

VOLONTERSKI CENTAR U ZAJEDNICI

**SMJERNICE
ZA USPOSTAVLJANJE
VOLONTERSKIH CENTARA I PROGRAMA**

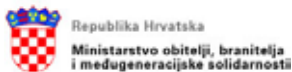
VOLONTERSKI CENTAR U ZAJEDNICI

**SMJERNICE
ZA USPOSTAVLJANJE
VOLONTERSKIH CENTARA I PROGRAMA**

Zagreb, 2009



Uz financijsku potporu Europske komisije putem projekta 'Volonterski centri u zajednicama' (Phare 2006 program) i Ministarstvo obitelji, solidarnosti i međugeneracijske solidarnosti.



Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Volonterskog centra Zagreb i ni na koji se način ne može smatrati da održava gledišta Europske unije.

Europsku uniju čini 27 zemalja članica koje su odlučile postupno povezivati svoja znanja, resurse i sudbine. Zajednički su, tijekom razdoblja proširenja u trajanju od 50 godina, izgradile zonu stabilnosti, demokracije i održivog razvoja, zadržavajući pritom kulturalnu raznolikost, toleranciju i osobne slobode. Europska unija posvećena je dijeljenju svojih postignuća i svojih vrijednosti sa zemljama i narodima izvan svojih granica. Europska komisija izvršno je tijelo EU.

U ovom priručniku napisani su nazivi u muškom rodu, a odnose se kao neutralni na sve osobe, neovisno o njihovom radu ili spolu.

PRIPREMA TEKSTOVA

Raffaella d'Apolito
Jela Tomanjik
Ivana Kordić
Višnja Pavlović
Lidija Burić
Adrijana Peretin-Belanović
Ankica Milić
Katarina Čop
Ksenija Kordić
Darko Lončar
Duška Milinković
Đurđica Valadžija
Mathieu Profault

UREĐIVANJE

Jela Tomanjik
Lidija Burić
Raffaella d'Apolito

STRUČNE SUGESTIJE

Đordana Barbarić
Ivana Jeđud

LEKTORIRANJE

Vida Papić
Mladen Barbić

GRAFIČKO OBLIKOVANJE

kuna zlatica

IZDAVAČ

Volonterski centar Zagreb
Ilica 29, 10000 Zagreb, Hrvatska

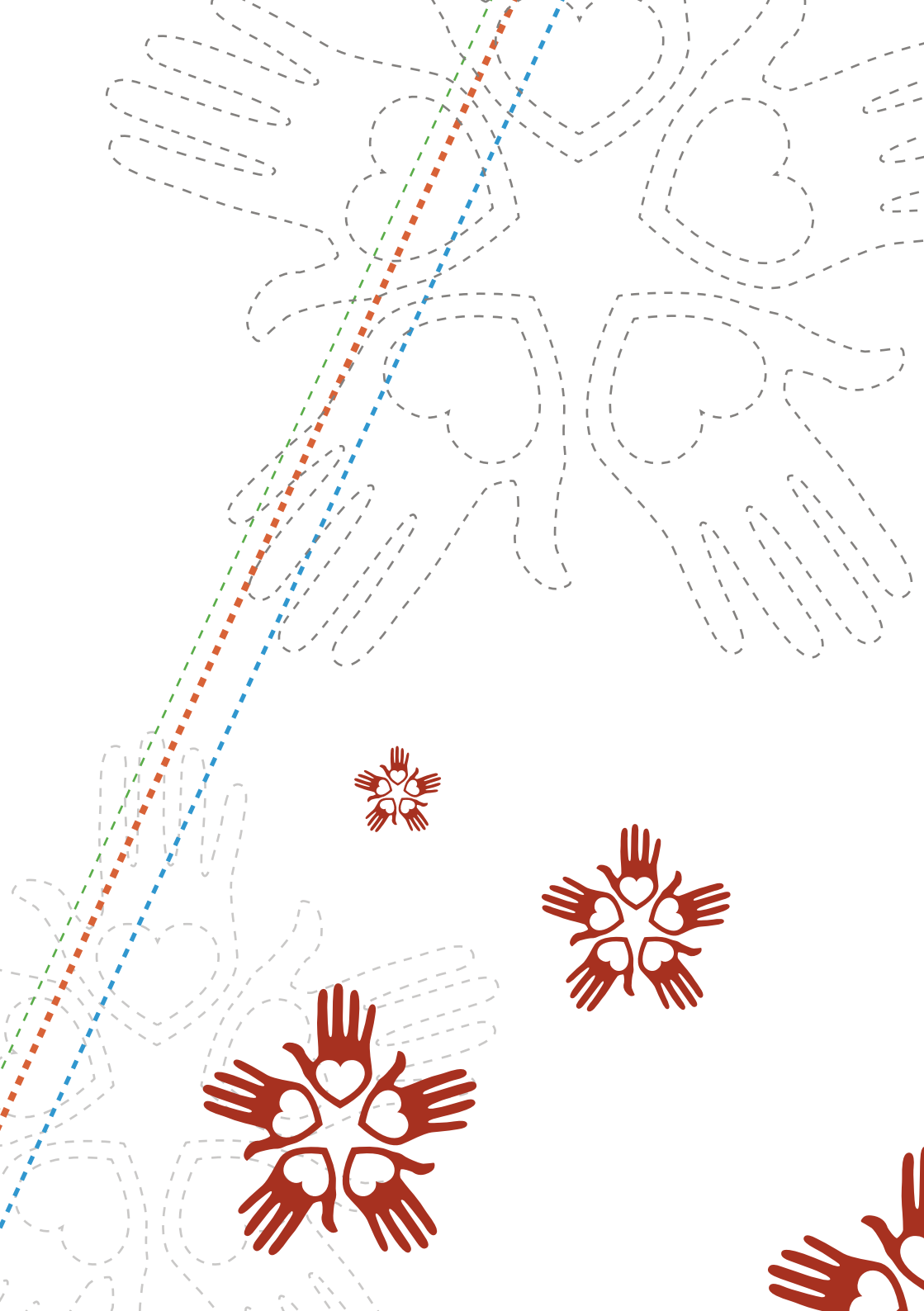
ISBN 978-953-7576-02-8

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu

Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 722852.

Zagreb, 2009







SADRŽAJ

Predgovor	6
0 projektu "Volonterski centri u zajednicama"	8
1. VOLONTERSKI CENTAR	11
2. PROGRAMI I AKTIVNOSTI KOJE PROVODE VOLONTERSKI CENTRI	21
2.1. Organizacija volonterskih aktivnosti	23
---2.1.1. Volonterska akcija	25
---2.1.2. Volonterski kamp	30
---2.1.3. Lokalno dugoročno volontiranje	37
---2.1.4. Međunarodno dugoročno volontiranje	41
2.2. Podrška volontiranja u zajednici	50
---2.2.1 Povezivanje organizatora volontiranja i volontera	50
---2.2.2 Stručna podrška	54
2.3. Razvoj među-sektorskog partnerstava	56
2.4. Promoviranje vrijednosti volontiranja	60
3. OSIGURANJE KVALITETE RADA VOLONTERSKOG CENTRA	65
3.1. Sustav osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije - SOKNO	67
3.2. Rad sa volonterima	69
---3.2.1. Pravilnik o radu sa volonterima	74
3.3. Sustav praćenja i procjene (monitoring i evaluacija)	75
4. PRAVNI OKVIR ZA VOLONTIRANJE	79
4.1 Ugovor o volontiranju	81
4.2 Potvrda o volontiranju	82
4.3 Etički kodeks volontera	82
4.4 Nagrađivanje volontera	83
4.5 Kako utvrditi vrijednost volontiranja?	83
4.6 Nadležna tijela	83
5. PREDSTAVLJANJE VOLONTERSKIH CENTARA	87
5.1 Volonterski centar Slatina Udruga KRIK	88
5.2 Volonterski centar Kukljica Udruga Krijanca	89
5.3 Volonterski centar Lovinac Udruga Banica	90
5.4 Volonterski centar Srb Udruga UNA	91
5.5 Volonterski centar Zabok Udruga Mraz	92
6. IZVORI I REFERENCE	93
7. DOKUMENTACIJA I KONTAKTI	95





PREDGOVOR

Volontiranje je obojeno različitim značenjima, podrškom u rješavanju različitih problema u zajednici, solidarnošću, ljudskom empatijom, razvojem vještina, učenjem o sebi i drugima, stjecanjem znanja o različitim temama i mnogim drugim značenjima.

Volonterski centar u zajednici je točka koja povezuje i okuplja sve građane i organizacije (pravne subjekte) koji žele kroz volonterstvo doprinijeti rješavanju nekog konkretnog problema i na taj način dati svoj doprinos zajednici, a istovremeno raditi na sebi, rasti i razvijati se.

S obzirom na “raznolikost boja volontiranja” i snagu koju ima u volonterima, volonterski centar uistinu može i treba djelovati te odgovarati na potrebe koje se pojave od strane raznih dionika u zajednici.

Ove smjernice pune su primjera iz volonterskog svijeta te u predgovoru, isto tako želimo kroz primjere opisati djelovanje volontera i volonterskog centra. Kao primjer raznolikosti i ljepote volontiranja navodimo zaposlenike tvrtki i starije osobe koji su se družili kroz nekoliko volonterskih akcija u domovima za starije te uz korisne fizičke poslove koje su odradili pokazali da je moguće povezati razne generacije i razne profile ljudi. Također, primjer volontera koji su inicirali i koordinirali cijelu kampanju povodom Međunarodnog dana mira pokazuje kako se entuzijazmom i predanošću mogu odraditi velike stvari. Zahvaljujući angažmanu tih članova i podršci izvršnog tima VCZ-a kampanjom su postignuti iznimni rezultati i veliki odjek u javnosti. Jedan od volontera-voditelja je nakon završetka kampanje, između ostalog, opisao svoje osjećaje zadovoljstva riječima „VCZ osnažuje i daje moć pojedincu...“.

Navedeni primjeri pokazuju kako **volonterski centar doista može povezivati** različite dionike u zajednici te **osnaživati** i omogućavati pojedincima samoizražavanje i razvijanje sebe i svojeg potencijala, i na taj način **darivati zajednicu pozitivnošću i humanošću**. Ovakve boje najbolje oslikavaju potrebu zajednice za volonterskim centrom te udruženjem volontera koji predstavljaju **BOGATSTVO I SNAGU ZAJEDNICE!!!**

Jednogodišnjim projektom **“Volonterski centri u zajednicama”** **podržali smo osnivanje volonterskih centara u Slatini, Zaboku te u malim i izoliranim sredinama, Donjem Srbu, Lovincu i Kukljici, na otoku Ugljanu. Provedbom projekta smo nastojali** putem volontiranja omogućiti mladima aktivno sudjelovanje u razvoju lokalne zajednice.



Kroz dugogodišnju suradnju u organizaciji međunarodnih volonterskih kampova uspostavili smo stabilno partnerstvo s brojnim organizacijama u Hrvatskoj među kojima su i gore navedene zajednice koje su stekle pozitivno iskustvo u radu s volonterima te iskazale interes i potrebu za intenzivnijom podrškom u radu i razvoju volonterskih aktivnosti.

Tijekom godine dana svaka od navedenih zajednica je na drugačiji način i u skladu sa okruženjem i mogućnostima uspostavila volonterski centar, koji je stvorio ili učvrstio kvalitetne temelje za daljnji razvoj.

VCZ-u je ovaj projekt bio veliki izazov kako zbog visoko postavljenih ciljeva i standarda tako i zbog raznolikosti zajednica koje su iziskivale i specifičan pristup s naše strane. Istovremeno, projekt nam je bio i izuzetno zanimljivo iskustvo kroz koje smo stekli puno znanja i dublje upoznali način funkcioniranja manjih i različitih zajednica što će nam pomoći u daljnjem radu, a posebice djelovanju u regiji središnje Hrvatske u pružanju podrške lokalnim organizacijama u uspostavljanju volonterskih centara i programa.

Kako je tekao proces provedbe u pojedinim zajednicama, koje su bile teškoće, zapreke i rezultati te koliko smo, zajedno s partnerima, uspjeli ostvariti ciljeve možete i sami procijeniti listajući ove smjernice koje su prepune primjera iz svih pet zajednica i primjera aktivnosti VCZ-a.

Ove smjernice su namjenjene raznim dionicima u zajednici, a prvenstveno organizacijama civilnog društva koje žele kroz volontiranje razvijati svoju zajednicu te im pomoći im u uspostavljanju i poboljšavanju volonterskih centara ili programa. Također, vjerujemo da mogu biti poticaj novim organizacijama u pokretanju volonterskih centara ili programa, a već postojećim organizacijama poticaj u uvođenju novih programa.

I imamo još jednu želju; da se ove smjernice nađu i u rukama predstavnika lokalne uprave, poslovnog sektora i drugih dionika u zajednici te i njih potaknu na pružanje podrške volonterskim centrima i programima.

Ako ste već dio volonterskog svijeta, nadamo se da će ovaj priručnik obojiti ga još ljepšim bojama, a ako još niste, vjerujemo da uskoro budete. Dobrodošli



JELA TOMANJIK,
izvršna direktorica

RAFFAELLA D'APOLITO,
voditeljica projekta

O PROJEKTU “VOLONTERSKI CENTRI U ZAJEDNICAMA”

(29.11.2008. – 28.11.2009.)

Cilj projekta je, kroz volontiranje, omogućiti mladima aktivno sudjelovanje u razvoju lokalne zajednice te podržati osnivanje 5 volonterskih centara u različitim mjestima na području Hrvatske, koji će transparentno i otvoreno raditi. Volonterski centri osnovani su u **Donjem Srbu, Kukljici, Lovincu, Slatini i Zaboku**.

Svrha centara jest podržavati mlade da aktivno sudjeluju u društvenom i političkom životu lokalne zajednice kroz suradnju različitih sektora. Aktivno sudjelovanje je moguće na dvije razine: sudjelovanje u procesu organiziranja volonterskih aktivnosti u zajednici te sudjelovanje u volonterskim aktivnostima organiziranim kroz osnivanje neformalnog tijela u zajednici.

Glavne aktivnosti koje su provedene u partnerstvu s 5 lokalnih zajednica:

- ~ Promotivne aktivnosti i informiranje mladih o volonterstvu i mogućnostima volontiranja
- ~ Organizacija 15 volonterskih akcija (3 u svakoj zajednici)
- ~ Organizacija 5 volonterskih međunarodnih radnih kampova (1 u svakoj zajednici)
- ~ Izdavanje priručnika o osnivanju i radu volonterskih centara.

Ostvareni rezultati:

- ~ Pojačana participacija stanovnika i mladih u zajednicama orijentiranih prema volonterstvu
- ~ Otvoreno 5 lokalnih volonterskih centara
- ~ Organizirano 5 volonterskih radnih kampova
- ~ Organizirano 15 volonterskih akcija i promotivnih aktivnosti
- ~ Potrebe i mogućnosti volontiranja definirane u zajednicima
- ~ Kreirane baze podataka volontera
- ~ Kreirane procedure regrutiranja volontera u praksi
- ~ Volonterski akcije i volonterski kampovi organizirani i prihvaćeni od strane lokalne zajednice
- ~ Zajednice orijentirane prema volontiranju
- ~ Izdan priručnik o osnivanju volonterskih centara

- ~ 10 mladih aktivista educirano kao koordinatori volontera
- ~ Ostvarena partnerstva i neformalna tijela za razvoj volontiranja pet zajednica
- ~ Predstavnici lokalnih i nacionalnih dionika prisutni na završnoj konferenciji

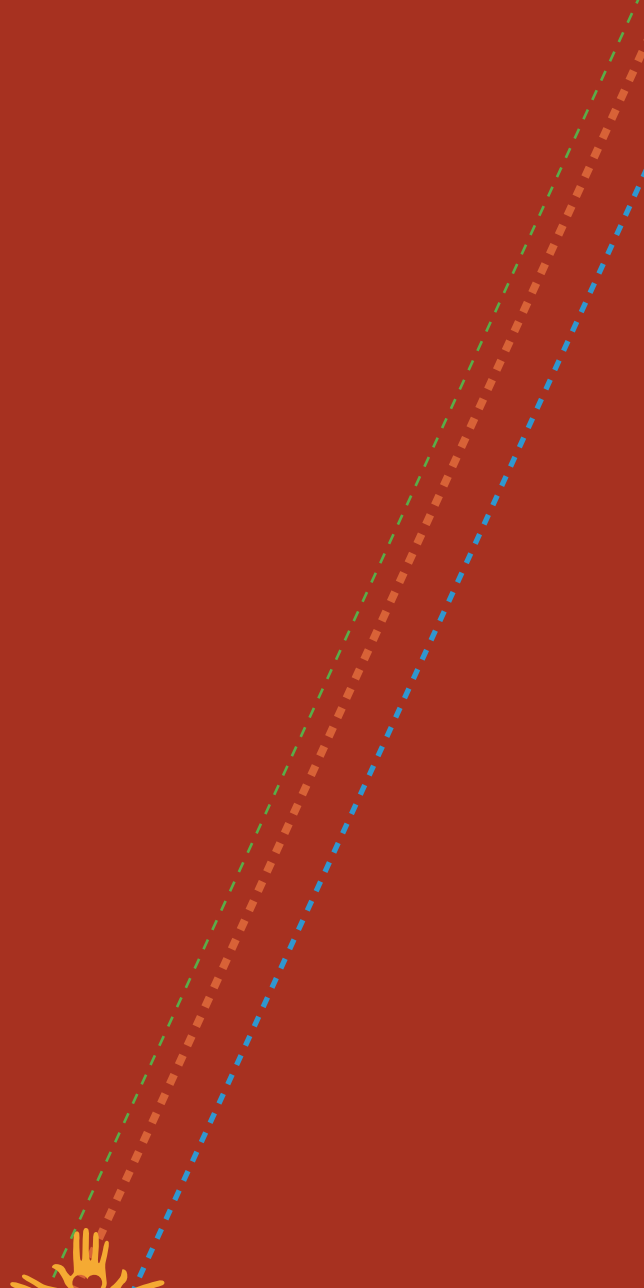
Partneri i suradnici:

- ~ Udruga Banica; Općina Lovinac
- ~ Udruga Krijanica; Općina Kukuljica
- ~ Udruga Krik; Općina Slatina
- ~ Udruga UNA; Općina Gračac
- ~ Udruga Mraz; Srednja Škola A.G. Matoš, Zabok

Uloga Volonterskog Centra Zagreb u projektu:

- Postavljanje menadžementa projekta i koordinacija cijelokupnog projekta.
- Stalna podrška tijekom projektnog perioda u planiranju, pripremi i provedbi aktivnosti te praćenje, evaluacija i izvještavanje
- Edukacija voditelja volonterskih centara i užeg tima njihovih suradnika kroz dva treninga organizirana u projektnom razdoblju:
 1. Trening za osnivanje/uspostavljanje volonterskih centara u zajednici
 2. Napredni trening o radu i održivosti volonterskih centara te radu s volonterima.
- Izdavanje priručnika "Volonterski centar u zajednici"

1. VOLONTERSKI CENTAR



Volonterstvo je prema Općoj deklaraciji o volontiranju jedan od kamena temeljaca civilnoga društva jer oživljava najplemenitija stremljenja čovječanstva: zauzimanje za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravednost za sve.

Volonteri su nositelji razvoja organizacija civilnog društva (OCD) i veći dio tih organizacija i danas se temelji na radu volontera.

U svijetu postoji nekoliko oblika volonterskih centara, dok u Hrvatskoj razlikujemo dva osnovna oblika:

- ~ volonterski centar kao organizacija
- ~ volonterski centar kao servis, odnosno program unutar organizacije

Uz navedene oblike volonterskih centara, većina OCD-a okuplja volontere za provedbu svojih aktivnosti i programa (npr. podrška ranjivim skupinama, zaštita okoliša i sl.), a u posljednje vrijeme počele su se osnivati i inicijative odnosno volonterski klubovi unutar srednjih škola i volonterski klubovi zaposlenika tvrtki.

Volonterski centri su organizacije čija je misija da kroz volontiranje potiču na humanost, solidarnost, toleranciju, poštivanje različitosti, mir i zajedništvo te da na taj način djeluju na dobrobit zajednice i društva u cjelini.

Volonterski centar je točka koja okuplja i povezuje pojedince, neformalne grupe, neprofitne i profitne organizacije i institucije koje prepoznaju vrijednost volontiranja i žele sudjelovati u njegovu razvoju te na taj način aktivno graditi zajednicu u kojoj žive.

Primarna skupina volonterskog centra su volonteri, bez obzira na dob, spol, socijalni i ekonomski status.

