

Vrijwilligersbeleid



Vastgesteld op 9 september 2025

Inhoud

Visie op vrijwilligerswerk	3
Training, begeleiding en ontplooiing	4
Introductie en begeleiding	4
Training en scholing van vrijwilligers	4
Ontplooingsruimte en intervisie	4
Verantwoordelijkheden van een vrijwilliger	5
Randvoorwaarden	5
Faciliteiten	5
Onkostenvergoeding	5
Kennismaking, aanname en afscheid	6
Klachten en vertrouwenskwesaties	6
Lief en leed, waardering	7
Rechten en plichten	7
Gedragscode	7
Inclusiviteit en diversiteit	7
Veiligheid	7
Verplichte VOG	7
Invloed op besluitvorming en beleid	8
Persoonsgegevens	8
Bijlage 1: Financieel kader waardering vrijwilligers	9
Bijlage 2: Faciliteiten vrijwilligers	10

Visie op vrijwilligerswerk

Veel mensen kunnen soms ondersteuning gebruiken, en vrijwilligers spelen hierbij een cruciale rol. Vrijwilligers zetten zich op vrijwillige, niet betaalde basis in en hebben een vrijwilligersovereenkomst met onze organisatie. Vrijwilligers helpen inwoners om hun problemen op te lossen, de baas te worden en te voorkomen. De rol van vrijwilligers in de samenleving wordt steeds belangrijker.

Tegelijkertijd is vrijwilligerswerk ook waardevol voor de vrijwilligers zelf. Door vrijwilligerswerk te doen geef je extra betekenis aan je leven. Als vrijwilliger kun je van betekenis zijn voor een ander en voor jezelf. Afhankelijk van jouw persoonlijke drijfveren is er altijd een soort vrijwilligerswerk dat bij je past.

Bij U Centraal en JoU heten we vrijwilligers van harte welkom. Op basis van ieders persoonlijke motivatie en met onze ondersteuning kunnen vrijwilligers het beste uit zichzelf halen. Vrijwilligers dragen niet alleen bij aan het welzijn van anderen, maar ontwikkelen ook eigen vaardigheden en competenties die waardevol zijn voor persoonlijke en professionele groei. Vrijwilligers zijn voor ons waardevolle collega's. Wij bieden onze vrijwilligers workshops en trainingen zodat zij goede ondersteuning kunnen bieden. Hierdoor versterken zij niet alleen hun eigen kennis en kunde, maar maken zij ook direct impact op het leven van mensen in onze stad. Wij zorgen dat onze vrijwilligers zich bij ons thuis voelen. En als het even tegenzit, zoeken we samen naar een oplossing. Tijdens het vrijwilligerswerk krijgen onze vrijwilligers professionele begeleiding die bij hen past. Wij vragen onze vrijwilligers om hun inbreng en horen graag hun feedback over onze organisatie en werkwijze. Door hun input kunnen wij onze vrijwilligers en cliënten nog beter van dienst zijn.

We geloven dat het unieke aan vrijwilligerswerk bij U Centraal en JoU niet alleen ligt in wat jij voor anderen doet, maar ook in wat jij ervoor terugkrijgt: nieuwe kennis, waardevolle ervaring en een gevoel van verbondenheid met de stad Utrecht en haar mensen. Samen bouwen we aan een zorgzame en veerkrachtige samenleving waarin iedereen kan meedoen.

Inwoners mogen van ons de beste ondersteuning verwachten. Onze vrijwilligers sluiten zoveel mogelijk aan bij de ondersteuningsvraag en stimuleren inwoners om de regie over hun leven te vergroten.

Training, begeleiding en ontplooiing

Introductie en begeleiding

Bij U Centraal en JoU zorgen we ervoor dat nieuwe vrijwilligers een passende introductie (waaronder kennismakingsgesprek, inwerken en evalueren) krijgen binnen de organisatie en in het project waarin zij gaan werken. Deze introductie biedt inzicht in onze werkwijze, verwachtingen en de organisatiecultuur, zodat vrijwilligers zich welkom voelen en goed voorbereid aan hun vrijwilligerswerk kunnen beginnen. De introductie wordt verzorgd door de organisatie, en deze wordt afgestemd op wat een vrijwilliger gaat doen.

Vrijwilligers ontvangen persoonlijke begeleiding die aansluit bij hun werkzaamheden persoonlijke doelen. Er worden afspraken gemaakt over de frequentie en inhoud van begeleidingsgesprekken, die vastgelegd worden in het vrijwilligersdossier. Zo zorgen we ervoor dat vrijwilligers de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben om hun werk effectief te kunnen doen.

