

DANKJEWEL VOOR JOUW ENERGIE!

VRIJWILLIGERSBELEID

Stichting Energiebank regio Arnhem

15 februari 2021

revisie: 1 november 2025

Inleiding vrijwilligersbeleid

De Stichting Energiebank regio Arnhem (hierna Stichting genoemd) heeft ten doel:

- het mede zorgdragen voor het bereikbaar en betaalbaar houden van energie als eerste levensbehoefte door het bieden van ondersteuning aan personen/huishoudens om de energierekening structureel te verlagen met behulp van onder andere energiecoaching en het beschikbaar stellen van energiebesparende producten,
- het aanbieden en promoten, in de ruimste zin van het woord, van concreet energiebespaaradvies, begeleiding en energiebesparende producten met als doel het voorkomen van energiearmoede door energiebesparing; en
- het verrichten van alle verdere handelingen, die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.



Vrijwilligers nemen binnen de Stichting een belangrijke plaats in. De meeste werkzaamheden worden verricht door vrijwilligers. Hun aantal wisselt. De duur en de mate van hun inzet zijn vaak heel verschillend.

Uitgangspunt voor de samenwerking tussen de Stichting en vrijwilligers is dat beiden verduurzaming, maatschappelijk verantwoord ondernemen, integriteit en maatschappelijke dienstverlening hoog op de agenda hebben staan. Tijdens deze samenwerking zullen zij deze uitgangspunten leidend laten zijn boven een eventueel commercieel of ander belang.

Deze nota Vrijwilligersbeleid vormt de basis voor het te voeren vrijwilligersbeleid.

Inhoudsopgave

1. Werving en selectie van vrijwilligers
 - 1.1. De werving
 - 1.2. Aanmelding
 - 1.2.1. Intake
 - 1.2.2. Afwijzing voor vrijwilligerswerk
 - 1.3. Veiligheid
 - 1.3.1. VOG
 - 1.3.2. Geheimhouding
 - 1.3.3. Vertrouwenscontactpersoon
 - 1.4. Inwerken
2. Begeleiding vrijwilligers
 - 2.1. Vrijwilligerscoördinator als contactpersoon
 - 2.2. Deskundigheidsbevordering
 - 2.3. Basistrainingen
 - 2.4. Individuele coaching
 - 2.5. Themabijeenkomsten
3. Rechtspositie van vrijwilligers
 - 3.1. Registratie persoonlijke gegevens
 - 3.2. Vrijwilligersovereenkomst/contract
 - 3.3. Beëindiging samenwerking
 - 3.4. Informatievoorziening
 - 3.5. Vrijwilligers invloed op het beleid en het werk
 - 3.6. Vergoedingen
 - 3.7. Verzekeringen
 - 3.8. Conflicten en geschillen

1. Werving en selectie van vrijwilligers

De Stichting handelt volgens de kernwaarden: HULPGERICHT: Hulp bieden aan huishoudens in energiearmoede is waar we het voor doen. In alles wat we doen staat het belang van de mensen die we helpen altijd op nummer één.

- **BESTENDIG:** We geloven in korte termijn hulp met een langdurig effect. Daarom helpen we mensen om grip te krijgen op hun energiekosten, om zo hun zelfredzaamheid te vergroten.
- **INTEGER:** We zijn open, eerlijk en onafhankelijk in de keuzes die we maken, de samenwerkingen die we aangaan en de adviezen die we geven. We zijn transparant in onze belangen en in onze verantwoording, en we handelen nooit in strijd met de doelen en kernwaarden van de Energiebank.
- **SLIM:** We streven ernaar om met zo min mogelijk middelen zo veel mogelijk te bereiken. Dit doen we door waardevolle samenwerkingen aan te gaan, en te kiezen voor slimme en goedkope oplossingen – óók als deze gedoneerd worden.
- **BESCHEIDEN:** Passend bij onze missie en doelgroep stellen we ons bescheiden en sober op. We kiezen niet voor overbodige luxe.
- **VOORUITSTREVENDE:** Verbeteren zit in onze aard. Dat maakt dat we continu bezig zijn om ons concept duurzamer, slimmer, effectiever, gemakkelijker en aansprekender te maken.

