



Vrijwilligersbeleid Taal Doet Meer

oktober 2019



In dit document:

1. Visie op vrijwillige inzet binnen Taal Doet Meer
2. Werving, binding en begeleiding
3. Inspraak en advies: inspiratiebijeenkomsten
4. Privacyreglement
5. Klachtencommissie voor vrijwilligers

Bijlage 1: Organogram Taal Doet Meer

Bijlage 2: Voorbeeld vrijwilligerscontract

Bij Taal Doet Meer zijn jaarlijks meer dan 1000 vrijwilligers actief, bijvoorbeeld als taalcoach van een volwassene, mentor van een brugklasser of voorlezer in een gezin. Steeds vaker zijn vrijwilligers ook op andere terreinen actief, bijvoorbeeld als coördinator, administratief medewerker of adviseur op het gebied van sponsoring. Samen bereiken we zo'n 2000 cursisten per jaar. Door in te spelen op de drijfveren van Utrechters, willen we een diversiteit aan mensen aan ons binden en samen werken aan het versterken van de taalvaardigheid van Utrechters en onderling contact bevorderen. In dit document leest u op welke wijze wij ons vrijwilligersbeleid vormgeven. In het eerste hoofdstuk leest u over de missie en doelstellingen van Taal Doet Meer. In het tweede hoofdstuk staat hoe we de werving, begeleiding en binding van vrijwilligers organiseren. In hoofdstuk drie staat hoe we vrijwilligers willen uitdagen om mee te denken over onze organisatie door middel van inspiratiebijeenkomsten. Hoofdstuk vier beschrijft ons privacyreglement en hoofdstuk vijf ons klachtenreglement.

1. Visie van Taal Doet Meer op vrijwillige inzet

1.1 Organisatieontwikkeling en missie

Taal Doet Meer is opgericht op 6 oktober 1985 onder de naam ISKB, als initiatief van de gezamenlijke kerken in Utrecht, ontstaan uit het werk dat vrijwilligers in kerkelijk verband deden. Hierbij stonden de bevordering van samenwerking tussen buitenlanders en Nederlanders in de stad Utrecht centraal. De organisatie ontwikkelde zich tot een professioneel geleide vrijwilligersorganisatie, gericht op laagdrempelige, duurzame ontmoeting tussen Nederlandse Utrechters en Utrechters die van oorsprong niet Nederlands zijn. Het doel van deze ontmoeting is het bevorderen van integratie en participatie en te komen tot meer kennis van elkaar en wederzijds begrip en respect.

In juni 2013 heeft er een naamswijziging plaatsgevonden naar **Taal Doet Meer**. Het bevorderen van taalvaardigheid en onderling contact staan steeds meer centraal in ons werk. Bij de organisatie zijn jaarlijks meer dan 1000 vrijwilligers actief waarmee we samen ongeveer 2000 cursisten bereiken. Zij bieden taalcoaching aan Utrechters die het Nederlands nog onvoldoende beheersen. Persoonlijk contact en het bevorderen van participatie staan centraal. Jongeren worden ondersteund om schooluitval te voorkomen en hun taalvaardigheid te verbeteren. Bij zowel volwassenen als jongeren ligt onze focus op taalontwikkeling in relatie tot meedoen. Taal is geen technisch instrument, het is een middel om mee te doen in de samenleving: om een baan te vinden, met de leerkracht van je kinderen te praten, vrienden te maken, zelfstandig naar de huisarts te gaan, met een computer te werken of als scholier je huiswerk te maken. We hebben de ambitie de taalondersteuning aan volwassenen en kinderen waar nodig en mogelijk te verbinden. Taal Doet Meer wil op een praktische manier vorm geven aan een inclusieve samenleving, waarin vrijwilligers hun betrokkenheid en kunde tot uitdrukking zien komen, en deelnemers positief benaderd worden, kansen vergroten en daardoor beter integreren. Deze aanpak is uitgegroeid van enkele losse projecten tot een samenhangend programma van buitenschools taal leren.

Taal Doet Meer werkt projectmatig. De projecten worden geleid door projectleiders. Zij sturen samen met projectmedewerkers de vrijwilligers aan en zorgen voor professionele ondersteuning en deskundigheidsbevordering. Meer en meer werken we daarbij ook met vrijwilligers in

coördinerende functies. Ook zijn er steeds vaker vrijwilligers in afgebakende opdrachten actief, bijvoorbeeld als trainee of als adviseur sponsoring. We werken in twee teams: taalcoaching en jeugd. In beide teams is een senior projectleider verantwoordelijk voor samenhang en afstemming tussen activiteiten. De projectleiders worden ondersteund door een boekhouder en bureaumanager. Inhoudelijk wordt het werk ondersteund door taalconsulenten. De dagelijkse leiding is in handen van een directeur. Taal Doet Meer is een stichting en wordt geleid door een bestuur op afstand. Het als bijlage 1 opgenomen organogram geeft de huidige organisatie weer.

1.2 Identiteit, doelstellingen en de rol van de vrijwilligers

De identiteit van Taal Doet Meer hangt samen met de doelgroepen waarop de organisatie zich richt en de methode van werken die Taal Doet Meer daarbij hanteert. Taal Doet Meer heeft als *doelstelling* de taalvaardigheid en participatie van Utrechters te bevorderen. We slaan bruggen tussen Utrechters. Het onderling contact is gericht op 'de weg vinden' in de Utrechtse samenleving en persoonlijke ontwikkeling. Taalvaardigheid staat centraal in ontmoetingen. Deze *doelstelling* werken we als volgt uit:

- Het bevorderen van participatie door taalcoaching aan mannen en vrouwen in Utrecht die niet het Nederlands als moedertaal hebben en de taal nog onvoldoende beheersen om mee te doen in de samenleving. Denk daarbij aan:
 - Kleinschalige groepslessen bij Taal Doet Meer en diverse locaties in de stad, waaronder buurthuizen en bibliotheken;
 - Individuele taalcoaching thuis voor vrouwen die niet kunnen of mogen deelnemen aan groepsactiviteiten (bijvoorbeeld door zorgtaken of gezondheidsklachten);
 - Aanvullende activiteiten gericht op activering van de doelgroep, gericht op persoonlijke ontwikkeling, denk aan (vrijwilligers)werk, deelname aan activiteiten in de wijk, gezondheid en betrokkenheid bij het onderwijs van kinderen. Waar mogelijk met doorverwijzing naar andere mogelijkheden voor taalontwikkeling en participatie.
- De ondersteuning van jongeren in kwetsbare posities op het gebied van taal en persoonlijke ontwikkeling. Doel is jongeren op een dusdanige wijze te ondersteunen dat ze hun schoolcarrière goed doorlopen, ontwikkelkansen vergroten, hun talenten kunnen benutten en minder uitvallen. We doen dit door:
 - De VoorleesExpress, een landelijk programma waarbij een vrijwilliger 20 weken in een gezin komt om kinderen voor te lezen, taalvaardigheid vergroot en het voorleesritueel in gezinnen bevordert.
 - Taalmentoraten, waarbij een vrijwilliger een schooljaar individuele ondersteuning biedt rondom taalontwikkeling;
 - Het mentorprogramma School's cool, waarbij aandachtjongeren bij de overstap naar de middelbare school worden gekoppeld aan een vrijwillige thuismentor, die een steun in de rug geeft bij deze overgang en bovendien deelname aan buitenschoolse activiteiten stimuleert.
 - Vrijwillige huiswerkbegeleiders bieden binnen het project Huiswerk Hulp Utrecht aan middelbare scholieren van wie de ouders geen commercieel ondersteuningsaanbod kunnen betalen, en die wel ondersteuning nodig hebben hulp bij hun huiswerk, met name op taalvaardigheid.
- Het optimaal benutten van de kwaliteiten en netwerken van vrijwilligers. Door in te spelen op de drijfveren van vrijwilligers wil Taal Doet Meer hen kansen bieden en uitdagen zich in te

zetten in Utrecht. De activiteiten leveren alle betrokkenen wat op: cursisten leren de taal en de samenleving kennen, scholieren presteren beter op school en zitten beter in hun vel, en vrijwilligers verbreden hun blikveld, ontwikkelen hun sociale vaardigheden en dragen bij aan begrip en samenhang binnen de Utrechtse samenleving.

- Het op maat ontwikkelen van nieuwe projecten, passend binnen de missie van Taal Doet Meer.
- De bewustmaking, ondersteuning en toerusting van vrijwilligers (en achterban) wat betreft de eigen positie, belangen en verlangens binnen de Nederlandse samenleving in het licht van de ontmoeting met een diversiteit aan Utrechters.
- Gemeente, politici, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven en pers bewust maken van het belang van taalvaardigheid, participatie en onderling contact in Utrecht. En hen informeren over de wijze waarop zij daaraan kunnen bijdragen.
- Op deze manier bevorderen van ontmoeting en onderling begrip en respect tussen verschillende Utrechters.

Het werken aan deze doelstellingen is ondergebracht in de diverse projecten binnen Taal Doet Meer.



Kenmerkend in onze aanpak is:

- **Vrijwilligers:** we werken zo veel mogelijk met vrijwilligers en ondersteunen hen professioneel.
- **Duurzaam:** we willen duurzame ontmoetingen realiseren, koppelen individueel en kleine groepen.
- **Maatwerk:** koppeling doen we op maat en is gericht op persoonlijk contact.
- **Wederkerigheid:** de ontmoeting levert alle partijen wat op, we willen wederzijds leren en inspireren.

Het werk van Taal Doet Meer en haar projecten kent brede waardering.

Enkele 'tastbare blijken' daarvan zijn het vermelden waard:

- 2019 Innovatieprijs Stichting Voorzorg voor Gezonde Taal in de Praktijk
- 2019 Appeltje van Oranje voor de Utrechtse Taalstraat
- 2018 De Mantel van Sint Maarten
- 2016 Nationale Zorgvernieuwingsprijs voor het project Gezonde Taal!
Samenwerkingspartners in het project Gezonde Taal! zijn Bibliotheek Utrecht, Ladyfit en Het Begint met Taal.
- 2014 Utrechtse Tolerantieprijs voor het project Taalcoach in de Bieb.
Samenwerkingspartners in het project 'Taalcoach in de Bieb' zijn: Prago, Gilde Utrecht, Bibliotheek Utrecht, Stichting Lezen en Schrijven en Taal Doet Meer.
- 2014 Nationale Alfabetiseringsprijs 2014 in de categorie Durven voor ons project Gezonde Taal!
- 2013 Derde prijs Utrechtse Vrijwilligersprijs 2013 voor mentorproject School's cool
- 2013 Henk Westbroek Trofee voor project Taalcoach in de Bieb
- 2011 Kwaliteitskeurmerk 'Vrijwilligerswerk Goed Geregeld' van NOV
- 2008 Mantel van St. Maarten voor het mentorproject School's cool
- 2007 Nominatie Ariëns Prijs voor Diaconie van het aartsbisdom voor VOP en MOP
- 2006 Nominatie Appeltje van Oranje voor het VOP
- 2003 Samen met onze zusterorganisatie LOV Rotterdam, werd het VOP door het Humanistisch Verbond uitgeroepen tot 'de beste bemoeials van Nederland'.
- 1999 Harriët Freezerring voor de toenmalig algemeen coördinator Paulien Rozema
- 1997 Tolerantieprijs van de Gemeente Utrecht

Voor de vervulling van al deze activiteiten zijn onze *vrijwilligers* onmisbaar want zij bepalen het succes van ons werk. Van Taal Doet Meer mag verwacht worden dat zij haar relatie met al deze vrijwilligers bestendigt, coördineert en optimaliseert.

