

Vrijwilligers: ons kostbaarste kapitaal



Dankwoord

De notitie 'Vrijwilligers: ons kostbaarste kapitaal' is tot stand gekomen in een projectgroep van vrijwilligers en medewerkers van SailWise. Veel dank gaat uit naar de vrijwilligers Brigitte Overdevest, Clemens Stolwijk en Chris van der Weide. De projectgroep stond onder bezielende leiding van Wendy Dubbeld; mede door haar belangrijke inbreng is deze notitie tot stand gekomen.

Menne Scherpenzeel

December 2013

Contact:

Menne Scherpenzeel

T 0228 - 350756

M 06 - 53724249

E m.scherpenzeel@sailwise.nl

W www.sailwise.nl;

www.watersportenkaniedereen.nl

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Doel van deze notitie	5
1.2	SailWise in vogelvlucht.....	5
1.2.1	Wie we zijn	5
1.2.2	Wat we doen	5
1.2.3	Onze filosofie	6
1.2.4	Ons uitgangspunt: 'normale' prijs.....	6
1.2.5	Onze kernwaarden.....	6
1.2.6	Zelfstandige stichting	6
1.2.7	Locaties	7
2	Het belang van vrijwilligerswerk voor SailWise.....	8
2.1	Bijdrage van vrijwilligers	8
2.2	Visie op vrijwilligerswerk	8
2.3	Wat we onder vrijwilligerswerk verstaan.....	9
3	Positie van vrijwilligers.....	9
3.1	Vrijwillig is niet vrijblijvend	9
3.2	We werken samen	10
3.3	We hechten aan respect.....	10
3.3.1	Omgangsregels.....	10
3.3.2	VOG (Verklaring Omtrent gedrag)	11
3.3.3	Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk	11
3.4	We bieden ruimte om actief mee te denken en te doen	12
4	Taken en taakafbakening.....	12
4.1	Vrijwilligersprofiel	12
4.2	Vrijwilligers op de accommodaties.....	12
4.2.1	Beatrix en Lutgerdina, geen watersportervaring noodzakelijk.....	13
4.2.2	Robinson Crusoe, wel watersportervaring noodzakelijk.....	13
4.2.3	Verpleegkundigen/verzorgenden	13
4.3	Overige vrijwilligers	13
4.4	Vrijwilligers in alle soorten en maten	14
5	Werving, selectie en introductie.....	14

5.1.	Werving van vrijwilligers	14
5.2.	Selectie van vrijwilligers	14
5.3.	Introductie van vrijwilligers	15
6	Begeleiding en scholing	15
6.1	Organisatie van vrijwilligerswerk binnen SailWise	15
6.2	Introductieprogramma	16
6.3	Begeleiding tijdens uitvoeren vrijwilligerswerk.....	16
6.4	Arbo-wetgeving	17
6.5	Waarderingsbeleid	17
7	Evaluatie	17
7.1	Evaluatie tijdens uitvoering activiteiten.....	17
7.2	Evaluatie aan het einde van het vaarseizoen.....	18
7.3	Evaluatie via klanttevredenheidsonderzoek	18
8	Vertrek	18
9	Informatie en inspraak	19
10	Materiële voorwaarden	19
11	Klachten/Geschillen	19
	Bijlagen.....	20
	Bijlage 1 Organogram	21
	Bijlage 2 Privacy verklaring SailWise.....	22
	Bijlage 3 Jaarlijkse 'to do' lijst: wat, wie en wanneer.....	25

1. Inleiding

1.1 Doel van deze notitie

SailWise biedt al ruim 35 jaar watersportmogelijkheden voor mensen met een lichamelijke, zintuiglijke of verstandelijke handicap of chronische ziekte. Onze doelstelling is mensen met een handicap helpen hun mogelijkheden te ervaren en te vergroten door middel van (actieve) watersport in een ontspannen en veilige omgeving en daarmee watersport toegankelijk te maken voor iedereen, zowel qua kosten als benodigde aanpassingen.

Zonder vrijwilligers, kan SailWise haar klanten niet bedienen: wij kunnen onze doelstelling alleen waar maken met de inzet van veel vrijwilligers. Wij prijzen onszelf dan ook gelukkig met het feit dat veel mensen actief zijn als vrijwilliger voor SailWise.

Met deze notitie willen we meer duidelijkheid verschaffen over onze visie op het werken met vrijwilligers, de plaats van vrijwilligers in onze organisatie, hoe we met vrijwilligers willen omgaan en wat wij van vrijwilligers verwachten. Allereerst wordt ingegaan op de achtergronden van SailWise.

1.2 SailWise in vogelvlucht

1.2.1 Wie we zijn

SailWise is een stichting zonder winstoogmerk. Het kantoor is gevestigd in Enkhuizen en de watersportactiviteiten vinden plaats vanuit 3 locaties in Nederland (Loosdrecht, Enkhuizen en Elahuizen). Naast betaalde krachten maakt een grote groep vrijwilligers het mogelijk om onze activiteiten aan te bieden.

Het dagelijkse bestuur van SailWise ligt bij de directie. Daarnaast kent SailWise een Raad van Toezicht die toezicht houdt op het functioneren van de organisatie, het beleid en de begroting. In de Raad van Toezicht zijn diverse competenties en ervaringen geborgd die voor SailWise relevant zijn. Het lidmaatschap van de Raad van Toezicht betreft een onbezoldigde, dus vrijwilligersfunctie.

In bijlage 1 is het organogram van SailWise opgenomen.

1.2.2 Wat we doen

SailWise biedt al ruim 35 jaar watersportmogelijkheden voor mensen met een lichamelijke of zintuiglijke handicap of chronische ziekte (ongeveer 75%) en voor mensen met een verstandelijke handicap (ongeveer 25%). De helft via groepsreizen met individuele inschrijving en de helft via verhuur van accommodaties met programma aan groepen zoals zorginstellingen, revalidatiecentra en mytylscholen. Op jaarbasis maken wij ruim 5000 watersportmensedagen met behulp van ruim 2000 vrijwilliger-mensedagen mogelijk op drie accommodaties.

1.2.3 Onze filosofie

SailWise gaat uit van de filosofie dat watersport en actieve vakanties op het water een ideaal middel zijn om bij te dragen aan de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van mensen met een handicap en/of chronische ziekte. Watersport biedt met haar diverse disciplines uitdagende mogelijkheden voor iedereen. Bovendien biedt watersport een fantastische manier van vrijetijdsbesteding of vakantie invulling die mensen met een handicap uit het maatschappelijke isolement helpt en de integratie bevordert.

Hierdoor voelen mensen met een handicap zich fysiek en mentaal minder geremd en kunnen meer uit het dagelijkse leven halen en hun leven op meer zelfstandige wijze leiden.

Gelijkwaardigheid en respect voor elkaar zijn daarbij de sleutelwoorden. Veiligheid en kwaliteit staan daarbij hoog in het vaandel.

Visie: Actief en zelfstandig watersporten draagt bij aan fysieke en mentale onafhankelijkheid van mensen met een handicap.

Missie: Mensen (met een handicap) helpen hun mogelijkheden te ervaren en vergroten door middel van toegankelijke watersportactiviteiten in een ontspannen en veilige omgeving voor iedereen.

1.2.4 Ons uitgangspunt: 'normale' prijs

Het uitgangspunt van SailWise is om haar activiteiten tegen een 'normale prijs' aan te bieden aan haar gasten; dus een eigen bijdrage die vergelijkbaar is met wat mensen zonder handicap voor een vergelijkbaar product zouden moeten betalen.

