

Organisatiehandboek

Het vastleggen van beleid en procedures



Juni 2014

LSA

Landelijk Samenwerkingsverband Actieve bewoners

Milou Althof

Henk Cornelissen

Pleuni Koopman

Milja Kruijt

tel. 030-2317511

mail: info@lsabewoners.nl

web: www.lsabewoners.nl

www.bewonersbedrijven.nl

Inleiding

Een organisatiehandboek is een hulpmiddel om voor duidelijkheid in het BewonersBedrijf te zorgen. Alle belangrijke informatie, regels, procedures en formulieren leg je vast in een organisatiehandboek. Denk aan de organisatiestructuur, managementrapportages en functieomschrijvingen. Op basis van functieomschrijvingen en huisregels kun je vrijwilligers en bezoekers aanspreken op hun gedrag. Als bestuur krijg je met een organisatiehandboek inzicht in hoe afspraken vastgelegd zijn. Schrijf de afspraken daarom duidelijk en eenduidig op. Zo weet iedereen in het BewonersBedrijf waar hij aan toe is.

Twijfel je ergens over? Dan kun je in het organisatiehandboek kijken. Je neemt bijvoorbeeld een vrijwilliger aan. Om te controleren of je dat op de juiste manier doet, bekijk je de procedure in het organisatiehandboek. Dit kan ook nadelen hebben. Je vrijwilligers kunnen het organisatiehandboek zien als opgelegde regels. Zorg er daarom voor dat iedereen in het BewonersBedrijf het handboek ziet als een hulpmiddel. Het organisatiehandboek is namelijk een handleiding om op terug te vallen als je ergens tegenaan loopt of ergens over twijfelt. Het is geen wetboek. Probeer dit organisatiehandboek daarom (deels) samen met je vrijwilligers op te stellen.

Om een organisatiehandboek te maken, bepaal je wat voor jouw BewonersBedrijf noodzakelijk is om op papier te zetten. Als je niet met gereedschap werkt, hoef je geen procedure 'Werken met gereedschap' te schrijven. In deze reader beschrijven we een aantal belangrijke onderdelen van een organisatiehandboek. Deze kun je zelf aanvullen met voor je BewonersBedrijf belangrijke andere onderdelen. Maak duidelijke afspraken over wie het organisatiehandboek mag aanpassen. Diegene zorgt ervoor dat de informatie altijd actueel is en dat de vrijwilligers, het bestuur en de zakelijk leider altijd de meest recente versie kunnen inzien.

Het organisatiehandboek zoals in deze reader is niet compleet en niet één op één toepasbaar. Elk BewonersBedrijf zal namelijk een eigen organisatiehandboek met eigen regels en procedures moeten maken. In deze reader geven wij een idee van wat er in een organisatiehandboek kan staan. Het daadwerkelijke organisatiehandboek stel je als bestuur in overleg op.

De informatie in deze handleiding is geschreven vanuit het perspectief van BewonersBedrijven ondernemingen van en voor bewoners om hun wijk leuker, socialer en sterker te maken. De informatie is ook te gebruiken voor vergelijkbare ondernemingen zoals wijkondernemingen en sociale ondernemingen.

Inhoudsopgave

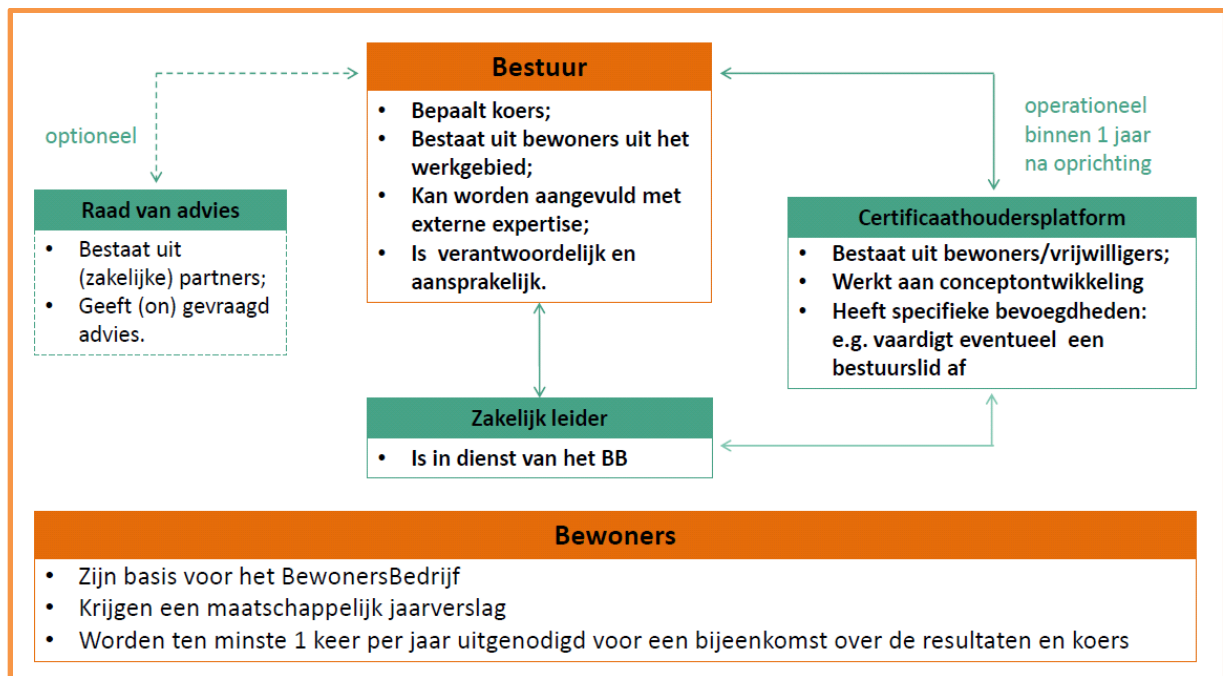
Inleiding	2
1. Organisatiestructuur	5
2. Managementevaluatie	7
2.1. Processen.....	7
2.1.1. Resultaat.....	7
2.1.2. Activiteiten	8
2.1.3. Mensen.....	8
2.1.4. Middelen	8
2.1.5. Kaders.....	8
2.2. Processen toetsen	8
3. Financiële gezondheid.....	10
3.1. Checklist Financiële Gezondheid	10
3.2. Managementrapportage	10
4. Vrijwilligers en medewerkers	11
4.1. Vrijwilligersbeleid	11
4.2. Binnenhalen.....	11
4.2.1. Werving en selectie	11
4.2.2. Registreren	13
4.3. Begeleiden	13
4.4. Belonen.....	15
4.5. Behouden	15
4.6. Beëindigen.....	16
4.7. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	16
4.8. Zakelijk leider.....	16
4.8.1. Werving en selectie zakelijk leider	17
5. Functie- en taakomschrijvingen	18
6. Functioneren van de medewerker en vrijwilliger	19
6.1. Begeleidingsgesprek.....	19
6.2. Vrijwilligersgesprek	19
6.3. Werkoverleg	20
6.4. Vrijwilligerscoördinator	20
7. Begeleiding van het bestuur.....	22
7.1. Besturen	22

7.2. Een nieuw bestuurslid	22
8. Managementrapportages.....	24
9. Risico en noodsituatie	25
9.1. Risico-inventarisatie	25
9.2. Bedrijfsveiligheid	25
9.2.1. Calamiteitenplan	26
9.2.2. Arbeidsongeval.....	26
10. Huisstijl	28
11. Huisregels en formulieren	29
11.1. Huisregels	29
11.2. Schadeformulier	29
11.3. Declaratieformulier	29
11.4. Adressenlijsten	30
11.5. Sleuteloverdracht	30
Meer weten?	31
Bijlage 1. Checklist Financiële Gezondheid	32
Bijlage 2. Vrijwilligersbeleid.....	36
Bijlage 3. Vacaturetekst bestuur BewonersBedrijf Heechterp Schieringen.....	38
Bijlage 4. Voorbeeld vrijwilligersovereenkomst.....	39
Bijlage 5. Algemeen functieprofiel zakelijk leider	42

1. Organisatiestructuur

Elke organisatie heeft een structuur. In deze structuur zie je de verantwoordelijkheden van iedereen die voor de organisatie werkt. Dat geldt ook voor een BewonersBedrijf. Om ervoor te zorgen dat iedereen weet wat van hem verwacht wordt, zet je deze organisatiestructuur helder op papier. In dit hoofdstuk vertellen wij hoe je dat doet en waarom het belangrijk is.

Om de structuur van je BewonersBedrijf overzichtelijk op papier te zetten, maak je een organogram. Een organogram is een schematische weergave van de functies en verhoudingen binnen een bedrijf. Om een organogram op te stellen, bepaal je welke functies het BewonersBedrijf heeft en hoe de verhoudingen zijn tussen deze functies. Daarna zet je deze functies en verhoudingen in het organogram (zie afbeelding 1). Naast elkaar zet je de functies die op hetzelfde niveau staan. Als de zakelijk leider net zoveel bevoegdheden heeft als het bestuur, zet je deze naast elkaar. Zo niet, dan plaats je degene met minder bevoegdheden onder degene met meer bevoegdheden.



Afbeelding 1. Voorbeeld organogram BewonersBedrijf.

Als de functies in het organogram van het BewonersBedrijf vooral boven elkaar staan, heet dit een steile organisatie. In zo'n organisatie is veel hiërarchie. Dat betekent dat er veel leidinggevend zijn in het bedrijf. Een vrijwilliger legt bijvoorbeeld verantwoording af aan hoofd horeca, die verantwoording aflegt aan de vrijwilligerscoördinator, die aan de zakelijk leider en de zakelijk leider aan het bestuur. In een steile organisatie is er dus veel afstand tussen het bestuur en de vrijwilligers. Als de functies vooral naast elkaar staan, spreek je van een platte organisatie. Dan staat de vrijwilligerscoördinator bijvoorbeeld op hetzelfde niveau als de vrijwilligers en leggen vrijwilligers direct verantwoording af aan de zakelijk leider.

Als bestuur bepaal je hoe de verhoudingen binnen het BewonersBedrijf liggen. Denk hier goed over na, want de zogeheten 'bazencultuur' werkt niet altijd het beste. Een 'bazencultuur' ontstaat vaak in steile organisaties omdat daar een duidelijke hiërarchie op de werkvloer is. Uit de praktijk blijkt dat

bedrijven die een aantal lagen uit hun organogram schrappen, succesvoller zijn. De werknemers zijn productiever, de producten beter en deze bedrijven maken meer nieuwe producten.

2. Managementevaluatie

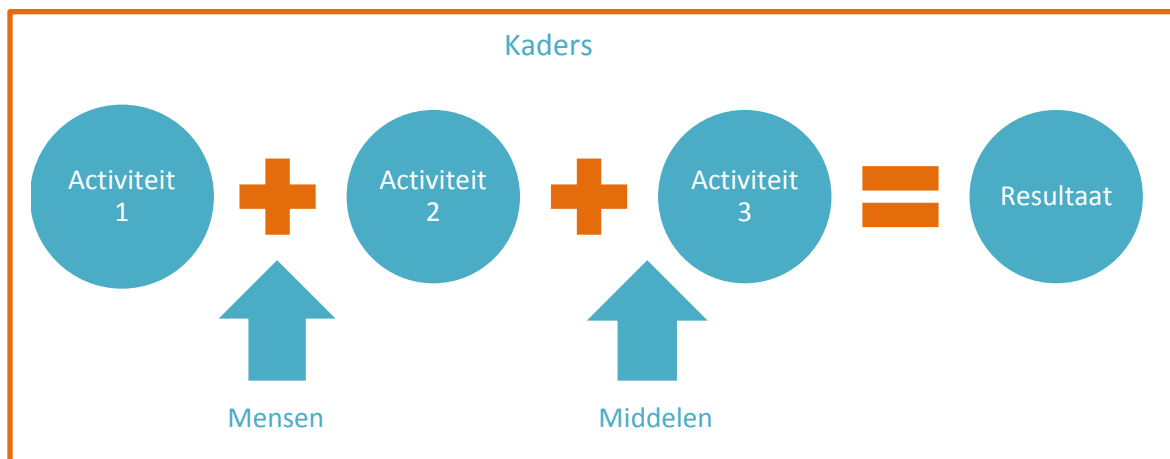
Om het BewonersBedrijf goed te leiden, moet het bestuur regelmatig evalueren hoe het BewonersBedrijf ervoor staat. Het evalueren van de bedrijfsvoering noemen we dat. Na de evaluatie kan het bestuur beslissingen nemen om de bedrijfsvoering te verbeteren. Om het BewonersBedrijf succesvoller te maken, om efficiënter te werken of om meer omzet te draaien. In dit hoofdstuk lees je hoe je de bedrijfsvoering evalueert en verbetert met een managementevaluatie.