Dit is voor de vrijwilligers vormgegeven in een actieve begeleiding met:

- vrijwilligerscontracten
- introductiebijeenkomsten en deskundigheidsbevordering
- het afbakenen van taken en verantwoordelijkheden
- periodieke vrijwilligers tevredenheidsmeting
- het bevorderen van meedenken en inspraak via inspiratiebijeenkomsten
- het hanteren van een privacyreglement
- het instellen van een klachtencommissie en
- vrijwilligersmanagement.

Deze items worden hierna verder uitgewerkt.

2. Werving, binding en begeleiding

2.1 Van belangstellende naar Taal Doet Meer vrijwilliger

Vrijwilligers melden zich meestal spontaan aan. Zij hebben van Taal Doet Meer en/of een van de projecten gehoord van een andere vrijwilliger, via persoonlijke netwerken, de media of ze lezen

een vrijwilligersvacature bij de Vrijwilligerscentrale Utrecht. Vaak hebben de vrijwilligers op dat moment nog niet een echt concreet beeld van wat wij doen of zitten met vragen als 'kan ik het wel?' en 'durf ik dat wel?', kortom, alle aspecten van de 'bagagevraag'. Voor projecten voeren we regelmatig specifieke wervingscampagnes uit.

Allereerst krijgt de vrijwilliger die zich bij Taal Doet Meer aanmeldt in een kennismakingsgesprek *informatie* over de organisatie en de projecten en over de verwachtingen die de organisatie heeft van de vrijwilligers en wat de organisatie de vrijwilligers te bieden heeft. We brengen daarbij de drijfveren van vrijwilligers in beeld. Mocht de belangstelling van de vrijwilliger voor de organisatie daarmee blijvend zijn, dan biedt Taal Doet Meer een *introductie cursus aan*. Deze cursus, van meestal enkele dagdelen, wordt één of meerdere keren per jaar georganiseerd, afhankelijk van het project. De cursus is voor elke nieuwe vrijwilliger van het betreffende project verplicht en geldt als een verdiepende kennismaking van twee kanten.

Deze cursus is gratis voor alle vrijwilligers die bij Taal Doet Meer betrokken blijven. Het opleiden van vrijwilligers voor andere organisaties geschiedt uitsluitend op basis van met ons vooraf afgesproken condities.

Nadat beide partijen, zowel vrijwilliger als Taal Doet Meer, tevreden zijn over de wederzijdse mogelijkheden en inzichten, wordt altijd een *vrijwilligersovereenkomst* getekend. Een exemplaar van die overeenkomst komt in het bezit van de vrijwilliger en een ander exemplaar blijft bij Taal Doet Meer.

Aan alle vrijwilligers die binnen projecten werken met minderjarigen wordt tevens een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) gevraagd. Met persoonlijke gegevens wordt uiteraard vertrouwelijk omgegaan.

2.2 Wederzijdse verwachtingen

Een belangrijk onderdeel van de werkomstandigheden van de vrijwilliger is de taakinhoud en kennis over inzichten die hieraan verbonden zijn. Het opstellen van een taakomschrijving is niet alleen het op papier zetten van taken en eisen, maar heeft ook een aantal voordelen:

1. *Duidelijkheid binnen de organisatie.* Een taakomschrijving vergroot de duidelijkheid binnen de organisatie. Het maakt de organisatie inzichtelijk en bestuurbaar omdat duidelijk wordt wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is.
2. *Gerichte werving en selectie.* Een taakomschrijving geeft duidelijkheid aan een (potentiële) vrijwilliger, die daardoor weet waaraan hij/zij begint en wat de organisatie van hem/haar vraagt, waardoor iemand minder snel voor verrassingen komt te staan en daardoor mogelijk afhaakt.
3. *Taakomschrijvingen en functioneringsgesprekken.* Het hebben van een taakomschrijving maakt dat betrokkenen weten wat er van een vrijwilliger verwacht mag worden qua taken, verantwoordelijkheden, kennis en vaardigheden.
4. *Deskundigheidsbevordering.* Om van ontwikkelingen op de hoogte te blijven en om het werk goed te (blijven) doen, kan een bijeenkomst over een specifiek onderwerp, een training, een korte cursus of een workshop zinvol zijn voor het verhogen van deskundigheid.

Veel vrijwilligersactiviteiten, zoals die van de taalcoaches of mentor bij School 's cool, zijn zo specifiek dat er bij, voorkeur vooraf, een training gevolgd moet zijn om als vrijwilliger aan de slag te kunnen gaan.

Bij deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers zijn de volgende vragen van belang:

- Welke 'bagage' hebben vrijwilligers nodig?
- Welke trainingen en andere vormen van deskundigheidsbevordering zijn er beschikbaar?
- Hoe kunnen deskundigheidsbevordering, trainingen en opleidingen worden ingevuld?

Ontwikkeling is een continu proces. Dit wordt door Taal Doet Meer op een gedegen en diverse manier ingevuld, waarbij zowel het inhoudelijke als het sociale aspect belangrijk is. Dit kan zijn in de vorm van interviews en deskundigheidsbevordering door middel van workshops en themabijeenkomsten. We organiseren Taal Doet Meer Colleges, waarbij we met externe deskundigen en netwerkpartners specifieke thema's uitdiepen. Ook gebruiken we in toenemende mate online mogelijkheden voor informatie en deskundigheidsbevordering. Zie bijvoorbeeld www.digitaalhuisutrecht.nl.

2.3 Vrijwilligersgroepen binnen Taal Doet Meer

Binnen de groep vrijwilligers die werkzaamheden verrichten voor Taal Doet Meer onderscheiden we vier groepen:

1. de vrijwilliger die voor een van de Taal Doet Meer-projecten het directe (les)contact met de cursist/pupil verzorgt.
2. de vrijwillige contactpersoon c.q. coördinator die een groep van zes tot acht koppels of enkele groepen in hun onderlinge contacten begeleidt of intakes voor groepslessen uitvoert.
3. overige vrijwilligers met vaste taken binnen Taal Doet Meer.
4. vrijwilligers voor een incidentele taak.