1.1 Werving

Vrijwilligers verdienen het om op de juiste plek terecht te komen, een plek waar ze hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten voor een ander en waar ze met plezier naar toe gaan. De Stichting wil een aantrekkelijke organisatie zijn voor vrijwilligers door nadruk te leggen op wat de vrijwilliger kan betekenen op basis van kwaliteiten.

Door mond- tot- mondreclame melden vrijwilligers zich vaak spontaan aan. De Stichting plaatst ook vacatures op de site van Energiebank Nederland of maakt gebruik van sociale media als LinkedIn of Facebook. Ook op de site van de Vrijwilligers Centrale Arnhem staan de vacatures.

Een persoonlijke benadering werkt vaak het beste: 95% van de vrijwilligers is ooit persoonlijk benaderd en gevraagd vrijwilliger te worden.

1.2 Aanmelding

De aanmelding van een nieuwe vrijwilliger is een vastgelegde procedure, dit is voor iedere vrijwilliger hetzelfde. We starten met een aanmeldings/ intakeformulier welke de vrijwilliger kan invullen op onze

website. Daarna volgt een Meet & Greet die als doel heeft om nader met elkaar kennis te maken, verwachtingen van zowel de vrijwilliger als de organisatie uit te spreken en afspraken te benoemen.

1.2.1 Intake

Tijdens de Meet & Greet bespreken we onderstaande punten:

- Kennismaking en verwachtingen
- Ambities
- Scholing en ondersteuning
- Taken
- Overeenkomst
- Website gedeelte voor vrijwilligers
- Registratie en de VOG

Pas na het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst kan de vrijwilliger beginnen met de werkzaamheden.

1.2.2 Afwijzing voor vrijwilligerswerk

Soms kan het zijn dat na de Meet & Greet of gedurende de training tot energiecoach de vrijwilliger en coördinator besluiten niet met elkaar verder te gaan. Wanneer dit een besluit is vanuit de coördinator, onderbouwen we deze boodschap aan de vrijwilliger.

1.3 Veiligheid

1.3.1 VOG

Een VOG is een Verklaring Omtrent Gedrag, oftewel een bewijs van goed gedrag. Onderzoek heeft aangetoond dat het vragen van een VOG aan vrijwilligers bijdraagt aan de veiligheid binnen het vrijwilligerswerk. Met zo'n verklaring toont de vrijwilliger aan dat hij niet veroordeeld is voor ernstige delicten, zoals een zeden- of geweldsdelict. Het is voor de huishoudens die onder onze verantwoordelijkheid vallen belangrijk om zoveel mogelijk beschermd te zijn. Daarom verplichten we alle vrijwilligers om een VOG (verklaring omtrent het gedrag) te overleggen. De Stichting heeft e-herkenning om de VOG-verklaringen aan te vragen.

In het aanvraagformulier staat duidelijk aangegeven voor welke taken de vrijwilliger een VOG aanvraagt. De vrijwilliger start in principe pas met de aanvang van het werk nadat een VOG bij de Stichting is ontvangen. In principe vraagt de Stichting de VOG aan voor een vrijwilliger. Hierdoor worden de kosten ook door de Stichting gedragen.

1.3.2 Geheimhouding

Alle vrijwilligers en medewerkers van de Stichting hebben een geheimhoudingsplicht. Vrijwilligers die vanwege hun functie over vertrouwelijke informatie beschikken, dienen maatregelen te nemen om te voorkomen dat onbevoegden hiervan kennis kunnen nemen. De geheimhoudingsplicht is opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst.

1.3.3 Externe vertrouwenscontactpersoon

Vanaf 1 november 2025 hebben we als Energiebank regio Arnhem een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Haar naam is Caroline van den Brandt.

