

VRIJWILLIGERSBELEID
WELZIJN DE WOLDEN

1 januari 2024 – 31 december 2025



Inhoudsopgave	
1. Inleiding	3
2. Visie, uitgangspunten en beleid	3
2.1 Visie Welzijn De Wolden (WDW)	3
2.2 Koppeling Welzijn De Wolden en ViP De Wolden	3
2.3 Geldigheid en tussentijdse evaluatie van het vrijwilligersbeleid	3
3. Vrijwilligerswerk	4
3.1 Algemene definitie vrijwilligerswerk	4
3.2 Positie van de vrijwilliger in de organisatie	4
3.3 Taken en taakafbakening vrijwilligers	4
3.4 Instroom van vrijwilligers	5
4. Minimale leeftijd van vrijwilligers	5
5. Functie betrokken beroepskrachten en functie ViP De Wolden	5
5.1 Functie betrokken beroepskracht	5
5.2 Functie vrijwilligerscoördinator ViP De Wolden	6
5.3 Taakafbakening	6
6. Ondersteuning van vrijwilligers	6
6.1 Wat kunnen vrijwilligers van WDW verwachten?	6
6.2 Begeleiding	7
6.3 Deskundigheidsbevordering	7
6.4 Inspraak	7
6.5 Vrijwilligersovereenkomst	7
6.6 Introductie	7
6.7 Proefperiode	7
6.8 Beëindiging werkzaamheden van de vrijwilliger	7
6.9 Evaluatie en uitstroom van vrijwilligers	8
6.10 Waarderingsbeleid	8
6.11 Financieel beleid	8
6.12 Verzekeringen	8
6.13 Onkostenvergoeding/declaratieregeling	8
6.14 Sociale veiligheid en privacy	9
6.15 Arbowet	9
6.16 VOG	9
6.17 Geschillen	9
Bijlage 1 - Gedragscode Welzijn De Wolden	10
Bijlage 2 - Signalen van onveiligheid	12

1. Inleiding

Het werken met vrijwilligers is binnen WDW een bewuste keuze. Vrijwilligers hebben een aantoonbare meerwaarde in het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen binnen de diverse diensten van WDW. De betrokken vrijwilligers uit onze lokale samenleving maken het mogelijk om een breed en uitgebreid pakket van ondersteunende activiteiten en diensten aan de samenleving aan te kunnen bieden.

De nota vrijwilligersbeleid is bedoeld voor intern gebruik, voor de betrokken medewerkers en vrijwilligers verbonden aan de diensten van Welzijn De Wolden.

2. Visie, uitgangspunten en beleid

2.1 Visie Welzijn De Wolden (WDW)

Met participatie en actief burgerschap willen we bereiken dat iedereen naar vermogen mee kan doen in onze gemeente, dat de maatschappij toegankelijk is voor iedereen, ongeacht sekse, leeftijd, religie, seksuele geaardheid, etniciteit, handicap of sociaal economische status.

Vrijwilligers hebben een belangrijke functie binnen de diensten van WDW. Vrijwilligers bieden extra (aanvullende) dienstverlening en ondersteuning. Vrijwillige inzet kan voor de vrijwilligers ook een manier zijn om actief deel te nemen aan de lokale samenleving (maatschappelijke participatie). Vrijwilligers brengen meer deskundigheid, kennis, ogen en oren, contacten, en 'handen' met zich mee. Zij voeren niet alleen diensten uit, maar worden ook zoveel mogelijk betrokken bij het vormgeven van deze diensten of activiteiten.

In de visie van WDW moet iedereen de gelegenheid hebben om betrokken te zijn bij vrijwilligerswerk op een manier die bij hem/haar past. Dat geldt voor iemand met een volle agenda die incidenteel inzetbaar is, alsook voor iemand die vanwege een beperking alleen vanuit huis of met begeleiding kan bijdragen. Als mensen hun vrijwilligerswerk met plezier doen, is de kans groot dat ze actief blijven en ook naar hun omgeving uitstralen dat vrijwilligerswerk de moeite waard is.