Bez obzira na internu strukturu, odnosno čine li ga grupa aktivista ili zaposleni djelatnici, volonterski centar u pravilu je organizacija civilnog društva koja radi na podizanju kvalitete života građana svih dobnih i drugih kategorija kroz zadovoljavanje sljedećih potreba:

- samoaktualizacija (učenje i ostvarivanje svojih mogućnosti i potencijala),
- razvoj altruizma (svjesno ponašanje s ciljem pomaganja drugima),
- kreativno i korisno ispunjavanje slobodnog vremena.

U radu volonterskog centra izuzetno je važna podupiruća uloga lokalnih i državnih institucija koje, prepoznavajući potrebu za organiziranjem volontiranja u svojoj zajednici, doprinose kvaliteti djelovanja volonterskog centra i razvoju volonterstva općenito.

U Hrvatskoj postoji Odsjek za volonterstvo pri Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti koji pruža sustavnu potporu radu volonterskih centara na području cijele Hrvatske.

Uz Volonterski centar Zagreb, navodimo primjere i drugih volonterskih centara, udruga koje okupljaju veliki broj volontera te volonterskih inicijativa u Hrvatskoj:

Volonterski centar Zagreb (VCZ), www.vcz.hr

VCZ je nevladina, neprofitna organizacija osnovana 1998. godine koja se bavi promicanjem i razvojem volonterstva kroz pokretanje, koordiniranje i organiziranje kratkoročnih i dugoročnih volonterskih projekata na razini grada Zagreba, organiziranjem međunarodnih volonterskih kampova različitih tema na području cijele Hrvatske, koordiniranjem dugoročne i kratkoročne međunarodne razmjene volontera, edukacijom i savjetovanjem volontera te organizacija/institucija koje djeluju kao organizatori volontiranja, primjenom i promocijom Zakona o volonterstvu, informiranjem građana o mogućnostima volontiranja u Hrvatskoj i u svijetu te izdavanjem publikacija o volonterstvu.

Volonterski centar Osijek, www.osvolonteri.hr

Simbolično je osnovan 5. prosinca 2005. godine, na **Međunarodni dan volontera**. Organizacija civilnoga društva posvećena je razvoju volonterstva te strukturiranoj podršci volonterima i organizacijama koje ih trebaju. Centar je osnovan kao rezultat zajedničkog rada Savjeta za razvoj volonterstva kojeg čine predstavnici udruga i institucija motiviranih za postavljanje održive strukture razvoja volonterstva na području Slavonije i Baranje.

Udruga MI - Volonterski centar Split www.udruga-mi.hr

Volonterski centar Split je program koji djeluje unutar Udruge MI, a namijenjen je razvoju i promicanju volonterskog rada putem:

- Okupljanja i volontera - animiranje, informiranje, druženje
- Edukacije volontera- radionice za građane
- Edukacije o upravljanju volonterima- radionice za predstavnike udruga i institucija
- Povezivanja volontera s organizacijama – usklađivanje interesa i potreba
- Izdavačke djelatnosti(priručnici, volonterska knjižica, brošure, članci)
- Organiziranje manifestacija (Dani volonterskog rada, proslava Međunarodnog dana volontera -uz dodjelu godišnjih priznanja udrugama i volonterima)
- Prezentacije u medijima, na javnim i stručnim skupovima
- Javno zagovaranje

Udruga SMART - Volonterski centar Rijeka, www.smart.hr

SMART je 2005. godine započeo s Volonterskim programom usmjerenim na promociju i integraciju volonterstva na području Primorsko-goranske župa-

nije. Specifični ciljevi programa su unaprijediti mehanizme informiranja o mogućnostima volontiranja, osnažiti neprofitne organizacije za uključivanje volontera u svoje aktivnosti, potaknuti i uspostaviti međusektorsku suradnju, poticati volontiranje kroz sustav odgoja i obrazovanja, poboljšati status volontera u zajednici, motivirati veći broj ljudi na volontiranje.

Udruga Most, www.most.hr

Udruga Most je nevladina organizacija sa sjedištem u Splitu koja djeluje na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini. Na temelju svojih vrijednosti, poput volonterskog rada, humanosti, solidarnosti, poštivanju različitosti i ljudskih prava, pruža konkretnu pomoć potrebitima i podiže kvalitetu života djece, mladih i građana drugih dobnih skupina.

Plavi telefon, www.plavi-telefon.hr

Plavi telefon je nevladina, neprofitna organizacija koja djeluje od 1991. godine kako bi pomogla ljudima koji nisu u stanju ili ne žele tražiti pomoć u tradicionalnim savjetovalištima. Ima jednu zaposlenu osobu, 3 supervizora, 25 volontera, 30 stručnih suradnika. Najpoznatija je po istoimenoj liniji pomoći Plavi telefon na kojoj educirani i supervizirani volonteri kontinuirano pružaju pomoć djeci, mladima i odraslima, od davanja informacija do rješavanja slučajeva zlostavljanja i samoubojstava. Uz to, prevodi se i 18 programa i projekata. Do 2009. godine **503 educiranih i superviziranih volontera** su tijekom 41.655 sati volonterskog rada pružali pomoć na liniji pomoći i drugim aktivnostima.

Volonterski klubovi u srednjim školama

Članovi volonterskih klubova su učenici koji, zahvaljujući podršci zainteresiranih profesora, organiziraju volonterske aktivnosti koje su usmjerene prema potrebama njihove škole, grada, regije i njih samih. Volonterski centar Zagreb je kroz projekt 'Radimo Zajedno' koordinirao osnivanje nekoliko volonterskih klubova poput:

Volonterski klub IX. gimnazije, Zagreb,

Volonterski klub Gimnazije "Antun Gustav Matoš", Zabok

U svibnju 2008. Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva dodijelila je dvije od ukupno pet godišnjih **Nagrada za najbolje volonterske programe srednjih škola IX. gimnaziji u Zagrebu i Gimnaziji "Antun Gustav Matoš" iz Zaboka.**

U Hrvatskoj je suradnjom četiriju regionalnih volonterskih centara (iz Osijeka, Rijeke, Splita, Zagreba) nastala Hrvatska mreža volonterskih centara (HMVC), www.hmvc.net.

Mreža volonterskih centara definirala je **standarde** koje volonterski centri trebaju ispunjavati ovisno o geografskoj razini djelovanja, lokalno ili regionalno:

LOKALNI VOLONTERSKI CENTRI

Promicanje vrijednosti volontiranja	Volonterski centar (VC) osigurava resurse za promicanje vrijednosti volontiranja. VC će inspirirati, motivirati i stimulirati interes prema volontiranju promičući na pozitivan način dobrobiti volontiranja.
Razmjena informacija o ponudi i potražnji volonterskih pozicija	Volonterski centar ima jasne postupke u razmjeni informacija o ponudi i potražnji volonterskih pozicija.
Obrazovanje o menadžmentu volontera i obrazovanje građana o volontiranju	Volonterski centar osigurava resurse (npr. stručne predavače/savjetodavce u upravljanju volonterima, materijalna sredstva) za obrazovne aktivnosti na području upravljanja volonterima i volonterstvu uopće.

REGIONALNI VOLONTERSKI CENTRI

Promoviranje vrijednosti volontiranja	Volonterski centar (VC) osigurava resurse za promociju vrijednosti volontiranja.
Razmjena informacija o ponudi i potražnji volonterskih pozicija	Volonterski centar ima jasne postupke u razmjeni informacija o ponudi i potražnji volonterskih pozicija.
Informacije i savjetovanja	Volonterski centar će osigurati kvalificirano osoblje u dostavljanju jasnih, brzih i stručnih informacija i savjetodavnih usluga, kako pojedincima tako i neprofitnim organizacijama,
Obrazovanje o upravljanju volonterima i obrazovanje građana o volontiranju	Volonterski centar osigurava resurse (npr. stručni predavač/savjetodavac u upravljanju volonterima, materijalna sredstva) za obrazovne aktivnosti na području upravljanja volonterima i volonterstvu uopće.
Zagovaranje i zastupanje	Volonterski centar zastupa i nadgleda zakonodavstvo koje može imati utjecaja na volonterstvo; kao lokalni stručni tim za volonterstvo utječe na planiranje načina rada i nadgleda primjenu načina rada koji se odnosi na volontiranje na regionalnoj i državnoj razini.
Istraživanja o volontiranju	Volonterski centar vrši istraživanja o volonterstvu u svrhu pojačanja učinka i održivosti volontiranja. Volonterski centar osigurava resurse (npr. stručnjake u istraživanjima o volonterstvu, materijalna sredstva) za aktivnosti istraživanja na području volonterstva.

IMAJMO NA UMU...

Da bi se dosegli navedeni standardi i kvalitetna razina djelovanja volonterskog centra, potrebno je proći određene radne i strukturne procese kroz određeno razdoblje.

Volonterski centar Zagreb (VCZ) danas je jedan od četiriju regionalnih centara u Hrvatskoj. Od osnivanja, 1996. godine, prošao je dugi proces u prestrukturiranju same organizacije. Gotovo 10 godina udrugu su vodili aktivisti koji su volonterski ulagali puno svoje energije i vremena za osmišljavanje i provođenje projekata.

Kako se kroz godine pokazala sve veća potreba za kontinuiranim radom i povećanjem opsega aktivnosti i usluga koje je zajednica trebala, isprobavali su se različiti modeli vođenja udruge i projekata: nadzorni, savjetodavni i upravni odbori, angažmani dugoročnih volontera (lokalni aktivisti, međunarodni volonteri iz regije i iz svijeta tijekom razdoblja od 6 do 12 mjeseci) za vođenje ureda i obnašanje drugih ključnih funkcija u udruzi i sl. Unatoč entuzijazmu i velikom angažmanu volontera, stalno se pojavljivalo pitanje održavanja kontinuiteta. 2006. godine osigurana su početna sredstva i zaposlena je prva osoba na poziciji voditeljice ureda, a sljedeće godine i izvršna direktorica. Zapošljavanjem osoba na ključnim pozicijama dogodila se prekretnica u razvoju VCZ-a te je započela profesionalizacija udruge. U toj fazi se postepeno i uloga aktivista počela mijenjati i prerastati u forum lokalnih volontera koji zajedno sa zaposlenima provode određene aktivnosti.

Dugogodišnjim radom i mnoštvom volontera koji su obilježili VCZ, stvorena je mreža volontera i podržavatelja koji daju veliku snagu i u današnjem djelovanju udruge.

ZAŠTO VOLONTERSKI CENTAR U ZABOKU?

Osvrt voditelja volonterskog centra program udruge Mraza

U gradu Zaboku kao i u našoj županiji Krapinsko-zagorskoj, utvrdili smo razne probleme koji se odnose na mlađu populaciju i nedostatak resursa koji bi omogućili mladima da na kreativan i kvalitetan način provode svoje slobodno vrijeme, međusobno se družeći uz sudjelovanje na raznim kreativnim radionicama i volonterskim akcijama.

Zbog nedostatka takvih sadržaja, mladi u našoj lokalnoj zajednici nažalost

ZAŠTO VOLONTERSKI CENTAR U LOVINCU?

Osvrt voditeljice volonterskog centra program udruge Banica

Udruga Banica nalazi se u općini Lovinac koja broji 1000 stanovnika na površini od 350 kvadratnih kilometara, stanovništvo se uglavnom sastoji od umirovljenika, manjeg broja stanovnika srednjih godina te malog broja djece i mladih.

Promatranjem cjelokupne zajednice istakla se česta pojava samoinicijativnog okupljanja, pomaže svatko svakome, ide se u radne akcije, organiziraju se zabave i zajednica diše sebi svojstvenim ritmom. Kada se razdvoji na dobne granice uočilo se da se tri grupe drže uglavnom zasebno, umirovljenici imaju svoje organizirane odlaske na izlete, ručkove te satove druženja, grupa srednjih godina uglavnom je u udrugama poput ribolovnog ili lovačkog društva te dosta često organizira za svoje potrebe čišćenja i radne akcije praćene zabavama a treća grupa odnosno djeca i mladi svoje slobodno vrijeme provodi u prostoru koji im je ustupila općina i u tome prostoru su iskazali iznimnu volju za stvaranjem, kreativnost, odgovornost i volju za radom za vlastitu dobrobit.

Donošenjem gore navedenih zaključaka istakla se potreba za unificiranjem zainteresiranih u jedinstvenu ustanovu koja bi svojim djelovanjem usmjeravala, poticala i davala potporu idejama te prije svega međusobno povezivala zajednicu te istu poticala na aktivno sudjelovanje u svakodnevnom životu. Budući da je udruga Banica i prije postojala, imali smo malu prednost, zajednica je već poznavala prioritete udruge kojima je dodano nekoliko novih, između ostalog i osnivanje volonterskog centra i provođenje volonterskih akcija u sklopu projekta PHARE 2006.

KSENIJA KORDIĆ

u velikom broju svoje slobodno vrijeme provode okupljajući se po parkovima uz alkohol.

Zbog tog problema, utvrdili smo da je mladima potrebno pružiti drugačije alternativne sadržaje koji bi ih mogli zaintrigirati te pružiti šansu mnogima od njih da otkriju svoje skrivene sposobnosti te vrijeme provode na kreativan, edukativan i pozitivan način.

DARKO LONČAR

ZAŠTO VOLONTERSKI CENTAR U SAMOBORU?

Osvrt voditeljice volonterskog centra

Ideja o osnivanju VCS-a nastala je tijekom mog angažmana u Savjetu mladih Grada Samobora, kada sam kao članica tog savjetodavnog tijela, organizirajući u prosincu 2008. godine humanitarni koncert za pomoć djeci bez adekvatne roditeljske skrbi u udruzi «Nova budućnost» uočila kako u našem gradu postoji velika potreba za takvom vrstom angažmana. Usporedo s tim, Grad Samobor je u lipnju 2008. donio Gradski program djelovanja mladih Grada Samobora po uzoru na Nacionalni program djelovanja za mlade Republike Hrvatske, kao neku vrstu dugoročnog plana za poboljšanje položaja mladih u našem gradu. Kako je jedna od točaka iz tog programa obuhvaćala izgradnju civilnog društva i volonterski rad, osjetila sam potrebu više se angažirati na tom polju, te sam s grupom mladih 26. veljače 2009. održala Osnivačku skupštinu Volonterskog centra Samobor, koji je kao udruga 18. ožujka 2009. upisan u Registar udruga Republike Hrvatske. Istovremeno sam kontaktirala s Volonterskim centrom Zagreb, koji mi je dao dragocjene informacije i savjete, te me pozvao na edukaciju iz menadžmenta volontera u organizaciji Hrvatske mreže volonterskih centara, koja se održavala u tri modula od ožujka do svibnja iste godine. VCS zasad nema stalno sjedište, budući da je u gradu Samoboru u tijeku realizacija prostora za mlade, koji će onda, u dogovoru s Upravnim odjelom za društvene djelatnosti, VCS moći u određenim terminima koristiti za realizaciju svojih programa.

VCS je prijedlog svojih programa predao i Upravnom odjelu za društvene djelatnosti Grada Samobora, te na taj način podnio zamolbu za financiranje svojih programa iz gradskog proračuna.

KATARINA ČOP

HMVC Hrvatska mreža volonterskih centara

KAKO SMO UOPĆE ZAPOČELI?

S ciljem da se građanima Splita predstave volonterski projekti kao i mogućnosti za dobrovoljni pomagački angažman u lokalnoj zajednici, 1998. u Splitu je u sklopu volonterskog programa udruge Mi osmišljena javna smotra pod nazivom Dani volonterskog rada. Kao jedan od prvih elemenata programa Volonterskog centra, Dani volontera su se održali svih ovih godina i dosegli broj od 80-ak organizacija sudionika iz svih sektora.

Iste godine osnovan je i Volonterski centar Zagreb koji se razvio iz istoime-nog projekta Antiratne kampanje Hrvatske iz 1996. godine te zaživio kroz program međunarodne razmjene volontera, **Međunarodni volonterski servis**, koji je obilježio prvo desetljeće rada VCZ-a. U Slavoniji je Centar za mir, nenasilje i ljudska prava Osijek provodio program volonterskog centra do prosinca 2005. godine dok nije osnovan Volonterski centar Osijek zajedničkom akcijom pojedinaca okupljenih u Savjet za razvoj volonterstva i predstavnika različitih organizacija i institucija kojima je razvoj volonterstva bio od interesa.

Nakon dogodišnjeg doprinosa i rada na promociji i unapređenju volon-terstva na području Hrvatske, Udruga za razvoj civilnog društva SMART 2005. godine započinje sa sustavnim pristupom razvoju volonterstva te programom Volonterskog centra u lokalnoj i široj zajednici.

Volonterski centar Udruge za razvoj civilnog društva SMART iz Rijeke, Volonterski centar Osijek, Volonterski centar Zagreb i Volonterski centar udruge Mi iz Splita danas su četiri prepoznatljiva i ugledna Regionalna vo-lonterska centra koji čine Hrvatsku mrežu volonterskih centara-HMVC.

Uloga i aktivnosti koje provode Regionalni volonterski centri su:

- ~ promoviranje vrijednosti volontiranja,
- ~ informiranje i savjetovanje,
- ~ obrazovanje o menadžmentu volontera,
- ~ obrazovanje građana o volontiranju,
- ~ razmjena informacija o ponudi i potražnji volonterskog rada,
- ~ utjecaj na zakonodavce u cilju stvaranja uvjeta za održivi razvoj volon-terstva
- ~ istraživanja o volonterstvu

HMVC nastala je s namjerom da se na temelju dobrih praksi regionalnih centara uspostave jedinstveni standardi rada na razvoju volonterstva na nacionalnoj razini te da se povezivanjem resursa postigne snažniji druš-tveni utjecaj.

Mreža na nacionalnoj razini povezuje postojeću lokalnu i regionalnu infra-strukturu za razvoj volonterstva.

Slijedi principe otvorenosti, odgovornosti i razmjene znanja i kapaciteta među članicama te u svom radu surađuje s različitim nacionalnim i među-narodnim dionicima uključujući organizacije civilnog društva, javne usta-nove i tijela, gospodarstvo i medije.

DUŠKA MILINKOVIĆ,
udruga MI

Negdje na
ovoj planeti,
netko ima
rješenje za svaki
od svjetskih
problema. To
može biti i jedan
od nas. Uz vašu
pomoć možemo
izgraditi svijet
pun nade.

MARIANNE LARNED



2.

**PROGRAMI I AKTIVNOSTI
KOJE PROVODE
VOLONTERSKI CENTRI U
ZAJEDNICAMA**

Svaki volonterski centar provodi aktivnosti u koje se uključeni volonteri. Te aktivnosti su uvijek za opće dobro (određenu grupu korisnika, lokalnu zajednicu, biljni i životinjski svijet itd.). Aktivnosti koje donose materijalnu korist pojedincima ili grupi građana ne smatraju se volonterskim aktivnostima i volonterski centri ne smiju ih podržavati niti organizirati.

Glavna područja djelovanja volonterskog centra u svrhu promocije i razvoj volonterstva su sljedeća:

- **Organizacija volonterskih aktivnosti** obuhvaća lokalno građanstvo i međunarodne volontere. Aktivnosti mogu biti kratkoročne ili dugoročne. Također, aktivnosti mogu biti osmišljene za jednog ili za grupu volontera.
- **Podrška volontiranju u zajednici** kroz povezivanje volontera i organizatora volontiranja te pružanje podrške kroz edukacije, stručno savjetovanja i informiranje volonterima, neprofitnim i profitnim organizacijama i institucijama.
- **Razvoj među-sektorskog partnerstva** – koordinacije više zainteresiranih aktera iz društva u osmišljavanju i provođenju projekata za poticanje i razvoj volontiranja
- **Promicanje vrijednosti volontiranja i zagovaranje** (istraživanja, kampanje, obilježavanje Međunarodnog dana volontera, zagovaranje i zastupanje na lokalnoj ili državnoj razini i sl.)

Neke organizacije provode sve ove aktivnosti dok druge kombiniraju neke ili provode samo dio navedenih aktivnosti. To ovisi o kapacitetima organizacija, njihovoj misiji i ciljevima te o potrebama u sredini u kojoj djeluju

IMAJMO NA UMU!

Svaka volonterska aktivnost ima svoje specifičnosti u organizaciji i drugačiji utjecaj na zajednicu te zahtjeva i specifičan angažman od strane volonterskog centra.

Važno je da volonterski centar odabere oblik volontiranja koji najviše odgovara trenutnim potrebama zajednice, u skladu sa svojim mogućnostima.

