



HANDBOEK VRIJWILLIGERS

Werkwijze en informatie

Maart 2016

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1

1. Visie theehuis

Hoofdstuk 2

2. Stichting Theehuis de Boskamp

2.1 Oprichting en statuten

2.2 Doelstelling Theehuis de Boskamp

Hoofdstuk 3

3. Lijst van afspraken

3.1 Werkzaamheden vrijwilliger Theehuis de Boskamp

3.2 Verwachtingen van een gastvrouw/gastheer

3.3 Taken en Afspraken

3.4 Opzegtermijn

3.6 Overleg en inspraak

3.7 Geschillen oplossen

Hoofdstuk 4

4. Selectieprocedure en inwerktijd

Hoofdstuk 5

5. Wat biedt theehuis de Boskamp

5.1 Verzekeringen

5.2 Onkostenvergoeding

Hoofdstuk 6

6. Begeleiding

6.1 Coördinator

6.2 Begeleiding rouw & verlies

Hoofdstuk 7

7. Vrijwilligerscontract

Hoofdstuk 8

8. Social Media

Hoofdstuk 9

9. Nawoord

Inleiding

In dit handboek worden de (voorlopige) werkafspraken van de vrijwilligers omtrent theehuis de Boskamp vastgelegd.

Het handboek kan gebruikt worden als naslagwerk en als document waarmee de huidige werkwijze getoetst kan worden en eventueel bijgesteld.

Het handboek is aan veranderingen onderhevig en wordt dan ook jaarlijks bijgesteld indien nodig.

Hoofdstuk 1

1. Visie Theehuis de Boskamp

De afgelopen tientallen jaren zijn leefverbanden kleiner geworden en hebben mensen zich steeds onafhankelijker van de samenleving opgesteld. Redenen zijn bijvoorbeeld het ontstaan van de verzorgingsstaat en het verdwijnen van het geloof in een hiernamaals bij een toenemend aantal mensen. Hierdoor zijn mensen het proces rond begraven anders gaan ervaren en wordt er op een andere manier uiting gegeven aan de rouwgevoelens. Deze rouwgevoelens worden vaak geactiveerd door het bezoek van een graf of uitstrooiplek.

Een theehuis, nabij een graf of herdenkingsplek kan ruimte bieden om op adem te komen. Het biedt rust en aandacht om verlies te erkennen en in een later stadium het leven weer op te pakken.

Contact met vrijwilligers, meestal lotgenoten, kunnen het 'gevoel van samen zijn' benadrukken.

Op deze wijze kan een theehuis met betrokken mensen een aanvulling zijn op de volksgezondheid. Zij biedt de mogelijkheid om rouw te stroomlijnen en kan voorkomen dat zij pathologische wordt.

Hoofdstuk 2

2. Stichting theehuis de Boskamp

2.1 Oprichting en statuten

Op 23 mei 2012 kwam het voltallige bestuur van de in oprichting zijnde Stichting "Theehuis de Boskamp" bij elkaar om afspraken te maken voor de komende tijd. De samenstelling van bestuur op dat moment:

- Petra de Kruijf, voorzitter
- Marga Komen, secretaris
- Evert Jan Stokking, penningmeester
- Olga van Kampen, lid.

Op 30 augustus 2012 werden de statuten getekend bij notaris mr. Jan Foppo Hendrik de Jong Posthumus, notaris te Assen:

Artikel 1

1. De stichting draagt de naam: **Stichting Theehuis de Boskamp Assen.**
2. Zij heeft haar zetel te Assen.

2.2 Doelstelling Theehuis De Boskamp

DOEL

Artikel 2

1. De stichting heeft ten doel:
Het aanbieden van een koffie- en theeschenkerij op de begraafplaats "de Boskamp" te Assen, waar begraafplaatsbezoekers in een passende sfeer kunnen vertoeven, en voorts al hetgeen met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.
2. De stichting beoogt niet het maken van winst.

Hoofdstuk 3

3. Lijst van afspraken

3.1 Werkzaamheden vrijwilliger Theehuis de Boskamp

De vrijwilligers van het Theehuis vervullen allerlei verschillende functies:

Iedere vrijwilliger is in eerste instantie Gastheer en/of gastvrouw. Daarnaast kan een specifiek taak worden toegewezen en/of aangevraagd zoals:

- Schoonhouden van het gebouw
- Inrichting (bloemen, decoratie)
- Verzorgen leestafel
- Verzorging kinderhoek
- Voorbereiding speciale bijeenkomsten
- PR activiteiten

3.2 Verwachtingen ten aanzien van een gastvrouw/gastheer

Het woord zegt het al: het gaat om iemand die gasten ontvangt.

Dat vraagt om een houding van gastvrijheid, aandacht, respect en betrokkenheid.