Het aanbieden van watersportactiviteiten voor mensen met een handicap brengt echter aanzienlijke meerkosten met zich mee (de werkelijke prijs ligt bijna 2x zo hoog als de eigen bijdrage). Deze meerkosten worden niet doorberekend aan de gasten, maar gefinancierd middels donaties, giften, fondsen en sponsoring, waardoor men niet meer hoeft te betalen dan valide mensen zouden betalen voor vergelijkbare activiteiten. Op deze wijze blijft watersport voor mensen met een handicap ook financieel toegankelijk en komt deze belangrijke activiteit voor mensen met een handicap niet in gevaar.

SailWise voorziet in een maatschappelijke behoefte, waar reguliere marktpartijen niet in zullen en kunnen voorzien.

1.2.5 Onze kernwaarden

We werken vanuit de volgende kernwaarden:

- Respect (mensen benaderen zoals iedereen zelf ook zou willen worden benaderd);
- Uitgaan van de mogelijkheden en niet van de beperkingen;
- Plezier;
- Normaal wat normaal kan en speciaal wat speciaal moet;
- Veilige randvoorwaarden.

1.2.6 Zelfstandige stichting

SailWise, de handelsnaam voor Stichting Watersport Gehandicapten Nederland, is in 1974 opgericht. SailWise is een zelfstandige stichting en is lid van de NBAV en NOV.

1.2.6.1 NBAV

SailWise is lid van de NBAV, de Nederlandse Branchevereniging Aangepaste Vakanties. De leden van de NBAV staan voor kwaliteit. Dat begint met de voorwaarden waaraan zij moeten voldoen om lid te kunnen worden. Die voorwaarden hebben betrekking op de speciale eisen die worden gesteld aan aangepaste vakanties, vakantie-reizen en accommodaties. De NBAV bewaakt deze voorwaarden en scherpt deze aan waar nodig.

Enkele belangrijke kwaliteitseisen:

- heldere en betrouwbare informatie over de organisatie;
- duidelijke en volledige omschrijving van reis of accommodatie;
- duidelijke en eenduidige boekingsvoorwaarden;
- financiële zekerheid: geen onduidelijkheid over de prijs en over wat wel of niet is inbegrepen in de reis en de accommodatie;
- betrouwbare en goed getrainde begeleiding.

1.2.6.2 NOV

SailWise heeft zich aangesloten bij de NOV, de Vereniging Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk. De NOV is de belangenorganisatie voor het vrijwilligerswerk in Nederland. De vereniging treedt op als woordvoerder en lobbyist van het vrijwilligerswerk en is gesprekspartner van politiek en overheid.

Daarnaast maakt SailWise gebruik van de bij de NOV aanwezige expertise en ontwikkelde methodieken. SailWise doet dit bijvoorbeeld met haar beleid preventie ongewenste intimiteiten (procedures, tuchtrecht e.d.)

1.2.7 Locaties

Het kantoor van SailWise bevindt zich in Enkhuizen, waar ook de werkplaats voor het onderhoud aan de schepen is gesitueerd. De watersportvakanties vinden plaats op en vanuit drie accommodaties. Weliswaar heeft elke accommodatie zijn eigen karakter en trekt dus ook verschillende deelnemers en vrijwilligers, maar de 3 accommodaties opereren vanuit de gemeenschappelijke missie en visie: mensen hun mogelijkheden laten ontdekken en vergroten middels watersport.

1.2.7.1 Catamaran Beatrix en It Sailhûs

Sinds juni 2010 hebben we het voormalige kaaspakhuis in Elahuizen aan de Fluessen in gebruik genomen als uitvalsbasis en verblijfsaccommodatie voor de catamaran Beatrix, een stabiel zeilschip – van bijna 20 meter lang en ruim 5 meter breed - met een grote kajuit met aangepaste voorzieningen. Het Commandeurshuis en het achterliggende 't Packhuys werden omgedoopt tot It Sailhûs. En het is de ambitie van SailWise om It Sailhûs te ontwikkelen tot een aangepast watersportcentrum voor mensen met een handicap, met diverse verblijfsmogelijkheden.

Vanuit de thuishaven Elahuizen worden tochten gemaakt over de Friese wateren en het IJsselmeer. Na een dag zeilen wordt teruggevaren naar de thuishaven, It Sailhûs in Elahuizen. Op het terras kunnen gasten met uitzicht op de Fluessen nog heerlijk nagenieten. Geslapen wordt in het Commandeurshuis (voorhuis van It Sailhûs). Een ruime en goed aangepaste accommodatie met plaats voor 16 personen. Op de Beatrix is ruimte voor 12 personen, naast de schipper en de (vrijwillige) maat: 8 gasten (waarvan maximaal 4 rolstoelers) en 4 vrijwilligers.

1.2.7.2 Tweemaster klipper Lutgerdina

De Lutgerdina is een traditionele tweemastklipper van 34 meter lang. Vanuit de thuishaven Enkhuizen zijn meerdaagse tochten mogelijk over het IJsselmeer, de Friese wateren en de Waddenzee.

De Lutgerdina biedt plaats aan maximaal 20 personen voor dagtochten en meerdaagse tochten (bij individuele boekingen verdeeld over 13 deelnemers en 7 vrijwilligers) naast de schipper en 2 maten. Er is plaats voor 7 rolstoelgebruikers. Elke dag afmeren in een haven is niet nodig, omdat er aan boord een salon, keuken, hutten en aangepaste sanitaire voorzieningen zijn.

1.2.7.3 Eiland Robinson Crusoe

Robinson Crusoe, een eiland in de Loosdrechtse Plassen, is het watersportcentrum van SailWise. Hier beoefenen mensen met een beperking de zogenaamde kleine watersport: zeilen in open boten, roeien, kanoën, windsurfen en waterskiën (met waar nodig aanpassingen aan vaarmateriaal en transfer hulpmiddelen voor de boten, zoals een buiten tillift). Het huis op Robinson Crusoe biedt - naast de beheerder en 2 assistent beheerders - plaats aan 30 personen (bij individuele boekingen verdeeld over 20 deelnemers en 10 vrijwillige watersportinstructeurs) en is afgestemd op de eisen van rolstoelgebruikers (maximaal 10). Vanuit de deels aangepaste open keuken kijk je de woonkamer in, waar je een prachtig uitzicht hebt over het terras, het haventje en de Loosdrechtse Plassen. Er zijn verschillende typen slaapkamers en (aangepaste) sanitaire voorzieningen zijn ruimschoots aanwezig.

2 Het belang van vrijwilligerswerk voor SailWise

2.1 Bijdrage van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor SailWise van essentieel belang voor het realiseren van de doelstellingen. Immers, het is niet mogelijk om watersportvakanties qua kosten en mogelijkheden voor iedereen toegankelijk te houden zonder de inzet van veel vrijwilligers. Vrijwilligers die helpen om de extra helpende handen te bieden die onze deelnemers nodig hebben om te kunnen genieten. Vrijwilligers die helpen om de kosten voor deelname zo laag mogelijk te houden.

Vrijwilligers dragen ook een belangrijk steentje bij om mensen met een handicap uit hun maatschappelijk isolement te halen en – op basis van gelijkwaardigheid – integratie te bevorderen tussen gasten en vrijwilligers.

