

HÅNDBOG I SAMARBEJDE



- mellem frivillige og kommune

Forord

Denne håndbog er målrettet ledere/medarbejdere og frivillige i Faxe Kommune. Den er tænkt som en hjælp til at sikre et frugtbart samarbejde med frivillige – til gavn for borgerne, de frivillige og den ansatte på den pågældende arbejdsplads.

Håndbogen er opdelt i to afsnit - et for medarbejderne i Faxe Kommune, og et de frivillige. Det hele er samlet her, så begge parter har mulighed for at være bekendt med hinandens vinkler og samtidig være hjulpet godt i gang med samarbejdet.

Håndbogen indeholder inspiration til et godt og givtigt samarbejde, den indeholder etiske retningslinjer samt fortæller, hvad der er muligt at opnå gennem et godt samarbejde mellem kommune og frivillig. Regler og lovgivning findes som henvisninger til relevante websider sidst i bogen.

God fornøjelse.

Til medarbejdere og ledere

Hvorfor samskabe med de frivillige?

De frivillige kan bidrage med opgaver såsom omsorgsopgaver, som de ansatte sjældent har tiden til at løse. De frivillige bidrager med øget livskvalitet til for eksempel de ældre eller børn. Derudover kan samskabelse med frivillige borgere bidrage til at finde nye løsninger, som kan være bedre end de løsninger, kommunen ville kunne komme frem til alene.

De frivillige og de ansatte har forskellige øjne på opgaverne samt forskellige ressourcer og kompetencer. Når det lykkes at anvende disse bedst muligt og i et gunstigt samspil, så kan vi lade os inspirere af hinanden. Det skaber løsninger af fortsat høj kvalitet. Samskabelse med de frivillige er altså til glæde og gavn for Faxe Kommunes borgere.



Rammerne

Det gode samarbejde har afsæt i strategirammen ”Sammen kan vi mere - en strategiramme for samskabelse mellem frivillige og Faxe Kommune”, som beskriver hvordan visionen og rammerne omkring samarbejde mellem frivillige og kommune kan skabe positiv værdi for både borgerne og medarbejderne.

Et øget samarbejde giver mulighed for at skabe flere aktiviteter, bedre løsninger og ikke mindst ekstra kvalitet, ofte for de samme penge. Derfor har Faxe Kommune en vision om mere samskabelse med de frivillige.

Samskabelse indebærer, at både medarbejdere og frivillige oplever anerkendelse og følelse af ligeværdighed, hvilket er det bærende udgangspunkt for at finde (nye) løsninger sammen.

Det betyder ikke, at de frivillige skal erstatte den kommunale indsats, men supplere denne indsats. Selvom kommunen altid har ansvaret for kerneopgaverne - det vil sige de lovbaserede opgaver - kan de ofte løses bedre i et samarbejde med frivillige.

Med den strategiske ramme samt retningslinjerne for samarbejdet mellem frivillige og medarbejdere, åbner Faxe Kommune for at frivillige kan bidrage med yderligere engagement, inspiration og kreativitet til den kommunale opgaveløsning. Bevæggrunden er, at samarbejdet har værdi for alle parter – ansatte og brugere, såvel som frivillige.

Etik

Et ligeværdigt og anerkendende samarbejde må bero på parternes gensidige respekt og accept af hinandens forskelle og ressourcer. Det grundæggende syn på hinandens forskelle må være positivt og bidragende til den fælles opgaveløsning.

Den helt elementære forskel er, at ansatte løser opgaver, hvor der er visiteret en ydelse, eller hvor der er et lovgrundlag, som kræver specifik faglighed og professionel kompetence og ansvar. Frivillige



løser opgaver i henhold til konkret aftale med de relevante medarbejdere/institutioner mv.

Forudsætningen for samarbejdet er, at det giver mening for begge parter at samarbejde omkring opgaven.

For at imødekomme de etiske udfordringer dette samarbejde kan give, følger her en beskrivelse af øvrige generelle forskelle mellem de frivillige og de ansatte, så de indbyrdes forventninger kan indrammes:

- *Ansatte har ansvaret for opgaver, der er nedfældet i lovgivningen, men kan løse opgaver i samarbejde med frivillige*
Lovgivningen kræver professionalisme, ansvar og hensyn til retssikkerheden, når medarbejderne løser deres opgaver. De frivillige kan, der hvor det giver mening og gavn, påtage sig ansvar for løsningen af en given opgave, som enten ikke er lovbunden eller som har en supplerende og kvalificerende karakter.
- *Frivillige udfører opgaver, hvor der ikke kræves visitation eller registrering*
Frivillige kan udføre opgaver, som ikke er ydelser borgerne har retskrav på. Derfor er der ikke visitation i forbindelse med den frivillige indsats, ligesom der ikke føres journal.
- *Frivillige respekterer ansattes faglige kompetencer*
Frivillige anerkender, at de ansatte har faglige kompetencer, som de respekterer og ikke skal udfordre.
- *Ansatte anerkender, at frivillige får mulighed for at yde en indsats*
Grænsen mellem den faglige indsats, der er nedfældet i love og det omsorgsmæssige, der er en naturlig del af beskæftigelsen på institutioner, er flydende. De to ting kan ikke adskilles for den ansatte. Derimod er den frivillige indsats kun på det ikke-faglige omsorgsmæssige område, hvilket betyder, at den del af den omsorgsmæssige indsats, som den ansatte ikke har mulighed for at udføre, i nogen grad udføres af frivillige.



- *Frivillige kan ikke pålægges referatpligt i forhold til borgerne*
Fortroligheden mellem borgerne og den frivillige må ikke krænkes ved at kræve referater eller rapporter i forbindelse med kontakten. Formidling af informationer om borgerne fra de frivillige kan kun ske efter klart udtrykt samtykke fra borgeren. Frivillige har dog pligt til underretning i henhold til lovgivningen, for eksempel i forhold til børn. Frivillige skal drøfte særlige problematikker omkring svigt, misrøgt, overgreb eller lignende med den ledelse, de er i kontakt med.
- *De frivillige kan organisere sig efter eget ønske og behov*
Frivillige, der arbejder sammen om en opgave, udveksler erfaringer om arbejdet og medvirker i fællesskab til det frivillige arbejde. Derfor kan organisering af de frivillige i netværk eller foreninger være en god ide, som skaber tryghed. Organisering kan bidrage til at rekruttere frivillige, og planlægning af den frivillige indsats kan ske i samarbejde med ledelsen. Yderligere giver organisering de frivillige et frirum i forhold til de ansatte, som kan være betydningsfuldt i forhold til evaluering og udvikling.
- *Der udarbejdes retningslinjer i lokal-MED for frivillige på hver enkelt institution/arbejdsplads i forhold til stedets særegne vilkår*
Klare retningslinjer er afgørende for et godt samarbejde. Med velafgrænsede opgaver og detaljerede aftaler, kan samarbejdet og den frivillige indsats få den tilsigtede betydning. Derfor skal der – inden for de lokalt aftalte retningslinjer – udarbejdes konkrete regler for, hvordan det frivillige arbejde udføres på den konkrete institution. Helt konkrete aftaler omkring en opgaves udførelse og den specifikke forventningsafstemning sker i en dialog og aftales mellem ledelse og den frivillige/frivillige organisering.
- *Det frivillige arbejde er ulønnet - men påskønnet*
Frivillige udfører en ulønnet indsats. Denne indsats er samtidig så betydningsfuld at en påskønnelse altid ligger lige for. Den frivillige indsats respekteres og påskønnes både i det daglige, og ved særlige markeringer i form af for eksempel sammenkomster, udflugter mv.



Aftaler

Som offentlig arbejdsplads er Faxe Kommune forpligtet til at sikre, at lovkrav og retningslinjer om tavshedspligt medvidere overholdes. Derfor er der udarbejdet en skabelon med et forslag til et velkomstbrev til de frivillige, der har karakter af en gensidig forpligtende aftale.

Det anbefales, at de frivilliges kontaktperson på arbejdspladsen gennemgår velkomstbrevet sammen med den kommende frivillige, hvorefter begge parter underskriver brevet.

Punkterne i velkomstbrevets skabelon har forskellig relevans alt efter de arbejdsopgaver, den frivillige forventes at påtage sig. Det skal derfor vurderes fra gang til gang, hvilke punkter der er relevante at tage med. Den frivilliges navn, kontaktinformationer samt kontaktinformation på en pårørende bør noteres.

Det kan være en god idé at supplere velkomstbrevet med en opgavebeskrivelse, der fortæller hvilke opgaver, den frivillige kan og ikke kan udføre. Det er vigtigt, at rammerne for den frivillige indsats er tydelige og synlige. Opgaven skal være klart defineret og den frivillige skal have en vis grad af medindflydelse, hvilket øger motivationen.



Til de frivillige

Hvorfor være frivillig i samarbejde med Faxe Kommune?

Faxe Kommune har fokus på at skabe mere samarbejde med frivillige borgere. Som frivillig har du nogle unikke ressourcer og kvaliteter. De kan bidrage til at skabe netop de løsninger der er brug for, når kommunen skal levere velfærd af fortsat høj kvalitet. Som frivillig har du også en glæde ved at yde en indsats for andre, hvilket kan løfte de opgaver, som de ansatte ikke har tiden til at løse. Som frivillig har du en stor betydning for sammenhængskraften i kommunen og du har mange muligheder for at gøre en forskel.

Rammerne

Faxe Kommunes strategi for frivillighed ”Sammen kan vi mere - en strategiramme for samskabelse mellem frivillige og Faxe Kommune” beskriver, hvordan samarbejdet mellem frivillige og kommune kan skabe positiv værdi for både borgerne og medarbejderne. Et øget samarbejde giver mulighed for at skabe flere aktiviteter, bedre løsninger og ekstra kvalitet, ofte for de samme penge. Derfor har Faxe Kommune en vision om mere samarbejde med de frivillige.

Udgangspunktet for samarbejdet er gensidig respekt og ligeværd. De frivilliges og de ansattes meninger har begge betydning, og begge har forskellige kvalifikationer at byde ind med.

Kommunen har ansvaret for kerneopgaverne, altså de lovbaserede opgaver, men som frivillig kan du ofte supplere med lidt ekstra, som gør at opgaverne løses bedre end kommunen kan gøre alene.

Med strategien samt retningslinjerne for samarbejdet mellem frivillige og medarbejdere åbner Faxe Kommune for, at frivillige kan bidrage med yderligere engagement, inspiration og kreativitet til den kommunale opgaveløsning.



Etik

Et godt samarbejde starter med gensidig erkendelse og accept af hinandens forskelle og ressourcer. Det er vigtigt, at der er et positivt syn på hinandens forskelle, så disse kan bidrage til løsningen af den fælles opgave.

Forskellen mellem frivillige og ansatte er, at frivillige løser opgaver, som er aftalt med medarbejdere/institutioner mv., mens ansatte løser opgaver, hvor der er visiteret en ydelse, eller hvor der er et lovgrundlag som kræver specifik faglighed og ansvar.

Forudsætningen for samarbejdet er, at det giver mening for begge parter at samarbejde omkring opgaven.

Herunder er en beskrivelse af de generelle forskelle mellem frivillige og ansatte som et overblik over de indbyrdes forventninger.

- *Ansatte har ansvaret for opgaver, der er nedfældet i lovgivningen, men kan løse opgaven i samarbejde med frivillige*
Lovgivningen kræver professionalisme, ansvar og hensyn til retssikkerheden, når medarbejderne løser deres opgaver. Som frivillig kan du, der hvor det giver mening og gavn, påtage dig ansvar for løsningen af en given opgave, som enten ikke er lovbunden eller som har en supplerende og kvalificerende karakter.
- *Frivillige udfører opgaver, hvor der ikke kræves visitation eller registrering*
Som frivillig kan du udføre opgaver, som ikke er ydelser, borgerne har retskrav på. Derfor er der ikke visitation i forbindelse med den frivillige indsats, ligesom der ikke føres journal.
- *Frivillige respekterer ansattes faglige kompetencer*
Som frivillig er det vigtigt, at du anerkender, at de ansatte har faglige kompetencer, som ikke skal udfordres.



