

Wasza polityka wolontariatu będzie musiała oprzeć się na jasno zdefiniowanych wartościach. Dobrze jest zacząć proces jej budowania od uzgodnienia i sformułowania waszej propozycji wartości. Może ona wywodzić się z historii i doświadczenia waszej organizacji, jej szeroko pojętych wartości i etosu. Mogą ją też kształtować powody, dla których chcecie włączyć wolontariuszy w życie i pracę waszej organizacji. Tworząc strukturę polityki wolontariatu powinniście rozważyć poniższe kwestie:

- Definicja wolontariatu;
- Ubezpieczenie wolontariuszy (zdrowotne, NNW);
- Finansowanie wydatków wolontariuszy - zwrot poniesionych przez nich kosztów;
- Wkład wolontariuszy (ile czasu i jak długo);
- Polityka antidyskryminacyjna (wobec wolontariuszy, a także między nimi samymi, w odniesieniu do płci, wieku, reprezentowanej przez nich kultury itp.);
- Równe szanse (dla każdego wolontariusza);
- Prawo odmowy (czy i kiedy wolontariusz może odmówić wykonania pracy?);
- Uczestnictwo wolontariuszy w procesach decyzyjnych (czy wolontariusz ma prawo zgłosić kwestię lub problem do omówienia, zaprezentować swoje stanowisko i bronić go?);
- Zawieszenie wolontariusza (czy to możliwe? kiedy, dlaczego i jak?);
- Kto będzie reprezentował organizację?;
- Konflikty interesu w organizacji;
- Szkolenie wolontariuszy (włączając rozwój zawodowy);
- Zapewnienie wolontariuszom wsparcia i nadzoru;
- System udzielania informacji zwrotnej wolontariuszom (jaka struktura? czy dzielimy się wnioskami?);
- Ewaluacja wolontariuszy.

## 1. Polityka powinna doceniać różnorodny wkład, jaki mogą wnieść wolontariusze.

"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek\* docenia włączenie wolontariuszy w pracę organizacji. Pomagają oni odzwierciedlać pobudki, potrzeby i zasoby społeczności, której chcemy służyć oraz wnoszą do całokształtu naszej pracy unikatową perspektywę."

\*Gdziekolwiek to nazwa przykładowa. Symbolizuje uniwersalny charakter Narzędziownika - można go adaptować do dowolnego kontekstu i lokalizacji.

## 2. Polityka powinna określać status wolontariusza jako pełnoprawnego zasobu, niejako dopełniającego zespół pracujący na etatach.

"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek docenia wolontariuszy jako zasadniczą część zespołu o szczególnym charakterze, komplementarnym do regularnie opłacanych członków organizacji."

## 3. Polityka powinna doceniać fakt, że wolontariat to korzyść zarówno dla wolontariuszy, jak i organizacji będącej beneficjentem.

"O ile projekt społecznościowy Gdziekolwiek odnosi korzyści czerpiąc z umiejętności, doświadczenia i entuzjazmu wolontariuszy, o tyle wierzymy, że oni również zyskują na tym wspólnym doświadczeniu. Będziemy zarządzać wolontariatem w taki sposób, by zapewnić obu stronom zaspokojenie ich potrzeb."

## 4. W polityce wolontariatu należy także umieścić informacje o podejściu organizacji do kwestii jakości, równych szans, różnorodności itp. Trzeba również określić, w jaki sposób odnoszą się one do wolontariatu.

"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek stara się o tworzenie organizacji różnorodnej i włączającej, która pracuje w społeczności o takim samym charakterze. Dlatego zależy nam na zapewnieniu równego dostępu do wolontariatu oraz na równości w traktowaniu naszych wolontariuszy we wszystkich politykach i praktykach organizacji."



## Przygotowanie i planowanie

Kolejne obszary, które powinna objąć polityka wolontariatu to czynności i systemy, jakie muszą być gotowe przed wprowadzeniem wolontariuszy do organizacji. Nawet jeśli wolontariusze już aktywnie z wami działają, ważne jest omówienie powodów ich angażowania. Należy podjąć rozmowy z pracownikami organizacji, obecnymi wolontariuszami, beneficjentami, związkami zawodowymi itp. Trzeba ustalić charakter i cel włączania wolontariuszy w organizację.