Het vrijwilligersbeleid moet zich verhouden tot de visie, moet recht doen aan de wensen en behoeften van vrijwilligers, rekening houdend met de beschikbare middelen en eisen met betrekking tot continuïteit en kwaliteit. WDW investeert in een vrijwilligers-vriendelijk klimaat. Het vrijwilligersbeleid moet duidelijk zijn voor alle medewerkers en vrijwilligers.

2.2 Koppeling Welzijn De Wolden en ViP De Wolden

Aan Welzijn De Wolden werd destijds de taak gegeven om tot oprichting te komen van het Steunpunt Vrijwilligerswerk. In de afgelopen jaren zijn er veel ontwikkelingen en trends geweest binnen het landelijke vrijwilligerswerk.

Een van deze ontwikkelingen heeft ons doen besluiten om in september 2017 de naam Steunpunt Vrijwilligerswerk om te zetten naar ViP De Wolden, Vrijwilligers Informatie Punt De Wolden. Het ViP De Wolden is een onderdeel van Welzijn De Wolden. Hiermee heeft het ViP De Wolden in overleg met Welzijn De Wolden besloten de ondersteuning en waardering van de vrijwilligers van Welzijn De Wolden als taak op zich te nemen.

2.3 Geldigheid en tussentijdse evaluatie van het vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid geldt voor de periode van 1 januari 2024 – 31 december 2025. Ruim voor de einddatum wordt het totale beleid geëvalueerd en wordt de voortgang vastgelegd.

3. Vrijwilligerswerk

3.1 Algemene definitie vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht met een maatschappelijk doel en voor anderen, hetzij individuen, groepen of de samenleving in haar geheel (zonder familieband).

Definitie vrijwilligerswerk WDW

Het vrijwilligerswerk binnen de diensten, en onder verantwoordelijkheid van, WDW is het werk dat onverplicht en onbetaald, een maatschappelijk doel in zich heeft en vanuit de visie van WDW wordt verricht, ten behoeve van individuen of groepen in De Woldense samenleving.

Onverplicht

Vrijwilligers kiezen zelf of ze actief willen worden als vrijwilliger bij diensten welke door WDW worden ondersteund of uitgevoerd. Het kan wel voorkomen dat een instantie (bijvoorbeeld UWV of gemeente) mensen naar vrijwilligerswerk wil begeleiden, maar in de basis moeten vrijwilligers gemotiveerd zijn. Het werk is echter niet vrijblijvend; er worden afspraken gemaakt die de vrijwilliger geacht wordt na te komen. Hetzelfde geldt voor afspraken die de organisatie maakt ten opzichte van de vrijwilliger.

Onbetaald

Er staat geen materiële vergoeding tegenover het werk, al moeten onkosten wel vergoed worden ten einde de financiële belemmering om vrijwilligerswerk te verrichten worden weggenomen. Dit is de algemene regel waar alleen in speciale gevallen en in overleg van de betrokken beroepskracht met het managementteam van WDW een uitzondering op gemaakt kan worden.

3.2 Positie van de vrijwilliger in de organisatie

Een vrijwilliger van diensten of activiteiten ondersteund of uitgevoerd door WDW:

- handelt onder verantwoordelijkheid van WDW;
- ontvangt directe aansturing van de betrokken beroepskracht van WDW;
- onderschrijft de visie van de diensten van WDW en werkt ondersteunend hieraan;
- zet zich in voor de samenleving en/of mensen in een kwetsbare positie;
- zet zich structureel in voor de diensten van WDW;
- heeft geen direct belang maar wel affiniteit met de doelgroep of problematiek.

Binnen de diverse diensten van WDW zijn vrijwilligers actief.

Hierbij kunnen we onderscheid maken in vrijwilligers die door een betrokken beroepskracht bemiddeld worden naar een hulpvrager (één op één), en vrijwilligers die met ondersteuning van een beroepskracht in groepsverband een dienst en/ of project uitvoert van WDW.