2.2 Visie op vrijwilligerswerk

Voor SailWise vormen vrijwilligers een integraal onderdeel van haar kernactiviteiten. Vrijwilligers vormen dan ook een belangrijk verlengstuk van de eigen medewerkers. Belangrijk daarbij is het uitgangspunt dat wij hanteren ten aanzien van vrijwilligerswerk: vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Dit betekent dat wij veel van vrijwilligers verwachten; feitelijk fungeren vrijwilligers als volwaardige assistenten van de medewerkers. Als vrijwilliger stel je je (pro)actief en coöperatief op, sta je open voor feedback en kom je je afspraken na.

Daarnaast bieden wij vrijwilligers ook veel: de mogelijkheid om kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen, een plezierige werkomgeving, samenwerking met gemotiveerde collega's (zowel de medewerkers als andere vrijwilligers van SailWise) en vooral heel erg veel plezier! Bovendien biedt SailWise studenten in relevante studierichtingen de mogelijkheid om studiepunten voor hun opleiding te behalen, worden maatschappelijke werk- en stageplaatsen geboden en kunnen vrijwilligers die als zeilinstructeur op de accommodaties willen meedraaien, vrijwel kosteloos een zeilopleiding volgen.

SailWise biedt daarmee niet alleen gasten een zinvolle tijd, maar maakt ook een nuttige vrije tijdsbesteding mogelijk voor vrijwilligers. De activiteiten dragen daarmee bij aan de persoonlijke vorming van vrijwilligers en daarmee wordt bijgedragen aan een betere samenleving.

2.3 Wat we onder vrijwilligerswerk verstaan

Onder vrijwilligerswerk verstaat SailWise al die activiteiten die uitgevoerd worden door mensen die daarvoor geen andere materiële vergoeding ontvangen dan vergoeding van de door hen gemaakte reiskosten.

Het overgrote deel van het vrijwilligerswerk behelst het assisteren bij de kernactiviteiten, dus bij de watersportvakanties, als begeleider, verlenen van ADL-hulp (ADL: algemene dagelijkse levensverrichtingen), als verplegende of zeilinstructeur. Vaak is het een combinatie van taken en werken de vrijwilligers nauw samen in een team.

Daarnaast zijn er vrijwilligers die ons ondersteunen bij onderhoudswerkzaamheden, of activiteiten op het gebied van bijvoorbeeld fondsenwerving, public relations (beurzen, interviews, e.d.), strategie en beleid. En niet te vergeten de leden van de Raad van Toezicht.

3 Positie van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een integraal onderdeel van de activiteiten die SailWise ontplooit. De inbreng van de vrijwilligers met hun enthousiasme, deskundigheid, betrokkenheid is bepalend voor het welslagen van de SailWise activiteiten. Vanuit die optiek maken we een aantal afspraken met vrijwilligers.

3.1 Vrijwillig is niet vrijblijvend

Vrijwilligerswerk is voor ons niet vrijblijvend. Als vrijwilligers zich aanmelden voor een activiteit, of dat nu is op een van onze accommodaties of bij de ondersteuning van andere werkzaamheden, dan gaan we ervan uit dat ze er ook zijn. Zonder voldoende vrijwilligers kunnen we onze gasten immers geen veilige en betaalbare vakantie bieden, dus als vrijwilligers zich inschrijven, gaan we uit van hun komst. Uiteraard zijn er altijd uitzonderingen mogelijk in bijzondere omstandigheden.

Daarnaast is het belangrijk dat vrijwilligers zich realiseren dat wanneer zij ondersteunen op een van de accommodaties, hun tijd voor privé-zaken zeer beperkt is. Het is vrijwel niet mogelijk om je af te zonderen als vrijwilliger, omdat je de hele dag door – soms ook in de nacht - bij alle activiteiten betrokken bent.

Daarentegen is het bij ons mogelijk om als vrijwilliger zelf aan te geven wanneer je ingezet wilt worden. Belangrijk is wel dat mensen gedurende de gehele periode van de activiteit waar ze zich voor opgeven ook daadwerkelijk beschikbaar zijn op de accommodatie. Maar we vragen niet van onze vrijwilligers dat ze iedere week of iedere maand komen. Zodra onze vaarplanning gereed is, sturen we deze rond en kunnen vrijwilligers zich inschrijven, waarbij wij zoveel mogelijk rekening houden met de eerste voorkeur. Het kan voorkomen dat we je vragen of je een andere periode kunt.

Aangezien het vrijwilligerswerk fysiek best zwaar kan zijn, vragen wij aan vrijwilligers tijdig aan te geven wanneer zij niet voor 100% inzetbaar zijn. In overleg met kantoor (die een inschatting kunnen maken van de benodigde hulp in die periode) kan dan indien nodig voor vervanging worden gezorgd. Hierdoor wordt voorkomen dat de overige vrijwilligers te zwaar worden belast.

We proberen zoveel mogelijk continuïteit binnen een vakantie te waarborgen, om te voorkomen dat vrijwilligers en gasten halverwege een vakantieperiode nog met elkaar moeten kennis maken. Ook de inzet bij andere activiteiten – niet direct als vrijwilliger bij vakantieperiodes - is altijd in overleg.

3.2 We werken samen

Onze vrijwilligers maken altijd deel uit van een team. Ze werken nauw samen met andere vrijwilligers en ze werken samen met en onder aansturing van de medewerkers van SailWise. Het uitgangspunt is dat vrijwilligers elkaar onderling helpen indien dat nodig is.

Natuurlijk gaan we ervan uit dat iedereen naar eigen vermogen zoveel mogelijk zelfstandig handelt, maar onze medewerkers blijven eindverantwoordelijk en hun oordeel en besluit over het uitvoeren van taken is leidend.

3.3 We hechten aan respect

Als organisatie hechten we veel waarde aan het op een respectvolle manier met elkaar omgaan; het is zelfs onze belangrijkste kernwaarde. Dit betekent dat wij op een respectvolle manier met onze vrijwilligers omgaan, maar ook dat we van onze vrijwilligers vragen dat ze op een respectvolle wijze met deelnemers, andere vrijwilligers, medewerkers en andere betrokkenen omgaan (en vice versa). Kortom, omgaan met en benaderen van anderen zoals je zelf ook bejegend zou willen worden en ieder geval niet "betuttelen".

3.3.1 Omgangsregels

We begrijpen dat respect een subjectief begrip is dat voor iedereen een andere invulling kent. Om meer duidelijkheid te bieden over wat wij wel en niet als gewenst gedrag beschouwen, hebben we omgangsregels opgesteld. In de dagelijkse omgang handelen de medewerkers van SailWise in lijn met deze omgangsregels en we vragen ook van onze vrijwilligers dat zij dit doen. Deze omgangsregels zijn opgenomen in 'Voorwaarden en informatie voor vrijwilligers' (zie www.sailwise.nl/downloads). Elke vrijwilliger dient bij inschrijving aan te geven dat hij of zij akkoord is met deze voorwaarden.

Indien vrijwilligers onderling, richting deelnemers, medewerkers of andere betrokkenen ongewenst gedrag vertonen, zullen zij hierop in ieder geval worden aangesproken. Het vertonen van ongewenst gedrag kan daarnaast een reden zijn om afscheid te nemen van

een vrijwilliger. Maar ook van onze gasten en medewerkers verwachten wij dat zij zich onderling en richting de vrijwilligers aan de omgangsregels houden. Vrijwilligers mogen ervan uitgaan dat alle aanwezigen zich hieraan houden. Als zij ervaren dat dit niet geval is, kunnen zij dit aangeven bij de medewerkers van SailWise.

3.3.2 VOG (Verklaring Omtrent gedrag)

Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Vanaf het najaar van 2014 wordt de VOG gratis verstrekt voor/aan vrijwilligers die werken met minderjarigen en met mensen met een verstandelijke beperking.