Na primjer, volonterska akcija je vrlo snažan mehanizam za povezivanje i umrežavanje građana, lokalne uprave, udruga, institucija, vjerskih organizacija i sl. Na taj se način podiže razina osviještenosti o važnosti volonterstva u određenoj sredini i stvara platforma za daljnju suradnju u rješavanju problema zajednice. Uključenost mnoštva dionika u akciju omogućava veću efikasnost i postizanje većih i vidljivijih rezultata te na taj način doprinosi osjećaju zadovoljstva i korisnosti te učvršćuje suradnju i povjerenje kod svih uključenih.

Specifičnost aktivnosti koje uključuju međunarodne volontere (pojedince ili grupe) zahtjevaju i specifičan pristup. U takvim aktivnostima potrebna je angažiranost i spremnost organizatora da upozna inozemne volontere i omogući im integraciju u posao i sredinu.

S druge strane, međunarodni volonteri mogu donijeti novu energiju, motivaciju i ideje. Česte su situacije da su međunarodni volonteri, svojim angažmanom u manjim lokalnim zajednicama, potakli i domaće stanovništvo na aktivizam i djelovanje u svojoj sredini. Zajednički rad s ljudima različitog podrijetla uvelike doprinosi širenju vidika, razbijanju predrasuda i razvijanju tolerancije i solidarnosti.

2.1. ORGANIZACIJA VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI

U ovom poglavlju predstavljeni su, kroz kratki opis i primjere iz prakse te različiti oblici aktivnosti koje uključuju volontere.

U opisima aktivnosti navedeni su i osnovni koraci kako bi se dale smjernice za njihovu pripremu i provedbu te inspiriralo na uvođenje dodatnih aktivnosti.

Pri planiranju volonterskih aktivnosti, izuzetno je važno prethodno provesti procjenu potreba u zajednici. Kroz provođenje procjene potreba nastoji se identificirati potrebe zajednice te se interno provodi analiza problema na koje volonterski centar može utjecati u skladu sa svojim mogućnostima i u suradnji s drugim članovima zajednice.

Uspješna i kvalitetna volonterska aktivnost primarno je aktivnost koja učinkovito odgovara na potrebe zajednice. Zadovoljavajući ovaj princip građani će

se lakše odazvati i uključiti u takve aktivnosti. Procjena potreba prvi je korak koji omogućava volonterskom centru djelovanje po mjeri zajednice. Jednako važno je identificirati metode za provođenje procjene potreba koje su najprikladnije zajednici (upitnici, neformalni razgovori kroz druženja, okupljanja, sastanci i sl.).

Bez obzira na vrstu aktivnosti ili na broj volontera koji se želi angažirati nužno je voditi računa o osiguranju kvalitete i učinkovitosti. Pri organizaciji svih aktivnosti potrebno je sljedeće:

- postaviti jasne ciljeve na osnovu identifikacije potreba u zajednici;
- odrediti konkretno (realno, izvedivo) što će se raditi;
- izraditi detaljan akcijski plan (volonterske pozicije i broj volontera, vremenski raspored, podjela odgovornosti, potrebni resursi);
- definirati strategiju širenja informacija o volonterskoj aktivnosti, rezultatima i izazvanim promjenama (kada i na koji način, koji mediji i sl.).

IMAJMO NA UMU...

Svaka volonterska aktivnost ima kratkoročni i dugoročni cilj.

Kratkoročni cilj je rješavanje konkretnog problema u zajednici. Dugoročni cilj je promicanje volonterstva i osvještavanje građana o određenoj temi. Kad organiziramo volonterske aktivnosti uvijek trebamo uzimati u obzir kako doprinijeti postizanju dugoročnog cilja. Aktivnost koju obavljaju volonteri mora biti jasno prikazana kao volonterski doprinos i istaknuta kao dodatna vrijednost i trag "ljudi velikog srca".

Primjer vidljivosti rada volontera:

U volonterskoj akciji VCZ-a 'Uklonimo govor mržnje', povodom obilježavanja Međunarodnog dana mira, volonteri su na gradskim pročeljima uklanjali grafiti, natpise i simbole diskriminirajućih i uvredljivih sadržaja. Nakon uklanjanja natpisa mržnje, učinjen je korak dalje gdje su volonteri ispisivanjem poruka mira poput 'Mir počinje osmijehom', 'Volontiraj za Mir' i "Mir je zakon" ili crtajući golubice mira, ostavili "trag" i pozvali građane grada Zagreba na toleranciju, zajedništvo i prihvaćanje različitosti.

Na taj način volonterski rad je pokazao znatnu razliku:

- prljavo / **ČISTO** i prljavo / **LIJEPO**;
- Čitati nešto **NEGATIVNO** / **NE ČITATI NIŠTA** ;
- Čitati nešto **NEGATIVNO** / **ČITATI NEŠTO POZITIVNO** .

2.1.1 VOLONTERSKA AKCIJA

S obzirom na veliki značaj zajednice u životu pojedinaca i skupina, do sada je razvijeno nekoliko pristupa čiji je cilj organizirati zajednice da što djelotvornije ispunjavaju svoje temeljne funkcije. Jedan od modela je model socijalne akcije na kojem se temelje i volonterske akcije.

Model socijalne akcije (Haynes i Holmes, 1994.) ima za cilj potaknuti promjene u temeljnim institucijama ili u praksi zajednice. Očekivani ishod je preraspodjela moći, izvora ili odlučivanja unutar zajednice što bi trebalo dovesti do boljeg funkcioniranja zajednice kao cjeline. Temelji se na grupi izrasloj iz zajednice koja određuje prioritete i djelotvorne strategije djelovanja.

S obzirom na svoju usmjerenost na neposredne ciljeve i aktivno uključivanje članova zajednice te osnaživanje kao jedan od očekivanih ishoda, model socijalne akcije je vrlo koristan za zajednice koje su u procesu socijalne rekonstrukcije. Model socijalne akcije ima prednost jer pridonosi da se autentične i specifične potrebe određene zajednice najbrže i, uz sudjelovanje samih građana, bolje zadovolje.¹

Volonterska akcija na vrlo učinkovit način doprinosi ostvarivanju misije volonterskog centra zbog sljedećih karakteristika:

- doprinos rješavanju konkretnih problema u zajednici u vrlo kratkom roku;
- mogućnost ostvarivanja vrlo raznolikih ciljeva i podrške raznim ciljanim skupinama;
- mogućnost uključivanja velikog broja volontera raznih profila i drugih aktera u zajednici;
- snažan mehanizam povezivanja i umrežavanja građana, lokalne uprave, udruga, institucija, itd.;
- velika vidljivost rezultata;
- vrlo efikasan način promocije volonterstva - konkretan primjer i rezultati potiču druge aktere na uključivanje.

Iako u ovom poglavlju opisujemo volontersku akciju, smatramo važnim spomenuti da lokalno kratkoročno volontiranje podrazumijeva i volontiranje na društvenim događajima poput festivala, višednevnih konferencija i drugih događaja. U sklopu takvih kratkoročnih projekata volonteri pomažu u raznim organizacijskim poslovima kako u pripremi tako i u samoj provedbi događaja. Primjeri takvih događanja na kojima su volonteri uključeni u vrlo velikom broju i na vrlo raznolikim pozicijama su Motovun film festival, Festival jednakih mogućnosti i Međunarodna konferencija zdravih gradova u Zagrebu.

1 Marina Ajduković, Socijalna akcija u zajednici-Socijalna rekonstrukcija zajednice, 2003

Volonterska akcija 'Uklonimo govor mržnje' povodom međunarodnog dana Mira-Zagreb, Rujan 2009



Volonterska akcija 'Ulične svijetlijeke ponovo u akciji' – Zagreb, Srpanj 2009



Volonterska akcija "Val pozitivne na pešči" – Zagreb, Svibanj 2009



Volonterska akcija "Volonterska bojanika" u centru za odgoj i obrazovanje "Slava Raškaj" – Zagreb, Studeni 2009



Volonterski centar Zagreb je u sklopu Međunarodne konferencije zdravih gradova proveo projekt "Volontirajmo za zdravu zajednicu" u kojem je bilo uključeno 156 volontera na 10-ak volonterskih pozicija. Volonteri su bili uključeni u pripremnu, provedbenu i završnu fazu te su u 15 dana odradili 2042 volonterska sata.

Primjeri volonterskih akcija:

Ime akcije: MASKENBAL

Organizator: Volonterski centar Lovinac - udruga Banica

Datum: 17.- 25. veljače 2009.

Volonterski centar Lovinac organizirao je svoju prvu volontersku akciju u veljači 2009. godine s ciljem uključivanja što više ciljanih skupina kako bi volonterska aktivnost mogla biti i način promoviranja volonterstva i upoznavanje građana s radom Volonterskog centra.

Zbog toga je organiziran događaj koji je omogućio međugeneracijsko druženje i druženje ljudi koji inače ne bi održavali prijateljski kontakt.

Maskenbal je bio centralni događaj održan 21. veljače, dok su od 15. do 21. veljače volonteri organizirali nekoliko radionica s djecom kako bi se izradile maske koje su bile donirane sudionicima maskenbala. Sudionici maskembala donijeli su domaću hranu i ličke specijalitete.

Partneri u provođenju akcije bili su općina Lovinac (financijska podrška), lovačko društvo (osigurao je prostor), a volonteri su regrutirani usmenim pozivanjem te plakatima poljepljenim po mjestu Lovinac.

U organizaciji maskenbala i u radionicama s djecom sudjelovalo je 27 volontera.

Ime akcije: Uređenje arboretuma na planinarskom gruntu Picelj

Organizator: Volonterski centar Zabok - udruga Mraz

Datum: 19. veljače, 2009

Cilj akcije bio je pomoći planinarskom društvu "Zagorske steze", urediti arboretum kojeg planinari pripremaju kao obrazovno mjesto i mjesto opuštanja za sve uzraste.

U Zaboku i okolici Zaboka nema uređenog prirodnog okoliša koje pruža mladima, obiteljima i svim ostalim stanovnicima da provedu vrijeme u prirodi i upoznaju autohtono bilje te se rekreiraju, tako da smo odlučili pomoći u uređenju jednog takvog područja.

Partneri su bili Mreža udruga Krapinsko-zagorske županije i lokalno planinarsko društvo a volontere su regrutirani usmenim pozivanjem i putem promocije akcije u gimnaziji A.G. Matoša. Na samoj akciji sudjelovalo je 28 volontera te je svatko dobio zahvalnicu za sudjelovanje.

KORACI U ORGANIZACIJI VOLONTERSKE AKCIJE

PRIPREMNA FAZA

- Identificiranje potreba u zajednici te određivanje prioriteta
- Definiranje cilja akcije (mora biti mjerljiv, ostvariv, realan)
- Regrutiranje partnera (mapiranje postojećih institucija i udruga iz okruženja te slanje poziva na suradnju)
- Identificiranje najprimjerenije metode i aktivnosti, u suradnji s partnerima
- Identificiranje organizacijskog tima (koordinator volontera, osoba za odnose s javnošću, logistička podrška itd.)
- Slanje poziva na sudjelovanje potencijalnim donatorima i sponzorima (ovaj korak može biti i u sklopu koraka "regrutiranje partnera" ovisno o potrebnim financijskim i drugim sredstvima"; najvažnije je da poziv pošaljete dovoljno rano)
- Izrada detaljnog akcijskog plana (jasno definiranje zadataka i uloga, vremenski raspored, određivanje volonterskih pozicija i potreban broj volontera te ostali potrebni resursi i sl.)
- Nabava potrebnih materijala
- Izrada detaljnog opisa posla za volontere i programa akcije
- Regrutiranje volontera (mailing lista, web stranica, plakati, partnerski kanali i sl.)
- Izrada rasporeda volontera i, prema potrebi, identificiranje voditelja skupina volontera
- Organiziranje orijentacijske, pripremne radionice za volontere
- Obavješćavanje lokalnih medija o akciji (7 dana prije akcije)

PROVEDBENA FAZA

- Doček i dobrodošlica volonterima
- Raspoređivanje volontera, upoznavanje s dnevnim rasporedom te podjela radnih materijala
- Provedba aktivnosti (osigurati dobru raspodjelu poslova i stalnu komunikaciju u organizacijskom timu...)
- Druženje uz zakusku te zahvala volonterima i partnerima

EVALUACIJA I ZAVRŠNA FAZA

- Evaluiranje akcije s volonterima i s partnerima kroz razgovor ili upitnike (sagledati sve učinjeno, a posebno obratiti pažnju na eventualne propuste te zaključke uzeti u obzir pri planiranju sljedećih akcija)
- Evaluiranje akcije unutar organizacijskog tima
- Izrada opisnog i financijskog izvještaja
- Pozivanje medija da objave rezultate vaše volonterske akcije

! Po Zakonu o volonterstvu svaki volonter treba na kraju volontiranja dobiti potvrdu o volontiranju

2.1.2 VOLONTERSKI KAMP

Volonterski kamp je oblik kratkoročnog volontiranja u zajednici u trajanju od deset dana do četiri tjedna u kojoj sudjeluje grupa od 5 do 20 međunarodnih volontera. Lokalni volonteri se priključuju međunarodnom kampu u radnim i slobodnim aktivnostima.

Kampovi su u pravilu predviđeni za sve osobe koje žele na bilo koji način doprinijeti razvoju zajednice u kojoj se aktivnosti odvijaju, a istovremeno nudi pozitivna i praktična iskustva kroz druženje ljudi iz različitih zemalja i kultura.

Opći ciljevi svih kampova bez obzira na tematiku su: razbijanje predrasuda i stereotipa, unapređivanje tolerancije i razumijevanja među ljudima. Još jedan od ciljeva kampa svakako je i stvaranje kontakata između sudionika iz inozemstva i lokalnog stanovništva, čime se doprinosi boljem razumijevanju naroda i kultura, prijateljstvu i miru.

Većina kampova ima poseban cilj ili zadatak koji se treba ispuniti za vrijeme trajanja projekta, kao što su na primjer: uređenje škole prije početka školske godine; organiziranje aktivnosti za izbjeglice, djecu, starije i ljude s posebnim potrebama, izgradnja i uređivanje staza, parkova i sl.

Više o kampovima može se pronaći u publikaciji "Međunarodni volonterski kampovi"².

Ukoliko volonterski centar u suradnji s lokalnom zajednicom želi organizirati volonterski kamp, potrebno ga je oglasiti kako bi se regrutirali međunarodni volonteri. Oglašavanje, tj. regrutacija volontera provodi se preko mreže međunarodnih volonterskih organizacija koje organiziraju volonterske kampove i razmjenjuju volontere (Service Civil International, Alliance of European voluntary organizations i Youth Action for Peace). U Hrvatskoj, Volonterski centar Zagreb organizira slanje hrvatskih volontera na kampove u inozemstvu i smještanje stranih volontera na kampove u Hrvatskoj. Svi kampovi se objavljuju u on-line bazi međunarodnih kampova.

VCZ organizira volonterske kampove u suradnji s lokalnim partnerima (udruge ili lokalne samouprave). Uloga VCZ-a je regrutirati međunarodne volontere, osigurati i educirati voditelje kampova i facilitirati procjenu potreba i organizaciju posla u zajednici, dok lokalni partneri osiguravaju smještaj i hranu za volontere.

Na kampu je, osim cilja da posao bude dobro obavljen, važna i interkulturalna komponenta pa je potrebno volonterima pružiti i edukativne sadržaje kako bi što bolje upoznali Hrvatsku i njezinu kulturu. U skladu s tim, uobičajeno

2 Saša Šuštar, u izdanju VCZ-a iz 2006. godine.

je imati tzv. studijski dio kampa, bilo u formalnom ili neformalnom obliku. Primjeri studijskog dijela su radionice o klimatskim promjenama, nenasilno rješavanje konflikata, razmjena iskustva o radu s određenim ciljanim skupinama te upoznavanje volontera s radom lokalnih udruga, lokalnom tradicijom i običajima, ili nešto drugo specifično za tu lokalnu zajednicu.

KORACI U ORGANIZACIJI VOLONTERSKOG KAMPA	
PRIPREMNA FAZA	TKO?
- Identificiranje potreba u zajednici te određivanje prioriteta	Lokalni partner
- Definiranje ciljeva kampa i izrada kratkog opisa projekta/kampa	Lokalni partner i VCZ
- Potpisivanje ugovora o suradnji	Lokalni partner i VCZ
- Regrutacija suradnika u lokalnoj zajednici (partnera, donatora, sponzora; npr. lokalna uprava, udruge, pekare, trgovine itd.)	Lokalni partner
- Izrada detaljnog opisa kampa/projekta (vremenski raspored, opis poslova, određivanje volonterskih profila i potreban broj volontera, financijska struktura, hrana, smještaj i ostali potrebni resursi)	Lokalni partner
- Regrutacija i selekcija međunarodnih volontera od strane VCZ-a (na osnovu detaljnog opisa kampa)	VCZ
- Osiguravanje svih potrebnih resursa (hrana, smještaj, prijevoz, alati, materijali i dr.)	Lokalni partner
- Regrutacija lokalnih volontera, koji će zajedno s međunarodnim volonterima sudjelovati u određenim aktivnostima kampa	Lokalni partner
- Regrutacija i edukacija voditelja kampa (1 ili 2 od strane VCZ-a, a 1 iz lokalne zajednice)	Lokalni partner i VCZ
- Izrada opisa projekta/kampa, tzv. infosheet za međunarodne volontere, 40 dana prije početka kampa (opis organizatora i lokalne zajednice, očekivanja od volontera, detaljan radni vremenski raspored, organizacija smještaja i hrane, tema studijskog dijela kampa, razne tehničke informacije itd.)	Lokalni partner i VCZ
- Obavješćavanje lokalnih medija o kampu	Lokalni partner
- Završne pripreme za dolazak volontera (sastanak organizacijskog tima te priprema i provjera svih tehničkih i logističkih detalja)	Lokalni partner Organizacijski tim (lokalni partner i voditelji kampa)

KORACI U ORGANIZACIJI VOLONTERSKOG KAMPA	
PROVEDBENA FAZA	
- Doček i dobrodošlica volonterima te predavljanje programa rada i lokalne zajednice	Organizacijski tim
- Provedba aktivnosti (osigurati dobru raspodjelu poslova i svakodnevno praćenje radne i grupne dinamike te ostvarenih rezultata, stalna i otvorena komunikacija u organizacijskom timu itd.)	Organizacijski tim, volonteri, VCZ
- Organizacija studijskog djela (odvija se tijekom trajanja cijelog kampa)	Voditelji kampa i volonteri
- Organizacija evaluacijske radionice - na polovici kampa (procjena provedbe planiranih aktivnosti, preporuke, moguće promjene za poboljšanje, zadovoljstvo volontera i svih uključenih)	Organizacijski tim
- Organiziranje završnog događaja (druženje mještana i volontera, zahvala volonterima i dodjela potvrde o volontiranju)	Organizacijski tim
EVALUACIJA I ZAVRŠNA FAZA	
- Evaluacija kampa s volonterima i s partnerima kroz razgovor ili upitnike (potrebno je sagledati sve učinjeno, a posebno obratiti pažnju na eventualne propuste te zaključke uzeti u obzir pri planiranju sljedećih aktivnosti)	Organizacijski tim i VCZ
- Evaluacija kampa unutar organizacijskog tima	Organizacijski tim
- Izrada opisnog i financijskog izvještaja	Lokalni partner ili VCZ
- Poziv medijima da objave rezultate volonterskog kampa	Lokalni partner
Po Zakonu o volonterstvu svaki volonter, pa tako i međunarodni, treba na kraju volontiranja dobiti potvrdu o volontiranju.	

Primjer međunarodnog volonterskog kampa

Organizator: Volonterski centar Kukljica, otok Ugljan

Datum: 5.-14. srpnja 2009.

Ime kampa: Naštimaj me

Cilj kampa je bio kvalitetno provođenje slobodnog vremena lokalne djece kroz organizaciju kreativnih radionica.

Međunarodni volonterksi kamp 'Ruku pod rukom' - Slatina, Kolovoz 2009



Međunarodni volonterksi kamp 'Ruku pod rukom' - Slatina, Kolovoz 2009



Međunarodni volonteri bili su regrutirani od strane Volonterskog centra Zagreb u suradnji s lokalnim partnerom preko međunarodne mreže volonterskih organizacija SCI i Alliance. Lokalni su volonteri regrutirani kroz usmene prezentacije volonterskog kampa. Na pripremnom sastanku dodijeljeni su poslovi za pripremnu fazu i za sam kamp.

Partneri na projektu bili su:

- turističko naselje: "Zelena Punta" - organizacija doručka i večere za svaki dan kampa i prostore za radionice

Međunarodni volonterski kamp "Večeri dalmatinske pisme" - Kaštel Kambelovac, Srpanj 2009.