3.3 Taken en taakafbakening vrijwilligers

De taken van vrijwilligers zijn meestal uitvoerend, maar kunnen ook organisatorisch van aard zijn. Voor alle werkzaamheden is vooraf duidelijk welke taken verricht worden door vrijwilligers.

Algemene profielschets vrijwilligers:

- er wordt geen minimum opleidingsniveau vastgesteld;
- er wordt verwacht dat zij betrokkenheid tonen en een open houding hebben;
- beschikken (in potentie) over de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor de functie, of bereid zijn deze te ontwikkelen;
- kennen en onderschrijven de doelstelling van de betrokken dienst of activiteit;
- conformeren zich aan de werkwijze;
- onderschrijven de bereidheid tot samenwerken en overleg is van belang;
- verbinden zich voor een bepaalde periode of voor een klus;
- vrijwilligers moeten afspraken nakomen.

Specifiek functieprofiel:

Elke dienst of activiteit heeft een functieprofiel omschreven met daarin de taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger.

3.4 Instroom van vrijwilligers

De betrokken beroepskracht, betrokken bij de diensten van WDW, bepaalt wanneer er vrijwilligers geworven moeten worden. Werving vindt plaats via eigen (lokale) netwerken, ViP De Wolden of lokale media. Aandachtspunten bij de werving voor de verschillende vrijwilligersfuncties is de motivatie van de vrijwilligers en een goede beschrijving van de doelen, taken en verantwoordelijkheden, zodat de juiste mensen op de juiste plek geplaatst worden. Intakegesprekken worden gevoerd door de betrokken beroepskracht.

4. Minimale leeftijd van vrijwilligers

Voor vrijwilligerswerk gelden dezelfde regels als voor betaald werk voor jongeren onder de 18 jaar. Kinderen tot 16 jaar mogen in principe geen vrijwilligerswerk doen. Wel zijn op dit verbod een aantal uitzonderingen. Vrijwilligers onder de 18 jaar behoren bovendien in de ARBO-wetgeving tot de kwetsbare groepen en zijn daarom niet uitgezonderd van zowel de arbeidsomstandighedenwet als de Arbeidstijdenwet. Toezicht en voorlichting zijn voor alle jongeren onder de 18 jaar noodzakelijk. Binnen WDW volgen wij de grenzen zoals deze in de ARBO-wet omschreven zijn. Voor de toegestane werkzaamheden verwijzen wij naar Nadere Regeling Kinderarbeid. Deze regeling is van toepassing op jongeren in de leeftijd van 13 jaar t/m 15 jaar. De betrokken beroepskracht is verantwoordelijk voor het naleven van de Nadere Regeling Kinderarbeid. Naast het naleven van bovenstaande regeling vragen wij ouders en/ of verzorgers om toestemming voor de inzet van jongeren voor het vrijwilligerswerk middels een toestemmingsformulier zoals vermeld in bijlage 4.

5. Functie betrokken beroepskrachten en functie ViP De Wolden

Om een eenduidige houding te bepalen tegenover de vrijwilligers is het een goede zaak een aantal spelregels op te stellen voor het werken met vrijwilligers.

5.1 Functie betrokken beroepskracht

Elke vrijwilliger heeft een verantwoordelijke betrokken beroepskracht. Deze is in dienst van WDW. De betrokken beroepskracht is verantwoordelijk voor de werving, selectie, het maken en bevestigen van afspraken en de begeleiding van de vrijwilligers. Afhankelijk van de plek in de organisatie hebben de betrokken beroepskrachten de volgende taken:

- begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers;
- bewaking van kwaliteit en resultaat;
- coördinatie van het werk dat vrijwilligers uitvoeren;
- zorgdragen voor randvoorwaarden zodat vrijwilligers gemotiveerd en effectief kunnen werken;
- het verstrekken van informatie op maat: actief, tijdig, volledig, geselecteerd en toegankelijk;
- vragen snel en correct te beantwoorden;
- bereikbaar te zijn;
- gericht zijn op het welzijn en groei van de (individuele) vrijwilliger;
- waardering te laten blijken door vrijwilligers te bedanken voor hetgeen zij doen, zeker en juist als iets extra's is gepresteerd of wanneer iets is afgerond complimenten uit te delen.