Training en scholing van vrijwilligers

We bieden trainingen en workshops om vrijwilligers te ondersteunen in hun werk. Deze trainingen zijn gericht op het ontwikkelen van basisvaardigheden en kennis die nodig zijn voor de meeste projecten. We creëren een toegankelijk aanbod dat aansluit bij verschillende wensen. Sommige trainingen zijn verplicht om het betreffende vrijwilligerswerk uit te voeren.

Wij passen onze trainingen aan, aan actuele vragen en behoeften. Vrijwilligers kunnen ook zelf suggesties aandragen.

Ontplooingsruimte en intervisie

We stimuleren onderlinge uitwisseling en leren van elkaar, daarom organiseren wij regelmatig intervisiemomenten.

Wij bieden onze vrijwilligers begeleidingsgesprekken, gericht op hun persoonlijke ontplooiing. Gespreksonderwerpen daarbij kunnen zijn:

- Wil je een keer wat anders proberen?
- Zou je meer willen binnen de werkzaamheden die de organisatie biedt?
- Wil je nieuwe vaardigheden ontwikkelen?
- Heb je ergens moeite mee?

Verantwoordelijkheden van een vrijwilliger

Vrijwilligers doen hun werk binnen de kaders van de organisatie. De beroepskracht en vrijwilliger bekijken samen periodiek wat nodig is om de werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren. Zij maken afspraken over de invulling van hun onderlinge contact, zoals periodieke check-ins, overleg, of praktische oplossingen zoeken als daar, bijvoorbeeld bij vakantie van de vrijwilliger, behoefte aan is.

De beroepskracht blijft eindverantwoordelijk voor het geheel van de werkzaamheden.

Randvoorwaarden

Faciliteiten

Waar nodig wordt er gezorgd voor de juiste faciliteiten om het vrijwilligerswerk goed uit te kunnen voeren. In bijlage 2 wordt beschreven welke faciliteiten er zijn en op welke manier deze kunnen worden toegekend.

De contactpersonen van de vrijwilligers die de faciliteiten aanvragen, krijgen inzicht in de kosten van de verschillende faciliteiten. Inzicht in de kosten zal nodeloos faciliteiten aanbieden aan vrijwilligers tegengaan. Zo ook het tijdig opzeggen van faciliteiten die niet meer nodig zijn.

Daarnaast zorgt de organisatie voor een WA-verzekering en ongevallenverzekering, zodat de vrijwilliger verzekerd is tijdens het uitvoeren van het vrijwilligerswerk. De WA-verzekering dekt de aansprakelijkheid van de vrijwilliger voor schade aan derden, toegebracht of ontstaan tijdens de activiteiten. De ongevallenverzekering dekt uitsluitend ongevallen die de vrijwilliger overkomen zijn in de uitoefening van zijn vrijwilligersactiviteiten ten behoeve van de organisatie. Dit geldt inclusief 'woon/werk verkeer'.

Onkostenvergoeding

Het uitgangspunt van de organisatie is dat er geen onkostenvergoedingen verstrekt worden, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om dit wel te doen. Mocht dit zo zijn, dan is dit een individuele afspraak tussen de vrijwilliger en de organisatie.

Er zijn twee soorten onkostenvergoedingen voor vrijwilligers: onkosten die via declaratieformulieren ingediend worden en een vaste onkostenvergoeding om met een vast bedrag per maand in één keer de gemaakte kosten te dekken.

Vrijwilligers kunnen onkosten vergoed krijgen, als hier van tevoren duidelijke afspraken over zijn gemaakt met de contactpersoon. Denk aan reiskostenvergoeding per gereden kilometer, OV kosten, telefoonkosten en zo nodig andere gemaakte kosten die gemaakt zijn voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk.

Om de administratieve last laag te houden, zijn er ook vrijwilligerstaken waarbij de vaste onkostenvergoeding een betere optie is. De hoogte wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur.

De vaste vergoeding en de vergoeding van onkosten op basis van declareren kunnen niet gecombineerd worden in verband met de maximale fiscale vergoeding die vrijwilligers mogen ontvangen.

Kennismaking, aanname en afscheid

In de kennismakingsgesprekken wordt veel aandacht besteed om de meest passende vrijwilligersfunctie voor de vrijwilliger te vinden binnen de organisatie. Iedere vrijwilligersvacature van de organisatie heeft een duidelijk functieprofiel met daarbij behorende vaardigheden. Hiermee kan een inschatting gemaakt worden of de functie bij een vrijwilliger past. Bij twijfel kan er een proefperiode afgesproken worden.

Het gesprek kan leiden tot het invullen van een bestaande vrijwilligersfunctie, maar bij de juiste capaciteiten, intenties en vraag vanuit de kant van de organisatie, kan er een functie op maat worden gecreëerd. Mocht er geen match zijn, verwijzen we door naar een andere organisatie.