- Osnovna škola "Valentin Klarin" - osigurali prostorije za spavanje i pripremu ručka
- Dom za odgoj djece i mladeži - slanjem štíćenika na jednodnevan posjet kampu.
- Gotovo svi ugostitelji u Kukljici sudjelovali su svojom vrstom donacije (hrana, posudba stolica za Večer poezije...)

Na kampu je sudjelovalo 7 međunarodnih volontera i 12 lokalnih volontera te jedan educiran voditelj.

U sklopu kampa organizirano je šest trosatnih radionica s djecom s otoka koje su obuhvaćale razne kreativne tehnike: igre zagrijavanja, vježbe, žongliranje, igre memorije, natjecateljsko-športske igre i sl.; četiri večeri neformalnog druženja s lokalnim mladima; večer promocije kulturne baštine Kukljice; organizirala se 3. večer kukljiške čakavske beside u dvoru (volonteri su pomogli očistiti prostor i sudjelovali u muzičkom dijelu večeri); interkulturalna večer (na otvorenom, u centru mjesta organizirana je kreativna prezentaciju zemalja odakle su volonteri došli); izložba (na kraju kampa postavljena je izložba pod nazivom "World Customs"). Svaki je volonter napisao jedan običaj iz svoje zemlje a voditeljica kampa je postavila izložbu u Turističkom info centru, a nakon toga se izložba premjestila u prostor udruge Krijanca gdje je bila izložena do kraja ljeta.

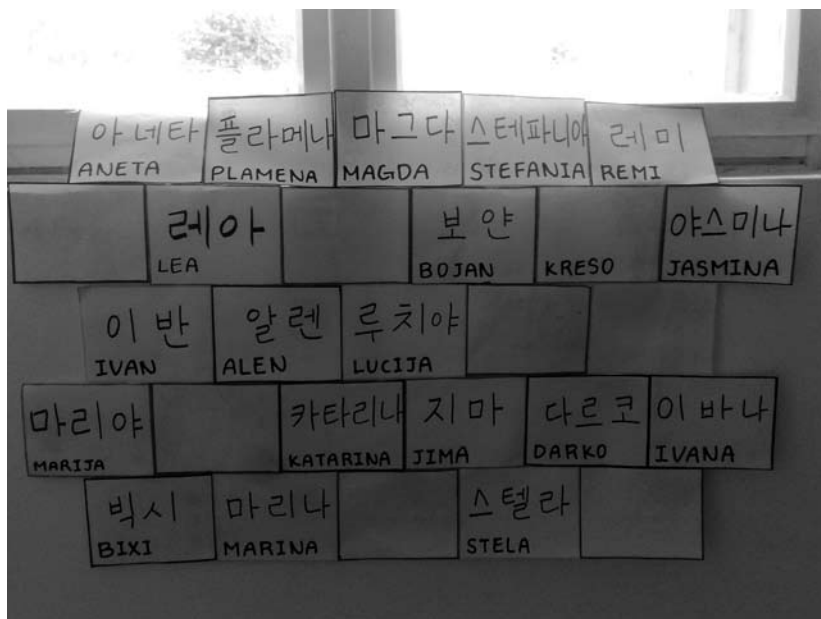
OSVRT VODITELJICE VOLONTERSKOG CENTRA KUKLJICE PROGRAM UDRUGE KRIJANCE, OTOK UGLJAN

Svaka aktivnost Udruge Krijance, s obzirom da je bazirana na volonterском radu utjecala je na razvoj volonterstva. Ipak, aktivnosti koje su imale najveći utjecaj su: vođenje Internet Cornera i organizacija međunarodnih volonterskih kampova.

Međunarodni volonterski kamp – zbog svoje trajnosti i raznovrsnosti poslova te kompletno novog i dosad neviđenoga načina za mobilnost mladih – izazvao je veliko zanimanje mještana. To zanimanje se u većini slučajeva nije pretvorilo u aktivno pridruživanje kampu, ali ih je potaklo da spoje sve te informacije u jednu i shvate da se događa nešto što pozitivno i za opće dobro i što je okupilo kako mještane tako i volontere drugih zemalja. Iako je pred nama dalek put do cjelokupnog sagledavanja vrijednosti kampova (na primjer: nakon što su otišli ovogodišnji volonteri, svi su mještani očekivali nove volontere koji će raditi na uređenju okoliša i to samo zato što smo takav kamp organizirali dvije godine uzastopce). Promjenu na kampu koji je ove godine bio fokusiran na djecu i mlade nisu doživjeli kao promjenu teme, već nešto što nije kamp, jer kamp je čišćenje i uređenje mjesta. Ipak, vjerujem da smo na dobrom putu.

ANKICA MILIĆ

Međunarodni volonterski kamp 'Hrvatski
glazbeni festival' - Zabok, Lipanj 2009



Međunarodni volonterski kamp 'Lovinac 2009' - Lovinac, Kolovoz 2009



2.1.3 LOKALNO DUGOROČNO VOLONTIRANJE

Lokalno dugoročno volontiranje je aktivnost koja, na poseban način, obogaćuje kako organizatora volontiranja i njegove korisnike tako i samog volontera. Organizator volontiranja dobiva veliku podršku u svakodnevnom radu, a korisnici dodatnu pažnju i sadržaje te veću povezanost sa zajednicom izvan ustanove. Volonter kroz dugoročno volontiranje ima mogućnost steći nove praktične vještine i primjeniti znanja i iskustava te priliku za osobni rast i usavršavanje.

Najčešći su volonterski angažmani u trajanju od 3-4 sata tjedno u periodu od 3 do 6 mjeseci, iako Zakon o volonterstvu pod tim pojmom podrazumijeva najmanje 20 sati tjedno u trajanju od najmanje 3 mjeseca.

Sukladno Zakonu o volonterstvu svaki volonter koji radi direktno s osjetljivim skupinama obavezan je prije početka volontiranja priložiti potvrdu o nekažnjavanju i zdravstveno uvjerenje. Maloljetni volonteri ne mogu dugoročno volontirati odnosno mogu volontirati samo u projektima koji imaju odgojno-obrazovnu svrhu.

Osoba volontira na volonterskoj poziciji prethodno definiranoj od strane same ustanove/udruga. Volonteri su najčešće agnažirani u direktnom radu s ko-



risnicima udruge ili ustanove: djeca i djeca s posebnim potrebama, starije osobe, beskućnici te ostale osjetljive skupine kao i rad na aktivnostima zaštite okoliša i očuvanja biološke raznolikosti. Ponekad su volonteri angažirani na administrativnim ili organizacijskim aktivnostima nužnim za kvalitetno funkcioniranje ustanove ili udruge, što doprinosi i samim korisnicima (npr. vođenje evidencije, rad na prikupljanju sredstava, provedba evaluacijskih aktivnosti i sl.)

KORACI U ORGANIZACIJI LOKALNOG DUGOROČNOG VOLONTIRANJA:

PRIPREMNA FAZA

- Izrada volonterske pozicije (detaljan opis posla, potreban profil volontera, osobe zadužene za rad s volonterom i sl.)
- Objavljivanje volonterske pozicije (na web stranici, na oglasnim pločama, putem medija ili regionalnih/lokalnih volonterskih centara)
- Prikupljanje prijava osoba zainteresiranih za volontiranje
- Selekcija odgovarajućih kandidata
- Potpisivanje ugovora o volontiranju s volonterom

PROVEDBENA FAZA

- Priprema i edukacija volontera (upoznavanje s organizacijom, djelatnicima, korisnicima, pravilima itd.)
- Redovita podrška volonteru
- Praćenje rada i napretka

EVALUACIJA I ZAVRŠNA FAZA

- Procjena učinka, napretka i stečenih znanja te zadovoljstva volontera (upitnici, sastanci, izvještaji)
- Interna evaluacija
- Izrada izvještaja

Sukladno Zakonu o volonterstvu organizator volontiranja je obavezan izdati potvrdu o volontiranju, a kod dugoročnog volontiranja obavezan je i potpisati ugovor.

Primjeri lokalnog dugoročnog volontiranja

Organizator volontiranja: Volonterski centar Slatina

Volonterski centar Slatina pokrenuo je dva programa dugoročnog volontiranja u ustanovama:

1.) 10 volontera volontiralo je od veljače do lipnja 2009. godine s osmero djece s poteškoćama u učenju. Volonteri su imali dodatne sate školskih predmeta

(povijest i zemljopis) s djecom koja imaju poteškoće u učenju kako bi im se omogućio efikasniji proces učenja.

Program se radio u suradnji s Osnovnom školom E. Kumičića. Školska psihologinja vodila je radionicu za volontere u sklopu koje su se upoznali s načinom rada s djecom koja imaju poteškoća u učenju. Program je ponovo počeo s početkom ove školske godine.

POTPIS!!!!!!!!!!



Primjer sa školom je važan jer je program dugoročnog volontiranja bio nastavak kratkoročne akcije koju je VC Slatina organizirala s djecom. Naime, prilikom akcije uočila se potreba da se djeci s poteškoćama u učenju osigura kontinuirana dodatna pomoć u učenju izvan formalne nastave.

2.] 4 su volontera dugoročno volontirala u gradskoj knjižnici dva puta tjedno i sudjelovali su u programu organizacije likovnih radionica.

I škola i knjižnica članovi su neformalnog tijela za lokalno partnerstvo za volontiranje.

Organizator volontiranja: Volonterski centar Zagreb

Organizator volontiranja: Volonterski centar Zagreb

Volonterski centar Zagreb pokrenuo je mnoge programe dugoročnog volontiranja u ustanovama i udrugama. Jedan je primjer dugoročni volonterski program u Domu za starije Maksimir:

Socijalna radnica Doma prošla je edukaciju o volonterskom menadžmentu u organizaciji VCZ-a te je uz podršku VCZ-a identificirala potrebe koje imaju, a tiču se kvalitetnijeg tretmana njihovih korisnika. Osmišljene su dvije volonterske pozicije: druženje sa starijima i pratnja starijima u bolnicu, na tržnicu, odlazak u park, itd.



Pozicije su objavljene na web stranici VCZ-a i uskoro su volonteri počeli volontirati u Domu.

Nakon godinu dana suradnje Dom je odlučio proširiti volonterski program tako da su objavljene nove pozicije: Održimo radionicu za starije osobe (na bilo koju temu) te Uljepšajmo dan starijima (volonteri sa frizerskim i drugim kozmetičkim vještinama).

2.1.4 MEĐUNARODNO DUGOROČNO VOLONTIRANJE

Međunarodno dugoročno volontiranje je aktivnost koja potiče i promiče volonterstvo kroz mobilnost ljudi i traje od 2 mjeseca do 12 mjeseci. Ova aktivnost omogućuje volonterima rad na volonterskim projektima izvan Hrvatske ili međunarodnim volonterima volontiranje u Hrvatskoj. Takav oblik volontiranja na osebujan način doprinosi razvoju lokalne zajednice i civilnog društva. U međunarodnim dugoročnim projektima najčešće se radi na sljedećim područjima: rad s osobama s posebnim potrebama, rad s djecom, ekološki rad, organizacijski poslovi, kultura i umjetnost, administrativni poslovi itd.

U provedbu međunarodnog projekta uključena su minimalno 3 dionika: organizacija koja šalje volontera, organizacija koja prima volontera i volonter. Svaki projekt se organizira u partnerstvu između dvije ili više zemalja.

Branka Cicak na dugoročnom volontiranju u Nepalu, 2004





U svijetu postoji nekoliko programa međunarodnog dugoročnog volontiranja, a jedan od najraširenijih je Europska volonterska služba (EVS) koja je jedna od aktivnosti europskog programa za mobilnost mladih "Mladi na djelu". U Hrvatskoj nadležno tijelo za provedbu ovog programa je Agencija za mobilnost

i programe EU³.

Za razliku od drugih programa međunarodnog dugoročnog volontiranja, svi troškovi EVS projekta su pokriveni (hrana, smještaj, putni troškovi, zdravstveno osiguranje, edukacije za volontera i administrativni troškovi za organizaciju).

U okviru EVS-a, svaka organizacija koja želi ugostiti i/ili poslati volontera izvan Hrvatske mora biti akreditirana od nadležnog tijela. U jugoistočnoj Europi, nadležno tijelo za akreditacije i sve edukacije predviđene za volontere je resursni centar SALTO⁴.

Organizacija koja šalje volontera i ona koja ga ugošćuje redovito komuniciraju i definiraju sve detalje projekta, uključujući financijske i vremenske.

Organizacija koja ugošćuje volontera jasno definira opis posla, organizira prehranu i smještaj, podršku učenja lokalnog jezika, mentorstvo i redovito praćenje projekta.

Organizacija koja šalje volontera upoznaje ga s njegovim pravima i obvezama u okviru projekta te redovito komunicira s volonterom i pruža mu podršku tijekom trajanja projekta.

Primjeri međunarodnog dugoročnog volontiranja

MATHIEU PROFAULT, IZ FRANCUSKE,

EVS volonter u Volonterskom centru Zagreb
Lipanj-Prosinac 2009

Moje volontersko iskustvo...

Kad sam početkom 2008. u Francuskoj završio školovanje u području socio-kulturne animacije odlučio sam se za Europsku volontersku službu u volonterskom centru kao način da radim na sebi, otkrijem nove načine kako raditi i razmjenjivati iskustva i znanja o neformalnom obrazovanju.

Moj projekt u VCZ-u traje od prvog lipnja do prvog prosinca 2009. godine, a započeo je s treningom po dolasku (on-arrival training) u Sarajevo. Na njemu sam imao priliku razgovarati i razmjenjivati stavove s drugim EVS volonterima i trenerima, saznati više o svojim očekivanjima i strahovima i o organizaciji u kojoj ću volontirati (o volonterskom menadžmetu, ciljevima...).

Budući da imam poteškoća komunicirati na engleskom jeziku i da nisam upućen u posao i način rada organizacije odlučili smo se uskladiti moje aktivnosti s mojim potrebama. Tijekom prva četiri mjeseca tako sam sudjelovao na tri tematski različita volonterska radna kampa na raznim lokacijama u Hrvatskoj. To mi je omogućilo da vidim koja su polja rada VCZ-a, u kakvom je odnosu s lokalnim i međunarodnim organizacijama te da proučim koji je učinak međunarodnih radnih kampova na lokalne zajednice.

Najkorisniji i najznačajniji mi je bio četvrti kamp, "Ruku pod ruku" u Slatini.

3 www.mobilnost.hr

4 www.salto-youth.net/see

Međunarodni volonterski kamp "Hrvatski glazbeni festival" - Zabok, Lipanj 2009



Profault, dugoročni volonter iz Francuske u VCZ-u, 2009



Nakon što sam proveo dva tjedna u radnoj i prijateljskoj atmosferi, u dogovoru s VCZ-om i Volonterskim centrom Slatina - udruga KRIK, odlučio sam ostati još tjedan dana u Slatini i sudjelovati u aktivnostima KRIK-a.

U razgovoru s lokalnim volonterima saznao sam kako njihova organizacija funkcionira, za koje se vrijednosti zalažu i koji su im ciljevi te kako i koliko pažnje polažu promociji udruge. Njihovom sam projektu doprinio tako što sam snimio video i dao im metodološke alate za razvoj projekta. Bio sam u potpunosti integriran u grupu lokalnih volontera i osjećao sam da sam koristan za njihovu organizaciju.

Iz manje formalne perspektive, ovo mi je iskustvo bilo jako korisno i na posve ljudskoj razini. Bio sam uključen u obiteljski život jednog volontera, stanovao sam kod članova udruge i njihovih prijatelja, družio sam se s ljudima iz grada... Osjećao sam da me prihvaćaju i poštuju.

Moja se Europska volonterska služba nastavlja i trenutno razvijam vlastiti projekt u VCZ-u. No neću zaboraviti ove ljude i ovu organizaciju, oni su sad moji prijatelji, dio moje društvene mreže.

ĐURĐICA VALADŽIJA IZ HRVATSKE

EVS volonterka u IAL-u Švedskoj

Ožujak-Rujan 2009

Zdravo. Ja sam Đurđica i EVS sam volonterka. Odnosno bila sam EVS volonterka, pet mjeseci u Stockholmu u organizaciji koja se zove Internationella Arbetslag, SCI Sweden.

Zapravo, volonterka sam puno duže od toga, u Volonterskom centru Zagreb godinama sam volontirala, vodila kampove i radionice, radila s volonterima i širila volonterski duh. Zato sam se i odlučila na avanturu zvanu Europska volonterska služba kao krunu mogeg volonterskog angažmana. Izabrala sam partnersku organizaciju VCZ-a jer sam smatrala da ću tu najviše moći pomoći svojim iskustvima, znanjem i motivacijom za rad na području razmjene volontera.

Početkom ožujka 2009. godine iz već proljetnog Zagreba otišla sam u još snijegom pokriveni Stockholm. Puna energije i ideja kako maksimalno iskoristiti vrijeme u Švedskoj. Prvi susret s realnošću bio je moj trening po dolasku (on-arrival training) na kojem sam upoznala petnaestak krasnih mladih ljudi iz cijele Europe koji su odlučili provesti do godinu dana volontirajući u organizacijama u svim krajevima Švedske na najrazličitijim projektima. Drugi sudar realnosti i mojih očekivanja bila je situacija u IAL-u koji, iako je slična organizacija VCZ-u, funkcionira na posve drugačiji način, aktivisti su razbacani po čitavoj zemlji, lokalnih projekata gotovo da i nema, a volonteri koji se prijavljuju na kampove samo su glasovi u telefonskoj slušalici ili elektronske aplikacije. Koliko god sam mislila da znam kamo idem, što ću raditi, da poznam SCI, švedsku kulturu i jezik i da me ništa ne može iznenaditi prevarila sam se.

Provela sam pet prekrasnih mjeseci u Stockholmu. Upoznala sam krasne

ljude. Jedno od najljepših iskustava bio je međunarodni trening za buduće voditelje volonterskih kampova. Pravo je zadovoljstvo gledati kako se grupa mladih, zbunjenih sudionika u nekoliko dana transformira u motivirane, energije i ideja pune volontere, razmjenjivati iskustva i znanja s ostalim trenerima i osjećati kako sve ovo ima smisla, kako mic po mic ipak možemo promijeniti, poboljšati svijet.

Dugoj listi kampova na kojima sam do sada sudjelovala dodala sam samo još dva, ali posve drugačija od prijašnjih. Po prvi sam put vodila studijski kamp, po prvi put imala volontera u invalidskim kolicima na kampu, po prvi puta obiteljski kamp sa sedmero djece u dobi do sedam godina...

Ono što želim reći je da je EVS iskustvo koje bih svakome preporučila. Ja na njega gledam kao priliku za učenje i stjecanje vještina, ali i velik korak u mom osobnom razvoju. Odvojena od prijatelja i obitelji, okružena novim ljudima, drugačijom kulturom, nepoznatim gradom, prisiljena svjesno graditi nove veze s ljudima, novu mrežu poznanstava. Isplatio se. Vrijeme u Švedskoj pomoglo mi je da donesem neke važne životne odluke i da pronađem svoj put. A moja volonterska avantura se nastavlja. Sljedeća epizoda...

Isječak iz opisa organizacije i projekata na kojima bi volonter mogao raditi - akreditirana organizacija UNA, u sklopu koje djeluje Volonterski centar Donji Srb

Što će volonter/ka moći naučiti:

- pisanje projekata, razvoja turizma i održivog razvoja
- funkcioniranje udruge građana
- iskustvo rada u administraciji i pisanja izvještaja te uspostaviti suradnje s drugim udrugama iz ostalih krajeva Hrvatske
- način života u području od posebne državne skrbi i o svakodnevnim problemima lokalne mladeži
- mogućnosti za unaprjeđenje života u nerazvijenim područjima
- razvoj društvenih vještina i društvene osjetljivosti u radu sa starijim osobama te mladima i djecom. Radeći u području koje još osjeća posljedice rata, gdje su razoreni domovi, zgrade i druga infrastruktura volonter/ka će uvidjeti vrijednosti mira i mirnog rješavanja konflikta
- hrvatski/srpski jezik

Proces učenja volonter/ka će dokumentirati u svom Youthpass-u koji će se koristiti za ocjenu i evaluaciju osobnog razvoja i učenja.