Ons doel hiermee is om een sociaal veilige en gezonde werkcultuur te bevorderen. De externe vertrouwenspersoon biedt **iedereen die werkzaam is, voor of bij de Energiebank regio Arnhem** een onafhankelijke en vertrouwelijke plek om kwesties rondom ongewenst gedrag of integriteit (bij de uitvoering van je werkzaamheden voor EBrA) te bespreken.

De vertrouwenspersoon is te bereiken via energiebank-arnhem.nnote.nl (gebruikersnaam: user; Wachtwoord: energiebankarnhem). Ze reageert zo snel mogelijk op een bericht / melding. In overleg wordt er dan een moment gepland om rustig in gesprek te gaan.

1.4 Training en Inwerken

Het is belangrijk dat nieuwe vrijwilligers zich welkom voelen. Daarom is het trainen van vrijwilligers tot energiecoaches en het inwerken goed geregeld. Het trainen van aspirant coaches valt onder de verantwoordelijkheid van de training coördinator. Het inwerken valt onder de toegewezen vaste contactpersoon. Deze draagt er zorg voor dat het inwerken in ieder geval bestaat uit:

- Welkom & verdere introductie in de organisatie
- Technische/administratieve support
- Begeleiding bij eerste huishoudens

De training en het inwerken moet recht doen aan de missie, visie en het beleid van de organisatie. Daarnaast wijst de coördinator de nieuwe vrijwilliger op de beschikbare informatie in de Coach portal.

2. Begeleiding

De Stichting investeert in haar vrijwilligers door goede begeleiding te bieden en is daarmee een aantrekkelijke organisatie om je als vrijwilliger voor in te zetten.

2.1 Vrijwilligerscoördinator als contactpersoon

Een vrijwilliger is altijd gekoppeld aan een toegewezen contactpersoon. Wie dit is, wordt aangegeven tijdens de Meet & Greet en in de training. Deze vrijwilligerscoördinator draagt zorg voor de begeleiding en coaching van de vrijwilliger, voert op verzoek voortgangsgesprekken, organiseert met collega's de deskundigheidsbevordering, bewaakt grenzen van de vrijwilligers en zorgt voor de juiste match tussen vrijwilliger en de huishoudens.

2.1.1 Voortgangsgesprekken

Alle vrijwilligers kunnen op verzoek een jaarlijks voortgangsgesprek krijgen met de coördinator. Dit gesprek vindt plaats om zo de voortgang te monitoren en de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te bewaken. Het doel van dit gesprek is om samen te bekijken of de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Het verslag van het gesprek wordt toegevoegd aan het vrijwilligersdossier welke na de registratie in het centrale registratiesysteem is aangemaakt. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) is hierop van toepassing, zodat de vrijwilligers de zekerheid hebben dat alle medewerkers zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens. Zie hiervoor ook de privacy overeenkomst op de website.

2.2 Deskundigheidsbevordering

Er zijn verschillende soorten deskundigheidsbevordering binnen de Stichting. Namelijk: de basistraining, individuele coaching en kennis/themabijeenkomsten. Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers wordt door de Stichting gestimuleerd. De basistraining energiecoaching en 2 kennisbijeenkomsten per jaar zijn verplicht voor vrijwilligers.

2.2.1 Basistrainingen

Basistrainingen zijn meestal op het gebied van:

- Kennismaking met de Stichting
- Omgaan met een doelgroep
- Inhoudelijke verdieping ten aanzien van energiegebruik bij huishoudens (energiecoaching)

2.2.2 Individuele coaching

Sommige vrijwilligers hebben zelf ook behoefte aan individuele coaching door de coördinator of mede-coaches. Het doel van deze coaching is gezamenlijk reflecteren op en evalueren van het coaching traject van de vrijwilliger met het huishouden.

2.2.3 Kennis/Themabijeenkomsten

Het organiseren van kennis/themabijeenkomsten valt binnen de verantwoordelijkheid van de strategisch adviseur.

