

# Vrijwilligersbeleid AYUDO



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
1. Visie en uitgangspunten .....	2
1.1 Definitie van vrijwilliger .....	2
1.2 Positie van vrijwilligers .....	2
2. Taken en afbakening .....	3
2.1 Rechten en plichten.....	3
2.2 Functieomschrijving.....	4
2.3 Taakafbakening vrijwilligers en beroepskrachten .....	4
3. Werving, selectie en introductie.....	5
3.1 Werving en selectie .....	5
3.2 Informatie.....	6
3.3 Introductie .....	6
3.4 Registratie gegevens vrijwilligers .....	6
4. Begeleiding en deskundigheidsbevordering vrijwilligers.....	6
4.1 Vormen van begeleiding.....	6
4.2 Deskundigheidsbevordering.....	7
4.3 Waarderingsbeleid.....	8
5. Materiële voorwaarden .....	8
5.1 Onkostenvergoeding .....	8
5.2 Verzekeringen .....	8
6. Geschillen .....	8
6.1 Geschillen- en klachtenreglement.....	8
Bijlagen.....	10
Bijlage 1 .....	11
Gedragreglement professioneel handelen.....	11
Bijlage 2 .....	17
Functieomschrijving Vrijwilliger .....	17
Bijlage 3 .....	18
Vrijwilligersovereenkomst.....	18
Bijlage 4 .....	20
Klachtprocedure medewerkers Ayudo .....	20

## **Inleiding**

Ayudo is een kleinschalig woonzorginitiatief voor LVB- personen. Ayudo bestaat sinds 2011 en is gevestigd in Rotterdam. Ayudo heeft een aantal appartementen in Ommoord die bewoond worden door haar cliënten. In elk appartement wonen maximaal twee personen. Alle appartementen zijn op loopafstand van elkaar. De doelgroep van Ayudo zijn LVB- personen vanaf 16 jaar. De grootste groep bestaat uit jongeren tussen de 18 en 27 jaar met voornamelijk een Afro-Caribische achtergrond. Ayudo biedt onze cliënten begeleiding op de 8 leefgebieden en gebruikt daarvoor de gangbare methodieken alsook transculturele hulpverlening.

Bij Ayudo wordt de begeleiding aan de cliënten gegeven door professionele hulpverleners. Vrijwilligers worden ingezet voor hand en spandiensten bij de begeleiding, activiteiten of bij administratieve taken.

## **1. Visie en uitgangspunten**

### **1.1 Definitie van vrijwilliger**

Een vrijwilliger is iemand die onverplicht en onbetaald aanvullende werkzaamheden ten behoeve van de cliënten verricht.

Een vrijwilliger binnen Ayudo is een belangrijke schakel bij het behalen van de voor en door de cliënt bepaalde doelen, door aanvullend aan het werk van de professionals taken uit te voeren die de cliënten ondersteunen.

### **1.2 Positie van vrijwilligers**

Vrijwilligers zijn voor het realiseren van de doeleinden van Ayudo van vitaal belang.

Vrijwilligers en betaalde krachten werken nauw samen om de doelen van de cliënten te realiseren. Wat vrijwilligers doen hangt af van hun eigen interesse, beschikbare tijd, deskundigheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Van belang hierbij is om voor alle vrijwilligerswerkzaamheden die voorhanden zijn, de 'juiste' vrijwilliger aan te trekken. Te weten, diegenen die het best in staat zijn om op grond van hun ervaring, kennis en kunde bepaalde werkzaamheden op zich te nemen en uit te voeren, dan wel diegenen die bereid zijn hun nog beperkte ervaring, kennis en kunde te vergroten. Dit is de beste garantie voor kwalitatief goede uitkomsten.

Vanuit deze context stelt Ayudo aan de verrichting van vrijwilligerswerk 'kwaliteitseisen'. Bij deze kwaliteitseisen staat voortdurend het uitgangspunt centraal: "Kwaliteit is het jezelf en elkaar voortdurend afvragen of je de goede dingen doet en of je de dingen goed doet". Kwaliteit is op die manier het voldoen aan de reële verwachtingen van de klant, de organisatie en de betaalde en onbetaalde medewerker.

Aangezien Ayudo een kleine organisatie is met weinig personeel is er geen aparte functie van vrijwilligerscoördinator. De taken worden verdeeld over verschillende functies;

- werving en selectie --> directeur en teamleider
- dagelijkse begeleiding--> afhankelijk van de taken teamleider of managementassistent
- communicatie --> kwaliteitsfunctionaris
- beleid en kwaliteit --> kwaliteitsfunctionaris en directeur.

## **2. Taken en afbakening**

### **2.1 Rechten en plichten**

Vrijwilligers hebben rechten en plichten. Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend.

Wat de rechten en plichten zijn, heeft Stichting Ayudo vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. Daarin worden afspraken gemaakt over:

- de werktijd, begeleiding, evaluatie
- de inhoud van het werk
- het aantal werkuren
- verantwoordelijkheden
- onkostenvergoeding
- verzekering
- geheimhouding / privacy

In de overeenkomst wordt o.m. nader omschreven wat de taken van de vrijwilliger zijn en het aantal uren dat hij/zij voor een bepaald project werkzaam zal zijn.

Ayudo heeft een gedragsreglement "Professioneel Handelen" dat door alle medewerkers en vrijwilligers bij aanvang van de werkzaamheden dient te worden onderschreven (bijlage 1).