Wij hebben het voornemen om eind 2014 aan iedereen – ook betaalde medewerkers – een VOG te vragen:

- De veiligheid en bejegening van onze gasten heeft de allergrootste prioriteit, we hechten hier veel waarde aan, mede met het oog op het feit dat vrijwilligers vaak ook nauw betrokken worden bij de persoonlijke omgang met gasten; wij laten aan de buitenwereld zien dat wij er alles aan doen om die veiligheid te bieden.
- Een eventueel (toekomstig) incident brengt niet alleen belangrijke schade toe aan het slachtoffer, maar ook aan SailWise; een VOG is geen garantie dat er niets kan gebeuren, maar de organisatie laat zien dat zoveel als mogelijk maatregelen zijn genomen om eventuele incidenten te voorkomen.
- Het opvragen van een VOG past in het beleid van de NOV. SailWise is lid van deze vereniging c.q. lobbyorganisatie. NOV werkt aan een verdere professionalisering van het vrijwilligersbeleid in Nederland; het opvragen van een VOG maakt hier onderdeel van uit.

Om een en ander praktisch te laten verlopen vraagt SailWise – bij daadwerkelijke invoering - aan de vrijwilliger toestemming om een VOG op te vragen. Daarbij zal SailWise alléén een VOG aanvragen met betrekking tot het werken met onze doelgroep. Voor een vrijwilliger zullen geen kosten verbonden zijn aan het opvragen van een VOG. Ook leden van Raad van Toezicht, directie, medewerkers en vrijwilligers voor andere werkzaamheden dan het begeleiden van vakanties, zullen een VOG dienen te overleggen.

3.3.3 Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk

SailWise zal zich aansluiten bij Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk van het NOV. De Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk maakt het mogelijk dat een door de stichting ingestelde tuchtcommissie en commissie van beroep rechtspreken bij vermeend seksueel grensoverschrijdend gedrag door vrijwilligers bij (in eerste instantie) minderjarigen. Vereniging NOV beheert het register tuchtrechtelijke uitspraken voor het vrijwilligerswerk (registratielijst). Vereniging NOV heeft het beheer van de lijst en ondermeer de volgende taken:

- 1) Het in de registratielijst invoeren van door de tuchtcommissie van de Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk veroordeelde vrijwilligers.
- 2) Het in de registratielijst invoeren van veroordeelde vrijwilligers van vrijwilligersorganisaties met eigen tuchtrect.
- 3) Het controleren van vrijwilligers voor organisaties.

Vrijwilligersorganisaties die deelnemen aan Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk kunnen via het NOV de registratielijst raadplegen. SailWise zal bij het aanmelding van een potentiële vrijwilliger de registratielijst raadplegen.

3.4 We bieden ruimte om actief mee te denken en te doen

De medewerkers van SailWise maken afspraken met de vrijwilligers over de kaders waarbinnen gewerkt wordt en de gewenste uitkomsten van de activiteiten. Daarbinnen hebben vrijwilligers de ruimte om hun activiteiten naar eigen inzicht in te vullen. Indien zij twijfelen over hoe met een specifieke situatie moet worden omgegaan, kunnen zij overleggen met een andere (ervaren) vrijwilliger en uiteraard ook met de medewerker van SailWise met wie zij nauw samenwerken, of onder wiens supervisie zij hun werkzaamheden verrichten.

SailWise streeft ernaar om zowel haar deelnemers als vrijwilligers een zo goed mogelijk verblijf te bieden en doet er alles aan binnen haar mogelijkheden om dit te faciliteren. Dit betekent dat medewerkers van SailWise open staan voor verbeterpunten die vrijwilligers aandragen, dat zij hier actief om zullen vragen tijdens bijvoorbeeld de evaluatiemomenten. Medewerkers van SailWise betrekken vrijwilligers actief bij het opsporen van verbeterpunten en het uitvoeren van verbeteracties. Ook verzorgen zij de terugkoppeling over hetgeen met de aangedragen verbeterpunten is gedaan.

4 Taken en taakafbakening

Zoals eerder is aangegeven, zijn vrijwilligers essentieel voor SailWise bij het realiseren van haar doelstellingen. Vrijwilligers fungeren als verlengstuk van de organisatie en werken nauw samen met en onder aansturing van medewerkers van SailWise. Vrijwilligers kunnen in overleg voor de uitvoering van verschillende taken worden ingezet, waarbij wel geldt dat er voor een aantal taken specifieke eisen zijn ten aanzien van benodigde kennis en vaardigheden. Dit geldt met name voor de activiteiten als verzorgenden die verpleegkundige handelingen verrichten en voor zeilinstructeurs op de accommodaties.

4.1 Vrijwilligersprofiel

Vrijwilligers van SailWise zijn enthousiast, *open minded* en respectvol. Ze vinden het leuk om met deelnemers, medewerkers van SailWise, andere vrijwilligers en andere betrokkenen hun steentje bij te dragen aan het realiseren van de doelstellingen van SailWise, natuurlijk met een gezonde dosis verantwoordelijkheidsgevoel.

4.2 Vrijwilligers op de accommodaties

Iedere vrijwilliger helpt bij de dagelijkse verzorging van de gasten daar waar nodig. De ene keer gaat het om het helpen bij aan- en uitkleden, naar de wc gaan, douchen en wassen. De andere keer gaat het om assistentie tijdens het eten of een steuntje geven bij het van of aan boord gaan. Samen boodschappen doen, koken, afwassen en dergelijke zijn belangrijke onderdelen voor het welslagen van de week. Daarnaast is goede hygiëne essentieel. Het schoonmaken en -houden van de accommodaties en vooral de sanitaire ruimtes is een dagelijkse klus die erbij hoort. Iedere vrijwilliger vervult hierin een voortrekkersrol en betreft de deelnemers erbij.

4.2.1 Beatrix en Lutgerdina, geen watersportervaring noodzakelijk

Voor vrijwilligers op Lutgerdina en Beatrix is zeilervaring niet noodzakelijk. Op de Lutgerdina en de Beatrix zijn tijdens het zeilen duizend-en-één dingen te doen: zeilen hijsen, sturen, navigeren, knopen leggen, manoeuvres uitvoeren, dek schrobben, enzovoort. Op beide schepen is een professionele bemanning aanwezig. Vrijwilligers kunnen meehelpen de deelnemers zoveel mogelijk te stimuleren om mee te doen met de zeilactiviteiten aan boord. Daarvoor zullen vrijwilligers met zeilervaring zelfs af en toe een stapje terug moeten doen.

4.2.2 Robinson Crusoe, wel watersportervaring noodzakelijk

Op Robinson Crusoe is watersportervaring wel noodzakelijk. Op het watersportcentrum Robinson Crusoe worden de 'kleine watersporten' beoefend. Vrijwilligers dienen zelfstandig en verantwoord te kunnen zeilen en/of kanoën. Naast de taken in de verzorging en het huishouden begeleiden vrijwilligers het watersportprogramma. De begeleiding van het watersportprogramma is individueel of in kleine groepjes. Dit biedt vrijwilligers de mogelijkheid om mensen te stimuleren zo actief en zelfstandig mogelijk te varen. Voor de complete coördinatie en begeleiding is een professionele bemanning aanwezig. Naast de individuele arrangementen hebben we bij de groepsboekingen ook vrijwilligers nodig voor de watersportinstructie. Bij de groepsboekingen ligt de nadruk dan op het sociale aspect en de watersportinstructie. De verzorging en het huishouden worden bij groepsboekingen door de groep zelf geregeld.

