



Wij helpen je op weg,  
jij bepaalt de route

# Nieuwsbrief vrijwilligers

Juni 2024



## Inhoud

Voorwoord door Paul Horsmans .....	3
Nieuw vrijwilligersbeleid .....	4
Bezoek vrijwilligers Thuisadministratie en STAP aan Peelmuseum in America .....	6
Gezelligheid en gemeenschap bij de Iftar in de Schans (gemeente Beesel) .....	7
Protocol veilig werken .....	8
Vrijwilligers werven doe je samen met vrijwilligers .....	9
Buurtvervoer Heumen zoekt nieuwe vrijwilligers .....	10
Ontwikkelingen rond ICT .....	11

## Voorwoord door Paul Horsmans

Ik typ dit stukje terwijl het buiten regent. De zomer is aanstaande en voor veel collega's en ook vrijwilligers wordt het tijd voor een welverdiende vakantie.



Ik ben in ieder geval verheugd om te zien dat het vrijwilligersbeleid van Synthese is geëvalueerd en bijgesteld.

In deze nieuwsbrief wordt hierop ingegaan. Vrijwilligers zijn belangrijk binnen de gemeenschappen waarin Synthese actief is. Een goed vrijwilligersbeleid is hierbij van belang; ook om te benadrukken dat het werk gewaardeerd wordt. Jullie ideeën en voorstellen zijn van groot belang om het werk voortdurend te kunnen verbeteren en ervoor te zorgen dat het zinvolle werk vooral ook leuk en uitdagend blijft om het voort te zetten. Dus heb je een idee of voorstel: bespreek het onderling of met je contactpersoon van Synthese.

Ook zijn er stappen gezet in de ontwikkeling van de digitale werkomgeving voor vrijwilligers. Inbraken vinden steeds vaker digitaal plaats en wij willen kost wat kost voorkomen dat vertrouwelijke informatie op straat komt te liggen. Op de achtergrond wordt binnen Synthese dus veel gedaan aan beveiliging van onze computers. Het nadeel is dat het ingewikkelder wordt om vrijwilligers toegang te geven. Gelukkig zijn hierin afgelopen periode positieve stappen gezet.

Synthese is in het afgelopen jaar sterk gegroeid. In veel gemeenten is er sprake van meer opdrachten en subsidies, die ook meerjarig en daarom duurzaam zijn. Een sterke sociale basis, sterke gemeenschappen van inwoners, worden steeds belangrijker gevonden. Het wordt algemeen erkend dat dit leidt tot meer geluk en gezondheid. Dit is nu erg actueel omdat in de komende jaren meer zichtbaar wordt wat het effect is van de vergrijzing in onze regio: er wordt meer beroep gedaan op de gezondheidszorg, en tegelijkertijd neemt de beroepsbevolking (maar ook mantelzorgers) af. Omzien naar elkaar, elkaar helpen waar nodig, is van belang om iedereen de juiste zorg te kunnen blijven bieden. Dit heeft grote impact op de samenleving en hoe wij met elkaar omgaan in de toekomst. Gelukkig zijn op steeds meer plaatsen initiatieven van inwoners die actief zijn rondom dit onderwerp: hoe kunnen we op een fijne manier samen oud worden en elkaar hierin ondersteunen. Synthese ondersteunt inwoners hierbij graag en de collega's zijn ook nieuwsgierig naar ideeën hierover.

Misschien heb jij hier ook goede ideeën of suggesties voor? Laat het vooral weten!

Ik zie net de zon achter de wolken vandaan komen. Hopelijk een goede voorbode voor toch een mooie zomer en straks weer een nieuwe tijd vol energie van vrijwillige inzet. Bedankt alvast!

*Paul Horsmans,  
voorzitter bestuur Synthese*

## Nieuw vrijwilligersbeleid

Sinds 1 mei 2024 hebben we een nieuw vrijwilligersbeleid bij Synthese. Zoals jullie misschien weten maakt Synthese onderdeel uit van Unitus waar ook Vorkmeer en Punt Welzijn onderdeel van uitmaken. We hebben nu samen één vrijwilligersbeleid. Wil je graag de volledige beleidsnotitie ontvangen? Neem dan contact op met je coördinator.

