



KWALITEITSHANDBOEK

Don Bosco YouthNet

Versie 1.1

Inhoudsopgave

Leeswijzer

1 Leiderschap

1.1 Bestuur

1.2 Coördinator

2 Organisatiestructuur DBYN

2.1 Organigram

2.2 Krachten diagram

3 Beleid

3.1 Missie

3.2 Visie

3.3 Doelstellingen

3.4 Activiteiten

3.5 Strategie

3.6 Beleidsinformatie

3.7 Implementeren

3.7.1 Grote implementaties en veranderingen

3.7.2 kleine implementaties en veranderingen

3.8 Beleid ten aanzien van externe partijen

3.8.1 Commitment van een EVS-er

3.8.2 Beleid ten aanzien van plaatsen EVS-ers bij host organisatie

4 Beschrijving kwaliteitsbeleid

4.1 Actieplan 2015-2016

4.2 Controleren

4.3 Indienen klacht

4.3.1 procedure afhandeling

5 Personeelsbeleid

5.1 Personeelsbeleid

Functieomschrijving voorzitter van het bestuur

Functieomschrijving secretaris van het bestuur

Functieomschrijving penningmeester van het bestuur

[Functieomschrijving algemeen bestuurslid](#)

[Functieomschrijving klachtenfunctionaris](#)

[Functieomschrijving coördinator](#)

[Functieomschrijving mentor](#)

[Functieomschrijving locatiebegeleider](#)

[Functieomschrijving stagiaire](#)

[5.2 Scholing](#)

[5.3 Begeleiding medewerkers](#)

[5.4 Communicatie](#)

[5.5 Welzijnsbevordering](#)

[5.5.1 Vertrouwenscommissie](#)

[6 Middelen management](#)

[6.1 Financieel beleid](#)

[6.2 Management van kennis](#)

[7 Proces](#)

[7.1 proces zenden van jongeren](#)

[7.2 proces ontvangen van jongeren](#)

[7.3 Aannemen van personeel:](#)

[7.4 Begeleiding van personeel](#)

[7.5 Contact leggen met organisaties](#)

[7.6 Schrijven van een project voor een organisatie](#)

[7.7 Begeleiden van een organisatie die projecten heeft draaien](#)

[7.8 Nazorg voor de projecten van een organisatie](#)

[7.9 Voorbereiding van jongeren die uitgezonden willen worden](#)

[7.10 Begeleiding van uitgezonden jongeren](#)

[7.11 Nazorg voor de uitgezonden jongeren](#)

[7.12 Samenwerking externe partners](#)

[7.13 Trainingen / Cursussen](#)

[8 Waardering](#)

[8.1 Van host organisaties](#)

[8.2 Van cliënten](#)

[8.2.1 Tevredenheid EVS'ers](#)

[8.2.2 deelnemers aan uitwisselingen](#)

[8.2.3 deelnemers aan seminars](#)

[8.3 Van externe partners](#)

[8.4 Van medewerkers](#)

[9 Resultaten](#)

[9.1 indicatoren](#)

[Bijlage 1: Klachtenformulier](#)

Leeswijzer

Binnen dit kwaliteitshandboek wordt verstaan onder:

Een Project is een aanvraag naar Europa, waarin verschillende activiteiten beschreven worden voor Europese jongeren binnen Nederland of voor Nederlandse jongeren binnen Europa.

Host organisatie is de organisatie die jongeren ontvangen en waar de daadwerkelijke activiteiten plaatsvinden.

Send organisatie is de organisatie die jongen naar het buitenland zend en begeleid.

Coördinerende organisatie is de organisatie die projecten mag schrijven en aanvragen en verantwoordelijk is over al die projecten.

Locatiebegeleider (zie functie omschrijving) is afkomstig van de host organisatie, het kan een ex-ers van Don Bosco YouthNet (afgekort DBYN).

European Voluntary Service (EVS) zijn jongeren tussen de 17 en 30 jaar die vrijwilligerswerk in Europese landen ondernemen.

1 Leiderschap

Deze paragraaf zal de leiderschap van het bestuur bespreken alsmede de leiderschap van de coördinator.

1.1 Bestuur

Om het beleid van DBYN gestalte te geven, is het bestuur integraal verantwoordelijk voor de manier waarop het beleid tot stand komt. Dit betekent dat ook dat het kwaliteitsbeleid een integrale verantwoordelijkheid is van het bestuur.

Het bestuur heeft de eindverantwoordelijkheid voor het (kwaliteits)beleid. Dit betekent ook dat eventuele ontwikkelingen in het (kwaliteits)beleid geïnitieerd wordt door het bestuur.

Implementatie en verbeteringen van het (kwaliteits)beleid wordt dan ook vanuit het bestuur genomen (zie paragraaf 3.7).

Tijdens de bestuursvergaderingen worden beslissingen genomen met meerderheid van bevoegde stemmen.

Indien het bestuur tussen twee bestuursvergaderingen in een beslissing moet maken, en het onmogelijk is een bestuursvergadering op korte termijn te plannen zal de voorzitter van het bestuur via een e-mail de overige bestuursleden inspraak geven. Bestuursleden kunnen dan via e-mail zo spoedig mogelijk hun stem uitbrengen. De voorzitter van het bestuur zal dan de overige bestuursleden inlichten van de eindbeslissing. In de volgende bestuursvergadering zal de tussentijdse beslissing besproken worden.

Om een goed beeld te krijgen van de (praktische) uitvoering en de resultaten van het (kwaliteits)beleid bij de Host organisatie, is het streven van het bestuur om 2 keer per jaar op

werkbezoek te gaan bij de host organisatie. Indien de noodzaak dit vraagt kan het bestuur beslissen om meer dan 2 keer per jaar op werkbezoek te gaan bij een host organisatie.

De geconstateerde resultaten van het werkbezoek worden verwerkt in een werkbezoek-rapportage. Deze werkbezoek-rapportage wordt ook besproken in de bestuursvergadering. De bestuursvergadering wordt minimaal 6 keer per jaar gehouden. Indien de noodzaak dit vraagt kan het bestuur beslissen om meer dan 6 keer per jaar een vergadering te houden.

1.2 Coördinator

De coördinator is uit hoofde van zijn functie als adviseur aanwezig bij de bestuursvergaderingen. Hij heeft uitdrukkelijk geen beslissingsbevoegdheid in de bestuursvergadering.

Over de dagelijkse gang van zaken heeft de coördinator samen met de locatiebeheerder beslissingsbevoegdheid. Bij een verstoring van de groepsdynamica heeft de coördinator samen met de locatiebeheerder beslissingsbevoegdheid over de te nemen maatregelen.

De coördinator heeft het streven om elke 6 weken de host organisatie te bezoeken. Indien de noodzaak dit vraagt kan de coördinator beslissen op een eerder tijdstip de host organisatie te bezoeken.