Uloga volontera/ke bit će pomoć, podrška i su-organizacija naših redovitih aktivnosti:

- Uredski poslovi
- Pomoć starijim i nemoćnim osobama – pomoć u kući, dostava lijekova, plaćanje računa ili jednostavno druženje s njima
- Internet klub

- Zaštita okoliša i promoviranje njezinih vrijednosti – planiranje aktivnosti u sklopu Akcijskog plana za zaštitu rijeke Une, organiziranje okruglih stolova i prezentacija na tu temu
- Razvoj eko turizma i održivog razvoja – planiranje/trasiranje i čišćenje biciklističkih i planinarskih staza, vidikovaca i sličnih prostora uz rijeku Unu
- Promocija volonterstva i organiziranje međunarodnih volonterskih radnih kampova – priprema projekta međunarodnog volonterskog radnog kampa zajedno s voditeljima projekta iz Une te pomoć pri organizaciji istog (praktične stvari, aktivnosti u manjim grupama).
- Volonter/ka će također pomagati lokalnom volonterskom centru pri promoviranju volonterstva javnim prezentacijama i okruglim stolovima
- Volontera/ku će se ohrabrivati da predlaže vlastite projekte/inicijative koje organizacija domaćim i kordinacijska organizacija mogu podržati.

Volonter/ka će dobiti pomoć osoblja udruge Una pri organizaciji/provođenju vlastitih aktivnosti

LOKALNO VOLONTIRANJE

	KRATKOROČNO	DUGOROČNO
AKTIVNOST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Volonterska akcija: volontiranje s ciljem poticanja pozitivnih promjena u zajednici u kratkom vremenskom roku 2. Volontiranje na društvenim događajima 	Volontiranje na određenom programu/projektu koji definira organizator volontiranja u skladu sa potrebama svojih korisnika
TRAJANJE	Od nekoliko sati do nekoliko dana	Najčešći su angažmani od 3-4 sata tjedno u trajanju od najmanje 3 mjeseca. Sukladno Zakonu o volonterstvu pod tim pojmom se podrazumijeva najmanje 20 sati volontiranja tjedno u trajanju od najmanje 3 mjeseca.
TEHNIKE REGRUTACIJE	MASOVNA	CILJANA – potrebna selekcija u skladu s traženim profilom volontera.
EDUKACIJA VOLONTERA I ORGANIZATORA VOLONTIRANJA (OV)	<ul style="list-style-type: none"> - orijentacijska radionica za volontere (prije prvog iskustva volontiranja): vrijednosti volontiranja, prava i obveze, pravni okvir, mogućnosti volontiranja; - pripremna radionica za volontere: upoznavanje s temom i ciljevima aktivnosti, podjela zadataka i poslova. 	<ul style="list-style-type: none"> - edukacija o volonterskom menadžmentu za OV - orijentacijska radionica za volontere (organizira volonterski centar ili OV) - edukacijska supervizija volontera - stručno savjetovanje: (stručna podrška koju volonterski centar osigurava volonterima i OV)

MEĐUNARODNO VOLONTIRANJE

	KRATKOROČNO	DUGOROČNO
AKTIVNOST	<p>Međunarodni volonterski kamp – grupa međunarodnih volontera koji provode konkretne aktivnosti za boljitak lokalne zajednice i potiče interkulturalno učenje</p>	<p>Volontiranje na određenom međunarodnom programu/projektu. Jedan ili više međunarodnih volontera rade na dugoročnom projektu u organizacijama u Hrvatskoj ili građanin Hrvatske volontira na projektu u inozemstvu.</p>
TRAJANJE	<p>Od 10 dana do 4 tjedna</p>	<p>Od 2 tjedna do 12 mjeseci</p>
TEHNIKE REGRUTACIJE	<p>MASOVNA SELEKCIJA – najčešće za projekte zaštite okoliša. CILJANA – potrebna selekcija za međunarodne volontere koji će raditi s osjetljivim ciljanim skupinama.</p>	<p>CILJANA – potrebna je selekcija u skladu s traženim profilom volontera.</p>
EDUKACIJA VOLONTERA I ORGANIZATORA VOLONTIRANJA (OV)	<ul style="list-style-type: none"> - orijentacijska/pripremna radionica za volontere (prije prvog iskustva volontiranja): vrijednosti volontiranja, prava i obveze, pravni okvir, upoznavanje s općim ciljevima aktivnosti - edukacija za voditelje volonterskog kampa - pripremna radionica za lokalne partnere u zajednici 	<ul style="list-style-type: none"> - trening prije i na početku volontiranja - tečaj lokalnog jezika - evaluacijska radionica na sredini projekta - završna evaluacijska radionica po završetku volontiranja - edukacijska supervizija

2.2 PODRŠKA VOLONTIRANJU U ZAJEDNICI

Podrška volontiranju u zajednici podrazumjeva prikupljanje i razmjenu informacija o ponudi i potražnji volonterskog rada i pružanje stručne podrške volonterskim programima u zajednici kroz edukaciju, savjetovanje i informiranje o volontiranju.

2.2.1 POVEZIVANJE VOLONTERA I ORGANIZATORA VOLONTIRANJA

Prikupljanje i razmjena informacija o ponudi i potražnji volonterskog rada jedna je od osnovnih aktivnosti volonterskog centra. Važno je imati na umu da je glavni cilj prikupljanja informacija **povezivati osobe koje žele volontirati s organizacijama koje trebaju volontersku podršku.**

Razmjenu i distribuciju prikupljenih informacija moguće je raditi na različite načine kao što su on-line baze podataka, oglasne ploče, info punktovi na raznim prometnim mjestima u zajednici, slanje informacija putem internet aplikacija (Facebook, blogovi...) i sl..

Glavno sredstvo za povezivanje volontera s organizatorima volontiranja je evidencija i jednih i drugih, odnosno baza podataka: volontera, organizatora volontiranja i volonterskih pozicija.

Baza volontera sadrži osobne podatke o volonteru, iskustvo, područja interesa, znanja, vještine i vrijeme koje želi ponuditi.

Baza organizatora volontiranja i volonterskih pozicija sadrži informacije o organizaciji, kontakt osobama, konkretan opis volonterske pozicije, potreban volonterski profil i sl.

Baze podataka se mogu voditi na različite načine, ovisno o mogućnostima i specifičnostima volonterskog centra i same zajednice. U manjim sredinama gdje nema puno volontera i potraživača volontera mogu se voditi čak i u papirnatom obliku ili u jednostavnijim kompjuterskim programima poput Excela, Accessa ili, čak, Worda.

Za razvijenije volonterske centre i nešto veće sredine preporučivo je voditi on-line bazu podataka kako bi informacije bile lakše dostupne što većem broju građana i organizacija te olakšala njihovo povezivanje. On-line baze također mogu biti različite: jednostavna baza s informacijama o volonterima i organizatorima volontiranja i interaktivna baza koja povezuje područje interesa i ponuđene vještine volontera s područjem djelovanja organizatora volontiranja i potrebnim vještinama volonterske pozicije.

Bez obzira koji oblik vođenja baza se primjenjuje važno je osigurati potrebne resurse (programeri, internet prostor, osobe za unos podataka...) za njezinu izradu i održavanje.

IMAJMO NA UMU...

Obrazac/upitnik za volontere mora biti jednak u elektronskom i papirnatom obliku. Neki volonteri, posebice starije osobe, ne koriste kompjutere i u tom slučaju je važno da popune papirnati obrazac, koji kasnije možete unijeti u vašu bazu. Važno je imati jednu jedinstvenu bazu u kojoj ćete imati evidenciju svih volontera. Ponekad, volonteri nerado popunjavaju obrasce, a u tom slučaju je važno napomenuti im da ih to ničim ne obvezuje te da će se podaci koristiti isključivo za vođenje evidencije volontera i povezivanje s volonterskim projektom, odnosno organizatorom volontiranja. Primjerak obrasca možete preuzeti na internet stranicama VCZ-a.

Primjer modela povezivanja putem on-line baze Volonterskog centra Zagreb (www.vcz.hr)

VCZ putem internet stranice www.vcz.hr vodi **on-line bazu podataka** o volonterima, projektima na kojima se može volontirati te našim partnerima – organizatorima volontiranja.

Dana 18.11. 2009. u bazi je bilo registrirano 1192 volontera i 70 organizatora volontiranja.

Za volontere imamo obrazac u 3 koraka, ovisno o tom žele li volontirati ili, za početak, samo primati informacije o volonterstvu ili o specifičnim volonterskim projektima. Registriranjem u našu bazu stvaraju svoj volonterski profil u kojem navode svoje interese te znanja i vještine koje žele ponuditi. Registracijom se automatizirano povezuju s projektima koji odgovaraju njihovim interesima i vještinama. Kada se odluče za volontiranje baza im omogućuje i on-line prijavu na projekte, nakon čega ih kontaktira organizator volontiranja i daje sve daljnje upute i obavijesti putem e-maila ili telefona. Također, svi volonteri dobivaju najnovije volonterske pozicije na osobnu e-mail adresu na tjednoj bazi.

Za organizatore volontiranja (OV) koji trebaju volontersku podršku u svom radu imamo zaseban registracijski obrazac u dijelu za partnere/organizatore volontiranja. Popunjavanjem obrasca stvaraju profil organizacije, u kojem navode osnovne podatke i područje djelovanja organizacije. Time im je omogućeno da oglašavaju volonterske projekte, odnosno potrebe za volonterima pri čemu navode sve specifičnosti projekta te znanja i vještine koje su potrebne za njegovu provedbu. Kao i kod volontera, registracijom se automatizirano povezuju s volonterima koji žele djelovati u njihovom području rada te posjeduju vještine koje su potrebne za oglašeni projekt. Kada se volonter prijavi na projekt, OV dobiva obavijest preko e-maila. Nakon prijave volontera, OV može,

putem svog profila, vidjeti prijavnicu/profil volontera koji se prijavio, nakon čega slijedi kontaktiranje radi daljnjih dogovora. OV i volonter svu komunikaciju održavaju bez uplitanja VCZ-a sve dok se ne jave u svezi s mogućim dilemama i podrškom oko volontiranja. Pojedini OV su informatički nedovoljno opismenjeni te u tom slučaju djelatnici VCZ-a pomažu u održavanju profila, objavi volonterskih pozicija te prvog komunikaciji s prijavljenim volonterima.

Nakon završetka projekta, i volonteri i organizatori volontiranja, popunjavaju **evaluacijski upitnik** koji pomaže pri procjeni uspješnosti volontiranja na određenom projektu te pruža mogućnost utjecaja na kvalitetu budućih projekata.

Putem baze vodimo evidenciju volonterskih sati svakog registriranog volontera što predstavlja podatak koji nam omogućuje mjerenje doprinosa naših volontera društvu.

2.2.2 STRUČNA PODRŠKA

Volonterski centri imaju važnu ulogu u razvoju volonterskih programa u drugim udrugama i ustanovama. Stručna podrška podrazumjeva edukaciju i savjetovanje te informiranje iz područja volonterstva za volontere, udruge, institucije i profitne organizacije.

Udruge i institucije najčešće trebaju podršku u organizaciji volonterskih ak-

Radionica o volonterskom menadžmentu, training
Uspostavljanje volonterskih centara - Zagreb, Siječanj 2009



tivnosti, uspostavljanju volonterskog servisa, pokretanju novih volonterskih programa, regrutaciji i selekciji volontera, radu s volonterima te informacije i savjetovanje o Zakonu o volonterstvu i drugim temama iz područja volonterstva i rada neprofitnih organizacija. Profitne organizacije najčešće trebaju podršku u pronalaženju odgovarajuće volonterske aktivnosti u koju bi uključile svoje zaposlenike.

Potrebna podrška omogućuje se kroz sljedeće oblike:

- višednevna edukacija o volonterskom menadžmentu
- podrška i praćenje u procesu uvođenja volontera u rad ustanove ili udruge
- izrada literature o volonterstvu (priručnici, brošure, smjernice, video materijali itd.)
- kontinuirano savjetovanje i informiranje (e-mail, telefon, kratki sastanci)

Volonterima se najčešće pruža podrška u pronalaženju odgovarajućih oblika volontiranja i volonterskih pozicija, informiranju o mogućnostima volontiranja i Zakonu o volonterstvu te u osiguravanju potrebnih edukacija i savjetovanja.

Potrebna podrška omogućuje se kroz sljedeće oblike:

- višednevne neformalne edukacije o određenim temama (za voditelje međunarodnog kampa, projektni menadžment i sl.)
- jednodnevne radionice (pripremne, tematske i evaluacijske)
- podrška i praćenje tijekom trajanja volonterskog angažmana
- izrada literature o volonterstvu (priručnici, brošure, smjernice, video materijali itd.)
- kontinuirano savjetovanje i informiranje (e-mail, telefon, kratki sastanci)

IMAJMO NA UMU...

Početni koraci u uvođenju volontera u rad organizacije iziskuju nešto više truda i angažmana, ali se proces s vremenom olakšava i rezultati te pozitivne promjene koje je moguće ostvariti su nemjerljivi. Za koordinatore volontera vrlo je korisno pohađanje treninga o volonterskom menadžmentu, koji može uvelike olakšati proces uvođenja volontera i pospješiti rad s volonterima općenito. Ukoliko vaša organizacija nije u mogućnosti pohađati navedeni trening, preporučamo samostalno učenje kroz dostupnu literaturu te traženje podrške najbližeg regionalnog volonterskog centra ili organizacije koja ima iskustva u radu s volonterima

Za volontere je važno da dobro promisle koji vid volontiranja im najviše odgovara. Za mogućnosti volontiranja preporučamo informiranje u najbližem lokalnom ili regionalnom centru koji će vam pomoći u odabiru te nastojati omogućiti i prikladnu edukaciju.

KORACI UČINKOVITOG VOLONTERSKOG MENADŽMENTA

- Motivacija volontera
- Volonteri unutar organizacije
- PLANIRANJE PROGRAMA NA OSNOVU ANALIZA
- RAZVOJ OPISA POSLA VOLONTERA
- REGRUTIRANJE VOLONTERA
- INTERVIJU, SELEKCIONIRANJE I POZICIONIRANJE VOLONTERA
- ORIJENTACIJA I TRAINING
- SUPERVIZIJA I EVALUACIJA
- PRIZNAVANJE RADA VOLONTERA
- ZADRŽAVANJE VOLONTERA

2.3. RAZVOJ MEĐU-SEKTORSKOG PARTNERSTVA

Oko volonterskog centra okupljaju se brojne organizacije i pojedinci koji imaju interes i kapacitete za pružanje nešto više zajednici. Volonterski centar spaja i povezuje sve te dionike. Partnerstva koja se uspostavljaju zasnovana su na zajedničkim ciljevima, interesima i vrijednostima te imaju određene mehanizme komunikacije i poštuju određene obrasce ponašanja.

Partnerstva mogu biti:

- platforma za zajedničko uočavanje problema u zajednici i definiranje prioriteta u volonterskim aktivnostima,
- izvor ekspertize za kvalitetnije provođenje određenih aktivnosti (npr. ako volonteri rade s djecom, škola koja je partner može uključiti pedagoga za podršku volonterima),
- izvor potrebnih informacija za organizaciju aktivnosti,
- izvor prikupljanja sredstava ukoliko se dogovaraju donatorski ili sponzorski odnosi.

Ovisno o vrsti partnerstva i razini potrebne uključenosti, partnerstva mogu biti formalna i neformalna. Formalno partnerstvo podrazumijeva potpisivanje ugovora ili sporazuma u kojem se definiraju prava i obveze svake od strana. Neformalno partnerstvo znači da nije potpisan ugovor, već da su usmenim putem jasno definirani zadaci i obveze svakog partnera.

Partnerstva mogu doprinijeti povećanju kvalitete aktivnosti u različitim segmentima. Vrlo je važno da volonterski centar prepozna gdje i na koji način mu je potrebna partnerska podrška. Povećanju kvalitete aktivnosti doprinosi i vidljivost i prepoznatljivost djelovanja volonterskog centra što olakšava daljnje uspostavljanje suradnje i uključivanje građana.

Primjer razvoja međusektorskog partnerstva:

U projektu "Volonterski centri u zajednicama", lokalne organizacije uspostavile su "**Lokalno partnerstvo za volontiranje**" (LPV) - neformalno tijelo kojeg čine predstavnici udruga i institucija koji prepoznaju vrijednosti volontiranja te su zainteresirani za njegov razvoj.

U procesu osnivanja LPV-a su identificirani sljedeći zadaci koje će to tijelo obavljati:

- promovirati volontiranje u zajednici,
- podržavati rad lokalnog volonterskog centra,
- osiguravati tehničku potporu za organizaciju volonterskih aktivnosti (po potrebi i sukladno mogućnostima), doprinositi svojim znanjem i iskustvom razvoju volontiranja.



IMAJMO NA UMU...

Kvalitetan partnerski odnos temelji se na ravnopravnosti i međusobnom poštivanju različitosti.

Za održavanje kvalitetnih partnerskih odnosa vrlo je važna otvorena komunikacija kako bi se utvrdili zajednički ciljevi i interesi, definirala prava i obveze, pojasnila međusobna očekivanja i izbjegli eventualni nesporazumi.

Primjeri aktivnosti Lokalnih partnerstva za volontiranje

Volonterski centar Kukljica – udruga Krijanca

U Kukljici na otoku Ugljanju, 7. lipnja 2009. organizirana je volonterska akcija bojanja prozora Osnovne škole "Valentin Klarin", uređenja ograde Starog mlina i uređenja klupa u centru Kukljice.

Nekoliko članova neformalnog tijela LPV uključili su se u organizaciju i provedbu akcije:

- Osnovna škola "Valentin Klarin", promovirala je akciju preko roditelja djece te su same učiteljice volontirale na akciji,

- Općina Kukljica financirala je boje i osigurala radnika iz komunalnog za logistiku.

Osim njih, uspostavljena je i suradnja s Liburnijom d.o.o. Zadar i Jadrolinijom d.o.o. Rijeka koji su osigurali besplatni prijevoz volonterima kako bi došli iz okolnih mjesta u Kukljicu, te udrugom 'Promijeni svijet' iz Zadra koja je regrutirala volontere unutar svojih članova.

Volonterski centar Slatina-udruga Krik

Turistička zajednica grada Slatine (član neformalnog tijela LPV) kontaktirala je volonterski centar Slatina povodom organizacije Smotre Folklore u Slatini sa zamolbom za pomoć pri pronalaženju volontera koji bi pomagali u organizaciji Smotre. Volonterski je centar putem svog servisa regrutirao potreban broj volontera koji su dočekivali i pružali informacije gostima manifestacije.

OSVRT VODITELJICE VOLONTERSKOG CENTRA SLATINA, UDRUGA MLADIH KRIK

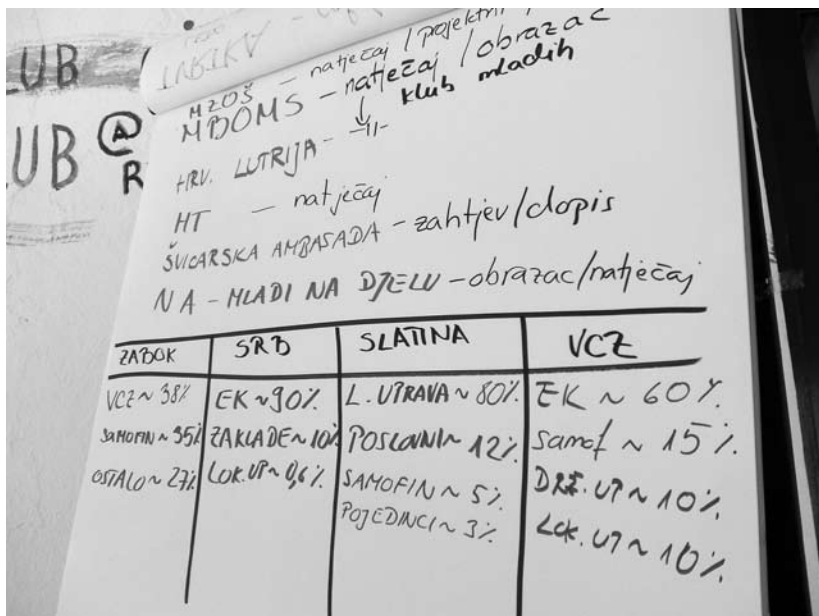
Neformalno tijelo. Najveći izazov bio je okupiti ljude iz različitih sektora, s različitim interesima i ciljevima, na jednom mjestu. Objasniti im da svi zajedno možemo bolje i kvalitetnije raditi ako se međusobno podupiremo. Dokazati da nitko nikome ne uzima teritorij. Objasniti da je bitno imati sastanke neformalnog tijela jer trebamo pomoć u detektiranju i trijaži problema, sugeriranja novih metoda rada, praćenja uspjeha i boljem povezivanju cijelog NGO sektora u Gradu, da ne spominjem povezivanje udruga sa sličnim misijama i ciljevima. Nakon toga sve ostalo (u teoriji) trebalo bi biti lako.