Alle vrijwilligers die op enig manier contact hebben met de cliënten van Ayudo moeten een verklaring van goed gedrag (VOG) inleveren.

Ayudo houdt de vrijwilligers op de hoogte van ontwikkelingen die van belang zijn voor de organisatie en de positie van de vrijwilligers hierin.

De vrijwilligers zijn een integraal onderdeel van de organisatie en zodoende worden ze betrokken bij personeelsuitjes, trainingen (indien voor de vrijwilligers relevant) en andere zaken die voor alle medewerkers gelden.

Vrijwilligers hebben net als werknemers in loondienst recht op veilige en gezonde werkomstandigheden. Ayudo heeft de plicht om dit te organiseren.

## **2.2 Functieomschrijving**

Ayudo heeft een algemene profielschets die voor alle vrijwilligers geldt. Deze is vastgesteld en opgenomen in het Kwaliteitsmanagementsysteem, te weten in het Personeel Handboek.(bijlage 2)

Van vrijwilligers wordt verwacht:

- Dat zij enige levens- en werkervaring hebben,
- Betrokkenheid tonen,
- Een open houding en ervaring met de doelgroep hebben.
- Vrijwilligers kennen en onderschrijven de doelstelling van Stichting Ayudo.
- Het is van belang dat vrijwilligers leiding accepteren, mits deze leiding op een correcte manier wordt gegeven.
- De bereidheid van vrijwilligers tot samenwerken en overleg is van belang.
- Vrijwilligers moeten afspraken nakomen.
- Vrijwilligers zijn op de hoogte van de huisregels van Ayudo en houden zich daaraan.
- Vrijwilligers zijn bereid om mee te doen aan scholing en deskundigheidsbevordering.

Naast deze algemene eisen wordt in de vrijwilligersovereenkomst specifieke taken en bevoegdheden afgesproken met de vrijwilliger. Deze taken kunnen worden onderverdeeld in taken rond het ondersteunen van de begeleiders bij activiteiten voor de cliënten, licht administratieve werkzaamheden en klusjes/reparaties/schoonmaak etc rond het huis van cliënten.

## **2.3 Taakafbakening vrijwilligers en beroepskrachten**

Binnen Stichting Ayudo werken vrijwilligers samen met beroepskrachten. Samen dragen zij de organisatie. Er zijn echter essentiële verschillen, de zorg en begeleiding van de cliënten wordt uitgevoerd door de beroepskrachten. De vrijwilligers verrichten aanvullende activiteiten die de beroepskrachten ontlasten. De eindverantwoordelijkheid ligt altijd bij de beroepskrachten.

### 3. Werving, selectie en introductie

#### 3.1 Werving en selectie

Bij het werven en selecteren van vrijwilligers gaat het er om de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Ayudo werft vrijwilligers voor de uitvoering van bepaalde taken. Ayudo heeft een algemeen functieprofiel waaraan kandidaat-vrijwilligers moeten voldoen. Naast deze algemeen geldende selectiecriteria kunnen per werksoort specifieke vaardigheden gevraagd worden om met specifieke doelgroepen te kunnen werken. We zijn op zoek naar mensen, die over de benodigde vaardigheden beschikken of bereid en in staat zijn die aan te leren. Werving vindt plaats door middel van de vacature op de website van Ayudo en door mond tot mond reclame.

Wanneer een vrijwilliger zich – spontaan of naar aanleiding van wervingsactiviteiten aanmeldt – vinden kennismaking en selectie plaats. De kandidaat wordt uitgenodigd bij Ayudo voor een kennismakingsgesprek met de directeur en een medewerker (afhankelijk van de werksoort). Tijdens dit gesprek komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde:

- De wijze waarop de kandidaat de informatie over de vrijwilligersvacature heeft verkregen
- De doelstelling van de organisatie en de betreffende functie
- De opvattingen van Ayudo over het vrijwilligerswerk
- De introductieperiode of proefperiode van 1 maand (tenzij anders overeengekomen)
- De taken die door de vrijwilliger uitgevoerd gaan worden
- Wensen van de kandidaat-vrijwilliger
- De eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld
- De gevraagde tijdsinvestering en mogelijke werktijden
- De verantwoordelijkheden van de vrijwilliger
- De werkwijze en sfeer
- Het gedragsreglement van Ayudo
- Wat de vrijwilliger kan verwachten of wat hem wordt geboden (immaterieel en materieel)
- Afspraken over het vervolg

Wanneer een samenwerkingsrelatie wordt aangegaan door de vrijwilliger en Ayudo wordt een vrijwilligersovereenkomst getekend (bijlage 3). Hierin zijn de belangrijkste afspraken vastgelegd. De vrijwilliger ontvangt een exemplaar van deze overeenkomst

### **3.2 Informatie**

Om hun taken naar behoren uit te kunnen voeren hebben de vrijwilligers recht op de functionele informatie die daarvoor nodig is. Daarnaast worden ze geïnformeerd over wat er binnen de organisatie gebeurt. Wanneer daartoe aanleiding is ontvangen de vrijwilligers de voor hen relevante (schriftelijke) informatie. Deze berichtgeving kan ook bedoeld zijn om de vrijwilligers op de hoogte te houden van minder formele zaken en aangelegenheden. Afhankelijk van de taken participeren vrijwilligers ook in de verschillende overleggen van Ayudo.

