



Vrijwilligerswijzer

Welkom bij U Centraal!



Colofon

Dit is een uitgave van Stichting U Centraal.

U Centraal
Pieterskerkhof 16
3512 JR Utrecht
www.u-centraal.nl

KvK 57243484
Fotografie: Stijn Decorte
Vormgeving: Avant la Lettre

Utrecht, maart 2018

Beste vrijwilliger!

Wij zijn ontzettend blij je te mogen verwelkomen bij U Centraal. Wij zijn vooral blij voor al diegenen die onze hulp en ondersteuning zo nodig hebben. Onze cliënten staan centraal in onze aanpak: wij willen graag bijdragen aan de verbetering van hun leven. Veel mensen hebben die steun in de rug nodig om zo steviger in hun schoenen te staan. U Centraal doet dit op vele manieren. We voeren verschillende activiteiten uit waar veel mensen dankbaar gebruik van maken.

Veel van die activiteiten kunnen niet worden uitgevoerd zonder de hulp van honderden vrijwilligers. In onze basisaanpak spelen jullie een hoofdrol: georganiseerd vrijwilligerswerk ten behoeve van anderen en de samenleving. De beroepszorg is nu eenmaal lang niet overal voldoende en dan is vrijwillige inzet een welkome extra.

Omdat jij als vrijwilliger vanuit U Centraal de contacten hebt met de mensen om wie het gaat, ben jij ook ons 'uithangbord'. De cliënten ontmoeten graag een vrijwilliger die ze vertrouwen, bij wie zij deskundigheid zien, die bij hen betrokken is. En bovenal: die plezier heeft in wat hij of zij doet. Want wat je met plezier doet, heeft meer kwaliteit en straalt energie uit. Daarom vinden we het heel belangrijk dat jij tevreden bent en voldoening ervaart door je vrijwilligerswerk.

Wij waarderen het dan ook zeer als vrijwilligers ons vertellen wat ze vinden van het vrijwilligerswerk. U Centraal doet veel verschillende dingen, waardoor er diverse mogelijkheden zijn om vrijwilligerswerk in te vullen. We willen dat graag samen vormgeven. Wij kijken graag met je mee om te bezien wat het beste bij je past. En we proberen je op een goede manier te steunen in je werkzaamheden en zorgen voor de faciliteiten die je daarbij nodig hebt. Zo kun je ook trainingen en cursussen volgen om aanvullende kennis op te doen.

U Centraal wil zuinig zijn op je inzet! Wij proberen daar zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan. Waar ons dat niet in voldoende mate lukt, vragen wij je nadrukkelijk om dat bij ons te melden. Zo kunnen we verbeteren wat nog niet goed genoeg gaat.

In dit boekje hebben we opgeschreven wie wij zijn, wat wij doen en hoe het vrijwilligerswerk daarin een plaats heeft. Hiermee willen we jou als vrijwilliger informeren over U Centraal en de activiteiten die wij met behulp van vrijwilligers uitvoeren. Omdat er nog heel wat komt kijken bij georganiseerd vrijwilligerswerk kan je ook lezen welke regelingen er allemaal zijn om rekening mee te houden.

Ik wens jou een heel fijne tijd bij U Centraal en bedank je bij voorbaat namens al die cliënten die jouw hulp en ondersteuning zo vreselijk goed kunnen gebruiken.

Gert Jongetjes,
Directeur bestuurder U Centraal



Wie is U Centraal?

U Centraal is een welzijnsorganisatie in de stad en de regio Utrecht. Beroepskrachten en vrijwilligers bieden informatie, advies, contact en praktische hulp. U Centraal wijst de weg aan iedereen die woont, werkt of zorgt in Utrecht. Ook voedt U Centraal hulpverleners met kennis en vaardigheden rond een aantal thema's. Het doel van U Centraal is de kwaliteit van leven van mensen te verbeteren.

Meer informatie over U Centraal vind je op onze website: www.u-centraal.nl

Als buddy heb je voldoende afstand om te kunnen zeggen: Ik weet niet hoe jij je voelt. Vertel het me!







Wat past bij jou?