ADRIJANA PERETIN-BELANOVIĆ

OSVRT VODITELJA VOLONTERSKOG CENTRA ZABOK, UDRUGA MRAZ

Najveće zapreke s kojima se suočavamo u našem cilju ostvarivanja više razine svijesti o volonterizmu još je uvijek nerazumijevanje dijela lokalne zajednice, a tehnički problem je vremensko usklađivanje lokalnih volontera zbog raznih poslovnih, školskih, studentskih obveza, godišnjih odmora, te je na momente bilo nemoguće skupiti dovoljan broj zainteresiranih za projekt.

DARKO LONČAR



2.4. PROMOVIRANJE VRIJEDNOSTI VOLONTIRANJA

Jedan od osnovnih kriterija što ih organizacija koja se želi profilirati u volonterski centar mora zadovoljiti prema standardima Hrvatske mreže volonterskih centara jest promoviranje vrijednosti volontiranja.

Ako se zapitamo zašto je za jedan volonterski centar važno uložiti vrijeme i energiju u zahtjevan posao stvaranja komunikacijskog plana ili čak strategije, zašto pisati objave za medije prije svakog javnog događanja i izvještavati ih o postignutim rezultatima, zašto brinuti o izgledu svoje internetske stranice i redovito je osvježavati aktualnim podacima, zašto razmišljati o inovativnim metodama oglašavanja u zajednici – odgovor ćemo naći u uzrečici da ne postoji proizvod ili ideja koja je toliko dobra da sama sebe prodaje. Ako smo pritom svjesni da nastojimo popularizirati vrijednost ideje o neplaćenom, društvenokorisnom radu u društvu koje ju u ovom trenutku svoga razvoja relativno slabo priznaje i prepoznaje, te u kojem postoje gorući problemi poput nezaposlenosti, niskog standarda i stupnja obrazovanosti velikog broja stanovništva, visoke zaduženosti stanovništva, velikih regionalnih razlika, tada neminovno stižemo do zaključka kako je za pravilno vrednovanje volontiranja i rada organizacije poput volonterskog centra nužno potrebno još jedno partnerstvo – ono s predstavnicima sedme sile odnosno novinarima.

Volonterski centar po svojoj je prirodi organizacija koja mora biti otvorena prema različitim dionicima – volonterima, udrugama i javnim ustanovama te

Volonterska akcija 'Uklonimo govor mržnje' povodom međunarodnog dana Mira – Zagreb





ostalim institucijama koje postoje u zajednici te koja bi istovremeno trebala vršiti ulogu poveznice civilnog sektora s poslovnim, obrazovnim i institucionalnim. Usavršavanjem metoda komuniciranja i povećavanjem vidljivosti svoga rada izravno radimo na tome da nas zajednica prepozna kao važnog dionika sposobnog pridonijeti rješavanju određenih aktualnih problema i dati odgovor na postojeće potrebe.

Kako bi detaljan prikaz različitih medijskih alata tražio daleko veći prostor, ovom ćemo prilikom ukratko navesti nekoliko različitih metoda promocije koje su primjerene i dostupne svim neprofitnim organizacijama:

- ~ Internetska stranica organizacije, s ažurnim podacima (vijesti, najave, izvještaji o postignutim rezultatima, godišnji izvještaji o radu, fotografije, priče korisnika...)
- ~ Tiskani letak, koji građanima daje osnovne informacije o vrijednosti i mogućnostima volontiranja te o radu volonterskog centra na ovome području
- ~ Periodičko glasilo namijenjeno članovima, korisnicima i suradnicima te distribuirano i široj javnosti, u kojem će biti prikazani postignuća i rezultati volonterskog centra
- ~ Promotivne i informativne aktivnosti u zajednici (javne prezentacije, tribine, okrugli stolovi, volonterske akcije, koncerti, projekcije filmova...). Koristite mogućnosti i resurse koje vam na raspolaganje stavljaju partneri i

suradnici: lokalna knjižnica, škola, fakultet, zavod za zapošljavanje, druge javne ustanove i udruge... Osobito je korisno ovakav tip aktivnosti osmisлити u svrhu obilježavanja 05. prosinca, Međunarodnog dana volontera.

- ~ Memorandum organizacije, na kojem putem e-maila i faksa šaljemо objave za medije prilikom organizacije različitih događanja i izvještavanjima o rezultatima
- ~ Adrema ili lista medija (baza podataka s kontaktima medijskih kuća i pojedinačnih novinara koji pokrivaju teme u koje se uklapaju aktivnosti volonterskog centra)
- ~ Kontakt podaci dostupni široj javnosti (telefon, e-mail, faks) i živa osoba koja građanima na vrijeme odgovara na postavljena pitanja

Na kraju recimo i to kako solidna promocija volontiranja i aktivnosti volonterskog centra kojima se ono razvija u jednoj lokalnoj zajednici ne traže nužno velike ljudske resurse, a još manje materijalne. Najbolji početak jest upoznati temeljito fenomen volontiranja, zajednicu u čiju korist djeluje volonterski centar i aktivnosti koje on provodi. Iz tog znanja osobe koje osmišljavaju promotivne aktivnosti mogu crpiti samopouzdanje potrebno kako bi i drugima dočarali vrijednost i dobrobit što ih postojanje volonterskog centra donosi lokalnoj zajednici, a volontiranje cjelokupnom društvu u kojem rade i žive.

IMAJMO NA UMU...

Iznimno je bitno, način na koji se šalju poruke, prilagoditi potrebama i specifičnostima ciljane skupine određenog promotivnog alata ili cijele kampanje. U vremenu kada se velik dio naših života preselilo u virtualnu sferu, nipošto ne treba zanemariti važnost i doseg novih načina komuniciranja s korisnicima i članstvom (Facebook, Internet, blogovi, forumi...), osobito kada se planira pristupiti mlađoj populaciji. Međutim, ne zaboravimo da je volontiranje aktivnosti koja mora biti dostupna svim dobnim skupinama te da pri kreiranju metoda informiranja javnosti i promocije volontiranja trebamo nastojati osmisлити alate primjerene potrebama i eventualnim ograničenjima na koja nailaze osobe u zlatnoj životnoj dobi.

Publikacije o volonterstvu, 'Napredni training za rukovodstvo volenterskih centara', rujan 2009., Preko-Otok Ugljan



Akcija Val pozitivne na Pešči, svibanj 2009.





Budućnost
pripada
onima koji
vjeruju u
ljepotu svojih
snova.

ELEANOR ROOSEVELT

3. OSIGURANJE KVALITETE RADA VOLONTERSKOG CENTRA



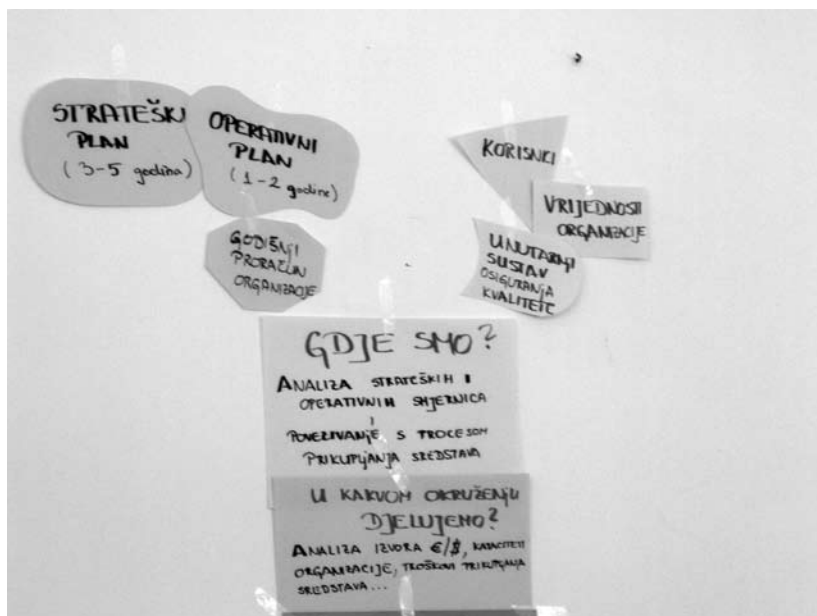
Kako bi uspješno provodili aktivnosti i postizali pozitivne i vidljive rezultate u zajednici te kontinuirani razvoj same organizacije, potrebno je uspostaviti sustav koji bi osigurao kvalitetu cjelokupnog rada volonterskog centra.

Sustav osiguravanja kvalitete obuhvaća sljedeće elemente: dobro upravljanje i rukovođenje, usmjerenost prema korisnicima, jasna pravila za rad zaposlenika i volontera, potrebna edukacija, pažljivo planiranje, upravljanje aktivnostima, novcem i imovinom, razvoj partnerstva i zagovaranje te praćenje i procjena rezultata.

VCZ je 2006. počeo provoditi SOKNO – sustav osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije te ga prepoznao kao vrlo korisnog i primjenjivog za osiguranje kvalitete svoga rada.

Kako je i jedan od uvjeta za članstvo u Hrvatskoj mreži volonterskih centara ispunjavanje 1. razine SOKNO-sustava, u ovom ga poglavlju detaljnije opisujemo, a njegovu primjenu preporučamo svim volonterskim centrima.

S obzirom da u ovom priručniku nije moguće detaljno opisati sve elemente potrebne za osiguravanje kvalitete rada volonterskog centra, uz opis SOKNO-a, u ovom poglavlju opisujemo i rad s volonterima kao primarnoj ciljanoj skupini volonterskog centra, a od elemenata projektnog ciklusa obrađujemo praćenje i procjenu budući da smo o identifikaciji potreba, procesu planiranja i organizaciji dosta pisali u prethodnim poglavljima.



3.1 SUSTAV OSIGURANJA KVALITETE ZA NEPROFITNE ORGANIZACIJE - SOKNO⁵

Što je sustav osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije?

Organizacija koja želi kvalitetno ispunjavati svoju misiju mora svojim korisnicima pružiti dobre usluge, a istovremeno prema donatorima pokazati stručnost, transparentnost te dobro i racionalno upravljanje resursima. Sustav osiguranja kvalitete omogućuje i odgovorite na potrebe svojih korisnika, kako biste im mogli pružiti odgovarajuću uslugu u skladu sa standardima, imajući pri tome pisane tragove. Sustav se primjenjuje kroz samoprocjenu i omogućuje organizacijama unutarnju procjenu načina upravljanja i usluga koje pružaju te im pomaže u provođenju potrebnih poboljšanja.

Kao osnovu smo uzeli PQASSO-Praktični sustav osiguranja kvalitete za male organizacije, čiji su autori Charities Evaluation Services. PQASSO smo odabrali jer je nastao unutar neprofitnog sektora za neprofitni sektor. Uz to, PQASSO je i najviše korišten sustav osiguranja kvalitete među neprofitnim organizacijama u Velikoj Britaniji.

5

Preuzeto sa stranice Udruge za razvoj civilnog društva Smart, www.smart.hr

Tko može koristiti ovaj sustav?

Sustav je namijenjen malim i srednjim neprofitnim organizacijama ili projektnim timovima u većim organizacijama. Sustav mogu koristiti organizacije iz različitih područja - socijalne skrbi, zaštite okoliša, zdravstva ili one koje se bave javnim zagovaranjem i istraživanjima. Priručnik promovira kontinuirano poboljšanje kvalitete unutar organizacije i pokriva sljedećih 13 područja:

- Planiranje za kvalitetu
- Dobro upravljanje
- Rukovođenje
- Usmjerenost prema korisnicima
- Zaposlenici
- Volonteri
- Trening i usavršavanje
- Upravljanje novcem
- Imovina i zaštita na radu
- Upravljanje aktivnostima
- Umrežavanje i zagovaranje
- Monitoriranje i evaluacija
- Rezultati

Tri razine uspjeha

SOKNO vam omogućuje fleksibilan pristup razvijanju kvalitete u vašoj organizaciji. Standard kvalitete u svakom od 13 područja podijeljen je na 3 razine, omogućujući vam na taj način postepeno (korak-po-korak) poboljšanje kvalitete vaših usluga i vaše organizacijske strukture. Neke od osnovnih razlika među razinama:

Razina 1:

- definira minimalne zahtjeve koje svaka organizacija treba zadovoljiti kako bi poslovala u skladu sa zakonom
- pomaže identificirati i ispuniti sve pravne obaveze organizacije

Razina 2:

- nadograđuje se na već ostvareno u razini 1
- pretpostavlja da vaša organizacija ima resurse da se razvije i dalje od razine 1
- zahtijeva od organizacije strateški pristup postizanju ciljeva i zadataka

Razina 3:

- nastavlja se i nadograđuje na dobar rad postignut na razinama 1 i 2
- zahtijeva sposobnost da djelujete kao vodeća organizacija za kvalitetu u vašem području rada
- zahtijeva sustavnu procjenu svih aspekata djelovanja organizacije koja treba rezultirati mjerljivim promjenama

Koje su koristi za vašu organizaciju?

Sustav osiguranja kvalitete praktičan je okvir koji možete koristiti sami, u vremenskom razdoblju i intenzitetom koji vama odgovara te nakon postizanja razine 1, odlučiti kada ćete postići razinu 2 i 3. Na jednostavan i razumljiv način upoznaje vas sa svim aspektima organizacijske učinkovitosti te utvrđuje korake potrebne za veću organizacijsku učinkovitost. Ovaj je priručnik osmišljen tako da kroz samoprocjenu potaknete veću uključenost i odgovornost svih u organizaciji te kroz diskusiju planirate promjene i potičete nove ideje i razmišljanja o radu organizacije. Iz primjene sustava osiguranja kvalitete Vaša organizacija može izvući slijedeće koristi:

- Jasno definirana i usuglašena svrha organizacije
- Bolje organizirana i koordinirana organizacijska struktura i struktura upravljanja
- Bolje odgovaranje na potrebe vaših korisnika i pružanje kvalitetnijih usluga
- Unaprijeđeni timski odnosi i komunikacija unutar tima
- Motivirano osoblje i volonteri koji u organizaciji mogu razvijati svoje potencijale
- Veće priznanje i podrška za vaš rad od strane lokalne zajednice, korisnika i donatora

Sa završetkom AED-ovog i USAID-ovog rada u Hrvatskoj, rad na promoviranju i daljnjem razvoju SOKNO-a preuzima Trenerski forum - Udruženje trenera/ica i konzultanata/ica za neprofitni sektor u Hrvatskoj, a potom udruga SMART.

Za više informacija: smart@smart.hr

3.2 RAD SA VOLONTERIMA

Rad s volonterima, bio on svakodnevnan ili povremen, ulazi u menadžment ljudskih resursa. Budući da su volonteri poseban oblik suradnika, njihova motivacija je drugačija od zaposlenih te njihov rad donosi dodatne vrijednosti kvaliteti projekata i programa. Stoga, rad s njima zahtjeva specifičan oblik menadžmenta ljudskih resursa, koji se naziva MENADŽMENT VOLONTERA. U ovom poglavlju je kratki pregled koraka rada s volonterima dok za više informacija preporuča se dostupna literatura, poput "Volonterski menadžment" 2007. i "Volonterski menadžment po mjeri" 2009. u izdanju Volonterskog centra Zagreb.

Menadžment volontera podrazumijeva proces planiranja, uključivanja i podrške, praćenja i evaluiranja/procjenjivanja rada volontera. Ciklus menadžmenta volontera sastoji se od koraka ili faza, koje trebaju biti jednako razvijene kako bi cjelokupni proces uključivanja volontera u organizaciji bio uspješan. Ovdje

ukratko iznosimo korake za koje smatramo da su neizostavni za projekte koji uključuju volontere:

- planiranje volonterskog projekta/programa
- izrada opisa volonterske pozicije
- proces pronalaženja volontera (regrutacija)
- proces selekcije i pozicioniranje volontera.
- potpisivanje Ugovora o volontiranju sukladno Zakonu
- orijentacija i edukacija nužna za obavljanje posla te stalnu edukaciju za daljnje usavršavanje:
- redovito praćenje (monitoring) i procjenjivanje (evaluacija) rada volontera
- zahvala i nagrađivanje volontera
- zadržavanje volontera

Vrlo je važno redovito procjenjivati uspješnost rada volontera i volonterskih programa. Povratna informacija je važan izvor analize uspjeha volonterskog angažmana te utjecaja njihovog rada u organizaciji. U organizaciji treba osigurati mehanizam putem kojeg će svaki volonter imati mogućnost podijeliti svoja razmišljanja i dati povratnu informaciju o stečenom iskustvu.

Organizator volontiranja imenuje koordinatora volontera, koji je odgovoran za postavljanje i provođenje procesa rada s volonterima, a to je najčešće postojeći djelatnik unutar strukture organizacije. Ukoliko organizator volontiranja nije u mogućnosti imenovati jednog koordinatora volontera, poželjno je zaposliti dodatnu osobu za obavljanje te dužnosti ili djeliti te dužnosti među djelatnicima.

U nekim organizacijama većina osoba radi na volonterskoj razini. U takvim okolnostima i koordinatori volontera su isto volonteri koji imaju sva prava kao i svi drugi volonteri te u tom slučaju njihov rad prati i organizira netko drugi iz rukovodstva organizacije (predsjednik, upravni odbor ili sl.).

IMAJMO NA UMU...

Volonteri su velika vrijednost svake organizacije i velika vrijednost društva općenito i potrebno je to imati na umu pri radu s njima. Volontere je potrebno uključiti u rad organizacije tek kada ste spremni i potpuno svjesni gore navedenog. Prvo volontersko iskustvo je jako važno i za volontere i za organizatore volontiranja. Nužno je da organizator volontiranja dobro pripremi i isplanira volonterski program te bude spreman i otvoren za prihvaćanje eventualnih propusta koji mu trebaju služiti kao smjernice za poboljšavanje budućih aktivnosti koje uključuju volontere.

Ukoliko organizator volontiranja nije dovoljno spreman za volonterski prihvat, bit će vrlo demotivirajuće i za jednu i za drugu stranu.

PRIMJERI IZ PRAKSE:

ISKUSTVO U RADU S VOLONTERIMA – VC KRIK SLATINA

1. KAKO SMO SE OBNOVILI I POJAČALI NOVIM ČLANOVIMA

Da bi bilo koja osoba koja nešto radi bila zadovoljna i željela nastaviti i dalje raditi, moraju biti zadovoljeni određeni uvjeti – da je osoba prihvaćena takva kakva je, da ima kontrolu nad svojom «sudbinom» da je svrha posla objašnjena, posao izazov, ali ne pretežak, itd.

REGRUTACIJA

Što je bilo prije: volonter ili volonterski posao?

Ako odjednom imamo poplavu ljudi koji žele volontirati, što im možemo ponuditi da bi oni ostali volonteri što duži period vremena?

Na sastanku srijedom (18.03.2009) Ivan i Dino izložili su svoju ideju da naprave prezentaciju djelovanja KRIKA i volonterskog centra, koju bi prikazivali svim učenicima na satovima razrednika u svojoj školi. Matija i Dinko su im se odlučili pridružiti. Ostalo je povijest.

Nije to bilo planirano kao masovna regrutacija, ali kao posljedica prezentacije, svaku srijedu su se počela pojavljivati nova lica koja su izrazila želju da nam se pridruže u svemu što radimo.

Zainteresiranima bi dala da ispune pristupnicu za KRIK i upitnik za volontere (upitnik sadrži osnovne podatke o volonteru, kontakt, obrazovanje i vještine, interese, i moguću predanost volonterskom poslu – zapravo prilagođena kopija VCZ-ovog upitnika za volontere ©)

Sa svim ljudima koji su ispunili upitnik sam porazgovarala da bi oni mogli naučiti što više o nama i da bi ja dobila što više informacija o njima, jer upitnici su neosobni, vrlo hladni način prvog kontakta, a bitno je ljudima pokazati da cijenite njihov interes i početni entuzijazam.

Naravno, svi su sudjelovali na radionicama na kojima su saznali što je to volontiranje, iz kojih sve razloga ljudi volontiraju, koja su prava i obveze volontera, etički kod i zakon o volontiranju.

2. IMAMO VOLONTERE, A ŠTO SAD? IMAMO POTREBU ZA VOLONTEROM, IMATE LI NEKOG TKO ZADOVOLJAVA NAŠE UVJETE?

Raspitali smo se po institucijama, ma i drugim udrugama (kojima smo prvo predstavili projekt «Volonterski centar Slatina) imaju li oni potrebu za volonterima i što očekuju od tih ljudi.

U sklopu ovog projekta prvi smo put upotrijebili pisani opis volonterskog posla za naše volontere.

Vrlo je zanimljivo spajanje pravog volontera i pravog posla. No, kako je to već u praksi, obično imaš volontera koji bi htio raditi, ali ne zadovoljava

uvjete vol. mjesta, ili imaš volontera, ali nemaš odgovarajući posao... no, uspjeli smo posao organizirati tako da što više ljudi bude sretno i zadovoljno.

