

# Vrijwilligerswijzer

Van harte welkom bij U Centraal



U Centraal

Beste vrijwilliger,

Fijn dat je via U Centraal wilt inzetten voor anderen. Jouw hulp betekent veel voor de inwoners van Utrecht.

Als vrijwilliger heb je contact met inwoners van Utrecht. Vaak doe je het werk zelfstandig, maar je staat er niet alleen voor. Bij U Centraal ondersteunen we je met trainingen, intervisies en gezellige bijeenkomsten. In deze Vrijwilligerswijzer lees je daar meer over. Je krijgt ook een vaste contactpersoon. Hij of zij is jouw persoonlijke begeleider. Je kunt bij hem of haar terecht met al je vragen. Daarnaast ontvang je onze nieuwsbrief voor vrijwilligers.

We vinden het belangrijk dat het vrijwilligerswerk goed in je leven past en dat het je voldoening geeft. Bij U Centraal kun je je op allerlei manieren inzetten voor anderen. Van af en toe een klusje doen tot wekelijks iemand bezoeken tot werken op ons kantoor. Het kan allemaal. Past het vrijwilligerswerk op een gegeven moment niet meer in je leven of wil je graag iets anders doen? Dan kun je eenvoudig overstappen naar een andere hulpvraag.

In deze Vrijwilligerswijzer lees je welke soorten vrijwilligerswerk je bij U Centraal kunt doen. Ook lees je meer over onze doelen, wat we van vrijwilligers verwachten en welke regelingen er zijn.

We wensen je een mooie tijd als vrijwilliger bij U Centraal!

Medewerkers van U Centraal



# INHOUDSOPGAVE

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Over U Centraal                                                                                   | 5  |
| Soorten vrijwilligerswerk                                                                         | 6  |
| Wat wij bieden                                                                                    | 8  |
| Wat wij van jou verwachten                                                                        | 10 |
| Regelingen voor vrijwilligers                                                                     | 12 |
| Van de vrijwilligersraad                                                                          | 14 |
|  Contactgegevens | 15 |



Loop je vast,  
dan helpen we  
je op weg



**U Centraal**



# Over U Centraal

**U Centraal is er voor inwoners van Utrecht. Bij onze organisatie werken ongeveer 90 betaalde medewerkers, 30 stagiairs en 800 vrijwilligers. Samen zorgen we ervoor dat problemen niet groter worden en iedereen kan meedoen in onze mooie stad.**

Onze medewerkers en vrijwilligers staan klaar voor Utrechters die:

- Vragen of zorgen hebben over geld of willen weten wat hun rechten zijn
- Vragen hebben over het regelen van zorg of ondersteuning in onze stad
- Hun administratie op orde willen brengen
- Hulp nodig hebben bij klussen in huis of bij vervoer
- Hun zelfvertrouwen willen vergroten
- Behoeftte hebben aan meer balans in hun leven
- Actiever willen leven of nieuwe mensen willen ontmoeten
- Als mantelzorger ondersteuning zoeken
- Problemen met burens of in de buurt willen oplossen
- Vragen hebben over welzijn en zorg in Utrecht

We werken veel samen met andere organisaties in de stad, zoals met Buurtteams Utrecht. Zo helpen we elkaar in Utrecht om sterker, zelfstandiger en plezieriger door het leven te gaan.

Meer informatie over ons werk vind je op: [www.u-centraal.nl](http://www.u-centraal.nl), [www.geldenrechtutrecht.nl](http://www.geldenrechtutrecht.nl) of [www.mantelzorgutrecht.nl](http://www.mantelzorgutrecht.nl).



# Soorten vrijwilligerswerk

**Op onze websites zie je dat inwoners van Utrecht met allerlei vragen en problemen terechtkunnen bij U Centraal. Je kunt bij ons dus ook veel verschillende soorten vrijwilligerswerk doen. Of je nu veel of weinig tijd hebt, graag met je hoofd of juist liever met je handen werkt, op kantoor of bij mensen thuis iets wilt betekenen: het kan allemaal.**

## **Wat past bij jou?**

Twijfel je nog over welk vrijwilligerswerk bij jou past? Of heb je een andere vraag? We gaan graag met je in gesprek. Stuur dan een mailtje naar [vrijwilligers@u-centraal.nl](mailto:vrijwilligers@u-centraal.nl).

Om je alvast een idee te geven, zetten we hieronder een aantal mogelijkheden voor vrijwilligerswerk bij U Centraal op een rij.

## **Praktische ondersteuning**

Bij dit vrijwilligerswerk bepaal je zelf hoe vaak je in actie komt en in welke wijk je werkt. Je doet klusjes in en om het huis of af en toe een boodschap voor iemand. Of je helpt met de computer of zorgt voor vervoer.

