



# Tinten

Vrijwilligersboekje Tintengroep

Februari 2019



## Wij zijn heel blij met u!

Allereerst heten wij u van harte welkom! Bedankt dat u vrijwilliger wilt zijn. Veel kinderen, jongeren, volwassenen en senioren genieten daarvan. Sterker nog: zonder u kunnen wij ons werk niet eens doen!

De werkorganisaties van de Tintengroep tellen in totaal zo'n vierhonderd betaalde krachten. Daarnaast kunnen wij in ons dagelijks werk rekenen op de hulp van honderden vrijwilligers! De één helpt trouw bij een sport- of spelactiviteit.

Anderen geven voorlichting aan senioren, ondersteunen mantelzorgers of helpen mee in de peuterspeelzaal.

Wat voor soort vrijwilligerswerk u ook doet: wij zijn heel erg blij met u!

Wij noemen u en uw vrijwillige collega's wel eens ons 'levende netwerk'. Via u horen wij bijvoorbeeld wat er leeft onder buurt- en wijkbewoners, onder ouderen en jongeren. Die informatie is voor ons heel belangrijk. Op basis daarvan kunnen wij samen met u inspelen op dat wat mensen willen of nodig hebben.

Wij hebben dit boekje gemaakt om u wegwijs te maken. Hierin vindt u informatie over ons en ons vrijwilligersbeleid, inclusief praktische informatie. Mist u iets? Stel uw vraag aan één van onze mensen of aan uw vaste contactpersoon. Zij helpen u graag verder.

Komt u in uw werk iets tegen wat voor verbetering vatbaar is? Hebt u ideeën die het werk nog leuker en zinvoller maken? Vertel ze ons, want wij horen ze graag en samen staan we sterker!

Ik wens u een leuke tijd, vol werkplezier!

*Johan Brongers,  
Raad van bestuur Tinten.*



# Wie zijn wij?

## De organisatie

Momenteel bestaat de Tintengroep uit 12 organisaties gespecialiseerd in sociaal werk, Stichting Peuterwerk, Kinderopvang Noord-Nederland en Tinten Training en Advies. In de praktijk maken ruim 700 gedreven medewerkers dagelijks het verschil voor hulpvragers van 0 tot 100 jaar. Bij ons staan mensen centraal: hun welbevinden staat voorop.



## Missie

De Tintengroep is een maatschappelijk onderneming die zich inzet om de eigen kracht en talenten van de bewoners in haar werkgebieden te versterken.

## Visie

Door professionals in het sociale werkveld te verbinden, ondersteunen en faciliteren willen we ervoor zorgen dat mensen zichzelf kunnen redden in hun wijk en in de maatschappij. Hiervoor brengen we mensen en organisaties bij elkaar: dus niet ieder voor zich, maar samen.

Door onze schaalgrootte zijn we een volwaardig partner voor bovenregionale partijen, waarmee we afspraken maken om de lokale situatie te verbeteren. Daarbij zorgen we ervoor dat onze werkorganisaties altijd hun *couleur locale* behouden. Kortom: krachten bundelen waar het kan, kleinschalig waar het moet.

## Onze diensten

Onze werkorganisaties bieden maatschappelijk werk, jongerenwerk, opbouwwerk (ondersteuning aan bewonersgroepen in de wijk), opvoedingsondersteuning, ouderenwerk, peuterspeelzaalwerk, schoolmaatschappelijk werk en sociaal-cultureel werk (activiteiten in buurthuizen en wijkcentra), Ook hebben we speciale steunpunten voor mantelzorgers en vrijwilligers.



# Waarom en hoe werken wij met vrijwilligers?

## Waarom vrijwilligers?

De vraag waarom wij met vrijwilligers werken, is heel simpel te beantwoorden. Dankzij uw bijdrage kan er meer gedaan worden voor de bewoners van deze gemeente!

## Definitie

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt gedaan ten behoeve van anderen of de samenleving.