3 De rechtspositie van vrijwilligers

Onder de rechtspositie van vrijwilligers worden de rechten en plichten verstaan waartoe de vrijwilliger en de organisatie zich jegens elkaar verbonden hebben.

3.1 Registratie persoonlijke gegevens

De organisatie moet kennis hebben van enige persoonlijke gegevens van de vrijwilligers. De vrijwilligerscoördinator registreert van alle vrijwilligers:

- tenaamstelling: (voornaam, achternaam, tussenvoegsel)
- contactgegevens: straat, postcode, woonplaats, land, e-mailadres, telefoonnummer
- geboortedatum en -plaats
- in geval van minderjarige relaties, leggen we ook altijd de gegevens van de wettelijke vertegenwoordiger vast

Van elke vrijwilliger wordt de datum waarop de samenwerking formeel wordt aangegaan en het moment waarop deze wordt beëindigd geregistreerd. De privacyregels zijn natuurlijk ook van toepassing.

3.2 Vrijwilligersovereenkomst

Elke vrijwilliger ontvangt bij aanname een vrijwilligersovereenkomst. Hierin worden de samenwerking, de afspraken, rechten en plichten jegens elkaar vastgelegd.

3.3 Beëindiging samenwerking

Bij beëindiging van de samenwerking heeft de coördinator een exitgesprek met de vertrekkende vrijwilliger.

3.4 Informatievoorziening

Vrijwilligers hebben recht op de functionele informatie die nodig is om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Daarnaast dienen ze te worden geïnformeerd over wat er binnen de organisatie gebeurt. De vrijwilligers staan op de verzendlijst van de nieuwsbrief. Wanneer daartoe aanleiding is,

ontvangen de vrijwilligers mailings, brieven en andere voor hen relevante (schriftelijke) informatie. Deze berichtgeving kan ook bedoeld zijn om de vrijwilligers op de hoogte te houden van minder formele zaken en aangelegenheden.

De Stichting zorgt ervoor dat relevante informatie bij de vrijwilligers terecht komt en stimuleert bijdragen van de vrijwilligers aan de nieuwsbrief en aan de website. Ook wordt in de nieuwsbrief verwezen naar het jaarverslag. Het jaarverslag geeft hen inzicht in het verloop van de activiteiten en andere organisatorische en inhoudelijke ontwikkelingen en informatie binnen de Stichting.

3.5 Vrijwilligers invloed op het beleid en het werk

De vrijwilligers vervullen binnen de Stichting veelal een uitvoerende rol en maken deel uit van het team van de Stichting.

3.6 Vergoedingen

Als vrijwilligers dat willen, kunnen ze voor het vrijwilligerswerk een netto (onbelaste) vergoeding ontvangen. Deze vergoeding is zowel voor de uren die je in het vrijwilligerswerk steekt (€5,-) als de onkosten die je maakt, denk aan reis -en verblijfkosten (€5,-) In totaal bedraagt de vergoeding dus €10,- per uur vrijwilligerswerk. Hierbij geldt aanvullend voor energiecoaches een maximum van 9 uur per huishouden. We baseren onze (onbelaste) vrijwilligersvergoeding op de bedragen die de Belastingdienst bepaalt.

3.7 Verzekeringen

De Energiebank heeft de volgende verzekeringen afgesloten voor vrijwilligers:

- Ongevallenverzekering
- Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Daarnaast kunnen vrijwilligers ook een beroep doen op de vrijwilligersverzekering van de overheid:

https://www.arnhem.nl/Inwoners/zorg_en_welzijn/vrijwilligers/Vrijwilligersverzekering_ook_voor_mantelzorgers

3.8 Conflicten en geschillen

Wanneer zich geschillen of conflicten voordoen tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en de organisatie moet door middel van overleg een oplossing worden gevonden. Waar dit niet lukt kan men terugvallen op de klachtenregeling.