



**Vrijwilligersbeleid
Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven**



**Vrijwillige
Hulpdienst
Eindhoven**

Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE) neemt een belangrijke plaats in binnen de sociale basisstructuur van de gemeente Eindhoven. Met de inzet van vrijwilligers draagt de organisatie bij aan het voorkomen en aanvullen van professionele hulpverlening, en biedt het nazorg waar nodig. Dit document geeft een uitgebreid overzicht van het beleid rond vrijwilligers en de wijze waarop zij in de organisatie worden opgenomen, ondersteund en gewaardeerd.

1. De rol van VHE in Eindhoven

VHE speelt een essentiële rol in de sociale ondersteuning binnen de gemeente Eindhoven. Het werk van de vrijwilligers zorgt niet alleen voor een directe maatschappelijke bijdrage, maar voorkomt vaak ook de noodzaak van professionele hulpverlening. Soms biedt VHE zelfs nazorg aan inwoners die een professioneel traject hebben doorlopen.

2. Vrijwilligers en beroepskrachten

De samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten is een belangrijk fundament van VHE. Beroepskrachten waarborgen de continuïteit en bieden kaders waarbinnen vrijwilligers hun werk kunnen uitvoeren. De verantwoordelijkheid ligt bij de beroepskracht, de coördinator. De kracht van de vrijwilligers schuilt in hun onbevangenheid: ze werken zonder tijdsdruk of prestatiedoelen, wat hun betrokkenheid en motivatie versterkt.

Vrijwilligers verbinden zich aan VHE op basis van duidelijke wederzijdse afspraken, vastgelegd in een overeenkomst en geheimhoudingsverklaring. Dit beleid schetst hoe deze samenwerking wordt vormgegeven.

3. Inclusiviteit, diversiteit en gelijkwaardigheid

VHE hecht veel waarde aan een inclusieve organisatiecultuur, een cultuur waarin iedereen zich welkom, gewaardeerd en gerespecteerd voelt. Diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie zijn de pijlers van dit beleid. Wij streven naar een werkomgeving waarin iedereen zich vrij voelt om zijn of haar mening te uiten, waar verschillende perspectieven worden omarmd, en waar mensen van alle achtergronden een plek kunnen vinden.



4. Typen vrijwilligers

Maatjes van Maatje040

Maatjes zijn vrijwilligers die gekoppeld worden aan inwoners binnen diverse projecten. Zij bieden éénmalige of langdurige ondersteuning, vaak een dagdeel per week, en worden begeleid door projectcoördinatoren.

Projectvrijwilligers

Deze vrijwilligers ondersteunen de dagelijkse uitvoering van de werkzaamheden van VHE, zoals receptiewerk, vrijwilligersbegeleiding en projectondersteuning.

Vrijwilligers van de Werkplaats Financiën

Deze vrijwilligers helpen inwoners bij het creëren van overzicht en inzicht in hun financiële situatie. Zij bieden een laagdrempelige plek voor alle inwoners van Eindhoven met administratieve en financiële vragen en problemen. Ze verwijzen indien nodig door naar professionele hulpverleners en ondersteunen bij het lezen en invullen van documenten.

Fietscoaches van Fietsschool040

De fietscoaches geven fietslessen aan inwoners van Eindhoven die nog niet (zelfverzekerd) kunnen fietsen. De fietslessen bevorderen mobiliteit, zelfredzaamheid en veiligheid van inwoners.

Vrijwilligers van Taalpunt040

Taalpunt040 is gevestigd op de locaties van de Werkplaats Financiën. Hier ondersteunen vrijwilligers inwoners met allerlei vragen over taal, rekenen en digitale vaardigheden. Ze verwijzen inwoners naar de juiste hulp voor het verbeteren van taal-, reken- en digitale vaardigheden.

5. Vrijwilligers werven en opnemen in de organisatie

Werving

VHE werft via diverse kanalen, zoals vacaturebanken (o.a. Oranje Fonds en Eindhoven Doet), sociale media en samenwerkingen met organisaties als Samen voor onze Regio. VHE streeft ernaar dat de vrijwilligersgroep een afspiegeling is van de diversiteit in de samenleving.

Intake en kennismaking

Met kandidaat-vrijwilligers wordt een intakegesprek gevoerd om te bepalen of het vrijwilligerswerk past. Soms volgt een tweede gesprek of meeloopdag. Wanneer afspraken concreet zijn, wordt een vrijwilligerscontract en geheimhoudingsverklaring ondertekend. Ook wordt er een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aangevraagd. Voor de vrijwilliger zijn hier geen kosten aan verbonden.

Inwerken

- Maatjes: Er wordt een goede match gezocht met een inwoner. Na een kennismakingsperiode van een aantal weken wordt geëvalueerd of het maatjescontact wordt voortgezet.
- Projectvrijwilligers: Zij worden ingewerkt door collega-projectvrijwilligers en projectcoördinatoren, met aandacht voor telefoonverkeer, databases en projectprofielen.
- Vrijwilligers van de Werkplaats Financiën: Ze worden gekoppeld aan ervaren collega's en begeleid door een coördinator.
- Vrijwilligers van Fietschool040: Nieuwe fietscoaches lopen eerst mee met ervaren fietscoaches en worden begeleid door de coördinator van het project.
- Vrijwilligers van Taalpunt040: Vrijwilligers krijgen een introductie over rekenen, taal- en digitale ondersteuning en werken samen met ervaren collega's om inwoners te helpen.

6. Waar kun je op rekenen?

Ondersteuning en begeleiding

VHE biedt structurele, inhoudelijke ondersteuning, zoals intervisie- en themabijeenkomsten, trainingen en persoonlijke begeleiding. Voor alle vrijwilligers is er een basistraining en afhankelijk van het project zijn er extra modules die worden aangeboden. Belangrijke thema's zijn gesprekstechnieken, methodieken en de Presentiebenadering.

Vrijwilligers kunnen een beroep doen op coördinatoren voor persoonlijke ondersteuning. Hierin is aandacht voor hun verhaal, eventuele morele dilemma's of het stellen van grenzen. Daarnaast dient de coördinator als hitteschild in lastige situaties.



Wanneer de Werkplaats Financiën is geopend, is er altijd een coördinator aanwezig om de vrijwilligers te ondersteunen.

Onkostenvergoeding

Vrijwilligers ontvangen een vergoeding voor reiskosten binnen Eindhoven en andere vooraf afgestemde kosten. Voor het berekenen van het aantal te declareren kilometers gaan we uit van de kortste route van de ANWB routeplanner. De reiskostenvergoeding wordt alleen gegeven over het aantal kilometers dat binnen de stadsgrenzen van Eindhoven valt. Declaraties worden per kwartaal uitbetaald. Kilometers die direct voor/met de inwoner worden gereden dienen door de inwoner (contant) te worden betaald. Voor vrijwilligers van ANWB Automaatje gelden landelijke richtlijnen.

Gaat de vrijwilliger met de fiets naar een inwoner dan geldt een vast bedrag per bezoek dat gedeclareerd kan worden. Is er sprake van vervoer per openbaar vervoer, dan ontvangt de vrijwilliger een vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte kosten.

Verzekeringen

Vrijwilligers zijn via de gemeente collectief verzekerd tegen aansprakelijkheid, ongevallen, rechtsbijstand en verkeersaansprakelijkheid tijdens de uitvoering van hun vrijwilligerswerk. Dit is een **secundaire verzekering**.

Vrijwilligers die inwoners vervoeren in hun auto zijn verplicht om een inzittendenverzekering te hebben.

7. Waardering

Het werk van de vrijwilligers wordt door VHE gewaardeerd. Dit laat VHE blijken door persoonlijke aandacht voor haar vrijwilligers:

- Jaarlijkse zomerbijeenkomst en projectbijeenkomsten.
- Periodieke nieuwsbrieven.
- Jubilarissen, verjaardagen en speciale gebeurtenissen.

Ieder jaar wordt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de vrijwilligers, zodat de organisatie zich kan blijven verbeteren.

8. Veiligheid

Persoonsgegevens

VHE noteert de persoonsgegevens van vrijwilligers voor eigen gebruik (Privacyverklaring 2025). VHE gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en bewaart deze niet langer dan nodig. Vrijwilligers hebben recht op inzage en kunnen hun gegevens laten verwijderen.

Gedragscode

Vrijwilligers en medewerkers dienen respectvol met elkaar en inwoners omgaan. VHE heeft hiervoor duidelijke gedragsregels opgesteld:

- **Veiligheid en respect**

Als vrijwilliger draag je bij aan een warme en veilige omgeving waarin iedereen zich gerespecteerd voelt.

- **Vertrouwelijkheid.**

We gaan vertrouwelijk om met de gegevens van inwoners en collega-vrijwilligers. (Omgaan vertrouwelijke informatie inwoner)

- **Respectvol omgaan met elkaar**

We behandelen elkaar met vriendelijkheid en waardering, zonder onderscheid naar uiterlijk, afkomst, geloof, geslacht, seksuele geaardheid of overtuiging.

- **Grenzen respecteren**

We respecteren elkaars privacy en dringen niet verder door in het persoonlijke leven dan nodig is.

- **Gepaste afstand**

We ontvangen inwoners niet thuis en houden een gepaste afstand in de relatie aan.

- **Geen geweld of ongewenst gedrag**

Geweld en ongewenst gedrag (fysiek, verbaal geweld en/of seksuele toenadering) worden uiteraard niet getolereerd.

- **Bescherming van inwoners**

We zetten ons in om inwoners te beschermen tegen ongelijkwaardige behandeling en misbruik.



- **Melden van zorgen**

Als we ongepast gedrag of zorgelijke signalen zien, bespreken we dit met de coördinator of leidinggevende. Zorgsignalen kunnen o.a. gaan over mentale gezondheid, middelengebruik, verwaarlozing of suïcidale gedachten van de inwoner. De coördinator ondersteunt in deze gevallen en bepaalt samen met de vrijwilliger wat eventuele vervolgstappen zijn. Hierbij is er oog voor de vertrouwensrelatie tussen vrijwilliger en inwoner.

- **Giften**

We accepteren geen vergoedingen of geschenken die niet in verhouding staan tot onze inzet. Het gaat hierbij om giften die groter zijn dan een bloemetje of een doosje chocolade. Overleg bij twijfel met je coördinator.

- **Handhaving van de gedragsregels**

Bij overtreding kan een klacht worden ingediend en kunnen maatregelen volgen. Ernstige overtredingen en strafbare feiten worden gemeld bij de autoriteiten.

Twijfel je ergens over?

Soms is het niet meteen duidelijk wat wel of niet kan. Kies dan voor zorgvuldigheid en overleg zo nodig met de coördinator of directeur.

9. Veilige werkomgeving voor de vrijwilliger

VHE vindt een veilige (werk)omgeving belangrijk voor de vrijwilligers. Ons beleid is erop gericht om ongewenst gedrag te voorkomen en aan te pakken om zodoende een veilige en plezierige werkomgeving te kunnen waarborgen. Voordat vrijwilligers worden ingezet, heeft er een intakegesprek plaatsgevonden met de inwoner en is er een inschatting gemaakt of de thuissituatie geschikt is voor de inzet van een vrijwilliger. Wanneer je een gevoel van onveiligheid, ongewenst gedrag of grensoverschrijdend gedrag ervaart, neem dan contact op met je coördinator.

Samen zorgen we voor een veilige en fijne omgeving voor iedereen!

10. Geschillen en klachten

Geschillen

Bij conflicten tussen vrijwilligers en derden wordt de coördinator ingeschakeld als bemiddelaar.

Klachtenregeling

VHE beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie. Vrijwilligers kunnen klachten indienen via een vastgesteld reglement. [Klachtenreglement vrijwilligers](#)

Vertrouwenscontactpersoon

Bij VHE willen we dat iedereen zich prettig en veilig voelt. Toch kan er iets gebeuren waarmee je blijft zitten of waar je vragen over hebt. Als je dat met iemand anders dan je coördinator wil bespreken, dan kun je terecht bij de **vertrouwenscontactpersoon**. Dit is iemand bij wie je altijd even je verhaal kwijt kunt. De vertrouwenscontactpersoon:

- luistert zonder oordeel;
- gaat vertrouwelijk om met wat je vertelt;
- denkt met je mee over wat je zou kunnen doen;



Links naar documenten

Beleidsplan Diversiteit, Gelijkwaardigheid, Inclusie	https://vrijwilligehulpdiensteindhoven.nl/wp-content/uploads/2023/09/22.-Diversiteit-Inclusie-en-Gelijkwaardigheid.pdf
Geheimhoudingsverklaring Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven	https://vrijwilligehulpdiensteindhoven.nl/wp-content/uploads/2026/01/Geheimhoudingsverklaring.pdf
Privacyverklaring	https://vrijwilligehulpdiensteindhoven.nl/wp-content/uploads/2025/08/Privacyverklaring_Vrijwillige-Hulpdienst-Eindhoven-2025.pdf
Gedragsregels en omgaan met vertrouwelijke informatie van een inwoner	https://vrijwilligehulpdiensteindhoven.nl/wp-content/uploads/2025/10/Gedragsregels en omgaan met vertrouwelijke informatie van een inwoner
Klachtenreglement vrijwilligers	https://vrijwilligehulpdiensteindhoven.nl/wp-content/uploads/2023/09/Klachtenreglement-2022.pdf



Vrijwillige
Hulpdienst
Eindhoven