Doordat U Centraal zo divers is, zijn de mogelijkheden voor vrijwilligerswerk bij U Centraal ook heel divers. Of je nu veel of weinig tijd hebt, met je hoofd of je handen wilt werken, op kantoor of juist bij mensen thuis; het kan allemaal. Op onze website www.u-centraal.nl/vrijwilligerswerk zie je de actuele vacatures. Wil jij graag talenten inzetten die je (nog) niet terugvindt in een vacature? We gaan graag met je in gesprek over de mogelijkheden.

Een kort overzicht van de vacatures:

Kortdurende klussen

Tuinieren, boodschappen doen, klussen. Je bepaalt zelf hoe vaak je in actie komt en in welke wijk.

Bezoek en begeleiding

Gezelschap is hier het toverwoord. Voorbeelden van taken zijn: mee naar het ziekenhuis, gastvrouw/chauffeur op de DomstadPlusBus, mensen met dementie thuis bezoeken.

Financiën, informatie en advies

Mensen ondersteunen bij post, omgaan met geld en sociaal-juridische vragen. Dat kan bij mensen thuis, op een buurtteamlocatie of in een cursus.

Voorlichting, training en coaching

Na een stevige training, coach of train je mensen individueel of in groepsverband op bepaalde vaardigheden en/of bied je steun in moeilijke situaties. Vacatures zijn bijvoorbeeld netwerkcoach, buddy, taalvrijwilliger en buurtbemiddelaar.

Kantoorfuncties

Een fijne werkplek om ervaring op te doen, een vast moment te hebben of terug te komen na een time out. Je brengt vraag en aanbod met elkaar in contact of maakt nieuwsbrieven, programmaboekjes, et cetera.

Wat bieden wij?

Introductie: we heten je graag welkom!

Bij de start van je vrijwilligerswerk word je uitgenodigd door de organisatie om je welkom te heten.

Scholingen

Naast een basisscholing, zijn er door het hele jaar heen ook scholingsbijeenkomsten. De thema's van deze scholingen komen voort uit de praktijk. Kijk op: www.u-centraal.nl/scholing voor het actuele aanbod. Zou je graag een heel specifieke scholing volgen, die niet in ons aanbod zit en die gerelateerd is aan je vrijwilligerswerk? Bespreek dit met je consulent!

Intervisie

Door het jaar heen worden ook intervisiebijeenkomsten aangeboden. Je wisselt dan ervaringen uit in een groep. En natuurlijk is er altijd ruimte voor persoonlijke begeleiding door de consulent of coördinerende vrijwilliger.

Lief- en leedbeleid

We vinden het belangrijk dat vrijwilligers zich thuis voelen bij onze organisatie. Dat doen we middels scholingen, maar ook door aandacht te hebben voor belangrijke momenten. Daarnaast organiseren we informele bijeenkomsten met een hapje en een drankje.

Meedenken

We vinden de mening van vrijwilligers heel belangrijk. Als vrijwilliger kun je altijd meedenken over vorm en uitvoering van het project waarvoor je werkt of van de organisatie in bredere zin. Jouw inbreng is welkom!

Nieuwsbrieven

Iedere twee maanden ontvang je het TrefpUnt in jouw mailbox of brievenbus. Dit is een algemene nieuwsbrief voor alle vrijwilligers. Daarnaast versturen sommige projecten ook regelmatig een nieuwsbrief met specifieke informatie voor jouw werk.

Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

Elk jaar houdt U Centraal een tevredenheidsonderzoek onder haar cliënten én haar vrijwilligers. Een goed moment om jouw feedback te geven. Het geeft ons de kans om ons werk nog beter te doen.

Vrijwilligersraad

Vrijwilligers van U Centraal zijn vertegenwoordigd door een Vrijwilligersraad. De leden van de Vrijwilligersraad kijken door de ogen van vrijwilligers naar het beleid en geven de bestuurder gevraagd en ongevraagd advies. Heb je een idee voor de Vrijwilligersraad? Of wil je zitting nemen in de Vrijwilligersraad? Mail dan naar vrijwilligersraad@u-centraal.nl.



Ik vind het altijd leuk om mensen te helpen.

Wat verwachten we van jou?

Voordat je aan de slag gaat

Voordat je aan de slag gaat teken je een vrijwilligersovereenkomst. Voor sommige projecten gelden extra voorwaarden zoals het deelnemen aan een training of het aanvragen van een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag). Tijdens het kennismakingsgesprek zal dit met je worden doorgenomen.