Van al onze vrijwilligers vragen we om breder dan de eigen taakomschrijving te denken en breder bij te dragen aan het werk van Taal Doet Meer. Dit kan door incidenteel zich in te zetten voor specifieke activiteiten, voor bijvoorbeeld een Taal Doet Meer College, of door het beschikbaar stellen van netwerkcontacten binnen het bedrijfsleven voor sponsoring.

Voor haar vrijwilligers heeft Taal Doet Meer vrijwilligerscontracten opgesteld waarin de rechten en plichten voor de vrijwilliger binnen Taal Doet Meer zijn vastgelegd. Voor de eerste drie (grootste) groepen vrijwilligers heeft Taal Doet Meer functie-eisen en taakomschrijvingen opgesteld. Deze maken zoveel mogelijk onderdeel uit van het vrijwilligerscontract.

Medio 2016 onderscheiden we de volgende functies:

1. De vrijwilliger die het directe (les)contact met de cursist/pupil verzorgt:
 - 1.1. Voorlezer
 - 1.2. Taalmentor
 - 1.3. Mentor School's cool
 - 1.4. Huiswerkcoach
 - 1.5. Taalcoach
 - 1.6. Eigen Kracht coach
 - 1.7. Wegwijzer

2. De vrijwillige coördinator die begeleiding biedt aan de deelnemers:
 - 2.1. Coördinator VoorleesExpress
 - 2.2. Mentorcoördinator
 - 2.3. Coördinator Huiswerk Hulp Utrecht
 - 2.4. Coördinator Taalcoaching (groep)
 - 2.5. Coördinator Taalcoaching (individueel)
 - 2.6. Coördinator Eigen Kracht (Taal & Werk)

3. De vrijwilliger die ondersteuning biedt bij organisatorische werkzaamheden:
 - 3.1. Administratief medewerker
 - 3.2. Adviseur (bedrijven)netwerk en sponsoring

4. De vrijwilliger die ondersteuning biedt bij incidentele taken.
 - 4.1. Traineeships

Een actueel overzicht van de vacatures staat op de website www.taaldoetmeer.nl.

De grootste groep vrijwilligers zijn taalcoaches van volwassenen. Binnen deze groep hebben we regelmatig specifieke vacatures, denk aan taalcoaching aan ouders op een basisschool of taalcoaching aanvullend aan formeel onderwijs.

2.4. Vrijwilligersmanagement

Bij Taal Doet Meer zijn meer dan 1000 vrijwilligers actief. We vinden het belangrijk vrijwilligers goed te ondersteunen. Dat betekent dat we ook investeren in onze beroepskrachten: zij krijgen handvatten aangereikt om de werving en begeleiding van vrijwilligers professioneel uit te voeren. Het doen van vrijwilligerswerk bij Taal Doet Meer past bij veel vrijwilligers in een breder (loopbaan-) traject: zij willen bijvoorbeeld relevante werkervaring opdoen in onze sector of (opnieuw) in een arbeidsritme komen. We vinden het belangrijk oog te hebben voor de drijfveren en ontwikkelambities van vrijwilligers. Dit doen we in de praktijk door:

- Bij de intake specifiek te vragen naar de drijfveren en ontwikkelambities van vrijwilligers en hiermee bij koppelingen en begeleiding van vrijwilligers rekening te houden
- Een passend aanbod voor deskundigheidsbevordering te bieden
- Indien gewenst aanvullende informatie te verstrekken over belasting en sociale wetgeving
- Indien gewenst een getuigschrift af te geven.

Voor bovenstaande activiteiten kunnen vrijwilligers altijd terecht bij de projectleiders. Zo nodig worden vragen intern doorgespeeld naar deskundigen.

Goed vrijwilligersmanagement betekent ook dat wij vrijwilligers aanspreken op ongewenst gedrag. Dat doen we altijd persoonlijk. Vrijwilligers en beroepskrachten van Taal Doet Meer kunnen terecht bij de vertrouwenspersonen op het moment dat zij vragen hebben of vermoedens hebben dat de veiligheid van cursisten of vrijwilligers in gevaar zijn. Zie:

<https://www.taaldoetmeer.nl/contact/vertrouwenspersonen/>

3. Inspraak en advies

Taal Doet Meer heeft vanaf 2007 gedurende enkele jaren een Vrijwilligersraad gehad. De vrijwilligersraad had als taak de belangen van vrijwilligers te behartigen. Ervaring uit de praktijk leerde dat onvoldoende vrijwilligers zich kandidaat stelden om deze raad te kunnen laten functioneren. Daarom is er in 2012 en 2013 geëxperimenteerd met nieuwe vormen van betrokkenheid van vrijwilligers. Op basis van positieve ervaringen met inspiratiebijeenkomsten worden deze structureel ingevoerd en onderdeel van het vrijwilligersbeleid van Taal Doet Meer vanaf 2014. Deze vorm komt meer tegemoet aan de wens van vrijwilligers zich niet structureel te binden en zich in te zetten voor thema's waarop zij een inhoudelijke meerwaarde kunnen bieden. Onderstaand eerst een beschrijving van de inspraak via inspiratiebijeenkomsten en de wijze waarop deze formeel een plek hebben binnen de organisatie. Aanvullend hierop meten we periodiek de vrijwilligerstevredenheid en betrekken wij vrijwilligers bij het opstellen van meerjarenplannen.

3.1. Inspiratiebijeenkomsten

Alle vrijwilligers kunnen deelnemen aan inspiratiebijeenkomsten. Deze worden bekend gemaakt via onder andere de website, social media en e-mailnieuwsbrief van Taal Doet Meer die alle vrijwilligers ontvangen. Taal Doet Meer wil graag de kennis en ervaring van vrijwilligers optimaal benutten. Op basis van de thema's van bijeenkomsten kunnen vrijwilligers specifiek worden benaderd met de vraag om deel te nemen. We beogen daarbij een groep vrijwilligers voor 1 of 2 jaar te verbinden om periodiek deel te nemen aan bijeenkomsten, dit om continuïteit te waarborgen. Op maat kunnen externen uitgenodigd worden om inbreng te leveren tijdens inspiratiebijeenkomsten. Denk aan cursisten, samenwerkingspartners, overheden en financiers.