### **3.3 Introductie**

Introducties vinden plaats op de werkplek. De vrijwilliger wordt door de verantwoordelijke medewerker ingewerkt. Er is regelmatig overleg tussen de vrijwilliger en zijn begeleider. De proefperiode wordt afgesloten met een evaluatiegesprek waarin wordt stilgestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger en de waardering van Ayudo voor de inzet van de vrijwilliger. Als beide partners tevreden zijn wordt de proefperiode afgesloten met de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst. Wanneer de samenwerking niet naar tevredenheid is verlopen dan wordt op correcte wijze afscheid van elkaar genomen.

### **3.4 Registratie gegevens vrijwilligers**

De registratie van de vrijwilligers wordt door Ayudo noodzakelijk geacht. Persoonlijke gegevens van vrijwilligers worden geregistreerd. Uiteraard worden de privacygegevens vertrouwelijk behandeld. Aan derden zal nooit zonder toestemming gegevens worden verstrekt. Door het registreren van de persoonsgegevens bestaat vervolgens de mogelijkheid om alle vrijwilligers uit te nodigen bijeenkomsten, cursussen en werkoverleggen etc. Ook het verzekeren van de vrijwilligers wordt daardoor vergemakkelijkt.

## **4. Begeleiding en deskundigheidsbevordering vrijwilligers**

### **4.1 Vormen van begeleiding**

Er is Ayudo veel aan gelegen om te investeren in goede begeleiding en deskundigheidsbevordering. De kwaliteit van het vrijwilligerswerk hangt immers in belangrijke mate af van de vaardigheden en de motivatie van de vrijwilligers. Vrijwilligers met goede kwaliteiten en een sterke motivatie dragen bij tot goede eindresultaten en hebben dikwijls ook 'meer inbreng' ten gunste van veranderingen en vernieuwingen in het werk van de eigen organisatie.

In de praktijk van de binnen Ayudo georganiseerde begeleiding zal het dikwijls gaan om individuele begeleiding, om groepsbegeleiding of een combinatie van beide. Welke

begeleidingsvorm er feitelijk wordt gekozen zal in de meeste gevallen afhangen van het soort werk, van de werkomstandigheden en van de behoefte die bestaat bij de vrijwilligers en/of bij de werksoort onder wiens verantwoordelijkheid zij aan het werk zijn. Maar in welke vorm de werkbegeleiding ook gegeven wordt, in alle gevallen geldt dat over de aard en frequentie van begeleiding altijd van tevoren afspraken worden gemaakt.

Ook in het vrijwilligerswerk is niet uit te sluiten dat de medewerking van vrijwilligers niet verloopt zoals bedoeld of dat vrijwilligers niet goed bezig zijn. Dit vraagt speciale begeleidingsaandacht. Aandacht voor niet goed functioneren is iets dat vaak wordt uitgesteld omdat het meestal niet als makkelijk wordt ervaren om erover te beginnen. Vooral niet als de oorzaak gezocht moet worden in het niet meer aankunnen van de opgedragen werkzaamheden. Ayudo ziet het als haar verantwoordelijkheid om attent te zijn op eventuele functioneringsproblemen. Waar deze zich voordoen zullen deze actief worden aangepakt. Hierbij zal steeds worden gezocht naar voor vrijwilligers en Ayudo passende oplossingen. Hierbij kan gedacht worden aan extra begeleiding of aan het zoeken van ander, dat wil zeggen beter passend vrijwilligerswerk.

Ten slotte vraagt aflopend vrijwilligerswerk mogelijk speciale begeleidingsaandacht. Vaak vinden daartoe "exit"- gesprekken plaats. Met name omdat Ayudo graag haar vrijwilligers betrokken houdt bij haar activiteiten. Als een bepaald karwei afloopt wil dit zeker niet zeggen dat er niets meer te doen is. Het vrijwilligersbeleid van Ayudo is erop gericht deze vrijwilligers te interesseren voor andere taken of werkzaamheden binnen Ayudo. Wanneer de vrijwilliger dit wenst, wordt een getuigschrift uitgereikt.

## **4.2 Deskundigheidsbevordering**

Ayudo wil kwalitatief hoogwaardig werken. Dat betekent ervoor zorgen dat de hulp en dienstverlening die Ayudo organiseert en uitvoert, voldoet aan vooraf gestelde criteria. De bedoeling is om zo optimaal mogelijk aan te sluiten op wat gebruikers van deze hulp- en dienstverlening daadwerkelijk nodig hebben. Dat laatste is voor Ayudo cruciaal. Maar kwalitatief hoogwaardig werken is evenzeer voor vrijwilligers van grote betekenis. Ayudo staat op het standpunt dat 'kwalitatief hoogwaardig werk doen' vrijwilligers met recht trots maakt op wat zij tot stand brengen. In die context hecht Ayudo extra aan deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Dit doet Ayudo door het aanbieden van verschillende vormen van scholing, training of cursussen, maar ook door het bijwonen van congressen/conferenties



### **4.3 Waarderingsbeleid**

Om de betrokkenheid bij de organisatie en het werk te vergroten en om waardering voor het vrijwilligerswerk te laten blijken, voert Ayudo het volgende waarderingsbeleid:

- De vrijwilligers worden altijd uitgenodigd bij teamactiviteiten.
- Met Kerst en Nieuwjaar krijgen de vrijwilligers een attentie
- Attenties bij bijzondere gelegenheden (geboorte e.d.)
- Interne vacatures; vrijwilligers worden geattendeerd op en kunnen solliciteren naar interne vacatures van Ayudo.