**5. Polityka powinna określać sposoby poszerzania zakresu działalności organizacji dzięki zaangażowaniu wolontariuszy. Powinna również jasno określać komplementarny charakter pracy wolontariackiej wobec obowiązków wykonywanych przez etatowych pracowników (jeśli ma to zastosowanie).**

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek identyfikuje role wolontariuszy, które poszerzają zakres działalności organizacji. Wolontariusze zaangażowani są na każdym poziomie organizacji i w takich rolach, by uzupełniać pracę etatowych członków organizacji, ale nigdy jej za nich nie wykonywać."*

**6. Ponadto polityka powinna jasno określać pozycję wolontariuszy w razie nieporozumień lub strajków.**

*"W trakcie strajku wolontariusze nie będą proszeni o wykonywanie obowiązków osób pracujących w organizacji na etacie. Będą mogli nadal wykonywać swoje zadania, ale nie będą proszeni o podjęcie się wykonania zadań dodatkowych."*

**7. Polityka powinna określać, w jaki sposób definiuje się role wolontariuszy, z uwzględnieniem przeznaczenia każdej z nich oraz zadań z nią związanych.**

*"Wszyscy wolontariusze otrzymują opis swojej roli/ stanowiska z jasno zdefiniowanymi celami, zadaniami i głównymi oczekiwaniami. Przynajmniej raz w roku opis będzie omawiany przez wolontariusza z osobą nadzorującą pracę wolontariatu."*

**8. Polityka powinna określać zasady ubezpieczenia gwarantowanego przez organizację.**

*"Wolontariusze pracujący w projekcie społecznościowym Gdziekolwiek są w pełni objęci ochroną w ramach polisy ubezpieczeniowej organizacji (OC, NNW). Jednocześnie kierownicy korzystający ze swoich pojazdów w czasie wykonywania zadań wolontariackich, mają obowiązek wykupienia odpowiedniego ubezpieczenia."*

**9. Polityka powinna określać stanowisko organizacji w kwestii zwrotu kosztów poniesionych przez wolontariuszy. Powinna określać typy kosztów podlegających zwrotowi oraz sposób ubiegania się o zwrot.**

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek zwraca koszty podróży poniesione przez wolontariuszy itp. Wnioski o zwrot poniesionych wydatków należy składać na odpowiednim formularzu wraz z dołączonym dokumentem sprzedaży."*

**10. To konieczne, by organizacja zapewniała wolontariuszom odpowiednie środki do wykonywania zadań, do których zostali zrekrutowani.**

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek zapewnia odpowiednie i właściwe środki, wyposażenie i zasoby celem umożliwienia wolontariuszom wykonywania przez nich pracy i wypełniania swojej roli."*

**11. Polityka powinna jasno określać, kto na co dzień odpowiada za zarządzanie wolontariuszami. Musi także otwarcie wyrażać gotowość organizacji do przygotowania osób odpowiedzialnych za wolontariat do pełnienia tego zadania.**

*"Koordynator projektu odpowiada za całościowe zarządzanie wolontariatem, włącznie z nadzorem nad wdrażaniem tej polityki oraz zajmowaniem się skargami kierowanymi pod adresem wolontariuszy. Osoba wyznaczona do sprawowania nadzoru nad wolontariuszami zapewnia wsparcie i kontrolę, identyfikuje potrzeby szkoleniowe, autoryzuje wnioski wolontariusza o zwrot poniesionych kosztów itp. Wszyscy zobowiązani do pełnienia takich obowiązków przechodzą szkolenie w zakresie zarządzania, sprawowania nadzoru, udzielania wsparcia i szkolenia wolontariuszy."*

## Rekrutacja i selekcja

Proces rekrutacji wolontariuszy różni się od procesu pozyskiwania nowego pracownika. W obu przypadkach należy zadbać o sprawiedliwy, skuteczny i transparentny proces, który będzie prawdziwie włączający. Mimo, że zgodnie z waszą filozofią procedury pozostaną nieformalne niezbędne jest, aby określić podstawowe wymagania i zasady w tym obszarze dla zapewnienia stabilności i przejrzystości procesu.

**12. Polityka musi określać podejście organizacji do procesu rekrutowania wolontariuszy. Trzeba zdecydować, w jaki sposób oferta będzie komunikowana potencjalnym kandydatom, by docierać z nią do wszystkich sektorów waszej społeczności.**

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek zobowiązuje się do pracy na rzecz wszystkich mieszkańców Gdziekolwiek - w swoich szeregach wolontariuszy chce powitać reprezentantów wszystkich grup wchodzących w skład lokalnej społeczności. Oferta jest szeroko promowana w Gdziekolwiek, a my, w miarę potrzeby, postaramy się zapewnić materiały rekrutacyjne w formie dostępnym dla każdego. Ponadto projekt społecznościowy Gdziekolwiek regularnie monitoruje strukturę swojego wolontariatu, by identyfikować ewentualne grupy pozostające bez reprezentacji."*

**13. Organizacja powinna posiadać procedurę rekrutacji i selekcji odpowiednio dopasowaną do roli oraz zapewniającą równe szanse wszystkim kandydatom.**

