

## Vrijwilligersbeleid Taal Doet Meer

november 2021



### In dit document:

1. Visie op vrijwillige inzet binnen Taal Doet Meer
2. De 5 B's van Vitaal Vrijwilligersmanagement volgens Taal Doet Meer
3. De vrijwilliger binnen Taal Doet Meer
4. Privacyreglement

Bijlage 1: Organogram Taal Doet Meer

Bijlage 2: Voorbeeld vrijwilligerscontract

## Inleiding

Taal Doet Meer is een professioneel geleide vrijwilligersorganisatie. Er zijn jaarlijks meer dan 1000 vrijwilligers actief, bijvoorbeeld als taalcoach van een volwassene, mentor van een brugklasser of voorlezer in een gezin. Vrijwilligers nemen daarom binnen de organisatie een belangrijke plaats in. Hun aantal wisselt. De duur en de mate van hun inzet wisselt. Steeds vaker zijn vrijwilligers ook op andere terreinen actief, bijvoorbeeld als coördinator, administratief medewerker of adviseur op het gebied van sponsoring of communicatie. Samen bereiken we zo'n 2000 cursisten per jaar. Door in te spelen op de drijfveren van veel verschillende Utrechters, willen we een diversiteit aan mensen aan ons binden. We werken samen aan het versterken van de taalvaardigheid van Utrechters en bevorderen onderling contact tussen deelnemers. We nemen de vrijwilligers zoveel mogelijk mee in de manier waarop we dat doen.

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 vertellen we hoe we de werving, begeleiding en binding van vrijwilligers organiseren. In hoofdstuk drie vertellen we hoe we vrijwilligers willen uitdagen om mee te denken over onze organisatie. Hoofdstuk vier beschrijft ons privacy- en 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 is de naam gewijzigd in **Taal Doet Meer**. Het bevorderen van taalvaardigheid en onderling contact staan steeds centraal in ons werk. Bij de organisatie zijn jaarlijks meer dan 1000 vrijwilligers actief, samen met hen bereiken we ongeveer 2000 cursisten. Zij bieden taalcoaching aan Utrechters die het Nederlands nog onvoldoende beheersen. Persoonlijk contact en het bevorderen van participatie staan centraal. Kinderen en jongeren worden ondersteund om schooluitval te voorkomen en hun taalvaardigheid te verbeteren. Bij zowel volwassenen als jeugd 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. Via ouders bereiken we kinderen en vice versa. Taal Doet Meer wil op een praktische manier vormgeven 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 en in programma's. De projecten worden geleid door projectleiders. Zij sturen samen met projectmedewerkers de vrijwilligers aan en zorgen voor

professionele ondersteuning en deskundigheidsbevordering. Vrijwel altijd 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: volwassenen en jeugd. In beide teams is een programmaleider verantwoordelijk voor samenhang en afstemming tussen activiteiten. De projectleiders worden ondersteund door een financieel-administratief medewerker en een secretariaat. 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**

Onderzoek toont aan dat vrijwillige taalondersteuning werkt. Taalondersteuning zorgt ervoor dat:

- de taalvaardigheid van anderstaligen wordt vergroot. Door het oefenen met een taalvrijwilliger durven anderstaligen de taal te spreken, neemt de woordenschat toe en krijgen mensen meer zelfvertrouwen.
- anderstaligen sneller meedoen in de samenleving. Na het volgen van een taalcoachtraject vinden anderstaligen sneller betaald werk, volgen zij sneller een opleiding en regelen zij sneller zelfstandig zaken bij instanties.
- kinderen en jongeren met ondersteuning van een taalvrijwilliger hun taalvaardigheid en zelfvertrouwen vergroten en daarmee hun kansen in het onderwijs.
- vrijwilligers een positiever beeld krijgen van anderstaligen. De vrijwilligers spelen hierin ook een ambassadeursrol binnen hun eigen kring<sup>1</sup>.

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. Onze ambities voor 2020- 2025 hebben we vastgelegd in ons **Meerjarenplan: Taal Doet Meer vergroot je wereld**.

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 vrijwilligerstevredenheidsmeting
- het bevorderen van meedenken en inspraak
- het hanteren van een privacyreglement
- het instellen van een klachtencommissie en
- vrijwilligersmanagement.

Deze items worden hierna verder uitgewerkt.