*(Bron: Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport).*

## Ons uitgangspunt

Het uitgangspunt voor ons vrijwilligersbeleid is dat we de taken met, door en voor vrijwilligers zó willen uitvoeren, dat vrijwilligers de gelegenheid krijgen om zich optimaal in te zetten, binnen het doel van de organisatie.

## Hoe doen we dit?

Wij willen zorgvuldig met u omgaan. Goede voorwaarden vergroten de kwaliteit van uw vrijwillige inzet en komen ook de organisatie ten goede. We willen vrijwilligerswerk zo laagdrempelig mogelijk houden en vrijwilligers niet te veel confronteren met allerlei formaliteiten.

## Heldere afspraken

Daarom maken we graag heldere afspraken die we vastleggen. Zo weten u en wij wat we van elkaar kunnen verwachten. Op die manier voorkomen we onduidelijkheden, wrijving en conflicten tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

## Meer informatie

Het document *Vrijwilligers voorop* (juni 2018), met daarin het complete vrijwilligersbeleid van onze organisatie, is verkrijgbaar bij uw vaste contactpersoon.



# Wat verwachten wij van u?

## Samen met de beroepskrachten

Het georganiseerde vrijwilligerswerk vanuit onze organisatie vindt plaats onder begeleiding en verantwoordelijkheid van onze beroepskrachten.

## Respect

Wij respecteren u en verwachten dat u onze organisatie, inclusief haar medewerkers en cliënten, respecteert. Dit houdt ook in dat u het eens bent met ons doel en dat u er alles aan doet om dit in de praktijk mee vorm te geven.

Uiteraard gaan we er vanuit dat onze medewerkers en onze vrijwilligers zich respectvol gedragen richting elkaar en onze klanten.

## Passend gedrag

In een aantal van onze sectoren geldt een gedragscode voor onze vaste medewerkers. Vaak heeft die code te maken met privacygevoelige informatie. Bent u actief in een dergelijke sector? Dan geldt deze code ook voor u.

Daarnaast heeft Tinten een gedragswijzer die handreikingen biedt voor het handelen van de medewerkers en vrijwilligers en ondersteunt hen bij het kiezen van de juiste basishouding, namelijk ons integer gedragen. De gedragswijzer richt zich op een drietal grondhoudingen: respectvolle omgang, betrouwbaarheid en verantwoordelijkheid. Daarnaast worden in deze gedragswijzer nog een tweetal praktische aspecten behandeld: kledingwijzer en relatiegeschenken. Deze vijf uitgangspunten van het professioneel handelen zijn vertaald in gedragingen, die de Tintengroep van de medewerkers en vrijwilligers verwacht en waarop we elkaar dus kunnen aanspreken.

## Bereidheid tot samenwerking

U voert uw taken uit in overleg met onze vaste medewerkers. Hun taken zijn coördinatie, ondersteuning, advies en begeleiding. Van u wordt verwacht dat u bereid bent tot samenwerking en overleg en dat u leiding accepteert.

## Waar nodig scholing

De overdracht van kennis en ervaring vindt vooral plaats op de werkvloer. Toch kan het zijn dat extra scholing of training gewenst is. Wij verwachten dan ook dat u wilt meedoen aan scholing wanneer dit nodig is om uw werk beter te kunnen doen.

## Afspraken nakomen

Wij gaan er van uit dat u uw taken zorgvuldig uitvoert en dat u zich houdt aan gemaakte afspraken over de tijdsindeling. Diezelfde zorgvuldigheid geldt voor de omgang met klanten en deelnemers met wie u samenwerkt.

## Prettige samenwerking!

Alle kwaliteitseisen en procedures die gelden voor onze vaste medewerkers, gelden ook voor u als vrijwilliger. Uw contactpersoon zal u daar, indien nodig, meer over vertellen. We verwachten van u betrokkenheid bij onze organisatie en hopen op een prettige samenwerking, liefst voor een langere periode!



# Wat bieden wij u?

## Vaste contactpersoon

Elke vrijwilliger krijgt een vaste contactpersoon. Bij deze persoon (of zijn of haar vervanger) kunt u terecht met al uw vragen, wensen en opmerkingen. Hij of zij is uiteindelijk verantwoordelijk voor alles wat u als vrijwilliger doet. Over en weer maakt u uw verwachtingen helder, zodat een prettige werksfeer ontstaat.

## Introductieprogramma

Net als al uw vrijwillige collega's hebt u recht op een introductieprogramma. Dat wordt verzorgd door uw vaste contactpersoon. Hij of zij is dan uw mentor, aan wie u al uw vragen kunt stellen. Het programma is afgestemd op uw komende taken. De introductie is ook een proefperiode. Zo ontdekt u samen wat uw sterke kanten zijn en welke taken of activiteiten het beste bij u passen.

Tijdens de introductie krijgt u informatie over het werk, de werkplek, de organisatie, inclusief de communicatielijnen binnen het team waarin u actief bent.

## Begeleiding

U hebt recht op begeleiding tijdens de uitvoering van uw werk. In overleg met uw vaste contactpersoon bepaalt u samen welke begeleiding voor u het meest geschikt is. Uw contactpersoon is verantwoordelijk voor de planning van de werkbegeleiding. U kunt rekenen op heldere begeleidingsafspraken, adequate en snelle reactie op uw verzoeken, een luisterend oor en opbouwende kritiek.

## Vrijwilligersprofiel en -overeenkomst

Zoals gezegd houden we van heldere afspraken. Zo weten beide partijen wat ze van elkaar kunnen verwachten. We werken voor een aantal vrijwilligersfuncties met 'functieprofielen', waardoor u duidelijk weet waar u aan toe bent.

Als er voor uw functie een profiel is, wordt u gevraagd een vrijwilligersovereenkomst te ondertekenen. Ook voor enkele andere functies zal dit gevraagd worden. Hierin staan alle afspraken die tussen u en ons zijn gemaakt.

## Evaluatiegesprek

Voor vrijwilligers die een vrijwilligersovereenkomst hebben, is de afspraak dat er tenminste eens in de twee jaar een evaluatiegesprek gevoerd wordt, waarin een aantal vaste vragen aan de orde komen. De bedoeling van dit gesprek is om te bespreken of de vrijwilliger goed op zijn plek zit, het vrijwilligerswerk (nog) bij hem past en of er zaken zijn die het vrijwilligerswerk nog leuker kunnen maken. Naar aanleiding van het gesprek kunnen zo nodig verdere afspraken gemaakt worden.

## Medezeggenschap & inspraak

Bij ons krijgt u alle kans om uw ervaring met de organisatie kenbaar te maken. Zo praat u tijdens de begeleiding bijvoorbeeld over hoe u denkt over onze organisatie. U laat weten of u al of niet tevreden bent over het vrijwilligerswerk, de sfeer en de arbeidsomstandigheden. De reden? Wij kunnen veel leren van u, vandaar dat we hier alle belang bij hebben. Daarnaast krijgt u kans om mee te denken en mee te beslissen over zaken rond uw taken of activiteiten.



### Informatie & advies

U kunt rekenen op voldoende en tijdige informatie. Ook kunt u ons informatiebulletin met daarin de laatste nieuwtjes inzien. U kunt hierover afspraken maken met uw contactpersoon. Hebt u ondanks dat nog vragen? Stel ze gerust!

### Deskundigheidsbevordering

Is een training of cursus nodig om uw taken goed te kunnen doen of wilt u vakliteratuur inzien? Vraag uw contactpersoon wat de mogelijkheden zijn. Hij of zij helpt u graag verder.

### Klachtenregeling

Het kan zijn dat u een geschil hebt met een medevrijwilliger, met één van onze beroepskrachten of met een klant. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een beroep doen op de klachtenregeling. Meer hierover kun u lezen in onze informatiefolder "*Uw rechten, onze plichten*".

### Deelname aan interne sollicitaties

Lijkt een vaste baan bij de organisatie u wel iets? Dan kunt u solliciteren op vacatures, al krijgt u geen voorkeursbehandeling of voorrang.

### Bemiddeling

Onze Steunpunten Vrijwilligerswerk bemiddelen tussen organisaties en vrijwilligers. Dus ook wanneer u zich na verloop van tijd elders wilt inzetten als vrijwilliger, helpen wij u graag op weg.

### Lief & leed

Wij gaan zorgvuldig met u om. Wij bejegenen u met aandacht en respect. Ook tijdens hoogte- en dieptepunten in uw leven proberen wij aandacht voor u te hebben.

### Eindgesprek

Vertrekt u als vrijwilliger? Dan wil uw vaste contactpersoon graag een eindgesprek met u ter afronding van uw werk. Tijdens deze terugblik horen wij graag waarom u vertrekt en hoe u terugkijkt. Zo leren wij van uw ervaringen.



# Vergoeding & verzekering

## Onkostenvergoeding & declaratie

In principe ontvangt u geen vergoeding. Met uw contactpersoon maakt u afspraken over een algemene periodieke vergoeding van onkosten die u maakt. U ontvangt de vergoeding periodiek op uw bankrekening. In bijzondere gevallen, voor eenmalige kosten, kunt u het declaratieformulier invullen en inleveren bij uw contactpersoon.

Hebt u een bijstandsuitkering? Dan moet u even contact opnemen met de sociale dienst om te vragen of eventuele vergoedingen op uw uitkering worden gekort.

## Consumpties

Tijdens uw werk mag u gratis thee of koffie drinken. Wat andere consumpties betreft, maakt u afspraken met uw vaste contactpersoon.

## Scholingskosten

Wanneer u op verzoek van de organisatie meedoet aan scholing of training, worden de scholingskosten betaald en de reiskosten vergoed.

## Aansprakelijkheidsverzekering bij schade

De organisatie heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor het geval u tijdens uw werk – zonder opzet of grove nalatigheid – schade aanricht aan derden. Wij gaan er wel van uit dat u zelf ook in het bezit bent van een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering. Onze verzekering is namelijk aanvullend op die van u.

De organisatie vergoedt de schade wanneer iemand anders u aansprakelijk stelt voor schade die is veroorzaakt tijdens uw vrijwilligerswerk. Dit geldt alleen wanneer er geen sprake is van grove schuld of opzet. Licht direct na het ontstaan van de schade uw contactpersoon in, erken de aansprakelijkheid voor de schade niet en laat de afhandeling aan ons over.

## Ongevallenverzekering

Wij hebben een ongevallenverzekering afgesloten voor al onze vrijwilligers. De verzekering garandeert een uitkering in geval van ernstig lichamelijk letsel of dood door een ongeval, dat u tijdens uw vrijwilligerswerk overkomt.

## Gebruik van eigen telefoon of auto

Het kan zijn dat u regelmatig moet telefoneren voor uw werk. Het kan ook zijn dat u wordt gevraagd uw eigen auto te gebruiken. Overleg vooraf met uw vaste contactpersoon hoe de vergoeding is geregeld. Heldere afspraken vooraf voorkomen teleurstellingen achteraf.

Bent u geen vrijwilliger, maar lijkt het u leuk en zinvol om vrijwilliger te worden? Neem dan contact op met één van de contactpersonen.





### Colofon

Tekst Tineke Hamming, Zuidlaren  
Eindredactie Betty de Groot en Maria Ruygrok, Tinten  
Vormgeving Publiscreen

April 2014 (herziene versie)  
Oktober 2014 (tekstuele aanpassing)  
Juni 2015 (tekstuele aanpassing)  
September 2016 (tekstuele aanpassing)  
Februari 2019 (tekstuele aanpassing en toevoeging nieuwe logo's)

Deze publicatie is verkrijgbaar bij de genoemde instellingen.