Daarbij zijn de volgende vaardigheden belangrijk:

- Gasten kunnen ontvangen en welkom heten
- Goed kunnen luisteren
- Een gesprek kunnen voeren gericht op de wensen van de gast
- Niet met oplossingen komen, maar met aandacht
- Eigen grenzen kennen en kunnen aangeven
- Een gesprek kunnen afronden
- Gesprekken met bezoekers verdienen zorgvuldigheid. Geheimhouding over de inhoud van de gesprekken is noodzakelijk.

3.3 Theehuis de Boskamp spreekt met haar vrijwilligers het volgende af:

- Bij aanvang wordt dit handboek aangereikt en een contract getekend (zie hoofdstuk 7) Na de start volgt na 2 maanden een voortgangsgesprek met een coördinator. (zie verder hoofdstuk 4)
- Vrijwilligers worden ingedeeld volgens rooster.
- Als het rooster (2x per jaar) uitkomt is ruilen mogelijk.
- Er wordt verwacht dat de dienstdoende vrijwilligers op tijd komt.
- Mocht door overmacht dit niet lukken, dan wordt de coördinator ingelicht.
- Bij ziekte wordt de coördinator gebeld en wordt een vervanger geregeld.
- Vakanties en vrije weekenden graag bijtijds aanvragen.
- Na sluitingstijd wordt verwacht dat de gastheer/gastvrouw de kas opmaakt, de ruimte netjes achter laten, de verwarming lager zetten en de afwas in de vaatwasser zetten.
- Er komt een werklijst gastvrouw/gastheer in het theehuis met aandachtspunten.

3.4 Werktijden

Van de vrijwilligers in het Theehuis verwachten we dat ze minimaal 1 maal per zes weken een dagdeel gastheer/gastvrouw zijn.

Vrijwilligers werken in duo's samen gedurende een aaneengesloten blok van 3-4 uur per keer of 1 x 6 uur. In eerste instantie is het theehuis alleen tijdens de weekenden geopend van 11u-16u. De aanwezige vrijwilligers worden vermeld op een rooster.

3.5 Opzegtermijn

Een opzegtermijn bij vertrek is wenselijk. Het is in ieder geval nodig om het werk goed over te dragen en af te ronden.

Alle vrijwilligers bij theehuis de Boskamp hebben een opzegtermijn van 4 weken.

Stichting theehuis de Boskamp kan ook reden hebben om een vrijwilliger op te zeggen.

Hij/zij moet dan wel de mogelijkheid hebben de precieze redenen te horen en zich te verweren.

Het is mogelijk om na het beëindiging van het werk een certificaat te ontvangen.

3.6 Overleg en inspraak

Voldoende en helder beschreven informatie is van groot belang, vandaar dit handboek.

Vrijwilligers moeten daarnaast kunnen meepraten over beleid en organisatie.

Daarom wordt 2 x per jaar een vrijwilligersvergadering gehouden in het theehuis.

Het stichtingsbestuur is daarbij aanwezig en stelt hiervoor een agenda op.

De status van deze vergadering is adviserend. De stichting zorgt voor de besluitvorming.

De gemaakte notulen zijn voor alle vrijwilligers beschikbaar.

3.7 Geschillen oplossen

Wanneer een verschil van mening binnen de organisatie zo hoog oploopt dat er via de gewone overlegorganen geen oplossing komt, kan men er door middel van een geschillen procedure misschien er nog wel uitkomen.

Er wordt een commissie ingesteld van drie personen; twee vertegenwoordigers van de partijen en een derde, onafhankelijke persoon die voor beide anderen aanvaardbaar is.

Meestal is dat een bestuurslid van de stichting, deze is ook voorzitter. Bij die beslissing moet iedereen zich neerleggen.

Hoofdstuk 4

4. Selectieprocedure en inwerktijd

Theehuis de Boskamp verwacht van de vrijwilliger dat zij/hij:

- Zich met de doelstelling van de organisatie kan verenigen
- Beschikt over een aantal vaardigheden en kwaliteiten (zie punt 3.2).
- Enthousiast is voor het werk
- Minimaal 4 uur per maand beschikbaar is, met name in het weekend
- Bereid is tot samenwerken en overleg
- Zich, na de proefperiode van twee maanden, voor een minimale periode van zes maanden wil inzetten
- Bereid is de verplichte introductiecursus verlies & rouw te volgen
- Een voortgangsgesprek met een van de coördinatoren te houden na de proefperiode.

Hoofdstuk 5

5. Wat biedt 'Theehuis de Boskamp' haar vrijwilligers?

Gastheer of gastvrouw zijn in theehuis de Boskamp is niet vrijblijvend. We verwachten van onze vrijwilligers dat ze zich in willen zetten om onze gasten warm welkom te heten en, als het nodig is, een luisterend oor te bieden.