<sup>1</sup> <https://www.hetbegintmettaal.nl/taalcoaching/>

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



### 1.3. Anti-discriminatie

Taal Doet Meer wil een inclusieve organisatie zijn. We gaan altijd uit van wederzijds respect en wederkerigheid. Van hieruit koersen we op de beste match tussen vrijwilligers en deelnemers. Daarbij maken we geen onderscheid op basis van kenmerken van mensen, bijvoorbeeld etnische afkomst, religie, geslacht, validiteit of leeftijd. Het staat onze deelnemers en vrijwilligers vrij om voorkeuren aan te geven, zonder discriminerend te zijn. Daar houden we waar mogelijk rekening mee bij de matching, mits dit past in bovenstaande uitgangspunten.

## 2. De 5 B's van Vitaal Vrijwilligersmanagement volgens Taal Doet Meer

Taal Doet Meer werft, ondersteunt en verbindt vrijwilligers die minder taalvaardige Utrechters helpen mee te doen in de samenleving. Hierbij hebben we een focus op ontmoeting en wederkerigheid: het levert zowel de vrijwilliger als de cursist wat op.

De vrijwilliger wordt volgens Taal Doet Meer gekenmerkt door de volgende eigenschappen:

- ✓ Gemotiveerd voor het werk
- ✓ Geschikt voor de taak
- ✓ In staat om te reflecteren
- ✓ Bereid om te leren en te participeren

Dat is het startpunt van de vrijwilliger bij Taal Doet Meer. Vanaf dat moment is het belangrijk dat Taal Doet Meer de vrijwilliger steeds kan voeden en verbinden aan de organisatie. Dit is nodig om de motivatie van de vrijwilliger te behouden.

### Motivatie vasthouden

'Verbeter de wereld, begin om de hoek': een vrijwilliger bij Taal Doet Meer wil belangrijke waarden omzetten in praktisch werk in eigen stad. Hij of zij vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen en staat open voor nieuwe culturen en ontmoeting. Hij of zij heeft de vaardigheden (of kan deze ontwikkelen) om kwetsbare stadsgenoten van dienst te zijn. De zin, dat wil zeggen: frisse energie en zingeving, is er al!

De beroepskrachten hebben daarom ook niet de opdracht te motiveren maar dragen er slechts zorg voor dat deze motivatie blijft. Dat is volgens Taal Doet Meer de kern van vrijwilligersmanagement. Dat betekent concreet dat Taal Doet Meer :

- Inzicht moet hebben in de unieke mix van motivaties van vrijwilligers. Deze mix bestaat altijd uit een combinatie van juist (normatief), leuk (plezier) en loont (het levert je zelf iets op).
- De ontwikkelingen in de motivatie van (groepen) vrijwilligers begrijpt en plaatst in de veranderingen van het werkveld: Welk vrijwilligerswerk spreekt welke doelgroep aan?

### *Vrijwilligersmanagement is een vak*

Taal Doet Meer is in de kern een vrijwilligersorganisatie, dat betekent dat de hoofdtaak van Taal Doet Meer het professioneel begeleiden van vrijwilligers is. De afgelopen jaren is het werkveld van vrijwilligersorganisaties steeds meer geprofessionaliseerd. Hierdoor zijn er meer tools beschikbaar voor de belangrijkste processen van het vrijwilligersmanagement, ook wel de '5 B's' genoemd: **Binnenhalen, Binden, Boeien, Begeleiden en Beëindigen**.

#### Dit betekent voor Taal Doet Meer:

- **Binnenhalen:** een warme ontvangst en tegelijkertijd helderheid over verwachtingen.
- **Binden:** Het stellen van kwaliteitseisen en anderzijds het vertrouwen op betrokkenheid.
- **Begeleiden:** Het trainen van vrijwilligers op twee belangrijke elementen: (1) het werk als vrijwilliger en (2) het vergroten van taalvaardigheid. Daarnaast het kennen en erkennen van de individuele behoefte en deskundigheid van de vrijwilliger.
- **Boeien:** Inspelen op drijfveren van vrijwilligers, investeren in scholing, doorstroom en groei. Daarnaast het benutten van netwerken en kwaliteiten van vrijwilligers.
- **Beëindigen:** warm en professioneel afscheid nemen.