De bedrijfsvoering is de manier waarop processen in een bedrijf worden georganiseerd en aangestuurd. En de manier waarop geld en mensen worden ingezet om zo goed mogelijk producten te leveren en taken te vervullen. Het bestuur evalueert regelmatig de bedrijfsvoering en verbetert de processen waar nodig.

2.1. Processen

Een proces is een aantal activiteiten na elkaar die verbonden zijn met elkaar. Deze activiteiten staan in een logische volgorde en zijn gericht op het bereiken van een bepaald resultaat. De volgorde van de activiteiten staat daarom vast. Elk proces heeft vijf onderdelen (zie afbeelding 2):

- 1) Resultaat
- 2) Activiteiten
- 3) Mensen
- 4) Middelen
- 5) Kaders



Afbeelding 2. Voorbeeld proces.

2.1.1. Resultaat

Een resultaat is het gevolg van een proces en erg belangrijk. Je doorloopt het proces namelijk omdat je als BewonersBedrijf een bepaald resultaat wilt. Het resultaat kan heel breed zijn: het verkopen van broden, het geven van advies of het verhuren van kantoorruimte. Bij het opstellen van een proces denk je vanuit het resultaat. Welk resultaat wil het BewonersBedrijf? En welke stappen doorloop je om dit resultaat te bereiken?

2.1.2. Activiteiten

De stappen die je moet doorlopen om het resultaat te bereiken, heten activiteiten. Je moet bijvoorbeeld ingrediënten inkopen, het deeg maken, het brood bakken, snijden en verpakken voordat je dit kunt verkopen (het resultaat). Al deze activiteiten hebben een vaste plek in het proces. Je moet het brood bakken voor je het kunt snijden. En zonder deeg kun je geen brood bakken. In het proces komen alleen activiteiten terug die noodzakelijk zijn om het resultaat te bereiken.

2.1.3. Mensen

Alle processen worden (deels) uitgevoerd door mensen. Daarom is het belangrijk een procesbeschrijving te maken voor je vrijwilligers. Hierin beschrijf je wat moet gebeuren om tot het resultaat te komen. Je mag hierbij vertrouwen op de kennis van je medewerkers en hoeft niet letterlijk elke stap vast te leggen. Om het proces goed te laten verlopen is het belangrijk dat binnen het BewonersBedrijf een duidelijke taakverdeling is (zie hoofdstuk 5 Functie- en taakomschrijvingen). Elke medewerker weet dan welke activiteit hij/zij doet in het proces.

2.1.4. Middelen

Middelen zijn machines, gebouwen en informatie die je nodig hebt om het proces te doorlopen. Denk aan een oven, een winkel en het recept. Middelen worden niet verwerkt in het uiteindelijke resultaat zoals ingrediënten maar worden gebruikt als hulpmiddel om tot het resultaat te komen.

2.1.5. Kaders

Kaders zijn alle plannen, normen en voorwaarden die met het proces te maken hebben. Dit kunnen kwaliteitsnormen zijn of het beschikbare geld om te investeren. Dit vormt een kader waarbinnen je de processen doorloopt en kunt aanpassen.

2.2. Processen toetsen

Het is belangrijk te toetsen of de vrijwilligers de processen volgen. En of deze tot het gewenste resultaat leiden. Zorg dat je de resultaten van deze toetsing opschrijft en aan het bestuur voorlegt. Dit doe je zo:

- Neem zelf het proces door.
- Vraag vrijwilligers het proces uit te leggen.
- Komt hun uitleg overeen met het hoe het proces vastgelegd is?
- Benoem de verschillen.

Met deze verschillen ga je aan de slag. Waarom weten vrijwilligers delen van het proces niet? Zijn zij verkeerd geïnformeerd? Of gebruiken zij een andere manier om de activiteit te doen? Door antwoord te geven op deze vragen, beslis je of de vrijwilligers anders geïnformeerd of het proces aangepast moet worden. Zo evalueert het bestuur regelmatig alle lopende processen in het

BewonersBedrijf. Dat heet een managementevaluatie. Je kunt deze managementevaluatie ook door iemand laten uitvoeren, die rapporteert aan het bestuur. Dit is handig als het bestuur niet voldoende kennis en/of tijd heeft. Daartegenover staat dat het bestuur volledig op de hoogte is van alle processen wanneer zij deze zelf toetsen.

3. Financiële gezondheid

Het is belangrijk dat je BewonersBedrijf financieel gezond is. Dat wil zeggen dat er genoeg geld verdiend wordt om de kosten te dekken. En je dus geen verlies draait. Om te bepalen of het BewonersBedrijf financieel gezond is kun je de checklist Financiële Gezondheid invullen (zie: 3.1). Vooral als het bedrijf al langer draait is het belangrijk om regelmatig een managementrapportage te maken. Meer over het opstellen van de managementrapportage lees je in paragraaf 3.2.

3.1. Checklist Financiële Gezondheid

Om te bepalen of het BewonersBedrijf financieel gezond is, kun je de checklist Financiële Gezondheid in bijlage 1 gebruiken. De vragen in de checklist gaan over de financiële situatie van het BewonersBedrijf. De vragen zetten je aan het denken. Daardoor zie je de belangrijke tekenen als het mis dreigt te gaan. Weet je het antwoord op een vraag niet? Schakel dan hulp in (van een professional) om samen de vraag te beantwoorden.

Zie je problemen of tekenen dat het financieel mis kan gaan? Benader dan:

- Fondsen. Alle fondsen waarvan je geld hebt gekregen, stel je op de hoogte van de (dreigende) financiële problemen.
- Leveranciers. Licht je leverancier in voordat achterstallige betalingen zich ophopen. Misschien komen jullie samen tot een oplossing: uitstel van betaling of levering bijvoorbeeld.
- Professionals. Je kunt een professional inhuren om je tegen betaling te adviseren, bijvoorbeeld een accountant of financieel planner.

3.2. Managementrapportage

Het bestuur moet weten hoe het gaat met het BewonersBedrijf. Daarom maak je een managementrapportage. Hiervoor kun je de vragen in de Checklist Financiële Gezondheid als basis gebruiken. Het is belangrijk om de score op deze checklist aan te vullen met een managementrapportage. Zo weet het bestuur en de zakelijk leider of de doelen van het BewonersBedrijf bereikt worden. Ook zie je in een managementrapportage wat je kunt verbeteren om je doelen te behalen. Op basis van een managementrapportage kan het bestuur veranderingen doorvoeren en zien of deze het gewenste effect hebben. Meer over het opstellen daarvan lees je in hoofdstuk 8. Managementrapportages.

4. Vrijwilligers en medewerkers

Vrijwilligers zijn mensen die onbetaald en onverplicht werken voor een organisatie. In principe zal iedereen die werkzaam is voor het BewonersBedrijf een vrijwilliger zijn, met uitzondering van de zakelijk leider. (Dit is het geval binnen de opzet van het LSA) Om te zorgen voor een goede samenwerking zal je een aantal regels moeten vastleggen in een zogeheten vrijwilligersbeleid. In dit hoofdstuk staat hoe je een vrijwilligersbeleid opstelt en handhaaft. En hoe je vrijwilligers aantrekt, behoudt en tevreden houdt.

4.1. Vrijwilligersbeleid

Een vrijwilliger werkt onverplicht maar niet vrijblijvend. Als BewonersBedrijf heb je verwachtingen van je vrijwilligers en een vrijwilliger heeft verwachtingen van het BewonersBedrijf. Schrijf daarom op wat je van elkaar verwacht in een vrijwilligersbeleid. Je gebruikt het vrijwilligersbeleid ook om iedereen in het BewonersBedrijf te laten weten hoe jullie als onderneming met vrijwilligers omgaan. Om goed op te schrijven wat je van je vrijwilligers verwacht en wat de vrijwilligers van het BewonersBedrijf kunnen verwachten, kun je de vragen in bijlage 2 gebruiken.

Als het vrijwilligersbeleid er is, kun je vrijwilligers aannemen. Hiervoor kun je de methode 5 x B gebruiken: binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden en beëindigen.

4.2. Binnenhalen

Sommige vrijwilligers binden zich jarenlang aan hun vrijwilligerswerk. Sommigen voor 1 project. Om verschillende redenen kunnen vrijwilligers stoppen. Het is belangrijk voor de doorstroom om genoeg vrijwilligers te werven. Voor je gaat werven stel je jezelf de volgende vragen:

- Waarom zou iemand vrijwilliger bij het BewonersBedrijf willen worden? Wat is er zo leuk aan werken bij dit BewonersBedrijf?
- Wat moet de vrijwilliger kunnen?
- Past wat ik wil bij wat de vrijwilliger wil? Voor vrijwilligers is het heel belangrijk om het werk leuk te vinden. Voor zijn inzet krijgt een vrijwilliger namelijk geen financiële vergoeding, maar contacten, kansen of een leuke dag.
- Hoe weet de vrijwilliger dat het BewonersBedrijf mensen zoekt?

Het is belangrijk dat jullie je laten zien. Mensen die niet weten wat het BewonersBedrijf doet, willen ook geen vrijwilliger worden.

4.2.1. Werving en selectie

Het zoeken naar vrijwilligers noemen we werving. Vooraf maak je duidelijke afspraken over wie verantwoordelijk is voor welk deel van de werving. Beantwoord daarna de vragen:

- Wat moet de vrijwilliger kunnen?
- Wat is nog meer handig? (zie hoofdstuk 5. Functie- en taakomschrijvingen)
- Hoe laat je bewoners weten dat je een vrijwilliger zoekt? Via een website, social media of wijkkrant bijvoorbeeld.
- Is er een bepaald type bewoners dat je als vrijwilliger zou willen?

- Is er een proefperiode voor de vrijwilliger?
- Hoe wordt besloten of de vrijwilliger en het BewonersBedrijf bij elkaar passen?
- Is er een protocol gemaakt hoe de vrijwilliger geïnformeerd wordt over een afwijzing of aanname van de sollicitatie?
- Wie beslist welke vrijwilliger aangenomen wordt en hoe?

Denk bij het werven van vrijwilligers aan deze vijf regels:

- 1) Wees positief.
- 2) Zorg dat vrijwilligers zichzelf herkennen in de vacaturetekst.
- 3) Mensen doen het liefst vrijwilligerswerk als ze er zelf ook iets mee opschieten. Bijvoorbeeld kennis opdoen of nieuwe mensen leren kennen.
- 4) Geef kandidaten de tijd om te beslissen.
- 5) Geef duidelijke informatie.

Vrijwilligers werf je onder andere door een vacature uit te zetten. De tekst van de vacature is erg belangrijk. Hierin beschrijf je het BewonersBedrijf en de functie waarvoor je een vrijwilliger zoekt. Zeg hierbij wat je verwacht dat de vrijwilliger doet en vooral wanneer. Wil je dat de vrijwilliger 2 dagen per week komt werken of 1 weekend per maand? Je sluit af met de contactgegevens van het BewonersBedrijf en geeft een uiterlijke datum waarop de vrijwilliger moet reageren. BewonersBedrijf Heechterp Schieringen stelde de vacaturetekst in bijlage 3 op bij het werven van bestuursleden. Deze vacaturetekst kan als voorbeeld dienen.