Een vrijwilliger kan pas starten met het vrijwilligerswerk, nadat er een vrijwilligersovereenkomst is ondertekend.

Als een vrijwilliger stopt met het vrijwilligerswerk, is er ruimte voor een afsluitend gesprek waarin we samen terugkijken op de samenwerking en ervaringen delen. De organisatie vraagt of de vrijwilliger behoefte heeft aan een afsluitend gesprek.

Klachten en vertrouwenskwesties

De organisatie draagt zorg voor een toegankelijke plek om klachten neer te leggen. De vrijwilligers hebben toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon waarmee ze in een vertrouwelijk gesprek kunnen bespreken waar ze tegen aan lopen. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon worden op verschillende manieren aan de vrijwilligers aangeboden. De vertrouwenspersoon verwijst wanneer dat nodig of gewenst is naar de klachtencommissie.

De organisatie heeft een regeling voor de behandeling van klachten van medewerkers, vrijwilligers en cliënten. Als een klacht over een vrijwilliger gaat, zal deze worden bijgestaan in het hele proces. Zowel als zij de klacht indienen maar ook als een klacht tegen hen wordt ingediend.

De betreffende regeling is toegankelijk voor de vrijwilligers en staat onder andere op de website.

Lief en leed, waardering

De organisatie waardeert de inzet van de vrijwilligers. De organisatie uit de waardering door middel van vrijwilligersbijeenkomsten, kaarten of attenties bij levensgebeurtenissen en jubilea. Het lief en leed beleid is voor alle vrijwilligers binnen de organisatie gelijk. De financiële kaders zijn in de bijlage opgenomen.

Rechten en plichten

Gedragscode

Onze organisatie beschikt over een gedragscode. De gedragscode geldt voor iedereen binnen de organisatie en vormt een richtlijn voor professioneel en respectvol samenwerken. Bij vragen of onduidelijkheden rondom de naleving zoeken vrijwilligers en contactpersonen samen naar een passende oplossing. Als blijkt dat de gedragscode niet wordt nageleefd, wordt de situatie zorgvuldig onderzocht en worden, indien nodig, passende maatregelen getroffen.

Wanneer vrijwilligers bij onze organisatie in dienst komen, worden zij geïnformeerd over de gedragscode, deze is te vinden op de website.

Inclusiviteit en diversiteit

Wij bieden iedereen een kans om leuk en passend vrijwilligerswerk te doen en daarbij de begeleiding en ondersteuning te krijgen die nodig is. Door van elkaar te leren en door elkaar ruimte te geven, ontstaat er een diverse en inclusieve groep vrijwilligers die aansluit bij de diversiteit van de Utrechtse samenleving.

We zorgen ervoor dat iedereen zich welkom en veilig voelt binnen onze organisatie. Samen creëren we een inclusieve omgeving waarin ieders bijdrage wordt gewaardeerd.

Veiligheid

Om te zorgen dat vrijwilligers veilig hun werk kunnen doen, ontvangen zij instructies over hoe zij om dienen te gaan met mogelijk onveilige situaties en incidenten. Iedere afdeling beschikt over specifieke, schriftelijke veiligheidsrichtlijnen. In werksoorten waarbij volgens de contactpersoon sprake is van een hoger veiligheidsrisico, worden deze veiligheidsinstructies verwerkt in een training voor vrijwilligers en daarna ieder half jaar opnieuw onder de aandacht gebracht bij vrijwilligers. Het is van groot belang dat vrijwilligers onveilige situaties en incidenten melden bij hun contactpersoon, zodat er maatregelen genomen kunnen worden.

Verplichte VOG

Vrijwilligers van onze organisatie komen vaak in aanraking met inwoners die in kwetsbare situaties verkeren. Om die reden is een VOG verplicht voor vrijwilligers.

In sommige gevallen is het voor vrijwilligers lastig om een VOG te krijgen. De organisatie beschikt over VOG-ambassadeurs die hierbij kunnen ondersteunen.

Invloed op besluitvorming en beleid

Vrijwilligers zijn een belangrijk onderdeel van onze organisatie. Door hun betrokkenheid en inzet kunnen wij heel veel inwoners voorzien van passende ondersteuning en hulp. Om te zorgen dat wij op een manier werken die tegemoetkomt aan de wensen en verwachtingen van onze vrijwilligers, geven wij onze vrijwilligers invloed binnen onze organisatie.

Dat gebeurt op bestuurlijk en uitvoerend niveau in onze organisatie.

Op bestuurlijk niveau fungeert de Vrijwilligersraad als vorm van medezeggenschap. De Vrijwilligersraad voorziet de Raad van Bestuur van gevraagd en ongevraagd advies over onderwerpen die invloed hebben op vrijwilligers, bijvoorbeeld over de werking van dit vrijwilligersbeleid. De Vrijwilligersraad richt zich daarbij op zaken die gelden voor alle of een groot deel van de vrijwilligers en niet op individuele belangenbehartiging.

