

# Tom

IN DE  
BUURT

**Vrijwilliger zijn**  
Hoe werkt dat bij Tom in de buurt?

Versie 1.1, 24-11-23    Revisie: 11-25



## Inhoud

### Vrijwilliger worden en zijn bij Tom in de buurt

- Wie en wat is Tom in de buurt?
- Onze klanten
- Wie zijn vrijwilligers bij Tom in de buurt?

### Wat je moet weten als vrijwilliger

- Vrijwilligersovereenkomst
- Verklaring omtrent gedrag (VOG)
- Inwerk- en proefperiode
- Voortgangsgesprek
- Werkoverleg
- Waardering en Vergoedingen
- Informatie en Communicatie
- Informatiebeveiliging
- Belangrijke kaders binnen je werk als vrijwilliger
- Vertrouwenspersoon
- Continuïteit
- Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers
- Afscheid en Eindgesprek
- Als je een klacht hebt

**Tom**

**IN DE  
BUURT**

## Tom's vrijwilligers

Vrijwilligerswerk is het onzichtbare cement van onze samenleving. Mensen die zich belangeloos inzetten voor de buurt, voor de vereniging of voor een ander, vormen met elkaar een stevig sociaal vangnet. Hun inzet levert een directe bijdrage aan de kwaliteit van de samenleving, leefbaarheid en solidariteit.

# Vrijwilliger worden en zijn bij Tom in de buurt

**Je gaat binnenkort als vrijwilliger bij Tom aan de slag, of je bent al vrijwilliger. We geven je graag een kijkje in onze organisatie en we geven je praktische informatie over het werken als vrijwilliger.**

## Wie en wat is Tom in de buurt?

Tom in de buurt is er voor alle inwoners van de gemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop. Meerdere organisaties bundelen hun krachten in Tom in de buurt om aan te sluiten bij behoeften en talenten van inwoners. Met elkaar zorgen wij voor informatie, advies en ondersteuning bij inwoners thuis of in de buurt.

In dit vrijwilligersbeleid gebruiken we hierna alleen het woord 'Tom'.

## Onze klanten

Wij helpen volwassenen bij diverse problemen en vragen. De nadruk ligt op wat de klant wil en wat zijn/haar kwaliteiten en talenten zijn. Niet kijken naar wat niet kan, maar kijken naar wat wél kan. Tom zorgt vervolgens voor passende ondersteuning. Soms speciale zorg en ondersteuning. Soms een steuntje in de rug.

## Wat doet Tom voor haar klanten?

Kan een klant zichzelf (tijdelijk) minder goed redden door een ongeval, handicap of ziekte? Mist hij of zij hierdoor aansluiting op het sociale leven? Tom wijst de weg. Ook als een klant wil weten of hij/hij in aanmerking kan komen voor bijvoorbeeld een rolstoel, woningaanpassing of hulp bij het huishouden.

## Wie zijn vrijwilligers van Tom?

Wil jij het verschil maken voor een ander? Vrijwilligers zijn van onschatbare en blijvende waarde. Vrijwilligerswerk levert voldoening op voor jezelf én voor de mensen die je helpt. En het mooie is: het begint bij wat jij leuk vindt om te doen! Wij heten vrijwilligers van harte welkom!



# Wat moet je als vrijwilliger weten?

## Vrijwilligersovereenkomst

Tom werkt met een vrijwilligersovereenkomst. In deze overeenkomst staan afspraken opgenomen; ook wel de 'rechten en plichten' genoemd. Deze punten komen ook allemaal aan de orde tijdens de intake met de wijkcoach en tijdens de startbijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers.

Voor de overeenkomst gebruiken we een checklist:

- Omschrijving van de werkzaamheden
- Aanvang en einde van de overeenkomst
- Proeftijd
- Begeleiding, informatie en scholing
- Onkostenvergoeding
- Verzekeringen
- Conflicthantering/ klachtenregeling
- Vertrouwenspersoon
- Vertrouwelijkheid/privacy
- Route bij signalen huiselijk geweld e/o kindermishandeling
- informatiebeveiliging

Na ondertekening ontvang je een kopie van de ondertekende vrijwilligersovereenkomst. De gemaakte afspraken bespreken we jaarlijks tijdens het voortgangsgesprek en waar nodig stellen we ze bij.



Tom

IN DE  
BUURT

## Verklaring omtrent gedrag

Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een officiële bevestiging dat er voor jou geen belemmering is voor de vrijwilligersfunctie. Voor alle vrijwilligersfuncties is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) noodzakelijk. Wanneer er een vrijwilligersovereenkomst wordt ondertekend wordt er door Tom digitaal een VOG aangevraagd. Je krijgt dan een e-mail waarmee je met je Digi-D de aanvraag kunt afronden. Een VOG is kosteloos voor vrijwilligers.

## Zo gedragen we ons bij Tom in de buurt (gedragscode)

Tom vindt het voorkómen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie zeer belangrijk. Daarom is er een gedragscode opgesteld, ook wel genoemd; '[Zo gedragen we ons bij Tom in de buurt](#)'

## Inwerk- en proefperiode

De proefperiode bij Tom is één maand, tenzij anders is afgesproken en vastgelegd in het contract. Tijdens de inwerkperiode loop je mee met een ervaren collega-vrijwilliger of word je ingewerkt door een wijkcoach. Je krijgt zo de mogelijkheid om te wennen aan de organisatie en aan het takenpakket dat bij de vrijwilligersfunctie hoort.

Van elke vrijwilliger wordt verwacht dat diegene de startscholing volgt. Na de proefperiode neemt de wijkcoach contact met jou op. Wij kijken van beide kanten of jij op je plek zit: of je het werk leuk vindt en of je goed past binnen de organisatie.

Het kan zijn dat de werkzaamheden niet goed bij jou passen. We kunnen dan samen bekijken of andere vrijwilligerstaken beter bij jou aansluiten.



## Voortgangsgesprek

Na de inwerkperiode ga je als vrijwilliger zelfstandig of in groepsverband aan de slag. Minimaal één keer per jaar heb je een voortgangsgesprek. Dit is een open gesprek in een gelijkwaardige sfeer, waarin we stilstaan bij jouw en onze ideeën en ervaringen. De wijkcoach van Tom in de buurt maakt van ieder gesprek een beknopt verslag. Uiteraard wordt dit volgens de privacyregels opgeslagen. In de vrijwilligersovereenkomst en de [privacyverklaring](#) op de website kun je lezen hoe wij omgaan met privacygevoelige gegevens.

## Werkoverleg

Het is mogelijk dat er voor een activiteit of werksoort een aparte bijeenkomst is voor overleg, afstemming of training.



Het woord zegt het al; vrijwilligerswerk is vrijwillig en dus onbetaald. Dat zegt echter niets over de waardering voor jouw inzet. Bij Tom hebben we verschillende manieren om die waardering te uiten. Door het jaar heen zijn er diverse momenten waarop wij al onze vrijwilligers in het zonnetje zetten met een leuke bijeenkomst of een kleine attentie.

## Vergoedingen voor vrijwilligers van Tom

Aanschaf van materialen die eigendom worden van de klant (postzegels, papier, enveloppen, ordners e.d.) komen voor rekening van klant. Indien de vrijwilliger materialen voor de klant aanschafft, vergoedt de klant dit aan de vrijwilliger.

Aanschaf en vergoedingen van materialen voor activiteiten gaan volgens afspraak met de wijkcoach.

## Informatie en communicatie

Een aantal maal per jaar komt er een digitale nieuwsbrief uit voor vrijwilligers. Hiermee blijf je op de hoogte van ontwikkelingen binnen Tom in de buurt en delen we nieuwtjes van de verschillende wijken en projecten.

## Informatiebeveiliging

Als vrijwilliger heb je te maken met privacy gevoelige gegevens van de klant waar je aan gekoppeld bent. Hierin zijn een aantal dingen belangrijk:

- Wees voorzichtig met het noemen van namen en gegevens in situaties waarin anderen u kunnen horen, zoals in de gang of aan de telefoon.

- Bij (vermoedelijk) een datalek\* moet je zo spoedig mogelijk contact opnemen met de wijkcoach waar je aan gekoppeld bent.
- Bedenk dat alleen al het feit dat iemand klant is, privacygevoelige informatie is.
- Vertrouwelijkheid van privacygevoelige klantgegevens kan worden overruled in bijvoorbeeld een crisissituatie. Bij voorkeur en indien mogelijk overleg je eerst met je wijkcoach.

*\* Bij een datalek gaat het om vernietiging, verlies, wijziging, of het delen van persoonsgegevens zonder dat dat de bedoeling was. Het moet dus gaan om een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens.*

## Een aantal belangrijke kaders als je werkt als vrijwilliger

Het spreekt vanzelf dat je in je werk als vrijwilliger weet wat de kaders zijn die vanuit Tom worden gesteld. Dit helpt je bij geval van twijfel waar jij van bent en over gaat.

- Uitgaan van eigen kracht: wat een klant zelf kan, doet hij/zij zelf.
- De keuze die een klant maakt, hoeft niet dezelfde keuze te zijn die een vrijwilliger zou maken.
- Wees terughoudend met het adviseren over financiën. Beter is om aanwijzingen te geven op financiële handelingen of mogelijkheden en de klant zelf laten uitvoeren.
- Je neemt nooit machtigingen, beheer van bankzaken, of bankpasje of post van klant mee naar huis. Je houdt geen administratie in eigen bezit en ook geen Digi-D en (andere) (inlog) inlogcodes. Je maakt geen foto's van poststukken.
- Je pint niet of je neemt geen geld op met de pas van de klant.
- Geen uitvoering van schuldhulpverlening (taak gemeente).

- Je voert geen zorgtaken, zoals begeleiding toiletgang of toediening van medicatie. Ook geen huishoudelijke werkzaamheden (tenzij dit nadrukkelijk anders is afgesproken met de wijkcoach). Mocht een klant gevallen zijn en je bent in huis (maatje) bel 112 of in kwestie de aangesloten alarmering.
- Het is belangrijk om als vrijwilliger GEEN financiële vergoeding aan te nemen.
- Als je verandering in gedrag signaleert geef je deze door aan je wijkcoach.
- De mate waarin je privé (ook social media) contact hebt met een klant, is afhankelijk van de rol die je als vrijwilliger vervult.

Alleen in overleg met de wijkcoach kan van bovenstaande kaders afgeweken worden. Afwijkende afspraken worden schriftelijk vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.

## Vertrouwenspersoon voor Tom vrijwilligers

Hoe we met elkaar omgaan is een verantwoordelijkheid van ons allemaal. Door foute bejegeningen, (seksuele) intimidatie, pesterijen en/of discriminatie kan een veilige werkomgeving in gevaar komen. Wanneer we in ons werk hiermee te maken krijgen is het zaak om dit bespreekbaar te maken.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Je kunt in vertrouwen je verhaal kwijt en bespreken wat je kunt of wilt doen en wat daarvoor nodig is. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en is er voor jou.

[Lees hier meer over de vertrouwenspersoon voor vrijwilligers](#)

## Continuïteit

Continuïteit is voor de werkzaamheden van groot belang. Toch kan het voorkomen dat een vrijwilliger of wijkcoach verhinderd is of door ziekte afwezig is. Wanneer een wijkcoach langdurig afwezig is wordt vervanging geregeld en wordt je als vrijwilliger op de hoogte gesteld. Bij afwezigheid meldt de vrijwilliger dit aan de wijkcoaches en zonodig bij de klant of activiteit.

## Tevredenheidsonderzoek

Er vinden regelmatig gesprekken plaats om stil te staan bij de regels en afspraken die we met elkaar hebben gemaakt. Ieder jaar nodigt Tom haar vrijwilligers uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. De resultaten hiervan maken we o.a. bekend in de nieuwsbrief voor vrijwilligers.

## Afscheid

Tom investeert in een duurzame relatie met haar vrijwilligers voor lange termijn. Toch kan het voorkomen dat de vrijwilligersovereenkomst beëindigd wordt, op jouw of ons initiatief. De volgende procedure treedt dan in werking:

- De partijen die de vrijwilligersovereenkomst zijn aangegaan, kunnen mondeling of schriftelijk aangeven deze overeenkomst te willen beëindigen. Wanneer het mogelijk is, wordt er een opzegtermijn van een maand aangehouden. De vrijwilliger levert eventueel van Tom in de buurt verkregen, sleutels, pasjes e.d. uiterlijk binnen een maand na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst in bij de wijkcoach.



- De vrijwilligersovereenkomst en de bijbehorende documenten worden volgens de wettelijke termijnen bewaard.

## Eindgesprek

Wanneer een vrijwilligersovereenkomst wordt opgezegd, sluiten we de samenwerking af met een eindgesprek. Of je nu zelf opzegt, of dat Tom daartoe het initiatief neemt: in beide gevallen vinden wij het belangrijk om een beëindiging zorgvuldig te laten verlopen en om iedereen de kans te geven zich uit te spreken over de afgelopen periode.

Mogelijk kan het zijn dat het vrijwilligerswerk niet meer passend is of dat door beleidsverandering een activiteit wordt gestopt en daardoor het vrijwilligerswerk niet meer voortgezet kan worden.

## Heb je een klacht?

Het kan natuurlijk gebeuren dat er iets is voorgevallen waar je een klacht over hebt. Of je bent het niet eens met de beëindiging van de samenwerking met Tom. De vrijwilliger bespreekt de klacht met zijn/haar wijkcoach. Samen wordt bepaald welke acties nodig zijn.

Een klant of vrijwilliger kan ook altijd een [formele klacht indienen via website van Tom](#), maar het spreekt vanzelf dat onze voorkeur uitgaat naar persoonlijk contact.



## Vrijwilliger worden bij Tom?

Stuur ons een e-mail of bel voor het maken van een vrijblijvende afspraak.

E [info@tomindebuurt.nl](mailto:info@tomindebuurt.nl)

T 088 900 4567

**Veel plezier met jouw vrijwilligerswerk!**