In het meest gunstige geval hebben er meer vrijwilligers gereageerd dan dat het BewonersBedrijf nodig heeft. Dan kunnen jullie gaan selecteren. Want ook het selecteren van vrijwilligers is belangrijk. Na de sluitingstermijn van de vacature kies je een aantal vrijwilligers die je uitnodigt voor een persoonlijk gesprek. Kies altijd meer dan één vrijwilliger. Een goed cv betekent niet altijd een goede vrijwilliger. Het is aan jullie om te bepalen hoeveel mogelijke vrijwilligers jullie willen spreken, maar 3 tot 6 is gemiddeld. Laat iedereen die heeft gereageerd iets weten. De kandidaten die je niet voor een gesprek uitnodigt, stuur je een nette afwijzing. Bepaal wie het gesprek met de mogelijke kandidaten voert en wat jullie willen weten. Vraag vooral naar de reden om als vrijwilliger bij het BewonersBedrijf te komen werken. Naast goede en geschikte vrijwilligers wil je natuurlijk enthousiaste vrijwilligers die in het BewonersBedrijf geloven. Zorg ervoor dat twee of meer mensen met de vrijwilliger in gesprek gaan. Zo kun je na afloop overleggen en samen bepalen of de vrijwilliger past in het BewonersBedrijf. Als je een geschikte vrijwilliger hebt gevonden, laat je hem dat weten en maak je verdere afspraken. Wanneer kan de vrijwilliger beginnen? Wie gaat hem begeleiden? Hoe wordt de vrijwilliger aan de rest van het team voorgesteld?

Kandidaten kunnen na een gesprek ook afvallen. Doe dit netjes en beleefd. De kandidaat heeft tijd en moeite gestoken in het benaderen van je BewonersBedrijf en het gesprek. Je kunt zelf bepalen of je de kandidaat schriftelijk of mondeling afwijst. Als je de kandidaat hebt ontmoet – hij is op gesprek geweest – is het netjes om hem te woord te staan en mondeling af te wijzen. Geef altijd een goede reden voor de afwijzing en bereid je voor op vragen. Kandidaten die je afwijst, willen vaak weten waarom.

4.2.2. Registreren

Door het vrijwilligersbeleid vast te leggen, wapen je je BewonersBedrijf voor moeilijke situaties. Iedereen kan namelijk zien wat het beleid is en bij misverstanden kun je hierop terugrijpen.

Ook registreer je alle vrijwilligers die werkzaam zijn in het BewonersBedrijf. Voor jezelf en voor de verzekering. Veel gemeenten hebben een collectieve verzekering voor alle vrijwilligers in die gemeente. Vraag hiervoor advies bij jouw gemeente. De vrijwilligers van je BewonersBedrijf hebben dan via de gemeente een Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA), ongevallenverzekering en auto- en inzittendenverzekering. Zij zijn zo verzekerd als zij bijvoorbeeld iets stuk maken tijdens een activiteit.

Om vrijwilligers te registreren gebruik je een standaardformulier de 'vrijwilligersovereenkomst'. Dit is vergelijkbaar met een contract dat je krijgt van een werkgever. De vrijwilligersovereenkomst heeft een aantal standaardvelden die je samen met de vrijwilliger invult. Belangrijk zijn de algemene gegevens van de vrijwilliger: naam, adres, woonplaats, e-mail en telefoonnummer. In de vrijwilligersovereenkomst staat ook welke functie de vrijwilliger in het BewonersBedrijf heeft en voor hoeveel uur per week of maand. Bijlage 4 bevat een voorbeeld van deze vrijwilligersovereenkomst

Naast informatie over de vrijwilliger, zet je ook informatie over het BewonersBedrijf in de overeenkomst. Denk aan het bezoekadres, een eventuele vrijwilligersvergoeding, contactgegevens en een contactpersoon, bijvoorbeeld de vrijwilligerscoördinator. Met de vrijwilliger neem je de vrijwilligersovereenkomst door. Deze tekenen jullie allebei. Zorg dat er minimaal twee versies van de overeenkomst zijn en getekend worden. Eén voor de vrijwilliger en één voor de administratie van het BewonersBedrijf.

Ook vrijwilligers die eenmalig of voor korte tijd werken, registreer je. Hiervoor kun je een verkorte versie van de vrijwilligersovereenkomst gebruiken. Hierop staan wel de algemene gegevens van de vrijwilliger en van het BewonersBedrijf maar geen functieomschrijving. Ook de verkorte overeenkomst teken je twee keer: één voor de vrijwilliger en één voor het BewonersBedrijf.

4.3. Begeleiden

Voordat je vrijwilligers aanneemt, stel je als bestuur de vragen:

- Is er een introductieprogramma voor de vrijwilliger? Wie is daarvoor verantwoordelijk en hoe ziet dat eruit?
- Krijgt de vrijwilliger een informatiepakket? Hoe ziet dat eruit?
- Wie introduceert de vrijwilliger in het BewonersBedrijf?
- Zijn er begeleidingsgesprekken voor de vrijwilliger? Wie voert deze gesprekken?
- Hoe worden begeleiders van vrijwilligers gekozen? Zijn daar functieprofielen voor?

Zorg dat je de begeleiding en introductie van vrijwilligers goed regelt voordat de vrijwilligers beginnen.

Geef je vrijwilligers daar voldoende informatie over. Maak een overzicht op A4 met daarop de belangrijkste informatie:

- Wat doet het BewonersBedrijf?

- Wat verwacht je van de vrijwilliger?
- Wat mag de vrijwilliger van het BewonersBedrijf verwachten?
- Belangrijke contactgegevens.

Ook maak je afspraken over het inwerktraject van de vrijwilliger. Je bepaalt wie verantwoordelijk is. Deze verantwoordelijke leert de vrijwilliger alles dat hij moet weten om zijn taken uit te kunnen voeren. Misschien moet de vrijwilliger een vorm van scholing volgen. Dat regel je altijd in overleg met de vrijwilliger. Plan ook een moment na 1 of 2 maanden om de eerste periode van de vrijwilliger bij het BewonersBedrijf te bespreken.

Vrijwilligers hebben rechten en plichten die soms afhankelijk zijn van hun positie. De positie van de vrijwilligers geef je weer in een organisatieschema: organogram. (zie hoofdstuk 1: organisatiestructuur) Deze positie bepaal je met de vragen:

- Hoe ziet de organisatiestructuur en het organogram eruit?
- In welke onderdelen van het BewonersBedrijf werken vrijwilligers?
- Op welk niveau zijn vrijwilligers actief: bestuurlijk, organisatorisch, coördinerend of uitvoerend?
- Is er een vrijwilligersovereenkomst?
- Wie stuurt de vrijwilligers aan?
- Wie is verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de vrijwilligers?
- Wat zijn de rechten en plichten van de vrijwilligers?

De rechten en plichten verschillen per BewonersBedrijf en soms ook per vrijwilliger. De rechten van een vrijwilliger hebben vooral betrekking op het werk en de omgeving waarin de vrijwilliger werkt:

- Werk dat past bij de vrijwilliger en inspraak
- Introductie, proeftijd en begeleiding
- Vergoeding en verzekering
- Materialen, een ruimte en scholing

De plichten van een vrijwilliger zijn de afspraken die jullie maken:

- Aantal uren per week/maand aanwezig zijn
- Niet op het laatste moment afmelden
- Aanwezig zijn bij werkoverleg
- Serieuze inzet

Je begeleidt de vrijwilliger niet alleen tijdens zijn werkzaamheden op dat moment. Je begeleidt een vrijwilliger ook in zijn ontwikkeling. Veel mensen doen namelijk vrijwilligerswerk omdat ze iets willen bereiken of leren. Deze wensen kun je op papier zetten in een Persoonlijk OntwikkelingsPlan (POP). In een POP staat wat je al kan en wat je nog wil kunnen. Een POP stelt de vrijwilliger zelf op. Als bestuur bespreek je het plan samen. En maak je afspraken om de ontwikkeling van de vrijwilliger te stimuleren. In een POP staat:

- Wat wil je bereiken?
- Wat wil je kunnen?
- Hoe ga je dat leren?
- Wanneer wil je dat kunnen?
- Wat heb je daarvoor nodig van het BewonersBedrijf?

Met het beantwoorden van deze vragen maakt de vrijwilliger duidelijk wat hij van het BewonersBedrijf wil. Dit kan scholing, meer begeleiding of ander materiaal zijn. Met een POP zet de vrijwilliger zijn doelen dus helder op papier en kun je hier als bestuur op inspelen.

4.4. Belonen

Een vrijwilliger werkt onbetaald. Daarom is het belangrijk om hem op een andere manier te belonen. Bijvoorbeeld door het aanbieden van cursussen. Een van de redenen om vrijwilligerswerk te doen is persoonlijke ontwikkeling. Als BewonersBedrijf kun je dit stimuleren door je vrijwilligers gratis of met korting relevante scholing te bieden.

In je vrijwilligersbeleid heb je vastgelegd wanneer vrijwilligers een attentie krijgen van het BewonersBedrijf. Denk bijvoorbeeld aan verjaardagen, jubilea en de geboorte van een (klein)kind. Vrijwilligers stellen zulke persoonlijke bedankjes erg op prijs.

Sommige ondernemingen bieden vrijwilligers een vergoeding aan voor hun werkzaamheden, maar dit is niet verplicht. Een vrijwilligersvergoeding hoeft tot een bepaald bedrag niet opgegeven te worden bij de Belastingdienst. Het is voor vrijwilligers dus voordeliger om hen een vergoeding aan te bieden, waarover zij geen belasting hoeven te betalen. Voor de meest actuele gegevens over de hoogte van een vrijwilligersvergoeding kijk je op de website van de Belastingdienst:

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/werk_en_inkomen/werken/niet_in_loondienst_werken/resultaat_uit_overig_werk/voorbeelden_row/vrijwilligersvergoedingen/vrijwilligersvergoedingen/

4.5. Behouden

Als je eenmaal vrijwilligers hebt die hun werk goed doen, wil je deze graag behouden. Het belangrijkste is om te luisteren naar de wensen van de vrijwilliger. Wat wil de vrijwilliger met het vrijwilligerswerk krijgen of bereiken? Als je dit weet, stel je als bestuur een duidelijk takenpakket op door te overleggen over:

- Welke taken gaan vrijwilligers verrichten?
- Functieomschrijving (zie: 5. Taak- en functieomschrijvingen).
- De verwachtingen die je hebt van de vrijwilliger.

Er zijn een aantal manieren waarop je goed voor je vrijwilliger kunt zorgen. Daardoor blijft de vrijwilliger tevreden en is de kans groter dat hij langer bij het BewonersBedrijf blijft werken. Denk bijvoorbeeld aan:

- Werk dat past bij de vrijwilliger en zijn wensen.
- Een voorstelronde binnen het bedrijf.
- Begeleiding vanuit het BewonersBedrijf.
- De juiste ruimte en materialen om zijn taak als vrijwilliger goed uit te kunnen voeren.
- Inspraak over het vrijwilligerswerk.
- Vergoeding voor onkosten en reiskosten.
- Verzekering via de gemeente of via het BewonersBedrijf.

- Mogelijkheid tot scholing.

Zorg ervoor dat je in grote lijnen vastlegt wat je de vrijwilligers kunt bieden en wat je van hen verwacht. Zo bestaat er geen twijfel over wat jullie van elkaar kunnen vragen en verwachten.

4.6. Beëindigen

Informeer het bestuur en de vrijwilligerscoördinator over wat te doen wanneer een vrijwilliger aangeeft te willen stoppen. Vraag de vrijwilliger in een één-op-één gesprek waarom hij wil stoppen. Misschien is de vrijwilliger ontevreden over iets in het BewonersBedrijf dat je kunt oplossen. Staat zijn besluit vast, dan accepteer je dit en plan je een exitgesprek. Samen bespreken jullie tijdens dit gesprek de werkzaamheden en ervaringen van de vrijwilliger. Je bedankt de vrijwilliger voor zijn inzet en wenst hem succes met zijn verdere carrière. Wees er op voorbereid dat vrijwilligers jou om een referentie kunnen vragen als zij een baan zoeken. Je kunt dan een referentiebrief schrijven met daarin jouw beeld van de vrijwilliger en zijn werkzaamheden voor het BewonersBedrijf. Of je kunt toezeggen dat een mogelijke nieuwe werkgever contact met je mag opnemen.