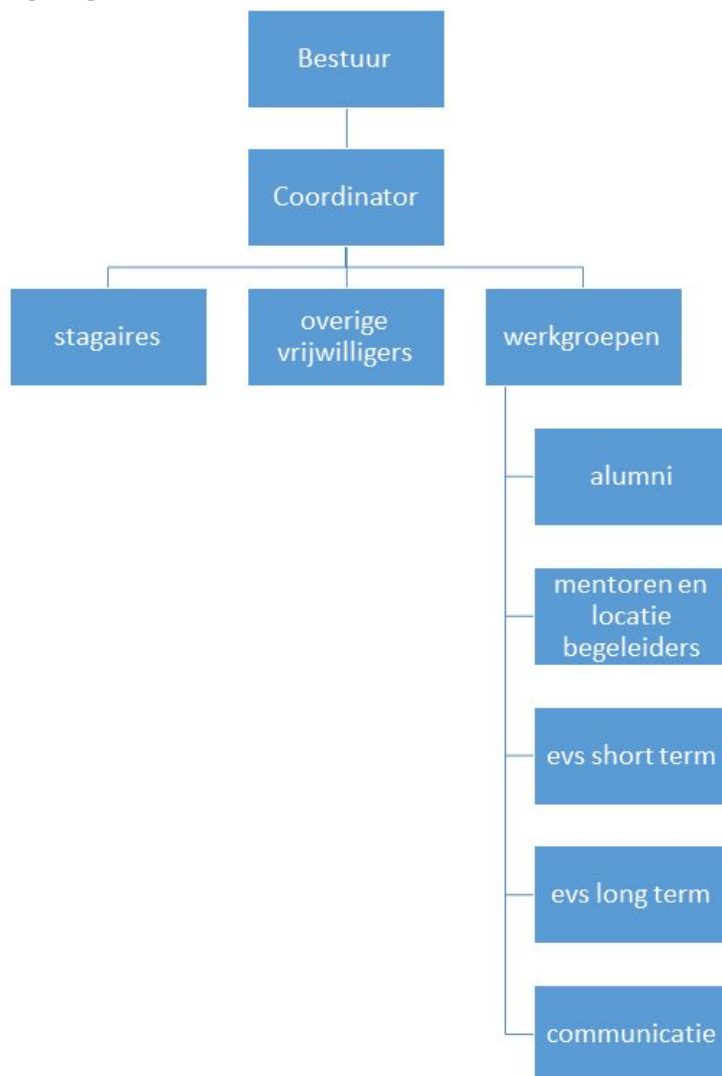
Het doel van de bezoeken van de coördinator aan de host organisatie is onder andere:

- Ondersteuning van de locatie beheerder
- Gesprekken met EVS vrijwilligers
- monitoren van praktische gang van zaken.

2 Organisatiestructuur DBYN

In dit hoofdstuk zal in paragraaf 2.1 het organigram van DBYN worden weergegeven. Tevens wordt in paragraaf 2.2 aangegeven met welke externe partners DBYN contact heeft.

2.1 Organigram



Een nadere beschrijving van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de diverse functies genoemd in het organigram hierboven worden gegeven in paragraaf 5.1 personeelsbeleid.

Toelichting op de onderdelen van het organigram:

Bestuur:

- Voorzitter
- Secretaris
- Penningmeester
- Algemene bestuursleden

Coördinator

Stagiaires:

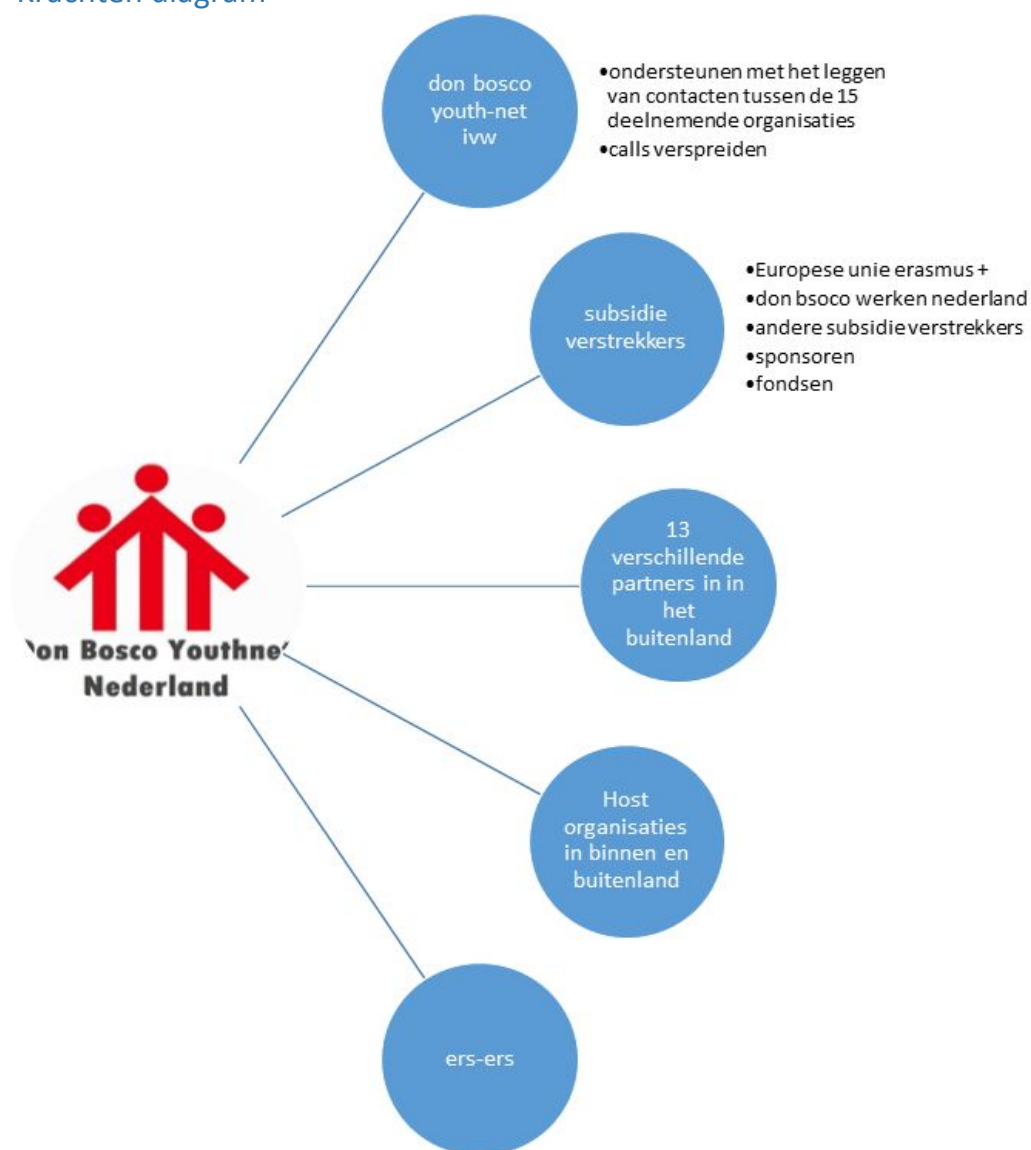
- Nederlandse stagiaires
- Buitenlandse stagiaires

Overige vrijwilligers

Werkgroepen:

- Werkgroep mentoren en locatiebegeleiders: werkgroep voor het begeleiden van EVS-ers
 - Mentoren
 - Locatiebegeleiders
- Werkgroep EVS short-term: organiseren van activiteiten voor EVS short term
- Werkgroep EVS long term: organiseren van activiteiten voor EVS long term
- Werkgroep communicatie: voor interne en externe communicatie van DBYN
- Werkgroep Alumni: werkgroep bestaande uit oud-EVS'ers ter ondersteuning van DBYN

2.2 Krachten diagram



Toelichting op het bovengenoemde krachtenveld van DBYN

Don bosco youth-net ivw biedt ondersteuning bij het leggen van contacten tussen de 15 aangesloten organisaties. Daarnaast verspreid Don Bosco Youth-net ivzw alle calls van de bij hen aangesloten organisaties.

subsidieverstrekkers zijn:

- De Europese unie door Erasmus+ (deze moeten per project aangevraagd worden)
- Don Bosco werken Nederland (jaarlijkse subsidie)
- Andere Subsidieverstrekkers (geven af en toe)
- Sponsors (geven af en toe)
- Fondsen (geven af en toe)

Er zijn 13 partnerorganisaties in het buitenland waar don bosco youthnet regelmatig mee samenwerkt. zowel bij zenden als ontvangen.

Host organisaties in het binnenland en het buitenland waar evs-ers kunnen werken en wonen.

Evs-ers: dit zijn de vrijwilligers die naar het buitenland gaan of vanuit het buitenland komen en in Nederland vrijwilligerswerk gaan doen.

3 Beleid

Het beleid van Don Bosco Youthnet Nederland begint met het formuleren van de missie en visie. Hierna worden de doelstellingen en activiteiten geformuleerd. Als een rode draad alles heen loopt de strategie van DBYN.

3.1 Missie

Don Bosco Youthnet Nederland is een Stichting van Nederlands recht met als doel de integrale persoonlijke en sociale ontwikkeling van jongeren in de geest van Don Bosco en zijn opvoedingsmethode door diverse interculturele Europese uitwisselingsprojecten met partners uit andere landen van de Europese Unie of daarbuiten.

3.2 Visie

De Missie van Don Bosco Youthnet komt tot uitdrukking in de onderstaande visies:

1. jongeren vanuit Nederland, Europa en wereldwijd samenbrengen door activiteiten die gelinkt zijn aan de stijl en geest van Don Bosco.
2. Internationale initiatieven organiseren die op non-formele wijze bijdragen tot de integrale ontwikkeling van jongeren, in het bijzonder deze die omwille van hun situatie hiertoe minder kansen krijgen binnen de samenleving.
3. We streven naar een goede uitwisseling van informatie, ideeën en ervaringen tussen de verschillende partners, vooral van *Don Bosco Youth Net ivzw*.
4. We ondersteunen de verschillende Don Bosco werken in Nederland, aangesloten bij de Don Bosco werken Nederland (afgekort DBWN) om een internationale werking en activiteiten te ontwikkelen en uit te bouwen.
5. We willen de stem van Don Bosco laten horen aan jonge mensen
6. we willen hun belangen op internationaal niveau verdedigen vanuit christelijke en evangelische waarden.

3.3 Doelstellingen

De bovenstaande missie en visie komen tot uitdrukking in de volgende doelstellingen die DBYN wil verwezenlijken:

- DBYN wil 40 tot 50 jonge mensen vanuit de Europese partnerorganisaties hier in Nederland ontvangen voor Shortterm EVS of Group EVS;
- DBYN wil minimaal 6 jonge mensen vanuit Nederland naar de Europese partnerorganisaties zenden voor 2 tot hooguit 12 maanden;
- DBYN wil elk jaar een Training of Seminar van 6 dagen organiseren in Nederland om jongerenwerkers of potentiële jongerenwerkers van de Europese Partnerorganisaties te trainen om een eigen jeugdwerk te organiseren in hun eigen land.

3.4 Activiteiten

Doorheen verschillende activiteiten willen we bovenstaande doelstellingen realiseren.

1. European Voluntary Service (EVS)
 - a. Long term EVS
 - b. Short term EVS
 - c. Group EVS
2. Seminars, trainingen, job shadowing
3. Youth exchanges
4. Netwerken met de Don Bosco werken Nederland
5. Lidmaatschap Don Bosco Youth Net ivzw
6. Vormingsinitiatieven (taalcursus, Turijnreis, Taizé-ontmoetingen,...)
7. Verzorgen van trainingen voor jeugd- en jongerenwerkers ivm aanvraag van Europese projecten

3.5 Strategie

De strategie van Don Bosco Youthnet Nederland uit zich doordat wij ons richten op de volgende thema's:

informeel leren

de Don Bosco beweging gebruikt al sinds de tijd van Don Bosco het informeel leer methode binnen het onderwijs. DBYN maakt deel uit van deze traditie. In al onze projecten is er een element van het leren op een speelse manier. Het doel van al onze projecten is om jonge mensen te helpen in hun groei naar een volledige persoon een bewuste deelnemer aan de samenleving.

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligers vormen de kerngroep voor jonge mensen in al onze jongere werk. DBYN versterkt deze praktijk door het creëren van kansen voor vrijwilligers op internationaal niveau. Verder helpen we met het ontwikkelen van jeugdwerk. Door het creëren van kansen waar onze Europese partners ervaringen en goede praktijken uit kunnen wisselen, steunen wij die Europese partners en jonge

mensen die net begonnen zijn of op zoek zijn naar antwoorden op de uitdagingen waarmee zij worden geconfronteerd.

Sociale Inclusie

Werken met jongeren uit kansarme milieus was de herkomst van de Don Bosco Beweging. Al onze Europese partners werken lokaal met deze doelgroep. Binnen het netwerk van DBYN wisselen we deze expertise uit door middel van studiebezoeken, seminars en publicaties. Onze internationale vrijwilligers werken in projecten voor jeugd en jongeren in Europese landen. We proberen, zo goed als we kunnen, de belemmeringen voor deelname aan onze internationale activiteiten te verlagen. Op deze manier kunnen jeugd en jongeren, en vooral de kansarme, beter deelnemen aan de activiteiten.

Deelname

Onze organisatiestructuur is op een zodanige manier gebouwd dat we ervoor zorgen dat jonge mensen worden opgenomen op alle niveaus van ons netwerk. Het zijn de jongeren die de besluitvormingsorganen regeren, het zijn jonge mensen die onze internationale projecten opzetten en beheren, het zijn de jongeren die andere jongeren trainen om betrokken te worden bij ons netwerk.

3.6 Beleidsinformatie

De bronnen die DBYN gebruikt om goed beleid te voeren zijn de volgende:

- De Erasmus plus programma gids, pocket editie Nederlands: het handboek voor aanvragen van subsidies in het kader van Erasmus uitwisseling;
- Richtlijnen vanuit de internationale organisatie Don Bosco Youthnet;
- Richtlijnen vanuit de Don Bosco Werken Nederland;
- Richtlijnen van de samenwerkende gemeenten voor het ontvangen van shortterm EVS en Group EVS.