### *De vrijwilligersmanager*

Taal Doet Meer werkt met betaalde én onbetaalde vrijwilligersmanagers. Om vrijwilligers goed te begeleiden hebben zij beiden de volgende competenties nodig:

- ✓ Signaleren
- ✓ Enthousiasmeren en waarderen
- ✓ Inzetten van vakkennis
- ✓ Een open en uitnodigende houding hebben
- ✓ Luisteren en empathie tonen
- ✓ Grenzen stellen en bewaken
- ✓ Coachen en begeleiden

### *Vitaliteit van betaalde krachten*

De betaalde vrijwilligersmanagers zijn programmaleider, projectleider of projectmedewerker en hebben de eindverantwoordelijkheid voor de projectorganisatie, een veelomvattende functie. Vitaliteit van de beroepskracht begint met voldoende tools en kundigheid om het werk goed en ontspannen te kunnen doen. Taal Doet Meer zet daarom extra in op deskundigheid van haar eigen medewerkers rondom het vak vrijwilligersmanagement. Een belangrijk element in deze deskundigheid is de juiste houding: in plaats van 'moederen' naar 'betrokkenheid op afstand'.

### *De vitale vrijwillige coördinator*

Voor het in de praktijk aansturen en begeleiden van vrijwilligers in kleine groepjes werkt Taal Doet Meer ook met vrijwillige coördinatoren. Voor Taal Doet Meer zijn zij dan ook de spil in het werk. Voor de vitaliteit van een vrijwillige coördinator is het echter van groot belang dat de functie het vrijwillige karakter blijft behouden. Daarvoor is het belangrijk dat:

- De coördinerende functie qua uren beperkt blijft tot een nevenfunctie (4-6 uur per week)
- De vrijwillige coördinator in geen geval eindverantwoordelijkheid draagt voor het project.

Daarnaast geldt voor de vrijwillige coördinatoren hetzelfde als voor de uitvoerende vrijwilligers als het gaat om het proces van *Binnenhalen, Binden, Boeien, Begeleiden en Beëindigen*, waarin

persoonlijke aandacht centraal staat. Wel hebben coördinatoren daarnaast in hun functie specifieke begeleiding, training en kennis nodig rondom het coachen en begeleiden van vrijwilligers.

### 3. De vrijwilliger binnen Taal Doet Meer

#### 3.1 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 lazen een vrijwilligersvacature bij de Vrijwilligerscentrale Utrecht. Voor projecten voeren we regelmatig specifieke wervingscampagnes uit. Vaak hebben de vrijwilligers bij aanmelding nog niet een echt concreet beeld van wat Taal Doet Meer doet. Of ze hebben vragen als 'kan ik het wel?' en 'durf ik dat wel?', kortom, alle aspecten van de 'bagagevraag'.

##### *Intake en starttraining*

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. Als de belangstelling van de vrijwilliger voor de organisatie blijvend is, dan biedt Taal Doet Meer een *starttraining* aan, passend bij het project waarvoor de vrijwilliger belangstelling heeft. Deze training, van meestal enkele dagdelen, wordt meerdere keren per jaar georganiseerd. 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 op basis van met ons vooraf afgesproken condities.

We stimuleren de ontwikkeling van vrijwilligers. In ons aanbod '*Ontwikkel jezelf*' wordt ieder jaar een serie wisselende workshops aangeboden, die voor iedere vrijwilliger van Taal Doet Meer gratis te volgen zijn. Thema's zijn actueel en komen vaak voort vanuit vragen uit de praktijk van de vrijwilligers.

##### *Overeenkomst en VOG*

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 en/of die bij mensen in de thuissituatie (kunnen) komen, vragen we tevens een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De VOG wordt iedere vijf jaar vernieuwd. Met persoonlijke gegevens gaan we uiteraard vertrouwelijk om. Voor vrijwilligers uit bijzondere situaties (bijvoorbeeld met een psychische kwetsbaarheid of justitieel verleden) hanteren we een specifieke procedure waarin ook de begeleidende organisatie een rol speelt.

#### 3.2 Wederzijdse verwachtingen

Een belangrijk onderdeel van de werkomstandigheden van de vrijwilliger is de taakhoud 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.

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 <http://www.digitaalhuisutrecht.nl/ik-ben-vrijwilliger/> en [www.taaldoetmeer.nl/nieuws/doemeermettaal](http://www.taaldoetmeer.nl/nieuws/doemeermettaal).