Als een vrijwilliger het BewonersBedrijf verlaat, zorg je ervoor dat de andere vrijwilligers dit weten. In overleg kun je een afscheid plannen. Vaak krijgen vrijwilligers een getuigschrift. Hierop staat het aantal jaren dat de vrijwilliger zich inzette voor het BewonersBedrijf.

Ook wanneer je een vrijwilliger verplicht om te stoppen, doorloop je deze stappen. Je zorgt namelijk altijd dat de beëindiging van jullie samenwerking netjes verloopt.

4.7. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Wanneer vrijwilligers in het BewonersBedrijf werken met kinderen, vertrouwelijke informatie of geld, vraag je om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De vrijwilliger vraagt een VOG aan bij de gemeente. Hierin staat vermeldt of de vrijwilliger in aanraking is geweest met politie. Als BewonersBedrijf is het belangrijk om te weten of je vrijwilligers een strafblad hebben. Dit kan namelijk een reden zijn om hen bepaalde functies niet toe te vertrouwen zoals het omgaan met kinderen en geld.

4.8. Zakelijk leider

De zakelijk leider is een persoon die in opdracht van het bestuur en samen met de bewoners/vrijwilligers kansen omzet in een verdienmodel en de zakelijke leiding voert over het BewonersBedrijf. Zakelijk leiders zijn vaak ondernemers met passie voor de buurt en zijn mensen. Ze hebben de gave om met zeer diverse mensen en instanties relaties te kunnen opbouwen. De zakelijk leider is in dienst van het BewonersBedrijf en krijgt zijn of haar opdracht van het bestuur. Het bestuur en de zakelijk leider inventariseren wat er in de wijk speelt, waar behoefte aan is en welke kansen er liggen. Op basis daarvan bepaalt het bestuur welke koers het BewonersBedrijf gaat varen. Voor deze koers ontwikkelt de zakelijk leider gezonde verdienmodellen met concrete activiteiten die maatschappelijk rendement opleveren.

De zakelijk leider heeft de dagelijkse leiding van het BewonersBedrijf en stuurt de vrijwilligers aan. Ook selecteert de zakelijk leider in opdracht van het bewonersbestuur eventuele andere beroepskrachten. De zakelijke leider stuurt deze beroepskrachten aan en neemt alle werkgeverstaken op zich. De taakverdeling tussen het bestuur en de zakelijk leider is als volgt: het bestuur stelt beleid en doelstellingen van het BewonersBedrijf op. De zakelijk leider voert het beleid uit.

4.8.1. Werving en selectie zakelijk leider

Elk BewonersBedrijf is anders. Dat betekent ook dat er, afhankelijk van de buurt en de activiteiten, andere eisen aan de zakelijk leider gesteld worden. Zorg ervoor dat je als bestuur helder uiteen hebt gezet welke eisen dit zijn. Zo zijn er objectieve criteria om een mogelijke zakelijk leider op te beoordelen. Soms iemand die al betrokken is bij (de oprichting van) het BewonersBedrijf geschikt als zakelijk leider. Vooral in dat geval kan het handig zijn een sollicitatieprocedure te starten. Dit zorgt er namelijk voor dat je goed nadenkt voor de eisen die je stelt aan een zakelijk leider en kun je testen of de sollicitant voldoet aan deze eisen. De procedure, vanaf het werven van kandidaten totdat de zakelijk leider begint, kan ongeveer drie maanden in beslag nemen. Houd daar rekening maken.

De ervaring leert dat het lastig kan zijn om iemand uit de nabije omgeving als zakelijk leider in te huren. Vriendschapsbanden en zakelijke banden kunnen door elkaar gaan lopen en dan kan het moeilijker worden om zakelijke feedback te geven en te ontvangen. Al tijdens het aannemen van de zakelijk leider kan het moeilijk zijn als iemand te dichtbij staat. Het is lastig om objectief te beoordelen of iemand geschikt is wanneer het een goede bekende, vriend of familie is. Juist daarom is het goed om van te voren een sollicitatieprocedure vast te leggen. Zo zijn er objectieve criteria om op te beoordelen. Je kunt ook overwegen om er een externe persoon met kennis en ervaring op het gebied van personeelszaken bij te betrekken.

5. Functie- en taakomschrijvingen

De mensen in het BewonersBedrijf hebben verschillende functies. Dat betekent dat zij ook andere taken en verantwoordelijkheden hebben. Niet al je vrijwilligers voeren namelijk dezelfde taak uit. En het bestuur heeft andere verantwoordelijkheden dan een vrijwilliger. Dit kun je vastleggen in functie- en taakomschrijvingen, zoals beschreven in dit hoofdstuk.

Een functieomschrijving is het takenpakket van een (groep) vrijwilliger(s). Deze gebruik je bij:

- Het maken van een vacature.
- Het inwerken van vrijwilligers.
- Het begeleidings- en vrijwilligersgesprek. (zie respectievelijk 6.1 en 6.2)
- Het evalueren van de bedrijfsprocessen. (zie 2 Managementevaluatie)

In een functieomschrijving staat:

- Functienaam
- Taken
- Plaats in de organisatie
- Verantwoordelijkheden

Deze functieomschrijving kun je als bestuur zelf opstellen. Daarna zoek je vrijwilligers die passen bij deze omschrijving. Je kunt de functieomschrijving ook samen met vrijwilligers schrijven. Dit kost vaak wat meer tijd. Het voordeel is dat de vrijwilligers er meer achter zullen staan omdat zij meedenken over de taken en deze niet opgelegd krijgen. Zorg ervoor dat de functieomschrijving compleet en duidelijk is. Daar mogen geen misverstanden over ontstaan.

Een onderdeel van de functieomschrijving is de taakomschrijving. In een taakomschrijving staan de werkzaamheden voor elke functie. Volg met het bestuur, de zakelijk leider en eventueel enkele vrijwilligers deze stappen om een taakomschrijving op te stellen:

1. Schrijf alle taken binnen het BewonersBedrijf onder elkaar.
2. Overleg over en beschrijf de inhoud van elke taak.
3. Koppel taken aan de functies en schat hoeveel tijd het kost om de taken uit te voeren..
4. Bepaal welke verantwoordelijkheden bij elke taak horen.
5. Evalueer de taakverdeling na een half jaar. Vraag de vrijwilliger naar zijn mening over de taken behorende bij zijn functie.

Op basis van de functie- en taakomschrijving kun je functie-eisen opstellen. Je weet namelijk welke taken iemand in een bepaalde functie moet uitvoeren. Aan de hand van de taken overleg je met het bestuur, zakelijk leider en eventueel vrijwilligers wat de vrijwilliger moet weten en kunnen. Bij elke functie horen praktische en sociale vaardigheden. De praktische vaardigheden heb je nodig om de taak uit te kunnen voeren. Een vrijwilliger met de taak 'boodschappen aan huis brengen met een bestelbus' moet kunnen rijden en een rijbewijs hebben. Dat is een praktische vaardigheid. Ook moet je nadenken over wat voor soort vrijwilliger je zoekt, bijvoorbeeld iemand die spontaan en enthousiast is. Dat zijn sociale vaardigheden. Wees realistisch in het beschrijven van eisen en besef dat de perfecte vrijwilliger niet bestaat.

6. Functioneren van de medewerker en vrijwilliger

Omdat je een organisatiehandboek maakt met daarin functie- en taakomschrijvingen, kan iedereen in het BewonersBedrijf weten wat van hem verwacht wordt en heb je regels en richtlijnen om een medewerker of vrijwilliger te beoordelen. Het is belangrijk om zo snel mogelijk op te merken dat een vrijwilliger zijn werk niet goed doet. Dit kan door met je vrijwilligers in gesprek te gaan tijdens een begeleidingsgesprek. In dit gesprek vraag je de vrijwilliger hoe het gaat en of hij iets nodig heeft van het BewonersBedrijf. Eén keer per jaar voer je een vrijwilligersgesprek om de vrijwilliger te belonen en eventueel aan te spreken op het functioneren. Veel vaker voer je een werkoverleg. Tijdens een werkoverleg bespreek je lopende zaken met de vrijwilligers. Deze drie gespreksvormen beschrijven we uitgebreid in de rest van dit hoofdstuk.

6.1. Begeleidingsgesprek

Minimaal één keer per jaar voer je één-op-één een begeleidingsgesprek met je vrijwilligers. In dit gesprek zijn vooral de wensen van de vrijwilliger belangrijk. Vraag dus aan de vrijwilliger hoe het met hem gaat en hoe hij het vrijwilligerswerk vindt. Vraag de vrijwilliger ook of hij iets van jou nodig heeft. Wil de vrijwilliger bijvoorbeeld iets leren waarvoor je scholing kunt aanbieden? Om dit gesprek goed te structureren gebruik je als bestuur checklist A en als vrijwilliger checklist B.

Checklist A: voor het bestuur

- 1) Luister naar de vrijwilliger
- 2) Vraag de vrijwilliger hoe het gaat.
- 3) Bereid je goed voor. Weet wat je wil vragen en zeggen.
- 4) Vraag de vrijwilliger zich voor te bereiden met checklist B.
- 5) Laat de vrijwilliger regelmatig aan het woord.
- 6) Neem de tijd voor het gesprek.
- 7) Structureer het gesprek door aan het begin te zeggen en vragen waar jullie het over gaan hebben.

Checklist B: voor de vrijwilliger

- 1) Bereid je goed voor. Weet wat je wil vragen en zeggen.
- 2) Bedenk wat je van het BewonersBedrijf wilt.
- 3) Vertel eerlijk hoe het met je gaat en wat je van het vrijwilligerswerk vindt.
- 4) Luister naar de ander.
- 5) Geef aan of je iets wil veranderen. Denk aan scholing, een andere functie of andere dagen.

6.2. Vrijwilligersgesprek

Een vrijwilligersgesprek voer je als bestuur om je vrijwilligers te belonen en eventueel aan te spreken op hun werk in het BewonersBedrijf. Met deze tips, zorg je voor een geslaagd gesprek.

- 1) Luister naar de vrijwilliger.
- 2) Plan het gesprek een aantal weken van te voren.
- 3) Bereid je goed voor.

- 4) Zorg dat de vrijwilliger zich op zijn gemak voelt.
- 5) Voer het gesprek in een ruimte waar anderen jullie niet kunnen horen.
- 6) Vraag de vrijwilliger hoe het gaat.
- 7) Bespreek de doelen die je heb bereikt met je BewonersBedrijf en de bijdrage van de vrijwilliger hieraan.
- 8) Vraag de vrijwilliger of hij voelt dat hij een bijdrage levert aan het behalen van de doelen.
- 9) Vraag de vrijwilliger wat hij persoonlijk wil bereiken in het BewonersBedrijf.
- 10) Bespreek de mogelijkheden voor de vrijwilliger in het BewonersBedrijf.

6.3. Werkoverleg

Om te overleggen met je vrijwilligers houd je regelmatig een werkoverleg. Dit kan dagelijks, wekelijks, maandelijks, afhankelijk van de werkzaamheden en behoeften van het BewonersBedrijf. Het werkoverleg is op een vaste dag en tijd. Tijdens een werkoverleg bespreek je met je vrijwilligers waar zij mee bezig zijn. Ook belangrijke mededelingen kun je doen in het werkoverleg: wat gaat er de komende periode gebeuren in het BewonersBedrijf?

