HARTELIJKE PLEKKEN VRIJWILLIGERSBROCHURE

enchanté



Welkom!

Leuk dat je als vrijwilliger aan de slag gaat bij Enchanté!
Bij Enchanté vinden we het belangrijk dat mensen **zorg dragen voor elkaar**. Dit doen we door mooie samenwerkingen met handelaars, sociale organisaties, buurtbewoners, het Enchanté-team en de vele vrijwilligers!

Deze brochure geeft je een overzicht van alles wat met jouw vrijwilligerswerk te maken heeft:
nuttige praktische tips, maar ook waar Enchanté voor staat en naartoe streeft. Zo heb je alles bij de hand om vlot van start te gaan.

Zit je met vragen? Spreek dan gerust de **lokale bondgenoot van jouw stad** (zie p. 4) of **vrijwilligersverantwoordelijke Nele** aan. We wensen je veel voldoening, plezier en succes!

Kim Swyngedouw
directeur Enchanté vzw



Algemene info

1. Wat vinden wij belangrijk? Onze visie en missie:

Tussen zij die er nood aan hebben en zij die willen helpen, zit nog te vaak veel ruimte. Daar vind je Enchanté. Wij geloven dat we als samenleving een **gezamenlijke verantwoordelijkheid** hebben om zorg te dragen zorg te dragen voor mensen die het (even) moeilijker hebben. En daarom maken wij van **solidariteit een evidentie**. Of we nu de wereld veranderen of lokaal iets in beweging zetten, iedereen kan helpen. Elke kleine actie telt!

Ergens binnenspringen voor een koffie, een voedzame lunch die je concentratie verhoogt, gezellig deelnemen aan het sociale leven in je wijk - het lijkt alledaags maar is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Daar brengt Enchanté verandering in, met lokale projecten die werken om zo hechter en echter samen te leven. We helpen steden, dorpen, wijken bij het opzetten van **lokale acties** die **maatschappelijke betrokkenheid** aanwakkeren. Projecten die werken en blijven duren. Samen met burgers, scholen, bedrijven en het middenveld bouwen we van onderuit een lokaal netwerk dat zorgt voor meer gedeelde solidariteit en **sociale inclusie**. Zo dragen we samen zorg voor de de mensen die extra steun of zorg kunnen gebruiken en stimuleren we solidariteit in jouw stad.

We verbinden lokale handelaars, scholen en burgers om samen de afstand tussen mensen te verkleinen. Elke kleine daad van vriendelijkheid heeft het potentieel om onze buurten inclusiever te maken. We zetten het idee van een vooruitbetaalde dienst in als middel en **verbinden zo mensen die elkaar anders misschien niet zouden ontmoeten**. Én we stimuleren hen om deel te worden van een structurele aanpak. Zo maken we van zorgen voor elkaar iets alledaags. Dat doen we concreet met 2 projecten:
Hartelijke Plekken en Brooddoosnodig.

Gezellig deelnemen aan het sociale leven in je stad: het lijkt alledaags, maar is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Hartelijke Plekken willen net daar het verschil maken. Het zijn cafés, restaurants, winkels, cultuurhuizen... in jouw buurt. In deze Hartelijke Plekken ontstaan **ontmoetingen spontaan** en mag je helemaal jezelf zijn, **zonder oordeel**. Zo wordt ieders vangnet vanzelf groter.

Heb je nood aan een praatje, wil je even opwarmen of heb je zin in een warme tas koffie of soep? **Iedereen is welkom!** Hartelijke Plekken vind je in een stad of wijk en zet in op het **versterken van de eigenwaarde** van elke burger en roepen iedereen op om een stuk verantwoordelijkheid te nemen én dat werkt. Handelaars zetten hun deuren open voor iedereen, vrijwilligers zorgen voor visibiliteit, burgers trakteren een koffie, bedrijven sponsoren onze werking... Want laat het duidelijk zijn: een **sociaal vangnet** en een **beetje verbondenheid** is een recht, ook als het wat moeilijker gaat.

Leren valt zwaar op een lege maag. Daarom voeren wij met Brooddoosnodig actie!
Enerzijds maken wij mensen **bewust** van **voedselongelijkheid** en de problematiek **zichtbaar** en **bespreekbaar**. Anderzijds zetten wij **concrete initiatieven** op poten samen met scholen en steden om elke leerling toegang te geven tot een **voedzame maaltijd**.

