

Welkom vrijwilligers!



Beste vrijwilliger

Wat fijn dat je jouw tijd, kennis en ervaring wilt inzetten als vrijwilliger bij !WOON. Dankzij jouw inzet kunnen we samen meer betekenen voor bewoners die hun woonsituatie willen verbeteren.

Sommige vrijwilligers informeren en adviseren bewoners over energiebesparing, anderen helpen woningzoekenden met het gebruik van WoningNet. Weer anderen ondersteunen ouderen bij het aanvragen van aanpassingen in huis of het vinden van passende verhuisregelingen. Hoe jouw inzet er ook uitziet: jouw bijdrage maakt écht verschil.

Bij **!WOON** vinden we het belangrijk dat jij je werk op een zinvolle én plezierige manier kunt doen. Jouw ervaringen en feedback zijn van grote waarde om onze dienstverlening te blijven verbeteren. Dus heb je ideeën, vragen of ergens iets voor nodig? Laat het ons vooral weten!

In deze welkomstmap vind je praktische informatie over je rechten, plichten en jouw rol als vrijwilliger bij **!WOON**. Ook vind je hierin ons vrijwilligersbeleid en andere handige documenten.

We hopen dat je hiermee een goede start kunt maken.

Mocht je nog iets missen of ergens vragen over hebben, neem dan gerust contact op met onze vrijwilligerscoördinator Debby Landkroon: d.landkroon@wooninfo.nl of 06-31688777.

We wensen je veel plezier en succes met je vrijwilligerswerk bij !WOON.

Evert Bartlema
directeur-bestuurder **!WOON**



Wat zit er in de welkomstmap?

1. Beknopt handboek, met belangrijke info:

- F.A.Q. - antwoorden op veelgestelde vragen
- Verzekeringen - wat is er geregeld en wat te doen bij schade of een ongeval
- Regelingen - overzicht van vergoedingen en afspraken
- Locaties – waar zit !WOON
- Communicatie – blijf op de hoogte van onze dienstverlening
- Organogram - helder overzicht van de organisatie
- Doorverwijskaart - helpt je bij het doorverwijzen naar de juiste persoon of dienst

2. Nota Vrijwilligersbeleid - extra toelichting op hoe we met vrijwilligers samenwerken

Beknopt handboek

Welkom bij !WOON! In dit handboek vind je belangrijke informatie en praktische hulpmiddelen die je ondersteunen in je vrijwilligerswerk. Het is bedoeld om je snel wegwijs te maken binnen onze organisatie en om je te helpen volgens de geldende afspraken en werkwijzen te werken. In het handboek vind je onder andere:

F.A.Q.

Een overzichtelijke sheet met de meest gestelde vragen en antwoorden, zodat je snel verder kan als je ergens tegenaan loopt.

Verzekeringen

Informatie over de verzekeringen die voor jou als vrijwilliger van toepassing zijn, én wat je moet doen bij schade of een ongeval.

Regelingen

Een samenvatting van regelingen die voor jou gelden. Wil je hier dieper in duiken? In de nota vrijwilligersbeleid vind je uitgebreide toelichting.

Locaties

Een handig overzicht van onze verschillende locaties.

Communicatie

Folders, brochures en hoe je op de hoogte blijft van onze activiteiten.

Organogram

Een visuele weergave van de organisatiestructuur, zodat je weet wie waarvoor verantwoordelijk is en bij wie je terecht kunt.

Doorverwijskaart

Een praktisch hulpmiddel om bewoners snel door te kunnen verwijzen naar de juiste collega of instantie.

We hopen dat je snel vindt wat je nodig hebt. Mis je iets of heb je vragen? Laat het ons vooral weten – we helpen je graag op weg.



F.A.Q. Vrijwilligers

Deze welkomstmap bevat veel informatie. We verwachten niet dat je alles in één keer doorneemt. Op deze pagina hebben we de meest gestelde vragen en bijbehorende informatie overzichtelijk voor je gebundeld.

Ben je op zoek naar specifieke informatie? Dan kun je die waarschijnlijk terugvinden in de rest van deze map.