Een werkoverleg heeft de volgende kenmerken:

- Agenda. Op de agenda staat alles dat je wil bespreken. Deze geef je voor het werkoverleg aan de alle deelnemers.
- Deelnemers. Iedereen wordt uitgenodigd en geïnformeerd over de datum en tijd. Een werkoverleg keert regelmatig terug op vaste tijden. De deelnemers hebben zich voorbereid aan de hand van de agenda, eventueel onderwerpen aangedragen en denken mee tijdens het overleg.
- Voorzitter. De voorzitter zorgt dat alle punten op de agenda ter sprake komen en houdt de tijd in de gaten. De voorzitter vat alle punten samen en herhaalt eventueel gemaakte afspraken.
- Ruimte. Zorg voor een ruimte die rustig en groot genoeg is. Zorg ook voor koffie en thee en als dat nodig is een beamer.
- Notulist. De notulist wordt voor het werkoverleg aangewezen en schrijft op wat wordt besproken. Daar maakt de notulist een verslag van dat iedereen ontvangt. In het verslag staan duidelijk de gemaakte afspraken.

6.4. Vrijwilligerscoördinator

Als je met veel vrijwilligers werkt, is het verstandig een vrijwilligerscoördinator aan te stellen. De vrijwilligerscoördinator is het aanspreekpunt voor vrijwilligers. Bij vragen en problemen kan de vrijwilliger contact opnemen met de coördinator. Ook een vrijwilligerscoördinator kan op vrijwillige basis voor het BewonersBedrijf werken.

De vrijwilligerscoördinator heeft in het algemeen twee rollen: adviserend en begeleidend. Met adviserend bedoelen we dat de vrijwilligerscoördinator meedenkt over het vrijwilligersbeleid en zorgt dat het ook uitgevoerd wordt. Ook moet de coördinator op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen in het BewonersBedrijf. En adviseert de vrijwilligerscoördinator over mogelijke

nieuwe vrijwilligers. Daarnaast begeleidt de vrijwilligerscoördinator de vrijwilligers. Hij introduceert de vrijwilligers in het BewonersBedrijf en is eerste aanspreekpunt bij vragen en problemen. Zet de taken van de vrijwilligerscoördinator op papier. Overleg met de vrijwilligerscoördinator over de taken die hij op zich wil nemen.

De vrijwilligerscoördinator praat dus veel met de vrijwilligers en is belangrijk voor hen. Het is daarom handig als de vrijwilligerscoördinator goed met mensen en problemen om kan gaan. Hij moet leiding geven aan de vrijwilligers en tegelijkertijd goed luisteren naar hun wensen. Ook is het fijn als de coördinator goed op de hoogte is van wat in het BewonersBedrijf en in de rest van de regio speelt. De vrijwilligerscoördinator is belangrijk voor de vrijwilligers en daarom regelmatig aanwezig in het BewonersBedrijf en goed bereikbaar via e-mail of telefoon.

7. Begeleiding van het bestuur

Het bestuur neemt de beslissingen en is samen met de zakelijk leider verantwoordelijk voor het BewonersBedrijf. Daar heb je bepaalde kennis en kwaliteiten voor nodig. Je moet dus zorgen dat je bestuursleden alles kunnen dat nodig is om een BewonersBedrijf te leiden. In dit hoofdstuk beschrijven wij hoe je bepaalt wat een bestuurslid moet weten en kunnen. En welke training en begeleiding handig kan zijn voor het bestuur(slid). Lees voor een uitgebreidere beschrijving onze handleiding 'Bestuur'.

7.1. Besturen

Allereerst is het belangrijk de verantwoordelijkheden van het bestuur op papier te zetten. Geef antwoord op de vraag; wat doet het bestuur? En noem hierbij alles waarvoor je verantwoordelijk bent: van vergaderen en ondertekenen van contracten tot het leiden van het BewonersBedrijf. De bestuursleden weten wat hun taken zijn en de zakelijk leider weet welke taken niet bij hem liggen. Door deze verantwoordelijkheden te delen met iedereen in het BewonersBedrijf, wordt het bestuur sneller aangesproken. Iedereen weet dan wie waarvoor verantwoordelijk is.

Als je de verantwoordelijkheden hebt opgeschreven, beslis je samen welke kennis en kwaliteiten je hiervoor nodig hebt. Jullie zijn bijvoorbeeld verantwoordelijk voor bestuursvergaderingen. Hiervoor moet je weten wat een vergadering is, hoe je een goede vergadering houdt en hoe vaak je vergadert. Je moet naar elkaar luisteren, je eigen ideeën goed onder woorden kunnen brengen en een van jullie maakt een verslag. Dit zijn allemaal vaardigheden die bestuursleden moeten hebben. Zo werk je elke verantwoordelijkheid af. Je zult zien dat veel kennis en kwaliteiten overeenkomen. Dat zijn de algemene kenmerken die bestuursleden nodig hebben. Zelden zullen alle bestuursleden deze kwaliteiten al hebben. Daarom kun je verschillende trainingen volgen bijvoorbeeld bij Bestuursacademie Nederland <http://www.bestuursacademie.nl/>. Op deze website vind je verschillende trainingen en opleidingen over onder andere politiek, financiën en personeelsbeleid.

Als bestuur kun je altijd hulp inschakelen. Ken je een bestuurslid van een andere organisatie die het goed doet? Vraag hem of haar dan om jullie te helpen en tips te geven. Ga naar bestuursvergaderingen van andere stichtingen en verenigingen in de regio en observeer. Wat doen zij anders? Werkt dat wel of niet? Vaak is het heel verhelderend om te zien hoe andere besturen vergaderen. Eventueel kun je professionele hulp inschakelen en een professional een bestuursvergadering laten voorzitten. Op korte tijd kun je hier heel veel van leren.

7.2. Een nieuw bestuurslid

Er zijn twee momenten waarop je een nieuw bestuurslid zoekt. Als vervanging van een van de bestuursleden en als toevoeging aan het bestaande bestuur. Het is belangrijk dat het nieuwe bestuurslid aan de verwachtingen voldoet en goed met het bestaande bestuur samenwerkt. Hiervoor een paar tips:

- Regel een introductieprogramma. Leidt het nieuwe bestuurslid rond en maak hem wegwijs in het BewonersBedrijf. Praat het nieuwe bestuurslid bij over de vrijwilligers, activiteiten, processen en samenwerkingsverbanden.
- Wees aanspreekpunt. Zorg ervoor dat het nieuwe bestuurslid zoveel mogelijk kan vragen aan het bestaande bestuur. Daardoor is hij zo snel mogelijk helemaal op de hoogte.
- Besteed extra aandacht aan het nieuwe bestuurslid tijdens vergaderingen. Licht keuzes en struikelblokken toe liefst tijdens de vergadering toe. Zo zorg je ervoor dat het nieuwe bestuurslid zich betrokken voelt en actief aan de vergadering kan deelnemen. Mocht deze toelichting te veel tijd in beslag nemen, dan kan het ook achteraf.
- Evalueer. Als bestuur evalueer je regelmatig hoe jullie functioneren. Worden doelstellingen bereikt? Hoe gaat de samenwerking en communicatie tussen bestuursleden?
- Ga in gesprek. Praat regelmatig met het nieuwe bestuurslid. Vraag hem hoe het gaat en of het bestuurslid tevreden is met zijn functie en taken.

De laatste twee tips – evalueer en ga in gesprek – gelden natuurlijk ook in het algemeen voor het bestuur. Ook als het bestuur al langer bij elkaar is, is het belangrijk te evalueren hoe het gaat en regelmatig met elkaar in gesprek te gaan over hoe tevreden je bent als bestuurslid.

8. Managementrapportages

Om het BewonersBedrijf goed te kunnen leiden, moet het bestuur en de zakelijk leider op de hoogte zijn van wat er speelt. Een overzicht van de voortgang van het BewonersBedrijf noem je een managementrapportage. Hierin staat een beschrijving van alle processen in het BewonersBedrijf. In dit hoofdstuk lees je hoe je een managementrapportage opstelt.

Een goede managementrapportage is:

- Betrouwbaar. De informatie klopt.
- Compleet. Alle belangrijke informatie staat erin.
- Actueel. Je kijkt terug op een recente periode. Een rapportage over het eerste kwartaal van een kalenderjaar, is in de eerste week van april beschikbaar.
- Actiegericht. Wie moet actie ondernemen op basis van de rapportage?
- Vaak genoeg beschikbaar. Niet alle informatie is even vaak beschikbaar en even belangrijk. Sommige informatie wil je wekelijks zien, andere maandelijks.
- Voorspellend. De informatie laat een trend zien. Daardoor kun je voorzichtig voorspellen hoe het de volgende periode zal gaan.
- Analyseerbaar. Vermeld waar de informatie vandaan komt. Degene die meer wil weten, kan dat zelf opzoeken.
- Op maat. Niet elke managementrapportage heeft precies dezelfde onderdelen. Sommige processen veranderen snel en worden in elke managementrapportage genoemd. Ook belangrijke processen – zoals het uitvoeren van de belangrijkste activiteiten – komen in elke rapportage terug. Anderen zoals het aantal vrijwilligers in het BewonersBedrijf veranderen minder snel. Dit wordt dus alleen in de managementrapportage genoemd als er een grote verandering is.
- Inzichtelijk. Maak een format voor de managementrapportage. Zo staat de informatie altijd in dezelfde volgorde en is deze makkelijker te lezen.
- Maatwerk. Sommige informatie die nu belangrijk is, kan over een half jaar minder belangrijk zijn. Daarom is een rapportage altijd maatwerk, aangepast aan wat op dat moment belangrijk is.

Deze informatie zet je volgens een vast format op 1 A4. Het bestuur moet de managementrapportage namelijk in 1 minuut kunnen scannen om te zien wat goed en wat minder goed gaat. Het opstellen van een managementrapportage gaat sneller als je een vast format gebruikt. Dat betekent niet dat altijd precies dezelfde onderdelen terugkomen in de rapportage. Deze pas je namelijk aan de situatie van het BewonersBedrijf aan.

De financiën komen altijd terug in de managementrapportage. Veel bestuurlijke beslissingen maak je namelijk op basis van je financiële situatie. Is er geld voor een vrijwilligersvergoeding? Kan het inkopen van de goederen goedkoper? Als bestuur moet je jezelf steeds deze vragen stellen. Alleen dan heb je alle instrumenten om het BewonersBedrijf goed te leiden. Je krijgt regelmatig informatie over de huidige stand van zaken. Daarna is het de taak van het bestuur om deze informatie om te zetten in acties. Welke kleine of grote veranderingen kunnen effect hebben op het BewonersBedrijf? In de managementrapportages die daarop volgen zie je wat het resultaat van deze acties daadwerkelijk is. Met dat uitgangspunt pas je de acties aan. Je bent als bestuur dus constant aan het evalueren en aanpassen.

9. Risico en noodsituatie

Als bestuur ben je verantwoordelijk voor iedereen in je BewonersBedrijf. Voor je vrijwilligers maar ook voor je klanten en bezoekers. Breng daarom de mogelijke risico's voor het BewonersBedrijf in kaart (risico-inventarisatie) en zet op papier hoe je met deze risico's omgaat (protocollen).

9.1. Risico-inventarisatie

Een risico-inventarisatie is een wettelijk verplicht onderzoek van veiligheids- en gezondheidsrisico's voor werknemers in een organisatie. Deze risico's leg je vast in een Risico-inventarisatie en – evaluatie (RI&E). In de RI&E staat een opsomming van de risico's binnen je bedrijf en een plan van aanpak om deze risico's op te heffen of zoveel mogelijk te verminderen. Ook bekijk je hoe groot de kans is dat deze risico's zich voordoen en beschrijf je de mogelijke gevolgen. Iedereen in het BewonersBedrijf moet op de hoogte zijn van deze risico's. Daarom moet iedereen de RI&E kunnen lezen. Zo zorg je voor een veilige werkplek voor jezelf en iedereen in het BewonersBedrijf.

9.2. Bedrijfsveiligheid

De veiligheid van je BewonersBedrijf is erg belangrijk. Met deze checklist weet je zeker dat je niets over het hoofd ziet.