4.2.3 Verpleegkundigen/verzorgenden

De activiteiten van SailWise staan open voor iedereen met een handicap, dus ook voor mensen die meer deskundige hulp of verzorging nodig hebben, bijvoorbeeld bij het verwisselen van een stomazak, of het krijgen van injecties.

Behalve enthousiaste vrijwilligers die helpen bij het zeilen en de dagelijkse verzorging, zetten we daarom ook vrijwilligers met een verpleegkundige achtergrond in. Wij vragen hen specifiek om de zogenaamde risicovolle/voorbehouden handelingen uit te voeren bij die mensen die dat nodig hebben. Belangrijk is dat de betreffende vrijwilliger bevoegd en bekwaam is om de voor die deelnemer de benodigde handelingen uit te voeren en indien nodig dienen zij te beschikken over een BIG-registratie.

Verpleegkundigen draaien als één van de vrijwilligers mee in het gehele vrijwilligersteam dat ADL-zorg op de accommodatie op zich neemt. De bemanning van de accommodatie blijft eindverantwoordelijk voor de zorg voor de gasten en aansturing van het vrijwilligersteam.

4.3 Overige vrijwilligers

Naast de inzet op de accommodaties in het seizoen is het ook mogelijk op een andere manier SailWise als vrijwilliger te ondersteunen.

In de wintermaanden worden klusweekenden georganiseerd, waarbij het onderhoud van de accommodaties gezamenlijk wordt aangepakt.

En ook zijn er vrijwilligers nodig voor promotiewerkzaamheden zoals het bemensen van stands op beurzen.

4.4 Vrijwilligers in alle soorten en maten

Het is moeilijk om een typering te geven van de vrijwilliger van SailWise. Vrijwilligers zijn van divers pluimage, van jong tot oud, van student tot voormalig militair, van verpleegkundige tot management consultant.

Vraag aan een vrijwilliger wat het werken bij SailWise leuk maakt, dan is dat – naast de affiniteit met water – de ongedwongen sfeer, het respect voor elkaar en het denken in kansen en mogelijkheden (in plaats van beperkingen). Veel vrijwilligers zijn al jaren actief voor SailWise.

5 Werving, selectie en introductie

5.1 Werving van vrijwilligers

SailWise werft vrijwilligers via verschillende kanalen, waaronder:

- het eigen netwerk van bestaande vrijwilligers;
- vrijwilligerscentrales: SailWise staat bij de meeste vrijwilligerscentrales in Nederland ingeschreven;
- beurzen en presentaties: kan een vrijwilligersmarkt zijn, maar ook een presentatie op een studiedag enzovoort;
- artikelen in (vak)tijdschriften, interviews voor specifieke doelgroepen;
- samenwerking met diverse onderwijsinstellingen: ROC's, HBO-V opleidingen enzovoort.

Voor het werven van vrijwilligers is er de speciale brochure 'Gezocht: vrijwilligers zonder watervrees!' De titel zegt al genoeg, je moet niet alleen een beetje van water houden, je moet ook figuurlijk geen koudwatervrees hebben: het is aanpoten, voor de dagelijkse verzorging van gasten moet je soms uit je *comfort zone* komen en er is weinig eigen tijd voor je zelf.

Om ons watersportaanbod te kunnen blijven aanbieden, zijn wij op zoek naar meer vrijwilligers, in het bijzonder de jongere vrijwilliger (<40 jaar), watersportinstructeurs en vrijwilligers met verpleegkundige achtergrond. Echter, is iemand ouder of voldoet niet aan de specifiek gevraagde deskundigheid; iedereen is van harte welkom om zich in te schrijven.

Ook voor niet vakantie gebonden activiteiten zoeken wij gericht vrijwilligers via verschillende kanalen, denk aan vrijwilligerscentrales, re-integratietrajecten, vakopleidingen en het eigen netwerk.

5.2 Selectie van vrijwilligers

Zodra een vrijwilliger zich aanmeldt voor activiteiten op een van de accommodaties, vragen we hem of haar in eerste instantie om een inschrijfformulier in te vullen. Op dit formulier staat een aantal vragen vermeld die te maken hebben met gewenste kennis en vaardigheden, met name voor de accommodaties. Zie hiervoor ook hoofdstuk 4 'Taken en taakafbakening'. Daarnaast hebben we het voornemen potentiële vrijwilligers met ingang van najaar 2014 een Verklaring Omtrent Gedrag te vragen (zie ook hoofdstuk 3).

Zodra we informatie van de potentiële vrijwilliger hebben ontvangen, wordt gekeken naar de aangegeven kennis en vaardigheden, waarna de vrijwilliger voor een van de accommodaties wordt uitgenodigd voor een introductiedag/weekend. De vrijwilliger kan kijken of SailWise de organisatie is waar hij/zij vrijwilligerswerk wil doen. SailWise kan kijken of de potentiële vrijwilliger past in het profiel van de organisatie en of de vrijwilliger beschikt over de gevraagde kennis en vaardigheden.

Vrijwilligers voor werkzaamheden die niet aan de accommodaties gebonden zijn, worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek, waarin van gedachten wordt gewisseld over de mogelijkheden.

Indien medewerkers van SailWise van mening zijn dat een vrijwilliger niet geschikt is voor het uitvoeren van de activiteit waarvoor de vrijwilliger in kwestie zich heeft aangemeld, zullen zij dit –uiteraard met voldoende motivering- aan de vrijwilliger in kwestie mededelen.

5.3 Introductie van vrijwilligers

Zodra de vrijwilliger voor de eerste keer aan de slag gaat met zijn of haar activiteiten, is er persoonlijke begeleiding. Op de accommodaties zorgen we voor een goede mix van vrijwilligers, waarbij de ervaren vrijwilliger vraagbaak kan zijn voor iemand die net begint. Daarnaast zal de beheerder/schipper of assistent-beheerder/maat tussentijds actief toetsen hoe het gaat en kan de vrijwilliger zich natuurlijk zelf ook met vragen of suggesties tot de betreffende SailWise medewerkers wenden. Voor overige activiteiten werkt een vrijwilliger nauw samen met een medewerker van SailWise, die voor de eventueel benodigde introductie zorgt.

6 Begeleiding en scholing

6.1 Organisatie van vrijwilligerswerk binnen SailWise

Binnen de organisatie is een aantal functionarissen betrokken bij het vrijwilligerswerk. De directie is overall verantwoordelijk voor het vrijwilligersbeleid. Bij vragen of eventuele klachten, waar men onvoldoende terecht kan bij onderstaande functionarissen, kan men zich wenden tot de directie.

Wie en wat bij het vrijwilligerswerk?:

- Medewerker boekingen: de medewerker boekingen is degene die de vrijwilliger vaak als eerste aan de telefoon krijgt en die het inschrijfformulier in behandeling neemt, de vrijwilliger uitnodigt voor een introductieweekend en als de kennismaking bevalt over en weer, met de vrijwilliger afstemt voor welke periode hij of zij beschikbaar is.
- Medewerker administratie: zal op basis van het inschrijfformulier toetsen bij Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk en – bij daadwerkelijke invoering - een VOG opvragen. Bij eventuele vragen neemt zij contact op met de vrijwilliger. In de regel zal dit niet vaak voorkomen en verloopt de communicatie met het hoofdkantoor hoofdzakelijk met de medewerker boekingen.
- Medewerker Marketing & Communicatie: is degene die verantwoordelijk is voor de interne en externe communicatie als het gaat om vrijwilligerswerk; zij draagt zorg voor up-to-date communicatiemiddelen, denk aan brochures, social media (Facebook,

Twitter) en de digitale nieuwsbrief: Zonnetijding. Deze medewerker benadert ook vrijwilligers voor de bemensing van de stand op beurzen.