Contactpersonen vragen vrijwilligers actief naar verbetermogelijkheden ten aanzien van (de organisatie van) het vrijwilligerswerk. Dat kan tijdens individuele begeleidingsgesprekken of op andere manieren. Samen onderzoeken zij de mogelijkheden om deze verbeteringen door te voeren.

Persoonsgegevens

Om te zorgen dat wij vrijwilligers tijdens hun vrijwilligerswerk kunnen ondersteunen, verwerken wij persoonsgegevens. Daarnaast verwerken vrijwilligers in sommige gevallen ook persoonsgegevens van inwoners die hulp en ondersteuning krijgen.

Al deze verwerkingen vinden plaats in overeenstemming met de privacyregeling van de organisatie. Vrijwilligers ontvangen voordat zij aan hun werkzaamheden beginnen, instructies over hoe zij met persoonsgegevens dienen om te gaan, bijvoorbeeld als onderdeel van werkinstructies of een training.

Bijlage 1: Financieel kader waardering vrijwilligers

We vinden het belangrijk om aandacht te besteden aan bijzondere gelegenheden en de onderlinge betrokkenheid van vrijwilligers. In dit overzicht vind je de afspraken en mogelijkheden voor verschillende situaties. Alle genoemde bedragen zijn inclusief btw en gelden in principe eenmalig per vrijwilliger (ook als de vrijwilliger in meerdere teams werkzaam is). Bij bloemen geldt dat de genoemde bedragen exclusief bezorgkosten zijn. Dus bezorgkosten bij bloemen mogen boven op de genoemde bedragen worden gedeclareerd.

Gelegenheid	Attentie	Richtbedrag (en rekenwijze)
Zomer	Informele bijeenkomst	€40 per vrijwilliger
Winter	Informele bijeenkomst	€40 per vrijwilliger
Kerst	Kerstattentie als blijk van waardering	€25 per vrijwilliger
Levensgebeurtenis (bijv.: verjaardag, ziekte, verhuizen)	Kaart, bloemen of attentie	€25 per vrijwilliger
Geboorte/Adoptie	Cadeau	€15
Jubileum	Bos bloemen of andere attentie	5 jaar: €25 10 jaar: €25 15 jaar: €25 20 jaar: €25 25 jaar: €50 30 jaar: €50 35 jaar: €50 40 jaar: €100
Afscheid	Bos bloemen of andere attentie	Binnen vijf jaar: €25 Binnen tien jaar: €50 Binnen 25 jaar: €75 Na 25 jaar: €100

Indexering van de bovenstaande bedragen gebeurt door de Raad van Bestuur.

Bijlage 2: Faciliteiten vrijwilligers

Om het vrijwilligerswerk naar behoren te kunnen doen, hebben sommige vrijwilligers aanvullende faciliteiten nodig. De contactpersonen inventariseren welke faciliteiten vrijwilligers nodig hebben en stellen deze in afstemming met de organisatie beschikbaar. We gaan er hierbij van uit dat alleen waar dat noodzakelijk is, aanvullende faciliteiten ter beschikking worden gesteld. Op deze manier houden we de kosten beperkt.

De organisatie beschikt over de volgende aanvullende faciliteiten.

Aanvullende faciliteit	In te zetten voor
Office365 account	Vrijwilligers verwerken persoonsgegevens. Hiervoor gebruiken zij de Office365 omgeving om bijvoorbeeld te mailen of tekst te verwerken.
Toegang cliëntregistratiesysteem	Vrijwilligers hebben toegang nodig tot gegevens van cliënten en/of vrijwilligers. Bijvoorbeeld in het kader van matching of begeleiding. De autorisaties binnen het systeem zijn afgestemd op de werkzaamheden van de vrijwilliger.
Laptop	Vrijwilligers hebben gezien de aard van hun vrijwilligerswerk een laptop nodig. Laptops worden bij voorkeur beschikbaar gesteld als algemene voorziening, zodat andere vrijwilligers deze ook kunnen gebruiken. In uitzonderlijke gevallen wordt een laptop beschikbaar gesteld voor persoonlijk gebruik.
Mobiele telefoon	Vrijwilligers hebben gezien de aard van hun vrijwilligerswerk een mobiele telefoon nodig. Mobiele telefoons worden bij voorkeur beschikbaar gesteld als algemene voorziening, zodat andere vrijwilligers deze ook kunnen gebruiken. In uitzonderlijke gevallen wordt een mobiele telefoon beschikbaar gesteld voor persoonlijk gebruik.