## **Buddy & Bezoek**

Bij dit vrijwilligerswerk ondersteun je minimaal een halfjaar iemand die zich eenzaam voelt of ziek is. Bij cliënten die zich eenzaam voelen, help je om de eerste stap te zetten naar meer contact en een leuker leven. Bij cliënten die (lichamelijk) ziek zijn, bied je een luisterend oor. Samen beslissen jullie hoe je de tijd met elkaar doorbrengt.

## **Hulp bij dementie**

Bij dit vrijwilligerswerk ben je minimaal een halfjaar het maatje van iemand met dementie. Eens per week of eens per twee weken spreken jullie af. Jullie bepalen samen wat jullie gaan doen.

## **Financieel vrijwilliger**

Bij dit vrijwilligerswerk help je inwoners van Utrecht met de post, omgaan met geld en/of met sociaaljuridische vragen. Dat kan bij mensen thuis, op een buurtteamlocatie, bij de Voedselbank of door het geven van een cursus.

## Buurtbemiddelaar

Bij dit vrijwilligerswerk begeleid je gesprekken tussen burens die ruzie hebben. Je zorgt ervoor dat beide partijen hun verhaal kunnen doen en weer met elkaar in gesprek raken. Je blijft neutraal en helpt burens om zelf tot een oplossing te komen. Dit doe je altijd samen met een andere bemiddelaar.

## Mantelzorg Utrecht

Bij dit vrijwilligerswerk werk je op ons kantoor, begeleid je lotgenotengroepen, ben je gastvrouw of gastheer in een MantelzorgHuis of behartig je de belangen van mantelzorgers in het Mantelzorgpanel.

## Cursussen en workshops

Bij dit vrijwilligerswerk ben je co-trainer van de cursussen of workshops die we bij U Centraal aanbieden.

## Kantoorvrijwilliger

Bij dit vrijwilligerswerk sta je bellers te woord, beantwoordt e-mails en brengt vraag en aanbod bij elkaar. Daarnaast maken onze vrijwilligers ook nieuwsbrieven en voeren zij andere administratieve taken uit.



# Wat wij bieden

## Een warm welkom

Voordat je bij ons als vrijwilliger aan de slag gaat, nodigen we je eerst uit voor een gesprek met één van onze medewerkers. Tijdens dit gesprek leren we elkaar wat beter kennen en heb jij de gelegenheid om vragen te stellen. Als vrijwilliger heb je bij U Centraal een vaste contactpersoon bij wie je terecht kunt met vragen.

## Scholing

Als vrijwilliger bij U Centraal kun je rekenen op onze begeleiding en krijg je de kans om te werken aan je ontwikkeling. We hebben een uitgebreid scholingsprogramma voor vrijwilligers. Sommige trainingen en bijeenkomsten volg je voordat je begint met het vrijwilligerswerk. Vervolgens kun je (vrijwillig) deelnemen aan scholingen om je kennis te verdiepen of omdat je een thema interessant vindt. Een actueel overzicht van scholing bij U Centraal en andere organisaties vind je op onze website:

[www.u-centraal.nl/voorvrijwilligers](http://www.u-centraal.nl/voorvrijwilligers).

## Intervisie

Door het jaar heen bieden we intervisiebijeenkomsten aan. Je wisselt dan in groepsverband ervaringen uit met andere vrijwilligers. Daarnaast is er natuurlijk altijd ruimte voor persoonlijke begeleiding.

## Aandacht en waardering

We willen dat vrijwilligers zich thuis voelen bij onze organisatie en dat ze zich gewaardeerd voelen. Daarom organiseren we af en toe informele bijeenkomsten met een hapje en een drankje en hebben we aandacht voor belangrijke momenten in het leven van onze vrijwilligers.

## Meedenken

We vinden de mening van vrijwilligers belangrijk. Als vrijwilliger heb je altijd de mogelijkheid om mee te denken over hoe we bij U Centraal ons werk doen of over de organisatie als geheel.



## Nieuwsbrieven

Iedere twee maanden ontvang je 't TrefpUnt. Dit is onze nieuwsbrief speciaal voor vrijwilligers. U Centraal heeft ook een algemene nieuwsbrief. Je kunt je hiervoor aanmelden als je wilt. Daarnaast versturen sommige teams bij U Centraal nieuwsbrieven met informatie over een specifiek thema.

## Tevredenheidsonderzoek

Elke twee jaar houdt U Centraal een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en vrijwilligers. Dat is een goed moment om jouw feedback te geven. Het onderzoek biedt ons de kans om ons werk nog beter te doen.

