

Basisset Kwaliteitscriteria IPSO Inloophuizen

Strategie en beleid

1. Het bestuur heeft een duidelijke visie op waar de organisatie over drie tot vijf jaar wil staan, weergegeven in een actueel meerjarenbeleidsplan inclusief meerjarenbegroting.
2. Het meerjarenbeleid komt in samenspraak met de coördinator tot stand en is bekend bij alle vrijwilligers.
3. Het meerjarenbeleid wordt jaarlijks vertaald naar een jaarplan inclusief een financiële vertaling.
4. Het inloophuis volgt de landelijke afspraken rond fondsenwerving.
5. Het financiële beleid is transparant en voor interne en externe betrokkenen toegankelijk conform eisen van de ANBI.
6. Ideeën van gasten en vrijwilligers, en ontwikkelingen in de omgeving vormen mede input voor het jaarplan.
7. Het bestuur onderzoekt de behoeften en verwachtingen van (potentiële) gasten en stemt het beleid hierop af.
8. Het bestuur meet periodiek de tevredenheid van de gasten, de vrijwilligers en overige medewerkers.
9. De resultaten hiervan vormen input voor verbetervoorstellen en acties.
10. Het inloophuis heeft een kwaliteitsbeleid en geeft daarin inhoud aan de kwaliteitscriteria en aanbevelingen die door IPSO zijn vastgesteld.
11. Het bestuur van het inloophuis draagt jaarlijks zorg voor een financieel en inhoudelijk jaarverslag.

Bestuur en coördinatie

1. Het inloophuis heeft de organisatievorm van een stichting of vereniging zonder winstoogmerk.
2. De leden van het bestuur zijn vrijwilligers en ontvangen geen bezoldiging.
3. Regels over onkostenvergoedingen voor leden van het bestuur zijn vastgelegd.
4. De uitgaven voor het bestuur zijn duidelijk in de jaarrekening terug te vinden.
5. Het bestuur werkt bij voorkeur met een rooster van aftreden voor de leden van het bestuur, om in te kunnen spelen op veranderende behoeften aan specifieke competenties in de verschillende ontwikkelingsfasen van het inloophuis.
6. Het bestuur omvat naast algemene leden in ieder geval een voorzitter, een penningmeester en een secretaris.
7. De verantwoordelijkheden voor het primaire proces zijn binnen het bestuur verankerd. Daarnaast zijn, gelet op de financiële huishouding, één of meer bestuursleden belast met de verantwoordelijkheid om voldoende baten te realiseren. Het ligt niet in de rede om de

penningmeester hiermee te belasten gelet op zijn/haar rol om de financiële situatie objectief te monitoren en daarover verantwoording af te leggen.

8. Er is een duidelijke afbakening van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen de verschillende bestuursleden en de coördinator/directeur. Deze zijn vastgelegd in een directiestatuut.
9. Het bestuur is verantwoordelijk voor *good governance*.
10. Afhankelijk van de grootte en de complexiteit van het inloophuis streeft het bestuur naar een (minimaal gedeeltelijk) betaalde functie van coördinator.
11. Het bestuur evalueert zichzelf jaarlijks.
12. Het inloophuis heeft en volgt een beleid voor de aanname, opleiding en begeleiding van de coördinator/directeur.
13. Van de coördinator/directeur wordt verwacht dat hij/zij eens per jaar deelneemt aan een themascholing. Deze scholingen worden ook actief aangeboden aan bestuursleden.

Vrijwilligersbeleid

1. Het inloophuis heeft en volgt een beleid voor de aanname, begeleiding en opleiding van vrijwilligers.
2. Er zijn actuele functie- en taakomschrijvingen voor de vrijwilligers.
3. Een basistraining is verplicht voor vrijwilligers die gasten ontvangen. Deze training moet door IPSO zijn erkend. De trainers voldoen aan het door IPSO vastgestelde functieprofiel en zijn als zodanig eveneens door IPSO erkend.
4. Iedere vrijwilliger die gasten ontvangt moet eerst de basiscursus gevolgd hebben, voor hij/zij zelfstandig gesprekken met gasten mag voeren. Het is, bij wijze van oriënterende stage, wel mogelijk om mee te lopen met een ervaren vrijwilliger tot het moment dat de cursus start.
5. Van iedere vrijwilliger die gasten ontvangt wordt verwacht dat hij/zij minimaal eens per twee jaar deelneemt aan themascholingen.
6. Het inloophuis heeft in het vrijwilligerscontract een gedragscode opgenomen, waarin ook de rechten en plichten van vrijwilligers staan omschreven, evenals een privacybeleid voor vrijwilligers.
7. Het inloophuis heeft een klachtenprocedure voor de vrijwilligers, die aansluit bij de landelijke klachtenprocedure van IPSO.
8. De tevredenheid van de vrijwilligers wordt periodiek gemeten en de resultaten worden besproken door het bestuur en de betrokkenen.
9. Er is een duidelijke procedure voor de wijze waarop intern en extern wordt gecommuniceerd, kennis wordt gedeeld en vrijwilligers worden geïnformeerd en betrokken bij de activiteiten en ontwikkelingen in en om het inloophuis.
10. Voor alle vrijwilligers die met kinderen of jongeren werken is een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) verplicht.

Primair proces/ activiteiten

1. De vrijwilligers zijn goed op de hoogte van het activiteitenaanbod en van (beleid)zaken die de organisatie betreffen, voor zover dat voor hen van belang is.
2. De vrijwilligers worden tijdig en juist geïnformeerd over hun rooster en wijzigingen daarin.
3. De (betaalde of onbetaalde) begeleiders van activiteiten voldoen aan de opleidingseisen die passen bij de activiteiten die ze begeleiden; zij zijn niet verplicht om de basistraining voor vrijwilligers te volgen.
4. Bij iedere activiteit die aan gasten wordt aangeboden is een vrijwilliger aanwezig die de basistraining heeft gevolgd of tijdens de activiteit in huis beschikbaar is voor de opvang van gasten.
5. De kwaliteit van de gesprekken met gasten en de activiteiten die georganiseerd worden, wordt periodiek geëvalueerd door middel van evaluaties onder de deelnemers/gasten, tevredenheidsonderzoek en voortgangsgesprekken met vrijwilligers en begeleiders.
6. Het inloophuis stelt het activiteitenaanbod samen op basis van een heldere visie op de behoeften van gasten, en betreft daarin ook de behoeften van doelgroepen die nog niet in het inloophuis komen.
7. Voor vrijwilligers is het duidelijk op welke manier zij gasten kunnen wijzen op het aanbod van anderen.

Interne organisatie/ doelmatigheid

1. Het inloophuis onderschrijft het registratiebeleid van IPSO.
2. Het inloophuis heeft intern de zaken op orde conform geldende inhoudelijke en juridische uitgangspunten.

Bestuur Vereniging IPSO Inloophuizen, september 2016