5.2 Functie vrijwilligerscoördinator ViP De Wolden

Zorgdragen voor:

- klachten volgens de daarvoor geldende procedure af te handelen;
- deskundigheidsbevordering vrijwilligers;
- succes te waarderen en in de organisatie vermelden;
- zich te houden aan het vastgestelde waarderingsbeleid ten aanzien van vrijwilligers;
- aanvragen van de benodigde VOG;

- toezien op het naleven van het vrijwilligersbeleid door betrokken beroepskrachten;
- begeleiding t.a.v. beroepskrachten die werken met vrijwilligers.

5.3 Taakafbakening

In het werk van WDW-vrijwilligers heeft de betrokken beroepskracht de eindverantwoordelijkheid en stuurt op kwaliteit van het werk. Het is daartoe belangrijk dat vrijwilligers en beroepskrachten elkaar goed kennen en weten wat ze aan elkaar hebben.

Vrijwilligers worden ingezet afhankelijk van interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid.

Tijdens het maken van de afspraken worden de volgende zaken besproken tussen de betrokken beroepskracht en vrijwilliger:

- vrijwilligers kennen en onderschrijven de doelstelling van de diensten van WDW;
- afspraken over de aard van de vrijwilligerswerkzaamheden, begeleiding en terugkoppeling aan de betrokken beroepskracht;
- grenzen van vrijwilligers(werk);
- dat de vrijwilliger wordt geregistreerd in het registratiesysteem van WDW;
- privacy ten aanzien van vrijwilliger versus doelgroep;
- de bereidheid van vrijwilligers tot samenwerken en overleg;
- aanvraag VOG en vrijwilligersovereenkomst;
- van vrijwilligers wordt verwacht dat de gemaakte afspraken worden nagekomen.

De betrokken beroepskrachten zijn zich overigens bewust van het feit dat vrijwilligers hun werkzaamheden vaak buiten de reguliere kantooruren verrichten en houden daar zoveel mogelijk rekening mee. Zo nodig en incidenteel zijn de betrokken beroepskrachten bereid hun werktijden aan te passen.

6. Ondersteuning van vrijwilligers

6.1 Wat kunnen vrijwilligers van WDW verwachten?

Vrijwilligers kunnen rekenen op:

- duidelijke opdracht en instructies
- voldoende en tijdige informatie;
- adequate en snelle reactie op vragen en verzoeken;
- een luisterend oor;
- opbouwende kritiek;
- oplossing van knelpunten en conflicten;
- nakomen van gemaakte afspraken;
- snelle betaling van declaraties;
- waardering in de vorm van aandacht en een jaarlijkse attentie;
- alle faciliteiten die zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.

6.2 Begeleiding

Alle vrijwilligers krijgen begeleiding van de betrokken beroepskracht die verantwoordelijk is voor de activiteit, project of dienstverlening waar de vrijwilliger vrijwilligerswerk verricht.

Afhankelijk van de aard van het vrijwilligerswerk en de soort vrijwilliger, houdt de betrokken beroepskracht regelmatig of tenminste éénmaal per jaar een bijeenkomst met de vrijwilliger. Deze bijeenkomst is tweezijdig; zowel de vrijwilliger als de betrokken beroepskracht hebben een actieve inbreng. Doelstelling is om gezamenlijk vast te stellen welke punten in de uitvoering van de werkzaamheden en de samenwerking naar tevredenheid gaan en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Daar waar vrijwilligers zorgen signaleren kunnen zij contact opnemen met de betrokken beroepskracht. Zie hiervoor ook bijlage 2.

6.3 Deskundigheidsbevordering

Vrijwilligers leren vooral van elkaar tijdens het werk. De betrokken beroepskracht zorgt voor een goed inwerkprogramma en stuurt aan en bij waar nodig.