Onderstaand staat deze regeling voor inspraak, inspiratie en advies uitgewerkt.

1. Begripsbepaling

1.1. Organisatie

De organisatie of instelling waarbinnen de Inspiratiebijeenkomsten functioneren, in dit geval Taal Doet Meer.

1.2 Bestuur

De rechtspersoon (stichting of vereniging) of natuurlijke persoon, die de organisatie in stand houdt.

1.3 Inspiratiegroep

Een in samenstelling wisselende groep vrijwilligers van de organisatie die deelnemen aan gestructureerd georganiseerde bijeenkomsten.

1.4 Vrijwilligers

Natuurlijke personen die zich onbezoldigd inzetten om de doelstelling van de organisatie te realiseren.

1.5 Projectleider

Natuurlijke persoon die in dienst is van de organisatie om het werk van de vrijwilligers binnen een bepaald project aan te sturen, te ondersteunen en te coördineren.

1.6 Directeur

Natuurlijke persoon die in dienst is van de organisatie en die de directie voert over het zakelijk/ organisatorisch deel van de organisatie.

2. Doel van de Inspiratiegroep

De Inspiratiegroep voedt en adviseert de organisatie op basis van eigen deskundigheid en netwerken. In het bijzonder heeft de inspiratiegroep daarbij oog voor de wijze waarop het vrijwilligerswerk binnen Taal Doet Meer is georganiseerd en hoe optimaal gebruik gemaakt kan worden van de beschikbare kennis, ervaring en netwerken van vrijwilligers.

3. Bevoegdheden en taken van de Inspiratiegroep

De groep is onafhankelijk en is bevoegd

- de organisatie te adviseren met betrekking tot vrijwilligers- en aanverwante zaken
- zich op de hoogte te houden van de gang van zaken binnen de organisatie
- zich te laten bijstaan door deskundige adviseurs
- de vrijwilligers te informeren over zijn werkzaamheden.

4. Samenstelling van de Inspiratiegroep

De inspiratiegroep komt jaarlijks minimaal 2 maal bijeen, waarbij we streven naar minimaal 6 aanwezige vrijwilligers, afkomstig uit de diversiteit aan projecten binnen Taal Doet Meer

5. Middelen

De inspiratiegroep beschikt over de volgende middelen:

- het recht op advies
- het recht op informatie
- het recht op ondersteuning
- het recht op overleg met bestuur en/of directeur.

6. Deelname

- Alle vrijwilligers van Taal Doet Meer kunnen deelnemen aan inspiratiebijeenkomsten.
- De inspiratiebijeenkomsten worden via de website van Taal Doet Meer en e-mailnieuwsbrieven minimaal 3 weken voorafgaand aan de bijeenkomst bekend gemaakt aan alle vrijwilligers.
- Daarbij wordt het thema van de bijeenkomst duidelijk vermeld.
- Op basis van specifieke ervaring of achtergrond kunnen vrijwilligers expliciet worden uitgenodigd deel te nemen.
- Op maat kunnen (afhankelijk van het onderwerp van de inspiratiebijeenkomst) andere deelnemers worden uitgenodigd. Denk aan cursisten, samenwerkingspartners, overheden en (andere) financiers.
- Om continuïteit te waarborgen koersen we er op dat vrijwilligers gedurende 1,5 tot 2 jaar enkele malen deelnemen aan inspiratiebijeenkomsten. Dit is geen voorwaarde voor deelname.
- Vrijwilligers worden via de website en e-mailnieuwsbrieven gevraagd om zelf thema's aan te dragen voor bijeenkomsten.
- Vrijwilligers worden gemotiveerd om zelf het initiatief te nemen voor de organisatie van inspiratiebijeenkomsten.

- Als minimaal 5 vrijwilligers een thema willen bespreken, wordt een inspiratiebijeenkomst over dit thema gefaciliteerd door de werkorganisatie.
- De bijeenkomsten worden onder verantwoordelijkheid van de directeur van Taal Doet Meer georganiseerd, de voorbereiding wordt bij voorkeur door projectleiders en vrijwilligers gezamenlijk gedaan.

10. Informatieverstrekking

Taal Doet Meer streeft openheid na. Samenvattingen van de bijeenkomsten worden via het jaarverslag, e-mailnieuwsbrieven en website van Taal Doet Meer verspreid en besproken in de eerstvolgende bestuursvergadering van het bestuur van Taal Doet Meer. Alle vrijwilligers ontvangen op verzoek een verslag van de inspiratiebijeenkomsten.

11. Evaluatie en monitoring

Het bestuur van Taal Doet Meer bespreekt minimaal jaarlijks de voortgang van de inspiratiebijeenkomsten. Daarbij komt onder andere aan de orde:

- het aantal vrijwilligers dat heeft deelgenomen
- mate van continuïteit in deelname
- besproken thema's
- mate waarin hetgeen besproken is uitgewerkt c.q. omgezet in activiteiten.

Op basis van de evaluatie stelt het bestuur vast of aanpassingen noodzakelijk of wenselijk zijn in de werkwijze.

3.2. Meten vrijwilligerstevredenheid

Taal Doet Meer is een lerende organisatie. We evalueren daarom met enige regelmaat de tevredenheid van vrijwilligers. Daarbij vragen we hen ook te reflecteren op projecten en adviezen te geven om ons werk te verbeteren. Naast de evaluatie in verschillende projecten houden we minimaal tweejaarlijks een brede vrijwilligerstevredenheidsmeting onder alle vrijwilligers van Taal Doet Meer. De uitkomsten hiervan bespreken we tijdens inspiratiebijeenkomsten, in het teamoverleg en in het bestuur. Op basis van de uitkomsten worden verbeterpunten geformuleerd en omgezet in concrete acties.

