

Beleid vrijwilligers en hulpvragen Netwerk SIA Houten

Januari 2018

Netwerk SIA Houten is een jongeren vrijwilligersnetwerk in de stad Houten. Netwerk SIA Houten motiveert en inspireert jongeren in Houten (leeftijd globaal 12-28 jaar) om hulp en netwerk te bieden aan kwetsbare Houtenaren die zelf weinig of geen netwerk hebben. De jongeren worden aan deze kwetsbare mensen gekoppeld naar aanleiding van een specifieke hulpvraag en kunnen op deze manier meewerken aan het opbouwen van netwerk van de hulpvrager. Netwerk SIA Houten streeft een Houtense samenleving na waarin jongeren actief betrokken zijn bij stadsgenoten met weinig of geen netwerk. Door de netwerkstructuur sluit het initiatief van Netwerk SIA Houten aan bij, en is het van meerwaarde voor, bestaande lokale initiatieven, organisaties, gemeenschappen en structuren.

1. Het vrijwilligersbeleid – doel en definities

Doel vrijwilligersbeleid

Het doel van het vrijwilligersbeleid is het formuleren van uitgangspunten voor een goede, duidelijke en eerlijke samenwerking. We streven naar een functionele werkwijze met een optimale verbinding tussen alle betrokkenen in het netwerk. Verwachtingen kunnen worden uitgesproken en op basis van afspraken kan men elkaar aanspreken op het nakomen van deze afspraken.

Netwerk SIA Houten wil met dit vrijwilligersbeleid de plaats van de vrijwilliger helder omschrijven en de rechten en plichten van de vrijwilliger vastleggen. Het vrijwilligersbeleid is terug te vinden op de website van Netwerk SIA Houten (www.siahouten.nl).

Wat is vrijwilligerswerk?

Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald en onverplicht gedaan wordt, voor anderen of voor de samenleving (Rijksoverheid, 2016¹).

Onbetaald

Vrijwilligers zijn onbetaalde krachten. Dit betekent dat vergoedingen alleen betrekking hebben op aannemelijk te maken kosten ten behoeve van en/of kosten in verband met het verrichten van het vrijwilligerswerk.

Onverplicht

Dit betekent dat de vrijwilliger er in vrijheid voor kiest om bepaalde werkzaamheden op zich te nemen. Dit betekent niet dat er sprake is van vrijblijvendheid. Het kiezen voor

¹ [1] Rijksoverheid, 2016. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk>, geraadpleegd juli 2016.

vrijwilligerswerk brengt ook verplichtingen met zich mee, zoals het nakomen van afspraken met de ontvanger van hulp.

Uitgangspunten inzet vrijwilligers

- a. De taken sluiten aan bij de wensen, mogelijkheden, capaciteiten en interesses van de vrijwilliger.
- b. De focus voor de inzet van vrijwilligers ligt op het uitvoeren van kortdurende hulp die een duidelijke en concrete omschrijving heeft en uitgevoerd kan worden binnen een goed af te bakenen tijdsduur.
- c. De inzet van vrijwilligers is nooit een vervanging van professionele zorg.
- d. Vrijwillige inzet bij particulieren valt hoofdzakelijk onder verantwoordelijkheid en begeleiding van Netwerk SIA Houten.
- e. Vrijwillige inzet bij maatschappelijke en zorginstellingen valt in principe primair onder verantwoordelijkheid en begeleiding van dienstdoend beroepspersoneel. Per situatie wordt dit beoordeeld.

2. Uitwerking van het vrijwilligersbeleid

De coördinatoren van Netwerk SIA Houten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid. De coördinatoren leggen verantwoording af aan het bestuur van Netwerk SIA Houten.

De vrijwilliger

Rechten en plichten vrijwilliger

De vrijwilliger heeft recht op:

- a. goede kennismaking;
- b. informatie, begeleiding, overleg;
- c. respectvolle benadering;
- d. verzekering, eventuele onkostenvergoeding zoals beschreven in dit beleid;
- e. zorgvuldige behandeling van de persoonlijke gegevens en privacy van de vrijwilliger.