Alle vrijwilligers tekenen een overeenkomst

Hierin staan afspraken over:

- De activiteiten, werktijden, -dagen en locatie.
- Ziekte/vakantiemeldingen.
- De begeleiding.
- Omdat je met privacygevoelige informatie werkt, attenderen we je specifiek op integriteitsbeleid en gedragscode van **!WOON**.
- Door de overeenkomst ben je direct tijdens de activiteiten via **!WOON** verzekerd voor aansprakelijkheid en ongevallen.



Een vrijwilligersvergoeding is niet verplicht

!WOON heeft gekozen om wel een vergoeding aan te bieden, deze is vastgesteld in het vrijwilligersbeleid.

- €5.50,- per uur.
- Maximaal €175 per maand.
Dit bedrag hanteert **!WOON** zodat het geen consequenties heeft voor de inkomensbelasting en/of uitkering.
- Jouw declaratieformulier dien je in via jouw begeleider of door het als PDF rechtstreeks te mailen naar financieel@wooninfo.nl



VOG: Verklaring omtrent gedrag is verplicht

- Omdat je werkt met privacygevoelige gegevens van klanten.
- Je mag géén huisbezoeken afleggen als er geen VOG is ingeleverd bij **!WOON**.
- Een VOG aanvragen kan via je contactpersoon
- Om een VOG aan te vragen via **!WOON** moet je in het bezit zijn van een DigiD.
- **!WOON** betaalt de kosten.



Gevolgen uitkering

- **!WOON** verwijst voor meer info naar de desbetreffende uitkeringsinstantie/ klantcontactmanager.
- Formulier voor 'goedkeuring vrijwilligerswerk' van het UWV kan je laten ondertekenen door je contactpersoon bij **!WOON**.

Verzekeringen vrijwilligers

Alle verzekeringen die !WOON heeft zijn van toepassing op geregistreerde¹ vrijwilligers. De verzekeringen bieden dekking uitsluitend tijdens de uitvoering van de vrijwilligersactiviteiten.



Welke verzekeringen?

1. Ongevallenverzekering

Deze verzekering heeft alleen betrekking op ongeval met blijvende invaliditeit of overlijden;

2. Aansprakelijkheidsverzekering

Deze verzekering heeft betrekking op schade (€) die !WOON wordt toegerekend en/of waarvoor zij aansprakelijk wordt gesteld;
Bijvoorbeeld: vrijwilliger stoot een vaas om bij een huisbezoek.

Hoe meld ik een ongeval of schade?

Neem zo spoedig mogelijk contact op met de team- of projectleider.

¹ Geregistreerde vrijwilliger = als een vrijwilliger een getekende afsprakenovereenkomst heeft met !WOON

Regelingen

Hieronder vind je een overzicht van interne regelingen die onderdeel zijn van het integriteitsbeleid van !WOON. Dit beleid is ook van toepassing op de vrijwilligers.

In de nota vrijwilligersbeleid vind je samenvattend meer informatie over het beleid en de bijbehorende regelingen. Het integriteitsbeleid en de gedragscode

vind je via onderstaande links op onze website.

De overige regelingen zijn opvraagbaar bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Integriteitsbeleid

Meer informatie over ons integriteitsbeleid, vind je hier: www.wooninfo.nl/Integriteitsbeleid-WOON.pdf

Klachtenregeling ongewenst gedrag

Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Regeling vertrouwenspersonen

Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Klokkenluidersregeling

Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Gedragscode !WOON

Meer informatie over de Gedragscode vind je hier: www.wooninfo.nl/Gedragscode-medewerkers-en-vrijwilligers.pdf

Klachtenregeling voor bewoners en andere externe partijen

Deze regeling is op te vragen bij de coördinator vrijwilligersbeleid en/of de begeleider.

Locaties

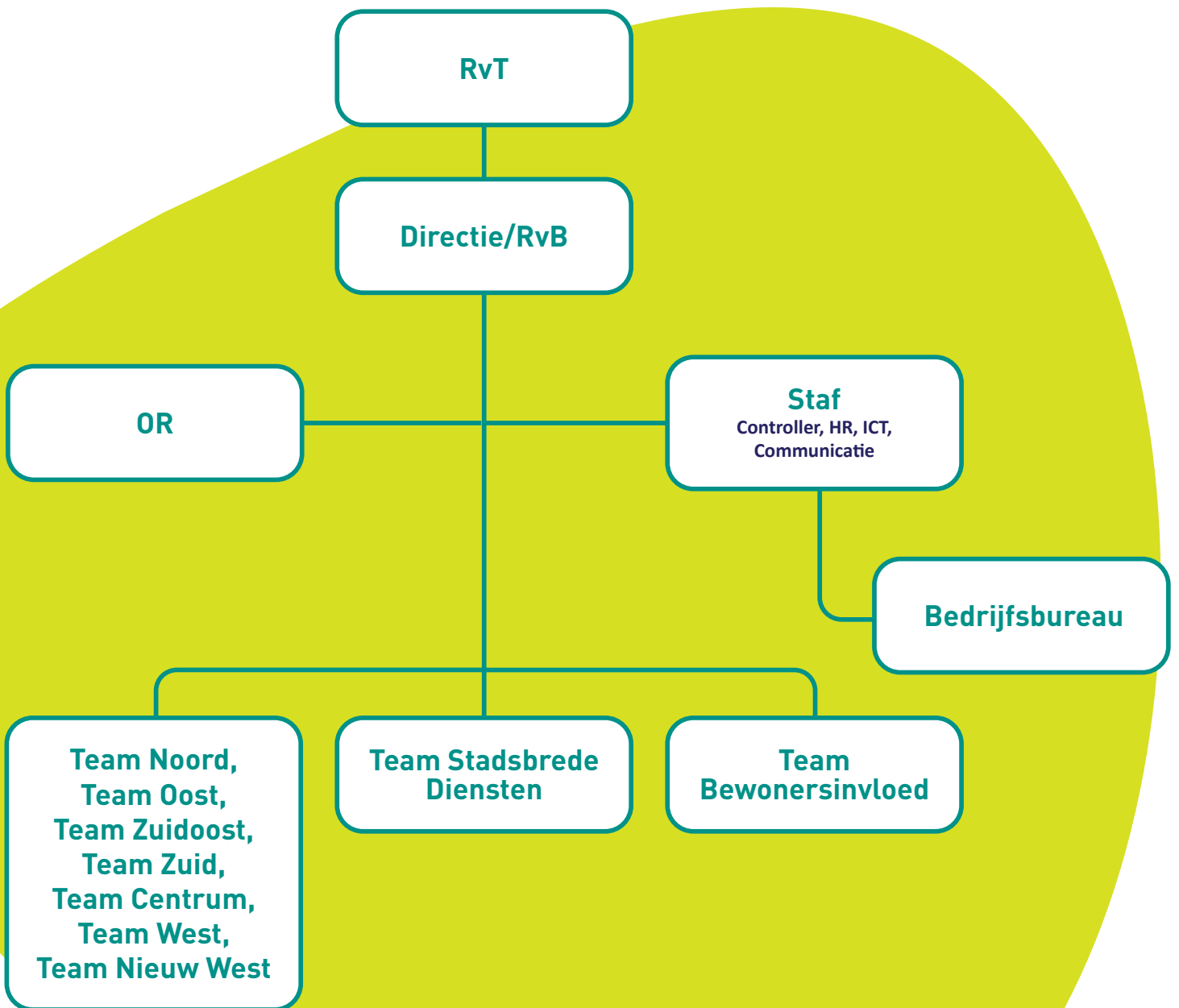
In Amsterdam hebben we spreekuren in Centrum, Nieuw-West, Noord, Oost, West, Zuid, Zuidoost en stadsgebied Weesp.

Verder hebben we ook spreekuren in Amstelveen, Aalsmeer, Diemen en Haarlem. In Zaanstad hebben we een meldpunt Problemen met verhuurders.

Meer informatie over de locaties en spreekuren vind je op onze website www.wooninfo.nl/contact



Organogram



Communicatie !WOON

Folders en Brochures

!WOON heeft verschillende folders over de dienstverlening en folders met adviezen zoals: Alles over wonen en huren, Tips om energie te besparen en Langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Deze folders en nog meer zijn te vinden op www.wooninfo.nl/publicaties/folders-en-brochures

Nieuwsbrieven en social media

Schrijf je in voor onze nieuwsbrief: www.wooninfo.nl/publicaties/nieuwsbrieven

Volg ons ook op social media voor een kijkje achter de schermen, inspirerende verhalen en actuele updates:

 Facebook: @wooninfo
www.facebook.com/wooninfo

 Instagram: @stichtingwoon
www.instagram.com/stichtingwoon

 LinkedIn: @Stichting !WOON
www.linkedin.com/company/wooninfo

We zien je graag daar!

Doorverwijskaart

Wonen

Soort vragen

- Achterstallig onderhoud (lekkage, defect ventilatie of radiator etc.)
- Renovatie en sloop
- Huurprijs, huurverhoging, servicekosten
- Energiebesparing
- Hulp Woningnet / 65+ verhuisregelingen
- Langer thuis wonen
- VVE vragen

- Dakloos

- Aanvragen situatie- of startpunten
- Bezwaar maken tegen afbouw zoek-, situatie- of startpunten

- Medische of sociale urgentie aanvragen
- WMO- indicatie aanvragen
- Rolstoelwoning indicatie aanvragen
- WMO aanpassingen in huis aanvragen (traplift, drempels verwijderen etc.)

Doorverwijs informatie

!WOON

frontdesk 020 5230 130
of
een kantoor in de buurt

Buurtteam Amsterdam

www.buurtteamamsterdam.nl

Regenbooggroep

Buurtteam Amsterdam

www.buurtteamamsterdam.nl

Sociaal loket

020 2552 916
voor info/afpraak.

Zorg

Soort vragen

- Aanpassingen wooncomplex (deuropener, oplaadpunt scooter)
- Scootmobiel/rolstoel aanvraag
- Vervoervoorzieningen
- Overige woonvoorzieningen (aangepaste keuken, tillift)
- Bezwaar maken op afwijzing WMO aanpassing

- Medische / psychosomatische klachten
- CIZ indicatie krijgen

Doorverwijs informatie

Gemeente Amsterdam

WMO HELPDESK 0800 0643
voor info/afpraak.

Clientenbelang

020 5777 999

Huisarts

Doorverwijskaart

Geld (administratie)

Soort vragen

- Schulden
- Bijzondere bijstand voor bijv. verhuiskosten
- Belasting zaken
- Huur- en zorgtoeslag aanvragen
- Werk/inkomen/uitkering
- Hulp bij administratie, Digi-D, Mijnoverheid etc.
- Hulp bij brieven schrijven

Doorverwijs informatie

Buurtteam Amsterdam

Elke buurt heeft een eigen Buurtteam. Kijk op www.buurtteamamsterdam.nl

Veiligheid

Soort vragen

- Burenoverlast / bedreiging
- Zorgen om burenen
- Overlast in de buurt (lawaaï, agressie, vervuiling)
- Verwaarlozing bij de bewoner thuis

Doorverwijs informatie

Meldpunt Zorg en Overlast

020 2552 914
advies/melding

- Burenruzie

Beter Buren

085 9022 810
info@beterburen.nl

Doorverwijskaart

Digitaal (hulp)

Soort vragen

- Hulp bij digitale zaken (overheidszaken, toeslagen)
- Gebruik digitale middelen

Doorverwijs informatie

OBA

Klik op > Hulp bij digitaal

Sociaal

Soort vragen

- Ontmoeting
- Activiteitenclubjes
- In beweging blijven
- Maatje gezocht

Doorverwijs informatie

Buurtteam Amsterdam

Elke buurt heeft een eigen Buurtteam. Kijk op www.buurtteamamsterdam.nl

**Zit er geen passend
doorverwijsadres voor
de hulpvraag bij?
Je kan altijd de vraag
terugkoppelen aan je
!WOON-contactpersoon.**