In het algemeen geldt dat alle vrijwilligers die bij Stichting Ayudo werkzaam zijn, recht hebben op de algemeen toegankelijke faciliteiten die de organisatie aanbiedt, en deel kunnen nemen aan speciaal voor hen georganiseerde begeleiding en deskundigheidsbevordering.

## **5. Materiële voorwaarden**

### **5.1 Onkostenvergoeding**

Vrijwilligers bij Ayudo ontvangen een bepaald bedrag zonder dat zij hoeven aan te tonen dat zij inderdaad kosten hebben gemaakt. Dit is gebaseerd op de vrijwilligersregeling dat inhoudt dat bedragen die aan vrijwilligers worden betaald, belastingvrij zijn, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan.

### **5.2 Verzekeringen**

Ook vrijwilligerswerk brengt risico's mee. Zowel voor betrokken vrijwilligers als voor Ayudo. Ayudo kan te maken krijgen met aansprakelijkheidsstelling door cliënten en door vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen verantwoordelijk worden gesteld voor aangebrachte schade of andere zaken tijdens het uitvoeren van hun vrijwilligerswerk of kunnen te maken krijgen met een ongeluk tijdens het uitvoeren van hun vrijwilligerswerk. Tegen deze risico's heeft Ayudo verzekeringen afgesloten die de risico's van de stichting en die van de vrijwilligers dekken. Ayudo heeft daartoe een verzekering tegen Wettelijke Aansprakelijkheid Bedrijven (W.A.B.) afgesloten.

## **6. Geschillen**

### **6.1 Geschillen- en klachtenreglement**

Onenigheid en meningsverschillen komen in elke organisatie voor. Zij zorgen voor levendige discussies en brengen de organisatie verder. Verschillen kunnen echter ook escaleren. Het

is daarom belangrijk om afspraken te maken over het behandelen van conflicten. Uiteraard in de hoop dat het nooit zover zal komen. Het is eenieders verantwoordelijkheid om geschillen en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen samen met diegenen die dat aangaat. Ayudo heeft een klachtenprocedure beschreven die voor alle medewerkers, inclusief vrijwilligers geldt (zie bijlage 4). Ayudo heeft een contract met een externe vertrouwenspersoon waar medewerkers (inclusief vrijwilligers) gebruik van kunnen maken.

## **Bijlagen**

- Bijlage 1: Gedragsreglement Professioneel Handelen Ayudo
- Bijlage 2: Profiel vrijwilligers
- Bijlage 3: Vrijwilligersovereenkomst
- Bijlage 4: Klachtenprocedure

## **Bijlage 1**

### **Gedragreglement professioneel handelen**

Gedragregels ten behoeve van de beroepsuitoefening c.q. werkzaamheden van de medewerkers van Ayudo

#### **Inleiding**

Ayudo heeft een gedragreglement professioneel handelen. Hierin zijn afspraken en regels vastgelegd omtrent bejegening en gedrag van de professional. Het gaat hier om zowel het handelen richting cliënten als naar collega's en externen.

Bij het aangaan van een arbeidsovereenkomst met Ayudo moet elke nieuwe medewerker dit reglement onderschrijven. Tijdens functioneringsgesprekken maar ook werkoverleg wordt het reglement regelmatig besproken.

Het gedragreglement is van toepassing op alle medewerkers (inclusief vrijwilligers) van Ayudo.

#### **Inhoudsopgave**

1. Algemene bepalingen
2. De verhouding tot de cliënt
3. De aard van de professionele relatie t.b.v. cliënten
4. Vertrouwelijkheid
5. Samenwerking
6. (On) gewenste omgangsvormen
  - 6.1 Uitgangspunt
  - 6.2 Wet- en regelgeving
  - 6.3 Definities
    - Discriminatie
    - Pesten
    - Intimidatie
    - Seksuele intimidatie
7. Geweld en Agressie
  - 7.1 Toepassingsgebied
  - 7.2 Preventie
  - 7.3 Signalering
  - 7.4 Melding
8. Roken, alcohol en drugs
  - a. Roken
  - b. Alcohol en drugs

## 1. Algemene bepalingen

### *Begripsbepalingen*

#### Medewerker

Een medewerker is een persoon met wie Ayudo een der volgende overeenkomsten heeft afgesloten c.q. afspraken heeft gemaakt:

1. Arbeidsovereenkomst
2. Overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten
3. Stageovereenkomst
4. Vrijwilligersovereenkomst c.q. afspraken met vrijwilligers.

#### Cliënt

De cliënt is een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of gemaakt heeft van de hulp- en dienstverlening van Ayudo.

#### Professionele relatie

De professionele relatie is de relatie die de medewerker op basis van zijn / haar functie en taakomschrijving aangaat met de cliënt, collega's, samenwerkingspartners, externen etc.

M.a.w. iedereen waarmee uit hoofde van de functie contact wordt onderhouden.

#### Reikwijdte

Dit reglement heeft betrekking op de beroepsuitoefening c.q. werkzaamheden van de medewerkers van Ayudo.

#### Rechten van de cliënt

Ayudo zal door middel van een algemene kennisgeving het bestaan van dit reglement vermelden, alsmede daarin aangeven op welke wijze het reglement kan worden ingezien en verkregen en nadere informatie ter zake kan worden ingewonnen.

