



Vrijwilligerswijzer

Welkom bij U Centraal!

Inhoud

Over U Centraal	4
Soorten vrijwilligerswerk	6
Wat wij bieden	9
Wat wij van jou verwachten	11
Regelingen voor vrijwilligers	14
Contactgegevens	16
Van de Vrijwilligersraad	18

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, Unsplash en iStock
Vormgeving: Avant la Lettre

Beste vrijwilliger,

Van harte welkom bij U Centraal! We zijn blij dat je hebt besloten om je via ons te gaan inzetten voor anderen. De mensen die bij U Centraal staan ingeschreven voor hulp hebben jouw tijd en aandacht hard nodig!

Als vrijwilliger heb jij het meeste contact met onze cliënten. Vaak doe jij het werk zelfs alleen. Hierbij proberen wij je zo goed mogelijk te ondersteunen. Dit doen we onder meer door je trainingen aan te bieden en intervisies en gezellige bijeenkomsten te organiseren. Hierover kun je verderop in deze Vrijwilligerswijzer meer lezen. Daarnaast zal een van onze consulenten je persoonlijk begeleiden (je kunt altijd bij hem of haar aankloppen!) en ontvang je vanaf nu onze nieuwsbrief voor vrijwilligers.

We vinden het belangrijk dat je vrijwilligerswerk doet dat je voldoening geeft. Bij U Centraal ben je aan het goede adres. Doordat wij veel verschillende soorten vrijwilligerswerk aanbieden, heb je bij ons ruime keuze. Bevalt het niet of wil je na een poosje graag eens wat anders doen? Dan kun je gemakkelijk overstappen naar een andere (soort) hulpvraag.

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

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

Alle consulenten van U Centraal

Over U Centraal

U Centraal is een welzijnsorganisatie in de stad en regio Utrecht. Inwoners kunnen bij ons aankloppen met vragen of zorgen over wonen, (mantel)zorg, geld, administratie, persoonlijke ontwikkeling of sociaal contact. Beroepskrachten en vrijwilligers denken mee en bieden praktische hulp, informatie, advies, contact, activiteiten en training. Zo helpen we elkaar in Utrecht om sterker, zelfstandiger en plezieriger door het leven te gaan. Op www.u-centraal.nl vind je een overzicht van onze mogelijkheden. Bij U Centraal werken ongeveer 90 betaalde medewerkers, 30 stagiairs en 800 vrijwilligers.



Soorten vrijwilligerswerk

Je hebt besloten om via U Centraal vrijwilligerswerk te gaan doen. Fijn! Zoals je op onze website www.u-centraal.nl kunt zien, zijn de mogelijkheden van onze organisatie heel divers. Dat geldt ook voor het vrijwilligerswerk dat je bij ons kunt doen. Of je nu veel of weinig tijd hebt, met je hoofd of je handen wilt werken, op kantoor of juist bij mensen thuis iets wilt betekenen; het kan allemaal.

Op www.u-centraal.nl/onze-mogelijkheden vind je informatie over de projecten bij U Centraal.

Wat past bij jou?

Twijfel je nog over het soort vrijwilligerswerk dat bij jou past of heb je andere vragen? We gaan graag met je in gesprek. Bel of mail gerust om een afspraak te maken: 030 236 17 43 of vrijwilligers@u-centraal.nl. Om je vast een idee te geven, zetten we een aantal mogelijkheden van vrijwilligerswerk bij U Centraal op rijtje.



Kortdurende klussen

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

Bezoek en begeleiding

Bij deze vorm van vrijwilligerswerk gaat het vooral om het begeleiden van mensen en het bestrijden van eenzaamheid. Je gaat bijvoorbeeld met iemand mee naar het ziekenhuis, doet samen boodschappen, bent gastvrouw/heer of chauffeur op de DomstadPlusBus of je bezoekt mensen met dementie thuis.

Financiën en administratie

Je helpt inwoners van Utrecht met de post, omgaan met geld en/of met sociaaljuridische vragen. Dat kan bij mensen thuis, op een buurtteamlocatie of door het geven van een cursus.

Training en coaching

Voor deze vorm van vrijwilligerswerk krijg je eerst een stevige training. Vervolgens coach of train je mensen individueel of in groepsverband op bepaalde vaardigheden en/of bied je steun in moeilijke situaties. Voorbeelden van vrijwilligersfuncties zijn: sociale ondersteuning, buddy bij ziekte of herstel en buurtbemiddeling.

Kantoorfuncties

Je staat bellers te woord, beantwoordt mail en brengt zo vraag en aanbod bij elkaar. Daarnaast maken onze vrijwilligers ook nieuwsbrieven en programmaboekjes en voeren 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 een van onze consulenten. Tijdens dit gesprek leren we elkaar wat beter kennen en heb jij de gelegenheid om vragen te stellen. Degene met wie je dit kennismakingsgesprek hebt, is vanaf dat moment in principe ook jouw contactpersoon bij U Centraal.

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 moet je bijwonen 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. Bij het aanbieden van scholingen, werken we samen met andere organisaties in de stad. Sinds medio 2021 heeft Utrecht een Vrijwilligersacademie. In deze academie bieden organisaties in de informele zorg en welzijn gezamenlijk scholing aan voor vrijwilligers. Ook via deze weg kun je deelnemen aan workshops, trainingen en lezingen. Informatie over actuele scholingen vind je via www.u-centraal.nl/scholing.



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 door de consulent of coördinerende vrijwilliger.

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 vorm en uitvoering van het project waarvoor je werkt of over de organisatie als geheel.

Nieuwsbrieven

Iedere twee maanden ontvang je TrefpUnt. Dit is onze algemene nieuwsbrief voor vrijwilligers. Daarnaast versturen sommige projecten nieuwsbrieven met informatie over een specifiek thema.

Tevredenheidsonderzoek

Elk jaar houdt U Centraal een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en vrijwilligers. 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 zitting nemen in de Vrijwilligersraad? Mail dan naar vrijwilligersraad@stichting-pk.nl.

Wat wij van jou verwachten

Voordat je begint

Voordat je aan de slag gaat als vrijwilliger bij U Centraal teken je een vrijwilligersovereenkomst. Voor sommige projecten gelden extra voorwaarden zoals deelname aan een training of het aanvragen van een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag). Als dit het geval is, hoor je dit tijdens het kennismakingsgesprek.

Als je bij ons werkt als vrijwilliger

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 het klusje dan niet zonder meer over. Probeer zoveel mogelijk samen met je cliënt te doen.

Ga eenzaamheid te lijf

Sommige cliënten van U Centraal zijn (of voelen zich) heel eenzaam. Als je cliënt daarvoor openstaat, kun je samen bekijken hoe iemand zijn of haar netwerk kan uitbreiden. Behoeft iemand tips? Vraag gerust aan de consulent om even 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 heel belangrijke signalerende rol hebt. Merk je verschil op in gedrag of omgeving? Is er sprake van ernstige verwaarlozing, sociaal isolement, een gevaarlijke thuissituatie of een ernstig gebrek aan zingeving? Of zijn er signalen van huiselijk geweld of misbruik? Kortom, zijn er problemen die voor jou als vrijwilliger te groot zijn? Neem dan onmiddellijk contact met op met een van onze consulenten.

Heb oog voor de mantelzorg

Bezoek je een cliënt die (lichamelijk of psychisch) ziek is? En is er een mantelzorg in huis, zoals een partner of een kind? Vraag dan ook eens hoe het met hem of haar gaat en verwijs iemand indien nodig naar het Steunpunt Mantelzorg Utrecht (zie www.u-centraal.nl/mantelzorg).

Wees je bewust van je normen en waarden

Tijdens jouw vrijwilligerswerk kunnen er allerlei verschillende mensen op je pad komen. Mensen die misschien heel anders leven dan jij. Dit vraagt om een open blik en begrip en inleving van jouw kant.

Bewaak je grenzen

Tijdens je vrijwilligerswerk kun je uitdagingen tegenkomen in de communicatie met mensen of in lastige situaties verzeild raken. Dan is het goed om een beetje afstand te houden. Bewaak je grenzen en houd de rolverdeling helder voor ogen. Je cliënt heeft een hulpvraag. Jij komt iets brengen. Jullie hoeven geen vrienden te worden.

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



Regelingen voor vrijwilligers

Verzekering

Als vrijwilliger van U Centraal ben je verzekerd voor ongevallen en schade die je aan een ander toebrengt. Inhoudelijk is de beroepskracht altijd verantwoordelijk voor jouw werk. Een voorbeeld: als je een aanvraag onjuist hebt ingevuld, word je hiervoor niet aansprakelijk gesteld. Maak je een incident mee, meld dit dan altijd bij je consulent.

Onkostenvergoeding

Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar het hoeft je geen geld te kosten. Maak je kosten voor je werk dan worden deze vergoed. Voor sommige functies, zoals zitting nemen in de Vrijwilligersraad, krijg je een jaarlijkse onkostenvergoeding.

Klachtenregeling

Ben je niet tevreden over de organisatie bij U Centraal of heb je een andere klacht? Neem dan eerst contact op met de consulent of diens leidinggevende. 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/klachten.



Vertrouwenspersoon

Als vrijwilliger van U Centraal kun je een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Je kunt hier, desgewenst anoniem, terecht met vragen, dilemma's en klachten. Heb je behoefte aan een gesprek, hulp of advies mail dan naar vertrouwenspersoon@stichting-pk.nl.

Gedragscode

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. Je vindt dit document op www.u-centraal.nl/klachten. Natuurlijk kun je de gedragscode ook krijgen via de consulent.

Privacyreglement

U Centraal heeft een privacyreglement. Hierin staat welke gegevens we 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 deze informatie in een beveiligde database. Zonder toestemming delen we geen gegevens met derden. Op www.u-centraal.nl/privacy vind je meer informatie over het privacyreglement.

Wil je meer weten over een regeling of het vrijwilligersbeleid? Kijk dan op www.u-centraal.nl/over-ons of vraag het document op bij de bij de consulent.

Contactgegevens

Wil je meer informatie? Of ken je misschien mensen die ook iets voor een ander willen betekenen? Mail dan naar vrijwilligers@u-centraal.nl of bel 030 236 17 43.

Contactgegevens per project:

- Steunpunt Mantelzorg Utrecht: 030 236 17 40, mantelzorg@u-centraal.nl
- Algemene Hulpdienst: 030 236 17 43, alghulpdienst@u-centraal.nl
- Hulp bij dementie: 030 236 17 42, hulpbijdementie@u-centraal.nl
- Buddyzorg: 030 236 17 39, buddy@u-centraal.nl
- Buurtbemiddeling: 030 236 17 28, buurtbemiddeling@u-centraal.nl
- DomstadPlusBus: 030 236 17 93, bus@u-centraal.nl
- Financiën Informatie Advies: 06 10 78 11 54, finan-admin@u-centraal.nl
- Sociale ondersteuning: 030 236 19 38, socialeondersteuning@u-centraal.nl
- Groepen Persoonlijke ontwikkeling en Gezondheid: 030 236 17 70, groepen@u-centraal.nl
- Home-Start Utrecht: 030 236 17 81, info@home-start-utrecht.nl



Van de Vrijwilligersraad

Beste vrijwilliger,

Zo, je hebt het introductieboekje nu 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 vind je informatie over (het werk van en deelname aan) de Vrijwilligersraad.

Het spreekt vanzelf 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.

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

De leden van de Vrijwilligersraad