### **3.3 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 één van de Taal Doet Meer-projecten het directe (les- of coachings) contact met de deelnemer verzorgt.
2. de vrijwillige 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, zoals administratieve ondersteuners
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 zich incidenteel in te zetten voor specifieke activiteiten. Bijvoorbeeld voor een Taal Doet Meer College, door onze berichten en vacatures te delen of door het beschikbaar stellen van netwerkcontacten binnen het bedrijfsleven voor sponsoring. Zie bijvoorbeeld **Wat doe jij?** (9 eenvoudige manieren om bij te dragen aan taal en ontmoeting in Utrecht). Onze vrijwilligers zijn onze ambassadeurs. We hebben een netwerk van zo'n 25 Utrechtse die een actieve ambassadeursfunctie voor ons vervullen. Hun functie is tweeledig: zij geven ons input én dragen ons werk mee uit. 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.

Een actueel overzicht van de vacatures staat op de website [www.taaldoetmeer.nl](http://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. Daarnaast is een groeiende groep vrijwilligers voorlezer, taalmentor of op een andere manier ondersteuner van kinderen en jongeren.



### **3.4. Vrijwilligersmanagement**

We verwachten van onze beroepskrachten dat zij de vrijwilligers ondersteunen: 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 en projectmedewerkers. Zo nodig worden vragen intern doorgespeeld naar deskundigen.

Goed vrijwilligersmanagement betekent ook dat wij vrijwilligers aanspreken als er sprake is van 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/>

### **3.5 Inbreng van vrijwilligers**

Onze vrijwilligers zijn ons 'kapitaal'. Zij zien in de praktijk wat er leeft en gebeurt. Hun mening en visie is daarom belangrijk voor ons. Die halen we op verschillende manieren op.

#### *Vrijwilligerservaringen*

Taal Doet Meer is een lerende organisatie. We evalueren daarom met enige regelmaat de ervaringen 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 meting van vrijwilligerservaringen onder alle vrijwilligers van Taal Doet Meer. De uitkomsten hiervan bespreken we in het teamoverleg en in het bestuur. Op basis van de uitkomsten worden verbeterpunten geformuleerd en omgezet in concrete acties.

#### *Meedenken in 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. Aanvullend hierop organiseren we thematisch inspiratiesessies, bijvoorbeeld op basis van actuele ontwikkelingen. Het initiatief hiervoor kan zowel door bestuur, medewerkers of vrijwilligers worden genomen. Voor de uitvoering en coördinatie van bijeenkomsten stellen we per keer een divers samengestelde werkgroep vast. Afhankelijk van de thematiek worden ook externe deelnemers, netwerkpartners en deskundigen uitgenodigd. Vrijwilligers die een inspiratiesessie willen organiseren of hiervoor thema's willen aandragen kunnen dit doen bij de projectleider/-medewerker waarmee ze samenwerken of bij het bestuur via [bestuur@taaldoetmeer.nl](mailto:bestuur@taaldoetmeer.nl).

### **3.6 Vreedzame organisatie**

Taal Doet Meer is een Vreedzame organisatie. We sluiten aan bij de Vreedzame Wijken zoals die in Utrecht en ook elders in het land, worden vormgegeven. We werken daarom vanuit een aantal leidende principes:

- => Elkaar zien en horen (gelijkwaardigheid)
- => Elkaar begrijpen (communicatie, diversiteit, inclusie)
- => Betere samenwerking (we doen het samen, conflicten en kwesties lossen we samen op)
- => Van elkaar leren (wederkerigheid, ieder unieke bijdrage)
- => Tot nieuwe inzichten komen (ontwikkeling, feedback, coaching)

Meer informatie over Taal Doet Meer als vreedzame organisatie vind je [hier](#).

### **3.7. Keurmerk Vrijwillige inzet Goed geregeld**

Taal Doet Meer heeft het Keurmerk Vrijwillige Inzet Goed geregeld. Dit keurmerk is ontwikkeld door NOV. Zie: <https://vrijwilligeinzetgoedgeregeld.nl/>.

Dit landelijke keurmerk wordt toegekend aan vrijwilligersorganisaties en maatschappelijke instellingen die met hun vrijwilligersbeleid voldoen aan door NOV gestelde kwaliteitscriteria. Iedere vier jaar moet dit worden verlengd. Hiervoor voeren we een zelfevaluatie uit, met een divers samengestelde werkgroep van bestuursleden, vrijwilligers en betaalde krachten. We bereiden ons voor om in 2021 het keurmerk voor de 2e keer te verlengen. Thema's zijn:

- 'Richten', over visie en beleid.
- 'Inrichten', over de manier waarop we plannen uitvoeren.
- 'Verrichten', over de praktijk en of daarin alles gaat zoals vooraf bedacht is.
- 'Herinrichten', over evalueren en leren.