#### Klachten

Indien de cliënt van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, dient hij zich te wenden tot de teamleider of de directeur van Ayudo. Indien dit niet mogelijk is of niet tot een voor de cliënt aanvaardbare oplossing leidt, kan deze gebruik maken van de Klachtenregeling voor cliënten van Ayudo. Deze is beschikbaar voor elke cliënt op alle werkeenheden.

Een medewerker kan gebruik maken van de interne klachtenregeling Ayudo.

## 2 De verhouding tot de cliënt

De houding van de medewerker tegenover de cliënt is gebaseerd op respect voor diens persoon en erkenning van diens verantwoordelijkheid voor de eigen keuze in het handelen.

De medewerker maakt geen misbruik van zijn deskundigheid en positie in zijn professionele relatie tot de cliënt. Onder misbruik wordt o.a. verstaan:

- het gebruiken van de professionele relatie voor privé doeleinden van de medewerker, zoals eigen materieel of immaterieel gewin
- de bevrediging van eigen seksuele en/of affectieve verlangens
- agressieve uitingen.

De medewerker informeert de cliënt over de wijze waarop en de vorm waarin binnen de doelstelling en het beleid van de organisatie hulp kan worden geboden.

## 3 De aard van de professionele relatie t.b.v. cliënten

De medewerker handelt in het kader van de professionele relatie, op basis van overeenstemming en met instemming van de cliënt over de aard van de professionele relatie en de daarbij behorende voorwaarden. De medewerker verstrekt de cliënt alle daartoe behorende informatie.

Alvorens de medewerker derden benadert ten einde op te treden voor of namens de cliënt, is diens toestemming vereist.

Handelen buiten medeweten en toestemming van de cliënt is slechts gerechtvaardigd voor zover deze niet in staat is zijn wil te bepalen of indien het levensbelang van anderen ernstig wordt bedreigd. Bij de

beslissing hieromtrent is overleg met de teambegeleider of, bij diens afwezigheid, met andere deskundigen noodzakelijk. De medewerker verantwoordt dit handelen zoveel mogelijk tegenover de cliënt. Het overnemen van de verantwoordelijkheid van de cliënt is slechts aan de orde wanneer het gaat om zaken die geen uitstel kunnen velen.

#### **4 Vertrouwelijkheid**

De medewerker heeft de plicht tot geheimhouding van alles wat hij/zij weet over de persoon en de omstandigheden van de cliënt. Deze informatie is vertrouwelijk en mag alleen worden gedeeld indien:

- a. de cliënt daar toestemming voor geeft,
- b. een wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht,
- c. wanneer uit zijn/haar taak bij de uitvoering van het instellingsbeleid de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **5 Samenwerking**

De medewerker werkt samen met anderen wanneer een goede beroepsuitoefening dit vraagt en erkent de eigen aard en waarde van de bijdrage van die anderen. Tijdens deze samenwerking zal vertrouwelijk worden omgegaan met de informatie ontvangen van de samenwerkende partner. Indien de medewerker samenwerkt met anderen verstrekt hij slechts die gegevens omtrent de persoon en de omstandigheden van de cliënt welke relevant zijn voor de realisering van de doelstelling van de samenwerking, dit met in achtneming van het Ayudo Reglement Verwerking persoonsgegevens en de Instemmingverklaring cliënt.

Indien de medewerker tijdens de samenwerking met andere personen en organisaties misstanden aantreffen rechtvaardigen die het opzij zetten van de vertrouwelijkheid en verplichten hem/haar tot spreken. Een beslissing hieromtrent dient genomen te worden in overleg met de teambegeleider of directeur van Ayudo.

In de samenwerking met andere organisaties of instanties geldt dit Gedragsreglement onverkort voor de bijdrage van de medewerker. De medewerker gaat ervan uit dat de condities aanwezig zijn voor het realiseren van deze verplichting. Bij twijfel wordt de teamleider of directeur geïnformeerd. De medewerker verleent geen medewerking aan werkzaamheden van anderen indien deze medewerking hem in strijd brengt met dit Gedragsreglement.

#### **6 (On)Gewenste Omgangsvormen**

##### *6.1 Uitgangspunt*

Bij Ayudo moet iedere medewerker in een gezonde- en veilige omgeving kunnen werken. Ayudo streeft naar een gezonde- en veilige inrichting van werkplekken. Van iedere medewerker en cliënt wordt verwacht, dat hij zich gedraagt volgens algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Gedrag en taalgebruik dat door medewerkers (collega's) als ongewenst of intimiderend wordt ervaren is niet toegestaan. Ongewenste omgangsvormen hebben immers gevolgen voor de betrokken medewerker(s), de sfeer, arbeidsprestaties, het ziekteverzuim, het verloop, enz. Door middel van deze gedragslijn stelt het management team van Ayudo nadrukkelijk dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden. Indien nodig legt het management sancties op, die kunnen variëren van een mondelinge waarschuwing tot ontslag.