De vrijwilliger heeft de plicht om:

- a. zich te conformeren en uitvoering te geven aan het vrijwilligersbeleid van Netwerk SIA Houten;
- b. de afgesproken activiteiten te verrichten;
- c. discreet om te gaan met de zaken die hem/haar uit zijn positie als vrijwilliger bekend geworden zijn, zowel over Netwerk SIA Houten, medewerkers, collega-vrijwilligers en de hulpvragers (particulieren en maatschappelijke en zorginstellingen).
- d. in geval van verhindering van de projectuitvoering ernaar te streven dit minimaal 12 uur van tevoren te melden aan de hulpvrager (of, indien van toepassing, de betrokken maatschappelijke of zorginstelling) en tevens de coördinator van Netwerk SIA Houten op de hoogte te stellen;
- e. melding te doen aan de coördinatoren van Netwerk SIA Houten bij incidenten met hulpvrager;

- f. zorgvuldig om te gaan met de goederen die door het netwerk of hulpvrager aan zijn/haar zorgen zijn toevertrouwd.

Criteria die gesteld worden aan een vrijwilliger

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat zij/hij:

- a. zich met de doelstellingen van Netwerk SIA Houten kan verenigen;
- b. beschikt over de vaardigheden en kwaliteiten die nodig zijn om een project uit te voeren;
- c. enthousiast is over het werk;
- d. gemaakte afspraken na komt;
- e. instemt met de gedragscode en deze ook ondertekent alvorens met het vrijwilligerswerk wordt begonnen.

Aanmelding vrijwilliger

Per aanmelding wordt nauwkeurig bekeken of er een kennismakingsgesprek gepland wordt met één van de coördinatoren van Netwerk SIA Houten of dat er alleen telefonisch contact plaatsvindt. Dit is afhankelijk van de mate waarin de persoon bekend is bij de coördinatoren en de soort hulpvraag die de persoon wil uitvoeren. Bij de kennismaking geeft de coördinator een introductie over Netwerk SIA Houten en vertelt over de diverse mogelijkheden van het vrijwilligerswerk. De coördinator vormt tijdens het gesprek een beeld van de persoon: wensen, verwachtingen, motivatie, achtergrond, talenten, vaardigheden, beschikbaarheid, ervaring en geschiktheid. Als beide partijen daarmee instemmen wordt de persoon ingeschreven als vrijwilliger in het registratiesysteem en wordt nagegaan hoe de vrijwilliger ingeschakeld kan worden.

Begeleiding

De coördinator biedt begeleiding aan de vrijwilliger. Deze begeleiding bevat de volgende elementen:

- a. het op een dusdanige manier ondersteunen van de vrijwilliger dat hij het werk met plezier verricht (persoonsgerichte begeleiding)
- b. het op een dusdanige manier ondersteunen van de vrijwilliger dat hij in staat is zijn taak adequaat uit te voeren (taakgerichte begeleiding)

Tevens is de coördinator aanspreekpunt voor de vrijwilliger. Als het nodig is kan een vrijwilliger een begeleidingsgesprek of evaluatiegesprek aanvragen.

De hulpvragen

Indienen van een hulpvraag

Hulpvragen worden ingediend bij de coördinatoren van Netwerk SIA Houten, door de hulpvrager. De coördinatoren gaan na of de aanvraag behandeld kan worden en of deze aan de voorwaarden voldoet die gesteld zijn aan hulpvragen die behandeld worden door Netwerk SIA Houten.

Procedure voor het in behandeling nemen van een aanvraag:

- a. Aanvraag komt binnen bij Netwerk SIA Houten.
- b. Vragen die dan gesteld worden:
 - Is de hulpvrager iemand met weinig of geen netwerk?
 - Waar worden de werkzaamheden uitgevoerd, is deze omgeving veilig?
 - Is de hulpvraag uitvoerbaar door vrijwilligers van Netwerk SIA Houten?

- Welke taken worden er gevraagd van de vrijwilliger(s)?
 - Zijn de taken van de vrijwilliger geen taken voor een beroepskracht?
 - Hoeveel vrijwilligers zijn er nodig?
 - Op welke dag(en) en tijdstip(pen) heeft men de vrijwilliger nodig?
 - Is de hulpvraag uitvoerbaar voor een of meer vrijwilliger(s) in een duidelijk kader en binnen een af te spreken aantal uren?
 - Welke benodigdheden/materialen zijn er nodig?
- c. Indien de hulpvraag geschikt is gaat de coördinator akkoord met de aanvraag en legt dit schriftelijk vast met de afspraken die gemaakt zijn.
- d. De coördinator onderneemt actie om in de aanvraag te voorzien.