3.3. Meerjarenplannen

Als vrijwilligersorganisatie willen we vrijwilligers actief betrekken bij ons meerjarenbeleid. Vrijwilligers zijn immers de 'dragere' van de organisatie. Vrijwilligers worden daarom gevraagd input te leveren voor ons meerjarenbeleid. Minimaal één keer per vier jaar stellen we een meerjarenplan op. Vrijwilligers worden uitgenodigd voor een bijeenkomst en kunnen daarnaast schriftelijk/online hun inbreng geven. Het meerjarenbeleid wordt vervolgens, nadat het is vastgesteld door het bestuur van Taal Doet Meer, gedeeld met de vrijwilligers.

4. Privacyreglement

Taal Doet Meer gaat zorgvuldig om met de bescherming van persoonsgegevens. Met de komst van de AVG is ons privacy-beleid nog eens aangescherpt. Het uitgebreide

reglement staat op de website van Taal Doet Meer: <https://www.taaldoetmeer.nl/wordpress2/wp-content/uploads/2018/10/2018-10-Privacyreglement-Taal-Doet-Meer-1.pdf>

Afstemming met hulpverleners

Taal Doet Meer heeft richtlijnen opgesteld voor de afstemming met hulpverleners. Vrijwilligers worden hierover geïnformeerd door hun projectleider of coördinator. De vertrouwensband tussen vrijwilliger en cursist/pupil staat centraal. We zijn dan ook terughoudend in contact tussen vrijwilligers en hulpverleners. Informatie-uitwisseling met hulpverleners vindt slechts plaats als er (mondeling) toestemming is gegeven door de cursist/ouders pupil. De projectleider kan beslissen hiervan af te wijken als het nodig is om de veiligheid van een vrijwilliger of cursist/pupil te bewaken. Hierover stemt een projectleider af met een collega-projectleider of de directeur. Een vrijwilliger is geen hulpverlener. Doorverwijzing vindt plaats in overleg met de projectleider of coördinator. Indien er bij minderjarigen het vermoeden bestaat dat er sprake is van kindermishandeling, kan dit door de projectleider gemeld worden bij het AMK. Taal Doet Meer heeft de 'Intentieverklaring preventie seksueel misbruik minderjarigen in vrijwilligerswerk' van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) ondertekend.

5. Klachtencommissie voor vrijwilligers

Om vrijwilligers die om een of andere reden 'vastlopen' in de organisatie met de afhandeling van een door hen ervaren zaak een instrument te geven om hun bezwaar op inhoud te laten beoordelen heeft Taal Doet Meer een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. Deze commissie functioneert conform onderstaand reglement.

5.1 Begripsomschrijvingen

- a. Vrijwilliger: Iemand die buiten een gezagsverhouding, onbetaald werkzaamheden of diensten t.b.v. een organisatie verricht.
- b. Klacht: Een schriftelijk bezwaar van een vrijwilliger tegen een behandeling of bejegening door een medewerker of vrijwilliger van de organisatie waar hij of zij als vrijwilliger actief is, of tegen omstandigheden of condities binnen de organisatie, waaronder de vrijwilliger zijn of haar activiteiten verricht.
- c. Klager: Een vrijwilliger die een klacht indient of heeft ingediend.
- d. Beklaagde: De persoon of de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.
- e. Klachtencommissie: De commissie ingesteld en in stand gehouden door Taal Doet Meer om klachten van vrijwilligers te behandelen en daarover advies uit te brengen aan betrokken partijen.

5.2 Samenstelling Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie is onafhankelijk. Dit geldt zowel ten aanzien van haar positie als haar taakuitoefening.
De Klachtencommissie wordt samengesteld uit 2 vertegenwoordigers vanuit de vrijwilligers (géén bestuurslid zijnde) en 1 vertegenwoordiger namens of vanuit de Taal Doet Meer-medewerkers die deskundig is op sociaal-maatschappelijk of juridisch gebied. De voorzitter en de secretaris worden door de commissie zelf vanuit haar midden gekozen.

Op dit moment is de samenstelling als volgt :

- namens de vrijwilligers: Judith Fournier, voorzitter
 - namens de medewerkers: Rita van den Heuvel, secretaris.
2. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie worden door het bestuur van Taal Doet Meer benoemd voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode eenmaal aansluitend voor eenzelfde periode worden herbenoemd.
 3. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid om - indien zij dat nodig acht - terzake deskundige personen te raadplegen omtrent de inhoud van de klacht.
 4. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:
 - a. doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt,
 - b. door het overlijden van een commissielid,
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd,
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur van Taal Doet Meer uit zijn of haar functie wordt ontheven indien dit lid bij het uitoefenen van zijn functie niet de zorgvuldigheid in acht neemt die in het maatschappelijk verkeer wordt verwacht;
 - e. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 4.14 (geheimhouding) van dit reglement.

5.3 Wraking en verschoning

1. De klager kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
2. De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt het bezwaar gegrond verklaard. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de gene waarover wordt geklaagd.
3. Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
4. In geval van terecht bezwaar zullen de overige leden van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht ter hand nemen.

5.4 Indienen van de klacht

1. Het recht van het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klager
 - b. zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er
 - c. personen, die door de vrijwilliger schriftelijk zijn gemachtigd.
2. De klacht wordt ontvankelijk verklaard door de commissie als blijkt dat een interne procedure niet tot een gezamenlijke oplossing heeft geleid. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt een klacht rechtstreeks in behandeling genomen, zulks ter beoordeling aan de voorzitter van de commissie.

3. Een klacht wordt schriftelijk gemotiveerd ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. Dit kan per mail of per post: Rita van den Heuvel, secretaris Klachtencommissie, Koningin Wilhelminalaan 8, 3527 LD Utrecht.
4. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien, indien sinds de dag waarop het feit waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, meer dan één jaar verstreken is. Indien dit het geval is, zal met de ingediende klacht omgegaan worden conform het gestelde in artikel 4.5.2 van dit reglement.
5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk en gemotiveerd mededeling te doen aan de secretaris van de Klachtencommissie.