- Weet iedereen wat te doen bij brand? Zorg dat er een calamiteitenplan (zie 9.2.1.) is en dat alle vrijwilligers dit krijgen en kennen.
- Zijn de nooduitgangen open en vluchtwegen vrij?
- Is er noodverlichting in het pand?
- Zijn er voldoende blusmiddelen (brandblusser, blusdekens) en worden deze regelmatig gecontroleerd?
- Is het pand goed verzekerd voor brandschade, stormschade en inbraak? Laat je hierover informeren door je verzekeringsmaatschappij.
- Hoeveel sleutels zijn er en weet je altijd wie de sleutel heeft? (zie 10.6)
- Weet je wie op welk moment van de dag in het bedrijf is? Welke vrijwilligers en hoeveel klanten en bezoekers?
- Zijn er procedures voor het openen en sluiten van het pand?
- Heb je een goed beveiligd internetnetwerk?
- Zijn belangrijke documenten op meerdere computers en op een externe harde schijf opgeslagen? Zijn er genoeg backups?
- Is het pand goed beveiligd tegen inbraak? Denk aan extra sloten en beveiligde deuren.
- Is het pand voorzien van buitenverlichting?
- Zijn er bedrijfshulpverleners? (zie 9.2.1.)

9.2.1. Calamiteitenplan

Een bedrijfshulpverlener (BHV-er) is noodzakelijk in het BewonersBedrijf. Vooral wanneer je klanten en bezoekers hebt. Zorg daarom voor meerdere bedrijfshulpverleners zodat altijd iemand aanwezig is. Een BHV-er heeft een EHBO-diploma, blust branden en evacueert de medewerkers en de bezoekers. Gebruik bovenstaande checklist Bedrijfsveiligheid (9.2.) om de kans op ongelukken te verkleinen. Mocht er toch een noodsituatie ontstaan dan is een goed calamiteitenplan essentieel. Het calamiteitenplan beschrijft welke stappen je volgt bij een noodsituatie (calamiteit) en stel je zo op:

- Maak een risicoanalyse van je bedrijf.
- Stel BHV-ers aan en verdeel de taken.
- Zorg voor bordje met nooduitgang, noodverlichting en dergelijke.
- Leid de BHV-ers op en zorg dat zij precies weten wat ze moeten doen.
- Zorg dat alle vrijwilligers weten waar de brandblussers en de EHBO-middelen zijn.

In het calamiteitenplan staat:

- Namen en telefoonnummers van alle BHV-ers.
- Alarmnummer (112) en andere nummers om hulpdiensten te bereiken.
- Een duidelijke beschrijving waar de blusmiddelen en EHBO-middelen zijn.
- Hoe werknemers geïnformeerd en geïnstrueerd worden.
- Wie beslist dat het pand ontruimt wordt.
- Wie contact opneemt met de hulpdiensten.
- Waar plattegronden zijn.
- Wat te doen bij bommelding, terreuracties, ordeverstoring, agressie etc.
- Eventuele bijzonderheden die belangrijk kunnen zijn bij een ontruiming.

Zorg dat alle mogelijke calamiteiten beschreven zijn in het plan. Er zijn veel voorbeeldplannen op internet bijvoorbeeld: www.brandblusserinfosite.nl. Neem deze niet letterlijk over want elk bedrijf vraagt om een eigen plan. Er is wel een algemene volgorde van handelen tijdens een calamiteit:

Fase 1: Hulpdiensten bellen

Fase 2: BHV-ers verzamelen

Fase 3: Pand ontruimen

Fase 4: Ontruiming begeleiden en mensen opvangen

Fase 5: Beëindiging noodsituatie

9.2.2. Arbeidsongeval

Een noodsituatie brengt iedereen in je BewonersBedrijf in gevaar. Het kan ook voorkomen dat een of een aantal vrijwilligers in een gevaarlijke situatie belanden en gewond raken of overlijden. Deze situatie heet een arbeidsongeval.

Het is een arbeidsongeval als het ongeluk gebeurt bij of als gevolg van werkzaamheden. Dat kan overal zijn waar je vrijwilligers werken. Dus in het pand van je BewonersBedrijf en op andere locaties

waar vrijwilligers aan het werk zijn. Denk aan vrijwilligers die helpen met boodschappen dragen of wijkbewoners begeleiden in een buurthuis dat niet van het BewonersBedrijf is. Mocht een van je vrijwilligers gewond raken, denk dan aan:

- Meldingsplicht. Als de vrijwilliger naar het ziekenhuis moet, blijvend letsel heeft of overlijdt door het arbeidsongeval, dan ben je verplicht dit te melden bij de Arbeidsinspectie. Dat kan telefonisch via 0800-5151 of online op de website van de Arbeidsinspectie.
- Tijd. Begeleid de vrijwilliger die het arbeidsongeval is overkomen zo goed als je kan en licht zijn of haar familie in. Meld het arbeidsongeval daarna bij de Arbeidsinspectie. Als zij het ongeval onderzoeken en blijkt dat het BewonersBedrijf niet veilig is, variëren de gevolgen van boetes tot het sluiten van je bedrijf.
- Registratieplicht. Je bent verplicht alle arbeidsongevallen te registeren en te delen met iedereen in het bedrijf.





10. Huisstijl

Elk bedrijf heeft een huisstijl, denk aan een logo en een slogan. Een huisstijl zorgt ervoor dat mensen je BewonersBedrijf herkennen. Zorg ervoor alle communicatie vanuit je BewonersBedrijf in dezelfde huisstijl is. Dus een website, social media, artikelen in een wijkkrant, een eigen krant of flyers zijn allemaal voorzien van hetzelfde logo.

Het is het verstandigst om de bewoners op verschillende manieren in te lichten, bijvoorbeeld met een website én flyers. Zorg er dan voor dat het uiterlijk van de website en flyers hetzelfde is. Dat doe je door een huisstijl te (laten) ontwikkelen. De huisstijl is de stijl en identiteit van je BewonersBedrijf en kan uit verschillende elementen bestaan:

- Logo. Dit is een afbeelding waaraan je de bedrijfsnaam herkent.
- Beeldmerk. Dit is een herkenbaar symbool voor het bedrijf. Het beeldmerk is een onderdeel van het logo en kan op verschillende plekken terugkomen. Denk aan je profielfoto van Twitter en Facebook, op je website en op flyers.
- Kenmerkende vormen. Geef je logo een kenmerkende vorm en mensen zullen het sneller onthouden. Bijvoorbeeld de golf in het logo van Coca Cola of de strepen bij Adidas.

In onderstaande tabel staan voorbeelden van logo, beeldmerk en kenmerkende vormen:

Logo	Beeldmerk	Kenmerkende vormen	
			

Kijk ook eens naar andere (Bewoners)bedrijven en instellingen. Welke huisstijl hebben zij? En wat straalt dit uit? Zou zo'n soort huisstijl ook bij het BewonersBedrijf passen? Als het bestuur dit duidelijk heeft geformuleerd, is het verstandig een vormgever te benaderen. Vormgevers zijn namelijk dagelijks bezig met huisstijlen en logo's. Zorg dat je de vormgever kunt uitleggen wat je BewonersBedrijf doet, wie je doelgroep is en wat je wil uitstralen. Neem vooral ook een aantal voorbeelden mee van huisstijlen die je heel geschikt of juist helemaal niet geschikt vindt. Op basis hiervan kan een vormgever een passende huisstijl maken. Wees niet bang om kritisch te zijn naar de vormgever toe. De huisstijl is bepalend voor het beeld dat je als BewonersBedrijf uitstraalt. Dat beeld moet kloppen en daar moet je achter staan.

Denk eraan om de huisstijl aan te laten passen aan de manier waarop je mensen informeert. Zorg dus voor een logo op je website maar laat ook briefpapier en visitekaartjes maken in de huisstijl.

11. Huisregels en formulieren

In het BewonersBedrijf gelden een aantal regels: huisregels. Deze stel je als bestuur op en je vrijwilligers en bezoekers moeten zich hieraan houden. Naast huisregels zijn standaardformulieren erg belangrijk bij het draaiende houden van je BewonersBedrijf. Het kan altijd voorkomen dat een vrijwilliger schade veroorzaakt aan je eigendommen of reiskosten kan declareren. Om dit soepel en netjes af te handen stel je een aantal standaardformulieren op.

11.1. Huisregels

Het is verstandig een aantal huisregels op te stellen. Veel van deze regels klinken logisch. Maar je kunt bezoekers en vrijwilligers makkelijker aanspreken op hun gedrag als de huisregels vastliggen. Welke regels je opstelt is deels afhankelijk van het BewonersBedrijf. Deze algemene regels komen altijd terug:

- Wat vinden wij goed gedrag? Denk aan regels tegen discriminatie en seksuele intimidatie.
- Hoe ga je om met eigendommen van de organisatie? Mag een vrijwilliger bijvoorbeeld de bestelbus mee naar huis nemen? Mag je met de tafels in het restaurant schuiven?
- Wat is vertrouwelijke informatie en hoe ga je hiermee om? Is er informatie waar niet iedereen toegang tot heeft? Waar en hoe bewaar je de contactgegevens van vrijwilligers?
- Rookbeleid en sleutelbeleid. Waar mag je roken en waar niet? Wie heeft de sleutels van het pand en hoe ga je daarmee om?

Deze algemene regels kun je aanvullen met regels die voor jouw BewonersBedrijf relevant zijn.

11.2. Schadeformulier

Net als in elk bedrijf, kan een van de vrijwilligers per ongeluk schade veroorzaken aan de eigendommen van het BewonersBedrijf. Om de vervanging of reparatie goed af te handelen, vult de vrijwilliger die de schade heeft veroorzaakt een schadeformulier in. Dit is een standaardformulier dat je als bestuur opstelt. Op dit formulier laat je ruimte voor de vrijwilliger om zijn gegevens en de schade in te vullen. Zorg er ook voor dat iedereen weet hoe zij een schadeformulier aanvragen, invullen en indienen. En ook het bestuur moet weten hoe een schade afgehandeld moet worden. Wie zorgt voor een reparatie en wie betaalt dat? In veel gemeenten zijn vrijwilligers verzekerd via de gemeente. Als de vrijwilliger een van de eigendommen van het BewonersBedrijf beschadigt, zal de schade dus veelal via de verzekering van de gemeente vergoed worden. Laat je goed informeren door een professional als er schade is.

11.3. Declaratieformulier

Als bestuur heb je afspraken gemaakt over welke kosten een vrijwilliger kan declareren bij het BewonersBedrijf. Brengt het BewonersBedrijf bijvoorbeeld warme maaltijden naar bewoners dan zal een vrijwilliger regelmatig met de bestelbus moeten tanken. Dit zijn kosten die het BewonersBedrijf moet betalen en niet de vrijwilliger. Na het tanken kan de vrijwilliger het geld terugvragen van het BewonersBedrijf met een declaratieformulier. Op een standaarddeclaratieformulier vult de

vrijwilliger zijn contactgegevens, het bedrag en de reden van declaratie in. Ook staat op het declaratieformulier hoe de vrijwilliger dit geld terug krijgt.

Als BewonersBedrijf heb je afspraken gemaakt over deze declaraties. Je legt vooral vast welke kosten een vrijwilliger mag declareren, op welke manier en bij wie. Zorg ervoor dat iedereen in het BewonersBedrijf dit weet. En wijs een verantwoordelijke aan voor de declaraties. Door één persoon hiervoor verantwoordelijk te maken, weet je zeker dat de declaraties goed afgehandeld worden.

11.4. Adressenlijsten

Zorg ervoor dat er lijsten zijn met alle belangrijke adressen. Je maakt een lijst met de gegevens van de vrijwilligers. Daarop zet je de voor- en achternaam, het adres, e-mailadres en telefoonnummer. Zo kun je de vrijwilliger steeds bereiken.

Als je een nieuwsbrief verstuurd, maak je een adressenlijst met de contactgegevens van diegenen die deze ontvangen.

11.5. Sleuteloverdracht

Het kan voorkomen dat je het uitvoeren van sommige taken extra vast wilt leggen. Denk aan een protocol voor de sleuteloverdracht. Hierin beschrijf je de stappen die twee vrijwilligers doorlopen wanneer zij sleutels van elkaar krijgen. Het is handig om dat via een formulier te doen. De vrijwilligers schrijven hun namen, de datum en wie de sleutel nu heeft op en ondertekenen het formulier. Mochten sleutels kwijtraken, dan kun je altijd zien wie ze moet hebben. Dit kun je in principe toepassen op alles waarvoor jij dat nodig vindt. Denk er aan je vrijwilligers te vertrouwen en laat ze niet voor alles een formulier invullen.

Meer weten?

Onderstaande bronnen hebben wij gebruikt bij het schrijven van deze reader. Als je meer informatie zoekt over een onderwerp wat hierin behandeld wordt, dan raden we ze je van harte aan.

Algemeen

Website van de Belastingdienst: <http://www.belastingdienst.nl/>

Servicedesk voor midden en klein bedrijf: <http://www.mkb servicedesk.nl/>

Algemeen over management: <http://123management.nl/>

Kennisdossiers van Locality: <http://locality.org.uk/resources/>

Vrijwilligersbeleid

Kennisdossier van Movisie:
<https://www.movisie.nl/kennisdossier/vrijwillige-inzet>

Voorbeeld vrijwilligersbeleid van ContourdeTwern:
http://www.contourdetwern.nl/media/document/002207_13613a-mt-ad-vrijwilligersbeleid-cdt-mei-2013-versie-or-cor-j-25112013.pdf

Handboek vrijwilliger inzet Twentse Zorgcentra:
http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl/Site_ZBMV/docs/pdf/Handreikingen_Koplopers/Grenzen/Twentse_Zorgcentra_Handboek_vrijwillige_inzet_voor_medewerkers.pdf

Formulieren en checklists

Checklist startende onderneming van Remaedie:
<http://www.remaedie.nl/rem-downloads/checklist%20startende%20onderneming.pdf>

Het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP):
<http://www.ddgc.nl/functies/persoonlijk-ontwikkelplan/>

Early Warning Guide vertaald van Locality:
http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/aanvraag_beschikking_algemeen_nut_beogende_instellingen

Tips voor een heldere taakverdeling van VVAA:
<http://www.vvaa.nl/sites/default/files/attachments/taakverdeling-tips.pdf>

Gewest Gooi en Vechtstraak Werkoverleg:
<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/images/Gewest%20Gooi%20en%20Vechtstreek/i91656.pdf>

AGA Adviesgroep werkoverleg:
http://home.kpn.nl/arianvv/bu/werkoverleg_tips.pdf

Online formulieren maken:
<http://www.123formulier.nl/>

Bijlage 1. Checklist Financiële Gezondheid

Vragen

Bellen boze leveranciers omdat wij de rekeningen nog niet betaald hebben?

- Bijna elke dag
- Zeker 1x per week
- Niet vaak
- Weet niet

Hebben wij weleens facturen betaald van geld dat we voor andere doeleinden kregen?

- Ja, vaak
- Bijna nooit en niet voor langere periodes
- Nooit
- Weet niet

Schrapen wij alle geld bij elkaar als we salaris en rekeningen moeten betalen?

- Altijd
- Soms
- (Bijna) nooit
- Weet niet

Dragen wij de BTW op tijd af?

- Altijd
- Soms
- (Bijna) nooit
- Weet niet

Hoe vaak gebruiken we geleend geld?

- Meer dan 1x per maand
- Tussen 1x per maand en 1x per jaar
- Minder dan 1x per jaar
- Weet niet

Krijgt het bestuur op tijd (bijvoorbeeld maandelijks, elke kwartaal of elk halfjaar) een financieel overzicht?

- Nee, laat of helemaal niet
- Ja altijd op tijd
- Ja en ruim voordat de periode verstreken is
- Weet niet

Begrijpt het bestuur de rapportage die zij krijgt?

- Nooit
- Alleen met uitleg
- Altijd
- Weet niet

Welk percentage van het inkomen krijgen we volgend jaar zeker weer?

- Minder dan 50%
- Tussen 50% en 75%
- Meer dan 75%
- Weet niet

Hoeveel van ons totale inkomen komt van onze twee grootste klanten en/of fondsen?

- Meer dan 50%
- Tussen 25% en 50%
- Minder dan 25%
- Weet niet

Beschikken de leden van het bestuur over de juiste financiële kennis en kwaliteiten?

- Nee
- Ja, maar niet in alle gevallen
- Ja
- Niet zeker

Vertrouwen wij de leden van het bestuur en de zakelijk leider?

- Nee
- Soms wel en soms niet
- Ja
- Weet niet

Worden vacatures bij het bestuur snel vervuld?

- Nee dat is bijna onmogelijk
- Ja maar we moeten hard werken om de juiste persoon te vinden
- Ja er zijn altijd goede kandidaten
- Weet niet

Stellen bestuursleden vragen en lossen ze deze op?

- Vragen komen altijd van 1 of 2 dezelfde personen
- De bestuursleden stellen vragen maar deze worden niet beantwoord
- Ja
- Weet niet

Wanneer hebben we voor het laatst de strategische doelen van het BewonersBedrijf geëvalueerd?

- Meer dan 2 jaar geleden
- 1 tot 2 jaar geleden
- Minder dan 1 jaar geleden
- Nog nooit

Als het bestuur morgen opstapt, kan het BewonersBedrijf dan blijven bestaan?

- We zullen het vanaf de eerste dag moeilijk hebben

- We zullen het wel volhouden maar de strategie uit het oog verliezen
- We zullen gewoon door kunnen gaan
- Weet niet

Worden bezoekers van het BewonersBedrijf begroet door glimlachende en vriendelijke vrijwilligers?

- Niet vaak
- Soms
- Altijd
- Weet niet

Hoeveel vrijwilligers zijn gestopt in de laatste 12 maanden?

- Meer dan 25%
- Tussen 15% en 25%
- Minder dan 15%
- Weet niet

Hebben wij alles onder controle bij grote projecten?

- We hebben geen controle
- We kunnen moeilijk de controle houden
- Alles is onder controle
- Weet niet

Krijgen we steun uit de wijk?

- Ja de wijk steunt ons enorm
- Diegenen die gebruikmaken van de diensten van het BewonersBedrijf zijn tevreden. De andere uit de wijk kennen ons niet.
- Nee, de meeste mensen uit de wijk weten niet wat we doen.
- Weet niet

De score

10 of meer rood

Grote kans dat het BewonersBedrijf binnen 3 tot 6 maanden moet stoppen.

Actie: Organiseer een bijeenkomst met alle betrokkenen.

Zoek zo snel mogelijk professionele (externe) hulp.

Maak een actieplan voor de meest dringende zaken.

3 tot 9 rood

Gemiddelde kans dat het BewonersBedrijf in zijn geheel of delen van het BewonersBedrijf binnen 6 tot 12 maanden moet stoppen.

Actie: Evalueer de resultaten van deze checklist tijdens de bestuursvergadering.

Maak een actieplan voor de meest dringende zaken.

Plan een nieuwe evaluatie met deze checklist over 3 tot 6 maanden.

1 tot 3 rood of meer dan 11 oranje

In het algemeen positief met een aantal belangrijke zaken om aan te pakken.

Actie: Evalueer de resultaten van deze checklist tijdens de bestuursvergadering.

Maak een actieplan om de belangrijkste zaken aan te passen.

Plan een nieuwe evaluatie met deze checklist over 6 maanden.

0 rood en 6 tot 10 oranje

In het algemeen positief, er zijn kleine zaken om aan te passen.

Actie: Maak een actieplan om de belangrijkste zaken aan te passen.

Plan een nieuwe evaluatie met deze checklist over 6 maanden.

0 rood en 5 of minder oranje

Het BewonersBedrijf staat er goed voor.

Actie: Maak een actieplan om de belangrijkste zaken aan te passen.

Plan een nieuwe evaluatie met deze checklist over 12 maanden.

Bijlage 2. Vrijwilligersbeleid

Om een vrijwilligersbeleid op te stellen beantwoord je deze 10 vragen:

- 1) Wat wil het BewonersBedrijf?
 - a. Wat is de kernactiviteit van het BewonersBedrijf?
 - b. Wat is het doel van het BewonersBedrijf?
 - c. Wie stelt het vrijwilligersbeleid op?
 - d. Wie is eindverantwoordelijke voor het vrijwilligersbeleid?
- 2) Wat kan de vrijwilliger voor het BewonersBedrijf betekenen?
 - a. Waarom wil het BewonersBedrijf met vrijwilligers werken?
 - b. Wat kunnen vrijwilligers toevoegen aan het BewonersBedrijf?
 - c. Welke bijdrage leveren vrijwilligers aan de producten en dienstverlening van het BewonersBedrijf?
 - d. Welke type vrijwilliger zoekt het BewonersBedrijf?
- 3) Welke positie heeft de vrijwilliger binnen het BewonersBedrijf?
 - a. Hoe ziet de organisatiestructuur eruit? (zie: 1. Organisatiestructuur)
 - b. Worden de vrijwilligers actief op besturend, coördinerend of uitvoerend niveau?
 - c. Wie gaat het vrijwilligerswerk coördineren en begeleiden?
 - d. Welke rechten en plichten hebben vrijwilligers?
 - e. Is er een vrijwilligersovereenkomst met het BewonersBedrijf?
- 4) Welk functieprofiel en bijbehorende taken heeft de vrijwilliger in het BewonersBedrijf?
 - a. Welke taken heeft de vrijwilliger? (zie: 5. Functie- en taakomschrijvingen)
 - b. Welke bijbehorende verantwoordelijkheden heeft de vrijwilliger?
 - c. Hoeveel uur vrijwilligerswerk is er binnen het BewonersBedrijf?
 - d. Wat is het vrijwilligersprofiel? (achtergrond, leeftijd, vaardigheden en kwaliteiten)
- 5) Hoe werven en selecteren we vrijwilliger? (zie: 4.2.1. Werving en selectie)
 - a. Via welke kanalen bereiken we vrijwilligers?
 - b. Wat moet een vrijwilliger kunnen?
 - c. Wie voert de gesprekken en neemt de beslissing?
- 6) Hoe worden vrijwilligers ingewerkt en begeleid? (zie: 4.3. Begeleiden)
 - a. Wie werkt de vrijwilliger in?
 - b. Wie begeleidt de vrijwilliger?
 - c. Hoe ziet de begeleiding eruit?
- 7) Hoe worden vrijwilligers geïnformeerd?
 - a. Hoe worden vrijwilligers geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen in het BewonersBedrijf?
 - b. Hoe worden vrijwilligers geïnformeerd over hun werkzaamheden?

- c. Hoeveel inspraak hebben vrijwilligers in het vrijwilligersbeleid en de organisatie van vrijwilligerswerk?
 - d. Is de inspraak op papier vastgelegd?
 - e. Wie is verantwoordelijk voor het informeren van de vrijwilligers?
- 8) Hoe wordt scholing aangeboden aan vrijwilligers?
- a. Is er een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) voor de vrijwilliger?
 - b. Kunnen vrijwilligers van het BewonersBedrijf scholing krijgen?
 - c. Wanneer komt een vrijwilliger in aanmerking voor scholing?
 - d. Wie is verantwoordelijk voor de scholing van vrijwilligers?
 - e. Hoe worden vrijwilligers geïnformeerd over de mogelijkheden tot scholing?
 - f. Hoe gaat het BewonersBedrijf de scholing faciliteren?
- 9) Zijn alle praktische zaken geregeld?
- a. Zijn de vrijwilligers verzekerd?
 - b. Staan de vrijwilligers geregistreerd?
 - c. Wat zijn de richtlijnen voor onkosten en reisvergoeding?
 - d. Hoe zijn de arbeidsomstandigheden voor de vrijwilliger?
 - e. Is er een vrijwilligersovereenkomst?
 - f. Weten vrijwilligers welke consequenties vrijwilligerswerk voor hun uitkering kan hebben?
 - g. Moet de vrijwilliger een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen?
- 10) Wordt het vrijwilligersbeleid geëvalueerd?
- a. Wie voert het vrijwilligersbeleid in?
 - b. Hoe vaak wordt het vrijwilligersbeleid geëvalueerd?
 - c. Door wie wordt geëvalueerd?
 - d. Kunnen vrijwilligers het beleid ook evalueren?

