

Toelichting bij de vrijwilligersovereenkomst

Alle reglementen waarover in de overeenkomst worden gesproken, zijn op te vragen bij de consulent.

Doelstellingen

Het doel van U Centraal is de kwaliteit van leven van mensen te verbeteren. U Centraal stimuleert dat mensen mee willen en kunnen doen, gebruik maken van hun eigen kracht en eigen regie en daarbij verantwoordelijkheid houden over hun eigen leven.

Daarnaast staat U Centraal voor de samenwerking tussen hulpvragers, professionals, mantelzorgers en vrijwilligers.

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligers zijn heel belangrijk en een wezenlijk onderdeel van U Centraal. Dat vertaalt zich in de uitgangspunten in het Vrijwilligersbeleid. Zo wordt er in het beleid bijvoorbeeld gesproken over een goede introductie, begeleiding en scholing, het mee kunnen denken over werkwijze en uitvoering van een project, een goede informatievoorziening aan vrijwilligers en belangenbehartiging van vrijwilligers in verschillende medezeggenschapsorganen.

3. Aanvang en einde van de overeenkomst

De overeenkomst is in beginsel voor onbepaalde tijd. Sommige projecten hebben een minimale tijd van inzet; bv een half jaar of een jaar. Als dit voor jouw project van toepassing is, zie de bijlage.

9. Faciliteiten

Een vrijwilliger die bij cliënten op bezoek gaat (een vrijwilliger in het veld) heeft andere faciliteiten nodig dan een vrijwilliger die werkzaamheden op kantoor verricht, op een locatie van het Buurtteam zit of trainingen geeft.

10. Geheimhoudingsplicht

In de privacyregeling staan alle regels over de bescherming van de privacy van de cliënt. Vrijwilligers werken met soms zeer vertrouwelijke gegevens van cliënten. We zijn het aan de cliënt en als gevolg van de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplicht om hiermee heel zorgvuldig om te gaan. Het verstrekken van gegevens van de cliënt aan derden (mensen buiten de organisatie) doen we nooit zonder gerichte toestemming van de cliënt. Uitzonderingen hierop zijn: vermoeden van huiselijk geweld, kindermishandeling of aangifte bij de politie. In deze gevallen neemt de vrijwilliger altijd contact op met een consulent om te overleggen

Mochten gegevens van cliënten onverhoopt worden verloren, zonder toestemming worden gedeeld of veranderd dan is er sprake van een datalek. Een datalek moet worden gemeld bij de consulent en in sommige gevallen bij de autoriteit persoonsgegevens en betrokkenen. Ook dit is een wettelijke plicht.

11. Gedrag

De gedragscode is gebaseerd op de algemeen geldende omgangsregels gebaseerd op wederzijds respect. Daarnaast beschrijft deze de professionele houding die van alle medewerkers (betaald en onbetaald) verwacht wordt.

- Het welzijn van de cliënt staat centraal.
- Verstrekte informatie over de cliënt wordt vertrouwelijk behandeld. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst met U Centraal.
- Neem geen goederen of geld aan van cliënten: vrijwilligerswerk is immers onbetaald. Wanneer een cliënt bij wijze van waardering jou kleine geschenken schenkt, meld je dat bij de organisatie.

- Financiële transacties tussen jou en de cliënt mogen niet; behalve bv. in de vorm van boodschappen doen voor een cliënt. In die situatie: neem nooit de pinpas van de cliënt mee en schiet geen geld voor.
- In de werkzaamheden voor- en met cliënten is seksuele intimidatie, geweld, agressie, pesten of discriminatie ongeoorloofd.
- Een ontstane partnerrelatie tussen de vrijwilliger en de cliënt wordt gemeld bij de organisatie.

12. Veiligheid

Veel vrijwilligers komen bij de cliënten thuis. Het is belangrijk dat zij hun werk veilig kunnen uitvoeren. Er worden geen vrijwilligers gestuurd naar cliënten die U Centraal als agressief of vijandig ervaart of waarvan U Centraal de problematiek te complex vindt. Vindt er onverhoopt een incident plaats waarbij de veiligheid van de vrijwilliger in het geding is geweest dan moet de vrijwilliger dit melden bij U Centraal (conform de Arbwet). De consulenten handelen dan volgens het veiligheidsprotocol. Dit protocol omvat onder andere richtlijnen voor begeleiding en nazorg. In samenspraak met de vrijwilliger wordt gekeken welke maatregelen getroffen gaan worden, zoals bijvoorbeeld aangifte bij de politie.

13. Klachten

U Centraal heeft 2 klachtenprocedures:

- Klachtenreglement cliënten: behandelt klachten van cliënten over U Centraal. Deze klachten kunnen gericht zijn tegen betaalde en onbetaalde medewerkers, m.a.w. ook tegen vrijwilligers.
- Klachtenreglement medewerkers: behandelt klachten van (betaalde en onbetaalde) medewerkers over andere medewerkers of over de organisatie, m.a.w. vrijwilligers kunnen een klacht indienen.

Je kan de klacht uiten bij de betreffende medewerker, de leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de Klachtencommissie Medewerkers. Als je uiteindelijk geen andere optie meer hebt dan naar de Klachtencommissie te gaan, dan geldt de volgende procedure:

Klachten dienen schriftelijk via de email of via de post te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie Medewerkers d.m.v. een ondertekend formulier dat op te vragen is bij de ambtelijk secretaris. Je kunt bij de receptie van U Centraal navragen wie dat is. De klacht bevat de persoonsgegevens van de klager, naam en functie van de medewerker op wie de klacht betrekking is, omschrijving van de klacht in termen van concreet waarneembaar gedrag en datum en plaats van de handeling/het nalaten/het besluit waar de klacht betrekking op heeft. De commissie geeft een advies uit waar de Raad van Bestuur zijn oordeel over uitspreekt. Maatregelen tegen de aangeklaagde kunnen zijn: schriftelijke waarschuwing, schorsing, op non-actief stelling. Vrijwilligers kunnen rekenen op steun van een onafhankelijk vertrouwenspersoon.

14. Persoonsgegevens vrijwilliger

De wettelijk bepaalde termijn waarop we de gegevens van de vrijwilligers moeten bewaren is 5 jaar nadat een vrijwilliger is uitgeschreven. Daarna worden deze gegevens verwijderd.

Gegevens van vrijwilligers (bijvoorbeeld een telefoonnummer) worden nooit zonder toestemming aan derden, dus ook niet aan cliënten, verstrekt. De vrijwilliger neemt altijd zelf contact op met de cliënt. Vrijwilligers kunnen zelf bepalen welke informatie ze over zichzelf willen prijs geven. Wees je bewust van je rol als vrijwilliger in het delen van persoonsgegevens met je cliënt. Denk aan sociale media en jouw adres of telefoonnummer. In principe spreek je niet bij jou thuis af. In uitzonderingsgevallen: bespreek dit even met je consulent.