- De schippers/beheerders en maten/assistent beheerders van de locaties: zijn nauw betrokken bij het introductieprogramma en zijn gedurende het vrijwilligerswerk eindverantwoordelijk voor de begeleiding en de evaluatie na een watersportactiviteit.

Voor de niet vakantie gebonden activiteiten is de contactpersoon de medewerker die zich met die betreffende activiteiten bezighoudt binnen SailWise. Voor de klusweekenden zijn dat de beheerders/schippers van de betreffende accommodatie. Voor activiteiten op het gebied van marketing & communicatie, waaronder beurzen, is dat de medewerker marketing & communicatie. Voor fondsenwervende activiteiten is dat de directeur.

6.2 Introductieprogramma

Vrijwilligers die voor een introductiedag/weekend worden uitgenodigd (zie ook 5.2) maken kennis met onze werkwijze en medewerkers, en wij krijgen een beeld van de competenties van de vrijwilliger. Tijdens het programma van zo'n introductie krijgt de vrijwilliger informatie over SailWise, wordt ingegaan op de achtergrond van onze gasten en worden praktische handelingen geoefend (tillen vanuit de rolstoel, tillift gebruik enzovoort). Er is veel ruimte voor het stellen van vragen. Daarnaast bieden we een zeilopleiding aan voor geïnteresseerde vrijwilligers die als zeilinstructeur op Robinson Crusoe aan de slag willen. Vrijwilligers waarvan wij denken dat ze hiervoor geschikt zijn, worden ook wel actief hiervoor uitgenodigd.

Met vrijwilligers voor werkzaamheden die niet aan de accommodaties gebonden zijn, wordt afgesproken wie het vaste aanspreekpunt is en wordt een eventueel inwerktraject afgesproken.

6.3 Begeleiding tijdens uitvoeren vrijwilligerswerk

Iedere vrijwilliger heeft tijdens de uitvoering van zijn of haar activiteiten een medewerker van SailWise als aanspreekpunt. Op de accommodaties is dit de beheerder, schipper, assistent-beheerder en/of maat. In de werkplaats is dit de medewerker onderhoud en op kantoor is dit een van de collega's die werkzaam is op het kantoor.

De medewerker van SailWise zorgt ervoor dat de vrijwilliger de informatie ontvangt die nodig is voor het uitvoeren van de werkzaamheden, evenals eventuele andere middelen (bijvoorbeeld materialen of gereedschap). Daarnaast geeft en vraagt de medewerker van SailWise regelmatig feedback aan de vrijwilliger ten aanzien kennis en vaardigheden en de ontwikkeling daarin, gericht op het begeleiden en het verder verbeteren van prestaties.

De medewerker van SailWise die als begeleider fungeert, is mede geselecteerd op zijn of haar kwaliteiten als begeleider. Voor alle collega's binnen SailWise geldt dat in hun jaarlijkse evaluaties wordt gekeken naar de kennis en vaardigheden die nodig zijn om collega's en vrijwilligers op goede wijze te kunnen begeleiden. Indien nodig, wordt hieraan aandacht besteed in het opleidings- en ontwikkelingsplan van de medewerker. Daarnaast wordt desgewenst bij de start van het vaarseizoen gezamenlijk aandacht besteed aan de ontwikkeling van vaardigheden en kennis die nodig is voor de begeleiding van vrijwilligers. In de evaluatie die jaarlijks aan het eind van het vaarseizoen wordt gehouden, wordt besproken of er nog ontwikkel- of verbeterpunten zijn geconstateerd.

Met ingang van 2014 is er ook jaarlijks een interne evaluatie vrijwilligersbeleid, waarin onder andere aandacht wordt besteed aan de tevredenheid van medewerkers over en kennis en ervaring op het gebied van begeleiding.

6.4 Arbo-wetgeving

Voor iedere accommodatie is een Risico Inventarisatie & Evaluatie opgesteld. De bemanning van iedere accommodatie zorgt dat er, indien van toepassing voldoende (veiligheids)materialen zijn en ziet ook toe op het juiste gebruik van die materialen.

6.5 Waarderingsbeleid

SailWise is enorm trots op haar vrijwilligers en wij dragen deze trots actief uit. Dat betekent dat wij waar mogelijk en relevant onze vrijwilligers voor het voetlicht plaatsen in onze communicatie-uitingen.

Daarnaast laten we onze waardering ook zien door onder meer de volgende zaken:

- Wij helpen vrijwilligers actief bij de ontwikkeling van hun kennis en vaardigheden. Dit kan bijvoorbeeld door hen persoonlijke aandacht en gerichte feedback te geven, of door hen uitdagende taken en verantwoordelijkheden te bieden;
- Wij bieden vrijwilligers de mogelijkheid om indien relevant en gewenst, studiepunten voor hun werkzaamheden te verkrijgen;
- Indien gewenst en ons inziens van toepassing, verstrekken wij graag een getuigschrift of certificaat aan vrijwilligers;
- Vrijwilligers kunnen hun zeilvaardigheden verder ontwikkelen door het volgen van een vrijwel kosteloze zeilopleiding via SailWise;
- Ieder jaar organiseren wij als dank voor alle inzet het vrijwilligersweekend op onze accommodaties.
- Reiskostenvergoeding, aansprakelijkheids-, ongevallen- en inzittendenverzekering.

7 Evaluatie

Wij hechten veel waarde aan een goede evaluatie van ons vrijwilligersbeleid en van de inzet van individuele vrijwilligers. Immers, vrijwilligers zijn medebepalend voor hoe onze gasten hun vakanties bij ons beleven. We hechten er daarom belang aan om te weten wat onze vrijwilligers bezig houdt, welke mogelijke verbeteracties zij zien, maar ook om hen terug te koppelen welke ontwikkelingen wij bij hen waarnemen.

Er wordt dan ook op verschillende momenten en manieren geëvalueerd:

7.1 Evaluatie tijdens uitvoering activiteiten

Tijdens de uitvoering van de activiteiten vindt er regelmatig een evaluatie plaats. Op de accommodaties vindt er altijd aan het einde van de inzetperiode (bijvoorbeeld een weekend, midweek, of week) een groepevaluatie tussen de medewerker(s) van SailWise en de vrijwilliger(s) plaats. Voor de overige activiteiten geldt dat er met enige regelmaat een evaluatiegesprek wordt ingepland (bijvoorbeeld eenmaal per kwartaal).

Naast deze formele evaluaties, vindt er uiteraard ook regelmatig informele terugkoppeling op werkzaamheden en de resultaten daarvan plaats. Belangrijk is dat we ook met elkaar bespreken welke ontwikkeling we in de uitvoering van de activiteiten zien, dat verbeteringen worden opgemerkt en benoemd, evenals verbeterpunten. Tijdens de evaluaties wordt ook ingegaan op de tevredenheid van de vrijwilligers over de activiteiten die zij uitvoeren en over het werken als vrijwilliger voor SailWise in het algemeen.

7.2 Evaluatie aan het einde van het vaarseizoen

Voor de vrijwilligers op de accommodaties geldt dat er aan het eind van het vaarseizoen, tijdens het vrijwilligersweekend, een algehele evaluatie plaats vindt. Deze is vooral gericht op het inventariseren van verbeterpunten en –acties. Tevens ontvangt elke vrijwilliger aan het eind van het seizoen een schriftelijke enquête. Aan het begin van het daaropvolgende vaarseizoen wordt teruggekoppeld wat de status is van eventuele verbeteracties.

