



HANDBOEK VOOR VRIJWILLIGERS

Beste vrijwilliger,

Wat fijn dat jij je wilt inzetten als vrijwilliger bij LEVgroep!

Jouw inzet helpt andere inwoners verder, hartelijk dank daarvoor.

LEVgroep wil mensen stimuleren om mee te doen aan de samenleving. Dat gaat niet altijd vanzelf; soms is daar wat ondersteuning bij nodig. Jouw keuze om je vrijwillig in te zetten voor onze diensten draagt daar op een mooie manier aan bij.

Dit handboek geeft algemene informatie over jouw inzet als vrijwilliger bij LEVgroep.

Per dienst of project kunnen er aanvullende afspraken gelden. Die ontvang je van je contactpersoon van de betreffende dienst.

Voor de leesbaarheid gebruiken we het woord *vrijwilliger* voor iedereen die zich vrijwillig inzet. Waar *hij* staat, kan uiteraard ook *zij* gelezen worden.

Ik wens je veel plezier en voldoening bij je inzet voor LEVgroep!

Jolanda Teeuwen

Directeur-bestuurder

LEVgroep

HOOFDSTUK 1 VISIE EN WERKWIJZE

**SAMEN MAKEN WE
HET VERSCHIL IN DE
SAMENLEVING.**

**Dat doen wij met onze
medewerkers,
bestaande uit:**

2145 vrijwilligers

310 beroepskrachten

en 114 stagiairs

**WELKOM
BIJ LEVGROEP**



OVER LEVGROEP

Missie

LEVgroep inspireert inwoners om actief deel te nemen aan een samenleving in beweging, wat bijdraagt aan hun geluk en welbevinden.

Visie

LEVgroep is een toegankelijke welzijnsorganisatie die samenwerkt met inwoners, vrijwilligers en partners aan veerkrachtige buurten.

Kernwaarden

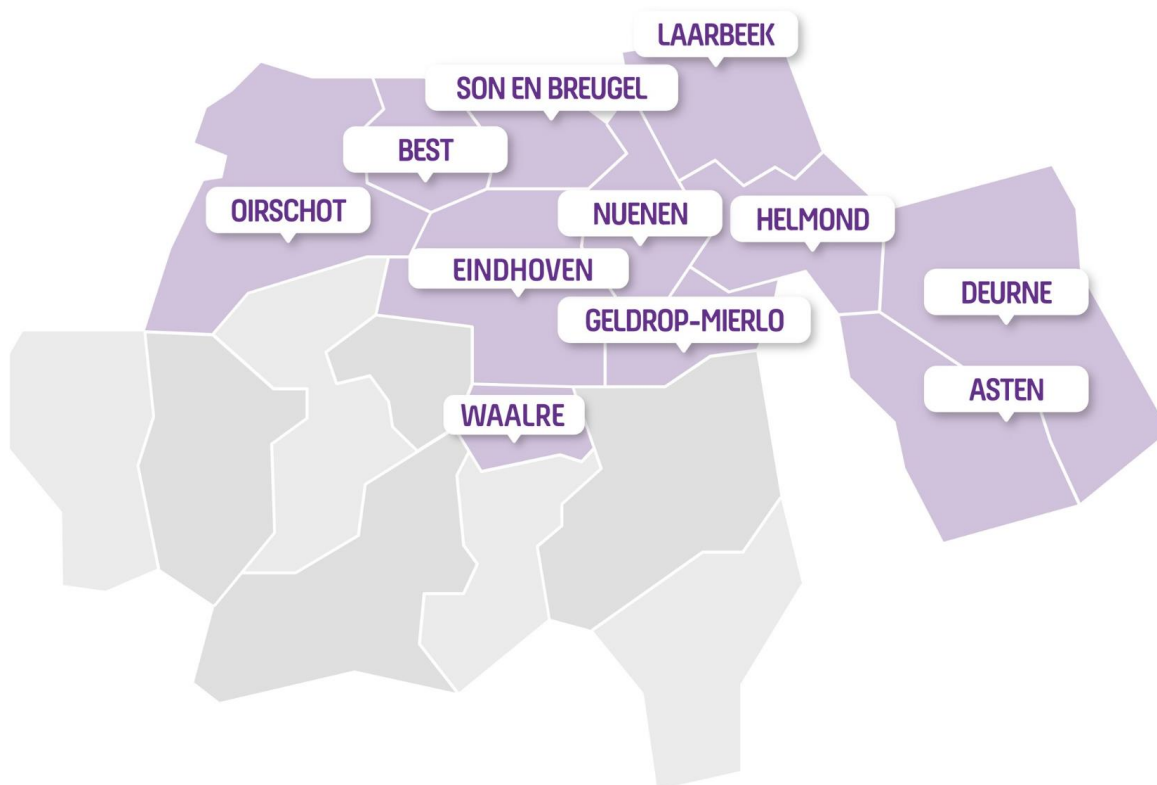
Wij denken en handelen vanuit ons hart, met de kernwaarden:



Samen voor elkaar

Samen maken we buurten sterker en inclusiever door talenten te verbinden, initiatief te stimuleren en ondersteuning te bieden waar nodig.

LEV GROEP VIND JE IN 11 GEMEENTEN VAN NOORD-BRABANT:



BREDE SAMENWERKSPARTNERS

LEVgroep werkt met een aantal brede samenwerkingspartners zoals Brainport voor elkaar, Peel Duurzaam Gezond (IZA), Dementieplatform, Garage2020, Regioraad Eindhoven de Kempen (IZA).



INZET OP KWALITEIT

- ✓ Gecertificeerd: **ISO & Sterk Sociaal Werk**
- ✓ Medewerkers **SKJ-geregistreerd en Registerplein**
- ✓ **VOG** voor beroepskrachten & vrijwilligers
- ✓ Klachtenprocedure & vertrouwenspersonen
- ✓ Tweede jaar **gecertificeerd voor Green Deal Zorg**, met focus op energiebesparing, afvalscheiding en CO2-reductie.

ONZE SPEERPUNTEN 2025

Fijn opgroeien

We versterken preventie en samenwerking om kinderen en jongeren uit de jeugdzorg te houden.

Fijn ouder worden

We zorgen voor een samenleving waarin ouderen actief blijven, een netwerk opbouwen en zich ondersteund voelen.

Gemeenschapsopbouw

We stimuleren inwoners om actief bij te dragen aan hun buurt en sterke, veerkrachtige gemeenschappen te bouwen.

RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de koers van LEVgroep en werkt vanuit een eigen visie die aansluit bij onze missie.

LEVRAAD

De LEVraad is de adviesraad waarin de Vrijwilligersraad en Ondernemingsraad zijn samengevoegd.



1. De beweging waar LEVgroep voor staat

LEVgroep wil dat mensen zoveel mogelijk op eigen kracht meedoen in de samenleving.

In ons werk kijken we daarom altijd eerst naar wat iemand zelf kan en wie daarbij kan helpen.

We werken volgens de volgende stappen:

1. Wat wil ik en wat kan ik zelf?
2. Wat kan mijn netwerk doen (zoals familie, burens of vrienden)?
3. Wat kan een vrijwilliger of vrijwilligersorganisatie betekenen?
4. Kan iemand meedoen aan een groep, training of cursus?
5. Is dat niet genoeg? Dan wordt er professionele hulp ingezet.

Zo versterken we samen de eigen kracht van mensen.

De start van je vrijwilligerswerk

Eerste gesprek

Je hebt een eerste gesprek gehad met je vrijwilligerscoördinator.

Jullie hebben samen besproken wat jullie van elkaar verwachten.

Ook hebben jullie gekeken naar jouw talenten en wat jij graag wilt leren.

Je hebt uitleg gekregen over wat jouw rechten en plichten zijn, en die van LEVgroep.

Wij hebben ook verteld wat wij belangrijk vinden als organisatie.

Soms zijn er extra afspraken nodig, afhankelijk van je werk.

Je coördinator bespreekt dit met je.

Jullie hebben ook besproken hoe vaak jullie contact hebben en wat daarin mogelijk is. Daarnaast is er een afspraak gemaakt voor een evaluatiegesprek.

Tijdens dat gesprek kijken jullie samen hoe het vrijwilligerswerk gaat.

Besluit je op een gegeven moment te stoppen?

Dan volgt er een afsluitend gesprek met je coördinator.

Vrijwilligersovereenkomst en VOG

Om te starten bij LEVgroep, teken je eerst een vrijwilligersovereenkomst.

Als je vrijwilligerswerk doet met inwoners, is ook een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) verplicht.

Deze verklaring laat zien dat je geen problemen hebt gehad met justitie.

Je coördinator vraagt de VOG voor je aan.

Binnen twee weken krijg je een e-mail van Justis met een link die 30 dagen geldig is.

Je hebt een e-mailadres en DigiD nodig.

Heb je die niet? Dan kun je de VOG aanvragen bij het gemeenteloket van je woonplaats.

Je krijgt dan een factuur.

Die factuur mag je declareren bij LEVgroep met een declaratieformulier en de bon.

Je kunt kiezen of je de verklaring per post of per e-mail wilt ontvangen.

Geef de VOG aan je coördinator, hij of zij regelt de rest.

De VOG kost jou niets.

Denk je dat je misschien geen VOG krijgt?

Bespreek dit dan met je coördinator.

Als de vrijwilligersovereenkomst is getekend én de VOG binnen is, kun je starten met je vrijwilligerswerk.

2. Wat kun je van LEVgroep verwachten?

Scholing en ontwikkeling

Het is belangrijk om te blijven leren. Zo blijft je werk leuk én van goede kwaliteit. Om goed voorbereid aan het werk te gaan, volg je de basiscursus. Je coördinator meldt je hiervoor aan.

In de basiscursus leer je bijvoorbeeld:

- signaleren van problemen,
- grenzen stellen,
- omgaan met mensen in verschillende situaties,
- en specifieke vaardigheden die je helpen bij je werk.

Heb je behoefte aan extra kennis of training?

Via de webpagina [Vrijwilligers LEVgroep](#) kun je zien welke trainingen en activiteiten we aanbieden voor alle vrijwilligers.

Je kunt ook aan je coördinator vragen welke trainingen er zijn.

Zorgen over een klant

Heb je zorgen over een klant of over zijn of haar situatie?

Bijvoorbeeld:

- de klant maakt een verwarde indruk;
- er is niemand in de buurt om te helpen;
- of de klant voelt zich onveilig en jij twijfelt of je moet ingrijpen.

Bespreek dit altijd met je coördinator.

Het belangrijkste is dat je laat weten wat je ziet of voelt.

De vrijwilligerscoördinator is er voor jou en is eindverantwoordelijk.

Zo zorgen we er samen voor dat de klant én jij de juiste ondersteuning krijgen.

Waardering voor jouw inzet

Wij vinden jouw inzet als vrijwilliger heel belangrijk.

Je coördinator luistert naar jou en naar wat goed en minder goed gaat in je werk.

We staan altijd open voor jouw mening.

We horen graag wat goed gaat en wat beter kan.

We organiseren elk jaar een gezellige groepsactiviteit en een bijeenkomst aan het einde van het jaar. Bij bijzondere momenten is er natuurlijk ook aandacht voor jou.

Omgaan met jouw persoonlijke gegevens.

We bewaren jouw gegevens veilig en delen ze niet met anderen, behalve als jij daar toestemming voor geeft.

We gebruiken je gegevens bijvoorbeeld:

- om je informatie te sturen over trainingen,
- om je te verzekeren,
- of voor administratieve zaken.

Je mag altijd je gegevens bekijken.

Wil je iets aanpassen of laten verwijderen?

Dat kun je regelen via je coördinator.

Soms bewaren we extra informatie, afhankelijk van je vrijwilligerswerk.

Dat helpt ons om jou goed te begeleiden.

Alleen medewerkers die daarvoor toestemming hebben, mogen die informatie inzien.

Als je stopt als vrijwilliger, bewaren we je gegevens nog **twee jaar**.

Daarna verwijderen we ze.

We houden ons aan de regels van de **privacywet (AVG)** en bewaren alleen wat echt nodig is.

Verzekering

Als vrijwilliger ben je verzekerd tijdens je werk.

Elke gemeente heeft dit geregeld.

Ontstaat er schade of een probleem tijdens je vrijwilligerswerk?

Meld dit dan direct bij je coördinator.

Meer informatie vind je op onze [website](#) of kun je vragen aan je coördinator.

Onkostenvergoeding

Heb je, in overleg met je coördinator, geld uitgegeven voor je vrijwilligerswerk?

Dan mag je dit terugvragen met een declaratieformulier.

Je hoeft dit niet te doen als je dat niet wilt.

Belangrijke regels:

- Je mag **één keer per maand** je declaratie indienen, liefst direct na afloop.
- In bijzondere gevallen mag dit ook per kwartaal, maar dat beslist je coördinator.
- Je levert de declaratie in via **financiele.adm@levgroep.nl** of bij je coördinator.
- Declaraties van het lopende jaar moeten **vóór 10 december** worden ingediend.
- Een voorbeeld van het declaratieformulier zit als bijlage bij dit handboek.

Welke kosten worden vergoed?

Reiskosten

- Reizen van je vaste werkplek naar een andere locatie, of van huis naar je werkplek, worden vergoed.
- Je krijgt een vergoeding volgens het OV-tarief (2e klas) of **€0,28 per kilometer** bij gebruik van de auto.
- Reis je van huis naar een klant? Dan tellen alle kilometers als werkreis.

- Parkeerkosten of parkeerboetes worden niet vergoed.

Fietsvergoeding:

- Gebruik je je fiets voor je vrijwilligerswerk? Dan kun je kiezen voor een fietsvergoeding van €12,50 per halfjaar.
- Je vraagt dit aan met een declaratieformulier.
- Als je kiest voor de fietsvergoeding, mag je geen andere reiskosten meer declareren.

Andere soorten reiskosten worden niet vergoed.

Vrijwilligerswerk en de Belastingdienst

De Belastingdienst bepaalt wanneer een vergoeding belastingvrij is.

Kijk voor meer informatie op de [website van de belastingdienst](#).

Vrijwilligersvergoeding of gift?

Sommige vrijwilligers kiezen ervoor om hun onkostenvergoeding te schenken aan LEVgroep. Als je dit doet, mag je dat bedrag aftrekken bij je belastingaangifte. LEVgroep kan met deze gift nog meer mensen ondersteunen.

Hoe vraag je kosten terug?

Heb je in overleg met je coördinator kosten gemaakt voor je vrijwilligerswerk? Dan kun je die terugvragen met een declaratieformulier.

- Vul het declaratieformulier volledig in.
- Voeg de bonnen of bewijzen toe.
- Stuur het formulier na afloop van de maand per e-mail naar: financiele.adm@levgroep.nl
- Lukt dit niet? Overleg dan met je coördinator.

Je coördinator controleert eerst de declaratie.

Na goedkeuring zorgt de financiële administratie dat je het geld terugkrijgt.

Vrijwilligerswerk met een uitkering

Heb je een uitkering?

Dan moet je eerst toestemming vragen om vrijwilligerswerk te doen.

Neem hiervoor contact op met je uitkeringsinstantie.

Vrijwilligerswerk wordt vaak juist aangemoedigd.

3. Wat verwachten wij van jou?

Gedragscode

Bij LEVgroep vinden we het belangrijk dat iedereen met respect met elkaar omgaat. Dat geldt voor vrijwilligers, medewerkers én klanten.

Iedereen moet zich veilig, welkom en gewaardeerd voelen.

We accepteren geen:

- agressie,
- pesten,
- discriminatie,
- of (seksuele) intimidatie.

Iedereen is gelijk, ongeacht geslacht, afkomst, geloof, huidskleur of seksuele voorkeur.

Seksueel gedrag zonder duidelijke toestemming is nooit toegestaan, ook niet tussen collega's of tussen collega's en klanten.

Als vrijwilliger ga je zorgvuldig en eerlijk met je taken om.

Zakelijke dingen, zoals betalingen of het invullen van formulieren, doe je alleen als je daar duidelijke afspraken over hebt met je coördinator.

Je mag geen geld, spullen of cadeaus aannemen, behalve als het gaat om een afgesproken onkostenvergoeding.

Een huissleutel neem je alleen aan als dit hoort bij je werk én je dit hebt besproken met je coördinator.

Gebruik je een telefoon of laptop van LEVgroep?

Gebruik die dan alleen voor je vrijwilligerswerk en ga er netjes mee om.

Merk je dat er positieve of negatieve gevoelens ontstaan tussen jou en een andere vrijwilliger, medewerker of klant?

Praat hier dan op tijd over met je coördinator.

Zo zorgen we samen voor een prettige en professionele samenwerking.

Door het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst geef je aan dat je aan deze afspraken houdt.

Afspraken over goed samenwerken

Zowel LEVgroep als jij als vrijwilliger doen je best om goed met elkaar samen te werken. We verwachten dat iedereen zich gedraagt zoals je van een goede organisatie en een goede vrijwilliger mag verwachten.

Heb je een verschil van mening over wat “goed handelen” betekent in een bepaalde situatie? Bespreek dit dan met je coördinator.

Komen jullie er samen niet uit, dan is het standpunt van LEVgroep uiteindelijk leidend.

Veiligheid en omgaan met agressie

Een veilige werkplek is belangrijk voor iedereen.

Als er iets gebeurt dat ernstig of bedreigend is, bijvoorbeeld agressie, schade of geweld, meld dit dan altijd bij je coördinator.

Hij of zij weet wat er moet gebeuren om jou goed te helpen.

LEVgroep heeft folders over **veiligheid en omgaan met agressie**.

Die kun je opvragen bij je coördinator of bij de Vrijwilligersraad.

Daarnaast biedt LEVgroep jaarlijks de training ‘**De veilige vrijwilliger**’ aan.

Daarin leer je hoe je kunt omgaan met situaties die te maken hebben met onveiligheid.

Geheimhouding

Wat je als vrijwilliger hoort, ziet of meemaakt bij klanten, blijft geheim.

Dat geldt ook als je later stopt met je vrijwilligerswerk.

Je mag deze informatie alleen delen met een beroepskracht van LEVgroep, zoals je coördinator. Je krijgt alleen de informatie over klanten die je nodig hebt om je werk goed te doen.

Klanten blijven zelf verantwoordelijk voor hun eigen documenten.

LEVgroep bewaart gegevens alleen digitaal, op een veilige plek.

Je mag **geen persoonlijke gegevens** opschrijven in schriftjes of op losse blaadjes.

Werk je met klantdocumenten (zoals bij Vluchtelingenwerk)?

Dan mag je documenten, met toestemming van de klant, digitaal opslaan in het online dossier.

Je mag **geen papieren of kopieën met persoonsgegevens thuis bewaren**.

Daarnaast mag je geen bijzondere persoonsgegevens opslaan, zoals:

- afkomst,
- geloof,
- politieke mening,
- gezondheid,
- seksuele voorkeur,
- of lidmaatschap van een vakbond.

Datalekken voorkomen

LEVgroep wil voorkomen dat persoonlijke gegevens in verkeerde handen komen. Als dat toch gebeurt, noemen we dat een **datalek**.

Een datalek kan ook ontstaan door:

- het per ongeluk wissen van gegevens,
- het verliezen van gegevens,
- of het delen van informatie met de verkeerde persoon.

Een datalek is niet alleen vervelend, maar we kunnen er ook een boete voor krijgen.

Voorbeelden van een datalek:

- een gestolen of kwijtgeraakte USB-stick, laptop of telefoon met gegevens;
- een computer die is gehackt;
- een e-mail met persoonlijke gegevens die naar de verkeerde persoon is gestuurd;
- het sturen van gevoelige informatie via een app.

Denk je dat er een datalek is gebeurd?

Meld dit dan **direct bij je coördinator**.

Versturen van persoonsgegevens via e-mail of WhatsApp

Je mag **geen persoonlijke gegevens** sturen via e-mail of WhatsApp als iemand daardoor herkenbaar is.

Alleen een naam sturen mag, maar niet samen met andere gegevens zoals:

- adres,
- geboortedatum,
- of BSN-nummer.

Moet je toch iets doorgeven?

Houd het bericht dan zo kort mogelijk en gebruik alleen een voor- of achternaam zonder extra informatie.

4. Klachtenregeling voor vrijwilligers

Als je een probleem of klacht hebt over je werk als vrijwilliger, is het belangrijk dat dit snel en eerlijk wordt opgelost.

Voorbeelden van klachten

- pesten, agressie of seksuele intimidatie;
- opdrachten die tegen je gevoel of overtuiging ingaan;
- oneerlijke behandeling;
- regels die niet worden gevolgd;
- gedrag dat niet past bij de waarden van de organisatie.

Wat kun je doen bij een klacht?

1. **Probeer het eerst samen op te lossen.**
Zeg duidelijk wat je niet prettig vindt.
2. **Lukt dat niet?**
Bespreek het dan met je **vrijwilligerscoördinator**.
3. **Nog geen oplossing?**
Ga dan naar de **manager**.
4. **Wil je liever iemand van buiten spreken?**
Neem dan contact op met de **vertrouwenspersoon**.

Schriftelijke klacht

Wordt het probleem niet opgelost in een gesprek?

Dan kun je een klacht op papier zetten en opsturen.

Een onafhankelijke groep mensen (commissie) bekijkt jouw klacht en geeft advies.

Let op: je moet je klacht **binnen vier weken** na het laatste gesprek indienen.

Je kunt je klacht op drie manieren indienen:

1. **Via Workspace** (als je toegang hebt):
[vul het formulier in onder de tegel *Interne klacht*.](#)
2. **Schriftelijk per post:**
LEVgroep t.a.v. de bestuurder
o.v.v. interne klacht
Postbus 296, 5700 AG Helmond
3. **Per e-mail:** klacht@levgroep.nl

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal en kan advies geven of je begeleiden.

De vertrouwenspersoon bij LEVgroep is:

Ellis Franssen – Van Campen Consulting:

vertrouwenspersoon@vancampenconsulting.nl

Werkdagen: dinsdag t/m vrijdag

Voor spoed op maandag: secretariaat Van Campen Consulting – 088 818 0003

De vertrouwenspersoon luistert, geeft advies, helpt bij het indienen van een klacht en verwijst je door als dat nodig is.

5. Meedenken via de Vrijwilligersraad

Bij LEVgroep vinden we het belangrijk dat vrijwilligers kunnen meedenken over de organisatie.

Daarom is er een **Vrijwilligersraad (VR)**.

De Vrijwilligersraad praat namens alle vrijwilligers mee over belangrijke onderwerpen. In regels is vastgelegd wat de raad mag doen en welke rechten ze heeft.

De leden van de Vrijwilligersraad:

- komen uit verschillende locaties van LEVgroep;
- doen mee aan werkgroepen;
- worden op tijd betrokken bij besluiten over het vrijwilligersbeleid;
- zetten zich in voor de belangen van alle vrijwilligers.

De Vrijwilligersraad werkt samen met de **Ondernemingsraad** in de **LEVraad**.

Wil je contact opnemen met de Vrijwilligersraad?

Mail dan naar **vrijwilligersraad@levgroep.nl**.

Meer informatie over de **[Vrijwilligersraad](#)** is te vinden op de website. De Vrijwilligersraad is te bereiken via vrijwilligersraad@levgroep.nl

6. Nieuwsbrief voor vrijwilligers

LEVgroep heeft één gezamenlijke **nieuwsbrief** voor alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires. Deze verschijnt 4 keer per jaar en wordt digitaal verstuurd.

In de nieuwsbrief lees je o.a.:

- verhalen van vrijwilligers en collega's,
- nieuws over projecten,
- en praktische informatie over trainingen en activiteiten.

Zo blijf je op de hoogte van wat er speelt binnen LEVgroep.