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek wdraża sprawiedliwy, skuteczny i otwarty system rekrutacji i selekcji wolontariuszy oraz zachowuje w poufności wszystkie informacje pozyskane w tym procesie. Wszyscy potencjalni wolontariusze przejdą proces rekrutacji i selekcji odpowiednio dopasowany do oferowanej roli w organizacji. Projekt społecznościowy Gdziekolwiek korzysta z formularzy zgłoszenia, referencji oraz nieformalnych rozmów. Mogą zostać wprowadzone dodatkowe kroki w zależności od charakteru oferowanej roli w organizacji. W razie potrzeby, niekaralność może być weryfikowana. Proces rekrutacji jest prowadzony przez odpowiednio przygotowane, przeszkolone osoby i ma na celu zapewnienie obu stronom informacji wystarczających do podjęcia decyzji o podjęciu współpracy - czy proponowana oferta dopasowana jest do cech, umiejętności i zainteresowań kandydata. W razie niepomyślnego zakończenia kandydaci będą mogli omówić wyniki procesu rekrutacji oraz zidentyfikować ewentualne alternatywy w projekcie społecznościowym Gdziekolwiek lub poza nim."*



## Zarządzanie wolontariuszami

Ta sekcja dokumentu określa sposób zarządzania wolontariuszami po ich dołączeniu do organizacji. Sama dobra wola nie zapewni sukcesu, potrzebne jest zachowanie proaktywne by realizować cele organizacji i zaspokajać potrzeby wolontariuszy w obszarze ich zainteresowań i motywacji. Pamiętajcie o dobrowolnym charakterze wolontariatu i upewnijcie się, że obie strony będą mogły odnosić korzyści ze współpracy.

### 14. Polityka powinna określać sposób komunikowania i uzgadniania obowiązków oraz oczekiwań obu stron.

*"Wolontariusze otrzymują list powitalny zawierający informacje na temat oczekiwań i obowiązków zarówno wolontariusza, jak i zespołu projektu społecznościowego Gdziekolwiek wobec podejmowanej współpracy. To porozumienie może być ponownie omówione w dowolnym czasie, za zgodą wolontariusza i osoby sprawującej nadzór. Może to mieć miejsce w trakcie spotkania podsumowującego pod koniec okresu wdrożeniowego (patrz punkt 16)."*

### 15. Wolontariuszy należy dokładnie poinformować o typie zadań, jakie będą mieli do wykonania. Trzeba też przekazać im wszelkie informacje potrzebne do wykonania tych zadań. Polityka powinna zobowiązywać organizację do prowadzenia właściwej procedury wdrażania.

*"Wszystkim wolontariuszom zapewnia się szkolenie wdrażające w okresie do 6 tygodni od podjęcia pracy wolontariackiej w organizacji. Szkolenie dostarcza informacji o projekcie społecznościowym Gdziekolwiek; wyjaśnia jego strukturę i procedury; opisuje role wolontariuszy oraz członków zespołu; określa, w jaki sposób wolontariusze będą wspierani, z uwzględnieniem informacji praktycznych, np. dotyczących zwrotu poniesionych kosztów.*

*W trakcie okresu wdrożenia wolontariusze otrzymają pisemną informację na temat obowiązujących przepisów prawa, polityki organizacyjnej oraz kodeksu postępowania. Będą również mieli szansę omówienia tych kwestii z koordynatorem projektu i/lub osobą sprawującą nadzór."*

### 16. Okres wdrożenia pomaga ocenić stopień dopasowania roli do wolontariusza, pozwala wcześniej reagować na ewentualne problemy i rozwiązać je. Polityka powinna zapewniać konsekwentne i stabilne stosowanie tej procedury oraz wyjaśniać wolontariuszom cel takiego działania.

*"Wszyscy wolontariusze objęci są okresem wdrożenia, jego długość zależy od charakteru oraz godzin wykonywania pracy. W tym czasie wolontariuszom oferowane jest dodatkowe wsparcie. Pod koniec okresu wdrożenia organizowane jest spotkanie wolontariusza z osobą nadzorującą celem podsumowania i upewnienia się, że obie strony są zadowolone ze współpracy."*

### 17. Dostęp do regularnego wsparcia i nadzoru jest kluczowy w utrzymaniu efektywnej pracy wolontariuszy oraz ich zaangażowania. Poziom wsparcia będzie zależał od wykonywanej przez nich roli oraz będzie różny dla każdego z nich. Polityka powinna zapewnić każdemu wolontariuszowi konkretną osobę do wypełniania tego zadania.

*"Każdemu wolontariuszowi przypisany jest konkretny członek zespołu pełniący rolę nadzorczą (koordynator projektu może go zastąpić w przypadku tymczasowej niedostępności). Wyznaczona osoba zapewnia wsparcie i pomoc w obszarze pracy wolontariusza. Częstotliwość, czas trwania i format tego wsparcia oraz nadzoru są określane przez wolontariusza i osobę nadzorującą pod koniec okresu wdrożenia."*

### 18. Szkolenie pozwala wolontariuszom rozwijać kompetencje osobiste. Organizacja musi zdecydować, na jakiej podstawie oferuje szkolenie i komu. Jasno sformułowana polityka w tym zakresie pozwoli zapewnić sprawiedliwy i równy dostęp do tych możliwości.

