

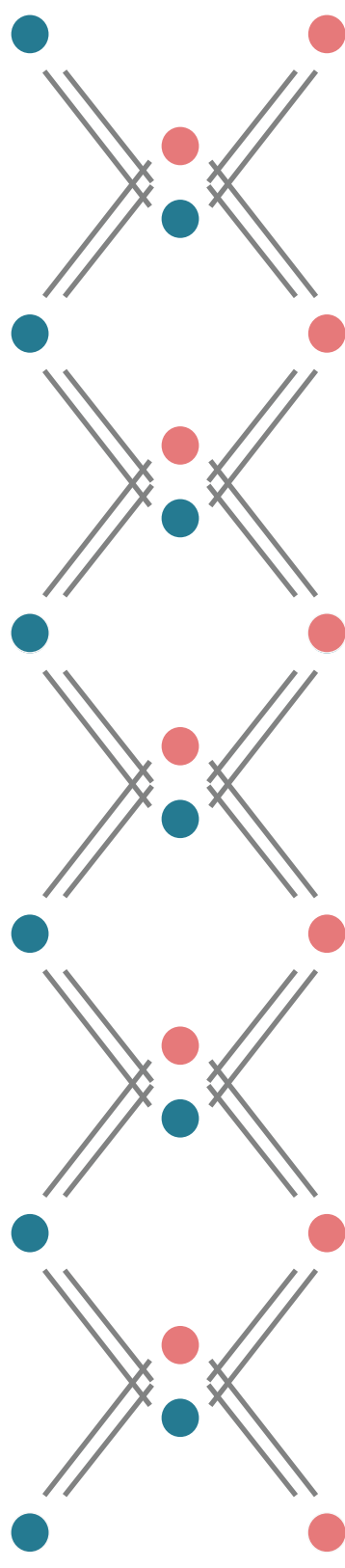



**POZIV NA BUĐENJE:
ULOGA KOORDINATORA VOLONTERA**



Standardi kvalitete volonterskih programa za organizatore volontiranja

b





Standardi kvalitete volonterskih programa za organizatore volontiranja



Standardi kvalitete volonterskih programa za organizatore volontiranja

Standardi kvalitete za volonterskih programa (u daljnjem tekstu Standardi kvalitete) sastoje se od dvije cjeline:

- **Uvod** čine informacije o tome što znači kvaliteta za organizatore volontiranja kao i što se misli pod pojmom volonterski program te kako primijeniti standarde kvalitete i tko ih uopće može primjenjivati.
- **Standardi kvalitete volonterskih programa** predstavljaju same standarde i njima pripadajuće kriterije kvalitete te predložene moguće dokaze kojima organizacija dokazuje u kojoj mjeri određeni volonterski program zadovoljava minimalne standarde kvalitete.

UVOD

Pojam "**kvaliteta**" često se koristi kao vrlo širok pojam, ali kada razmišljamo o kvaliteti i organizatorima volontiranja, kvaliteta se odnosi na učenje i prepoznavanje što organizacija radi dobro, a što nastoji poboljšati u području organiziranja i uključivanja volontera u rad organizacije. Standardi kvalitete za volonterske programe dokazuju i unaprjeđuju učinkovitost rada organizacije s volonterima te doprinose unaprjeđenju vjerodostojnosti i ugledu organizacije u zajednici u kojoj djeluje.

Volonterski program obuhvaća sve segmente o kojima organizator volontiranja mora voditi računa ako uključuje volontere u svoje aktivnosti ili usluge koje pruža različitim ciljanim skupinama. On se zasniva na ciklusu menadžmenta volonterskog programa i daje odgovore na pitanja zašto uključujemo volontere, što time postizemo, kako i gdje ih uključujemo, na koji način ih pripremamo za aktivnosti u koje će se uključiti, na koji način pratimo njihov rad i pružamo im podršku te na koji način ih nagrađujemo za njihov volonterski angažman.