Samen met de vrijwilligerscoördinatoren, de betrokken beroepskrachten en de vrijwilligers wordt gekeken welke aanvullende deskundigheidsbevordering nodig is. Op basis hiervan wordt jaarlijks een programma opgesteld door de vrijwilligerscoördinatoren.

Vakinhoudelijke cursussen voor specifieke vrijwilligers worden door de betrokken beroepskrachten zelf georganiseerd.

6.4 Inspraak

Interne communicatie en inspraak bevordert de betrokkenheid van de vrijwilligers en levert WDW informatie op over ideeën, wensen en behoeften van de vrijwilligers.

WDW biedt de vrijwilligers de mogelijkheid om hun mening te geven en op- en aanmerkingen door te geven, voor zover dit valt onder de kaders van WDW en de gestelde doelen. Deze mogelijkheid wordt geboden via werkgroepvergaderingen of door middel van een individueel gesprek tussen de betrokken beroepskracht en vrijwilliger.

6.5 Vrijwilligersovereenkomst

Iedere vrijwilliger ontvangt een vrijwilligersovereenkomst met daarin de afspraken over tijden, werkzaamheden, vergoedingen, verzekeringen en andere afspraken. Een kopie van de vrijwilligersovereenkomst wordt geregistreerd in het registratieprogramma van WDW.

6.6 Introductie

Als een vrijwilliger start met zijn/haar werkzaamheden zorgt de beroepskracht ervoor dat hij/zij kennis krijgt van de organisatie. Ook wordt er een goede uitleg gegeven van de werkzaamheden waarbij alle facetten van het werk aan bod komen.

6.7 Proefperiode

Elke vrijwilliger krijgt een periode om proef te draaien. Hoe deze periode eruitziet en hoe lang deze duurt is afhankelijk van de functie. Na deze periode gaat het vrijwilligerswerk, bij wederzijds goedkeuren en welbevinden, verder. Indien een vrijwilliger om wat voor reden dan ook niet kan of wil blijven, wordt deze via ViP De Wolden begeleid naar ander vrijwilligerswerk indien de vrijwilliger dat wil.

6.8 Beëindiging werkzaamheden van de vrijwilliger

Vrijwilliger en/of de organisatie kunnen besluiten om niet door te gaan met het vrijwilligerswerk. Een vrijwilliger die zich voor een langere periode heeft ingezet, wordt door de betrokken beroepskracht uitgenodigd voor een exitgesprek. Zo'n gesprek kan belangrijke informatie voor de organisatie opleveren. Belangrijk is dat de vrijwilliger met een goed gevoel stopt met het vrijwilligerswerk.

6.9 Evaluatie en uitstroom van vrijwilligers

De samenwerkingsrelatie tussen WDW en een vrijwilliger kan om uiteenlopende redenen beëindigd worden, zowel door WDW als door de vrijwilliger.

Wanneer het initiatief tot beëindiging van de samenwerking bij de betrokken beroepskracht ligt dient dit goed beargumenteerd te worden. De vrijwilliger moet in de gelegenheid gesteld worden om precies te horen waarom dit gebeurt en hij/zij moet gelegenheid krijgen zijn/haar eigen verhaal te vertellen.

6.10 Waarderingsbeleid

Veel diensten of activiteiten zouden zonder de inzet van vrijwilligers niet plaatsvinden. Deze inzet is dus zeer belangrijk en moet jaarlijks gewaardeerd worden. Deze waarderingsbijeenkomst wordt door de vrijwilligerscoördinatoren ViP De Wolden georganiseerd.

Lief en leed

De betrokken beroepskracht zorgt voor de verzorging van de bijzondere situaties zoals jubilea, huwelijk, geboorte, ziekte en uitdiensttreding. De receptie van WDW zorgt voor de verzorging van een kaart voor de verjaardag.

6.11 Financieel beleid

WDW voert voor het vrijwilligerswerk een financieel beleid. In de begroting zijn posten opgenomen voor deskundigheidsbevordering, bijeenkomsten, onkostenvergoedingen, verzekeringen en algemeen budget, bijvoorbeeld budget voor bijzondere situaties (lief en leed).