Uitvoeringsprocedure

Aanvraag voor vrijwilliger uitzetten

De coördinator:

- a. communiceert de hulpvraag naar het netwerk of specifieke personen binnen het netwerk;
- b. verstrekt hierbij informatie over de hulpvraag;
- c. bekijkt bij reactie de geschiktheid van de vrijwilliger;
- d. neemt contact op met de hulpvrager; akkoord ja/nee;
- e. neemt contact op met de vrijwilliger voor akkoord ja/nee;
- f. brengt vrijwilliger en hulpvrager met elkaar in contact;
- g. zorgt voor een terugkoppeling over het uitgevoerde project (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator);
- h. evaluatie wordt telefonisch gedaan en indien nodig gesprek op kantoor (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator).

Passende werkzaamheden voor beschikbare vrijwilliger

De coördinator:

- a. bekijkt de wensen, verwachtingen, ervaring en geschiktheid van de vrijwilliger;
- b. zoekt naar een passend project;
- c. legt het project voor aan de vrijwilliger;
- d. neemt contact op met de hulpvrager voor akkoord ja/nee;
- e. neemt contact op met de vrijwilliger voor akkoord ja/nee;
- f. brengt vrijwilliger en hulpvrager met elkaar in contact (particulier/hulpverlener/organisatie);
- g. zorgt voor een terugkoppeling over het uitgevoerde project (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator);
- h. evaluatie wordt telefonisch gedaan en indien nodig gesprek op kantoor (gegevens digitaal vastgelegd door coördinator).

Overige praktische zaken

Omstandigheden

Om de veiligheid te waarborgen doen vrijwilligers geen werkzaamheden:

- a. die boven de tweeënhalve meter hoogte vanaf de grond plaatsvinden.
- b. waarbij gewerkt moet worden met gevaarlijke machines en schadelijke stoffen.
- c. geen kluswerkzaamheden die een grote fysieke belasting hebben op de vrijwilliger.

Vergoeding van onkosten

Vrijwilligers zijn onbetaalde krachten. Dit betekent dat vergoedingen alleen betrekking hebben op aannemelijk te maken kosten ten behoeve van en/of kosten in verband met het verrichten van het vrijwilligerswerk. Uitgangspunt is dat de vrijwilliger vooraf toestemming heeft gekregen voor het maken van deze kosten van de coördinator. De verantwoordelijkheid en controle ligt hiervoor bij de coördinator.

Kosten die in aanmerking komen voor vergoeding zijn:

- a. Woon/werk verkeer: gemaakte kosten op basis van openbaar vervoer 2e klasse, waarvoor vooraf toestemming is verleend door de coördinator.
- b. Noodzakelijke kosten tijdens activiteiten, die niet ten laste van de hulpvrager komen, waarvoor vooraf toestemming is verleend door de coördinator.
- c. Andere kosten worden na toestemming en in overleg met de coördinator gedeclareerd.

Klachten/ Conflicten

Indien de vrijwilliger klachten heeft waar hij niet uitkomt met de hulpvrager kan hij de klacht melden bij de coördinator. Verder heeft iedere vrijwilliger het recht zich tot de coördinator of bij diens betrokkenheid zich tot het bestuur te wenden met een klacht over een situatie of een gebeurtenis die hem persoonlijk en in zijn positie van vrijwilliger treft en die voor hem persoonlijk een probleem vormt.

Beëindigen inzet vrijwilliger

Een vrijwilliger kan een project dat hij uitvoert in overleg met de coördinator beëindigen. De vrijwilliger geeft dit zo vroeg mogelijk door aan de coördinator, zodat tijdig overleg met de hulpvrager kan plaatsvinden. Er wordt gezocht naar een zorgvuldige afronding voor zowel vrijwilliger als hulpvrager. De coördinator kan altijd een vrijwilliger van een project afhalen indien daar voor hem of haar redenen toe zijn.