Standardi kvalitete volonterskih programa organizatorima volontiranja donose brojne koristi:

- Organizacija na taj način pokazuje javnosti predanost volontiranju i učinkovitim upravljanju volonterima
- Veći ugled u lokalnoj zajednici i među donatorima
- Povećava motivaciju vaših volontera
- Potiče uključivanje ljudi na volontiranje u vašoj organizaciji
- Minimizira potencijalne rizike koji proizlaze iz uključivanja volontera

U primjeni Standarda kvalitete ključnu ulogu ima koordinator volontera. Koordinator je zadužen za sljedeće aktivnosti:

- vođenje procesa definiranja pravila i smjernica za rad s volonterima
- osiguravanje da se definirane procedure i politike za rad s volonterima primjenjuju na svim razinama

- odgovornost za upoznavanje zaposlenika i volontera s definiranim standardima kvalitete te da i jedni i drugi sudjeluju u njihovoj primjeni
- praćenje razine i poboljšanje kvalitete volonterskog programa

Standardi kvalitete su namijenjeni svim organizatorima volontiranja koji žele razvijati volonterske programe temeljene na kvaliteti. Glavni cilj Standarda kvalitete je osigurati kvalitetu volonterskog programa u cilju unaprjeđenja volontiranja.

Organizator volontiranja treba napraviti samoprocjenu vodeći se već definiranim Standardima kvalitete i pripadajućim kriterijima. Svaki standard i kriterij se procjenjuju prema popisu predloženih dokaza. Predloženi dokazi u Standardima kvalitete za volonterske programe nisu ujedno i jedini dokazi koje organizacija može imati. Organizacije se potiču da koriste dokaze najrelevantnije na njihov rad. Relevantan dokaz je onaj koji je aktualan, odražava trenutnu praksu i poznat je svima u organizaciji. Naša preporuka je da prije nego što izradite neki novi dokument, pregledate postojeću dokumentaciju i provjerite dokazuju li ispunjenje pojedinih kriterija. Važno je napomenuti kako jedan dokument može biti dokaz za nekoliko različitih kriterija. Primjerice, Pravilnik o radu s volonterima mogu biti dokaz za kriterij “Organizacija ima pisani dokument kojim uređuje rad s volonterima te definira organizacijske vrijednosti u njihovom uključivanju” i za kriterij “Organizacija ima jasne kriterije za odabir volontera koji su u skladu s definiranim opisom volonterske pozicije”.

Samoprocjena je usmjerena na utvrđivanje područja u volonterskim programima koja su razvijena kao i ona koja je potrebno unaprijediti. Samoprocijenu ispunjavanja kriterija radimo kroz četiri priložene ocijene:

1 - nemamo ili nismo ispunili – organizacija nema dokaza da je ispunila ovaj kriterij kvalitete i nije započela poduzimati korake za njegovo zadovoljenje.

2 - započeli smo – razvijamo ili je započet proces unaprjeđenja ka kvaliteti - organizacija je započela poduzimati korake za ispunjenje ovog kriterija kvalitete i planira daljnje korake za podizanje razine kvalitete.

3 - imamo, ali nismo završili – organizacija raspolaže pojedinim dokazima da je ispunila ovaj kriterij kvalitete i dijelom ima izgrađene procedure i prakse usmjerene ka podizanju razine kvalitete, ali postoji potreba i mogućnost njihovoga dodatnog unaprjeđenja radi potpunog ispunjenja ovog kriterija kvalitete.

4 - imamo (ispunili smo) – organizacija raspolaže svim potrebnim dokazima i ima u potpunosti izgrađene procedure i prakse koje ukazuju na to da je u potpunosti ispunila ovaj kriterij kvalitete.

Za one kriterije koje je potrebno unaprijediti, organizacija treba razviti akcijski plan kao rezultat samoprocjene. Svi zadaci iz akcijskog plana trebaju se dodijeliti osobama koje će raditi na njima kako bi se zadovoljili predloženi kriteriji i standardi. Nakon provedbe akcijskog plana, potrebno je ponoviti samoprocjenu kako bi se utvrdilo unaprjeđenje ili eventualna potreba izrade novog akcijskog plana. Osiguranje kvalitete treba shvatiti kao kontinuirani proces koji dovodi do dugotrajnog unaprjeđenja. Naša je preporuka da organizacija u tom procesu konzultira sve uključene u sami volonterski program – suradnike, volontere i korisnike.