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek dba o poprawę efektywności pracy wolontariuszy. W miarę dostępności miejsc oraz po uzyskaniu zgody osoby nadzorującej, wolontariusze mogą uczestniczyć w dowolnym szkoleniu wewnętrznym, które według nich jest przydatne w ich pracy. Wolontariusze mogą również ubiegać się o wsparcie finansowe i techniczne/logistyczne, jeśli mają wolę uczestnictwa w szkoleniu zewnętrznym, które może do ich pracy wnieść pożyteczne zmiany. Wolontariusz może uczestniczyć w zatwierdzonych szkoleniach wewnętrznym lub zewnętrznym w godzinach pracy i może ubiegać się o zwrot poniesionych kosztów."*

### 19. Organizacja musi opracować sprawiedliwy, otwarty i skuteczny sposób radzenia sobie z trudnościami w pracy z wolontariuszami. Jednocześnie wolontariusze powinni mieć dostęp do podobnego systemu po swojej stronie, by mieć możliwość dzielenia się skargami na temat ich pracy lub sposobu zarządzania. Celem takiej polityki jest zadbanie o wszystkich przy równoczesnym utrzymaniu dobrych relacji i efektywnej pracy wolontariuszy.

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek podkreśla dobrowolny charakter naszej współpracy z wolontariuszami we wszystkich naszych politykach i procedurach zarządzania wolontariatem. Dlatego to osoba wyznaczona do nadzorowania współpracy z wolontariuszami jako pierwsza reaguje na drobne uwagi i skargi wolontariuszy wykorzystując do tego standardowe procedury wsparcia i nadzoru.*

*Jednocześnie uznajemy nasz obowiązek ochrony dobrostanu i interesów wszystkich naszych interesariuszy, dlatego w przypadku poważnych skarg lub zarzutów stosujemy oficjalną procedurę. W przypadku szczególnie poważnego wykroczenia, ten proces można pominąć i osoba, która się go dopuściła może zostać poproszona o opuszczenie organizacji. Nieprawidłowości o charakterze kryminalnym będą przekazywane policji."*

## Planowanie zaangażowania wolontariuszy

**20.** Wolontariusze powinni być w pełni zintegrowani z organizacją (na tyle, na ile to możliwe). W polityce można zawrzeć informacje na temat sposobu komunikacji z wolontariuszami - informowanie ich, sposoby upowszechniania/upubliczniania wyników ich pracy, możliwość uczestnictwa w podejmowaniu decyzji itp.

*"Projekt społecznościowy Gdziekolwiek docenia kluczową rolę, jaką wolontariusze pełnią na każdym poziomie organizacji. Organizacja chce się komunikować z wolontariuszami w odpowiedni sposób, włączając tablicę ogłoszeń, e-mail i newsletter.*

*Organizacja świadoma jest również wagi, jaką mają regularne rozmowy z wolontariuszami o ich pomysłach, pytania o informację zwrotną, coroczna ankieta oraz tzw. pudełka sugestii - tu wolontariusze mogą zgłaszać wnioski, uwagi i sugestie. Informacja zwrotna wolontariuszy jest zawsze mile widziana i każdy z nich ma prawo zabrać głos na comiesięcznym spotkaniu zarządczym organizacji."*

**21.** Praca wolontariuszy powinna być dokumentowana dla efektywnego monitorowania wykonanych przez nich zadań.

*"W celu monitorowania pracy wykonanej przez wolontariuszy oraz sposobu zarządzania wolontariuszami oraz ich pracą każdemu wolontariuszowi zakładana jestteczka osobowa. W niej znajdują się: dane kontaktowe oraz ważne dane osobowe; informacje na temat rekrutacji i procesu selekcji; podpisane umowy; przepracowane godziny; zapis czynności wspierających i nadzorczych; przebyte szkolenia; wniesione lub otrzymane skargi. Niektóre z tych informacji można przechowywać w wersji cyfrowej. Wszystkie z nich podlegają ochronie zgodnie z przepisami RODO. Wolontariusze mają prawo wglądu we wszystkie informacje przechowywane na ich temat przez organizację."*

### UWAGA:

Te przykładowe treści polityki stanowią tylko ilustrację istotnych wytycznych i nie powinny być traktowane jako standard ani model do zastosowania przez żadną organizację. Mogą istnieć inne kwestie ważne dla waszej organizacji i wykonywanej przez was pracy, które zechcecie ująć w waszej polityce wolontariatu.

### ŹRÓDŁO:

<http://www.volunteernow.co.uk/>