

## Inleiding

Zorgdat is door de gemeente Harderwijk aangewezen als brede welzijnsorganisatie. Omdat Zorgdat werkt voor alle inwoners van deze gemeente, vervult zij een publieke rol en zijn vrijwilligers en medewerkers zichtbaar in straat, wijk, dorp en stad.

Het werken als vrijwilliger bij een welzijnsorganisatie brengt een aantal verantwoordelijkheden met zich mee. Waarden, normen en integriteit zijn daarbij sleutelbegrippen. Deze gedragscode is opgesteld als leidraad voor hoe Zorgdat omgaat met ongewenste gedragingen. Niet alle gedrag is in regels te vatten; er wordt een appèl gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de vrijwilliger.

Deze gedragscode bestaat uit vier onderdelen:

1. Basishouding
2. Omgaan met klanten
3. Algemene gedragsregels
4. Social-media

Het doel van deze gedragscode is om vrijwilligers van Zorgdat een houvast te bieden en hen te helpen bij het afwegen van mogelijkheden en keuzes.

De gedragscode en de daarin benoemde regels hebben betrekking op de relatie tussen Zorgdat en haar vrijwilligers en medewerkers, de vrijwilligers en medewerkers van Zorgdat onderling en de relatie tussen vrijwilligers van Zorgdat en de cliënten, burgers of deelnemers.

Voor de medewerkers van Zorgdat is een aparte gedragscode.

Carla Venema  
Directeur

September 2018

## 1. Basishouding

### Respect voor elkaar

De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander, zoals jezelf behandeld wilt worden. Wij accepteren elkaar zoals we zijn, werken samen en staan open voor nieuwe collega's. Wij respecteren elkaars levensovertuiging, maatschappelijke positie, etnische afkomst, seksuele identiteit en het uiterlijk van cliënten en collega's. Dit respect geldt ook voor bezittingen van een ander.

Wanneer je iets dwarszit, bespreek dit met de ander. Praat niet over elkaar, maar met elkaar. Is de drempel te hoog om dat rechtstreeks te doen, vraag dan een 'derde' (direct coördinator of directeur) om advies.

### Gedrag is bespreekbaar

Pesten op het werk en alle vormen van grensoverschrijdend gedrag vinden wij ontoelaatbaar. In zowel de contacten met klanten als met collega vrijwilligers moet dit voorkomen worden. In het geval van drempelvrees na signalering kan altijd de coördinator om advies worden gevraagd.

Bij een meningsverschil of conflict - of onduidelijkheid over wie, wat, waarom en wanneer heeft gedaan of nagelaten – is er ruimte voor hoor en wederhoor. Conflicten worden niet toegedekt. Wel wordt verwacht dat vrijwilligers eerst binnen Zorgdat, met collega vrijwilligers én direct coördinator, de dialoog aangaan en hun bevindingen bespreken. Indien de vrijwilliger en zijn/haar coördinator over de interpretatie van de gedragscode van mening verschillen, kunnen zij daarover in gesprek gaan met de directie.

### Misstanden melden

Vrijwilligers dienen misstanden te melden. De positie van de vrijwilliger zal door deze melding niet in gevaar komen. Zoveel mogelijk dienen meldingen of vermoedens van overtredingen met de coördinator worden besproken.

## 2. Omgaan met klanten

### Respect voor klanten

- Vrijwilligers treden klanten op gepaste wijze tegemoet.
- Vrijwilligers hebben absolute geheimhouding van hetgeen hem/haar uit hoofde van de functie ter kennis komt, voor zover die verplichting uit de aard van de zaak volgt of hem/haar uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband (e.a. conform vrijwilligerscontract).

### Rekening houden met afhankelijkheid

- Klanten kunnen kwetsbaar zijn en hierdoor afhankelijk zijn van vrijwilligers. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij hiermee rekening houden in de uitvoering van de taken.

### Werken volgens normen en waarden

- Vrijwilligers zijn zich bewust van de invloed van hun eigen waarden en normen op de invulling van hun rol.
- Vrijwilligers respecteren de privacy van klanten.
- Vrijwilligers gaan zorgvuldig om met de privébezittingen van klanten en de middelen en materialen die hen ter beschikking staan.

Dit geldt onder meer in de volgende situaties:

- wanneer sprake is van meer dan vriendschappelijke gevoelens of juist van afkeer ten opzichte van een klant
- wanneer de vrijwilliger tijdens zijn vrijwilligerswerk wordt geconfronteerd met bekenden uit zijn/haar privé- leven
- wanneer de vrijwilliger onverwacht betrokken is geraakt bij incidenten waarbij geweld is gebruikt

In deze gevallen is contact met de direct leidinggevende vereist om samen te zoeken naar een oplossing om de verantwoordelijkheid voor de ondersteuning waar te kunnen blijven maken.