Npr. druga volonterska akcija koju smo po projektu trebali organizirati, bila je akcija preseljenja ureda KRIK-a i VCS-a u novi prostor – sami smo sebi našli fizički posao (a o prostoru da i ne govorim ☺).

3. MA ŠTO JE TVOJ POSAO UOPĆE? (KOORDINATOR – OP.A.)

Moj posao... dođi, pa ću ti pokazati.

Blago rečeno, ja sam vrlo neformalna osoba, no ovdje je ponekad potrebna mala doza formalnosti – pisanje izvještaja, vođenje arhive, dopisi, obavijesti medijima. I u ophođenju sa potencijalnim partnerima i suradnicima. U pisanju projekata i organizaciji aktivnosti (iako se može biti i profesionalan i neformalan u isto vrijeme – ovisno o osobnoj procjeni situacije).

No s volonterima, to je kao obitelj. Je da svatko zna koji je njegov dio posla, ili koju ulogu igra u projektu na kojem radimo, ali mi se družimo i u uredu i izvan. I mislim da je to genijalno, jer se znamo, vjerujemo si, podupiremo se i nadopunjavamo u radu. Razmjenjujemo knjige, filmove i glazbu, životne stilove, svoju osobnu kulturu. Nade za budućnost, strahove, razmišljanja i ideale. Jedan veliki tim sa zajedničkim ciljem.

Demokracija, svi sudjeluju u donošenju odluka, nijedno pitanje nije glupo, svaka ideja i prijedlog su dobrodošli.

4. ŠTO TO MI DOBIVAMO IZ SVEGA?!

Kao pojedinci, dobili smo hrpu novih ljudi u životu. Nove načine kako raditi nešto od koristi za naš grad. Nova iskustva i mogućnost samousavršavanja u područjima našeg interesa.

Kao udruga i volonterski centar postali smo prepoznatljivi po svom radu. Ostale udruge i institucije žele raditi s nama jer smo pouzdani, kreativni i kvalitetni.

Zadovoljni smo jer dio populacije prepoznaje volontere kao niz novih mogućnosti u gradu.

Nagrade koje dobivamo od partnera su uglavnom zahvalnice, ili u slučaju Gradske knjižnice i čitaonice godišnja besplatna članarina za volontere koji su tamo volontirali, i želja za daljnjom suradnjom. Volonteri – sami se nagrađujemo malim simboličnim stvarima – knjigama, glazbom, organizacijom koncerata, odlascima na treninge.

Jedno vrijeme birali smo volontera mjeseca, ali smo odustali. Postoji mogućnost da će nagrađeni volonter pomisliti da je napravio sve što može i

onda prestati raditi. Naravno, to se može ispraviti daljnjom motivacijom i većim izazovima, no ipak smatram da postoje bolji i kreativniji načini – pokloniti pamučnu majicu s imenom udruge, pokloniti kolač, svi naučiti pjesmu koju volonter voli i onda mu je otpjevati na sastanku – u biti znati što osoba voli i što ju usređuje i onda to napraviti za nju (ali nipošto ne pretjerivati!!!).

MOTIVIRAMO SE SAMI, MOTIVIRAMO JEDNI DRUGE.

ima nas više nego ikad//radimo kontinuirano//zabavljamo se radeći//upoznajemo nove ljude//imamo pristup mjestima koja nam prije nisu bila dostupna//postajemo nešto prisutno i razumljivo samo po sebi//

.. i jesam li već spomenula da se zabavljamo?

Adrijana

Iskustvo u radu sa volonterima regionalnog volonterskog centra-Splita

Malo neformalnijeg ugođaja.... iz ugla jedne koordinatorice:

“Dok (se) tako educiramo, lobiramo, umrežavamo, informiramo i istražujemo na razinama raznim, treba svakako i spomenuti i ljude zbog kojih sve to radimo... ne, zaboraviti ih ne možemo nikako, jer tu su nam svakodnevno: s pozivom il' bez njega, u grupi il' solo, u Centru uvijek ih ima svuda naokolo. Brižno ih primamo, pažljivo slušamo, ne čekajući puno dok smišljamo, gdje za njih mjesto pravo se krije; oni zalutali tu nisu jer ne znaju gdje bi sa sobom, baš naprotiv, jako cijene vrijeme svoje i raspoređuju ga ponajbolje. Voljni su oni učiti i o volonterstvu, a i civilnom društvu ponešto, dok lokalna zajednica za njih sprema, a što drugo - nego feštu.

Sretni budu kad volontirajući otkriju novi kutak sebe a spoznaju da, pomažući drugome, pomažu i sebi, rado dalje šire. Osmjeh mame, radost nude, mijenjajući živote i svoje i tuđe. Ne traže, kažu, priznanje al veseli ih ipak kad to netko vidi i kaže hvala javno il tajno, jer se na Balu volontera već godinama osjećaju sjajno!”

Duška Milinković

Udruga Mi – Volonterski centar Split

HMVC Hrvatska mreža volonterskih centara

3.2.1. PRAVILNIK O RADU SA VOLONTERIMA

Pravilnik o radu je dokument koji definira uvjete koji omogućavaju volonteru djelovanje unutar organizacije na motivirajući i učinkovit način te doprinosi misiji i ciljevima organizacije.

Takav dokument bi trebao sadržavati sljedeće podatke:

- viziju i principe rada (vizija i stavovi organizacije prema volonterskom radu, definicija volonterskog rada);
- pozicioniranje volontera (pozicija u organizaciji, prava i obveze, principi i pravilnici rada s korisnicima, zaštita i zdravlje na radu, volonterski ugovor);
- zadaci i podjela zadataka (vrste volonterskog angažmana, zadaće volontera, opisi poslova, podjela zadataka između zaposlenih i volontera);
- pronalaženje, selekcija i uvođenje volontera u organizaciju (kriteriji selekcije, proces regrutacije i selekcije, orijentacija, probni rok, supervizija, vođenje evidencije o volonteru i volontiranju);
- podrška i edukacija (mentoriranje i supervizija – tko i kako, usavršavanje vještina volontera, pravilnici o usavršavanju i unapređenju);
- informiranje i savjetovanje (informacijski paket za volontera, izvori informacija, način savjetovanja i strukture za podršku);
- prekid u volontiranju (intervju prije odlaska, razlozi odlaska, certificiranje, otpuštanje volontera);
- evaluacija (mehanizmi prikupljanja povratnih informacija od volontera, načini komunikacije);
- vrednovanje i nagrađivanje (način nagrađivanja, popis prihvatljivih nagrada);
- financijski okvir (način pokrivanja troškova, osiguranje);
- slučaj spora (procedure u slučaju neslaganja među volonterima ili volontera i zaposlenih, procedure u slučajevima pritužbi volontera ili na volontera).

IMAJMO NA UMU...

Za razvoj pravilnika o radu s volonterima poželjno je zadužiti dva ili više djelatnika ili iskusna volontera u organizaciji koja će ga izraditi. Oni se, u tom procesu izrade dokumenta, trebaju savjetovati sa zaposlenima organizacije te je za završnu verziju nužno odobrenje tijela koje ima mandat donositi takve dokumente.

Pravilnik ne mora imati oblik knjige, već je, ponekad, dovoljno samo na jednom mjestu skupiti već postojeće "procedure" koje su uspostavljene u volonterskom centru i uobličiti ih kao smjernice.

3.3. SUSTAV PRAĆENJA I PROCJENE (MONITORING I EVALUACIJA)

PRAĆENJE (MONITORING)⁶ je proces prikupljanja podataka o napretku i ostvarivanju ciljeva tijekom provedbe projekta/programa. Prikupljeni podaci služe kao temelj evaluacije i u svrhu nadzora nad provedbom projekta.

Praćenje treba odgovarati na sljedeća pitanja:

- (1) Služi li projekt skupinama kojima je namijenjen?
- (2) Je li provedba u skladu s predviđenim planovima?
- (3) Troše li se svrhovito predviđeni resursi, uključujući i financijska sredstva?
- (4) Je li došlo do promjena koje treba imati u vidu s obzirom na ciljeve projekta?

EVALUACIJA⁷ je proces postavljanja pitanja, rasprave i sakupljanja gledišta aktivista, suradnika i korisnika neke aktivnosti radi većeg razumijevanja aktivnosti i primjerenijeg rada u budućnosti. To je proces u kojem se, na što je više moguće sistematičan i objektivan način, pokušava odrediti relevantnost, učinkovitost, ekonomičnost i utjecaj aktivnosti s obzirom na posebne ciljeve projekta. Istodobno je i način učenja, način upravljanja orijentiran prema akciji i organizacijski proces za poboljšanje tekućih aktivnosti i planiranja budućih, za pripremu programa i donošenje odluka.

Svaki volonterski centar treba uvesti minimalne standarde praćenja i vrednovanja svoga rada. Nužno je postaviti realne, konkretne i izvodljive **ciljeve** koje treba ispuniti u kraćim (određenim) razdobljima, a koji doprinose širim ciljevima i misiji volonterskog centra.

Na osnovu tih kratkoročnih ciljeva treba izraditi **planove** kako ih postići (tko, u kojem roku i što treba napraviti), dok se na osnovu planova (npr. mjesečnih) izrađuju **izvještaji** koji se prosljeđuju nadređenim osobama i/ili donatorima.

Izrazito je važno za sve ove korake i za sve što se događalo kroz aktivnosti imati **pisane tragove**. Preporučivo je sve korake dokumentirati u obliku arhive u odgovarajućim registratorima. Ukoliko se dokumentacija i arhiva vodi isključivo u elektronskom obliku nužno je osigurati primjerenu pohranu podataka i čuvanje podataka na više lokacija – kompjuter, DVD, vanjski tvrdi disk – kako bi se uvijek imala kopija tih podataka ukoliko bi se oštetio jedan medij.

Osim procjene kvalitete i kvantitete rezultata (učinak projekta, zadovoljstvo volontera, broj volontera i korisnika projekta, broj zasađenih stabala), potreb-

6 Bagić, Aida i grupa autora. (2002). S Evaluacijom na ti!: evaluacijski priručnik za civilne inicijative, Quaker Peace and Social Witness, Sarajevo.

7 Bagić, Aida i grupa autora. (2002). S Evaluacijom na ti!: evaluacijski priručnik za civilne inicijative, Quaker Peace and Social Witness, Sarajevo

no je raditi i evaluaciju unutar provedbenog tima i partnera.

Interna evaluacija se odnosi na proces provođenja aktivnosti i donošenja odluka u timu te kvaliteti partnerskih odnosa i kao takva vrlo je važna za unaprijeđenje odnosa svih uključenih dionika i održivost volonterskog centra (kako funkcioniramo kao tim, kakva nam je kultura organizacije i kako utječe na međuljudske odnose, koliko je prisutan razvoj svakog pojedinca u timu, koliko i kako je partnerstvo doprinijelo rezultatima, koje nedostatke i prostore za poboljšanje uviđamo i sl.).

IMAJMO NA UMU...

Pri evaluaciji treba jednaku pažnju i vrijeme posvetiti evaluaciji proizvoda (dali su postignuti kvantitativni ciljevi projekta), procesa (odnosa među uključenima) i osobnog razvoja svakog pojedinca.

Nalazi evaluacije se, na određene načine, uobličuju i šalju donatorima u sklopu izvještaja donatorima i partnerima. Osim za donatore i partnere, ti nalazi su naročito važni projektnom timu i tijelima koja donose strateške odluke u organizaciji. Na osnovu nalaza treba donijeti preporuke kako usavršiti programe koje organizacija provodi, što treba dodatno razvijati, što treba zadržati, a što treba preoblikovati da bolje odgovara potrebama zajednice i mogućnostima organizacije.



Volonteri
nisu plaćeni,
ne zato što
je njihov rad
besplatan,
već zato što
je njihov rad
neprocijenjiv.

SHERRY ANDERSON

4.

PRAVNI OKVIR ZA VOLONTIRANJE



Osim uspostave različitih vrsta usluga namijenjenih zajednici i poštivanja već spomenutih organizacijskih smjernica, pri uspješnom provođenju volonter-skih aktivnosti i educiranju drugih organizacija o fenomenu volonterstva za jedan volonterski centar od velike je važnosti poznavanje i poštivanje pravnih pravila kojima se regulira volontiranje u Republici Hrvatskoj.

Kamen temeljac pravnog okvira za volontiranje postavljen je donošenjem Zakona o volonterstvu koji je na snagu stupio u lipnju 2007. godine. Ovaj Zakon predstavlja prvi normativni akt koji volonterstvu u Hrvatskoj prilazi na cjelovit i obuhvatan način. **Zakon o volonterstvu** (NN 58/07) donesen je kako bi se osiguralo društveno okruženje povoljno za razvoj volonterstva, spriječile moguće zlouporabe, zaštitilo volontere i organizatore volontiranja, te kako bi se na zakonskoj razini uredio položaj svih pravnih i fizičkih osoba uključenih u organizirano volontiranje. Zakonodavac je **volontiranje** definirao kao "dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje". Radi se dakle o organiziranom volontiranju pri kojem između korisnika volontiranja i volontera posreduje organizator volontiranja. Organizator volontiranja pravna je osoba koja spaja volontere s korisnicima volontiranja kojima je potrebna njihova pomoć. Zakon propisuje da su to pravne osobe kojima stjecanje profita nije primarna svrha. Tako organizatori volontiranja mogu biti udruge i javne ustanove, zaklade, fondacije, sindikati, vjerske i turističke zajednice, ali i državna tijela te tijela lokalne uprave i regionalne samouprave.

Ovom prilikom više pozornosti ćemo posvetiti onim obvezama organizatora volontiranja koje predstavljaju poseban izazov za organizaciju koja prima volontere te podrazumijevaju posebne procedure koje njezini djelatnici trebaju usvojiti. Stoga vjerujemo da će se veći broj zahtjeva i pitanja upućenih volonter-skim centrima odnositi upravo na ovo područje.

ZAKON O VOLONTERSTVU moguće je pronaći na internetskim stranicama Narodnih novina (<http://narodne-novine.nn.hr>) pod brojem 58/2007. Ukoliko organizator volontiranja naiđe na nedoumice ili nejasnoće u vezi primjene Zakona, može zatražiti tumačenje Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, Odsjeka za volonterstvo (www.mobms.hr). Organizatori volontiranja korisne informacije mogu dobiti i od regionalnog volonterškog centra koji djeluje na njihovom području (kontakte je moguće pronaći na internetskoj stranici Hrvatske mreže volonterških centara, www.hmvc.net).

4.1 UGOVOR O VOLONTIRANJU

Ugovor o volontiranju sklapaju volonter i organizator volontiranja, kako bi regulirali međusobna prava i obveze te ostale bitne aspekte svojeg odnosa. Ugovor se sklapa na početku volonterskog angažmana. Prije potpisivanja ugovora organizatoru volontiranja se preporuča upoznati volontera sa svim elementima ugovora kako bi se potpuno razjasnili uvjeti volontiranja.

Volonterski centar ugovor o volontiranju potpisuje samo ako djeluje u ulozi organizatora volontiranja, dok to nije slučaj kada djeluje kao posrednik između volontera i neke druge organizacije.

Zakon predviđa mogućnost sklapanja ugovora u dva oblika – usmenom i pisanom pri čemu su Zakonom propisane okolnosti u kojima je pisani oblik ugovora nužan. Radi se o situacijama kao što su dugotrajno volontiranje (ono koje volonter obavlja najmanje 20 sati tjedno, najmanje tri mjeseca bez prekida), kad su organizatori volontiranja vjerska zajednica, javna ustanova, turistička zajednica, državna tijela i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, volontiranje koje uključuje rad s ranjivim skupinama, te drugi slučajevi navedeni u članku 26. Zakona.

Kako bi pisani ugovor bio valjan organizator volontiranja mora pripaziti da u njega unese sve bitne sastojke propisane Zakonom, koji obuhvaćaju podatke o ugovornim stranama te njihovu prebivalište, odnosno sjedište, mjestu volontiranja i vremenu trajanja volontiranja, volonterskim aktivnostima ili uslugama koje će obavljati, pravima i obvezama volontera, te druge podatke koje taksativno navodi članak 27. Zakona.

U slučajevima kada je to određeno Zakonom, ugovor o volontiranju uz navedeno treba sadržavati i neke dodatne podatke poput izjave volontera da ne postoje okolnosti koje ga onemogućuju ili bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima tijekom volontiranja dolazi u kontakt te izvadak iz kaznene odnosno prekršajne evidencije volontera.

Kada govorimo o bitnim dijelovima ugovora o volontiranju, treba spomenuti i ugovaranje troškova volontiranja. Organizator volontiranja mora znati da je obvezan naknaditi troškove volonteru samo ako su to definirali ugovorom. Međutim, važno je istaknuti činjenicu da organizacije koje razvijaju volonterske programe trebaju razvijati i običaj pokrivanja svih troškova koji proizlaze iz volontiranja. Volonter bi u tom odnosu, što se njegove financijske strane tiče, trebao biti 'na nuli' – kako ne dobiva nikakvu materijalnu naknadu za svoj rad, osoba koja poklanja svoje vrijeme ne bi trebala ni ulaziti u troškove povezane s volonterskom aktivnošću. Novčane naknade koje predstavljaju valjanu osnovu za opravdavanje novčanih isplata što ih vrši organizator volontiranja definirane su u članku 15. Zakona.

4.2 POTVRDA O VOLONTIRANJU

Izdavanje pisane potvrde o volontiranju ne predstavlja samo zakonsku obvezu za svakog organizatora volontiranja nego i način završavanja volonterskog angažmana koji se preporuča kao najadekvatniji iz više razloga.

Na prvom mjestu volonter primanjem potvrde o volontiranju dobiva završno priznanje i simboličnu zahvalu za svoj nesebičan trud i doprinos. Potvrda o volontiranju služi kao dokaz o stečenim vještinama, znanjima i iskustvu prilikom traženja zaposlenja, kandidiranja za različite stipendije i nagrade, a u najmanju ruku kao spomenar na vrijeme provedeno u nastojanju da promijeni sredinu u kojoj živi na bolje. Potvrda je i način širenja svijesti o važnosti volontiranja za zajednicu jer članovima obitelji volontera, njegovim prijateljima i potencijalnim poslodavcima govori o vrijednosti koju vrijeme što ga je volonter darovao ima za organizatora volontiranja i njegove korisnike.

Uza sve te funkcije, potvrda o volontiranju služi i kao dokaz o zaključivanju ugovora o volontiranju u usmenom obliku. Ukoliko se radi o kratkotrajnom volontiranju (nekoliko sati ili nekoliko dana) sklapanje ugovora u pisanom obliku je otežano ili čak posve nepotrebno, radi same prirode i trajanja odnosa. Stoga se organizatorima volontiranja preporuča sklopiti ugovor u usmenom obliku, uz izdavanje potvrde u kojoj su ponovno navedeni svi podaci bitni za volonter-ski angažman.

Potvrda mora sadržavati osobne podatke o volonterki ili volonteru, podatke o vremenu volontiranja i edukaciji te ostale bitne podatke koji su navedeni u članku 34. Zakona. Recimo i to da je u našem civilnom društvu zaživjelo korištenje volonterske knjižice, koju Zakon priznaje kao valjani oblik potvrde o volontiranju. Knjižica omogućava dokumentiranje više volonterskih iskustava prikupljenih kod različitih organizatora volontiranja. Izgled knjižice s otiskom srca osmislila je udruga MI iz Splita, a izdaju ih regionalni volonterski centri.

4.3 ETIČKI KODEKS VOLONTERA

Etički kodeks volontera usvojio je Nacionalni odbor za razvoj volonterstva u svibnju 2008. godine. Kodeks propisuje pravila ponašanja volontera, organizatora volontiranja i njihovih korisnika sukladno načelima volontiranja iz Zakona. U cilju mu je približiti i bolje razraditi načela volontiranja kako bi se potakla njihova primjena u praksi. Kako stoji u samom tekstu Kodeksa, on predstavlja 'minimalni zajednički sustav vrijednosti koji organizatori volontiranja i volonteri prihvaćaju u svom području djelovanja'.

Uz ovaj općeniti Kodeks, organizatore volontiranja se ohrabruje na sastavljanje vlastitih etičkih kodeksa koje će prilagoditi svojim potrebama i specifičnostima. Ovakav dokument izvrstan je alat za upoznavanje volontera s načelima

rada organizacije u koju se uključuje te pridonosi jasnijem definiranju međusobnih odnosa od samog početka volontiranja.