Communicatie

U Centraal vindt goede communicatie belangrijk. Mocht je bepaalde afspraken niet kunnen nakomen of (tijdelijk) willen stoppen met het vrijwilligerswerk dan horen wij dit graag zo snel mogelijk. Ook als er iets niet goed loopt of als je vragen hebt over onze werkwijze horen we graag van je.

Het geeft me veel voldoening als ik zie dat ze een fijne dag heeft gehad.



Kijk vooral wat iemand zelf kan

Het is belangrijk dat je cliënt zoveel mogelijk zelf de regie houdt over zijn of haar leven. Kijk daarom samen met je cliënt wat hij of zij nog zelf kan.

Netwerkuitbreiding

Sommige cliënten zijn (of voelen zich) eenzaam en hebben nauwelijks (meer) een netwerk om zich heen. Indien je cliënt daar open voor staat, zou je samen kunnen kijken hoe het netwerk uitgebreid kan worden.

Horen, zien en niet zwijgen

Soms ben je als vrijwilliger een van de weinigen die bij iemand over de vloer komt. Dat betekent dat je ook een signalerende rol hebt. Merk je verschillen op in gedrag of omgeving? Of erger: signalen van huiselijk geweld? Neem dan meteen contact op met een van onze consulenten. Wij kijken dan of er meer hulp mogelijk is.

Heb oog voor de mantelzorg

Kom je bij een cliënt die ernstig ziek is (lichamelijk of psychisch)? Wellicht is er een mantelzorg (partner of kinderen) in huis, waar je af en toe contact mee hebt. Vraag af en toe eens hoe het met hem of haar is.

Wees je bewust van je eigen normen en waarden

Tijdens jouw vrijwilligerswerk kunnen er veel verschillende mensen op je pad komen, mensen die wellicht heel anders leven als jij. Dit vraagt een open blik en begrip en inleving van jouw kant.

Ieder mens heeft een grens

Houd de rolverdeling in de gaten: je cliënt heeft een hulpvraag. Jij komt iets brengen. Je kunt soms 'moeilijke mensen' tegenkomen of in lastige situaties verzeild raken die veel van je vergen. Dan is het van groot belang dat je een balans weet te vinden in betrokkenheid. Ofwel: een evenwicht tussen geven en nemen. Er hoeft geen vriendschap voort te komen uit jullie contact.

Regelingen voor vrijwilligers

Verzekering

Als vrijwilliger van U Centraal ben je verzekerd voor ongevallen en schade die je (onbedoeld) aan een ander toebrengt. Inhoudelijk is de beroepskracht altijd verantwoordelijk voor jouw werk; je kunt dus niet aansprakelijk worden gesteld omdat een aanvraag bijvoorbeeld onjuist is ingevuld. Maak je een incident mee, meld het altijd aan je consulent.

Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar het hoeft je geen geld te kosten. Maak je kosten voor je werk dan wordt dit vergoed. Voor sommige functies, zoals het lidmaatschap van de Vrijwilligersraad, krijg je een onkostenvergoeding per jaar.

Klachtenregeling

Ben je niet tevreden, neem dan contact op met je consulent of zijn/haar teamleider. Kom je er samen niet uit, dan kun je een beroep doen op de onafhankelijke, externe klachtencommissie. Meer informatie vind je op www.u-centraal.nl/rechtenplichten.

Net zo ontspannend
als een serie kijken.
Alleen doe ik liever
dit.



Vertrouwenspersoon

Als vrijwilliger van U Centraal kun je ook een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Bij haar kun je terecht met vragen, dilemma's en klachten. Ze luistert, adviseert wat je kunt doen en begeleidt je daarbij als je dat wilt. Je blijft anoniem zolang je dat wilt. Je kunt haar bellen of mailen: Maud Beljaars, 06 10 77 98 97, info@beljaars-zorgjurist.nl

Gedragscode, privacy en veiligheid

Sociaal werk begint met vertrouwen. We wandelen binnen in het leven van mensen. Daarom is het belangrijk dat we zorgvuldig omgaan met de gegevens van cliënten en vrijwilligers en een omgeving bieden waarin iedereen zich veilig en vertrouwd voelt. De gedragscode voor medewerkers van U Centraal geldt ook voor vrijwilligers. In die gedragscode staat hoe we met elkaar omgaan.

