

## Vrijwilligersbeleid

### Algemeen

Vrijwilligers zijn DE personen die het mogelijk maken dat VaarKracht haar diensten en goede zorgen kan aanbieden aan haar doelgroep, te weten mensen die leven met kanker.

De betrokkenheid en inzet van vrijwilligers varieert en om toch samenhang te vinden, is deze beleidsnotitie opgesteld. Deze beleidsnotitie dient als richtlijn en uitgangspunt om VaarKracht op een gecontroleerde en plezierige wijze te laten bestaan en te ontwikkelen. De nadruk ligt niet in de eerste plaats op wat men doet en welke verantwoordelijkheid men draagt, maar meer hoe men het werk doet en in welke sfeer.

### Wie zijn de vrijwilligers?

Wellicht niet met de intentie om volledig onderscheid te maken, duiden we enkele belangrijke groepen aan, zoals de schippers, leden van de HavenTeams, leden van het ServiceTeam, personen in de watersport, gezondheidszorg, horeca en anderen.

### Schippers

De schippers die als vrijwilliger aan VaarKracht verbonden zijn, hebben zich veelal via de website aangemeld. Zij bieden onze gasten de mogelijkheid om een enkele keer (per jaar) mee te varen. Dit betreffen zogenoemde PrivéVaartochten.

### Wat verwachten wij van de schippers?

De schipper en zijn/haar crew ontvangen de gasten op een afgesproken datum, tijd en plaats nabij het schip. De gasten worden op hoogte gesteld van de regels op het schip en worden vertrouwd gemaakt met het schip en de crew.

De vaardag wordt besproken, waarbij globale tijden aangeven hoe lang een en ander gaat duren en de gasten weer naar huis kunnen. Alles is erop gericht om het de gasten naar de zin te maken en hen een onvergetelijke en plezierige 'uitwaaidag' te bezorgen.

Er worden consumpties (1\*) aangeboden en suggesties gedaan met betrekking tot bezienswaardigheden, rustmomenten, et cetera.

Aan boord zijn voldoende goedgekeurde zwemvesten en een EHBO-kit. De schipper heeft zich op de hoogte gesteld van een noodnummer ingeval een gast en/of crewlid onwel wordt en hulp nodig heeft.

De gasten worden 'normaal' ontvangen, niet als patiënten. Het is niet de bedoeling om 'therapeutische' gesprekken aan te gaan. VaarKracht heeft juist als doel om even van die vreselijke ziekte los te komen. Even alledaagse gesprekken te voeren. In dit kader kunnen de schipper en crew ook aan de gasten vragen om iets te doen. Bijvoorbeeld de landvasten op te schieten, fenders binnenboord te halen, te sturen, of de zeilen te hijsen. Niets moet, veel mag!

Natuurlijk zijn er een lekker hapje en drankje aan boord. VaarKracht noemt dit de picknickmand. De gasten worden tijdens het varen lekker verwend. Vindt de gast het 'eng' of lijkt deze iets niet te willen. Liever niet overreden, maar de plannen aanpassen. Het is niet de bedoeling de lat, zo hoog mogelijk te leggen. Vooral zorgen voor een ontspannen sfeer.

De op- en afstapplaats en het schip zijn in goede conditie en hebben geen gebreken en of gevaarlijke uitsteeksels en andere onregelmatigheden, mechanische- en of elektrische tekortkomingen.

Ook de route naar het schip is goed begaanbaar. Het is plezierig voor de gasten als ze weten wat er gebeuren gaat. De gasten zijn mogelijk onbekend met de watersport en hoe het op een schip toegaat. Geef ze dus uitleg.

## Leden HavenTeam

Een HavenTeam-vrijwilliger maakt onderdeel uit van het team en heeft daarin een specifieke taak en of verantwoordelijkheid. Alle leden van het HavenTeam hebben de collectieve taak om voorbereidingen te treffen en tot uitvoer te brengen, met het doel het welslagen van een GroepsVaartocht. Het organiseren van een GroepsVaartocht is in een aparte beleidsnotitie omschreven.

## Wat verwachten wij van de vrijwilliger?

De aandacht van de vrijwilliger is primair op de gasten gericht, waarbij de onderlinge samenwerking tussen de vrijwilligers van groot belang is en waarnaar besloten en of gehandeld wordt.