### Geen fysiek of verbaal geweld gebruiken

- Vrijwilligers gebruiken op geen enkele wijze fysiek geweld, behalve wanneer er sprake is van een situatie waarin alleen door fysiek ingrijpen de veiligheid van de klant en/of de omgeving van de klant (waaronder collega-vrijwilligers) gewaarborgd kan blijven. Er moet sprake zijn van noodweer.
- Indien fysiek ingrijpen heeft plaatsgevonden, meldt de betrokken vrijwilliger dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een dag aan de betrokken coördinator.
- Vrijwilligers zijn verplicht gedrag waardoor de vrijwilliger of anderen gevaar bij lopen te melden bij de direct coördinator.
- Vrijwilligers schelden geen klanten, collega-vrijwilligers, stagiaires en professionals uit.

### Respect voor de eigenheid van klanten

Dit betekent dat de volgende zaken niet zijn toegestaan:

- Gedrag dat in woord of daad agressief van aard of intentie is.
- (Seksuele) intimidatie.
- Discriminerend gedrag.
- Vrijwilligers zijn verplicht om meer dan vriendschappelijke en seksuele toenaderingspogingen van klanten gelijk aan de direct leidinggevende te melden.
- Vrijwilligers betrekken op geen enkele wijze klanten bij seksuele activiteiten, ondernemen pogingen hiertoe of dreigen hiermee.
- Vrijwilligers bieden klanten geen spullen of diensten aan anders dan aan de functie verbonden.
- Vrijwilligers gaan geen financiële en materiële transacties met klanten aan. Dit betekent dat als je bij een klant bijvoorbeeld een tuinklus hebt gedaan, je niet de week erop dezelfde klus betaald kunt doen. Op dat moment stop je per direct als vrijwilliger.

## 3. Algemene gedragsregels

### Vertrouwen

Zorgdat moet erop kunnen vertrouwen dat vrijwilligers zich gedragen in lijn van de waarden waarvoor de organisatie staat.

### Respect voor elkaars privacy

- Vrijwilligers gaan op een vertrouwelijke wijze om met persoonlijke gegevens en informatie van klanten. De regels hiertoe zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Bij het gebruik van social media zijn alle vrijwilliger zich ervan bewust dat zij klanten en collega's niet in diskrediet brengen. Het zonder toestemming plaatsen van persoonsgegevens (waaronder afbeeldingen) van cliënten en collega's op social media is niet toegestaan.

---

### Zorg voor veiligheid, gezondheid en welzijn

- Medewerkers mogen de gezondheid van klanten en collega-vrijwilligers niet nadelig beïnvloeden. Roken gebeurt niet op de rookvrije werkplek en in de gebouwen van Zorgdat.

### Terughoudend zijn met relatiegeschenken en uitnodigingen

Vrijwilligers melden hun directe coördinator indien zij relatiegeschenken aannemen. Eenmalige cadeautjes met een maximale waarde van € 10,- mogen geaccepteerd worden. Als een klant regelmatig cadeaus geeft, wordt er door de directe coördinator van de vrijwilliger gebeld naar de klant dat dit niet nodig is en ook niet de bedoeling.

### Respect voor gedragsregels

- Vrijwilligers gaan zorgvuldig om met de middelen die Zorgdat hen ter beschikking stelt.
- Vrijwilligers maken gebruik van de ondersteuning die Zorgdat biedt om aan de verwachtingen van de klant en de organisatie te voldoen.
- Vrijwilligers kleden zich correct en zien er verzorgd uit, afgestemd op de werkzaamheden. Uit respect voor de cliënt wordt ervoor gezorgd dat de wijze van kleden niet aanstootgevend is.
- Het gebruik van alcohol en drugs is tijdens of voorafgaand aan het vrijwilligerswerk niet toegestaan. De effecten van het gebruik van alcohol en drugs in eigen tijd mogen niet zichtbaar en merkbaar zijn tijdens het werk. Overtreding van deze gedragsregel betekent grote risico's voor klanten en organisatie.
- Om ervoor te zorgen dat alle berichtgeving naar buiten correct en eenduidig is, verwijzen vrijwilligers van Zorgdat, journalisten en persmedewerkers per direct door naar de directie van Zorgdat.