3.7 Implementeren

Zoals beschreven in paragraaf 1.1 wordt implementatie en verbeteringen van beleid ondernomen door het bestuur. Implementatie en verbeteringen kunnen uiteenvallen in grote implementaties of veranderingen en in kleine implementaties of veranderingen.

3.7.1 Grote implementaties en veranderingen

Grote implementaties of veranderingen kenmerken zich doordat de verandering of implementatie van nieuw beleid zich richt op de gehele organisatie van DBYN.

Vanuit het bestuur zal dan een stuurgroep worden geformuleerd om de verandering gestalte te geven. In deze stuurgroep zit een afvaardiging van het bestuur, de coördinator en de betrokken locatie beheerders. De verandering zal dan stapsgewijs ingevoerd worden (dus incrementeel). Deze handwijze heeft tot doel te voorkomen dat host organisaties overvallen worden door nieuw of gewijzigd beleid zonder daar zeggenschap in gehad te hebben.

3.7.2 kleine implementaties en veranderingen

Kleine veranderingen of implementatie van nieuw beleid kenmerkt zich doordat de verandering of implementatie zich beperkt tot 1 host organisatie. De verandering of implementatie zal dan gestalte krijgen door het overleg tussen de coördinator en de locatie beheerder.

3.8 Beleid ten aanzien van externe partijen

De externe partijen in deze paragraaf worden gevormd door de host organisaties en de EVS-ers.

3.8.1 Commitment van een EVS-er

Voor EVS-ers die via een maatwerk programma uitgezonden worden naar Europese landen bestaat de mogelijkheid om eerst een vrijblijvende oriëntatie te maken. Indien een EVS-er besluit om via een individueel maatwerk programma daadwerkelijk uitgezonden te willen worden, zal DBYN een borg vragen van € 50. Op deze manier is er een waarborg bij DBYN over de commitment van de EVS-er.

Indien de EVS-er besluit niet uitgezonden te worden, vervalt het recht op de borg. Indien een EVS-er tijdens de uitzending zonder medisch of sociale redenen besluit eerder te stoppen dan de opgegeven einddatum, zal naar evenredigheid van de uitgezonden tijd een gedeelte van de borg teruggegeven worden aan de EVS-er. Indien de EVS-er het gehele uitgezonden traject voltooid, zal na afloop tijdens de evaluatie de complete borg teruggegeven worden aan de EVS-er.

Deze regeling geldt niet bij een aanvraag die via een send organisatie bij DBYN binnenkomt.

3.8.2 Beleid ten aanzien van plaatsen EVS-ers bij host organisatie

Wanneer EVS-ers worden geplaatst bij een host organisatie, dan verplicht de host organisatie door middel van een contract dat de host organisatie zullen zorgen voor:

1. begeleiding van de EVS-ers
2. zorgen voor relevant werk(ervaring)
3. regelen van huisvesting voor de EVS-ers.

Onderdeel van het contract is tevens een clause over terugtrekken als host organisatie. Indien het contract tussen de host organisatie en DBYN is getekend over plaatsing van een EVS-er, zal DBYN een EVS-er zoeken voor plaatsing. Indien de host organisatie dan te kennen geeft een EVS-er niet te kunnen ontvangen, zal DBYN een nieuwe host organisatie zoeken. DBYN zal dan € 500 hiervoor in rekening brengen in verband met extra kosten die DBYN hiervoor moet maken. Indien DBYN geen geschikte nieuwe host organisatie kan vinden zal de oorspronkelijke host organisatie € 600 extra moeten betalen ter compensatie van verliezen.

begeleiding EVS-ers bij host organisatie

Het eerste wat een host organisatie dient te zorgen is een begeleiding van de EVS-ers. Met name de locatiebeheerder is verantwoordelijk dat er vanaf de aanwezigheid van 2 EVS-ers er een goede groepsdynamiek ontstaat. om een goede groepsdynamica te laten ontstaan is het van belang dat de groep EVS-ers bij een host organisatie geleidelijk aan ontstaan (eerst 2 EVS-ers, en dan langzaamaan meer). Op deze wijze wordt gewaarborgd dat een juiste groepsdynamica ontstaat.

indien een EVS-er niet goed past binnen de groep, en daardoor de groepsdynamica verstoort, mag de EVS-er van de host organisatie gehaald worden. Deze beslissing mag alleen genomen worden door een overleg tussen de coördinator met de locatiebeheerder. In dit overleg wordt tevens beslist wat de vervolgstappen zijn: een nieuwe host organisatie of terug naar het land van herkomst.

Bij groepen van meer dan 6 EVS-ers moet een begeleider erbij komen om de locatiebeheerder te ondersteunen.

4 Beschrijving kwaliteitsbeleid

Zoals aangegeven in de eerste hoofdstuk is het bestuur integraal verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid. Het bestuur wordt hierin geadviseerd door de coördinator.

De middelen om het kwaliteitsbeleid vorm te geven is allereerst het actieplan. Hierin wordt beschreven welke activiteiten DBYN van plan is de ondernemen. Dit actieplan zal gedurende het jaar worden uitgevoerd worden. Het tweede instrument is de klachtenfunctionaris. Eventuele klachten van interne of externe partners zal bij de klachtenfunctionaris binnenkomen.

4.1 Actieplan 2015-2016

Het actieplan voor het jaar 2015-2016 omvat de volgende actiepunten:

1. Lopende projecten continueren:
 - a. 6 long term EVS
 - b. 8 short term EVS Springbos: Amsterdam, Rijswijk
 - c. 4 job shadowers
 - d. seminar: Don Bosco Effect (juli 2015)
 - e. short term EVS: juni
 - f. 5 long term EVS buitenland
 - g. 28 group EVS vakantiebos : Amsterdam, Assel Debeetjekamp, Rijswijk
 - h. Yatra: immigrantenjongeren en Marokko
 - i. trainingen voor jongerenwerkers via trainerspool NJi
2. Promotie van DBYn Nederland
 - a. gebruik van social media onderzoeken en opzetten, website, Facebook, pinterest, twitter youtube account.
 - b. contacten met scholen, universiteiten, de gemeente om ons bekend te maken (in het kader van actiepunt 3)
 - c. contact met kerken en parochies, door contact te leggen met de bisdommen en de verschillende jongeren pastores.
3. Bemiddeling van jongeren die buitenlandse werkervaring willen opdoen.
 - a. Voor deze jongeren kunnen we projecten in het buitenland zoeken
 - b. voor deze jongeren kunnen we een subsidieaanvraag doen
 - c. deze jongeren kunnen we begeleiden als zij in het buitenland zitten
4. Bemiddelen van buitenlandse jongeren die werkervaring op willen doen binnen Nederland.
 - a. Voor deze jongeren kunnen we een project en huisvesting in Nederland zoeken