STANDARDI KVALITETE VOLONTERSKIH PROGRAMA ZA ORGANIZATORE VOLONTIRANJA

Standardi kvalitete omogućuju organizaciji da temeljito procjeni način uključivanja i upravljanja volonterima na temelju definiranih standarda kvalitete. Ako organizacija još uvijek nije uspostavila volonteri program, Standardi kvalitete pomažu u uspostavljanju kvalitetnog volonteriškog programa.

Standarde kvalitete volonteriških programa za organizatore volontiranja sačinjava 10 standarda strukturiranih u tri cjeline:

TEMELJNO PODRUČJE KVALITETE	POTPODRUČJE KVALITETE
1. POSTAVLJANJE TEMELJA ZA RAZVOJ VOLONTERSKOG PROGRAMA	1.1. Strateško promišljanje organizacije o uključivanju volontera 1.2. Planiranje volonteriškog programa 1.3. Koordinacija volonteriškog programa u organizaciji 1.4. Praćenje i ispunjavanje pravne regulative za volontiranje u RH
2. PRIPREMA VOLONTERSKIH POZICIJA I KORACI KA UKLJUČIVANJU VOLONTERA	2.1. Izrada opisa volonteriške pozicije 2.2. Pronalazak volontera 2.3. Odabir volontera
3. KREIRANJE POTICAJNOG I MOTIVIRAJUĆEG OKRUŽENJA ZA VOLONTERE	3.1. Orijentacija i obuka 3.2. Podrška i supervizija 3.3. Vrednovanje i nagrađivanje

1. POSTAVLJANJE TEMELJA ZA RAZVOJ VOLONTERSKEG PROGRAMA

1.1. Strateško promišljanje organizacije o uključivanju volontera

STANDARD: Usmjerenost na misiju: Upravni odbor, rukovodstvo i zaposlenici prepoznaju i podržavaju ključnu ulogu volontera u postizanju svrhe i misije organizacije. Unutar organizacije postoji razumijevanje da je volontiranje dvosmjerni proces od kojeg imaju koristi i volonteri i organizacija. Strategija uključivanja volontere odnosi se na misiju ili svrhu organizacije koja uključuje volontere u smislene aktivnosti koje odražavaju vještine, potrebe i iskustva volontera i organizacija.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Upravljačko tijelo donosi odluku o ključnoj ulozi volontera u ostvarivanju misije organizacije.	Zapisnici sa sastanaka upravljačkog tijela Pravilnik o radu s, volonterima Strateški plan				
Postupak organizacijskog planiranja uključuje volontere kao resurs za postizanje cjelokupne misije organizacije.	Zapisnici sa sastanaka upravljačkog tijela Pravilnik o radu s volonterima Strateški plan Povratne pismene ili usmene informacije volontera Zapisnici sa sastanaka s volonterima				
Upravljačko tijelo je odobrilo opće ciljeve za uključivanje volontera u organizaciju.	Zapisnici sa sastanaka upravljačkog tijela Pravilnik o radu s volonterima				
Ciljevi koji se odnose na uključivanje volontera redovito se evaluiraju od strane upravljačkog tijela.	Zapisnici sa sastanaka upravljačkog tijela Pravilnik o radu s volonterima				
Svi zaposlenici su upoznati i prihvaćaju uključivanje volontera u organizaciju.	Zapisnici sa sastanaka i/ili planiranja				
Organizacija ima pisani dokument kojim uređuje rad s volonterima te definira organizacijske vrijednosti u njihovom uključivanju.	Pravilnik o radu s volonterima				
Volonterima su za obavljanje njihovih zadataka dodijeljeni odgovarajući prostor i oprema.	Opis volonterske pozicije (s jasno navedenim prostorom i opremom potrebnom za obavljanje posla) Evaluacija volonterskog programa od strane volontera Zapisnici s timskih sastanaka				

