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u door naar de site van het UWV.

Voor de vergoeding gelden de reguliere regels zoals u die kunt vinden in paragraaf 18.5 Declaratie onkosten.

### 18.5.3 Vrijwilligerswerk tijdens ziektewet-, WIA-, WAO-, of Wajong-uitkering

Ook met een ziektewet-, WIA-, WAO- of Wajong-uitkering mag u vrijwilligerswerk doen. U bent dan wederom verplicht dit door te geven aan het UWV. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u door naar de site van het UWV.

Voor de vergoeding gelden de reguliere regels zoals u die kunt vinden in paragraaf 18.5 Declaratie onkosten.

Alle bedragen boven de maximumbedragen worden door de belastingdienst gezien als inkomsten waarover belasting dient te worden afgedragen. Daarom worden de maximumbedragen niet overschreden.

### **18.6 Gebruik (eigen) faciliteiten**

Vrijwilligers die cliënten individueel begeleiden en meerder contacten buiten Al Amal hebben, krijgen een mobiele telefoon met een prepaid simkaart in bruikleen.

Mocht je op locatie werkzaamheden verrichten, dan is het de bedoeling dat je zo veel mogelijk gebruik maakt van het vaste toestelnummer en eventueel het nummer van je projectcoördinator/collega die een telefoon met simkaart van Al Amal heeft.

Alle andere kantoorartikelen die je gebruikt voor je werkzaamheden mogen gedeclareerd worden, mits je projectcoördinator toestemming heeft gegeven om de artikelen aan te schaffen.

### **18.7 Ziekte / Afwezigheid melden**

De vrijwilliger die ziek is neemt zelf op de 1e ziektedag contact op met zijn/haar projectcoördinator. Dit gebeurt vóór 9 uur 's ochtends. Op deze manier wordt de projectcoördinator in de gelegenheid gesteld eventueel een vervanger voor de desbetreffende vrijwilliger te vinden. Is de directe leidinggevende op dat moment niet bereikbaar? Meld je dan af bij je naaste collega die betrokken is bij jouw activiteit.

Bij langdurige afwezigheid, langer dan 6 maanden, zal de vrijwilligerscoördinator, na contact te hebben gehad met de vrijwilliger, deze zien als niet meer actief en haar / zijn gegevens uit het vrijwilligersbestand verwijderen.

### **18.8 Vakantie**

Een vrijwilliger heeft geen vast aantal vakantie dagen zoals een werknemer dat heeft. In verband met onderbezetting wordt er echter bij deelname aan sommige projecten gevraagd of de betrokken vrijwilligers op tijd hun vakantie door kunnen geven.

Met sommige vrijwilligers, zoals bijvoorbeeld vrijwillige vertrouwenspersonen, worden soms aanvullende afspraken gemaakt over het vrij nemen en het plannen van vakanties.

### **18.9 Conflicten met collega's**

Conflicten horen bij het leven en ook binnen een organisatie kan dit dus wel eens voorkomen. Binnen Al Amal spreken we van een ruzie als beide partijen niet meer met elkaar om de tafel willen zitten. Zolang de twee partijen nog wel het gesprek met elkaar willen aangaan hebben we het over een conflict. Dit is volgens de definitie van de Vreedzame Wijk.

Mocht je op een of ander manier in een conflict terecht zijn gekomen met je collega dan adviseren we je om dit eerst met de desbetreffende collega te bespreken. Geef aan waar je het niet mee eens bent, wat je van de ander verwacht en wat je zelf zou kunnen doen om de situatie te verbeteren.

Als er uit het gesprek met je collega geen oplossing komt, ga dan naar je projectcoördinator en benoem het conflict. De projectcoördinator kijkt samen met jou wat de beste stappen zijn die je kan ondernemen om het conflict op te lossen.

Mocht het zo zijn dat je je niet gehoord voelt door de projectcoördinator, dan kan je een gesprek aanvragen met de manager van de projectcoördinatoren. De manager zal altijd de betreffende projectcoördinator op de hoogte brengen van deze klacht. De manager kijkt welke stappen er het beste ondernomen kunnen worden en welke partijen hierin betrokken moeten worden.

Mocht je niet tevreden zijn met de oplossing die de manager voor heeft gedragen en voel je je nog steeds niet gehoord, dan kan je een klacht indienen bij de bestuursvoorzitter. Een schriftelijke briefwisseling volgt naar alle betrokken partijen.

### **18.10 Klachtencommissie**

Het kan wel eens voorkomen dat je je door niemand binnen de organisatie begrepen voelt ondanks de verschillende stappen die je hebt ondernomen. Ook zou het kunnen dat je je wel eens onveilig of geïntimideerd voelt. In dat geval kun je gebruik maken van de officiële klachten commissie/vertrouwenspersoon. Je klacht of aanvraag voor een vertrouwenspersoon kun je mailen naar [Klachtencommissie@al-amal.nl](mailto:Klachtencommissie@al-amal.nl).

### **18.11 Tevredenheidsonderzoek**

Om het jaar wordt er door de vrijwilligerscoördinator een (korte) enquête verstuurd naar alle vrijwilligers van Al Amal. Al Amal is immers erg benieuwd naar hoe haar vrijwilligers het vrijwilligerswerk en de begeleiding binnen Al Amal ervaren. Aan de hand hiervan zal de organisatie mogelijk weer stappen kunnen ondernemen om het welzijn van haar vrijwilligers binnen de organisatie te verbeteren.

### **18.12 Nevenactiviteiten**

Met nevenactiviteiten worden alle inspanningen bedoeld die je levert voor derden en die in conflict zijn met of concurrentie bieden ten opzichte van de belangen van Al Amal. Niet bedoeld worden de activiteiten die binnen de context vallen van bijvoorbeeld vrijetijdsbesteding, het verenigingsleven, politieke bezigheden, hobby of hulp aan familie en vrienden. Mocht je naast Al Amal een nevenactiviteit hebben, meld dit dan altijd aan je projectcoördinator of de vrijwilligerscoördinator. Deze beoordeelt of de nevenactiviteit belangen verstrengelingen veroorzaakt en hoe daar verder mee wordt omgegaan.

### **18.13 Stoppen bij Al Amal**

Als een vrijwilliger aangeeft te willen stoppen bij Al Amal dan zal er een afsluitend gesprek plaatsvinden met de betrokken projectcoördinator. Vervolgens zal de uitschrijving van de vrijwilliger worden doorgegeven aan de vrijwilligerscoördinator. Dit kan echter niet per direct. Er geldt een opzegtermijn van 1 maand.

Moet u onvrijwillig stoppen door onmacht? Wellicht kunnen we dan een time-out periode afspreken waarna u uw vrijwilligerswerk weer kunt hervatten. Al Amal probeert altijd persoonlijk maatwerk te leveren voor haar vrijwilligers. Dit geldt ook voor onze vrijwilligersinzet.

Ongeacht de reden voor het stoppen als vrijwilliger bij Al Amal, wordt uw feedback erg gewaardeerd. Wat geeft u ons als organisatie mee aan verbeterpunten? Positieve referenties zijn natuurlijk ook van harte welkom. U kunt uw mening kwijt bij de vrijwilligerscoördinator en/of per mail naar uw projectcoördinator.