##### *6.2 Wet- en regelgeving*

- Verplichtingen werkgever

De Arbowet kent de werkgever naast de zorgplicht voor goede arbeidsomstandigheden ook expliciet een zorgplicht toe om (seksuele) intimidatie, agressie en geweld en de negatieve gevolgen ervan voor het slachtoffer zoveel mogelijk te voorkomen. Op basis hiervan is de werkgever verplicht om:

- Beleid te ontwikkelen ter preventie van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, inclusief de sancties en maatregelen die genomen kunnen worden nadat een incident zich voor heeft gedaan.
- Te zorgen voor goede opvang en begeleiding voor het slachtoffer

- Te zorgen voor een zorgvuldige klachtenprocedure

#### - Verplichtingen werknemer

Werknemers hebben een eigen verantwoordelijkheid om in verband met de arbeid de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht te nemen ter vermindering van gevaren voor de veiligheid en gezondheid van henzelf of van anderen, dan wel met het oog op welzijn.

Met betrekking tot (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie betekent dit dat werknemers, na voorlichting over het beleid ter zake, zich moeten houden aan de opgestelde gedragscode en voorvallen van (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie moeten melden.

### 6.3 Definities

Van ongewenste omgangsvormen is sprake als er handelingen, gedragingen en/ of uitlatingen plaatsvinden tegen de kennelijke wil van de medewerker op wie ze gericht zijn, met als gevolg een onaangename, bedreigende of vijandige sfeer. Onder ongewenste omgangsvormen wordt binnen Ayudo verstaan: discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie, fysiek geweld en andere vormen van (verbale) agressie.

Van ongewenste omgangsvormen kan ook sprake zijn, wanneer tot de eigen verantwoordelijkheid behorende acties bewust nagelaten worden en hierdoor een medewerker schade ondervindt.

#### - Discriminatie

Onder discriminatie wordt verstaan: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, leeftijd, seksuele geaardheid of herkomst, die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling van medewerkers aan te tasten of teniet te doen.

#### - Pesten

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel geweld door één persoon of een groep personen tegen meestal één ander die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen.

Voorbeelden van pesten zijn:

- Telefoonterreur;
- Iemand negeren;
- Iemand bespotten;
- Roddelen;
- Iemand in het openbaar belachelijk maken;
- Zinloze arbeidstaken geven;
- Enz.

#### - Intimidatie

Intimideren is het door bedreiging afschrikken, weerhouden en ontmoedigen van werknemers. Het gaat om gedrag waarbij één of meer personen door een ander of andere personen, systematisch onder druk gezet worden. Jaloezie, het 'anders-zijn' van degene die het treft, of het zondebok mechanisme kunnen hierbij een rol spelen.

Is dat laatste het geval, dan kan intimidatie een hardnekkig bestaan leiden. In een groep kan de cultuur gegroeid zijn, dat er altijd één de zondebok is. De (reële) angst om de volgende te kunnen zijn, weerhoudt mensen er vaak van om hun getreiterde collega te steunen.

Veelal is er bij intimideren sprake van een ongelijke machtspositie tussen betrokkenen.

#### - Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of ander op geslacht gebaseerd gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid van mannen en vrouwen op het werk. Hieronder valt lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet is gediend.

Kort samengevat kan gezegd worden dat seksuele intimidatie staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is. Het kan hierbij gaan om:

- Onnodige of ongewenste aanrakingen;

- Voortdurende opmerkingen over het uiterlijk;
- Dubbelzinnige opmerkingen of gebaren;
- Een bepaalde manier van kijken zoals staren, gluren, lonken, met de ogen uitkleden;
- (Poging tot) aanranding of verkrachting;
- Etc.

## 7 Geweld en agressie

Als er gesproken wordt over geweld en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij een werknemer psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Er zijn drie vormen van geweld te onderscheiden:

- *Verbaal*: schelden en beledigen;
- *Psychisch*: lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren;
- *Fysiek*: schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

### 7.1 Toepassingsgebied

Dit beleid betreffende ongewenste omgangsvormen heeft niet alleen betrekking op werknemers met een vast of tijdelijk dienstverband. Het recht op bescherming geldt ook voor stagiair(e)s, vrijwilligers, werknemers die bij Ayudo zijn gedetacheerd en uitzendkrachten.

Ongewenste omgangsvormen kunnen niet alleen voorkomen tussen collega's onderling, maar kunnen ook plaatsvinden tussen medewerkers en derden. Bij derden moet gedacht worden aan bijvoorbeeld cliënten en bezoekers.

Om te bepalen of er sprake is van ongewenst gedrag wordt niet uitgegaan van de bedoelingen van de veroorzaker, maar hoe het over komt bij de geïntimideerde. Mensen hebben het recht om zelf hun grenzen te trekken in de omgang met elkaar.

### 7.2 Preventie

#### - Gedragsreglement

Alle medewerkers van Ayudo ontvangen van het management bij indiensttreding het gedragsreglement.

In dit reglement wordt onder andere duidelijkheid verschaft over wat er onder ongewenst gedrag wordt verstaan in relatie tot cliënten en collega's. Medewerkers gaan bij indiensttreding de verplichting aan om zich te gedragen conform het uitgereikte gedragsreglement. Deze verplichting is vastgelegd in de artikel 15 van het arbeidscontract die medewerkers bij het aangaan van een arbeidsovereenkomst met Ayudo ondertekenen.

#### - Voorlichting

Om ervoor te zorgen dat medewerkers van Ayudo zich bewust worden en blijven van ongewenste omgangsvormen, de gevolgen hiervan en de manier waarop ermee kan worden omgegaan, zal door Ayudo stelselmatig voorlichting gegeven worden. Bij de aanstelling van nieuwe medewerkers zal expliciet aandacht besteed worden aan ongewenste omgangsvormen.