- b. Voor deze jongeren kunnen we een subsidieaanvraag doen
 - c. Deze jongeren kunnen we begeleiden als zij in Nederland zitten
5. Nederlandse vrijwilligers werven.
 - a. om te helpen met de begeleiding van de evs-ers
 - b. om met de evs-ers mee te draaien op projecten
 - c. om activiteiten te organiseren voor evs-ers (uitstapjes, etc)
 - d. om te helpen in de organisatie (evs-ers werken en vrijwilligers werk zoeken)
- 6 Vrijwilligers projecten zoeken in Nederland
 - a. projecten die werk hebben voor long-term of short-term evs-ers.
 - b. projecten die woonruimte hebben voor long-term of short-term evs-ers
 - c. projecten die de long-term of short-term evs-ers kunnen begeleiden
7. Intensifiëren van de contacten met de andere Don Bosco werken (in het bijzonder deze die nog niet gecontacteerd zijn: Utrecht, Arnhem), maar ook naar Assel DBC en Deventer, Don Bosco Amsterdam (SAMEN en DBJonathan)
 - a. door werkbezoeken af te leggen kunnen de contacten tussen DBYN en de andere organisaties binnen don bosco geïntensifieerd worden.
8. Financiën:
 - a. financiële administratie op punt stellen
 - b. zoeken naar bijkomende subsidies
9. opzetten van een strategisch partnerschap met België, Spanje, Oostenrijk en Polen rond jeugd animatoren (mei 2016-tot 2018)
10. organiseren van salesiaanse en pedagogische vormingsactiviteiten zoals Turijn-reis, taalcoaching, vorming van de mentoren en jongeren zelf

4.2 Controleren

Zoals al aan het begin van dit hoofdstuk is aangegeven zal gedurende het jaar het actieplan worden uitgevoerd. Aan het einde van het jaar zal er een evaluatie plaatsvinden van het actieplan.

Tijdens deze eindevaluatie wordt duidelijk gemaakt of een actiepunt geslaagd is of niet. Indien een actiepunt niet geslaagd is wordt achterhaald wat de precieze reden hiervan is. Op deze manier kan het actiepunt aangepast worden. Het bestuur kan dan eventueel besluiten om het actiepunt, in gewijzigde vorm, volgend jaar opnieuw uit te voeren.

Als een actiepunt geslaagd is zal duidelijk gemaakt worden of dit actiepunt volgend jaar herhaald wordt of niet.

Ook zal aan het einde van het jaar aangegeven worden of er nieuwe projecten bij komen. Deze zullen dan worden opgenomen worden in het actieplan.

4.3 Indienen klacht

Klachten van partijen waarmee DBYN een werkrelatie hebben, kunnen ingediend worden door middel van de procedure zoals beschreven in deze paragraaf. Voor klachten die handelen over

grensoverschrijdend gedrag wordt aanbevolen dat de partijen waarmee DBYN een werkrelatie heeft de procedure volgen zoals beschreven in paragraaf 5.5.1.

4.3.1 procedure afhandeling

De volgende stappen dient doorlopen te worden bij afhandeling van een klacht.

stap 1: De klager dient zo spoedig mogelijk de klacht kenbaar te maken aan Don Bosco Youthnet Nederland, maar uiterlijk binnen een maand na afloop van het project. Om de klacht in te dienen, vult de klager het klachtenformulier (zie bijlage 1) in, en stuurt deze naar het postadres van Don Bosco Youthnet Nederland.

Stap 2: Na ontvangst van de klacht, zal de klachtenfunctionaris binnen 2 weken een ontvangstbevestiging versturen naar de klager.

De klachtenfunctionaris zal, naar aanleiding van de klacht, hoor en wederhoor plegen met zowel de klager en de beklagde partij. Doel van dit hoor en wederhoor is de klacht en alle omstandigheden erom helder te krijgen.

indien het daartoe nodig is zullen ook deskundigen ingeschakeld kunnen worden. De kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor rekening van klager indien de klacht afgewezen wordt. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zijn de kosten van het inschakelen van deskundigen voor de beklagde partij.

Stap 3: De klachtenfunctionaris zal de klacht 2 weken voor de eerstvolgende bestuursvergadering van Don Bosco Youthnet Nederland doorsturen naar het bestuur. Op deze manier heeft het bestuur genoeg tijd om de inhoud van de klacht door te nemen.

stap 4: Tijdens de bestuursvergadering legt de klachtenfunctionaris de klacht voor aan het bestuur. Het bestuur behandelt de klacht en neemt de eindbeslissing. Indien de klacht handelt over een lid van bestuur, dan heeft de bewuste bestuurder geen stemrecht in de eindbeslissing.

stap 5: De eindbeslissing van het bestuur wordt na twee weken na de bestuursvergadering terug gecommuniceerd naar de klager.

Indien de klagende partij het niet eens is met de eindbeslissing van Don Bosco youthnet Nederland, kan de klagende EVS-er zich wenden tot het Nederlands Jeugdinstituut. Adres van het Nederlands Jeugdinstituut :

Nederlands Jeugdinstituut
t.a.v de directie
Postbus 19221
3501 DE Utrecht

Alle andere klagers die het niet eens zijn met de eindbeslissing van DBYN kan zich wenden tot Don Bosco Werken Nederland.

5 Personeelsbeleid

Dit hoofdstuk zal een beschrijving geven van het personeelsbeleid van de stichting DBYN. hieronder valt onder andere de functiebeschrijvingen, scholing, begeleiding, welzijnsbevordering en communicatie.

5.1 Personeelsbeleid

Deze paragraaf zal een beschrijving geven van de taken, verantwoordelijkheden van de diverse functies.

Functieomschrijving voorzitter van het bestuur

De voorzitter heeft als taken het leiden van de vergaderingen van het bestuur. Het leiden van het bestuur: initiatieven nemen, coördineren en het uitvoeren van bestuurswerkzaamheden en het officieel vertegenwoordigen van de organisatie naar binnen en buiten. De voorzitter heeft een mandaat van het bestuur om namens het bestuur te spreken als hij DBYN vertegenwoordigd bij externe partners.

Functieomschrijving secretaris van het bestuur

De secretaris is belast met de voornamelijk administratieve ondersteuning. Anderzijds organiseert en coördineert de secretaris de voortgang en verslaggeving van bestuursactiviteiten en de informatiestroom in de stichting.

Functieomschrijving penningmeester van het bestuur

De penningmeester draagt zorg voor het financieel beheer van de stichting en is verantwoordelijk voor de begroting en het financieel jaarverslag. Daarnaast is de penningmeester belast met de bewaking van de tijdslijn die daarvoor moeten worden doorlopen. Hij draagt zorg voor de financiële administratie.

Functieomschrijving algemeen bestuurslid

Een bestuurslid van de stichting maakt onderdeel uit van het bestuur. Hij/ zij doet indien nodig verslag tijdens de bestuursvergaderingen.

Functieomschrijving klachtenfunctionaris

Een klachtenfunctionaris inventariseert de verschillende klachten. De klachtenfunctionaris brengt de ingediende klachten in bij de eerstvolgende bestuursvergadering. Binnen 2 weken na de bestuursvergadering waar de eindbeslissing is gevallen dient de klachtenfunctionaris de klager te informeren van de eindbeslissing van het bestuur.