7.3 Evaluatie via klanttevredenheidsonderzoek

Eenmaal per jaar houden wij een tevredenheidsonderzoek onder alle gasten. Hierin komen ook het functioneren en de rol van de medewerkers en vrijwilligers van SailWise aan bod. Uitkomsten hiervan worden – uiteraard geanonimiseerd - gedeeld met de medewerkers en vrijwilligers. Indien er punten voor een specifieke medewerker of vrijwilliger uit het onderzoek naar boven komen, worden deze op individuele basis gedeeld.

8 Vertrek

We onderkennen drie belangrijke redenen van vertrek onder vrijwilligers:

1. De vrijwilliger meldt zich niet meer aan voor een activiteit, terwijl hij/zij het seizoen daarvoor wel actief was;
2. De vrijwilliger geeft actief te kennen dat hij of zij gaat stoppen als vrijwilliger;
3. Medewerkers van SailWise geven een vrijwilliger te kennen dat de inzet van de vrijwilliger niet meer gewenst is.

In het eerste geval neemt SailWise contact op met de betreffende vrijwilliger om te vragen wat de reden is dat vrijwilliger zich niet heeft aangemeld en of hij/zij het komende jaar toch beschikbaar is om vrijwilliger te zijn op een van de accommodaties (of bij andere werkzaamheden).

In het tweede geval respecteren wij uiteraard het besluit van de vrijwilliger in kwestie. Een 'exit'-gesprek behoort tot de mogelijkheden om te vernemen wat de reden van vertrek is, met als uitgangspunt dat we hier indien mogelijk van willen leren.

In het derde geval is er al een evaluatie of zijn er meerdere evaluaties met de vrijwilliger in kwestie geweest. Indien een medewerker van SailWise inschat dat iemand niet (meer) in staat is de activiteiten als vrijwilliger op een veilige en verantwoorde manier uit te voeren, overlegt hij of zij dit binnen het team. Als er overeenstemming is over dit standpunt, wordt er op respectvolle wijze afscheid genomen van de vrijwilliger, waarbij deze uiteraard - indien gewenst - een schriftelijke motivering van het besluit ontvangt.

Indien een vrijwilliger heeft gehandeld in strijd met de omgangsregels en dus ongewenst gedrag heeft vertoond, kan een medewerker van SailWise direct overgaan tot het stopzetten van de activiteiten van de vrijwilliger in kwestie. Mocht de vrijwilliger zich hierin niet kunnen vinden, dan kan hij of zij aangeven dat er sprake is van een geschil en zich wenden tot degene die hierover gaat (zie ook: 11. Geschillen); de activiteiten blijven sowieso opgeschort tot de geschillenprocedure is afgerond. Bij overtreding van gedragsregels op het gebied van persoonlijke integriteit (ongewenste intimiteiten) vindt tevens melding plaats bij Stichting Tuchtrect Vrijwilligerswerk.

9 Informatie en inspraak

Vrijwilligers ontvangen alle informatie die nodig is voor het uitvoeren van hun activiteiten. Daarnaast hecht SailWise veel waarde aan het continu optimaliseren van haar aanbod en activiteiten, dus vrijwilligers worden gestimuleerd om gevraagd en ongevraagd hun suggesties ten aanzien van verbeteringen te delen. Uiteraard hebben vrijwilligers ook inspraak in de wijze waarop zij hun activiteiten uitvoeren, zolang dit past binnen de omgangsregels en het door de medewerkers van SailWise geschetste kader.

Ten aanzien van de informatie over vrijwilligers geldt dat hier vertrouwelijk mee wordt omgegaan (zie bijlage, 2 Privacy verklaring SailWise)

10 Materiële voorwaarden

Vrijwilligers kunnen binnen SailWise een beroep doen op de volgende zaken:

1. Onkostenvergoeding reizen (zie www.sailwise.nl/downloads voor het declaratieformulier);
2. WA-verzekering tijdens uitvoering van de activiteiten;
3. Ongevallenverzekering tijdens uitvoering van de activiteiten;
4. Auto-inzittendenverzekering.

11 Klachten/Geschillen

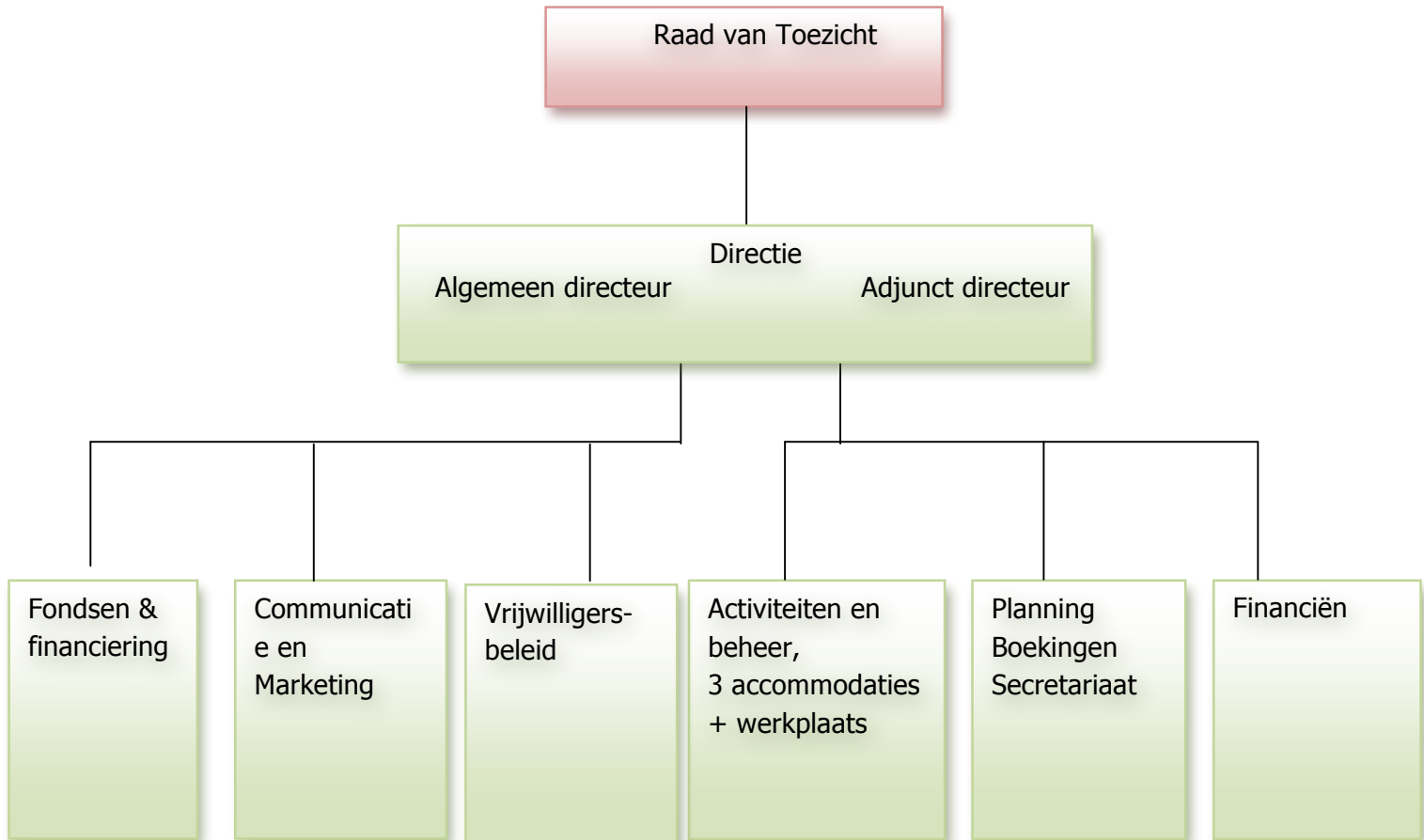
Indien er sprake is van een verschil van inzicht, een klacht of een geschil, is het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger de medewerker van SailWise met wie hij of zij nauw samenwerkt. Het kan natuurlijk voorkomen dat het gaat om een geschil tussen de vrijwilliger en de medewerker in kwestie. Indien de vrijwilliger vindt dat de behandeling van de klacht niet tot een aanvaardbare oplossing leidt dan treedt de algemeen geldende klachtenprocedure (verder) in werking.