Gedragscode

Netwerk SIA Houten

Versie: november 2017
Door: coördinatoren Netwerk SIA Houten
Evaluatiedatum: november 2019

Beste vrijwilliger van Netwerk SIA Houten,

Welkom bij Netwerk SIA Houten! Leuk dat je als vrijwilliger iets wilt betekenen voor iemand in jouw stad. Netwerk SIA Houten heeft als doel om hulp en netwerk te bieden aan mensen in Houten die weinig of geen netwerk hebben. Dit betekent dat we in direct contact staan met deze mensen, met vrijwilligers en met allerlei maatschappelijke organisaties. Hierbij vinden we respect voor de eigenheid, de cultuur en de tradities van de ander erg belangrijk.

Een veilige omgeving waarin we elkaar respectvol bejegenen is hierin essentieel. Dit betekent dat we met elkaar duidelijke afspraken gemaakt hebben. Hierdoor is het duidelijk welk gedrag wel en welk gedrag niet past binnen Netwerk SIA Houten. Deze gedragscode is een heldere houvast over hoe we met elkaar om willen gaan.

Praat er gerust over met elkaar. Heb je vragen over deze gedragscode? Laat het ons weten!

Wat is een gedragscode en waarom is het nodig?

Een gedragscode geeft duidelijkheid over gewenst en ongewenst gedrag van iedere vrijwilliger, coördinator en bestuurslid. De gedragscode is bedoeld als richtlijn voor iedereen die bij Netwerk SIA Houten betrokken is. Wanneer je vrijwilligerswerk doet is er sprake van machtsongelijkheid tussen de hulpgever en de hulpvrager. Je hebt als hulpgever, vaak meer dan je beseft, invloed op het leven van de hulpvrager. Daarom is het van belang om je bewust te zijn van je gedrag. Een gedragscode helpt hierbij.

Openheid

Natuurlijk is niet alles in regeltjes te vangen. Niet voor alle situaties en omstandigheden zijn er kant en klare oplossingen. Deze gedragscode geeft richting. Hierin staan de belangrijkste onderwerpen beschreven. Het publiceren van deze gedragscode is een eerste aanzet in het gesprek over omgangsvormen binnen het netwerk.

Verantwoordelijkheid

Overall waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Aangezien we vaak hulp geven aan kwetsbare mensen, kunnen kleine fouten grote gevolgen hebben. Wees daarom alert. Neem als er iets mis gaat je verantwoordelijkheid, wees open en vraag om hulp of begeleiding.

Artikelen Gedragscode

Inleiding

Netwerk SIA Houten vindt de omgang met elkaar erg belangrijk, waarbij een ieder zich prettig en veilig voelt. Respect voor elkaar, gelijkwaardigheid, integriteit, eerlijkheid en

veiligheid vormen hierbij centrale begrippen. Deze begrippen vormen de basis voor de gedragscode die binnen Netwerk SIA Houten gehanteerd wordt. Wij vinden alle vormen van ongelijkwaardige behandeling zoals pesten, machtsmisbruik of discriminerende, racistische, seksistische, (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen ontoelaatbaar. Ook het uitdagen of aanzetten tot deze gedragingen is ontoelaatbaar. In de volgende artikelen wordt dit verder uitgewerkt.

Artikel 1 Definities

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:

Elke vorm van (expliciete of impliciete) seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving. Het doel of het gevolg van dit gedrag is dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Onderwerping aan of afwijzing van dergelijke verzoeken of toenaderingspogingen wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van de persoon raken.

Onder agressie wordt verstaan:

Voorvallen waarbij een vrijwilliger of hulpvrager psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Hieronder valt ook pesten.

Onder discriminatie wordt verstaan:

Elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die tot doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt tenietgedaan of aangetast.

Voor de begrippen werkgever, werknemer, hulpvrager, hulpbieder, bestuur en andere begrippen die voor deze gedragscode van belang zijn, wordt uitgegaan van de definities in de CAO Maatschappelijke dienstverlening en Welzijn.