Daar tegenover staat dat de gastheer of gastvrouw door hun aanwezigheid en de ontmoetingen met bezoekers een zinvolle vrije tijdsbesteding hebben. Ook het contact met mede vrijwilligers zal daar ongetwijfeld aan bijdragen.

5.1 Verzekeringen

Vrijwilligerswerk brengt in een aantal gevallen extra risico's met zich mee.

Daarvoor heeft stichting de Boskamp een aansprakelijkheid- en een ongevallenverzekering afgesloten.

5.2 Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk is onbetaald werk. Toch worden er soms onkosten gemaakt die in principe voor vergoeding in aanmerking kunnen komen.

Er is door Stichting Theehuis de Boskamp een exploitatie begroting gemaakt waarin een post ingeruimd is voor de kosten die gemaakt worden door vrijwilligers.

Als een vrijwilliger in aanmerking wil komen voor een onkostenvergoeding voor bepaalde uitgave, dan wordt verwacht dat vooraf een verzoek ingediend wordt bij de coördinator en/of penningmeester van de stichting.

Hoofdstuk 6

6. Begeleiding

6.1 Coördinator

Vrijwilligers hebben recht op goede begeleiding.
Het eerste aanspreekpunt van de organisatie zijn twee coördinatoren.
Hun taak bestaat o.a uit;

- Maken van het rooster (2 x per jaar)
- Bij ziekte of plotseling uitval zorgen voor vervanging.
- Het aanstellen van nieuwe vrijwilligers en hen wegwijs maken
- Een evaluatie gesprek voeren na een proefperiode
- Zorgen voor een logboek.
- Verjaardaglijst maken, kaarten versturen en bijwerken
- Zorgdragen voor inkoop voorraad
- verzorgen leestafel
- beheerder financiën (kasboek en kas)
- beheer gebouw + technische zaken, bij storing dit melden.
- Contact onderhouden met stichtingsbestuur en webmaster

6.2 Begeleiding rouw & verlies

Omdat theehuis de Boskamp meer is dan een horeca bestemming wordt er verwacht van alle vrijwilligers dat zij deelnemen aan de basisworkshop rouw en verlies. Deze workshop geeft inzicht in hoe je mensen in situaties van rouw en verlies kunt leren verstaan en eventueel verder kunt helpen. Er wordt ingegaan op variaties van rouw en op modellen die bestaan om hierin helderheid te krijgen.

De workshop biedt bruikbare handvatten aan voor de praktijk. Er worden antwoorden gegeven op vragen als: wat zijn normale en abnormale rouwreacties, hoelang duurt een rouwproces en wat betekent het voor jezelf om een luisterend oor te bieden. Het boek 'Ze zeggen dat het over gaat' van Johan Maes & Evamaria Jansen is de leidraad voor deze workshop. Het theehuis heeft hier 14 boeken van in omloop.

De workshop wordt gegeven door Wil Dolsma en Thea Timmer, beiden zijn rouwtherapeuten. Na afloop krijgen deelnemers een certificaat.

Naast deze "verplichte" workshop worden er geregeld bijscholingsavonden gegeven met een thema. Deze avonden zijn vrijblijvend te bezoeken voor vrijwilligers.

In de toekomst worden ook bezoekers van de begraafplaats en andere belangstellenden uitgenodigd om thema bijeenkomsten over rouw en verlies te bezoeken in het theehuis.

De begeleiders verlies en rouw zijn er ook om vrijwilligers te ondersteunen. Zij kunnen daarvoor een afspraak maken via verliesenrouw@wza.nl

Hoofdstuk 7

7. Vrijwilligerscontract

Deze wordt in tweevoud getekend.



De vrijwilliger verklaart dat hij/zij bekend is met en een exemplaar heeft ontvangen van het handboek vrijwilliger Theehuis de Boskamp.

Zij/hij kan zich verenigen met wat daarin staat over doel en werkwijze van de stichting, de taken, de plaats van vrijwilligers en hun inbreng in het beleid. Voorts met hetgeen voor vrijwilligers is geregeld met betrekking tot verzekering en onkostenvergoeding.

De vrijwilliger gaat akkoord met de plicht tot geheimhouding omtrent hetgeen wat haar/hem ter ore is gekomen, dit om het vertrouwen van de bezoeker/gast te waarborgen.

De gastheer/gastvrouw zal in principe deze vrijwillige werkzaamheden verrichten tot een minimale periode van zes maanden. Dit contract wordt aangegaan met een wederzijdse periode van twee maanden. Bij vertrek na deze periode wordt een opzegtermijn van vier weken in acht genomen. Is de vrijwilliger niet in staat daaraan te voldoen, dan wordt in overleg een regeling gemaakt om het werk zo goed mogelijk over te dragen/af te ronden. De eigendommen van het theehuis, zoals boeken, badges etc worden daarbij ingeleverd.