## Vrijwilligersraad

Vrijwilligers van U Centraal worden 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 lid worden van de Vrijwilligersraad? Mail dan naar [vrijwilligersraad@stichting-pk.nl](mailto:vrijwilligersraad@stichting-pk.nl). Kijk op [www.u-centraal.nl/vrijwilligersraad](http://www.u-centraal.nl/vrijwilligersraad) voor meer informatie.

# Wat wij van jou verwachten

## Voordat je begint

Voordat je aan de slag gaat als vrijwilliger bij U Centraal, teken je een vrijwilligersovereenkomst en vragen we een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) voor je aan.

## Tijdens je vrijwilligerswerk

- **Kijk wat iemand zelf kan**

Het is belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk zelf de regie houden over hun leven. Kijk daarom samen met je cliënt wat hij of zij nog zelf kan. Lukt het iemand niet om iets alleen te doen? Neem een taak dan niet meteen over. Probeer zoveel mogelijk samen met je cliënt te doen.

- **Help iemand vooruit**

Sommige cliënten van U Centraal zijn of voelen zich erg eenzaam. Als je cliënt daarvoor openstaat, kun je samen bekijken hoe iemand zijn of haar netwerk kan uitbreiden. Heb je behoefte aan tips? Vraag gerust aan je contactpersoon bij U Centraal om mee te denken.

- **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 belangrijke signalerende rol hebt. Merk je veranderingen op in gedrag of leefomgeving? Is er sprake van ernstige verwaarlozing, sociaal isolement, een onveilige thuissituatie of een ernstig gebrek aan zingeving? Of zijn er signalen van huiselijk geweld of misbruik? Kortom: zie je problemen die voor jou als vrijwilliger te groot zijn? Meld dit dan meteen aan je contactpersoon bij U Centraal.

- **Heb oog voor de mantelzorger**

Bezoek je een cliënt die lichamelijk of psychisch ziek is? En is er een mantelzorger in beeld, zoals een partner of kind? Vraag dan ook eens hoe het met diegene gaat. Verwijs iemand indien nodig naar Mantelzorg Utrecht. Zie [www.mantelzorgutrecht.nl](http://www.mantelzorgutrecht.nl).

- **Wees je bewust van je normen en waarden**

Tijdens je vrijwilligerswerk kom je misschien mensen tegen die heel anders leven dan jij. Dat vraagt om een open blik en begrip voor de keuzes en omstandigheden van anderen.

- **Bewaak je grenzen**

Tijdens je vrijwilligerswerk kun je uitdagingen tegenkomen in de communicatie met mensen of in lastige situaties terechtkomen. Dan is het belangrijk om voldoende afstand te bewaren. Bewaak je grenzen en houd de rolverdeling helder voor ogen. Je cliënt heeft een hulpvraag en jij biedt ondersteuning. Jullie hoeven geen vrienden te worden.

- **Heb plezier!**

Verlies niet uit het oog waarom je vrijwilligerswerk bent gaan doen. Vrijwilligerswerk mag ook leuk zijn en energie geven.



**Kun je een afspraak niet nakomen of wil je tijdelijk of definitief stoppen met je vrijwilligerswerk? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Ook als iets niet goed loopt of als je vragen hebt, horen we dat graag.**



# Regelingen voor vrijwilligers

## Verzekering

Als vrijwilliger van U Centraal ben je verzekerd voor ongevallen en schade die je aan anderen toebrengt. U Centraal is inhoudelijk altijd verantwoordelijk voor jouw werk. Een voorbeeld: als je als financieel vrijwilliger een aanvraag voor een regeling of een voorziening onjuist hebt ingevuld, ben je daarvoor niet aansprakelijk. Maak je een incident mee? Meld dit dan altijd bij je contactpersoon.

## Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar het hoeft je geen geld te kosten. Maak je kosten voor je vrijwilligerswerk? Overleg dan met je contactpersoon of deze vergoed kunnen worden.

## Klachtenregeling & vertrouwenspersoon

Ben je niet tevreden over de organisatie van U Centraal of heb je een andere klacht? Neem dan eerst contact op met je contactpersoon. Komen jullie er samen niet uit? Dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Ze kan bemiddelen, geeft advies over het indienen van een officiële klacht en legt uit wat je kunt verwachten. Je kunt bij de vertrouwenspersoon, als je dat wilt anoniem, ook terecht met andere vragen en dilemma's. Dus heb je behoefte aan een gesprek, hulp of advies? Mail dan naar [vertrouwenspersoon@stichting-pk.nl](mailto:vertrouwenspersoon@stichting-pk.nl).

Meer informatie vind je op [www.u-centraal.nl/klachten](http://www.u-centraal.nl/klachten).

## Gedragscode

Als vrijwilliger stap je het leven van mensen binnen. Daarom vinden we 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. Hierin staat hoe we met elkaar omgaan. Je vindt de gedragscode op

[www.u-centraal.nl/voorvrijwilligers](http://www.u-centraal.nl/voorvrijwilligers). Natuurlijk kun je deze ook opvragen bij je contactpersoon.

## Privacyverklaring

U Centraal heeft een privacyverklaring. Hierin staat welke gegevens we registreren, hoe we daarmee omgaan en hoe we ervoor zorgen dat deze goed beschermd zijn. We registreren zo weinig mogelijk gegevens van cliënten en vrijwilligers en bewaren deze in een beveiligde database. Zonder toestemming delen we geen gegevens met derden. Op [www.u-centraal.nl/voorvrijwilligers](http://www.u-centraal.nl/voorvrijwilligers) vind je meer informatie over het privacyreglement.



# Van de Vrijwilligersraad

Beste vrijwilliger,

Zo, je hebt nu dit informatieboekje voor vrijwilligers bijna uit. Inmiddels weet je ongeveer waar U Centraal voor staat. Je hebt kunnen lezen wat je als vrijwilliger van U Centraal kan en mag verwachten.

Het is aan ons, de Vrijwilligersraad, om erop toe te zien dat aan jouw verwachtingen wordt voldaan. Wij werken zelf met veel plezier als vrijwilliger bij deze organisatie! Maar het kan natuurlijk altijd beter. Daarom haalt de Vrijwilligersraad signalen op bij vrijwilligers, ontwikkelt zelf ideeën, toetst beleidsvoornemens en overlegt hierover met de bestuurder.

Op [www.u-centraal.nl/vrijwilligersraad](http://www.u-centraal.nl/vrijwilligersraad) vind je informatie over het werk de Vrijwilligersraad. Het spreekt voor zich dat we hopen om jou een keer te ontmoeten. Neem je liever zelf het initiatief? Prima! Stuur dan een mail naar [vrijwilligersraad@stichting-pk.nl](mailto:vrijwilligersraad@stichting-pk.nl).

We wensen je een inspirerende en plezierige loopbaan toe als vrijwilliger bij U Centraal!

De leden van de Vrijwilligersraad



# Contact

Heb je vragen? Of wil je meer algemene informatie over vrijwilligerswerk? Mail dan naar [vrijwilligers@u-centraal.nl](mailto:vrijwilligers@u-centraal.nl) of neem contact op met een van de onderstaande teams.

## Contactgegevens van de teams



|                                  |                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AutoMaatje:</b>               | <a href="mailto:automaatje@u-centraal.nl">automaatje@u-centraal.nl</a><br>030 236 19 77                            |
| <b>Buddy &amp; Bezoek:</b>       | <a href="mailto:buddy@u-centraal.nl">buddy@u-centraal.nl</a><br>030 236 17 39                                      |
| <b>Buurtbemiddeling:</b>         | <a href="mailto:buurtbemiddeling@u-centraal.nl">buurtbemiddeling@u-centraal.nl</a><br>030 236 17 28                |
| <b>Financieel vrijwilligers:</b> | <a href="mailto:financieelvrijwilligers@u-centraal.nl">financieelvrijwilligers@u-centraal.nl</a><br>06 10 78 11 54 |
| <b>Gratis cursussen:</b>         | <a href="mailto:groepen@u-centraal.nl">groepen@u-centraal.nl</a>                                                   |
| <b>Hulp bij dementie:</b>        | <a href="mailto:hulpbijdementie@u-centraal.nl">hulpbijdementie@u-centraal.nl</a><br>030 236 17 42                  |
| <b>Mantelzorg Utrecht:</b>       | <a href="mailto:info@mantelzorgutrecht.nl">info@mantelzorgutrecht.nl</a><br>030 236 17 40                          |
| <b>Praktische Hulpdienst:</b>    | <a href="mailto:praktischehulpdienst@u-centraal.nl">praktischehulpdienst@u-centraal.nl</a><br>030 236 17 43        |
| <b>Vrijwilligersraad:</b>        | <a href="mailto:vrijwilligersraad@stichting-pk.nl">vrijwilligersraad@stichting-pk.nl</a>                           |



Ken je mensen die ook iets voor een ander willen betekenen?  
Of wil je misschien je vrijwilligerswerk uitbreiden? Neem dan  
snel contact met ons op. We zijn altijd op zoek!  
[vrijwilligers@u-centraal.nl](mailto:vrijwilligers@u-centraal.nl)



**U Centraal**

**U Centraal**

Drift 11, 3512 BR Utrecht  
[www.u-centraal.nl](http://www.u-centraal.nl)

Mail: [info@u-centraal.nl](mailto:info@u-centraal.nl)

Tel: 030 236 17 70