Bijlage 3. Vacaturetekst bestuur BewonersBedrijf Heechterp Schieringen

BBHS zoekt bestuurders!

Bent u op zoek naar:

- een mooie uitdaging in uw eigen buurt?
 - zinvolle tijdsbesteding in een maatschappelijke organisatie?
 - een kans om bestuurslid te zijn van een innovatieve non-profit onderneming;
- Dan is deze bestuursfunctie iets voor u!

Wie zijn wij?

BBHS staat voor BewonersBedrijf Heechterp Schieringen. Dat is een bedrijf van, voor en door bewoners. Deze onderneming heeft als doel de door werkloosheid en armoede geplaagde wijk leuker en leefbaarder maken én voor werkgelegenheid te zorgen, kortom onze buurt economisch, fysiek en sociaal te helpen ontwikkelen. Bewoners organiseren zelf welzijn met een gezond verdienmodel, met zo min mogelijk overheidsbemoedening. Voor het realiseren van deze ambities heeft het BewonersBedrijf verschillende projecten, waaronder: Catering, Groenonderhoud, Afvalpreventie en Schoonmaak.

Wie zoeken wij?

Om ons 5 hoofddirectie te versterken zijn wij op zoek naar betrokken bestuursleden.

Bij voorkeur hebben deze bestuursleden ervaring in (een van de) volgende gebieden:

- bestuurlijk werk
- toezicht houden
- bedrijfsmatig, zakelijk handelen

In ieder geval hebben de toekomstige bestuursleden:

- een onafhankelijke manier van denken en werken
- hart voor de wijk Heechterp Schieringen en zijn bewoners
- de wil zich actief in te zetten voor de doelstellingen van het BewonersBedrijf

Wat verwachten wij van het bestuur?

- In samenwerking met de zakelijk leider voorbereiden bijeenkomsten bestuur en actielijsten opstellen.
- In samenwerking met de zakelijk leider toezicht houden
- Het voeren van de correspondentie
- Contacten met bewoners in de wijk leggen en onderhouden

Wat bieden wij?

- Een leuke enthousiaste groep mensen om mee samen te werken
- Bestuurlijke ervaring in het eerste officiële BewonersBedrijf van Nederland
- De voldoening van het meehelpen om van onze wijk een leefbare leuke wijk te maken met (economische) kansen voor alle bewoners
- Een goed vrijwilligersbeleid
- Goede inhoudelijke begeleiding
- Scholingsmogelijkheden
- Werkervaring opdoen met projectmatig werken
- Veel waardering
- Een reis/onkostenvergoeding en verzekering

Bijlage 4. Voorbeeld vrijwilligersovereenkomst

Vrijwilligersovereenkomst

BewonersBedrijf X, vertegenwoordigd door:

.....

en

Naam en voornaam :

Adres :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer :

E-mailadres :

Geboortedatum :

Bank-/postbankrekening :

hierna te noemen *de vrijwilliger*,

komen het volgende overeen:

Artikel 1

De vrijwilliger onderschrijft de doelstelling van BewonersBedrijf X en van de diensten die worden aangeboden.

Artikel 2

De vrijwilliger zal met ingang van voor gemiddeld
aantal uren de volgende diensten verrichten:

.....

Artikel 3

De beroepskracht en de vrijwilliger bepalen in overleg de inhoud, de aard en de frequentie van de activiteiten.

Artikel 4

De vrijwilliger wordt begeleid door (naam van beroepskracht). In het kader van deze begeleiding zullen gesprekken plaatsvinden.

Artikel 5

Voor sommige diensten wordt van de vrijwilliger verwacht aanwezig te zijn bij groepsbijeenkomsten.

Artikel 6

In geval van verhindering van de vrijwilliger zal deze zo spoedig mogelijk de beroepskracht hiervan op de hoogte brengen. In geval van verhindering voor langere tijd zal de vrijwilliger hierover tijdig overleg plegen met de beroepskracht.

Artikel 7

Conform de regeling van BewonersBedrijf X kunnen gemaakte onkosten gedeclareerd worden en wordt indien van toepassing een vrijwilligersvergoeding verstrekt.

Artikel 8

BewonersBedrijf X draagt zorg voor de noodzakelijke verzekeringen voor de vrijwilligers. Het zijn secundaire verzekeringen, dat wil zeggen dat bij schade eerst een beroep moet worden gedaan op de verzekeringen die door de vrijwilliger zelf zijn afgesloten.

Artikel 9

De vrijwilliger kan verplicht worden een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan te vragen. Voor de uitvoering van individuele dienstverlening ontvangt de vrijwilliger een identiteitspas die de vrijwilliger bij bezoeken aan de cliënt altijd bij zich dient te dragen. Na beëindiging levert de vrijwilliger de identiteitspas in bij de beroepskracht.

Artikel 10

Zowel de vrijwilliger als de organisatie nemen in principe een opzegtermijn van één maand in acht. Wanneer hieraan niet voldaan kan worden, zal de vrijwilliger het werk zorgvuldig overdragen dan wel afronden in overleg met de beroepskracht. Na beëindiging wordt op verzoek een getuigschrift opgesteld.

Artikel 11

De overeenkomst kan zowel door de organisatie als door de vrijwilliger onmiddellijk worden beëindigd wegens gewichtige redenen.

Artikel 12

In geval van een geschil tussen de vrijwilliger en de beroepskracht dat in onderling overleg niet opgelost kan worden, zal de kwestie worden voorgelegd aan de manager van het betreffende team, die op basis van hoor en wederhoor een beslissing zal nemen. Gaat een van beiden hiermee niet akkoord, dan kan een beroep worden gedaan op de klachtenregeling van BewonersBedrijf X.

Artikel 13

Het is de vrijwilliger verboden giften, legaten of erfstellingen van de cliënt, diens nabestaanden of van de omgeving van de cliënt te aanvaarden. In het geval dat dergelijke giften, legaten of erfstellingen aan de vrijwilliger worden geschonken, verplicht de vrijwilliger zich hierover met BewonersBedrijf X te overleggen dan wel deze aan BewonersBedrijf X te schenken of anderszins op de geëigende wijze aan BewonersBedrijf X ter beschikking te stellen. Verder is het de vrijwilliger niet toegestaan zonder overleg met de beroepskracht geld te pinnen namens de cliënt. Het protocol voor vrijwilligers rondom het ontvangen van geld is hierbij van toepassing.

Artikel 14

De vrijwilliger verklaart strikte geheimhouding te zullen bewaren ten aanzien van alle van de organisatie verkregen kennis van persoonlijke, medische en/of verpleegkundige gegevens tijdens zijn werkzaamheden als vrijwilliger. Evenals ten aanzien van al hetgeen de vrijwilliger als geheim is toevertrouwd of waarvan hij het vertrouwelijk karakter moet begrijpen.

Artikel 15

De vrijwilliger verklaart de informatie over het takenpakket en/of de dienst waar hij werkzaam zal zijn te hebben ontvangen.

Artikel 16

Voor alle aspecten betreffende het vrijwilligersbeleid wordt verwezen naar de notitie 'Vrijwilligersbeleid BewonersBedrijf X.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

(datum)..... plaats

namens BewonersBedrijf X,

(naam beroepskracht)

(handtekening beroepskracht)

de vrijwilliger,

(naam vrijwilliger)

(handtekening vrijwilliger)

Bijlage 5. Algemeen functieprofiel zakelijk leider

Dit is een voorbeeld van een algemeen functieprofiel voor een zakelijk leider. Afhankelijk van de buurt, de activiteiten en omvang van het BewonersBedrijf zal dit verder ingevuld moeten worden.

Titel

Zakelijk leider BewonersBedrijf

Het BewonersBedrijf

Het BewonersBedrijf is een organisatievorm naar voorbeeld van de Engelse Community Enterprises en Development Trusts. Er liggen 4 principes ten grondslag aan elk BewonersBedrijf, het BewonersBedrijf:

- werkt aan economische, fysieke en sociale ontwikkeling van een gebied waarin bewoners zich herkennen;
- is onafhankelijk, zelfvoorzienend en de winst vloeit terug naar de wijk en komt niet terecht bij private personen;
- is ontstaan op initiatief van bewoners, is in bezit van bewoners en wordt bestuurd door en voor bewoners;
- is gericht op samenwerking met bewonersverenigingen, lokale overheid, instellingen en bedrijven.

In feite wordt in een BewonersBedrijf maatschappelijk rendement behaald, met bewoners aan het stuur, aan de hand van een financieel gezond verdienmodel.

<invvoegen – specifiek profiel BewonersBedrijf>

Doel van de functie

De zakelijk leider is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding, opbouw en doorontwikkeling van het BewonersBedrijf in opdracht van en in samenwerking met het bestuur.

Plaats in de organisatie

De zakelijk leider is in dienst van het BewonersBedrijf en krijgt zijn of haar opdracht van het bestuur van het BewonersBedrijf. Het bestuur en de zakelijk leider inventariseren wat er in de buurt speelt, waar behoefte aan is en welke kansen er liggen. Op basis daarvan bepaalt het bestuur welke koers het BewonersBedrijf gaat varen. Voor deze koers ontwikkelt de zakelijk leider gezonde verdienmodellen met concrete activiteiten die maatschappelijk rendement opleveren, financieel haalbaar zijn en waar bewoners in geloven.

De uitvoering van de activiteiten gebeurt in samenwerking met vrijwilligers en het bestuur. De zakelijk leider is samen met het bestuur verantwoordelijk voor de werving en selectie van vrijwilligers en/of personeel en is in opdracht van het bestuur verantwoordelijk voor de aansturing van vrijwilligers en/of personeel.

<invvoegen – specificeren of er sprake is van overig personeel>

Contacten

De zakelijk leider onderhoudt uit hoofde van zijn functie vele contacten zowel binnen als buiten het werkgebied.

Binnen het werkgebied:

- Bewoners; zowel individueel als georganiseerd in bewonersorganisaties, verenigingen stichtingen etc.
- Uitvoerende functionarissen van, in het gebied werkzame, organisaties en instanties zoals scholen, welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, woningcorporaties, politie, gemeente etc.
- Bedrijven in het werkgebied zowel detailhandel als overige bedrijven.

Buiten het werkgebied:

- Gemeente, bestuurlijk zowel als ambtelijk.
- Directie, management en andere leidinggevenden van organisaties die in de wijk actief zijn.
- LSA en eventueel andere landelijke instellingen.

<invoegen – eventuele specifieke contacten>

Samenvatting werkzaamheden

In opdracht van en in samenwerking met het bestuur:

- verdienmodellen (door)ontwikkelen
- een jaarplan opstellen en uitvoeren
- de organisatie inrichten
- personeels-/vrijwilligersbeleid uitvoeren
- bewoners consulteren
- relaties met bewoners, gemeente en instellingen onderhouden

<invoegen – eventuele specifieke werkzaamheden>

Opleidingsniveau, kennis

HBO niveau

Kennis van bedrijfsvoering

<invoegen – eventuele specifieke kennisvereisten>

Persoonlijke eigenschappen

Grote mate van zelfstandigheid, zeer goede contactuele eigenschappen, kunnen omgaan met mensen uit alle lagen van de maatschappij, creativiteit en doorzettingsvermogen zijn belangrijke personeuseigenschappen voor deze functie. Daarnaast zijn betrouwbaarheid en leidinggevende capaciteiten belangrijk. Samengevat gaat het om iemand die ondernemend en sociaal vaardig is met een passie voor de missie van het BewonersBedrijf

<invoegen – eventuele specifieke persoonlijke eigenschappen>

Ervaring

Het gaat om een nieuwe functie waarin aantoonbare ervaring in functies die raakvlakken hebben met deze functie zoals ondernemer, leidinggevende, sales en marketing, burgerzeggenschap tot aanbeveling strekken.

<invoegen – eventuele specifieke ervaring>