1.2. Planiranje volonterskog programa

STANDARD: Priprema volonterskog programa. Organizacija poduzima korake za pripremu plana za razvoj volonterskog programa te korake za praćenje i evaluaciju predloženog programa.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
U operativnom planu organizacije utvrđeni su godišnji ciljevi i aktivnosti volonterskog programa.	Operativni planovi organizacije Godišnji plan i program organizacije Strateški plan organizacije				
Organizacija priprema i planira volonterski program.	Plan volonterskog programa/akcijski plan Strateški plan/operativni plan Zapisnici sa sastanaka				
Predviđena su materijalna i financijska sredstva za uključivanje volontera.	Godišnji proračun organizacije i projektni proračuni Evidencija troškova volontera (na primjer putni nalozi, isplate troškova prijevoza i toplog obroka, dnevnice za volontere, troškovi nagrada za volontere)				
Podatci o volonterskom programu prikupljaju se od različitih dionika (volontera, zaposlenika, partnera, korisnika) čije mišljenje doprinosi boljoj procjeni i unaprjeđenju volonterskog programa.	Projektni/programski izvještaji Evaluacijski izvještaji Sažetci evaluacijskih upitnika				
Rezultati monitoringa i evaluacije uzimaju se u obzir pri daljnjem planiranju volonterskog programa.	Razina zadovoljstva s volonterskim programom od strane volontera Zapisnici sa supervizijskih sastanaka s volonterima Preporuke sadržane u izvještajima s monitoringa i/ili evaluacije				
Volonterski program ima vrijednosni sustav kojim se uključuju sve društvene skupine te njeguje otvoreni, uvažavajući i poštivajući odnos prema pojedincu.	Profil volontera Prijavni obrasci volontera Pravilnik o radu s volonterima				

1.3. Koordinacija volonterskog programa u organizaciji

STANDARD: Organizacija razumije ključnu ulogu koordinatora volontera za učinkovitu provedbu volonterskog programa i podržava rad koordinatora volontera.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Postoji kontakt osoba ili osobe zadužene za koordinaciju volonterskog programa u organizaciji, s jasnim pravima i odgovornostima	Mrežne stranice organizacije Odluka upravljačkog tijela Zapisnici sa sastanaka Opis posla koordinatora volontera				
Koordinator volonterskog programa surađuje sa zaposlenicima, vanjskim suradnicima unutar organizacije i s drugim dionicima u zajednici (volonterski centri, drugi OCD-i, tijela državne uprave).	Pisana komunikacija sa zaposlenicima, vanjskim suradnicima, volonterima Pisana komunikacija s volonterskim centrima, drugim OCD-i, tijelima državne uprave Zapisnici sa sastanaka Izveštaji				
Koordinator volontera i osobe koje rade s volonterima koriste dobre komunikacijske i menadžerske vještine.	Evaluacija Upravnog odbora, nadređene osobe Različiti certifikati i potvrde s edukacija				
Organizacija potiče/podržava napredovanje volontera i proširenje ili prelazak na druge pozicije	Evaluacija volonterskog programa od strane volontera Zapisnici s timskih sastanaka Revidiran opis volonterske pozicije				
Organizacija potiče daljnje usavršavanje i obuku koordinatora volontera.	Pozivi i materijali s edukacije				
Volonteri poznaju procedure i nadležnosti unutar volonterskog programa.	Opis volonterske pozicije Pravilnik ili drugi dokumenti o radu s volonterima				