2. Belangrijke informatie:

a. Contactinformatie

Enchanté vzw
Nieuwewandeling 62 9000 Gent
0456 75 42 05
info@enchantevzw.be

b. Mogelijke rollen als vrijwilligers (kader: zie verder)

Structurele vrijwilligers:

- lokale trekkers: contactpersoon Hartelijke Plek of sociale organisatie
- ambassadeurs
- vaste helpende handen op evenementen en activiteiten

Evenementvrijwilligers:

- eenmalige helpende handen op evenementen en activiteiten

c. Contactpersoon voor jouw vragen en bezorgdheden

- In de eerste plaats kan je terecht bij jouw **lokale bondgenoot**:.....
- Vanuit de organisatie is de vrijwilligersverantwoordelijke:
  Nele Roelens, projectmedewerker - 0495 62 98 77 - nele@enchantevzw.be
- Directeur van de organisatie, die alsook moet verwittigd worden bij ongevallen:
  Kim Swyngedouw - 0479 33 62 20 - kim@enchantevzw.be

d. Vergoedingen

De organisatie betaalt de **kosten die je precies gemaakt hebt**, mits afgifte van de juiste bewijsstukken, in volgende gevallen*:

- vervoerskosten met het openbaar vervoer, wagen en parkeerticket als gewenst
- terugbetaling van aankoop uitgestelde diensten bij handelaars
- terugbetaling aankopen met werkingsbudget, zoals bv.:
  -drankjes tijdens een trekkersoverleg in Hartelijke Plek
  -kost van een sociaal-culturele activiteit (bv. een Hartelijke Plekken-wandeling)
  -kennismakingsgesprek met een vrijwilliger
  -inkleding van een infostand op de kerstmarkt
  -druk van gepersonaliseerde flyers voor een evenement (bv. een lokaal netwerkontbijt)
  -...

*Deze kosten worden standaard op het **eind van de maand** terugbetaald.
Vroeger kan, indien aangegeven aan de projectmedewerker.
*Bewijsstuk = kassaticket of factuur mét daarop het **BTW-nummer**
van het bedrijf/handelaar + totale kost is opgesplitst in kost + BTW.*


Totaal incl. BTW: 75,60
Tarief OMZET BTW KORT.INCL
A 21% 34,38 7,22 0,00
B 12% 19,64 2,36 0,00
C 6% 11,32 0,68 0,00
BC MOBIEL 75,60
PLU hash:f9e83f48
Controlegegevens: 07/09/2026 18:52:11
Ticketteller:500053/1048951 NS
Ticket handtekening:
27c26ed88540d3bacab6e0d4711fc29c368e11e7
Controlemodule-id: RETO5035054
VAT signing card-id:0000000196-186

e. Verzekering en aansprakelijkheid

Voorwaarden en procedure:
Als je verzekerd bent via jouw lokale bondgenoot, geldt onderstaande niet.

- **Je vult vóór elke vrijwilligerstaak het verzekeringsdocument in op Sharepoint (kan via Trello).**
- Wat te doen bij een ongeval?

1. Je maakt **binnen 24u** melding bij de organisatie, zowel bij de projectmedewerker Nele Roelens als bij de directeur Kim Swyngedouw.
2. Enchanté stuurt jou de verzekeringsdocumenten op die je laat invullen door jouw dokter. Projectmedewerker Nele staat in CC en volgt mee op.
3. Eenmaal goedgekeurd door de verzekering, worden de rekeningen terugbetaald.

Enchanté is aansprakelijk voor de schade die de vrijwilliger door zijn/haar/hen fout **aan derden** veroorzaakt bij het verrichten van vrijwilligerswerk.

1. **Burgerlijke aansprakelijkheid** tot €2,5 miljoen schade aan derden (€173 vrijstelling).
2. **Lichamelijke schade** wordt gedekt bij de ongevallen die gebeuren tijdens het vrijwilligerswerk of op weg van en naar de vrijwilligersactiviteit:
   - bij overlijden dekking van €12 000 ;
   - blijvende invaliditeit dekking tot €18 000;
   - tijdelijke inkomensongeschiktheid dagvergoeding van €9 per dag vanaf de 31ste dag onbeschikbaarheid;
   - medische kosten tot max. €3000.

Lichamelijke schade die wordt veroorzaakt door een val na epileptische aanval, suikerval bij diabetes... vallen niet onder de verzekering. Verzekeringsgewijs worden ziektes gezien als een interne aandoening. En opgelopen schade n.a.v. een ziekte worden dus niet gedekt.