Het HavenTeam heeft een Coördinator. Deze bewaakt de samenwerking en onderlinge verstandhoudingen.

Naast de specifieke taken en verantwoordelijkheden is het hebben en houden van een plezierige werksfeer van groot belang. VaarKracht kenmerkt zich als een gastvrije en flexibele organisatie waar duidelijkheid, correctheid, klantgerichtheid en een grote mate van service (hospitality) de kenmerken zijn van de vrijwilligers die zich voor de gasten van VaarKracht inzetten.

Ook orde, hygiëne en netheid staan hoog in het vaandel van VaarKracht. Dit uit zich in de kleding (2\*) van de vrijwilliger, de manier van werken en het hygiënisch handelen met betrekking tot de catering (voeding e.d.).

Als enthousiaste vrijwilliger wil je natuurlijk graag je steentje bijdragen, maar kom niet, of overleg hierover met de coördinator als je verkouden bent, of als je je ziek voelt. Je gasten zijn kwetsbaar en direct contact met elkaar hebben is niet wenselijk. Ook werk m.b.t. de catering raden we stellig af.

Bij het vormen en hebben van een HavenTeam zijn de afspraken die worden gemaakt met betrekking tot de onderlinge taken en verantwoordelijkheden van groot belang. Samen wordt de doelstelling tot een goed georganiseerde en goed verlopen GroepsVaartocht gerealiseerd.

De vrijwilliger staat nadat hij of zij zich heeft aangemeld in het Vrijwilligers bestand van VaarKracht. Dit is het basisdocument voor de coördinator Vrijwilligers mbt het werven van vrijwilligers voor de vaartochten en evenementen.

We verzoeken de vrijwilliger om zelf op de website te kijken welke vaartochten en activiteiten gepland staan, om zich vervolgens via de website aan te melden.

### Leden ServiceTeam

De vrijwilligers van het ServiceTeam zijn 'het visitekaartje' van VaarKracht. Om dit te bereiken zal de vrijwilliger de nodige kennis hebben genomen van de werkwijze bij en de etiquette van VaarKracht. Om de status van de vrijwilliger zichtbaar te maken, kennen we een gradatie die aangegeven wordt met Perfect, Solid en Basic.

### Perfect ServiceNiveau

Deze vrijwilliger heeft ervaring en heeft deelgenomen aan verschillende GroepsVaartochten. De vrijwilliger kent de regels en de sfeer waarin we het vrijwilligerswerk gedaan wordt. Deze vrijwilliger kan tevens een GroepsVaartocht voorbereiden, coördineren en op de locatie leiding, resp. sturing geven aan de anderen die bij de GroepsVaartocht ingezet worden en betrokken zijn. De vrijwilliger doet het openingswoordje en verzorgt de sluiting van de vaardag. In de informatie en werkinstructies noemen wij haar of hem de Coördinator.

### Solid ServiceNiveau

Deze vrijwilliger kan zelfstandig werkzaamheden verrichten en is op de hoogte van algemene richtlijnen en dergelijke. De vrijwilliger geeft nog geen leiding en doet zijn/haar werk in overleg met de andere teamgenoten.

### Basic ServiceNiveau

Deze vrijwilliger heeft nog niet eerder of niet vaak genoeg aan een GroepsVaartocht deelgenomen en krijgt advies en of assistentie om zijn/haar werkzaamheden te doen. De vrijwilliger kan boventallig zijn en is er met name om van anderen te leren en om te zien hoe het toegaat.

### Inzet van ServiceTeam vrijwilligers

Deze vrijwilligers zetten zich in voor de vaartochten met de gasten. Zij nemen ook deel aan andere activiteiten die tot doel hebben om VaarKracht meer bekendheid te

geven. Dit kan zijn binnen de gezondheidszorg, zoals naar ziekenhuizen, huisartspraktijken, patiëntenverenigingen, beurzen, symposia en andere organisaties en bijeenkomsten.

Het kan ook zijn dat de vrijwilliger meer gericht is op de watersport en contacten legt bij watersportverenigingen, jachthavens, charterbedrijven et cetera.

Een derde richting die als vrijwilliger voor VaarKracht zeer gewenst is, is het benaderen van lokale horeca, winkeliers, en andere middenstandsbedrijven die op facilitair vlak voor VaarKracht van betekenis kunnen zijn.

### Vrijwilliger op locatie tijdens GroepsVaartocht

De GroepsVaartochten zijn voor VaarKracht de belangrijkste momenten om in alle opzichten maximaal goed te presteren. Dat zijn de momenten voor de vrijwilligers van de HavenTeams en leden van het ServiceTeam om aan alle verwachtingen te voldoen.

Het is van belang dat de vrijwilliger zich al voordat de vaardag begint zich op de hoogte stelt van wat er van hem/haar verwacht wordt. Dit kan door de informatie in de schriftelijke werkinstructies te lezen. Het is ook wenselijk om vroegtijdig op locatie te zijn en kennis te maken met de andere vrijwilligers.

Informeer bij de locatie Coördinator naar bijzonderheden en of wijzigingen.

De vrijwilliger draagt kleding zoals dat door VaarKracht gewenst is en draagt een naambadge. Je ziet er verzorgd uit.

Tijdens de vaardag wordt verwacht dat de vrijwilliger als individu maar ook in teamverband aanwezig is. Blijf om je heen kijken naar wat er om je heen gebeurt en oordeel of je (onvoorzien) ergens anders nodig bent om even een helpende hand te bieden. Hou wel zo veel als mogelijk je eigen werkprogramma aan.

Bij twijfel of anders, overleg met je teamgenoten en laat de coördinator het weten. De coördinator kan natuurlijk anders beslissen en/of adviseren.

Met het werk richt de vrijwilliger zich altijd in de eerste plaats op de gasten; daarna op het overige (werk).

Tijdens de vaardag wordt continue op orde en netheid gelet.

Als je als vrijwilliger meevaart en min of meer in het gezelschap opgaat, blijf je de vrijwilliger, respectievelijk gastvrouw/man van VaarKracht. De vrijwilliger assisteert de schipper en crew b.v. door de catering te verzorgen. Laat het er gezellig en verzorgd uitzien en let op de hygiëne. Tijdens het varen worden momenten gezocht om even een praatje met de gasten en crew te maken. Even persoonlijk contact maken. Het hoeft niet lang te zijn.

Het kan voorkomen dat je geld aangeboden krijgt; b.v. als bedankje. we hebben het liefste dat je dit niet aanneemt. Vraag om dit aan VaarKracht over te maken. (zie website Contact) Lukt dat niet, neem het dan aan en draag het over aan de coördinator van VaarKracht.

Na het varen oordeelt de vrijwilliger of zij/hij nog op het schip gewenst is, of dat meegeholpen kan worden aan het voorbereiden van de sluiting van de vaardag. De gasten en crew krijgen de gelegenheid om nog even na te praten onder het genot van een hapje en een drankje.

De coördinator bepaalt wanneer en wat in welke volgorde opgeruimd gaat worden. De vrijwilliger voorkomt dat er al opgeruimd wordt terwijl de gasten nog lekker nagenieten. Werk van buiten naar binnen. Dat wil zeggen eerst alles opruimen wat buiten het zicht van de gasten is, om tenslotte bij de gast de laatste VaarKracht-artikelen weg te nemen. Natuurlijk wordt er een tijdstip bepaald dat VaarKracht zich terugtrekt. De gasten kunnen dan gewoon op eigen titel blijven.

De vrijwilliger stelt zich voor haar/zijn vertrek zeker dat alle werkzaamheden verricht zijn. De vrijwilligers van VaarKracht komen en gaan als team! De Coördinator wordt van het vertrek van de vrijwilligers op de hoogte gesteld. De Coördinator meldt zich af bij de gastheer en anderen (bijvoorbeeld schippers) op de locatie.

Meer uitgebreide informatie over het vrijwilligerswerk bij VaarKracht staat in het document "Welkom aan boord".

## Vrijwilliger bij PrivéVaartocht

Jaarlijks vinden er tientallen PrivéVaartochten plaats. Deze staan voor een deel op de vaarKalender PrivéVaartochten, maar worden ook "achter de schermen" georganiseerd. Een vrijwilliger van VaarKracht neemt de aanvragen van PrivéVaartochten in behandeling en maakt het contact met een schipper die de vaartocht gaat verzorgen.

Wij vragen de vrijwilliger die in de buurt woont van waaruit een PrivéVaartocht plaats gaat vinden om bij de ontmoeting van de schipper en gasten aanwezig te zijn en VaarKracht te vertegenwoordigen.

## PPP's

De vrijwilligers verrichten activiteiten waarmee ze in direct contact met de gasten staan. In dit kader hanteren wij ter beeldvorming de 3 P's, te weten Persoonlijk, Passie en Perfectie.

## Persoonlijk

Hiermee geven wij aan dat de vrijwilliger dat moet doen, waarin hij/zij zich lekker bij voelt en goed in is. Het geeft een meerwaarde aan de organisatie maar ook aan het

tevredenheidsgevoel van de vrijwilliger zelf. Niet iets doen dat tegenstaat. Maak duidelijk aan de andere vrijwilligers en of Coördinator wat je wel en niet lijkt. Doe dit tijdig, bijvoorbeeld in een overleg voordat de gasten komen. Wees wel flexibel als er beperkingen en/of tekorten zijn en extra hulp gewenst is.

## Passie

Als je het werk en de verantwoordelijkheden leuk vindt, en je bent er goed in, dan krijg je vanzelf plezier in wat je doet en voor anderen betekent. Anderen, zoals de gasten, maar ook de andere vrijwilligers zien dit aan je. Dat is passie leggen in je werk. Dit natuurlijk niet overdrijven en je altijd realiseren voor wie je het doet. Als vrijwilliger met passie ben je een belangrijke ambassadeur van VaarKracht. Het enthousiasme en plezier van de vrijwilliger is de uitstraling van VaarKracht.

## Perfectie

VaarKracht is een professioneel ingestelde organisatie waarbij de dienstverlening en gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Alle vrijwilligers proberen het werk, de houding (non-verbaal) en het communiceren naar de gasten zo goed als mogelijk te doen. Natuurlijk kun je je vergissen, iets niet weten of gewoon iets fout doen. Niets doen is altijd minder... Je niet schamen, of je fouten verdoezelen, maar er van leren en het de volgende keer anders respectievelijk beter doen. Maak je keuzes ook bespreekbaar bij je collega's zodat deze er ook iets aan hebben en zo met elkaar weten waar je voor staat en hoe te doen.

## VaarKracht organisatie

Het aantal vrijwilligers dat zich voor VaarKracht wil inzetten neemt toe en vraagt om coördinatie. Deze coördinatie heeft als primaire doel om de geplande Vaartochten tijdig met gekwalificeerde vrijwilligers te bemannen. Ook is het van belang dat er gelegenheid wordt gecreëerd om elkaar te zien, te spreken en issues in groter verband bespreekbaar te maken en zo nodig op te lossen.

De Coördinator Vrijwilligers registreert de vrijwilligers, waarbij inzicht verkregen is in de wijze waarop de vrijwilligers aan VaarKracht verbonden zijn en ingezet kunnen worden.

De Coördinator plant de vrijwilligers in voor de vaartochten en andere activiteiten. De vrijwilligers ontvangen kleding, badges en andere zaken die nodig zijn voor het vrijwilligerswerk. Hiervan wordt een registratie bijgehouden. Ook is het belangrijk vast te leggen wie, waar en wanneer voor vrijwilligerswerk is ingezet. Registraties zijn leuk voor de statistieken die we naar derden kunnen gebruiken. Het draagt ook bij in inzicht in de inzetbaarheid van de vrijwilligers.

## Tenslotte

Het is de vrijwilliger bekend dat de werkzaamheden uit vrije wil wordt gedaan aan de hand van duidelijke taakomschrijving of omschrijving van werkzaamheden.

Bij eventuele problemen van allerlei aard neemt de vrijwilliger contact op met de Coördinator van die dag of met de directie van Vaarkracht.

In geval van een calamiteit wordt er altijd doorverwezen naar de woordvoerder van Vaarkracht en wordt niet zelf met de aanwezige pers, of krant/tv etc. gesproken.

Huizen, 30 oktober 2019

Robert Rust  
Direkteur

**VAARKRACHT**  
*Even een moment geen kankerpatiënt*