1.4. Praćenje i ispunjavanje pravne regulative za volontiranje u RH

STANDARD: Organizacija je upoznata s pravnim i etičkim smjernicama vezanima uz rad s volonterima i poštuje ih.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Organizacija razumije definiciju volontera i volonterstva kako je definirano Zakonom o volonterstvu (NN 58/07; 22/13) i primjenjuje to znanje u radu s volonterima.	Različiti promotivni i ostali materijali organizacije vezani uz volonterski program Mrežne stranice organizacije Interni pravilnici Pravilnik o radu s volonterima				
Organizacija djeluje u skladu s odredbama Zakona o volonterstvu (NN 58/07; 22/13) i Etičkog kodeksa volontera (NN 55/2008) .	Pravilnik o radu s volonterima Ugovor o volontiranju Etički kodeks volontera organizacije				
Osobni podaci svih volontera čuvaju se u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12).	Specifična dokumentacija vezana uz vođenje evidencije volontera				
Prava i obveze volontera su jasno definirane i volonteri ih prihvaćaju.	Pravilnik o radu s volonterima Ugovor o volontiranju Zapisnici s timskih sastanaka				
Organizacija ima sklopljen ugovor o volontiranju (usmeni ili pismeni) s volonterima prema Zakonu o volonterstvu (NN 58/07; 22/13).	Ugovor o volontiranju Pismeni dokaz o postojanju Ugovora o volontiranju Pravilnik o radu s volonterima Potvrda o volontiranju (u slučaju usmenog ugovora)				
Organizacija procjenjuje rizik za svaku volontersku poziciju i u skladu s tim poduzima korake za osiguranje volontera	Police osiguranja volontera Ugovor o volontiranju Pravilnik ili drugi dokumenti o radu s volonterima				

2. PRIPREMA VOLONTERSKIH POZICIJA I KORACI KA UKLJUČIVANJU VOLONTERA

2.1. Izrada opisa volonterske pozicije

STANDARD: Priprema opisa volonterske pozicije: Opisi volonterske pozicije referiraju se na misiju ili svrhu organizacije i uključuju volontere u smislene aktivnosti koje odražavaju sposobnosti, potrebe i iskustva volontera i organizacije.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Opisi volonterskih pozicija odražavaju potrebe organizacije i uključuju pismene opise koji sadrže dužnosti, odgovornosti, očekivane rezultate, potrebna znanja i vještine, potrebno vrijeme i koristi od volontiranja.	Opis volonterske pozicije				
Volonteri su upoznati sa svojim volonterskim pozicijama te svim pravima i obvezama.	Opis volonterske pozicije Zapisnici sa sastanka volontera i koordinatora volontera Ugovor o volontiranju				
Prilikom izrade novih volonterskih pozicija, koordinatorski volonteri se konzultiraju s volonterima i zaposlenicima organizacije.	Zapisnici s timskih sastanaka Evaluacija rada volontera Zapisnici sa sastanaka s volonterima				
Opisi volonterskih pozicija redovito se evaluiraju sa zaposlenicima i volonterima kako bi se osigurala njihova relevantnost i vrijednost.	Zapisnici s timskih sastanaka Evaluacija rada volontera Zapisnici sa sastanaka s volonterima				
Ako je potrebno organizacija procjenjuje rizik za volontere u obavljanju određene volonterske pozicije.	Zapisnici procjene rizika volonterske pozicije/ obrasci procjene rizika volonterske pozicije				

2.2. Pronalazak volontera

STANDARD: Organizacija je otvorena za uključivanje volontera koji odražavaju različitosti lokalne zajednice i nastoji to činiti u skladu sa svojim ciljevima i jasno definiranim pristupima pronalaženja volontera, kako bi se osigurao potreban broj volontera.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Pronalaženje volontera radi se prema potrebama i kapacitetima organizacije, a sukladno opisu volonterske pozicije.	Različiti promotivni materijal za organizaciju/ volontersku poziciju Mrežne stranice organizacije Objave na društvenim mrežama koje organizacija koristi Opis volonterske pozicije				
Potreba za volonterima se javno objavljuje vodeći računa o različitosti izvora informacija za potencijalne volontere.	Različiti promotivni materijal (posteri, letci itd.) Mrežne stranice organizacije Društvene mreže Objave u tiskanim medijima				
Poziv za uključivanje volontera sadrži istinite i jasne informacije pisane jednostavnim jezikom i ne diskriminirajuće prema bilo kojoj društvenoj skupini.	Promotivni materijal Mrežne stranice, društvene mreže				
Organizacija prilikom pronalaženja volontera koristi različite metode pronalaženja volontera, s obzirom na opis volonterske pozicije.	Zapisnici sa sastanaka Plan pronalaženja volontera (pisani, usmeni putevi)				
Organizacija pronalazi i odabire volontere različitog statusa i iskustava kako bi baza volontera organizacije predstavljala zajednicu u kojoj organizacija djeluje.	Prijavni obrasci volontera Popis i profili uključenih volontera				

2.3. Odabir volontera

STANDARD: Odabir i intervjuiranje: Organizacija ima jasno definiran proces odabira i intervjuiranja volontera koji se dosljedno primjenjuje, a s kojim se upoznati svi u organizaciji.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Organizacija ima jasne kriterije za odabir volontera koji su u skladu s opisom volonterske pozicije	Pravilnik ili drugi dokumenti o radu s volonterima Opis volonterske pozicije				
Osobe zainteresirane za volontiranje dobivaju jasne informacije o postupku odabira i uključivanja volontera.	Promotivni materijal Mrežne stranice organizacije Društvene mreže Pisana komunikacija ili povratna informacija volonterima				
Organizacija od volontera traži samo relevantne informacije i dokumente sukladno ulogama koje će obavljati, uzimajući u obzir zakonodavne propise.	Zapisnici s održanih intervju s volonterima Prijavni obrasci volontera Popis i profili uključenih volontera Službeni dokumenti sukladno Zakonu o volonterstvu (ugovori o volontiranju, izvadci iz kaznene evidencije, suglasnosti za maloljetnike i dr.)				
Tražene vještine ili kvalifikacije volontera temelje se na opisu volonterske pozicije kako bi se izbjegla pristranost ili diskriminacija pri izboru volontera.	Opis volonterske pozicije				
Svaki se volonter obavijesti ako je njegova prijava bila neuspješna uz odgovarajuću povratnu informaciju te se po potrebi upućuje drugim organizacijama.	Zapisnici s održanih intervju ili sastanaka s volonterima Ostala korespondencija (e-mail)				

3. KREIRANJE POTICAJNOG I MOTIVIRAJUĆEG OKRUŽENJA ZA VOLONTERE

3.1. Orijentacija i obuka

STANDARD: Orijentacija i obuka: Za svakog volontera osigurano je upoznavanje s organizacijom, njezinim odlukama i praksama, uključujući prava i obveze volontera. Za svakog volontera osigurana je obuka u skladu s potrebama definiranih opisa volonterskih pozicija i individualnim potrebama volontera.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Volonteri se upoznaju i informiraju o povijesti, misiji i strukturi organizacije.	Orijentacijski/ informativni paket koji sadrži dokumente/ informacije relevantne za odgovarajuće upoznavanje odabranih volontera s organizacijom (tj., strateški plan, kontakti koordinatora volontera, upoznavanje s prostorom, programima i projektima organizacije) Plan obuke				
Volonteri se upoznaju i informiraju o odlukama i pravilnicima koji se odnose na njihovu ulogu u organizaciji.	Plan obuke Pravilnik o radu s volonterima Pisana povratna informacija od strane volontera				
Svi novi volonteri su upoznati s relevantnim zaposlenicima, drugim volonterima i korisnicima s kojima će doći u kontakt.	Orijentacijski/ informativni paket koji sadrži dokumente/ informacije relevantne za odgovarajuće upoznavanje odabranih volontera s organizacijom Plan obuke Pravilnik o radu s volonterima Pisana povratna informacija od strane volontera				
Volonteri imaju odgovarajuću obuku za obavljanje svoje uloge.	Popis sudionika obuke Plan obuke Evaluacija obrazovnih aktivnosti				
Volonteri imaju mogućnosti za kontinuirano usavršavanje i nadogradnju osobnih znanja, vještina i kompetencija.	Evidencija provedene dodatne edukacije volontera Evidencija sudjelovanja volontera u dodatnim edukacijama Pisana povratna informacija od strane volontera				
Volonteri su upoznati sa žalbenim procesom u slučaju problema i poteškoća u odnosima sa zaposlenicima, korisnicima i drugim volonterima.	Pravilnik o radu s volonterima Pisana povratna informacija od strane volontera				

3.2. Podrška i supervizija

STANDARD: Podrška i supervizija: Volonterima je osigurana odgovarajuća podrška i supervizija u skladu sa zadacima i redovito im je omogućeno da dobiju i daju povratnu informaciju.

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Kvaliteta obavljenog posla volontera procjenjuje se redovito.	Zapisnici s provedene supervizije volontera Pisana povratna informacija od strane volontera				
Organizacija nudi podršku/superviziju koja je relevantna za razinu odgovornosti i emocionalnog angažmana za obavljanje volonterske uloge ili jedan-na-jedan i/ili grupno, ovisno o potrebama.	Zapisnici s provedene supervizije volontera Pravilnik o radu s volonterima				
Svi volonteri znaju koji oblici podrške/supervizije organizacija nudi, i kome se mogu obratiti u vezi svoje volonterske pozicije.	Opis volonterske pozicije Pisana povratna informacija od strane volontera				
Situacije koje zahtijevaju disciplinske mjere i raskid ugovora o volontiranju rješavaju se pošteno i dosljedno temeljem donesenih odluka i pravilnika, poštujući sigurnost i dostojanstvo svih uključenih.	Pravilnik o radu s volonterima Odluke nadležnih tijela i zapisnici				
Volonteri su svjesni da mogu odbiti zahtjeve koje smatraju nerealnima, izvan dosega svoje uloge ili ako nemaju odgovarajuće vještine za obavljanje istih.	Ugovor o volontiranju Pravilnik o radu s volonterima				
Od volontera se traže povratne informacije o njihovoj ulozi i uključenosti u rad organizacije.	Zapisnici s provedene supervizije volontera Pisana povratna informacija od strane volontera				
Volonteri su upoznati s postupcima i mogućim razlozima za prekid volontiranja s obje uključene strane.	Ugovor o volontiranju Pravilnik o radu s volonterima				
U slučaju raskida Ugovora o volontiranju, organizacija pazi i poštuje sigurnost i dostojanstvo svih uključenih.	Pisana povratna informacija od strane volontera /evaluacijski upitnik Pravilnik o radu s volonterima				

3.3. Vrednovanje i nagrađivanje

STANDARD: Odavanje priznanja i zadržavanje volontera: Cijela organizacija je svjesna i prepoznaje važnost odavanja priznanja volonterima te se volonterima za njihov doprinos dosljedno daju formalna i neformalna priznanja

Ocjene: 1 – nemamo ili nismo ispunili; 2 – započeli smo; 3 – imamo, ali nismo završili; 4 – imamo (ispunili smo)

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI	OCJENA			
		1	2	3	4
Organizacija je razvila formalni i neformalni sustav nagrađivanja volontera na temelju uloženog vremena, kontinuirane evaluacije ili praćenja rezultata rada volontera.	Pravilnici nagrađivanja volontera (uključujući formalno i neformalno nagrađivanje volontera) Proračunska stavka vezana za troškove nagrađivanja volontera				
Koordinatori volontera i ostali zaposlenici daju redovite povratne informacije volonterima vezane uz kvalitetu njihova rada.	Pisana povratna informacija od strane koordinatora, supervizora itd. Recentna komunikacija – npr. e-mail korespondencija				
Volonteri redovito daju povratne informacije organizaciji o kvaliteti volonterskog programa i vlastitom zadovoljstvu.	Pisana povratna informacija od strane volontera Recentna komunikacija – npr. e-mail korespondencija				
Organizacija omogućuje praćenje, stjecanje i nadogradnju različitih vještina, znanja i kompetencija uključenih volontera.	Zapisnici sa sastanaka s volonterima Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje				
Volonteri koji napuštaju organizaciju, a koji su redovito volontirali, dobivaju pismo preporuke i/ili sličan dokaz o svojim postignućima.	Potvrde o volontiranju Pisma zahvale volonterima Pisma preporuke Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje				

O projektu:

Projekt „Poziv na buđenje: Uloga koordinatora volontera!“ implementiran je od strane Pro Vobis Nacionalnog resursnog centra iz Rumunjske (www.provobis.ro) u partnerstvu s Udrugom za razvoj civilnog društva SMART, Hrvatska (www.smart.hr), Brivpratigais.lv (www.brivpratigais.lv), Nacionalnog volonterskog centra iz Mađarske (www.oka.hu, www.onkentes.hu) i Platformom volonterskih centara i organizacija iz Slovačke (www.dobrovolnic-kecentra.sk) od 1. studenoga 2014. do 30. travnja 2016., financiran od strane Europske unije u sklopu programa Erasmus+, broj ugovora 2014-1-RO01-KA205-002734.

Projekt ima za cilj povećati kvalitetu volontiranja podižući koordiniranje volonterima na višu razinu kvalitete temeljem posebno izrađenog profila zanimanja, sveobuhvatnog kurikuluma izobrazbe i procedure validacije kompetencija za iskusne koordinate volontera prema novom profilu zanimanja, standardima kvalitete za volonterske programe i stvaranjem popratnih struktura u obliku profesionalnih zajednica koordinatora volontera. Ciljevi projekta su sljedeći:

- Povećati kvalitetu i relevantnost ponude edukacija u području menadžmenta volontera općenito, te posebno menadžmenta mladih volontera posebice kroz razvoj posebno razvijenih kurikulumu temeljenih na profilu zanimanja baziranog na kompetencijama, razvoju standarda kvalitete u menadžmentu volonterskog programa, te razvoj validacijskih instrumenata za kompetencije stečene kroz neformalno i informalno učenje;
- Povećati upotrebu Europskih referentnih alata za prepoznavanje, validaciju i transparentnost kompetencija i kvalifikacija u području menadžmenta volonterskih programa poticanjem koordinatora volontera u 5 država na korištenje dostupnih i odgovarajućih Europass alata;
- Povećati kapacitete 5 resursnih organizacija uključenih u projekt u području kvalitete usluga i ciljanih aktivnosti za specifične grupe (tj. koordinate volontera), upravljanje i internacionalizacija projekta, poticanje dinamičnog, angažiranog i profesionalnog okruženja unutar organizacija.

Projekt uključuje aktivnosti kojima se želi pojačati suradnja između resursnih organizacija iz 5 europskih država (Rumunjska, Mađarska, Hrvatska, Slovačka i Latvija) s ciljem:

- Razmjene dobrih praksi u koordinaciji volontera,
- Razvoja, testiranja i implementacija inovativnih praksi u vezi s menadžmentom volonterskih programa posebno u području volontiranja mladih
- Omogućavanja prepoznavanja i validacije znanja, vještina i kompetencija stečenih kroz formalno, neformalno i informalno učenje.

Projektom će se postići četiri glavna rezultata:

- Profesionalni profil koordinatora volontera
- Standardi kvalitete volonterskih programa
- Kurikulum izobrazbe za koordinate volontera
- Instrument za validaciju kompetencija koordinatora volontera

HRVATSKA A A A A A A
MREŽA A A A A A A A A
VOLONTERSKIH H H H
CENTARA A A A A A A A
POZITIVNA STRUJA VOLONTERSTVA



Members of:



POZIV NA BUĐENJE: ULOGA KOORDINATORA VOLONTERA



Projekt „Poziv na buđenje: Uloga koordinatora volontera“ provodi Nacionalni resursni centar Pro Vobis, Rumunjska (www.provobis.ro) u suradnji s Udrugom za razvoj civilnog društva SMART, Hrvatska (www.volonterski-centar-ri.org), Nacionalnim volonterskim centrom Brivpratigais.LV, Latvija (www.brivpratigais.lv), Nacionalnim volonterskim centrom OKA, Mađarska (www.oka.hu, www.onkentes.hu) i Platformom volonterskih centara i organizacija, Slovačka (www.dobrovolnicke-centra.sk) od 1. studenog 2014. do 30. travnja 2016. Projekt je financiran sredstvima Europske unije kroz program Erasmus+, broj ugovora 2014-1-R001-KA205-002734.



2016