3. **Rechtsbijstand** voor de twee genoemde risico's.
4. **Materiële schade:** kosten beschadigd materiaal worden niet terugbetaald (zoals fiets), met uitzondering van materiaal dat een verlengde van het lichaam is (zoals bv. bril).

f. Privacy

Enchanté wil op een correcte en respectvolle manier met gegevens omgaan en de **regels van de GDPR*** respecteren.
*GDPR = General Data Protection Regulation (= AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt en bijgehouden voor volgende doeleinden en rechtsgronden:

- algemene vrijwilligersadministratie, onder andere bijhouden van ons vrijwilligersbestand
- verzekeringen, onkostennota's...
- communicatie over onze activiteiten en evenementen.
- versturen van nieuwsbrieven

Stopt iemand met het vrijwilligerswerk? Dan verwijderen we deze gegevens niet meteen, maar zetten we ze op non-actief in onze contactendatabase.

Hetzelfde geldt voor **beeldmateriaal**. Bij Enchanté maken we graag foto's of video's van onze werking. We brengen steeds alle betrokkenen op een respectvolle manier in beeld en we vermelden geen namen, tenzij hier expliciet toestemming voor is gegeven. Als de vrijwilliger toestemming geeft, kan Enchanté het beeldmateriaal op volgende manieren gebruiken:

- sociale media (Facebook, Instagram, LinkedIn)
- website: www.enchantevzw.be
- nieuwsbrief of jaarverslag
- gedrukt promomateriaal
- sponsordossiers
- ...

En ook:

- promotie via partners van Enchanté
- persartikelen over onze werking

De vrijwilliger kan natuurlijk altijd terugkomen op de gegeven toestemming of deze op een later moment geven. Zonder toestemming maken we geen gebruik van beeldmateriaal waarop de vrijwilliger staat afgebeeld (met uitzondering van globale sfeerbeelden).





g. Discretieplicht van de vrijwilliger

Enchanté verwacht dat haar vrijwilligers **discreet omgaan** met interne informatie. Dit gaat om alle info die niet bedoeld is om bekend gemaakt te worden buiten de organisatie. Vrijwilligers hebben dus een discretieplicht en vallen niet onder het artikel 458 van het strafwetboek met betrekking tot beroepsgeheim.

Het is van geen belang of deze informatie als 'geheim' moet worden beschouwd of algemeen gekend is. Wat kan onder discretieplicht vallen: info rond interne procedures en afspraken, (beleids)beslissingen, informatie en gegevens over andere vrijwilligers en medewerkers... De manier waarop de informatie werd vernomen, is niet belangrijk. Zo kan je kennis hebben van de informatie omdat je in vertrouwen werd genomen, maar het is evenzeer mogelijk dat je bepaalde informatie verneemt op een vrijwilligersoverleg of hoort 'in de wandelgangen'.
Lees hier alle info over het verschil tussen discretieplicht en geheimhoudingsplicht.

h. Iedereen welkom!

Bij Enchanté staan we **geen enkele vorm van discriminatie** toe op grond van geslacht, nationaliteit, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst.

3. Wat kan jij doen?

a. Rol als vrijwilliger in de lokale trekkersgroep

Algemeen



- Na de kennismakings- en intakefase ga je een engagement aan voor minimum 1 jaar*.
- Vóór elke vrijwilligersopdracht vul je het verzekeringsdocument in.
- Met je vragen kan je in de eerste plaats terecht bij de lokale bondgenoot van de stad. Vrijwilligersverantwoordelijke Nele kan ook steeds gecontacteerd worden.
- 1x per jaar ga je in gesprek met je lokale bondgenoot rond je motivatie/engagement tijdens een 'koffieklets'.

*Vroegtijdige stopzetting van je engagement geef je minimum een maand op voorhand zelf aan, mondeling of via mail. Een exitgesprek wordt ingepland indien gewenst.

Belangen behartigen Hartelijke Plekken

- Je bent een ambassadeur voor Enchanté: je draagt ons verhaal uit in jouw netwerk en in de buurt.
- Je inspireert, informeert en motiveert burgers.
- Je hebt een brede kijk op kwetsbaarheid, kansarmoede, verbinding en deelname aan het sociale leven.

Deelname trekkersgroep

- Je respecteert het uitgeschreven kader/speelruimte (zie verder).
- Je neemt deel aan het 6-wekelijks trekkersoverleg.
- Je bundelt je vragen/agendapunten en geeft deze door aan de lokale bondgenoot.
- Je deelt je ervaring/vragen van in het veld tijdens dit overleg.
- Je houdt je aan afgesproken deadlines en to do's*.