Hieronder volgt een samenvatting van het vrijwilligersbeleid.

### Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk speelt een belangrijke rol in gemeenschapsontwikkeling. Het draagt bij aan de sociale verbinding in dorpen en wijken en aan sterke en bloeiende gemeenschappen. Vrijwilligers zijn actief betrokken inwoners die een bijdrage willen leveren aan het welzijn van mede-inwoners.

### Belang van vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk zorgt voor betekenisgeving. Het biedt de vrijwilliger de mogelijkheid om maatschappelijk actief te zijn en een stukje zingeving toe te voegen aan het eigen leven.

### Vrijwilligersbeleid

De stichtingen hanteren een gezamenlijk vrijwilligersbeleid. Dit beleid is bedoeld voor de vrijwilligers, de coördinatoren die werken met de vrijwilligers en voor het management.

### Inspraak en medezeggenschap

Inspraak en medezeggenschap zorgen ervoor dat vrijwilligers zich erkend, serieus genomen en onderdeel van de organisatie voelen.

### Faciliteiten, vergoeding, attentie en waardering

Afhankelijk van het werkgebied/project waarvoor de vrijwilligers werkzaam zijn, stelt de betreffende werkmaatschappij faciliteiten ter beschikking die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Het tarief voor de reiskostenvergoeding is gewijzigd naar € 0,39 per kilometer.

Vraag, als je dat nog niet hebt gehad, aan je coördinator een nieuw declaratieformulier.

Individuele uitingen	Bedrag of attentie
Vrijwilligersjubileum	5 jaar: attentie ter waarde van € 12,50 10 jaar: attentie ter waarde van € 30,-- 15 jaar: attentie ter waarde van € 50,-- 20 jaar: attentie ter waarde van € 70,-- 25 jaar: attentie ter waarde van € 100,-- 30 jaar: attentie ter waarde van € 100,--
Afscheid vrijwilliger	0-5 jaar € 15,-- 5-10 jaar € 25,-- 10 jaar of langer € 30,--
Ziekte of Ziekenhuisopname (vanaf 3 weken)	Maatwerk
Overlijden vrijwilliger	Condoleancekaart en verder maatwerk
Geboorte, Huwelijk, speciaal huwelijksjubileum, bijzondere privéomstandigheden	Attentie ter waarde van € 20,--

### Begeleiding, voortgang en deskundigheidsbevordering

Begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers door een coördinator is maatwerk en gebeurt in de regel groepsgewijs, maar kan ook individueel zijn. Het initiatief kan bij de vrijwilliger of de coördinator liggen.

### Hoe te handelen bij ongewenste zaken of signalen

Bij Unitus moet iedere vrijwilliger in een gezonde en veilige omgeving kunnen werken. Van iedere coördinator, vrijwilliger, en ook van de inwoners waarmee de vrijwilliger contact heeft, wordt verwacht dat zij zich gedragen volgens algemeen aanvaarde fatsoensnormen.

### AVG/Privacy en geheimhouding

Synthese neemt de beveiliging en bescherming van persoonsgegevens heel serieus. Wij volgen hiervoor de geldende privacywetgeving. Dat verwachten wij ook van vrijwilligers die omgaan met persoonsgegevens van de inwoners. Constateer je dat het toch een keer niet goed is gegaan, meld dit dan meteen bij je coördinator zodat we gezamenlijk naar een oplossing kunnen kijken.

## Bezoek vrijwilligers Thuisadministratie en STAP aan Peelmuseum in America

Vrijdag 28 juni waren de vrijwilligers van de Thuisadministratie en STAP te gast bij het Peelmuseum in America en verbaasden zich over wat de vrijwilligers van het Peelmuseum allemaal gebouwd en bij elkaar gebracht hebben.

De vrijwilligers met heel veel levenservaring herkenden het één en ander van vroeger; zoals bijvoorbeeld de coördinator Annie die bij het zien van een oude 'zeikton' weer dacht aan de tijd dat ze als kind op zo'n 'zeikton' ging "paardrijden". Trouwens alleen maar op de momenten dat deze niet in gebruik was 😊



## Gezelligheid en gemeenschap bij de Iftar in de Schans (gemeente Beesel)

Op een prachtige dinsdagavond, **27 maart 2024**, was in gemeente Beesel een bijzondere gelegenheid: een Iftar in de Schans. Deze avond was georganiseerd door de BSH Vrijwillige Coaches en de statushouders.

Het was een avond waarop de keuken gevuld was met meer dan alleen de heerlijke geuren van koken; deze was gevuld met het geluid van lachen, het delen van verhalen en het opbouwen van relaties. De Iftar, de maaltijd genuttigd door moslims na zonsondergang tijdens Ramadan, werd hier een symbool van **verbinding**.

De vrijwillige coaches en statushouders werkten zij aan zij, waarbij iedereen een handje hielp. Van het snijden van groenten tot het roeren in potten: elke taak werd een kans om iets nieuws te leren over elkaar en over de diverse culinaire tradities die de gemeenschap rijk is.

Het resultaat? Een tafel vol met gerechten die net zo divers waren als de mensen die ze bereidden. Het was een feest voor de zintuigen en voor de ziel, waarbij iedereen kon genieten van de vruchten van hun gezamenlijke inspanningen.

De avond was meer dan een maaltijd; het was een bevestiging van de kracht van de gemeenschap. Het liet zien dat, ongeacht de achtergrond, iedereen dezelfde basisbehoeften en verlangens heeft: om te verbinden, te delen en te zorgen voor elkaar.

Deze Iftar in de Schans was zeker **voor herhaling vatbaar**.



# Veilig werken

Voor medewerkers, vrijwilligers en stagiaires

## Waarom een veiligheidsprotocol?

Het doel van het veiligheidsprotocol is het voorkomen van geweld door het nemen van preventieve maatregelen, duidelijk maken dat geweld niet geaccepteerd wordt, in geval van geweld het slachtoffer ondersteunen, aangifte doen en de schade verhalen en om te zorgen dat je weet hoe je moet handelen. Uitgangspunt is dat agressie tegen medewerkers van Synthese onder geen beding acceptabel is en agressief gedrag altijd een vervolg krijgt.

## Tips om veilig te werken



### Risicoanalyse en monitoring

Maak zelf een risico-inschatting van je werkzaamheden en tijdstippen. Bespreek deze in je team en met je leidinggevende om eventuele verbeteracties te identificeren.



### Afspraken bij huisbezoeken

Als risico's op bepaalde tijdstippen of locaties groter zijn, is voldoende back-up essentieel. Ga bij een risico of geen goed gevoel niet alleen op huisbezoek, maar altijd met een collega. Informeer altijd een collega over je afspraak en overweeg telefonisch contact tijdens of na het bezoek. Spreek af op een veilige plek en denk na over je positionering (zorg dat je altijd een vluchtroute hebt).



### Fysieke inrichting

Bespreek binnen je team wat er nodig is aan faciliteiten voor veilig werken op jouw locatie. Maak afspraken over de positionering in ruimtes/spreekkamers. Zorg ervoor dat afspraken over veiligheid en alarmprocedures duidelijk en bekend zijn bij alle collega's.



### Bekendheid met het protocol

Zorg dat je bekend bent met het veiligheidsprotocol. Het protocol is te vinden op 'Weten & Regelen' of scan de QR-code. Bespreek het tijdens teamoverleggen.



### Scholing en training

Zorg ervoor dat je regelmatig deelneemt aan de aangeboden voorlichting, instructie en trainingen over het omgaan met risicovolle situaties.

## Wat te doen bij agressie?

### Verbale en (dreigende) fysieke agressie



- Bel 112 bij direct gevaar
- Laat een verbaal agressief persoon uitrazen en probeer daarna in gesprek te komen
- Laat een collega/leidinggevende het gesprek overnemen bij escalatie
- Bij bedreigingen tegen het leven of eigendommen van medewerkers of hun gezin, doe altijd aangifte bij de politie
- Stem met collega's af over de aanpak indien meerderere medewerkers aanwezig zijn

### Telefonische agressie



- Waarschuw en dreig met het verbreken van de verbinding
- Zet cliënt/inwoner eventueel op de speaker zodat collega's kunnen getuigen bij mogelijke aangifte
- Verbreek de verbinding als de situatie niet verbetert
- Informeer collega's en leidinggevende bij escalatie
- Overweeg schriftelijke waarschuwing of ontzegging van toegang tot gebouwen

Meld een incident altijd bij je leidinggevende en zorg dat dit wordt geregistreerd.

### Schriftelijke agressie



- Meld agressieve toon in brieven bij collega's en leidinggevende
- Leidinggevende spreekt de cliënt/inwoner aan op toon en bespreekt de inhoud van de brief
- Maak een kort verslag van het gesprek voor het dossier
- Geef de cliënt/inwoner een verslag van het gesprek
- Reageer niet meer op dergelijke brieven

Bekijk het hele protocol online!



## Nazorg

Bij een gewelddadig incident wordt nazorg geboden in overleg met je leidinggevende. Bespreek eventuele nieuwe maatregelen ter voorkoming van soortgelijke incidenten tijdens werkoverleggen.



## Vrijwilligers werven doe je samen met vrijwilligers

Vanuit Buurtbemiddeling zijn we met een groepje van 10 vrijwilligers. Deze kanjers zijn inzetbaar in ons gehele Synthese werkgebied waar wij Buurtbemiddeling als opdracht hebben. Dit gaat van het Maasduinen-werkgebied (gemeente Mook & Middelaar, Gennep en Bergen) tot aan gemeente Horst aan de Maas.

De situatie per casus is erg uiteenlopend. Soms zijn onze vrijwilligers twee keer per week op pad en soms duurt het maanden voordat er een nieuwe casus binnenkomt. Zij bepalen zelf wanneer ze een casus oppakken en in welke gemeente. Zo geeft de een aan niet in eigen dorp/gemeente aan de slag te willen, maar maakt de ander dit niets uit. Hoe dan ook, op sommige momenten hebben wij 'pieken' in vragen. Dan zien we vaker dat we vrijwilligers benaderen voor een nieuwe casus, terwijl ze al gesprekken met burens hebben lopen. Om te zorgen dat wij in deze piekmomenten ook 'andere' vrijwilligers kunnen inzetten, zijn wij op zoek naar nieuwe vrijwilligers.

Als coördinatoren hebben we eerst gekeken wat er allemaal al is qua wervingsmateriaal en wat wij in het verleden hebben gedaan. Daarnaast hebben wij ook nagedacht hoe wij zelf benaderd zouden willen worden. Persoonlijk gevraagd worden heeft altijd de voorkeur, maar helaas kennen we niet iedereen. Maar .... met beeld en quotes kom je wel een eind, wordt je nieuwsgierig gemaakt én wordt het 'herkenbaar'. Een vrijwilliger bij Buurtbemiddeling zou zomaar je buurman/-vrouw kunnen zijn. Dus hier richten wij ons nu op. Dit plannetje hebben wij tijdens een vrijwilligersbijeenkomst besproken en zo zijn er vrijwilligers die samen MET ons het gezicht zijn voor Synthese Buurtbemiddeling. Het 'plan de campagne' gaat binnenkort van start. Maar wel leuk om al wat te delen van de 'making of'...



## Buurtvervoer Heumen zoekt nieuwe vrijwilligers

Een ritje naar de winkel, kapper, huisarts, het ziekenhuis of een bezoekje aan familie: het kan allemaal met Buurtvervoer in Heumen. Vrijwilligers van Buurtvervoer zorgen dat iedereen in onze gemeente zijn of haar bestemming bereikt. Hiervoor zijn wel voldoende planners en chauffeurs nodig. Kom jij als vrijwilliger ons team versterken?

### Wat doet een planner?

Als planner plan je ritjes voor Buurtvervoer. Je wordt gebeld door mensen die gebruik willen maken van Buurtvervoer. Je bespreekt de tijd en bestemming en zet dit via de computer in de planning. Zo zorg je ervoor dat de chauffeurs weten wanneer ze waarheen moeten rijden.

### Wat doet een chauffeur?

Je brengt inwoners uit onze gemeente naar hun bestemming. Het gaat om ritjes binnen de gemeente of naar ziekenhuizen in Nijmegen. Buurtvervoer beschikt over twee auto's (beiden automatisch): een elektrische Nissan Evalia MPV en een Volkswagen Sportsvan (benzine). Je start altijd vanuit Malden: daar staan de voertuigen geparkeerd.

### Iets voor jou?

Ga voor een uitgebreide beschrijving van de werkzaamheden naar [www.heumen.nl/chauffeur](http://www.heumen.nl/chauffeur) en [www.heumen.nl/planner](http://www.heumen.nl/planner). Of bel de planning van Buurtvervoer Heumen: ☎ 06 38 27 82 31 en laat jouw gegevens achter, dan nemen wij contact met u op. Mailen kan ook: ✉ [buurtvervoer@heumen.nl](mailto:buurtvervoer@heumen.nl).

## Ontwikkelingen rond ICT

In eerdere nieuwsbrieven hebben we jullie geïnformeerd over de ontwikkelingen rond ICT en veilig werken voor vrijwilligers. Bij deze stellen we jullie wederom op de hoogte van de laatste stand van zaken.

Een aantal vrijwilligers heeft eind 2022 geoefend met het werken met MS Office. Dit bleek in de praktijk echter diverse problemen op te leveren die niet zomaar opgelost konden worden. Daarom is in overleg met de leverancier besloten een nieuwe applicatie te ontwikkelen die aansluit bij wat jullie als vrijwilligers nodig hebben. Eind 2023 was deze applicatie klaar.

Bij Synthese (Unitus) zijn we ervan overtuigd dat we met deze app een veilige en efficiënte oplossing bieden. De app zorgt ervoor dat jullie in een veilige digitale omgeving kunnen werken, zonder dat gevoelige informatie van cliënten op een privécomputer terechtkomt.

In december 2023 zijn twee van onze vrijwilligers, Theo en Nic, begonnen met het testen van de nieuwe applicatie op hun eigen laptop. Deze test is succesvol verlopen. Theo en Nic: hartelijk dank voor jullie inzet en waardevolle feedback! Dankzij jullie inspanningen kunnen we nu verder met het uitrollen van de applicatie voor alle vrijwilligers van de Thuisadministratie en de Maatschappelijke Begeleiding; in samenwerking met de coördinatoren.

### Hoe gaan we nu verder?

Wil je aan de slag met de app? Neem dan contact op met je coördinator. Samen plannen we een geschikt moment voor de implementatie. Voor gebruik moet er eerst een account voor je worden aangemaakt. Zodra je account gereed is, ontvang je van je coördinator een handleiding.

Heb je liever een gezamenlijke start met de app? De contactpersoon voor de applicatie kan aansluiten bij een overleg van jullie vrijwilligersgroep om meer informatie te geven over het gebruik en de mogelijkheden van de app. Hierna wordt er voor iedereen een account aangemaakt en ontvangen jullie de handleiding. Laat je coördinator weten wat jullie voorkeur heeft.

### Gebruik van het registratieprogramma

In december hadden we aangekondigd dat we het gebruik van het registratieprogramma direct zouden uitrollen samen met de app. Op advies van de vrijwilligers hebben we besloten dit uit te stellen. Jullie gaan eerst vertrouwd raken met de digitale omgeving. Vervolgens zullen we in overleg met de coördinatoren en jullie als vrijwilligers de volgende stappen bepalen.

We kijken ernaar uit om samen met jullie deze stap naar digitalisering te zetten!