Daarnaast zullen medewerkers in het eerste jaar van hun dienstverband en vervolgens op verzoek/ in overleg met de teamleider een training aangeboden worden in het omgaan met agressie. In deze training zal met name ingegaan worden op gedragsvaardigheden, zoals escalierend en de-escalierend gedrag.

Alle leidinggevendenden zijn, of worden nog getraind in het opvangen van medewerkers na een incident. Bij hun introductie en tijdens hun loopbaan bij Ayudo is hiervoor aandacht. Dit wordt vastgelegd in hun functioneringsgesprekken/ individuele opleidingsplannen.

#### - Concrete preventieve maatregelen

Er kunnen veel preventieve maatregelen genomen worden tegen ongewenste omgangsvormen. Het kan hierbij onder meer gaan om bouwkundige en technische voorzieningen en organisatorische maatregelen. Ayudo streeft ernaar om:



- Zorg te dragen voor een machtsevenwicht tussen seksen, allochtonen en autochtonen;
- Te zorgen voor een gezonde organisatiecultuur. Het management is hierop als eerste aanspreekbaar en draagt dit uit middels rolmodel en voorbeeldgedrag.
- Bij de inrichting van de werkplek rekening te houden met risico's op ongewenste omgangsvormen; er zal in de Risico Inventarisatie & Evaluatie, die in het kader van de Arbowet al is of nog wordt opgesteld, apart aandacht worden besteed aan dit onderwerp.

### *7.3 Signalering*

Het management of collega's kunnen probleemsituaties signaleren waarbij sprake zou kunnen zijn van ongewenste omgangsvormen, voordat er melding van ongewenst gedrag plaatsvindt. Signaleren is van groot belang bij het voeren van preventief beleid, omdat er alleen dan in specifieke situaties kan worden ingegrepen voordat zaken verder uit de hand lopen. Ongewenste omgangsvormen kunnen de volgende duidelijk waarneembare, ongewenste gevolgen hebben:

- Dalende kwaliteit van verrichte werkzaamheden
- Langdurig of frequent ziekteverzuim
- Ontslag op eigen verzoek.

Het management zal bij het voeren van functionering-, ziekteverzuim- en exitgesprekken alert zijn op ongewenste omgangsvormen als oorzakelijk verband.

### *7.4 Melding*

Als een medewerker het slachtoffer is geworden van ongewenst gedrag, dan kan hij/ zij diverse wegen bewandelen. De werkgever draagt er zorg voor dat de melder van ongewenst gedrag niet wordt benadeeld in zijn/ haar positie binnen het bedrijf.

De medewerker kan contact opnemen met de teamleider of directeur. De medewerker kan ook contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

## **8. Roken, alcohol en drugs**

### *8.1 Roken*

Voor openbare ruimtes van gesubsidieerde instellingen geldt al vanaf 1990 een rookverbod. Roken is verboden in ruimtes die toegankelijk zijn voor het publiek en in ruimtes voor gemeenschappelijk gebruik zoals trappen, gangen, liften, recepties, vergaderzalen, leslokalen, toiletten, kantines en recreatieruimten. Het maken van een rookruimte is door de werkgever is niet verplicht. De Tabakswet is in 2004 verder aangescherpt op werkruimtes. De wet regelt dat werknemers een rookvrije werkplek kunnen opeisen bij hun werkgever.

Bij Ayudo geldt dat er alleen gerookt mag worden op het balkon aan de achterzijde van de Albert Schweitzerplaats 67.

### *8.2 Alcohol en drugs*

Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden is het gebruik van alcohol niet toegestaan. Het gebruik van drugs is verboden in Ayudo.

## Bijlage 2

### Functieomschrijving Vrijwilliger

#### 1. Omgeving

De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen Ayudo. Ayudo ondersteunt en begeleidt haar cliënten in een woonomgeving bij het ontdekken, ontwikkelen en gebruiken van de eigen competenties zodanig dat tegemoet wordt gekomen aan de behoeften rond overleven, veiligheid, menselijke relaties, waardering (zelfrespect en erkenning) en zelfontplooiing

De doelgroep van Ayudo bestaat voornamelijk uit Afro Caribische jongeren met een licht verstandelijke beperking. Voor elke cliënt is een begeleidingsplan opgesteld waarin voor de verschillende leefgebieden doelen zijn bepaald.

Een vrijwilliger binnen Ayudo is een belangrijke schakel bij het behalen van deze doelen, door aanvullend aan het werk van de professionals taken uit te voeren die de cliënten ondersteunen.

#### 2. Functie-inhoud

*2.1 Activiteiten ter ondersteuning van de begeleiding (afhankelijk van individuele afspraken tussen Ayudo en vrijwilliger)*

- Verricht hand en spandiensten om de begeleiders te ontlasten;
- Gaat samen met cliënten, winkelen of iets leuks doen;
- Ondersteunt en helpt de begeleiders tijdens groepsactiviteiten, zoals de Eat & Meet, uitstapjes of sportactiviteiten,
- Is een buddy voor een of twee cliënten;
- Verricht licht administratieve werkzaamheden;
- Voert kleine reparaties of andere klusjes uit bij de cliënten;
- Andere voorkomende activiteiten.

Resultaat: de begeleiding van de cliënt is nog beter geregeld.

#### 3. Speelruimte

Controle: De vrijwilliger is verantwoording schuldig aan de teamleider over de behaalde resultaten.

Kader: Het begeleidingsplan en de interne voorschriften en vrijwilligersovereenkomst zijn van belang voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Beslissingen: De vrijwilliger neemt beslissingen over uitvoering van de eigen werkzaamheden.

#### 4. Profiel van de functie

- Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend
- Je hebt affiniteit met de doelgroep. Je kunt je inleven in de situatie van de cliënten en gaat vertrouwelijk om met de gegevens en informatie van de cliënten;
- Je staat achter de visie van Ayudo;
- Je bent bereid om verschillende taken op te pakken;
- Je bent flexibel, proactief en een teamplayer;
- Je leeft de gedragsreglement van Ayudo na.
- Je kunt omgaan met opbouwende kritiek
- Bereidheid om je bij te scholen

#### 5. Contacten

Met de begeleiders van Ayudo om de werkzaamheden te stroomlijnen.

## Bijlage 3

### Vrijwilligersovereenkomst

#### De ondergetekenden:

Stichting Ayudo gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen: 'de organisatie'.

en

De vrijwilliger, waarvan de geregistreerde gegevens bij deze overeenkomst zijn gevoegd, hierna te noemen 'de vrijwilliger'.

#### Komen het volgende overeen:

##### **Artikel 1: Begripsbepaling**

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- 1.1 *De organisatie*: Stichting Ayudo
- 1.2 *Vrijwilliger*: mensen die onverplicht en onbetaald werk verrichten ten behoeve van (cliënten van) Stichting Ayudo.
- 1.3 *Vrijwilligerswerk*: het vrijwilligerswerk binnen Stichting Ayudo;  
De taken die vrijwilligers verrichten zijn een aanvulling op de zorgverlening die door professionals geboden wordt, maar vervangen geen professionals.  
Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend; "vrijwillig" betekent echter dat het niet verplicht gesteld kan worden, er wordt gestreefd naar continuïteit maar deze kan niet gegarandeerd worden.
- 1.4 *Cliënten*: mensen die zijn aangewezen op zorg van Stichting Ayudo.

##### **Artikel 2: Vrijwilligerswerk**

- 2.1 De vrijwilliger zal ten behoeve van de organisatie vrijwilligerswerk verrichten.
- 2.2 De partijen stellen de aard van het vrijwilligerswerk en de werktijden in onderling overleg vast.
- 2.3 Voor inwerken en begeleiding wordt door de organisatie zorggedragen.
- 2.4 De vrijwilliger verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die hij in zijn hoedanigheid van vrijwilliger verneemt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. De geheimhoudingsplicht duurt voort na beëindiging van het vrijwilligerswerk.

##### **Artikel 3: Verhinderung**

- 3.1 In geval van verhindering wegens ziekte, vakantie of anderszins, zal de vrijwilliger de organisatie hiervan tijdig op de hoogte stellen.

##### **Artikel 4: Vergoeding**

- 4.1 De vrijwilliger ontvangt een vergoeding voor het door hem verrichte vrijwilligerswerk. Deze is conform de regels van de vrijwilligersregeling. De organisatie zal de vergoeding overmaken op de door de vrijwilliger opgegeven bankrekening.

##### **Artikel 5: Duur en einde van de overeenkomst**

- 5.1 De overeenkomst is voor onbepaalde tijd aangegaan.
- 5.2 Zowel de vrijwilliger als de organisatie kunnen de overeenkomst door schriftelijk opzegging beëindigen.

### **Artikel 6: Aard van de overeenkomst**

- 6.1 Deze overeenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek.
- 6.2 Deze overeenkomst is geen dienstbetrekking in de zin van de Ziektewet. De vrijwilliger is bekend met het feit dat hij op basis van deze overeenkomst niet verzekerd is voor de gevolgen van ziekte, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.
- 6.3 De relatie tussen de organisatie en de vrijwilliger is geen arbeidsverhouding.

### **Artikel 7: Teruggave bescheiden en goederen**

- 7.1 Het is de vrijwilliger verboden op welke wijze dan ook (kopieën van) documenten, correspondentie en/of andere zaken of goederen die hij in verband met zijn vrijwilligerswerkzaamheden onder zich heeft gekregen, in zijn particuliere bezit te hebben of te houden, tenzij dit voor de uitoefening van haar vrijwilligerswerkzaamheden is vereist.
- 7.2 In ieder geval is de vrijwilliger verplicht, zelfs zonder enig verzoek hierom, het in lid 1 genoemde bij beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst onmiddellijk aan de organisatie te overhandigen.

### **Artikel 8: Overige bepalingen**

- 8.1 De vrijwilliger staat er voor in, dat hij voldoende gezond is en de vereiste geschiktheid bezit voor de vrijwilligerswerk, dat alle gegevens die hij heeft verstrekt juist zijn en dat hij geen informatie heeft achtergehouden welke, naar hij redelijkerwijs had kunnen begrijpen, ertoe zou hebben geleid dat deze vrijwilligersovereenkomst niet of op andere voorwaarden zou zijn aangegaan.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt, per bladzijde geparafeerd en ondertekend.

Plaats: Rotterdam

Datum : .....

De organisatie  
Stichting Ayudo  
S.S. Cecilia  
*Directeur*  
(handtekening)

De vrijwilliger  
Naam : .....  
BSN : .....  
(handtekening)

.....

.....

## Bijlage 4

### Klachtprocedure medewerkers Ayudo