* Onverwachte afwezigheid of het niet kunnen nakomen van afspraken worden tijdig gecommuniceerd aan de lokale bondgenoot, zodat deze kunnen opgevangen worden.

Wat doe je als contactpersoon van een Hartelijke Plek? (zie ook checklist)

- Je bezoekt ongeveer 1x/maand jouw Hartelijke Plek(ken). Door regelmatige bezoek bouw je een band op met het personeel.
- Je verzamelt 1x/kwartaal (halverwege laatste maand) de gebruikte bonnen van de uitgestelde diensten en bezorgt het aantal aan de lokale bondgenoot.
- Indien je dit zelf wil/kan, boost je een Hartelijke Plek met traktaties rekening houdend met de gemaakte voorwaarden.
- Je signaleert opvallendheden en zorgvragen aan de trekkersgroep.
- Je schrijft kort jouw bezoek neer in Trello (of geeft de info door aan de lokale bondgenoot) + signaleert waar er moet geboost worden.
- Je bevoorraadt jouw Hartelijke Plek(ken) met materiaal.
- Je bent waakzaam dat het promomateriaal zichtbaar en up-to-date is.
- 1x/jaar bezorg je de lokale bondgenoot een update van de info voor het nieuwe stadsplan.
- Je houdt je oren open voor hartelijke verhalen.

Wat doe je als contactpersoon van middenveldorganisaties?

- Je houdt je oren open voor vragen vanuit het middenveld en signaleert deze aan de trekkersgroep.
- Je neemt minimum 1x/jaar een middenveldteam of deelnemers mee op wandeling en gidst hen langs Hartelijke Plekken.
- Je bemant minimum 1x/jaar een infostandje op een beurs/evenement/andere activiteit.
- Je bevoorraadt het middenveld op vraag of proactief, samen met een woordje uitleg.

b. Rol als ambassadeur in jouw Hartelijke Stad

Algemeen



- Kennismaking + intakegesprek met lokale bondgenoot.*
- Vóór elke vrijwilligersopdracht vul je het verzekeringsdocument in of geef je het door aan jouw lokale bondgenoot.
- Met je vragen kan je in de eerste plaats terecht bij de lokale bondgenoot. Vrijwilligersverantwoordelijke Nele kan ook steeds gecontacteerd worden.
- Op regelmatige tijdstippen kom je samen met jouw lokale bondgenoot om ervaringen te delen.

*Vroegtijdige stopzetting van je engagement geef je minimum een maand op voorhand zelf aan mondeling of via mail. Een exitgesprek wordt ingepland indien gewenst.

Belangen behartigen Hartelijke Plekken

- Je bent een ambassadeur voor Enchanté in lokale context: je draagt het Hartelijke Plekken-verhaal uit in jouw netwerk en in de buurt.
- Je inspireert, informeert en motiveert burgers.
- Je draagt een brede kijk op kwetsbaarheid, kansarmoede, verbinding en deelname aan het sociale leven.

Taken ambassadeur

- Terugkoppelen van signalen in het veld aan de trekkersgroep: noden van klanten wat betreft het aanbod, positieve ervaringen, bezorgdheden, onjuiste info etc.
- Expertise uit eigen ervaring delen tijdens de daar voorziene overlegmomenten, drempels bespreekbaar maken.
- Drempels verlagen voor de klanten door bv. mensen mee te nemen naar een handelszaak of activiteit van Hartelijke Plekken, stadsplannen uit te delen in buurt-& ontmoetingscentra, inloopcentra…
- Activiteiten mee begeleiden (bv. infostand, wandeling langs Hartelijke Plekken…).
- Verkennen van nieuwe locaties (op vraag van de trekkersgroep): mystery shopping.

Niet:

- Contactpersoon/aanspreekpunt zijn van de handelaars: als de handelaar vragen heeft, signaleer je dat aan de trekkersgroep.
- Beslissingen nemen in naam van de trekkersgroep.

Wat krijg je als ambassadeur terug?