5.5 Behandeling van de klacht

1. De secretaris van de Klachtencommissie bevestigt schriftelijk per omgaande doch ten minste binnen een termijn van tien werkdagen de ontvangst van de klacht met de mededeling of de klacht al dan niet aan het gestelde in artikel 4 lid 3 van dit reglement voldoet.
2. Indien de voorzitter van de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de secretaris van de Klachtencommissie dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed aan de klager mede.
3. Indien de klacht door de commissie ontvankelijk is verklaard, zendt de secretaris van de Klachtencommissie, tegelijkertijd met de ontvankelijkheidsverklaring van de klacht, een afschrift van de klacht aan de betreffende beklagde en wordt deze uitgenodigd binnen vijftien werkdagen na verzending een schriftelijk verweer aan de Klachtencommissie in te dienen. Bij het schriftelijk verweer dient de aangeklaagde de organisatie een rapportage te overleggen over de inspanningen die zijn gedaan om de klacht in der minne te schikken. De voorzitter van de Klachtencommissie kan verlenging van deze termijn toestaan, als hierom met reden omkleed wordt verzocht.
4. De Klachtencommissie streeft er naar binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht, onvoorziene omstandigheden daargelaten, beide partijen op te roepen om te verschijnen voor een mondelinge toelichting van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Het horen der partijen zal geschieden in aanwezigheid van beide partijen. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de Klachtencommissie ter hare beoordeling opnieuw een verschijnen van partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.

5.6 Bijstand

De klager en de betreffende beklagde kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

5.7 Het verstrekken van inlichtingen

1. De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklagde en de betreffende organisatie, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de Klachtencommissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan klager en de organisatie.

5.8 Inzagerecht

1. Zowel de klager als de beklagde en/of de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
2. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris van de Klachtencommissie geretourneerd aan de betreffende partij.

5.9 Beslissing Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie neemt binnen veertig werkdagen nadat partijen zijn gehoord conform artikel 5.5.5 van het onderhavige reglement een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en deelt deze schriftelijk en met redenen omkleed mee aan klager en de directie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. Bij afwijking van de in artikel 5.9.1 van het onderhavige reglement genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

5.10 Maatregelen

1. De directie van Taal Doet Meer deelt de klager en de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 5.9 van dit reglement bedoelde advies van de Klachtencommissie schriftelijk mee welke beslissing zij naar aanleiding hiervan heeft genomen.
2. Van de in 5.10.1 genoemde termijn kan worden afgeweken. De directie moet hiervan tijdig en met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en de Klachtencommissie. Tevens moet zij aangeven op welke termijn zij op het advies zal beslissen. Hierbij geldt een maximale termijn van acht weken.
Bij een niet-overnemen van de uitspraak door de Klachtencommissie door de directie wordt de klacht vergezeld van de beslissing en aanbevelingen van de Klachtencommissie door de directie doorgeleid naar het Bestuur van Taal Doet Meer die deze klacht dan binnen dertig werkdagen verder afhandelt en hierin een definitieve uitspraak doet.

5.11 Periodieke rapportage

De Klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de door de Klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden na einde van het kalenderjaar uitgereikt aan het bestuur van Taal Doet Meer.

5.12 Verslag

De werkzaamheden van de Klachtencommissie in het betreffende jaar worden geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van Taal Doet Meer.

5.13 Bekendmaking klachtenregeling

Het bestuur van Taal Doet Meer brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van alle belanghebbenden binnen de organisatie.

5.14 Geheimhouding

Elk lid van de Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

5.15 Beschikbaar stellen faciliteiten

1. Taal Doet Meer stelt aan de leden van de Klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.
2. Taal Doet Meer vergoedt de door de leden van de Klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.
3. Taal Doet Meer vergoedt geen kosten voor door de leden van de Klachtencommissie van buitenaf ingeschakelde deskundigen.

5.16 Bekorten termijn

Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

5.17 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van Taal Doet Meer.