## **4. Privacy- en klachtenreglement**

### **4.1 AVG**

Taal Doet Meer gaat zorgvuldig om met de bescherming van persoonsgegevens.

Met de komst van de AVG is ons privacybeleid nog eens aangescherpt. Het privacyreglement staat op de website van Taal Doet Meer: <https://www.taaldoetmeer.nl/home/privacy/>

### **4.2 Afstemming met hulpverleners**

Taal Doet Meer werkt op verschillende manieren samen met hulpverleningsinstellingen. Het kan dan gaan om aanmelding van een deelnemer of vrijwilliger die met hulpverlening te maken heeft, of met een gezin dat hulp krijgt.

#### *Aanmelding*

We hanteren een 'Procedure aanmelding vrijwilliger of deelnemer vanuit 'bijzondere' situatie'. Hierin staan de stappen beschreven als een deelnemer of een vrijwilliger vanuit een hulpverleningssituatie wordt aangemeld / zich aanmeldt.

#### *Gezin met hulp*

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 (mondelijke) toestemming is gegeven door de cursist/ouders pupil. De projectleider kan

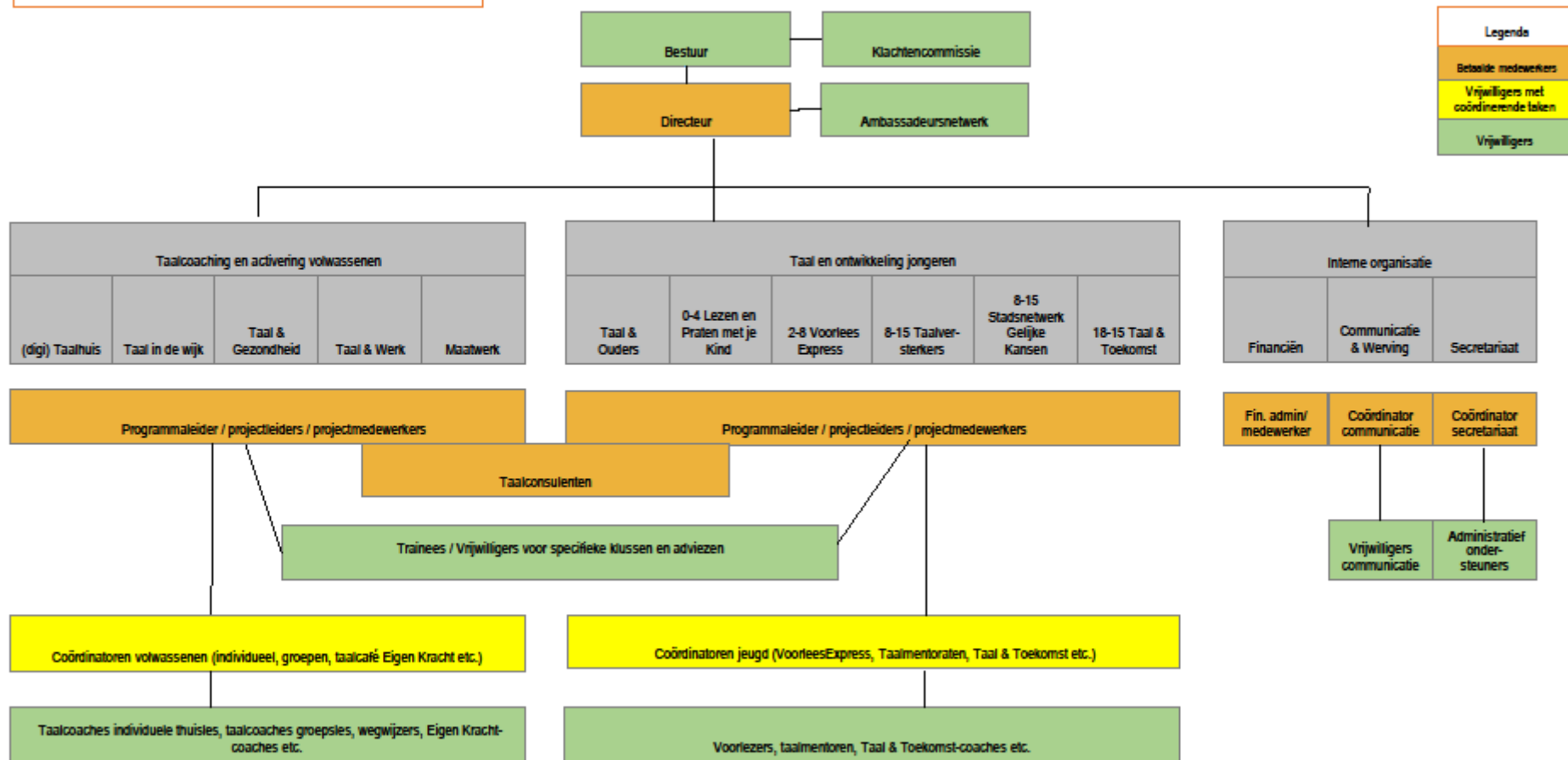
beslissen hiervan af te wijken als het nodig is om de veiligheid van een vrijwilliger of cursist/pupil te bewaken. Hierover stemt een projectleider af met een collega-projectleider of de directeur. Een vrijwilliger is geen hulpverlener. Doorverwijzing vindt plaats in overleg met de projectleider of coördinator. Indien er bij minderjarigen het vermoeden bestaat dat er sprake is van kindermishandeling, huiselijk geweld of anderszins onveilige situatie, kan dit door de projectleider gemeld worden bij de vertrouwenspersoon van Taal Doet Meer. Zij hanteert de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en neemt eventueel contact op met Veilig Thuis.