Er is een budget beschikbaar om te besteden aan vrijwilligers. Het budget wordt jaarlijks vastgesteld en opgenomen in de begroting.

6.12 Verzekeringen

WDW heeft voor de vrijwilligers binnen de diensten een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven en een ongevallenverzekering vrijwilligers afgesloten. Deze verzekering is voor al onze vrijwilligers. Daarnaast heeft gemeente De Wolden een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten voor alle vrijwilligers in De Wolden. Het gaat hier om een secundaire verzekering, ofwel een vangnet, voor waar andere verzekeringen een gat laten vallen.

Zodra verzekerde de leeftijd van 85 jaar bereikt, zullen de verzekerde bedragen in geval van overlijden of blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval worden verminderd met 50% of tot EUR 100.000,-, afhankelijk van welk bedrag het laagst is

Voor de rest gelden er geen beperkingen qua leeftijd.

6.13 Onkostenvergoeding/declaratieregeling

Vrijwilligers van WDW ontvangen geen vrijwilligersvergoeding, maar wel een onkostenvergoeding. Voor onze organisatie is een belangrijk uitgangspunt dat de kosten voortvloeiende uit vrijwilligerswerk niet als een belemmering mag worden ervaren.

De vrijwilliger vult hiertoe een declaratieformulier in. De betrokken beroepskracht zorgt voor controle en aftekening. Vervolgens gaat de financiële administratie over tot uitbetaling. (In uitzonderlijke gevallen kan van deze regel worden afgeweken, maar uitsluitend met toestemming van het MT.)

De reiskostenvergoeding moet afgestemd zijn met de betrokken beroepskracht. De reiskosten bedragen € 0,28 per kilometer en kunnen alleen gedeclareerd worden met het daarvoor bestemde formulier te verkrijgen bij de betrokken beroepskracht.

Overige onkosten gebeurt op basis van declaraties, bijvoorbeeld telefoonkosten en vergoeding gebruik eigen materiaal.

In het geval van jongeren die gebracht worden door hun ouders naar het vrijwilligerswerk, kunnen de ouders de gemaakte kilometers declareren.

6.14 Sociale veiligheid en privacy

WDW draagt zorg voor een veilige omgeving voor zowel de hulpvragers/deelnemers als de vrijwilliger binnen de diensten en projecten.

Tijdens het intakegesprek wordt hieraan aandacht besteed en ook in de vrijwilligersovereenkomst komt een clause over privacy en gedrag.

6.15 Arboret

WDW voert een Arboret voor het personeel. Dit is ook van toepassing op de vrijwilligers. WDW heeft tevens in het kader van de Arboret een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitgevoerd en voldoet daarmee aan de wettelijke eisen en verplichtingen.

6.16 VOG

Elke vrijwilliger, vanaf 18 jaar, die een vrijwilligersovereenkomst aangaat met een dienst van WDW dient een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen. De gratis VOG's worden middels e-herkenning digitaal aangevraagd.

Voor jongeren onder de 18 jaar moet een VOG worden aangevraagd, middels een daarvoor bestemd aanvraagformulier, via het gemeenteloket. Deze aanvraag kan alleen worden gedaan met schriftelijke toestemming van de ouders en/ of verzorgers. Ook moeten ze hiervoor een geldig legitimatiebewijs meenemen. Onkosten voor aanvragen via het gemeenteloket kunnen gedeclareerd worden via de betrokken beroepskracht.

Uitzonderingen op de diverse regelingen zijn uitsluitend mogelijk na overleg met de betrokken beroepskracht. Vrijwilligersovereenkomsten en VOG's worden geregistreerd in het registratiesysteem van WDW.

6.17 Geschillen

Bij klachten over werksituaties, ongewenst gedrag vrijwilligers, seksuele intimidatie e.d. wordt de volgende procedure toegepast:

Onenigheid tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilliger en beroepskracht van WDW

Wanneer vrijwilligers onderling problemen hebben en zij komen er samen niet uit, dan wordt dit met de desbetreffende beroepskracht besproken.

Wanneer hulpvragers of vrijwilligers klachten hebben over het functioneren van de desbetreffende beroepskracht wordt dit in eerste instantie besproken met de betrokken beroepskracht. Komen zij er niet uit, dan wordt de vrijwilligerscoördinator ViP De Wolden ingeschakeld.

Procedure bij klachten van en over vrijwilligers

Indien hulpvragers klachten hebben over vrijwilligers van diensten van WDW, is een klachtenregeling van toepassing. De vrijwilliger die rechtstreeks een klacht ontvangt bespreekt dit met de betrokken beroepskracht. Samen wordt gekeken hoe deze klacht te behandelen. Betreft de klacht een collega vrijwilliger, dan zal hij/zij de klacht naar die vrijwilliger doorspelen. In beide gevallen wordt de klacht gemeld bij de desbetreffende betrokken beroepskracht.

Samen wordt naar een oplossing gezocht. Komen de partijen niet tot een oplossing, dan kan de vrijwilliger gebruikmaken van het klachtenreglement extern.

Vertrouwenspersoon

In geval van conflict of geschil tussen vrijwilliger en organisatie kan ook de vertrouwenspersoon van de organisatie worden ingeschakeld: Mevrouw N. Gallee, tel. 06 – 52477731, e-mail: gallee@home.nl.

Bijlage 1. Gedragscode Welzijn De Wolden

Uitgangspunten en doel

Om als Welzijn De Wolden te waarborgen dat we goede zorg en ondersteuning kunnen bieden aan onze hulpvragers, hanteren we een gedragscode. Een gedragscode is een belangrijk middel om met elkaar de gewenste omgangsvormen vast te leggen en bespreekbaar te maken. Deze gedragscode geldt voor alle vrijwilligers van Welzijn De Wolden. Met ondertekening van het vrijwilligerscontract verklaart u als vrijwilliger kennis genomen te hebben van deze gedragscode en conformeert u zich hiernaar te handelen. Dit betekent dat je je aan de gedragsregels houdt betreffende:

1. Ongewenst gedrag: ongewenste intimiteiten, agressie en geweld en discriminatie
2. Rechten en plichten ten aanzien van de omgang met hulpvragers

Ongewenst gedrag Ongewenste intimiteiten

Hiermee wordt elke vorm van ongewenste toenadering bedoeld, zowel verbaal, non-verbaal als fysiek gedrag:

1. Als vrijwilliger respecteer je de grenzen die de ander aangeeft en houdt er rekening mee in de omgang met de ander om zijn of haar eigen regie niet te beperken.
2. Als vrijwilliger kom je niet ongewenst te dichtbij en raak je de ander niet tegen zijn of haar wil aan.

Agressie en geweld

Hiermee wordt elke vorm van agressie of geweld bedoeld, zowel verbaal als non-verbaal:

1. Als vrijwilliger veroorzaak je bij de ander geen schade.
2. Als vrijwilliger vecht je niet, gebruik je geen geweld, bedreig je de ander niet en neem je geen wapens mee.
3. Als vrijwilliger maak je op geen enkele wijze misbruik van je positie.
4. Als vrijwilliger scheld je niet en maakt geen gemene grappen of opmerkingen over anderen.
5. Als vrijwilliger doe je niet mee aan pesten, uitlachen of roddelen.
6. Als vrijwilliger draag je zorg voor een veilige omgeving voor de hulpvragers.

Discriminatie

De omgang tussen vrijwilligers en hulpvragers van Welzijn De Wolden is gebaseerd op wederzijds respect:

1. Als vrijwilliger onthoud je je van elke vorm van onderscheid, uitsluiting of beperking op grond van uiterlijk, afkomst, sekse, leeftijd, godsdienst, seksuele geaardheid, levensbeschouwing en andere gronden.

Rechten en plichten ten aanzien van de omgang met cliënten

Hiermee bedoelen we het zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de hulpvragers die van jou als vrijwilliger afhankelijk zijn, zich veilig en gerespecteerd voelen:

1. Als vrijwilliger onthoud je je ervan de hulpvragers te bejegenen op een wijze die hun waardigheid en autonomie aantast.
2. Als vrijwilliger dring je niet verder door in het privéleven van de hulpvragers dan functioneel noodzakelijk is
3. Als vrijwilliger bespreek je je eigen privé situatie niet meer dan functioneel noodzakelijk is.
4. Als vrijwilliger deel je geen privacygevoelige gegevens over hulpvragers, en/of derden buiten het vrijwilligerswerk van Welzijn De Wolden. Zowel in persoonlijke gesprekken als op social media.
5. Als vrijwilliger maak je en deel je geen foto's of filmpjes van hulpvragers, naasten of derden zonder toestemming van hen.
6. Als vrijwilliger kom je gemaakte afspraken met hulpvragers en/of derden na.
7. Als vrijwilliger neem je geen geschenken van hulpvragers en/of derden aan.
8. Als vrijwilliger neem je geen zaken van hulpvragers of derden mee naar huis.

9. Als vrijwilliger fraudeer je niet, zaken zijn zoals ze zijn en worden niet anders voorgesteld om een andere weergave te geven van de werkelijkheid.

Met elkaar, zowel beroepskrachten als vrijwilligers van Welzijn De Wolden, zijn we verantwoordelijk voor een goede invulling van de gedragscode.

Klachten

Wanneer je als vrijwilliger een klacht hebt wegens ongewenste omgangsvormen, kan de vrijwilliger terecht bij de betrokken beroepskracht of bij de vertrouwenspersoon, Mevrouw N. Gallee, tel. 06 – 52477731, e-mail: gallee@home.nl.

Bijlage 2

Bij signalen van onveiligheid

Welzijn De Wolden (WDW) biedt ondersteuning op diverse leefgebieden aan inwoners van Gemeente De Wolden en heeft een signalerende functie wanneer er onveiligheid wordt gezien bij inwoners en/of systeem. WDW heeft als taak, maar vindt het ook belangrijk om deze signalen in beeld te brengen en adequaat hulp te organiseren zodat de onveiligheid gaat stoppen in het belang van de inwoner.

Omdat u als vrijwilliger van WDW van dichtbij betrokken bent en hierdoor kan zien wat er in het dagelijks leven van een inwoner zich afspeelt kunt u hierin een belangrijke rol spelen. Zowel de fijne dingen van het leven, als de dingen die minder prettig zijn en een negatieve stempel drukken op het welbevinden van de inwoner zijn van invloed en mogelijk zichtbaar voor u. Het is dan wenselijk en ondersteunend voor u als u hierover samen met de betrokken professional van WDW kunt afstemmen.

Enkele voorbeelden van signalen over onveiligheid kunnen zijn:

- Vage verklaringen van mensen over o.a. vernielingen in en om de woning, verwondingen bij zichzelf, gezinsleden en huisdieren;
- Beschikt niet over eigen geld, heeft geen inzicht in eigen financiën;
- Gedraagt zich in aanwezigheid van partner opvallend anders;
- Spreekt veelvuldig negatief en/of veroordelend over zichzelf;
- Geeft vage verklaringen voor of verbergt lichamelijk letsel.

Wat te doen als vrijwilliger als u signalen van onveiligheid signaleert?

Stap 1.

- Bespreken van de (feitelijke) signalen en gedachtes/gevoelens die u heeft (mogelijk ook uw 'onderbuik' gevoel) met de betrokken professional van WDW.

Stap 2

- Samen met de betrokken professional afstemmen, wat te doen en de keuzes hierin;

Stap 3

- De vrijwilliger gaat, afhankelijk van de situatie, samen met de betrokken professional in gesprek met de inwoner over de signalen;

Stap 4

- De betrokken professional gaat zonder de vrijwilliger in gesprek met de inwoner over de signalen en handelt volgens de meldcode.

Contactgegevens

Welzijn De Wolden
Zuider Esweg 1a
7921 JC Zuidwolde
Tel 0528 - 378686