- *Ansatte anerkender, at frivillige får mulighed for at yde en indsats*
Grænsen mellem den faglige indsats der er nedfældet i lovene og det omsorgsmæssige, der er en naturlig del af beskæftigelsen på institutioner, er flydende. De to ting kan ikke adskilles for den ansatte. Derimod er den frivillige indsats kun på det ikke-faglige omsorgsmæssige område, hvilket betyder, at den del af den omsorgsmæssige indsats, som den ansatte ikke har mulighed for at udføre, i nogen grad udføres af frivillige.
- *Frivillige kan ikke pålægges referatpligt i forhold til borgerne*
Der må ikke kræves referater eller rapporter i forbindelse med kontakten mellem frivillige og borgere. Det er vigtigt, at der er en høj grad af fortrolighed. Formidling af informationer om borgerne fra de frivillige kan kun ske efter klart udtrykt samtykke fra borgeren. Som frivillig har du dog pligt til underretning i henhold til lovgivningen, for eksempel i forhold til børn. Frivillige skal drøfte særlige problematikker omkring svigt, misrøgt, overgreb eller lignende med den ledelse, de er i kontakt med.
- *De frivillige kan organisere sig efter eget ønske og behov*
Frivillige, der arbejder sammen om en opgave, udveksler erfaringer om arbejdet og medvirker i fællesskab til det frivillige arbejde. Derfor kan det være en god ide, at man som frivillig organiserer sig i netværk eller foreninger. Det kan give dig tryghed omkring din frivillige opgave. Organisering kan hjælpe med at få andre frivillige med, og planlægningen af den frivillige indsats kan ske i samarbejde med ledelsen. Netværket/foreningen giver dig også et frirum i forhold til de ansatte, der kan være betydningsfuldt i forhold til evaluering og udvikling.
- *Der udarbejdes retningslinjer for frivillige på hver enkelt institution/arbejdsplads, der passer til stedets særegne vilkår*
De helt konkrete aftaler omkring en opgaves udførelse og den specifikke forventningsafstemning, sker i en dialog og aftales mellem ledelse og den frivillige/frivillige organisering.



- *Det frivillige arbejde er ulønnet – men påskønnet*
Frivillige udfører en ulønnet indsats. Denne indsats er samtidig så betydningsfuld, at en påskønnelse altid ligger lige for. Den frivillige indsats respekteres og påskønnes både i det daglige og ved særlige markeringer i form af for eksempel sammenkomster, udflugter mv.

Aftaler

Som offentlig arbejdsplads er Faxe Kommune forpligtet til at sikre, at lovkrav og retningslinjer om tavshedspligt medvidere overholdes. Derfor vil du som frivillig modtage et velkomstbrev, der har karakter af en gensidig forpligtende aftale.

Det er en god ide, at du gennemgår velkomstbrevet sammen med din kontaktperson på arbejdspladsen, hvorefter begge parter underskriver brevet. Det er ikke et juridisk dokument, men er tænkt som en afstemning af jeres forventninger til hinanden og til løsningen af opgaven.

Det juridiske

Siden kommunerne gjorde samarbejde med frivillige til en strategisk vigtig opgave, har det vist sig nødvendigt at skelne mellem frivillige i kommuner og frivillige i foreninger.

Frivillige der udfører en indsats i tilknytning til en forening/organisation har nogle andre rettigheder end frivillige, der yder en indsats for en offentlig organisation som en kommune. Det betyder ikke noget, om den frivillige aktivitet foregår på en kommunal institution – det afgørende er, om det er en forening eller lignende, der står for aktiviteten, eller om det er den kommunale institution selv. Når det sidste tilfælde, vil de gælde nogle særlige regler for frivillige på følgende områder:

- Dagpenge og efterløn
- Forsikring
- Skattefrie godtgørelser

På næste side kan du se, hvor du kan finde relevant info om dette samt om fx tavshedspligt, underretningspligt og diverse attester.



Nyttig viden

På websiden www.frivillighed.dk ligger der en lang række guides til frivillige.

Du finder viden om

- Særregler for frivillige på overførselsindkomst
- Forsikringsforhold, når du er frivillig
- Skattefrie godtgørelser for frivillige
- Tavshedspligt og underretningspligt - se også Ankestyrelsens hjemmeside www.ast.dk
- Børne- og straffeattester - se også www.borger.dk