4.4 NAGRAĐIVANJE VOLONTERA

Uzevši u obzir da je volontiranje aktivnost u kojoj materijalna naknada ne predstavlja izvor motivacije za osobe koje ga obavljaju, iznimno je bitno osmišljavati različite načine poticanja i iskazivanja priznanja volonterima. Tu su posebno zanimljive različite volonterske nagrade koje imaju dodanu vrijednost jer pozitivno utječu i na povećanje prepoznavanja važnosti volontiranja u široj društvenoj zajednici.

Zakon o volonterstvu uveo je Državnu nagradu za volontiranje (članak 24., ZoV) čiji su nositelji Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti i Nacionalni odbor za razvoj volonterstva. Državna nagrada dodjeljuje se u dvije kategorije – za najboljeg volontera/ku i najboljeg organizatora volontiranja, a odluku o dobitnicima donose članovi Nacionalnog odbora. Uz državnu nagradu za volontiranje dodjeljuju se i različite regionalne i lokalne nagrade. U Osijeku, Rijeci, Splitu i Zagrebu natječaje su osmislili regionalni volonterski centri, a u pravilu ih podržavaju gradska i/ili županijska uprava.

4.5 KAKO UTVRDITI VRIJEDNOST VOLONTIRANJA?


Temeljem Zakona o volonterstvu donesen je **Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja** (NN 55/2008) koji uvodi još neke obveze za organizacije koje primaju volontere. Namijenjen u prvom redu organizatorima volontiranja, pravilnik uređuje sadržaj i način izvještavanja o volonterskim aktivnostima provedenim tijekom jedne kalendarske godine. Izvještaj sadržava podatke koji će dati bolju sliku o strukturi i broju volontera na razini čitave Hrvatske. Osim toga, izvještaji sadrže i podatke o broju volonterskih sati prikupljenih pri provođenju volonterskih aktivnosti i vrstu usluga koje su bile pružane tijekom izvještajnog razdoblja.

Ovakvi izvještaji u budućnosti bi trebali poslužiti za utvrđivanje ekonomske vrijednosti volontiranja. Radi se o vrijednosti volonterski pruženih usluga izraženoj u novčanim jedinicama koja se može uračunati i u bruto društveni proizvod jedne države. Na ovaj način doprinos volontera društvenoj zajednici dodatno se naglašava te se otvara novi aspekt valorizacije volontiranja – njegov doprinos napretku i uspješnosti društva iskazanoj u ekonomskim parametrima.

4.6 NADLEŽNA TIJELA

Na kraju spomenimo i institucije nadležne za provedbu svih spomenutih propisa. **Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti** osigu-

rava provedbu Zakona o volonterstvu i drugih propisa koji proizlaze iz njega, prati stanje u području volonterstva te predlaže poduzimanje odgovarajućih mjera, prikuplja podatke o volontiranju i volonterima na temelju godišnjih izvješća organizatora volontiranja. Osim navedenog, Ministarstvo predstavlja koordinativno tijelo i tehničku podršku **Nacionalnom odboru za razvoj volonterstva**. Odbor je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske koje provodi mjere i aktivnosti s ciljem promicanja i daljeg razvoja volonterstva. U njegovom su 19-članom sastavu predstavnici nadležnih institucija javne vlasti i institucija nadležnih za civilno društvo, obrazovanje i socijalnu skrb, predstavnici organizacija civilnog društva koje su organizatori volontiranja te nezavisni stručnjaci koji se bave volonterstvom i civilnim društvom.



Nikada ne
sumnjaj da
mala grupa
promišljenih
i predanih
ljudi može
promijeniti
svijet, uistinu
to je jedino što
ga je ikada i
mijenjalo.

MARGARET MEAD

5.

**PREDSTAVLJENJE
VOLONTERSKIH CENTARA**

5.1 VOLONTERSKI CENTAR SLATINA | UDRUGA KRIK

SLATINA
VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA
14.819 STANOVNIKA

Udruga "KRIK" Slatina je nevladina i neprofitna udruga osnovana s ciljem promicanja interesa i aktivnosti mladih.

Osnovana je 2003. nakon što su aktivisti neformalne inicijative koja je organizirala prvi volonterski kamp u Slatini uvidjela da je lakše raditi projekte ovog tipa kao registrirana udruga.

Od samog početka udruga se bavi promicanjem volonterstva i razvojem civilnog društva, zagovaranjem i zastupanjem interesa mladih, okupljanjem i edukacijom mladih, organiziranjem volonterskih akcija i kampova, organiziranjem koncerata i festivala multikulture, poticanjem kreativnosti i nenasilne komunikacije mladih.

U 2009. GODINI VOLONTERSKI CENTAR SLATINA U BROJKAMA

3 volonterske akcije

1 međunarodni volonterski kamp

3 programa dugoročnog volontiranja u ustanovama

9 kulturnih događaja u Slatini organizirano i provedeno uz podršku volontera VCS-a

42 lokalna i **10** međunarodnih volontera

2 202 odrađena volonterska sata

KONTAKT

Udruga mladih KRIK

Adresa: Braće Radića 13/A, 33520 Slatina

Tel: +385 98 660 272; +385 91 795 0400

E-mail: rawanna9@gmail.com

Web: www.krikslatina.hr

Volonterski centar Slatina je fenomenalno sredstvo kojim mi mladi možemo kvalitetno i maštovito rješavati probleme u svojoj okolini i biti aktivni, uvaženi i poštivani od naših sugrađana. S druge strane, KRIK-ove strane, projekt «Volonterski centri u zajednicama» bio logični sljedeći korak u pojačavanju volonterskih aktivnosti koje već godinama provodimo. Ovim projektom naše promicanje volonterstva dobilo je kontinuitet, strateški plan, mentorstvo Volonterskog centra Zagreb, financijsku pomoć, novi polet i elan, no najviše bih naglasila kontinuirani rad.

ADRIJANA PERETIN BELANOVIĆ, Koordinatorica Volonterskog centra Slatine

5.2 VOLONTERSKI CENTAR KUKLJICA | UDRUGA KRIJANCA

**KUKLJICA
OTOK UGLJAN
ZADARSKA ŽUPANIJA
650 STANOVIKA**

Udruga je registrirana u siječnju 2007. godine s ciljem poboljšanja društvenog života i životnih uvjeta mještana Kukljice, s posebnim naglaskom na djecu i mlade te afirmiranja mladih Kukljice i poticanja njihovog ostanka na otoku kao i promicanja očuvanja kulturne baštine i života na otoku.

U 2009. GODINI VOLONTERSKI CENTAR KUKLJICA U BROJKAMA

3 volonterske akcije

1 međunarodni volonterksi kamp

45 lokalnih i **6** međunarodnih volontera uključeno u aktivnosti

478 odrađenih volonterskih sati

KONTAKT

Udruga Krijanca

Adresa: Kukljica bb, 23271 Kukljica, Otok Ugljan, Hrvatska

Tel: +385 23 373 819

E-mail: krijanca@krijanca.hr

Web: www.krijanca.hr

Volonteri su svojim radom razvili nove sadržaje u mjestu, koji se ne bi dogodili da njih nije bilo. Također, omogućili su ne samo rad VCK-a, nego i cijele Krijance. Svojim pozitivnim riječima i djelovanjem u lokalnoj zajednici produbilo se značenje "volonterstva" i "volontera", posebno kroz pisanje članaka za Novitadi. Iako smo još uvijek poprilično nisko u poimanju civilnog društva i opće svjesnosti o važnosti i odgovornosti svakog pojedinca da doprinese razvoju društva, ovaj projekt zacijelo je dao svoj doprinos koji ide u smjeru kvalitetnijeg života zajednice.

ANKICA MILIĆ, koordinatorka Volonterskog centra Kukljica

5.3 VOLONTERSKI CENTAR LOVINAC | UDRUGA BANICA

LOVINAC

LIČKO-SENJSKA ŽUPANIJA

1.096 STANOVNIKA

Udruga Banica je osnovana 2001. godine kao društvo za očuvanje kulturne i prirodne baštine lovinačkog kraja. Nakon nekoliko godina mirovanja, udruga je ponovno pokrenuta u jesen 2008. te je u sklopu nje osnovan volonterski centar koji je umrežio lokalnu upravu, udruge, ustanove i volontere. Udruga broji 10-tak stalno aktivnih volontera s dodatkom od 10-tak aktivnih tijekom akcija koje se provode mjesečno, u svrhu poboljšavanja kvalitete života u općini Lovinac. Udruga Banica je svoj rad, koji se ranije temeljio na organizaciji ekoloških akcija, više posvetila radu s djecom i mladima kojima želi omogućiti što kvalitetniju i sadržajnu svakodnevicu kroz osnivanje knjižnice, kluba mladih te raznih edukativnih radionica.

U 2009. GODINI VOLONTERSKI CENTAR LOVINAC U BROJKAMA

3 volonterska akcije

1 međunarodni volonterski kamp

25 lokalnih i **9** međunarodnih volontera

1 372 odrađena volonterska sata

KONTAKT

Udruga Banica

Adresa: Centar 30, 53244 Lovinac

Tel: +385 53 681 602

E-mail: udruga.banica@gmail.com

Razvoj volonterskog centra i volonterstva u našoj zajednici ne bi bio moguć da nije bilo dovoljno podrške od strane lokalne zajednice. Zajednica koja je na jedan prekrasan način pokazala, bez obzira što živimo u maloj sredini, da smo otvoreni novim idejama i da će bez obzira na sve podržati sve što je kvalitetno i čini dobro.

Aktivnosti udruge koje su najviše utjecale na razvoj volonterstva su zasigurno volonterske akcije poput Maskenbala, zatim akcija "Djeca djeci", te međunarodni volonterski kamp. U akciji "Djeca djeci", kada smo ugostili djecu bez roditelja iz Nazorove, najviše su se istakli roditelji i njihova djeca, koji su, svatko na svoj način, odlučili sudjelovati u akciji.

Najveća akcija do sada je bio međunarodni volonterski kamp, koji je uključivao angažman od onih najmlađih do onih najstarijih. Volonterstvo se, na najljepši mogući način, manifestiralo u lokalnoj zajednici u tom razdoblju.

KSENIJA KORDIĆ, Predsjednica udruge Banica

5.4 VOLONTERSKI CENTAR SRB | UDRUGA UNA

SRB

**ZADARSKA ŽUPANIJA
255 STANOVNIKA**

Una je nevladina udruga osnovana 2003. godine koja se bavi poboljšanjem kvalitete življenja i razvojem ekološke svijesti te promicanjem i njegovanjem prirodnih posebnosti ovog dijela Like i rijeke Une, uz poseban angažman mladih.

U 2009. GODINI VOLONTERSKI CENTAR SRB U BROJKAMA

4 volonterske akcije

1 međunarodni volonterski kamp

23 lokalnih i **7** međunarodnih volontera uključeno u aktivnosti

1 414 odrađenih volonterskih sati

KONTAKT

Udruga UNA

adresa: Splitska, 1

tel: 0237891653

e-mail: una@zamirnet.hr

web: <http://www.gracac.hr/sadrzaj/udruga/una.php>

Osnivanje Volonterskog centra Srb je od velikog značaja za cjelokupnu zajednicu, posebice pošto se od rata u taj kraj jako malo ulaže u izgradnju i obnovu infrastrukture. Iz tog razloga su se ljudi odlučili sami organizirati te kroz udrugu pokušati sami učiniti nešto za boljitak zajednice.

Međunarodni volonteri su svojim učešćem i radom pozitivno utjecali na domaće stanovništvo i dali im dodatan motiv da se uključe. Mnogi su rekli "kad je došao stranac da radi kod mene zašto ne bi i ja".

NEBOJŠA RAĐENOVIĆ, koordinator Volonterskog centra Srb

5.5 VOLONTERSKI CENTAR ZABOK | UDRUGA MRAZ

Udruga Mraz, neovisna, nestranačka i neprofitna udruga građana, osnovana je 2004. godine u Zaboku. Misija udruge je stvaranje preduvjeta za razvoj civilnog društva putem informatizacije, promicanjem multikulturalnosti i pružanjem pomoći neafirmiranim umjetnicima, s ciljem stvaranja preduvjeta za kreativno izražavanje i sprečavanje anomalija na području Krapinsko-zagorske županije.

U 2009. GODINI VOLONTERSKI CENTAR ZABOK U BROJKAMA

4 volonterske akcije

1 međunarodni volonterski kamp

50 lokalnih i **7** međunarodnih volontera uključeno u aktivnosti

2 383 odrađena volonterska sata

KONTAKT

Udruga Mraz

adresa: Matije Gupca 53 a, Zabok

tel: +385 (0)49 222 635

e-mail: mrroz@net.hr

web: www.mraz.hr

Najveći uspjeh koji smo ostvarili je uređenje Zelene dvorane kao Centra za kvalitetno provođenje slobodnog vremena. Taj projekt je primjer kako je na volonterskom principu i uz dobru organizaciju moguće ostvariti projekte koje bi inače bilo nemoguće ostvariti, prvenstveno zbog financijskog aspekta. Uz pomoć lokalnih volontera kao i onih iz bližih gradova i škola te uz razumijevanje lokalne uprave i poduzetnika, Zelena dvorana, koja je bila potpuno neupotrebljiv prostor, sada je mjesto gdje su se redovno počeli održavati različiti događaji, radionice, sastanci te neformalna druženja mladih u lokalnoj zajednici, a ujedno je bilo moguće smjestiti volontere iz međunarodnog volonterskog kampa te provesti i taj projekt.

DARKO LONČAR, prvi koordinator Volonterskog centra Zaboka

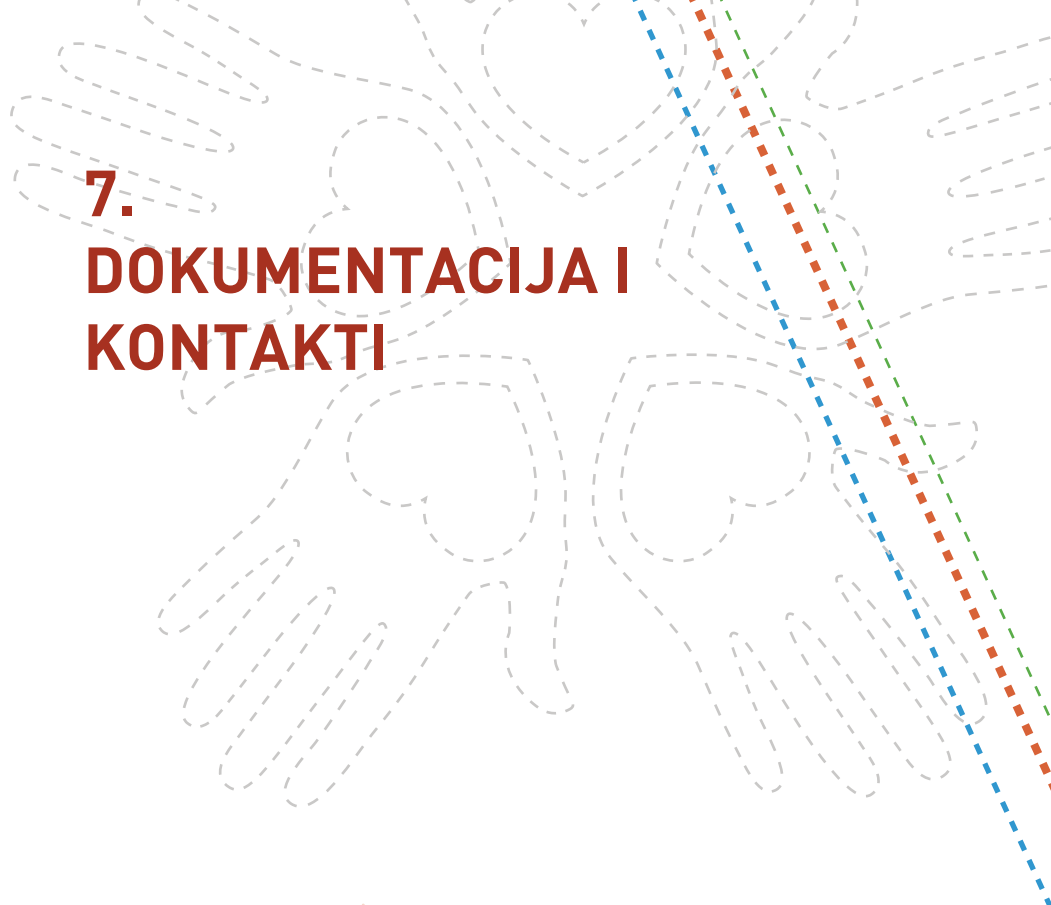


6.

IZVORI I REFERENCE

- Ajduković, M.: Socijalna akcija u zajednici-Socijalna rekonstrukcija zajednice, Zagreb, 2003.
- Bagić, Aida i grupa autora. (2002). S Evaluacijom na ti!: evaluacijski priručnik za civilne inicijative, Quaker Peace and Social Witness, Sarajevo.
- Burić, L. i sur.: The SEEYN "Work-camp Handbook – 2nd modified edition, Volonterski centar Zagreb, Zagreb, 2004.
- Forčić, G. i sur.: Kako ih pronaći?/Kako ih zadržati?: smjernice za rad s volonterima, Udruga za razvoj civilnog društva Smart, Rijeka, 2007.
- Forčić, G.: Kako unaprijediti volontiranje?, Udruga za razvoj civilnog društva Smart, Rijeka, 2007.
- Geudens, T. i sur.: T-kit on International Voluntary Service, Vijeće Europe i Europska Komisija; Council of Europe publishing, Strasbourg/Cedex, srpanj 2002.
- Jurić, D.: Volonterski menadžment, Volonterski centar Zagreb, Zagreb, 2007.
- Mikac, i. et al.: Brošura o volonterizmu – 2. modificirano izdanje, Volonterski centar Zagreb, Zagreb, 2002.
- Ivanović, M i sur.: Priručnik za organizatore zajednice, Organizacija za građanske inicijative – OGI, Osijek, 2001.
- Perry, V: Volonterstvo, Međunarodni komitet za pomoć, Program razvoja nevladinih organizacija (International Rescue Committee Bosnia and Herzegovina), Sarajevo, 2002.
- Smodlaka Krajnović, M., Ćurlin, I.: Sustav osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije, AED, Zagreb, 2005.
- Šuštar, S.: Međunarodni volonterski kampovi, Volonterski centar Zagreb, Zagreb, 2006.
- Topčić, D: Priručnik za rad s volonterima, Udruga Ml – Split, Volonterski centra – Split, Split
- Projektna dokumentacija "Volonterski centri u zajednicama", program PHARE 2006.
- Hrvatska mreža volonterskih centara, www.hmvc.net
- Etički kodeks volontera, NN 55/2008 (<http://narodne-novine.nn.hr>)
- Horvat, M. (2008.) Zakonsko uređenje volonterstva u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti
- Pravilnik o državnoj nagradi za volontiranje, 106/2007 (<http://narodnenovine.nn.hr>)
- Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja, 101/2008 (<http://narodne-novine.nn.hr>)
- Zakon o volonterstvu, NN 58/2007 (<http://narodne-novine.nn.hr>)
- Volonterski centar Zagreb – prvih 10 godina, monografija Volonterskog centra Zagreb, Zagreb, 2007.

7. DOKUMENTACIJA I KONTAKTI



Dolje navedena dokumentacija potrebna je za rad svakog volonterskog centra i organizatora volontiranja i možete je preuzeti s stranice Volonterskog centra Zagreb www.vcz.hr.

- 1. EVALUACIJSKI UPITNIK ZA PARTNERE**
- 2. EVALUACIJSKI UPITNIK ZA ZAPOSLENIKE UKLJUČENE U RADU SA VOLONTERIMA**
- 3. EVALUACIJSKI UPITNIK ZA VOLONTERE**
- 4. KONTROLNA LISTA ZA PROCES ORIJENTACIJE NOVOG VOLONTERA**
- 5. OBRAZAC IZVJEŠĆA ORGANIZATORA**
- 6. OBRAZAC ZA VOLONTERSKI KAMP**
- 7. OPĆA DEKLARACIJA O VOLONTIRANJU**
- 8. OPIS POSLA ZA VOLONTERE**
- 9. POTVRDA O VOLONTIRANJU**
- 10. PRIMJER PRIPREMNE RADIONICE ZA VOLONTERE**
- 11. SPORAZUM O SURADNJI**
- 12. UGOVOR O VOLONTIRANJU**
- 13. UPITNIK ZA VOLONTERE**
- 14. VOLONTERSKA KNJIŽNICA**
- 15. ZAKON O VOLONTERSTVU**

Za sve dodatna pitanja možete nas kontaktirati na sljedeće kontakte:

Volonterski centar Zagreb
Ilica 29
10 000 Zagreb

Tel.: 01 301 3058

Fax: 01 301 3736

Mob: 098 373 615

Email: vcz@vcz.hr