#### **4.3 Klachtencommissie**

Het kan gebeuren dat vrijwilligers ‘vastlopen’ in de organisatie. Taal Doet Meer heeft een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. Deze commissie functioneert conform een reglement. Je vindt dat [hier](#).

## Bijlage 1

### ORGANOGRAM TAAL DOET MEER



juni 2021

## Bijlage 2

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

Voorbeeld Vrijwilligerscontract taalcoach

### Vrijwilligerscontract

Naam vrijwilliger: .....

De vrijwilliger zal activiteiten gaan verrichten als taalcoach. De volgende afspraken zijn hierover gemaakt tussen de vrijwilliger en Taal Doet Meer.

De vrijwilliger geeft wekelijks minimaal 1,5 tot 2 uur les.

1. In geval van verhindering zal de vrijwilliger de cursist(en) en de coördinator op de hoogte stellen.
2. De vrijwilliger verbindt zich voor minimaal een half jaar aan het project.
3. De vrijwilliger wordt begeleid door een coördinator. De coördinator is het eerste aanspreekpunt bij vragen en/of opmerkingen.
4. De vrijwilliger onderhoudt functionele contacten met de coördinator over de voortgang van de lessen. De vrijwilliger informeert bij complexe situaties altijd bij de coördinator naar de beste manier van handelen.
5. De vrijwilliger is bereid minimaal 1x per jaar deel te nemen aan bijeenkomsten ten behoeve van deskundigheidsbevordering.
6. De vrijwilliger gaat zorgvuldig om met informatie over de cursist(en). Deze informatie wordt niet gedeeld met derden, tenzij overlegd met de projectleiding die daarmee akkoord gaat.
7. De vrijwilliger ontvangt geen onkostenvergoeding.
8. De vrijwilliger is verzekerd via de Domstadpolis, de collectieve verzekering voor vrijwilligers in de gemeente Utrecht. Deze verzekering heeft uitsluitend betrekking op de activiteiten die voor Taal Doet Meer worden verricht en ook uitsluitend in zoverre als het ongeval, dan wel de aansprakelijkheid, niet elders is verzekerd.
9. Taal Doet Meer verbindt zich uiterst zorgvuldig om te gaan met het registreren van de gegevens van de vrijwilliger. De gegevens worden op een behoorlijke en zorgvuldige manier in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt.  
Een vrijwilliger moet zich te allen tijde kunnen identificeren, met een geldig identiteitsbewijs.
10. Zowel de vrijwilliger als Taal Doet Meer zullen de afspraken zo goed mogelijk nakomen. Mocht één van de partijen niet tevreden zijn, dan hebben beiden het recht om de samenwerking stop te zetten.
11. Bij vroegtijdig vertrek wordt het werk in overleg met de projectleiding zo goed mogelijk overgedragen. De vrijwilliger neemt bij het voortijdig beëindigen van deze overeenkomst in principe een termijn van één maand in acht. Wanneer door het aanvaarden van een betaalde baan daaraan niet kan worden voldaan, dient de vrijwilliger het werk zorgvuldig over te dragen, dan wel af te ronden. Taal Doet Meer heeft het recht om met opgave van reden de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Plaats:

Datum:

Namens Taal Doet Meer:

De vrijwilliger: