

# Handboek Vrijwilligers Palet Welzijn

Vastgesteld 21 april 2022

Laatste aanpassing na evaluatie 28 maart 2024

Nieuwe evaluatiedatum 28 maart 2025

## Inhoud

1	Welkom .....	3
2	Palet Welzijn.....	3
3	Vrijwilligers .....	3
3.1	De verschillende rollen .....	4
3.2	Aanmelden als vrijwilliger .....	4
3.3	Het gesprek, aanname en de proefperiode .....	5
3.4	Aan de slag als vrijwilliger en onze waardering.....	5
3.5	Stoppen met vrijwilligerswerk.....	5
4	Wat verwachten wij van jou als vrijwilliger? .....	6
5	Social media.....	6
6	Veiligheid .....	6
6.1	Melding van incidenten.....	7
6.2	Vertrouwenspersoon.....	7
6.3	Verzekering.....	7
6.4	Geheimhouding, privacy wetgeving en AVG .....	7
7	Tot slot.....	7
8	Bijlage: gedragscode.....	8

# 1 Welkom

Van harte welkom en wat fijn dat je via Palet Welzijn aan de slag gaat als vrijwilliger!

In dit handboek vind je alles wat voor jouw inzet als vrijwilliger bij Palet Welzijn van belang kan zijn. Lees het goed door, zodat je weet wat je mag verwachten van ons en ook wat wij van jou verwachten. De vrijwilligersovereenkomst die we je vragen te ondertekenen verwijst ook naar dit handboek.

Mocht je vragen hebben, schroom niet deze aan je contactpersoon te vragen. Komen jullie er niet uit? Stuur dan gerust een email naar: [vrijwilligerswerk@paletwelzijn.nl](mailto:vrijwilligerswerk@paletwelzijn.nl). We staan je graag te woord.

## 2 Palet Welzijn

### *De droom van Palet Welzijn*

*“Een samenleving waar we met oprechte belangstelling naar elkaar omkijken en ieder op eigen-wijze invulling kan geven aan zijn leven.*

*Palet Welzijn zet zich in voor een wereld waarin iedereen de hoogst mogelijke kwaliteit van leven ervaart en waarin zorg en welzijn elkaar versterken.”*

Of de cliënt nu thuis woont of intramuraal zorg ontvangt, Palet Welzijn wil door het vergroten van het sociale netwerk, het actief houden van de cliënt en het uitstellen van professionele zorg bijdragen aan het welzijn, passend bij de vraag van de cliënt.

Palet Welzijn is een organisatie zonder winstoogmerk en werkt hiervoor veel samen met andere maatschappelijke organisaties en gemeenten.

## 3 Vrijwilligers

Vrijwilligerswerk kent geen eenduidige definitie. Wel kan er gezegd worden dat het werk altijd vier belangrijke kenmerken bevat:

1. Een geheel aan activiteiten die op vrijwillige basis worden uitgevoerd;
2. Zonder financiële vergoeding;
3. In georganiseerd verband;
4. Met een maatschappelijk doel

Bij Palet Welzijn zijn er meer dan 1300 vrijwilligers werkzaam in verschillende rollen, in de wijk, op woonlocaties of in een andere rol binnen het sociaal domein in Midden-Holland. Zonder vrijwilligers is Palet Welzijn niet in staat om op deze schaal de kwetsbare burger, mantelzorger en hun sociale omgeving te ondersteunen. Je vervult als vrijwilliger dan ook een belangrijke rol voor ons. Je bent als vrijwilliger ‘het gezicht’ van Palet Welzijn (en/of de locatie waar je actief bent) en jouw uitstraling en handelen is wat de mensen bijblijft.

### 3.1 De verschillende rollen

Binnen het sociaal domein bestaan er veel mogelijkheden tot het doen van vrijwilligerswerk. En omdat de maatschappij continue verandert, ontstaan er ook regelmatig nieuwe rollen. Enkele voorbeelden van 'blijvertjes' zijn:

#### **Vrijwilliger Thuis**

De Vrijwilliger Thuis gaat naar iemand thuis. Mantelzorg is soms best belastend en dan is het fijn als de vrijwilliger dit voor een korte periode kan verminderen. De vrijwilliger maakt het de mantelzorger mogelijk om bijvoorbeeld eens in alle rust te gaan shoppen of met vrienden iets te ondernemen. Het kan ook zijn dat de vrijwilliger samen met de mantelzorger iets gaat doen om even los te komen van de dagelijkse besommeringen en even tijd voor zichzelf te vinden als mantelzorger.

#### **Activiteiten Vrijwilliger**

De Activiteiten Vrijwilliger zet zich in om een gepland optreden of evenement tot een succes te maken. Hij of zij draagt zorg voor het klaarzetten en opruimen van benodigde spullen, brengt en haalt deelnemers, voorziet iedereen van wat te drinken en heeft een actieve rol in het enthousiasmeren van de deelnemers tijdens het evenement. Dergelijke evenementen vinden bijvoorbeeld plaats in wijkcentra en andere dienstencentra, maar kunnen ook bijvoorbeeld gaan over speciale evenementen, zoals een rolstoelvierdaagse.

#### **Project Vrijwilliger**

De Project Vrijwilliger zet zich in voor de duur van een project. De projecten zijn soms seizoensgebonden, zoals bijvoorbeeld een wandelgroep in de zomermaanden of het tuinonderhoud in het voor- en naseizoen, het creatief bezig zijn voor een markt of het bezoeken van voetbalwedstrijden tijdens het voetbalseizoen. De vrijwilliger draagt zorg voor de begeleiding van bewoners en helpt bij de uitvoering van het project. De kenmerken van een project zijn dat ze een begin en een eind hebben, dus de Project Vrijwilliger weet precies wanneer, wat en hoelang er iets van hem of haar wordt gevraagd.

#### **Voorbeelden overige rollen Vrijwilliger**

Naast bovenstaande rollen, zijn er nog vele andere rollen, te denken aan:

- gastvrouw/gastheer bij een wijkcentrum of bij een verpleeghuis
- een chauffeur voor het seniorenvervoer
- een extra handje achter de bar of in het wijkrestaurant
- een vrijwilliger die preventieve huisbezoeken aflegt bij ouderen
- en vele andere rollen.

### 3.2 Aanmelden als vrijwilliger

Iedereen vanaf 16 jaar is welkom om zich aan te melden als vrijwilliger bij Palet Welzijn. Of je nu spontaan meldt of wanneer je reageert op een vrijwilligersvacature die je hebt gelezen, we hebben altijd een kennismakingsgesprek en in gezamenlijkheid bekijken we of er een rol passend voor jou is. Een vrijwilliger jonger dan 16 jaar wordt alleen ingezet op incidentele basis, of onder begeleiding van een vrijwilliger ouder dan 16 jaar.

### 3.3 Het gesprek, aanname en de proefperiode

Het kennismakingsgesprek vindt altijd plaats met de contactpersoon vrijwilligers van de dienst of locatie. Het gesprek is informeel. Je hoort aanvullende informatie over het vrijwilligerswerk, de organisatie en de rol waarvoor jij interesse hebt en wij stellen een aantal vragen om meer te weten komen over je motivatie en (werk)ervaring. Jij krijgt natuurlijk ook de gelegenheid om jouw vragen te stellen of om een keer mee te lopen op locatie.

Omdat je werkt met kwetsbare mensen, vragen we aan alle vrijwilligers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Palet Welzijn stuurt je een digitale link, waarmee je de VOG kosteloos kunt aanvragen. Je krijgt de VOG per post thuisgestuurd of ontvangt deze digitaal via de mail. Laat deze zien aan je contactpersoon. Daarna blijft de VOG jouw eigendom.

Wanneer alles naar tevredenheid verloopt, ga je aan de slag als vaste vrijwilliger van Palet Welzijn. Het is dan van belang dat je de vrijwilligersovereenkomst doorleest, invult en ondertekent. Ondertekening van de overeenkomst is nodig voor de aanmelding binnen onze verzekering. Eventueel kan een proefperiode worden afgesproken.

### 3.4 Aan de slag als vrijwilliger en onze waardering

Als je begonnen bent als vrijwilliger, sta je er niet alleen voor. Je kunt uiteraard met vragen terecht bij de vrijwilligerscontactpersoon of een professional die bij je in de buurt aan het werk is. Na een aantal maanden gaan we ook met elkaar in gesprek om te kijken hoe de dingen gaan. Als alles naar goed gaat, is dat prima. Als er iets niet optimaal gaat, gaan we samen op zoek naar een oplossing. Palet Welzijn wil graag regelmatig contact met je houden, want jij bent ons visitekaartje en we hebben je hard nodig.

Om onze waardering niet alleen in woorden kenbaar te maken, geniet je als vrijwilliger van Palet Welzijn van de volgende waarderingsregelingen:

- Je ontvangt een digitale nieuwsbrief nieuwtjes, mooie columns en meer
- Je ontvangt een jaarlijkse attentie
- We bieden je een gratis persoonlijk lidmaatschap op naam aan van Vierstroom Ledenservice, waardoor je gebruik kunt maken van vele kortingen en aanbiedingen
- Je ontvangt bij bijzondere gelegenheden een kleine attentie
- Je kunt deelnemen aan diverse scholingen en workshops
- Je kunt deelnemen aan een gezellige vrijwilligersbijeenkomst (1x per jaar)

### 3.5 Stoppen met vrijwilligerswerk

Er zijn allerlei redenen waarom je als vrijwilliger kunt stoppen met werken bij Palet Welzijn: het wordt te druk met school, werk of gezin, of er komt wat anders op je pad. Misschien is de rol niet meer zo bevredigend als dat deze eerder was. Hoe dan ook, we willen graag met je meedenken als er redenen zijn waardoor je minder betrokkenheid voelt bij je huidige rol. Misschien kan er iets gedaan worden aan het aantal uren inzet, de plaats en de rol die je vervult en/of wil je eens iets totaal anders gaan uitproberen. Laat ons alsjeblieft tijdig weten dat je ergens tegen aan loopt, want hoe eerder we het weten, des te eerder kunnen we meedenken. Dat je als vrijwilliger niet van de ene dag op de andere dag kunt zeggen "ik kom morgen niet meer" zal je begrijpen. Wil je stoppen dan adviseren we je om eerst met je contactpersoon in gesprek te gaan. Vrijwilligers zijn goud waard voor ons, maar zeker ook voor de mensen waar je mee of voor werkt.

Is er geen oplossing te vinden, dan beëindigen we je inzet als vrijwilliger. Het kan ook zijn dat wij het initiatief nemen tot de beëindiging. Dit mag echter niet als een verrassing voor je komen, want als

het goed is hebben we daar dan al een gesprek over gehad. Ook afwijken van de gedragscode zal aanleiding zijn om met elkaar in gesprek te gaan. Bij uitzondering kan er sprake zijn van aanleiding voor acute beëindiging, zoals bij:

- Diefstal of vernieling;
- Gebruik van alcohol of drugs tijdens werktijd;
- Ongewenst gedrag of geweld;
- Schenden van de geheimhouding.

## 4 Wat verwachten wij van jou als vrijwilliger?

Zoals al eerder vermeld, zijn we ontzettend blij met jou als vrijwilliger. De taken, verantwoordelijkheden en verwachtingen verschillen per functie, maar in het algemeen verwachten we van onze vrijwilligers het volgende:

- We gaan ervan uit dat je affiniteit met de doelgroep hebt en dat je zelfstandig én samen kunt werken.
- Wij vinden het belangrijk dat je als vrijwilliger betrouwbaar, discreet en communicatief vaardig bent. Het is dan ook belangrijk dat je kunt omgaan met meningsverschillen en niet direct oordeelt.
- Je bent bereid om een vrijwilligersovereenkomst met ons aan te gaan en een VOG aan te vragen.
- Je laat beslissingen over zorg-gerelateerde aangelegenheden over aan de professional.
- Wellicht ten overvloede: als vrijwilliger is het nooit toegestaan om medische of verpleegtechnische handelingen te verrichten (ook al was dit eerder je werk), gevoelige of privéinformatie van cliënten te beheren en /of giften aan te nemen.

## 5 Sociale media

Met sociale media bedoelen we alle internetsites en apps waar mensen online filmpjes, foto's en commentaar kunnen plaatsen, zoals WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram en YouTube. De meeste mensen zijn tegenwoordig wel lid van één of meer van zulke sites. Palet Welzijn is dat als organisatie zelf ook. Het is belangrijk om te weten dat je niet alles kunt plaatsen in het kader van de privacywetgeving. Dat vraagt van jou en ons dus een zekere alertheid en bewustzijn van eventuele ongewenste neveneffecten van een 'post'. Ben je bijvoorbeeld met een bewoner van een woonlocatie aan het wandelen en jullie maken een leuke foto samen, dan mag je deze niet zomaar delen op sociale media. Andersom geldt natuurlijk hetzelfde. Palet Welzijn plaatst nooit zomaar een duidelijk herkenbare portretfoto van jou online zonder je toestemming. Heb je hier vragen over, geef dit dan aan bij jouw contactpersoon.

## 6 Veiligheid

Palet Welzijn heeft veilig werken hoog in het vaandel staan en vraagt van haar vrijwilligers een verantwoordelijke en verstandige werkhouding met betrekking tot veiligheid.

## 6.1 Melding van incidenten

Als vrijwilliger kun je getuige zijn van situaties of gebeurtenissen die schadelijke gevolgen kunnen hebben. Zowel op de lange als korte termijn en zowel voor jou als vrijwilliger, als voor degene die jouw vrijwilligerswerk ontvangt. Praat hier altijd over met je contactpersoon. Hij/zij kan een luisterend oor bieden, maar ook inschatten of de situatie formeel gemeld dient te worden.

## 6.2 Vertrouwenspersoon

Mocht je iemand in vertrouwen willen nemen over iets wat is gebeurd tijdens het vrijwilligerswerk, en je kunt echt niet terecht bij je contactpersoon of bij de manager? Je kunt dan direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Palet Welzijn via de vertrouwenslijn, tel. 088-1440200 (kantoor: Bezemer & Schubad). Je zal rechtstreeks door het kantoor van Bezemer & Schubad te woord worden gestaan. De medewerker aldaar noteert een terugbelverzoek en er zal zo spoedig mogelijk worden teruggebeld door de vertrouwenspersoon, op een tijdstip dat de betrokken vrijwilliger heeft aangegeven.

## 6.3 Verzekering

Palet Welzijn vindt het belangrijk dat vrijwilligers verzekerd zijn en heeft een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Als vrijwilliger ben je verzekerd voor eventuele schades die onbedoeld ontstaan. De actuele voorwaarden van deze verzekeringen kun je opvragen bij de manager informele ondersteuning van Palet Welzijn. Het eigen risico voor de aansprakelijkheidsverzekering neemt Palet Welzijn op zich.

## 6.4 Geheimhouding, privacywetgeving en AVG

Vertrouwen is belangrijk in je relatie als vrijwilliger met anderen. Iedere vrijwilliger van Palet Welzijn is daarom verplicht de geheimhouding in acht te nemen. Dit geldt voor alles wat je over de organisatie en (individuele) cliënten te weten bent gekomen en waarvan je het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst bestaan. Wanneer je als vrijwilliger de geheimhoudingsplicht schendt, kan Palet Welzijn per direct de samenwerking beëindigen.

Palet Welzijn vindt privacy erg belangrijk, van jou en van anderen. Daarom slaan we je gegevens op in een beveiligd systeem volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). We sturen je gegevens alleen door met jouw toestemming. Op de vrijwilligersovereenkomst vragen we je bijvoorbeeld aan te geven of je gebruik wilt maken van het gratis lidmaatschap van Vierstroom Ledenservice. Alleen als je 'ja' aangeeft, worden je gegevens doorgestuurd naar de Vierstroom Ledenservice. Na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst draagt Palet Welzijn zorg voor de verwijdering van alle persoonsgegevens die we van je hebben, met inachtneming van de afgesproken termijn van 3 jaar.

## 7 Tot slot

Tot slot willen we nogmaals benadrukken hoe blij we zijn met jouw inzet als vrijwilliger! We hopen dat je met veel plezier je rol namens Palet Welzijn in kunt vullen. Mocht er toch iets zijn, waardoor je minder plezier in je werk ervaart, ga dan alsjeblieft met ons in gesprek want samen komen we er vast wel uit. Iedere vrijwilliger levert een bijdrage aan het welzijn van onze doelgroepen en cliënten en wij vinden het geweldig dat ook jij dit doet!

## 8 Bijlage: gedragscode

# Gedragscode vrijwilligers

Fijn dat je bij ons komt werken als vrijwilliger! Bij Palet Welzijn staat werken met respect voor elkaar centraal. Om hier op een eenduidige manier mee om te gaan hebben we een gedragscode opgesteld. We gebruiken deze code om plezierig en met respect voor elkaar aan het werk te zijn.

Alle medewerkers, management en vrijwilligers dienen volgens de gedragscode te handelen. Daarbij is ieder zelf verantwoordelijk voor een juiste invulling ervan. Jij weet immers zelf de grens tussen privé en werk te bewaken.

Wanneer je vragen hebt over deze gedragscode, kun je terecht bij je vrijwilligerscontactpersoon.

### Vier uitgangspunten

#### 1. Eigen handelen



Iedere vorm van grensoverschrijdend fysiek en/of seksueel gedrag is ontoelaatbaar.



Agressie wordt afgekeurd.



We keuren geweld en schelden af.

#### 2. Gebruik middelen



Roken en onder invloed zijn van alcohol en/of drugs is niet toegestaan tijdens je inzet.



#### 3. Eigendom



Diefstal is ontoelaatbaar.



## 4. Sociale media



Wees voorzichtig met sociale media in je werk. Met sociale media bedoelen we alle internetsites en apps waar mensen online filmpjes, foto's en commentaar kunnen delen, zoals WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram en YouTube.

In het kader van de privacywetgeving (de AVG: algemene verordening gegevensbescherming) is het niet toegestaan om zomaar van alles te plaatsen of te delen. Zeker niet als mensen herkenbaar in beeld zijn.

Wees je bewust van eventuele ongewenste neveneffecten van een 'post'. Ben je bijvoorbeeld met een bewoner van een woonlocatie aan het wandelen en jullie maken een leuke foto samen, dan mag je deze niet zomaar delen op sociale media zonder toestemming van de ander.

Andersom geldt hetzelfde. Palet Welzijn plaatst nooit een duidelijk herkenbare foto van jou online zonder jouw toestemming. Heb je hier vragen over, geef dit dan aan bij jouw contactpersoon.

### 8.1 Tot slot

1. Je gedrag, kleding, representativiteit en uiterlijke verzorging passen bij een respectvolle benadering van anderen én bij de uitstraling van Palet Welzijn en de organisatie waarbinnen je bent ingezet.
2. Je handelt binnen het beleid van Palet Welzijn én binnen het beleid van de organisatie waarbinnen je bent ingezet.
3. Als je via Palet Welzijn voor/bij een andere organisatie werkt, geldt voor jou óók de gedragscode van deze organisatie.
4. Wanneer je als vrijwilliger een klacht/melding hebt wegens ongewenste omgangsvormen, wend je je tot je contactpersoon en/of bij de vertrouwenspersoon.
5. Jouw vrijwillige inzet is niet te koop, dus je neemt geen giften of cadeaus aan van cliënten, deelnemers, mantelzorgers, bewoners of klanten. Als iemand je toch graag iets symbolisch wil geven, bijvoorbeeld rond de feestdagen, dan mag dat als het eerlijk te verdelen is onder alle vrijwilligers. Je meldt dit dan bij je vrijwilligerscontactpersoon.
6. Tot slot: Palet Welzijn kan de gedragscode eenzijdig wijzigen en informeert haar vrijwilligers hierover.