Namens Stichting Theehuis de Boskamp,

De vrijwilliger

.....

.....

Handtekening

Handtekening

.....

.....

datum

.....

Hoofdstuk 8

Social Media en Pers

Een foto is zo gemaakt tegenwoordig. En de verleiding is groot die te delen op de sociale media, al dan niet met korte of langere tekst. Stichting Theehuis de Boskamp wijst op terughoudendheid in deze. Het gevoel van vertrouwelijkheid moet bij de bezoekers als ook bij vrijwilligers de basis zijn. Het is dan ook niet gepast om dit later terug te zien of te lezen op internet. Mooie verhalen of anekdotes kunnen wel gepubliceerd worden op de website www.theehuisdeboskamp.nl . De stichting ziet dan toe op de kwaliteit van het aangeleverd materiaal en voldoende anonimiteit. Mochten vrijwilligers toch zelf bepaalde persoonlijke uitingen op social media willen plaatsen die een relatie hebben met hun werk in het theehuis, dan mag ervan uitgegaan worden dat die passend zijn bij de doelstelling van de stichting.

Het kan zijn dat vrijwilligers tijdens hun werk worden benaderd door de pers. Het is belangrijk dat zij dan doorverwijzen naar de coördinator en/of iemand van het bestuur en de pers niet zelf te woord staan.

Hoofdstuk 9

Nawoord

Het Handboek vrijwilligers theehuis de Boskamp is hiermee gereed.
Het is een eerste aanzet om structuur aan te brengen waar 'onze' vrijwilligers in een enquête naar hebben gevraagd.
De voorlopige afspraken zijn hierin opgetekend.
Afspraken die nodig zijn om straks goed van start te kunnen gaan.

In 2016 gaat 'onze' droom namelijk in vervulling: 'een theehuis op de begraafplaats de Boskamp in Assen.'
Zonder het enthousiasme van de vele aspirant vrijwilligers van het eerste uur, de volharding van het stichtingsbestuur, de sponsors en gulle gevers en de bereidwilligheid van de gemeente Assen waren we niet zover gekomen.
We hopen en wensen dat onderstaand bericht, beschreven in het handboek Theehuis de Boskamp 2014, straks werkelijkheid wordt.

Met dank aan velen,
Petra de Kruijf, *voorzitter theehuis de Boskamp.*

Het is zondag 7 augustus 2016.

Theehuis de Boskamp is inmiddels een begrip op de begraafplaats, vele bezoekers vinden hun weg. Ze zijn erg blij met de mogelijkheid om een kopje koffie te drinken en te praten. Een weduwnaar van 85 is vaste klant: "Mijn kinderen wonen aan de andere kant van het land. Iedere zondag bezocht ik al het graf van mijn vrouw. Nu rijd ik ook nog even langs het theehuis. Het breekt die lange zondag en er wordt altijd naar me geluisterd." Een echtpaar komt voor het eerst, de afgelopen week is de crematie geweest van moeder. Voor het eerst een zondag zonder zorgplicht. Het is zo wennen! Wat fijn dat ze nog even kunnen blijven! Of Joost, hij woont in Gouda en is op zoek naar zijn oom die hier begraven ligt. Hij is naar hem genoemd. "Wat mooi zo'n plek," zegt hij.
"En fijn dat ik hier op adem kan komen. Ik kan wel naar de stad voor een kop koffie maar dat haalt me zo uit de rust, mijn hoofd staat daar niet naar."

Rond Vader en Moederdag zijn er mogelijkheden geweest om een lezing bij te wonen en bloemstukjes te maken.

Tijdens de laatste zondag van oktober tijdens het Alom Gedenken is het theehuis de hele avond geopend. Er is een cursus omgaan met verlies geweest en een lezing over kinderen en verlies. Vanuit de ontmoetingen in het theehuis is er spontaan een fietsgroepjes ontstaan van lotgenoten. 'De anderen weten hoe ik me voel, ze hebben maar een half woord nodig'. Een plaatselijke boekhandel heeft enkele mooi boeken geschonken en gedichtenbundels. Een bezoeker schrijft een gedichtje over op een kaart. 'Voor mijn schoonzus die is net weduwe geworden. Wat mooi dat dit hier zomaar staat, het geeft troost en de goede woorden'.

En vorige week bezocht een familie het theehuis. Zij hadden aangegeven dat ze na de uitstrooiing van het as van hun vader, het theehuis wilde bezoeken om na te praten. We komen allemaal van ver. Een vrijwilliger heeft op eigen initiatief een paar muffins gebakken. "Wat een zorgzaamheid", het heeft ons goed gedaan.