- Zinvolle rol als échte gemeenschapsbouwer in jouw stad.
- Coaching/ondersteuning door jouw lokale bondgenoot.

c. Rol als vrijwilliger voor een evenement

Algemeen



- Telefonische kennismaking + briefing vooraf (digitaal en net vóór actie of event).*
- Vóór elke vrijwilligersopdracht vul je het verzekeringsdocument in (digitaal of op papier ter plekke).
- Met je vragen kan je in de eerste plaats terecht bij de verantwoordelijke van het evenement (projectmedewerker organisatie, lokale bondgenoot stad, vrijwilliger...).
- Direct na het evenement deel je kort jouw ervaring met de verantwoordelijke.
- Op het digitaal evaluatieformulier nadien (in de vorm van een korte bevraging) deel je jouw ervaring.

* Onverwachte afwezigheid of het niet kunnen nakomen van afspraken worden tijdig gecommuniceerd aan de verantwoordelijke van het evenement, zodat deze kunnen opgevangen worden.

Belangen behartigen Hartelijke Plekken

- Je bent een ambassadeur voor Enchanté: je draagt ons verhaal uit in jouw netwerk en in de buurt.
- Je inspireert, informeert en motiveert burgers.
- Je draagt een brede kijk op kwetsbaarheid, kansarmoede, verbinding en deelname aan het sociale leven.

Taken evenement

- Je hebt vooraf de digitale briefing doorgenomen. Onduidelijkheden worden bevraagd bij de verantwoordelijke tijdens de briefing ter plaatse.
- Een kwartier vóór de start van jouw shift ben je aanwezig op het event, tenzij anders afgesproken.
- Je signaleert opvallendheden aan de verantwoordelijke.
- Mogelijke taken: flyeren, infostand bemannen, opruimen, barmedewerker, opbouw/afbraak...

4. Hoe ondersteunt en waardeert de organisatie de vrijwilligers?

a. Ondersteuning

Enkel voor de lokale trekkers:

- Een digitale map op Sharepoint is beschikbaar met daarin kant-en-klare presentaties, checklist als contactpersoon Hartelijke Plek, digitaal promomateriaal, document kader/speelruimte, verslagen etc.
- Handig digitaal verzamelplatform Trello wordt aangeboden om taken/info/contactgegevens bij te houden.
- Een medewerker van de organisatie sluit 1x/jaar aan bij een lokaal evenement.

Voor alle structurele vrijwilligers:

- Voor moeilijke gesprekken met de handelaar of sociale organisatie krijg je ondersteuning van de lokale bondgenoot of projectmedewerker van Hartelijke Plekken.
- De projectmedewerker ondersteunt via het aanbieden van vraaggestuurde vorming, het organiseren van informele momenten bovenlokaal en het faciliteren van een lerend netwerk.
- De projectmedewerker gaat aan de slag met jouw hartelijke verhalen.

b. Waardering en bedanking

Bovenlokaal en lokaal:

-alle vrijwilligers:

- nieuwjaarsreceptie aan het begin van het jaar in Gent
- zomeraperitief in de zomerperiode in Gent
- erkenning en waardering op sociale media en de website
- overleg in een Hartelijke Plek: een drankje wordt betaald met het werkingsbudget

-lokale trekkers:

- jaarlijkse uitstap naar keuze met de lokale trekkersgroep

Individueel:

-alle vrijwilligers

- gelegenheidskaartje

-lokale trekkers en ambassadeurs

- 1x/jaar koffieklets met de lokale bondgenoot
- totebag van Enchanté
- na 1 jaar engagement: Enchanté-trui aan vrije bijdrage



Dit motiveert mij

- ☐ Zingeving en voldoening - nuttig zijn
- ☐ Maatschappelijk engagement
- ☐ Mensen ontmoeten - netwerk verruimen
- ☐ Uitleven in een persoonlijke interesse
- ☐ Leerervaring vergroten - CV versterken
- ☐ Buurt connecteren
- ☐ .....
- ☐ .....
- ☐ .....
- ☐ .....

Taken vrijwilliger

- ☐ Helpende handen op evenementen
- ☐ Informeren op beurzen
- ☐ Promomateriaal verdelen/verspreiden
- ☐ Deelname aan lokale trekkersgroep
- ☐ Activiteiten toeleiding: wandeling, spel...
- ☐ Informeren/infosessie aan middenveld
- ☐ Binnen eigen organisatie: toeleiden
- ☐ Contactpersoon handelaar (+ dan ook automatisch deelname aan trekkersgroep)

Dit verwacht ik van de organisatie

Zo voel ik mij gewaardeerd

Opmerkingen of belangrijke info om rekening mee te houden
(bv. ziektes of aandoeningen zoals epilepsie, diabetes, doofheid...)

Ik wil graag de nieuwsbrief ontvangen:

- ☐ ja
- ☐ hoeft niet