Zie onze website, www.sailwise.nl/downloads waar de klachtenprocedure en het klachtenformulier te downloaden is.

Bijlagen

- 1 Organogram
- 2 Privacybeleid
- 3 Jaarlijkse 'to do' lijst: wat, wie en wanneer.

Bijlage 1 Organogram



Bijlage 2 Privacy verklaring SailWise

Inleiding

SailWise wil middels deze verklaring aangeven hoe zij met jouw privacy en de door jou aan haar toevertrouwde gegevens omgaat.

SailWise streeft ernaar de aan haar toevertrouwde informatie maximaal te beveiligen. De informatie die is toevertrouwd, wordt uitsluitend gebruikt ten behoeve van de doelstellingen van SailWise en ter ondersteuning van je deelname aan de activiteiten van SailWise. Ten aanzien van de opslag, verwerking en overdracht van gegevens handelt SailWise volgens de Wet Bescherming van Persoonsgegevens.

SailWise verstrekt de aan haar toevertrouwde gegevens dus niet aan derden.

Verwerking van uw persoonsgegevens

SailWise vraagt je om specifieke en persoonlijke gegevens te verstrekken voor de uitvoering en de verbetering van haar dienstverlening, om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen, om haar klantenrelatie te ondersteunen, om je bezoek aan haar websites te verbeteren, of de follow-up te garanderen na je bezoek.

Al je gegevens worden geregistreerd in het SailWise-gegevensbestand (database van SailWise) waartoe alleen de organisatie van SailWise toegang heeft en waarvan SailWise eigenaar is.

SailWise verzamelt en/of vraagt om informatie als je:

- je aanmeldt en/of registreert als deelnemer of vrijwilliger op een van onze sites;
- als bezoeker op een van onze accommodaties komt;
- (telefonische) informatie opvraagt;
- feedback geeft op evaluaties en/of enquêtes;
- je inschrijft op een nieuwsbrief of mailinglijst;
- je aanmeldt als donateur, sponsor of giftgever.

In elk van bovenstaande situaties kun je gevraagd worden om je naam, adres, telefoonnummer en emailadres.

Tevens kan SailWise je verzoeken om andere informatie (die relevant en/of vereist is om de gevraagde diensten te kunnen verlenen) te verstrekken. Al deze gegevens worden in de database van SailWise opgeslagen.

SailWise gebruikt je informatie uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- dienstverlening/activiteiten conform de doelstelling van SailWise;
- voorlichting over producten, diensten en doelstelling van SailWise;
- het verbeteren van de dienstverlening van SailWise;
- om te kunnen reageren op aanvragen voor producten of diensten;
- om contact met je te kunnen opnemen;
- om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen;
- om je toegang te verlenen tot bepaalde onderdelen van de websites van SailWise;
- om het gebruik van de websites van SailWise te verbeteren;

Uitzonderingen:

SailWise stelt je gegevens in de volgende gevallen wel ter beschikking aan derden:

- Indien ingeval van calamiteiten de hulpverlening daar op enigerlei wijze bij gebaat is;
- Indien de bevoegde autoriteit daar op de wettelijk voorgeschreven manier om verzoekt.

Gebruik van beeldmateriaal

Tijdens de activiteiten van SailWise worden veel mooie foto's gemaakt. Leuke, spontane foto's die actie, plezier en de sfeer van de watersportactiviteiten uitstralen. SailWise behoudt zich het recht voor om deze foto's te gebruiken voor haar publicaties (o.a. het vaarprogramma, de websites en het promotiemateriaal) en t.b.v. haar doelstelling. Er wordt naar gestreefd om foto's waarop mensen herkenbaar en geprononceerd in beeld staan niet eerder te gebruiken dan nadat voorafgaand om toestemming aan de betrokkenen is gevraagd.

Klikgedrag

Op de websites van SailWise worden ook algemene bezoekersgegevens, zonder dat deze zich identificeren, bijgehouden zoals de meest gevraagde pagina's. Het doel hiervan is om de inrichting van de site te optimaliseren. Ook kunnen deze gegevens gebruikt worden om meer gerichte informatie op de site te zetten. Op deze wijze kan SailWise de dienstverlening aan jou optimaliseren.

Gastenboek en fotoboeken op de websites

SailWise is niet verantwoordelijk voor de door derden geplaatste inhoud van de gastenboeken en fotoboeken op haar websites. SailWise zal naar eer en geweten en met inachtneming van de wet, de goede zeden en dit privacyreglement, de inhoud van betreffende pagina's controleren en houdt zich het recht voor om zonder opgave van reden informatie en/of beeldmateriaal uit de gastenboeken en fotoboeken te verwijderen.

Cookies

Ter vergroting van het gebruikersgemak van de sites kan SailWise gebruik maken van zogenaamde cookies.

(Een cookie is een klein tekstbestandje dat op uw vaste schijf wordt geplaatst door een webpaginaserver. Het is eigenlijk een soort identificatiebewijs. Het kan niet worden uitgevoerd als code en het kan geen virussen verspreiden. Een cookie is uniek en kan alleen worden gelezen door de server die u de cookie heeft verschaft.)

Sites van derden

SailWise is niet verantwoordelijk voor de inhoud of privacy beleid van de website waarnaar op een van haar sites een link is aangebracht.

Wijzigingen

SailWise behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Check daarom regelmatig de privacyverklaring voor het privacy beleid van SailWise.

Vragen

Heb je vragen of opmerkingen n.a.v. het privacy beleid van SailWise, dan kun je deze richten aan:

SailWise
t.a.v. Michiel Meijers

Postbus 157
1600 AD Enkhuizen

tel.: 0228-350756

email: m.meijers@sailwise.nl

Bijlage 3 Jaarlijkse 'to do' lijst: wat, wie en wanneer

Actie	Wie?	Wanneer?
Up-to-date-inschrijving	Medewerker boekingen	Einde/begin seizoen
Opvragen VOG*	Medewerker administratie	Na inschrijving
Opstellen en versturen klanttevredenheidsonderzoek	Medewerker Marketing& Communicatie	Oktober/november
Uitnodiging/organisatie seizoensevaluatie	Medewerker boekingen i.o.m. accommodaties	September/oktober
Terugkoppeling seizoensevaluatie	Directie i.o.m. accommodaties	Begin seizoen
(Eventueel) exitgesprek	Begeleider van vrijwilliger	Bij vertrek
Begeleiden van vrijwilligers als onderwerp in functioneringsgesprek	Leidinggevende met medewerker	Einde seizoen
Scholing medewerkers	Directie	Einde/begin seizoen
Interne evaluatie vrijwilligersbeleid	Directie	Einde seizoen

*voornemen eind 2014