Verder heeft U Centraal een privacyreglement, waarin staat wat we aan gegevens registreren, hoe we daarmee omgaan en hoe we voorkomen dat gegevens op straat komen te liggen. We registreren zo weinig mogelijk informatie van cliënten en vrijwilligers en bewaren die in een beveiligde database. Zonder toestemming delen we in principe geen gegevens met derden. Meer informatie over deze regelingen en jouw rol als vrijwilliger hierin vind je op www.u-centraal.nl/rechtenplichten.

Het kan gebeuren dat er iets vervelends voorvalt in je vrijwilligerswerk. Misschien maakt een cliënt iets heftigs mee dat invloed heeft op jou of voel je je onveilig in een bepaalde situatie. Neem contact op met je consulent, zodat hij of zij je kan bijstaan en dit incident kan registreren. Weet dat je er niet alleen voor staat.

Wil je meer weten over de regelingen of het vrijwilligersbeleid? Je kunt altijd alle relevante documenten bij je consulent opvragen.

Contactgegevens

Ken je mensen uit je netwerk die ook iets voor een ander willen betekenen? Of wil je misschien je vrijwilligerswerk aanpassen of uitbreiden? Neem contact op. Wij zijn altijd op zoek!

Heb je nog vragen of wil je meer algemene informatie over vrijwilligerswerk? Bel of mail gerust: 030 236 17 45 of vrijwilligers@u-centraal.nl.

Actuele vrijwilligersvacatures: www.u-centraal.nl/vrijwilligerswerk

Contactgegevens per project

Vrijwillige inzet algemeen: 030 236 17 45, vrijwilligers@u-centraal.nl

Algemene Hulpdienst: 030 236 17 43, alghulpdienst@u-centraal.nl

Bezoekdienst: 030 236 17 42, bezoekdienst@u-centraal.nl

Buddyzorg: 030 236 17 39, buddy@u-centraal.nl

Buurtbemiddeling: 030 236 17 28 buurtbemiddeling@u-centraal.nl

Domstad PlusBus: 030 236 17 93, bus@u-centraal.nl

Financiën Informatie Advies: 06 10 78 11 54, finan-admin@u-centraal.nl

Netwerkcoaching: 030 236 17 41, netwerkcoaching@u-centraal.nl

Rechtstreeks: 030 236 17 41, rechtstreeks@u-centraal.nl

Vriendschap in Utrecht: 06 10 78 54 23, vriendschap@u-centraal.nl

Mantelzorgmaatje: 030 236 17 42, a.lehr@u-centraal.nl

Van de Vrijwilligersraad

Zo, het introductieboekje heb je bijna uit. Je weet nu ongeveer waar U Centraal voor staat. Je hebt kunnen lezen wat je als vrijwilliger van U Centraal kan en mag verwachten.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat aan jouw verwachtingen wordt voldaan? Dat is aan ons, de Vrijwilligersraad. Wij werken zelf met veel plezier als vrijwilliger bij U Centraal. Maar we zien natuurlijk ook dat dingen altijd beter kunnen.

Wat ons betreft moet het voor een organisatie vanzelfsprekend zijn dat vrijwilligers met al hun mogelijkheden tot hun recht kunnen komen. Wij zouden graag zien dat vrijwilligers maximaal worden ondersteund. Wij vinden dat vrijwilligers nadrukkelijk bij besluitvorming betrokken moeten worden. Als Vrijwilligersraad halen we signalen op bij de vrijwilligers. Ook ontwikkelen we zelf ideeën en toetsen we beleidsvoornemens. Dat alles bespreken we met de bestuurder van U Centraal.

Kortom, we willen je graag een keer ontmoeten! Neem je liever zelf het initiatief? Kijk dan op www.u-centraal.nl/medezeggenschap voor onze contactgegevens. Ook lees je daar meer over ons werk.

Tot slot wens ik je een inspirerende en plezierige loopbaan als vrijwilliger bij U Centraal!

Namens de leden van de Vrijwilligersraad,
Tom Rouwens (voorzitter)