Functieomschrijving coördinator

De coördinator is verantwoordelijk voor zoeken of bedenken van projecten en het zoeken van kandidaten, voorbereiden van de kandidaten. Het schrijven van de projectaanvragen, zoeken naar bronnen van subsidie. Contact houden met partners, host organisaties, locatiebeheerders en mentoren. Samen met de locatiebeheerder heeft hij beslissingsbevoegdheid over de te nemen maatregelen bij een verstoring van de groepsdynamica.

De coördinator brengt verslag uit tijdens de bestuursvergadering en adviseert het bestuur.

Functieomschrijving mentor

De mentor is verantwoordelijk voor de ondersteuning begeleiding van de evs-ers vanuit het buitenland. Dit het aanspreekpunt en de vertrouwenspersoon voor hen.

Functieomschrijving locatiebegeleider

De locatiebegeleider begeleid en ondersteund de EVS-ers uit het buitenland met praktische problemen en vragen. De locatiebegeleider wordt geleverd door de host organisatie. De locatiebeheerder moet, bij de aanwezigheid van meer dan 2 EVS-ers, zorgen voor een goede groepsdynamica. Bij meer dan 6 EVS-ers wordt hij in deze taak ondersteund door een begeleider. samen met de coördinator heeft hij beslissingsbevoegdheid over de te nemen maatregel bij een verstoring van de groepsdynamica.

Functieomschrijving stagiaire

De stagiaire is een tijdelijke kracht die meeloopt, meekijkt en meewerkt met een van de functionarissen. Afhankelijk van de studie die die stagiaire volgt zullen de taken daarop worden aangepast.

5.2 Scholing

De coördinator volgt verschillende trainingen bij Erasmus + die door Erasmus+ gefinancierd zijn.

De Evs-ers krijgen een on-arrival training en een mid-term training. Deze worden gegeven door NJI.

- on arrival training: doel van deze training is de EVS-er kennis te laten maken met het project EVS en de cultuur van het ontvangend land. Ook omgang met problemen en eventuele ervaren cultuurverschillen van het ontvangend land zijn ook onderdelen van de on arrival training.
- mid-term: doel van deze training is een evaluatie van het leerproces van de EVS-er en een check-up van de voortgang het project.

5.3 Begeleiding medewerkers

De coördinator is de enige werknemer van Don Bosco Youthnet Nederland. Hij staat onder rechtstreekse leiding van het bestuur. hij werkt veel samen met de voorzitter, penningmeester en secretaris.

5.4 Communicatie

Don Bosco youthnet Nederland heeft een Facebookpagina en een website.

De website moet gemoderniseerd worden zodat belangstellende makkelijker kunnen zien wat Don Bosco Youthnet Nederland voor hen kan betekenen. Aan de nieuwe website moet dan ook Facebook en eventuele andere sociale media gekoppeld worden.

Andere mogelijk sociale media zijn:

- Pinterest
- Twitter
- LinkedIn

Daarnaast zal Don Bosco Youthnet Nederland zich aanmelden op een aantal sites van goede doelen, om zo meer sponsoren te krijgen.

5.5 Welzijnsbevordering

De stichting DBYN vindt het van groot belang om de welzijn van de betrokken vrijwilligers en betrokkenen in stand te houden en te bevorderen. Hiertoe is DBYN aangesloten bij de vertrouwenscommissie van Don Bosco Werken Nederland.

5.5.1 Vertrouwenscommissie

Wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, dan vinden wij het beste om er direct over te praten met de betrokkene(n), of met een derde. Je kunt je verhaal bijvoorbeeld doen bij een verantwoordelijke binnen de organisatie, of bij iemand die je vertrouwt. Maar er zijn nog meer mogelijkheden:

- Je kunt terecht bij de Vertrouwenscommissie van de Stichting Don Bosco Werken Nederland (DBWN). Die vertrouwenscommissie bestaat uit twee personen, een man en een vrouw, die je schriftelijk of via de mail kunt benaderen. Het doel van de Vertrouwenscommissie is om binnen de organisatie van DBWN en de aangesloten werken grensoverschrijdend gedrag op een laagdrempelige en vertrouwelijke manier te kunnen bespreken. De vertrouwenspersoon zal altijd naar je luisteren, je informatie geven en je bij verdere stappen ondersteunen. Alles wat je zegt wordt vertrouwelijk behandeld en samen zoeken we naar een oplossing.

Adres vertrouwenscommissie:

Vertrouwenscommissie DBWN
Pomphulweg 106
7346 AN Hoog Soeren
vertrouwenscommissiedbwn@donbosco.nl

Als je je telefoonnummer schrijft of mailt, dan word je zo spoedig mogelijk teruggebeld door een van de twee vertrouwenspersonen. Je kunt ook aangeven of je wilt spreken met een man of met een vrouw.

- Je kunt een klacht indienen bij de provinciale Klachtencommissie. Dit kan alleen schriftelijk.

Adres provinciale klachtencommissie:

Provinciale Klachtencommissie Welzijn,
Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang voor Gelderland en Overijssel
Zeelandsingel 40
6845 BH Arnhem

- Ook kun je terecht bij de politie, bijvoorbeeld om aangifte te doen.

Eén ding moet je niet doen: er alleen mee blijven zitten. Want samen zorgen we voor een plezierige plek, ook voor jou!

6 Middelen management

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe DBYN de middelen die voorhanden zijn inzet. in paragraaf 6.1 wordt uit een gezet hoe het financieel beleid eruit ziet. in paragraaf 6.2 wordt weergegeven hoe DBYN omgaat met de kennis die vergaard is.

6.1 Financieel beleid

Zoals blijkt uit paragraaf 5.1 is de penningmeester verantwoordelijk voor het uitvoeren van het financieel beleid. Dit betekent dat de penningmeester de begroting opstelt en het financieel beleid bewaakt en eventueel bijstuurt. Hiertoe wordt de penningmeester ondersteund door een administratiekantoor.

Dit administratiekantoor zal, in opdracht van de penningmeester, de begroting bewaken en het financieel jaarverslag opstellen. Eventueel kan de penningmeester tussentijds aan het administratiekantoor opdracht geven financiële mutaties door te voeren.

Geldstromen

De geldstromen worden onderscheiden in twee delen: de geldstromen voor een erasmus + project en de geldstromen in het algemeen.

De geldstromen voor een erasmus+ project handelt over projecten om studenten of leerlingen in europees verband uit te wisselen. Zoals uit tabel 1 blijkt wordt deze projecten grotendeels betaald vanuit Erasmus+.

tabel 1: geldstroom Erasmus + projecten

inkomsten	uitgaven
erasmus + subsidie (80% vooruitbetaald en 20% achteraf)	woonruimte
erasmus + subsidie voor trainingen en seminars	voedsel
	reiskosten
	zakgeld

Voor betaling van onderwerpen die niet gerelateerd zijn aan een europees uitwisselingsproject, is Don Bosco Youthnet Nederland afhankelijk van subsidie, fondsen, sponsoring en gegeven trainingen die gehouden worden door de coördinator

tabel 2: algemene geldstromen

inkomsten	uitgaven
subsidie van andere geldverstrekkers	personeelskosten
subsidie don bosco werken Nederland	lidmaatschap don bosco youth-net ivzw
trainingen die de coördinator geeft bij NJI	domeinnaam
sponsorgeld	administratiekantoor
fonds	verzekeringen

uit tabel 2 blijkt dat DBYN de meeste inkomsten krijgen uit subsidies en sponsorgelden. Deze subsidiegelden worden aangewend om onder andere de personeelskosten van de coördinator te betalen.