De term levensbeschouwing wordt gedefinieerd als een min of meer samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

Artikel 2 Doel en algemeen uitgangspunt

1. Seksuele intimidatie, agressie en discriminatie op grond van etniciteit, leeftijd, levensbeschouwing, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, uiterlijk, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat en handicap worden door Netwerk SIA Houten als vormen van ongewenst gedrag gezien.
2. Netwerk SIA Houten neemt het op zich in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid deze vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden.
3. De gedragscode maakt deel uit van het algemeen vrijwilligersbeleid van Netwerk SIA Houten en dient er toe om van de vrijwilligers een professionele houding te vragen.

Artikel 3 Status en reikwijdte

1. De gedragscode is een invulling van de wettelijke bepalingen omtrent seksuele intimidatie, agressie en discriminatie.

2. De gedragscode geldt voor vrijwilligers en een ieder die binnen Netwerk SIA Houten werkzaam is.
3. Netwerk SIA Houten draagt zorg voor bekendmaking van de gedragscode aan vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden van Netwerk SIA Houten.

Artikel 4 Vrijwilligerscontract

Het niet aangaan, verlengen of beëindigen van een (eventueel) vrijwilligerscontract of mondelinge afspraken mag niet samenhangen met een in de wet verboden discriminatiegrond; leeftijd en handicap daarbij inbegrepen.

Artikel 5 Arbeidsomstandigheden en werkvloer

1. De inrichting van de organisatie is in ieder geval zodanig dat vrijwilligers en coördinatoren zich veilig voelen en zijn in hun omgeving.
2. De omgang tussen bestuurders, coördinatoren en vrijwilligers wordt bepaald door respect voor ieders etniciteit, sekse, levensbeschouwing, leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.
3. Discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende uitlatingen of grappen, mondeling of schriftelijk, zijn niet toegestaan.
4. Agressieve handelingen of uitingen zijn niet toegestaan.

Artikel 6 Omgaan met vrijwilligers, coördinatoren, bestuursleden of hulpvragers

1. De vrijwilliger laat zich bij contacten met andere vrijwilligers, coördinatoren, bestuursleden en hulpvragers leiden door de gedragsregels in deze gedragscode.
2. De vrijwilliger accepteert geen agressieve gedragingen van vrijwilligers, coördinatoren, bestuursleden of hulpvragers en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.
3. De vrijwilliger accepteert geen seksuele gedragingen van vrijwilligers, coördinatoren, bestuursleden of hulpvragers en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.
4. De vrijwilliger accepteert geen discriminerend gedrag van vrijwilligers, coördinatoren, bestuursleden en hulpvragers en werkt niet mee aan of neemt geen initiatief tot discriminerend gedrag.
5. De vrijwilliger neemt geen geld of cadeaus, noch enige andere tegenprestatie aan van de hulpvrager.
6. In de werksituatie komt de vrijwilliger zaken tegen die de privacy van hulpvragers raakt. Hiermee moet de vrijwilliger discreet omgaan ten opzichte van iedereen die niet met de hulp van Netwerk SIA Houten aan die persoon te maken heeft. Deze bepaling blijft ook na beëindiging van het vrijwilligerswerk van kracht.

Artikel 7 Werking naar deelnemers, klanten, bezoekers en derden

Van derden wordt verwacht dat zij niet in strijd handelen met de in deze gedragscode opgenomen bepalingen. In voorkomende gevallen kunnen zij op het bestaan en de inhoud van deze gedragscode worden gewezen.

Artikel 8 Toezicht

Met het toezicht op de naleving van de bepalingen uit deze gedragscode zijn het Netwerk SIA Houten-bestuur en de coördinatoren belast.

Artikel 9 Klachten

In geval van overtreding van de gedragscode kan de vrijwilliger of de hulpvrager dit signaleren en daarvan schriftelijk melding maken bij de coördinatoren van Netwerk SIA Houten. De coördinator draagt in eerste instantie zorg voor interne afhandeling en maakt daarvan rapport op. Indien hiertoe voor de vrijwilliger aanleiding bestaat kan hij of zij een klacht indienen het bestuur. Bij conflict(en) tussen vrijwilliger en coördinator bemiddelt een bestuurslid van Netwerk SIA Houten

Artikel 10 Evaluatie

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval één keer per drie jaar wordt deze gedragscode geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.