

La Llei del voluntariat pas a pas

7. Com garantim els drets i deures de les persones destinatàries de l'acció voluntària?



La Llei del voluntariat pas a pas. – Primera edició
Conté: 1. Quines entitats poden tenir voluntariat? – 2. Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat? – 3. El pla de voluntariat i el pla de formació del voluntariat – 4. Els drets i deures de les entitats amb programes de voluntariat – 5. El full de compromís, les assegurances i el rescabament de les despeses – 6. Convivència i relació entre el voluntariat i les persones contractades de l'entitat – 7. Com garantim els drets i deures de les persones destinatàries de l'acció voluntària?
I. Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
1. Catalunya. Llei 25/2015, del voluntariat i de foment de l'associacionisme 2. Voluntariat – Catalunya 3. Associacions, institucions, etc. – Dret i legislació – Catalunya 4. Llibres de lectura fàcil 364-32(460.23)

© **Generalitat de Catalunya, 2020**

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Passeig del Taulat, 266-270

08019 Barcelona



Podeu consultar el text de la llicència de cessió de drets d'autor

a: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/legalcode.ca>

El contingut d'aquesta monografia ha estat elaborat pel grup de treball que ha sumat el coneixement i l'expertesa de Càritas Diocesana de Barcelona i dels tècnics de la Sub-direcció General de Cooperació Social i Voluntariat (Araceli Crespo i Marc Viñas), que també n'han fet la coordinació tècnica.



Els textos de Lectura Fàcil segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) quant al llenguatge, el contingut i la forma, a fi que tothom els pugui entendre.

L'Associació Lectura Fàcil ha fet aquesta versió en Lectura Fàcil.

Més informació: www.lecturafacil.net

Primera edició: setembre de 2020

Maquetació: Jordi E. Sánchez Castro

Adaptació de les il·lustracions vectorials d'ús lliure: Ce.Gé

Tiratge: 2.500 exemplars

Dipòsit legal: B 17658-2020

Podeu trobar aquesta obra i les altres que ha publicat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies al nostre catàleg de publicacions:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/publicacions/

Índex

Presentació	4
Introducció	6
1. Per què són importants els drets i deures de les persones destinatàries?	7
2. Quins drets i deures tenen les persones destinatàries?	8
3. Com garantim els drets i deures de les persones destinatàries?	10
Annexos	16
Annex 1. Drets i deures de les persones destinatàries de l'acció voluntària	14
Annex 2. Eines que ens poden ajudar a complir les obligacions de la Llei	15
Annex 3. Indicadors per valorar si s'ha de tenir un pla de millora	21

Presentació

L'aprovació de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, va situar les entitats, i de retruc també altres actors, davant de la necessitat de repensar i refer la seva relació amb el voluntariat.

Amb la voluntat d'acompanyar i facilitar a aquestes entitats i al teixit associatiu en general l'aplicació de la nova normativa, l'any 2019 vam endegar un projecte per desgranar, de manera planificada, els aspectes principals que planteja la Llei i oferir una lectura més amable i clarificadora.

A partir de l'experiència i el coneixement acumulats en aquests anys de servei a les entitats, i amb la participació d'entitats referents del nostre país, vam centrar-nos a explicar de manera pedagògica sis aspectes estratègics:

- 1.** Quines entitats poden tenir voluntariat?
- 2.** Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?
- 3.** El pla de voluntariat i el pla de formació del voluntariat
- 4.** Els drets i deures de les entitats amb programes de voluntariat
- 5.** El full de compromís, les assegurances i el rescabament de les despeses
- 6.** Convivència i relació entre el voluntariat i les persones contractades de l'entitat

La participació de l'Associació Lectura Fàcil, que treballa per apropar la lectura i la informació a totes les persones, ens va permetre fer un material més concís i didàctic.

Ara, per donar continuïtat al projecte i seguir amb el mateix model de treball, abordem un aspecte més de la Llei: en concret,

el paper de les persones destinatàries de l'acció voluntària.

En aquesta ocasió, l'equip tècnic de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC) hem treballat de manera conjunta amb Càritas Diocesana de Barcelona.

Properament, està previst tractar dos aspectes que la Llei incorpora amb força i sobre els quals cal reflexionar de manera monogràfica: la participació del voluntariat en les entitats i el reconeixement de les competències adquirides en l'exercici del voluntariat.

Confiam que aquests materials us seran d'utilitat i us convidem a fer-nos arribar les vostres impressions.

Bernat Valls

Director general d'Acció Cívica i Comunitària

Introducció

Totes les persones som iguals.
Tenim els mateixos drets i llibertats,
recollits a la Declaració Universal dels Drets Humans del 1948.
De la mateixa manera, totes les persones tenim el deure
de respectar la llibertat i la dignitat dels altres.

La Llei del voluntariat i de foment de l'associacionisme
posa la màxima atenció en les persones:
les que fan l'acció de voluntariat i les que la reben;
partint sempre del respecte a la dignitat, la igualtat i la llibertat
de les persones destinatàries de l'acció voluntària.

D'altra banda, les entitats es comprometen a respectar
i garantir aquests drets.

En aquesta monografia tractarem dels drets i deures
de les **persones usuàries**, és a dir, les **destinatàries** de l'acció voluntària,
a les quals ens referirem així en tota la monografia.

Quins drets tenen?

Quines obligacions han de respectar?

Què hem de fer les entitats per garantir aquests drets i deures?

Us ho expliquem!

1. Per què són importants els drets i deures de les persones destinatàries?

Perquè les persones destinatàries són el focus de l'actuació de l'entitat, és a dir, són les persones «per a les quals fem les coses».

Alguns drets i deures dels destinataris de l'acció voluntària es relacionen amb l'actitud i les accions de les persones voluntàries. D'altres es relacionen amb els projectes i l'organització de l'entitat. Tots s'han de garantir amb eines i recursos proveïts per l'entitat, ja que el voluntariat forma part d'aquesta entitat.

Els drets no són possibles sense els deures. Entenem els deures com les responsabilitats que garanteixen el correcte desenvolupament dels drets.

Les entitats han de saber quins drets i deures tenen les persones destinatàries i com donar-hi resposta.

» A l'annex 1 podeu consultar els drets i deures de les persones destinatàries.



2. Quins drets i deures tenen les persones destinatàries?

Els voluntaris i els destinataris de l'acció voluntària han de conèixer els drets i deures de les persones, i l'entitat ha de garantir-ne el compliment.

Drets dels destinataris de l'acció voluntària	Què podem fer?
Rebre una acció voluntària que respecti la dignitat, intimitat i llibertat, per evitar tota discriminació.	<ul style="list-style-type: none">✓ Disposar d'un protocol que reculli l'estil de relació entre els voluntaris i els destinataris de l'entitat.✓ Formar el voluntariat en drets humans i drets de les persones.✓ Fer un seguiment de la relació entre el voluntari i el destinatari per detectar possibles conflictes.✓ Informar les persones destinatàries dels seus drets i deures.
Tenir informació actualitzada sobre els programes de voluntariat que els afecten.	<ul style="list-style-type: none">✓ Fer díptics informatius dels programes en què participen les persones destinatàries.✓ Explicar-los la finalitat del voluntariat, les tasques habituals i com s'avalua.
Aconseguir la intervenció dels responsables de les entitats si hi ha conflictes amb les persones voluntàries.	<ul style="list-style-type: none">✓ Tenir protocols per a casos de conflicte.✓ Comunicar a la persona destinatària què pot fer en cas de conflicte amb la persona voluntària.✓ Promoure la figura del mediador o de la mediadora (pot ser la persona responsable del voluntariat, del projecte o del programa).✓ Tenir un procediment per avaluar els conflictes que sorgeixen (pot ser un comitè d'ètica).
Demandar un canvi de voluntari si hi ha causes que ho justifiquen, o bé prescindir de l'acció voluntària.	<ul style="list-style-type: none">✓ Tenir canals perquè les persones destinatàries es puguin comunicar directament amb l'entitat.✓ Indicar qui és la persona de referència.

Participar en l'avaluació dels programes de voluntariat que els afecten.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Passar als destinataris enquestes o entrevistes d'avaluació i satisfacció. ✓ Fer-los participar en sessions d'avaluació. ✓ Oferir-los espais participatius amb altres persones destinatàries amb qui hagin compartit el programa.
--	---

Deures dels destinataris de l'acció voluntària	Què podem fer?
Col·laborar, sempre que sigui possible, amb el voluntari, respectant i facilitant-li la feina.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fer reunions de seguiment amb els voluntaris i amb els destinataris.
No oferir diners o altres coses de valor als voluntaris a canvi de l'acció voluntària.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicar a les persones destinatàries que no han de donar res a canvi de l'acció rebuda. ✓ Fer-los signar un full on accepten l'actuació del voluntariat i l'activitat del projecte, i on s'indiquin els drets i deures.
Comunicar a l'entitat amb prou antelació que es vol abandonar el programa d'acció voluntària.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar els destinataris sobre com poden demanar-ho i a qui. ✓ Disposar d'un procediment o document per fer-ho.
Demanar als voluntaris només les actuacions que els corresponguin per la seva acció voluntària.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar els destinataris sobre la finalitat del voluntariat en el programa, les tasques habituals i els límits. ✓ Fer-los signar un full on accepten l'actuació del voluntariat i l'activitat del projecte, i on s'indiquin els drets i deures.

3. Com garantim els drets i deures de les persones destinatàries?

Els drets i deures de les persones destinatàries, de les persones voluntàries i de les entitats estan interrelacionats.

És molt important que hi hagi una bona comunicació.

Cada projecte pot tenir, en un lloc visible, la informació de contacte de les diferents persones responsables del projecte i de l'entitat.

És la **cadena de comunicació**.

També es pot entregar a la persona destinatària de l'acció voluntària un full amb tota aquesta informació.



Des de les entitats es fan diferents accions per garantir aquests drets, però calen indicadors que ens permetin valorar-ne el grau de compliment de manera objectiva.

Proposem una metodologia que permet veure, de manera senzilla, si l'entitat vetlla i garanteix els drets i deures dels destinataris.

Cal indicar al costat de cada acció si la fem o no.

Accions	SÍ	NO
La persona destinatària		
Té informació per escrit del programa en què participa (objectius, finalitat, temporalitat, participació del voluntariat, etc.)?		
Signa el full d'acceptació del programa, on s'especifiquen la normativa i les funcions de la persona voluntària?		
Coneix els seus drets i deures?		
Coneix les funcions i tasques de la persona voluntària que l'acompanyarà en el programa?		
Té a la seva disposició un servei de mediació en cas que el demani?		
Sap com pot fer arribar una queixa sobre el voluntari a l'entitat, demanar un canvi de voluntari o prescindir de l'acció del voluntari?		
Coneix l'avaluació i el seguiment que es fa del servei o programa en el qual participa?		
Participa en les diferents avaluacions que es fan del programa del qual forma part?		
Se li faciliten enquestes de satisfacció, qüestionaris, trobades per avaluar el programa i l'acció del voluntariat?		

A partir de les respostes que obtinguem, es poden donar dues situacions:

Situació A. Hi ha accions que NO fem

En aquest cas, incomplim alguns dels compromisos que ens obliga la Llei del voluntariat i de foment de l'associacionisme. Aleshores, caldrà que prenguem decisions i definim les accions necessàries per complir aquestes obligacions.

Les accions que hem de dur a terme per canviar del **no** al **sí** han de ser realistes, concretes i sintètiques. Hem d'establir un termini per assolir-les.

Us proposem de fer-ho en una taula com aquesta:

Accions que NO fem	Què podem fer?	Com ho podem fer?	En quant de temps ho volem aconseguir?
Anotem les accions que NO estem fent.	Anotem quines accions concretes podríem fer.	Anotem qui farà l'acció i si necessitem algú que ens ajudi. També com ho farem i si necessitem recursos.	Definim el temps d'execució i una data.

» A l'annex 2 podeu veure exemples d'eines que us poden ajudar a complir les obligacions de la Llei.

Situació B. Fem totes les accions

Per tant, estem complint els compromisos als quals ens obliga la Llei. Ara és el moment de decidir si ens quedem com estem o fem accions per millorar aquest èxit.

En aquest cas, proposem un seguit d'eines que ens permetran:

- Identificar i valorar les accions que ja s'estan fent.
- Visualitzar l'espai de millora de l'entitat.
- Programar noves accions o millorar-ne alguna de les existents.

» A l'annex 3 podeu veure indicadors per valorar si s'ha de tenir un pla de millora.



Annexos

Annex 1. Drets i deures de les persones destinatàries de l'acció voluntària

LLEI DEL VOLUNTARIAT I DE FOMENT DE L'ASSOCIACIONISME

Article 12. Drets dels destinataris de l'acció voluntària

Els destinataris de l'acció voluntària tenen els drets següents:

- a) Rebre una acció voluntària que respecti la dignitat i intimitat personal i familiar, i les creences polítiques, religioses o de qualsevol mena, per evitar tota discriminació.
- b) Tenir informació actualitzada sobre els programes de les actuacions que els afecten, abans de començar i en qualsevol fase del procés.
- c) Aconseguir la intervenció dels responsables de les entitats si hi ha conflictes amb les persones voluntàries.
- d) Demanar el canvi de voluntari si hi ha causes que ho justifiquen, o bé prescindir de l'acció voluntària sota la seva responsabilitat.
- e) Participar en l'avaluació dels programes de voluntariat de què han estat beneficiaris.

Article 13. Deures dels destinataris de l'acció voluntària

Els destinataris de l'acció voluntària tenen els deures següents:

- a) Col·laborar, sempre que sigui possible, amb el voluntari, respectant-lo i facilitant-li la feina.
- b) No oferir diners o altres coses de valor als voluntaris a canvi de l'acció voluntària.
- c) Comunicar a l'entitat amb prou antelació que es vol abandonar el programa d'acció voluntària.
- d) Només demanar als voluntaris actuacions que els corresponguin per la seva acció voluntària.

Annex 2. Eines que ens poden ajudar a complir les obligacions de la Llei

Eina 1	Material informatiu dels diferents programes o serveis de l'entitat. (S'inclou un exemple.)
Eina 2	Full d'acceptació del programa per part de la persona destinatària on consten les funcions del voluntariat. (S'inclou un exemple.)
Eina 3	Document amb els drets i deures de les persones destinatàries de l'acció voluntària. » A l'annex 1 podeu veure els drets i deures de les persones destinatàries de l'acció voluntària.
Eina 4	Cadena de comunicació: full amb les dades de contacte de les persones responsables del projecte i de l'entitat. (S'inclou un exemple.)
Eina 5	Qüestionari de satisfacció per entregar a les persones destinatàries de l'acció voluntària. (S'inclou un exemple.)
Eina 6	Publicació dels resultats dels qüestionaris de satisfacció com a mostra de transparència.

EINA 1. EXEMPLE DE MATERIAL INFORMATIU



Què hi pots fer tu?

Fes una aportació econòmica
al compte número:
ES12 2100 0965 5102 0001 0269

Fes-te soci de Càritas:
truca al
93 421 00 11

o entra al nostre web
www.caritas.barcelona

Dedica-hi unes hores de voluntariat
voluntariat@caritas.barcelona





Càritas
Diocesana de
Barcelona
Escola oberta

C/ Floridablanca 39; 08906
L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 934 387 277
670 48 29 70
escola-oberta@caritasbcn.org

Càritas és una entitat sense ànim de lucre de la Església catòlica que té com a eixos estratègics promoure, orientar i coordinar l'acció social; sensibilitzar la societat i denunciar situacions d'injustícia social. L'equip de Càritas diocesana es fa present a la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat a través de les parròquies, les comunitats i el treball en xarxa.

Programa Formació i inserció laboral

Càritas Diocesana de Barcelona ofereix a les persones en situació d'atur orientació, formació i acompanyament dins d'un itinerari personalitzat per millorar les seves possibilitats de reincorporar-se al mercat de treball i amb diferents serveis i projectes i un ventall de recursos adaptats a les diferents situacions que els cal afrontar.



Projecte Escola oberta

L'Escola oberta és un projecte que compta amb la presència de voluntariat i ofereix diferents serveis com l'aprenentatge de la llengua, cerca de feina, cursos de formació, etc. Alhora disposa d'espais participatius i de tallers que fomenten la relació i el coneixement.

Cursos, tallers i activitats

- Orientació laboral: Sessions d'orientació individual i grupal per acompanyar la persona a millorar la seva ocupabilitat.
- Aprenentatge de la llengua: Català i castellà amb diferents nivells, i classes de conversa en castellà.
- Cuina bàsica: Aproximació al món de la cuina a partir de l'elaboració de menús mediterranis.
- Cura de la gent gran: Adquirir coneixements necessaris per a la cura d'una persona gran.
- Espai obert: Espai de recerca de feina amb sessions personalitzades i grupals.
- Espai d'assessorament econòmic: Punt d'assessorament per a la gestió econòmica familiar.
- Taller de manualitats: Espai de creació pròpia (pintats a mà, punt de creu, patchwork).
- Costura de supervivència: Iniciació a la costura a partir de l'elaboració de diferents treballs (detalls de Nadal, necessers...).
- Ganxet: Espai de creació pròpia.
- Xerrades, presentació de llibres, exposicions, teatre, etc.



Atenció social

L'Escola compta amb la presència de treballadors socials de Càritas per acompanyar a les persones de l'arxiprestat Torrasa-Collblanc, de forma individual o en grup, en la millora de la seva situació teixint xarxes amb la comunitat d'acollida per afavorir els processos d'inclusió.



Espai infantil

Espai on professionals i voluntaris afavoreixen el joc, el coneixement i l'aprenentatge mentre les mares o pares realitzen les activitats formatives.



EINA 2. FULL D'ACCEPTACIÓ DEL PROGRAMA PER PART DE LA PERSONA DESTINATÀRIA ON CONSTEN LES FUNCIONS DEL VOLUNTARIAT



CONTRACTE D'ACCEPTACIÓ D'ENTRADA AL PROGRAMA

A, de de 202.....

REUNITS,

D'una part, el Sr./la Sra., com a responsable del projecte/programa/servei de l'entitat, amb domicili a, núm. i NIF

De l'altra part, el Sr./la Sra., amb DNI/NIE/Passaport, que actua en nom propi i interès:

ACORDEN

Que és una institució amb personalitat jurídica pròpia i que té com a objectiu, a qui destina els seus recursos i projectes, i els seus plans i programes d'actuació.

Que el Sr./la Sra. convé acollir-se al projecte segons els següents:

PACTES

- I. L'entitat facilitarà al Sr./la Sra. l'estada al projecte/programa/servei i la informació d'aquest, amb els recursos necessaris per dur-lo a terme i per fer el seguiment, així com també els canals de comunicació adients.
- II. L'entitat posarà els mitjans necessaris per portar a terme el projecte/programa/servei, garantirà el compliment dels seus deures, així com també els de les persones professionals i voluntàries responsables del projecte.

III. L'estada del Sr./la Sra. al projecte restarà limitada al temps que s'estableixi, que serà de

IV. El Sr./la Sra. accepta l'acompanyament dels professionals i les professionals (remunerats i no remunerats) que l'entitat ha designat per a l'activitat en la qual participa i accepta la normativa del projecte. A més, coneix que la persona voluntària designada per l'entitat farà l'acompanyament/activitat..... en què el Sr./la Sra. participa i que aquest acompanyament es concreta en (descriu quin tipus de tasques farà la persona voluntària, temps, rol, funcions).

V. En relació amb l'acompanyament de voluntariat, el Sr./la Sra. coneix els seus drets i deures com a beneficiari del projecte i també s'obliga a complir les responsabilitats que s'adjunten en aquest document (Annex 1), que signa com a prova de conformitat.

VI. L'entitat podrà resoldre unilateralment aquest contracte amb previ avís (de 5 dies) si s'incompleix la normativa del projecte o els drets i deures per part de la persona beneficiària.

Així ho volen i ho pacten el de de 202.....

Signa l'entitat

Signa la persona interessada

EINA 3. DOCUMENT AMB ELS DRETS I DEURES DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DE L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA

A l'annex 1 podeu veure els drets i deures de les persones destinatàries de l'acció voluntària.

EINA 4. CADENA DE COMUNICACIÓ: FULL AMB LES DADES DE CONTACTE DE LES PERSONES RESPONSABLES DEL PROJECTE I DE L'ENTITAT

CADENA DE COMUNICACIÓ
Coordinador o coordinadora de voluntariat de l'entitat
Sr./Sra.
Correu electrònic
Telèfon
Lloc i horari d'atenció
Temes que atén
Responsable del projecte o servei
Sr./Sra.
Correu electrònic
Telèfon
Lloc i horari d'atenció
Temes que atén
Responsable de l'entitat
Sr./Sra.
Correu electrònic
Telèfon
Lloc i horari d'atenció
Temes que atén

EINA 5. EXEMPLE DE QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ PER ENTREGAR A LES PERSONES DESTINATÀRIES DE L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA

Qüestionari de satisfacció

Valora de l'1 al 5 el teu grau de satisfacció amb els aspectes següents.

L'1 és el grau de satisfacció més baix i el 5 el més alt.

1	La relació i la comunicació amb les persones de l'equip del projecte.	1 2 3 4 5
2	Les característiques físiques de l'espai on fas les activitats (mobiliari, sales).	1 2 3 4 5
3	La relació amb la resta de persones que hi participen.	1 2 3 4 5
4	Les propostes que es fan i els acords que es pacten en les reunions individuals.	1 2 3 4 5
5	La capacitat de decisió que tens sobre el projecte o les activitats proposades.	1 2 3 4 5
6	El grau de correspondència entre les teves necessitats i el que t'ofereix el projecte o servei.	1 2 3 4 5
7	La relació (temps i qualitat) amb les persones voluntàries que participen en el projecte.	1 2 3 4 5
8	El grau de satisfacció amb l'acompanyament que t'ofereix la persona voluntària que tens com a referent.	1 2 3 4 5
9	La relació amb l'entorn i altres serveis del projecte.	1 2 3 4 5

Si en algun punt la teva valoració és inferior a 3, explica'ns, si us plau, els motius per tal que puguem millorar.

Gràcies!

Annex 3. Indicadors per valorar si s'ha de tenir un pla de millora

Hi ha hagut algun incident o conflicte al servei o projecte?	<ul style="list-style-type: none">■ Com s'ha resolt?■ Podem millorar el protocol per a casos de conflicte?
Alguna persona destinatària ha contactat amb el referent del voluntariat, del projecte o de l'entitat?	<ul style="list-style-type: none">■ Quin ha estat el motiu?■ Com hi ha contactat?■ Ha funcionat el canal?■ En quin termini s'ha donat resposta?■ Com s'ha donat la resposta: entrevista o per escrit?■ Podem millorar el canal de comunicació?
Quin ha estat el resultat de les enquestes de satisfacció?	<ul style="list-style-type: none">■ S'ha avaluat i s'han extret conclusions?■ Quines millores s'han suggerit?■ Com s'incorporaran a l'entitat?■ S'han publicat els resultats?■ S'han treballat amb les persones destinatàries i les persones voluntàries?■ Cal refer algun circuit o protocol?
Quantes persones han participat en l'avaluació?	<ul style="list-style-type: none">■ Com s'han recollit les aportacions?■ Com s'han donat a conèixer els resultats?



voluntariat.gencat.cat