6.2 Management van kennis

Zoals blijkt uit paragraaf 5.2, krijgt de coördinator scholing vanuit erasmus+. De cognitieve kennis die hierdoor verkregen is, wordt gebruikt ten gunste van DBYN. Tevens mag de stichting gebruik maken van de cognitieve kennis van de bestuurders. Om inzichtelijk te krijgen over welke kennis de diverse bestuurders hebben, is er een databank. In deze databank zal, per bestuurder of vrijwilliger, aangegeven worden op welk terrein de bestuurder of vrijwilliger kennis heeft.

De toegepaste kennis die de coördinator door de jaren heen heeft opgebouwd, is expliciet eigendom van DBYN. Dit betekent dat de toegepaste kennis niet zomaar gedeeld mag worden met externe partijen. Indien dit noodzakelijk is, kan dit alleen met goedkeuring van het bestuur van DBYN.

Alle producten die gemaakt zijn door DBYN of gemaakt zijn voor DBYN zijn expliciet eigendom van stichting Don Bosco Youthnet Nederland. Het is dan ook niet toegestaan om zonder goedkeuring van het bestuur van Don Bosco Youthnet Nederland een product van DBYN te verspreiden of te kopiëren.

7 Proces

In dit hoofdstuk zal de diverse processen zo helder mogelijk weergegeven worden.

7.1 proces zenden van jongeren



7.2 proces ontvangen van jongeren

call plaatsen bij de partners => vrijwilligers melden zich aan door een cv en sollicitatiebrief => selecteren van de sollicitatiebrieven => sollicitatiegesprek met de locatiebegeleider en de coördinator via skype => definitieve keuze maken => praktische informatie opsturen naar de potentiële vrijwilliger => praktische dingen regelen zoals de Nederlandse taal leren, ticket, visum en verzekering => de reis naar Nederland => Introductiedagen (cultuur, regels, normen en waarden, werk) in samenwerking met project => evs-ers aanmelden bij NJI voor on arrival en midterm training => aan het werk op het project => begeleiding via de mentoren, locatiebegeleiders

en werkbegeleider van de host organisatie => evalueren in de laatste dagen van het project => EVS-ers moeten een eindverslag invullen => afscheidsfeest waar de youthpass certificaat uitgegeven wordt aan de evs-ers => einde van project => evs-ers gaan weer naar huis => eindverslag schrijven en verantwoording schrijven.

Omdat het Europees vrijwilligerswerk een internationale leerervaring moet zijn die verder gaat dan alleen de persoonlijke ontwikkeling van de jongeren, vindt er een aankomst-training plaats. EVS-ers volgen verschillende verplichte trainingen. Zo is er de On Arrival training die verdeeld is over vijf dagen en een Midterm training die verdeeld is over drie dagen. De trainingen zijn verplicht en worden gevolgd onder werktijd.

7.3 Aannemen van personeel:

7.4 Begeleiding van personeel

7.5 Contact leggen met organisaties

De meeste nederlandse organisaties melden zich bij DBYn NL. Via de europese website komen buitenlandse organisaties in contact met DBYn NL. De meeste contacten gaan via email en telefonisch. Voor projecten met kwetsbare jongen of voor groepen gaat de coördinator eerst zelf op bezoek bij de organisatie.

7.6 Schrijven van een project voor een organisatie

- Voorwaarde om EVS-projecten te starten is een geldige accreditatie. Vraag tijdig een accreditatie voor EVS-organisaties aan. Dit doe je door het [Accreditatieformulier EVS](#) in te vullen en digitaal in te dienen.
- Zorg dat je project voor Europees vrijwilligerswerk aan de inhoudelijke criteria voldoet.
- Bekijk de voorwaarden in de programmagids op de website www.erasmusplus.nl
- Doorloop alle stappen van de aanvraagprocedure.
- Let op de deadlines voor de subsidieaanvraag.
- Dien je aanvraag online in bij het Nationale Agentschap.

7.7 Begeleiden van een organisatie die projecten heeft draaien

Sommige organisaties hebben heel veel projecten en hebben daarom een locatie begeleider. Deze locatie begeleider heeft contact met de coördinator van DBYn. Bij organisaties die geen locatie begeleider hebben is er rechtstreeks contact tussen de coördinator van DBYn en coördinator van het project.

Zodra de EVS jongeren er zijn dan wordt er een activiteiten contract gemaakt. Hierin staat de rechten en plichten van de organisatie die het project draait, de rechten en plichten van DBYn en de rechten en plichten van de EVS jongeren. Daarnaast staan de activiteiten die de evs jongeren gaan ondernemen in het contract beschreven.

7.8 Nazorg voor de projecten van een organisatie

7.9 Voorbereiding van jongeren die uitgezonden willen worden

DBYn NL is aanwezig bij informatieavonden en beurzen. Via deze contacten of via de website de vrijwilligers melden zich aan. Ze sturen altijd een CV en motivatiebrief mee. De coördinator nodigt de jongeren uit voor een kennismakingsgesprek. In dit gesprek bespreken we de verschillende mogelijkheden en openstaande projecten in het buitenland. We raden de jongeren aan zelf een project te kiezen uit de database https://europa.eu/youth/volunteering/evs-organisation_en. Meestal de jongeren nemen contact op met de host organisaties in het buitenland. Als het project gekozen is kijken samen met jongeren, host organisaties waar de aanvraag kan ingediend kunnen worden.

Als het project goedgekeurd is sturen we de jongeren naar de zenddag georganiseerd door de NA (Nji). DBYn NL regelt de EU verzekering (Cigna), het ticket samen met de jongeren.

7.10 Begeleiding van uitgezonden jongeren

DBYn NL blijven in contact met de uitgezonden jongeren via mail of skype meetings. We vragen de jongeren af en toe (eens per maand) een stukje te schrijven over hun ervaring in het buitenland. Die worden ook gepubliceerd in de website/facebook van DBYn NL.

7.11 Nazorg voor de uitgezonden jongeren

Als de jongeren terug zijn nodigen de coördinator hen uit voor evaluatie gesprek. In die gesprek wordt een inhoudelijk en financiële eindafrekening besproken. Alle documenten van participatie zijn getekend (deelnemerslijst, zakgeld formulier, reisgeld declaraties met alle bonnen enz). We sturen de jongeren ook naar de terugkomst dag georganiseerd door de National Agency (Nji). We bieden de jongeren verschillende mogelijk binnen DBYn NL om verder actief te blijven.