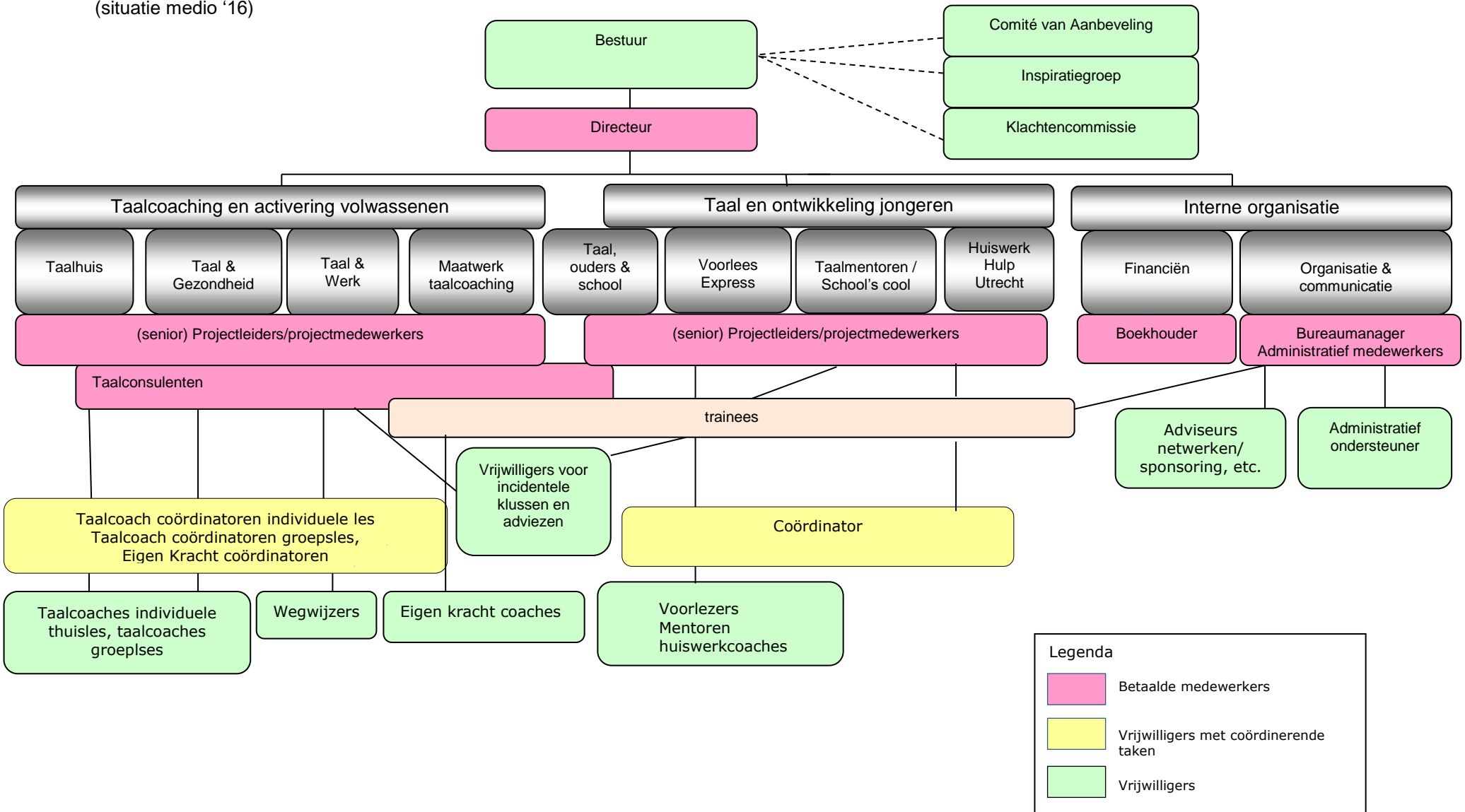
5.18 Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet met betrekking tot een klacht, beslist de Klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.
2. Het reglement is op 1 januari 2006 in werking getreden en bekrachtigd door het bestuur en aangepast in de bestuursvergadering van 28 januari 2008.



Bijlage 1

ORGANOGRAM TAAL DOET MEER
(situatie medio '16)



Legenda

- Betaalde medewerkers
- Vrijwilligers met coördinerende taken
- Vrijwilligers

Onderstaand een voorbeeldcontract. Per vrijwilliger worden individueel afspraken gemaakt. De ureninzet, taken, overlegfrequentie en onkostenvergoeding variëren per functiegroep vrijwilligers.

Voorbeeld Vrijwilligerscontract taalcoach

De Stichting Taal Doet Meer,
vertegenwoordigd door

.....

en (de vrijwilliger)

.....

spreken het volgende af:

Artikel 1

De vrijwilliger zal ten behoeve van de stichting met ingang van (datum ingang overeenkomst) activiteiten verrichten als taalcoach.

De activiteiten zullen bestaan uit taken zoals omschreven in bijgaande taakomschrijving.

Artikel 2

De vrijwilliger is bereid voor het verrichten van de activiteiten als taalcoach gedurende tenminste een jaar of in overleg minder in principe minimaal 1,5 uur per week beschikbaar te zijn. Een lescontact wordt per half jaar geëvalueerd en eventueel verlengd.

Artikel 3

De taalcoach ontvangt geen vergoeding voor gemaakte kosten.

Artikel 4

De vrijwilliger wordt bij het geven van taalles begeleid door een vrijwillig coördinator

Artikel 5

In geval van verhindering (ziekte, vakantie) van de vrijwilliger zal deze tijdig de cursist en coördinator projectleider op de hoogte brengen.

Artikel 6

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die zij op zich heeft genomen.

Artikel 7.

Door Taal Doet Meer wordt aan de vrijwilliger scholing, bijscholing alsmede jaarlijkse taalcoach- en regiobijeenkomsten en contactavonden aangeboden. De vrijwilliger is bereid deze scholing te volgen en deze bijeenkomsten en avonden bij te wonen.

Vanuit Taal Doet Meer wordt door de coördinator en de projectleider regelmatig overleg gepleegd met de vrijwilligers.

Artikel 8.

De vrijwilliger zal tegenover derden, alsmede tegenover collega's, geheimhouding betrachten over die zaken, die vanuit het vrijwilligerswerk bekend geworden zijn.

Artikel 9.

De vrijwilliger zal in het handelen uitgaan van de binnen Taal Doet Meer geldende algemene regels, beleidsvoorwaarden en gebruiken die alle gebaseerd zijn op gelijkwaardigheid van individuen.

Artikel 10.

Taal Doet Meer verbindt zich uiterst zorgvuldig om te gaan met het registreren van gegevens van vrijwilliger en de richtlijnen te volgen van de Wet op Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 11.

Utrechtse vrijwilligers zijn verzekerd via de Domstadpolis. Deze verzekeringen hebben uitsluitend betrekking op de activiteiten die voor Taal Doet Meer worden verricht en ook uitsluitend in zoverre als het ongeval, danwel de aansprakelijkheid niet elders is verzekerd.

Artikel 12.

De vrijwilliger neemt bij het beëindigen van deze overeenkomst in principe een termijn van twee maanden in acht. Wanneer door het aanvaarden van een betaalde baan of andere dringende redenen daaraan niet kan worden voldaan, dient de vrijwilliger het werk zorgvuldig over te dragen, dan wel af te ronden. Op verzoek wordt een getuigschrift opgesteld. De vrijwilliger is bereid mee te werken aan een exit-gesprek bij beëindiging van haar werkzaamheden.

Namens de stichting:
(naam)

De vrijwilliger:
(naam)

.....

.....

handtekening:

handtekening:

.....

.....

Plaats en datum: Utrecht,