7.12 Samenwerking externe partners

7.13 Trainingen / Cursussen

DBYn NL organiseert ook Internationale training en netwerkactiviteiten ondersteunen de professionele ontwikkeling van jongerenwerkers en voor de partners van EU Don Bosco netwerk (DBYN). Het zijn trainingen, seminars, studiebezoek enz. Als jongerenwerker wissel je ervaringen uit met collega's uit andere Europese landen en doe je nieuwe competenties, kennis en vaardigheden op tijdens de activiteiten die maximaal twee maanden duren. Ook leg je de basis voor internationale samenwerking in toekomstige projecten.

De doel van zo'n event is deelname aan internationale trainingen en netwerkactiviteiten:

- ondersteunt de professionele ontwikkeling van jongerenwerkers;
- geeft jongerenwerkers de kans om nieuwe competenties te ontwikkelen en te leren van praktijkvoorbeelden uit andere landen, bijvoorbeeld via *job shadowing*;
- stimuleert het leerproces van jongerenwerkers door niet-formele onderwijsmethoden;
- draagt bij aan de kwaliteit van (internationaal) jongerenwerk;
- helpt om partnerschappen voor internationale samenwerking op te bouwen en nieuwe jongerenprojecten te ontwikkelen.

8 Waardering

Het meten van de waardering is een continu proces. prof. dr. J.A. Walburg stelt *“bij het leveren van kwaliteit gaat het per definitie om het voldoen aan, of overtreffen van, de verwachtingen van de cliënt”*. Wij als DBYN meten de waardering van onze klanten zodat wij, zoals prof. dr. J.A. Walburg stelt, kunnen analyseren of wij de verwachtingen van onze EVS'ers aan kunnen voldoen of wellicht zelfs kunnen overtreffen. Een tevreden klant is een indicator van een goede kwaliteit, bovendien biedt dit ons als organisatie de gelegenheid om onze processen te optimaliseren.

De resultaten van de metingen van waarderingen van onze klanten is input om enerzijds onze processen te optimaliseren en anderzijds om ons beleid, zoals vastgelegd in dit kwaliteitshandboek, te herzien.

8.1 Van host organisaties

Als DBYN werken we veel samen met Host organisaties waarbij de jongeren participeren in projecten. DBYN evalueert regelmatig de waardering die de EVS'ers hebben over de host-organisaties. Het gaat hierbij vooral om de verwachtingen die de EVS'ers hebben vooraf aan de dienstverlening van de host-organisatie en de ervaren dienstverlening. Tussen de ervaren en verwachte dienstverlening kunnen verschillende discrepanties liggen. Deze kunnen zijn:

- discrepantie tussen verwachting van EVS'ers en waarneming van management van host-organisaties. het beeld dat de EVS'ers hebben van een host-organisatie hoeft niet overeen te komen met dat van het management van de host-organisaties
- Discrepantie tussen dienstverlening en externe communicatie. De communicatie van een host-organisatie schept wellicht onhaalbare verwachtingen bij de EVS'ers
- Discrepantie tussen standaards voor kwaliteit van dienstverlening en de feitelijke dienstverlening zelf. vaak zit er een verschil in hoe de aanpak op papier eruit ziet, en hoe dit in de praktijk wordt uitgevoerd.

Het voor DBYN van belang om elk jaar te meten in welke mate deze 3 discrepanties voorkomen. Kernvraag is of de verwachting die de EVS'ers vooraf bij een host-organisatie hadden zijn uitgekomen.

8.2 Van cliënten

De cliënten van DBYN zijn: EVS'ers, deelnemers aan uitwisselingen en deelnemers aan seminars.

8.2.1 Tevredenheid EVS'ers

De dienstverlening die de EVS'ers ervaren bij DBYN worden mede bepaald door de volgende factoren:

- tastbaarheden: de manier waarop het gebouw en mensen eruit zien;
- betrouwbaarheid: het vermogen om de beloofde dienst accuraat te verstrekken;
- ontvankelijkheid: de bereidheid om cliënten te helpen en onmiddellijk te reageren;
- competentie: het beschikken over de vereiste vaardigheid en kennis;
- hoffelijkheid: beleefdheid, respect en vriendelijkheid;
- geloofwaardigheid: eerlijkheid;
- veiligheid: afwezigheid van risico of twijfel;
- toegankelijkheid: benaderbaar en gemakkelijk contact mee te leggen;
- communicatie: het geïnformeerd houden van cliënten in begrijpelijke taal;
- begrijpen van de cliënt: pogingen doen om de cliënt en zijn behoeften te begrijpen.

Het is het voor DBYN van belang om elk jaar te analyseren in welke mate onze EVS'ers tevreden zijn over de bovenstaande factoren. Deze factoren dienen een inzicht te geven op welke manier er een discrepantie ontstaat over de verwachtingen die EVS'ers hebben bij de dienstverlening van DBYN en de werkelijk ervaren dienstverlening de DBYN.

8.2.2 deelnemers aan uitwisselingen

Het is voor DBYN van belang om de tevredenheid van uitgewisselde Nederlanders elk jaar te evalueren. Van belang zijn de volgende onderwerpen:

- in welke mate zijn ze tevreden over de voorbereiding die ze gekregen hebben;
- hoe tevreden zijn ze over de buitenlandse projectorganisatie?
 - in welke mate voldeet het aan de verwachtingen?
 - Was de begeleiding van de projectorganisatie in orde?
 - zijn er verbeterpunten voor volgend jaar?
- hoe hebben ze de begeleiding vanuit DBYN ervaren?
- zijn er nog tips of tops voor DBYN?

8.2.3 deelnemers aan seminars

DBYN houdt regelmatig seminars. ook hierbij is het van plan om direct na afloop van de seminar te evalueren hoe de deelnemers dit ervaren hebben. bij de evaluatie dienen de volgende punten meegenomen worden:

- hoe hebben de deelnemers de seminars ervaren?
- Hebben de deelnemers hun persoonlijk leerdoel kunnen verwezenlijken?
- hoe hebben de deelnemers de organisatie ervaren?
- hebben de deelnemers nog verbeteringen voor een volgende keer?

8.3 Van externe partners

Don Bosco Youthnet Nederland onderhoudt met diverse externe partners contacten. hierbij kan gedacht worden aan:

- Nederlands Jeugdinstituut
- Nationaal Agentschap Erasmus+
- don bosco youth-net ivsw

Van al deze organisaties is het voor DBYN van belang om 1 keer in de 2 jaar te analyseren hoe tevreden ze zijn over de geleverde dienstverlening van DBYN.

8.4 Van medewerkers

9 Resultaten

9.1 indicatoren



Bijlage 1: Klachtenformulier

Gegevens van de melder:

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E Mail adres:

.....

Omschrijving klacht/ opmerking/ suggestie *(eventueel bijlage toevoegen)*



In te vullen door de klachtenfunctionaris van Don Bosco Youthnet:

- **Ontvangen door:**
.....

- **Datum:**-.....-.....

- **per:** brief/ fax/ tel/ e-mail/ persoonlijk/
anders.....

Beoordeling: Gegrond/Ongegrond

Afwikkeling naar de melder:

Interne maatregel(en) ter verbetering: