

# Vrijwilligersbeleid

## Palet Welzijn

Eigenaar: directeur Palet Welzijn	Vaststellingsdatum MT: 21 april 2022 Evaluatie en aanpassing 28-03-2024
Versie: 2.0	Evaluatiedatum: maart 2025

# Inhoud

1	Inleiding .....	3
1.1	Doel .....	3
1.2	De 7 B's .....	3
2	Bezinnen .....	4
2.1	Palet Welzijn .....	4
2.2	Definitie vrijwilligerswerk .....	4
2.3	Inzet vrijwilligers .....	5
2.3.1	Structureel .....	5
2.3.2	Eénmalige/projectmatig .....	5
2.4	Inzet vrijwilligers bij externe organisaties .....	5
3	Binnenhalen .....	5
3.1	Werving .....	5
4	Begeleiden .....	6
4.1	Verantwoordelijkheden .....	6
4.1.1	Manager Palet Welzijn .....	6
4.1.2	Coördinator vrijwilligerswerk (voorheen: coördinator informele zorg) .....	6
4.1.3	Vrijwilligerscontactpersonen .....	7
4.1.4	Kwaliteiten en persoonlijke eigenschappen .....	7
5	Belonen .....	7
6	Behouden .....	7
7	Beëindigen .....	8
8	Basisvoorwaarden .....	8
8.1	Vrijwilligersovereenkomst .....	8
8.2	Verklaring Omtrent Gedrag .....	9
8.3	Verzekering .....	9
8.4	Incidenten .....	9
8.5	Vertrouwenspersoon .....	10
8.6	Privacy beleid .....	10
8.7	Onkostenvergoeding .....	10
8.8	Tevredenheidsonderzoek .....	11
9	Tot slot .....	11
10	Bijlage: Gedragscode .....	12

# 1 Inleiding

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor onze maatschappij. Zij leveren een grote bijdrage aan de sociale verbinding in de wijken en op tal van manieren dragen zij bij aan het welzijn van ouderen en mantelzorgers.

De rol van vrijwilligers wordt door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen steeds belangrijker. Zo is er sprake van dubbele vergrijzing, wonen ouderen langer thuis, wordt de zorgvraag complexer, neemt de schaarste onder zorgpersoneel toe en is er toenemende individualisering. Tegelijkertijd is er een versoering van de collectieve voorzieningen. Er vindt een verschuiving plaats van een verzorgingsstaat naar een meer zorgzame samenleving waarin mensen behulpzaam zijn naar elkaar en voor elkaar zorgen.

Tevens wordt er met een bredere blik gekeken naar gezondheid. Gezond zijn is meer dan 'niet ziek zijn'. Met de gedachte van 'Positieve Gezondheid' worden mensen aangemoedigd om zelf het beste uit het leven te halen, met of zonder hulp en ondersteuning. Een vrijwilliger kan door zijn werk bijdragen aan zijn eigen gezondheid en welzijn, maar ook aan die van een oudere of mantelzorger. Vrijwilligerswerk houdt de samenleving als geheel én de vrijwilliger zelf gezond en veerkrachtig.

## 1.1 Doel

Het doel van Palet Welzijn is dé organisatie te zijn die vrijwilligers inzet ten behoeve van het welzijn van ouderen en mantelzorgers. Hiertoe zetten wij zowel vrijwilligers in bij individuen als bij organisaties. Palet Welzijn weet vrijwilligers te binden, in te zetten en te begeleiden van de start tot de beëindiging van het vrijwilligerswerk.

Dit vrijwilligersbeleid kan gezien worden als een vorm van 'personeelsbeleid', speciaal voor vrijwilligers. Het geeft duidelijkheid binnen de organisatie over hoe we met vrijwilligers werken. Voor de vrijwilliger bestaat het Handboek Vrijwilligers. Dit handboek geeft de vrijwilliger informatie over de mogelijkheden en randvoorwaarden van het vrijwilligerswerk. Het is te vinden op [www.paletwelzijn.nl/vrijwilligerswerk/](http://www.paletwelzijn.nl/vrijwilligerswerk/)

## 1.2 De 7 B's

Na deze inleiding worden in hoofdstuk twee tot en met acht de 7 B's die Palet Welzijn hanteert voor haar vrijwilligersbeleid verder toegelicht. De 7 B's staan voor:

**B**ezinnen, **B**innenhalen, **B**egeleiden, **B**elonen, **B**ehouden, **B**eëindigen en **B**asisvoorwaarden

## 2 Bezinnen

### 2.1 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.”*

Palet Welzijn richt zich bij het realiseren van deze droom op de doelgroepen ouderen en mantelzorgers. We ondersteunen ouderen in het nemen van de regie over hun geluk en gezondheid, zodat zij zo zelfstandig mogelijk, veilig en met gevoel van zingeving kunnen leven vanuit de gedachte van ‘Positieve Gezondheid’. Bij Palet Welzijn zetten we de mantelzorger centraal, zodat er balans is tussen draagkracht en draaglast.

Palet Welzijn geeft vrijwilligers de gelegenheid om zich in te zetten voor de medemens, waarbij de inzet voor henzelf voldoening geeft en iedere vrijwilliger trots mag zijn op wat hij of zij bijdraagt aan de maatschappij. Bij de inzet van een vrijwilliger letten we op dat het van meerwaarde is voor de cliënt, de (zorg)organisatie en de vrijwilliger zelf. We zijn altijd op zoek naar de win-win!

Bij Palet Welzijn zijn ca. 1300 vrijwilligers werkzaam in verschillende functies, zowel in de wijk, op woonzorglocaties, of bij andere partners waar wij een dienstverleningsovereenkomst mee hebben. Ze vervullen dan ook een belangrijke rol voor de organisatie en zijn ‘het gezicht’ van Palet Welzijn: hun uitstraling en handelen is wat de mensen bij blijft.

Vrijwilligers zijn er van jong tot oud met diverse achtergronden en met verschillende motivaties. Ook bieden steeds meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zich aan voor vrijwilligerswerk. Waar de één graag op structurele basis vrijwilligerswerk uitvoert op een vaste plek, doet de ander liever éénmalige vrijwilligersactiviteiten zonder ergens aan vast te zitten. Bij Palet Welzijn kunnen vrijwilligers terecht voor beide mogelijkheden.

De komende decennia zal de vraag naar vrijwilligers toenemen. Gezien de toename van de vraag naar vrijwilligers, is het belangrijk dat er voldoende vrijwilligers worden aangetrokken en deze betrokken te houden en te behouden.

### 2.2 Definitie vrijwilligerswerk

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, hetzij t.b.v. individuen, groepen of samenleving in haar geheel maar zonder familieband.

Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. We werken met een kwetsbare doelgroep en dus is het van belang dat we op mensen kunnen rekenen en dat men zich aan afspraken houdt. De inzet van de vrijwilliger is een aanvulling op het professionele aanbod van dienstverlening rond zorg en welzijn. Het werk dat de vrijwilliger doet, vervangt geen betaalde kracht.

## 2.3 Inzet vrijwilligers

Palet Welzijn zet vrijwilligers op 2 manieren in:

1. Structureel;
2. Eenmalig/projectmatig;

### 2.3.1 Structureel

Met structurele inzet van vrijwilligers bedoelen we vrijwilligers die langere tijd met regelmaat bepaalde werkzaamheden uitvoeren, bijvoorbeeld de chauffeurs op de ouderenbus, de vrijwilligers bij de koffiepunten, vrijwilligers in de wijkrestaurants en de vrijwilligers van Huisbezoek 75<sup>+</sup>.

Met deze vrijwilligers gaat Palet Welzijn een langdurige relatie aan. We kijken naar hun eigen behoeften, de eisen en wensen van de opdrachtgever, de match, de ontwikkeling van de vrijwilliger (indien gewenst), de vitaliteit van de vrijwilliger en de continuïteit van het vrijwilligerswerk.

### 2.3.2 Eénmalige/projectmatig

Met éénmalige of projectmatige inzet van vrijwilligers bedoelen we vrijwilligers die binnen een afgebakende korte periode werkzaamheden uitvoeren met een duidelijke einddatum, bijvoorbeeld vrijwilligers die actief zijn bij een Rolstoelvierdaagse.

## 2.4 Inzet vrijwilligers bij externe organisaties

Buiten het bieden van vrijwilligerswerk aan individuele vrijwilligers, biedt Palet Welzijn de mogelijkheid aan organisaties (de inlenende organisatie) om de gehele coördinatie rondom de werving en registratie van vrijwilligers uit handen te nemen. Palet Welzijn biedt hierin maatwerk en bespreekt met de organisatie de wensen en eisen ten aanzien van vrijwilligers en vrijwilligerswerk om tot een passend aanbod te komen. Met de inlenende organisaties zijn samenwerkingsafspraken vastgelegd in een SLA (Service Level Agreement, een contract waarin afspraken tussen de verschillende partijen staan vastgelegd).

## 3 Binnenhalen

De vraag naar vrijwilligers stijgt, maar het aanbod is schaars. Palet Welzijn zal creatief te werk moeten gaan om potentiële vrijwilligers binnen te halen en vervolgens te behouden, gebruik makend van vacaturesites, sociale media, vrijwilligersplatforms, de website, netwerkpartners etc.

Palet Welzijn overtuigt vrijwilligers om zich in te zetten voor Palet Welzijn door een heldere manier van communiceren, frequente zichtbaarheid en een actieve benadering.

### 3.1 Werving

Met elke potentiële vrijwilliger hebben we een kort gesprek, eventueel telefonisch, om kennis te maken en uitleg te geven over de werkzaamheden en over wat van de vrijwilliger verwacht wordt.

In onderstaand stroomschema staat de wijze op welke manier we een vrijwilliger verwelkomen.



Essentieel tijdens het binnenhalen is het maken van de juiste match; de juiste persoon op de juiste plek. Een goede match is een belangrijke voorwaarde voor een langdurige relatie/inzet van de vrijwilliger.

## 4 Begeleiden

Wanneer een vrijwilliger voor Palet Welzijn aan de slag gaat, is het essentieel om deze goed te begeleiden. Het is belangrijk dat een nieuwe vrijwilliger zich thuis gaat voelen binnen de organisatie, op de werkplek en in zijn of haar nieuwe rol. Goede begeleiding is essentieel voor het behoud van vrijwilligers, maar ook voor het optimaal houden van de inzet. Genoeg tijd en ruimte van de begeleider is hier een belangrijke voorwaarde voor.

Begeleiding van vrijwilligers is maatwerk. De wijze waarop vrijwilligerscontactpersonen begeleiding bieden, is afhankelijk van factoren zoals de omvang en soort van het werk, de doelgroep, de setting waarin gewerkt wordt (zelfstandig of in een groep) en de aanleiding voor de vrijwilliger om vrijwilligerswerk te gaan doen. Hieronder staan de verantwoordelijkheden beschreven.

### 4.1 Verantwoordelijkheden

#### 4.1.1 Manager Palet Welzijn

Het management van Palet Welzijn is verantwoordelijkheid voor het te voeren vrijwilligersbeleid en onderhoudt contacten met de SLA partners op managementniveau.

#### 4.1.2 Coördinator vrijwilligerswerk (voorheen: coördinator informele zorg)

De coördinator vrijwilligerswerk coördineert en faciliteert de vrijwilligerscontactpersonen, met ondersteuning van de administratief ondersteuner en communicatie. Verder heeft de coördinator vrijwilligerswerk nog een aantal verantwoordelijkheden:

- Faciliteren vrijwilligerscontactpersonen voor het uitvoeren van hun taak
- Ondersteuning bij registratie vrijwilligers van SLA partners
- Contactpersonen op de hoogte houden nieuwste ontwikkelingen

- Signaleren van trends
- Gevraagd en ongevraagd advies aan betrokkenen in het beleid
- Organiseren van workshops in samenwerking met de vrijwilligerscontactpersonen

#### 4.1.3 Vrijwilligerscontactpersonen

De vrijwilligerscontactpersonen op de locaties van Palet Welzijn en op die van de SLA partners zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het proces en zijn het eerste aanspreekpunt op de locatie.

- Vastleggen samenwerking vrijwilliger en organisatie door middel van de vrijwilligersovereenkomst
- Begeleiden vrijwilliger op locatie. In de praktijk krijgen vrijwilligers vaak begeleiding van de professionals die op de werkvloer aanwezig zijn. Dan is onderlinge afstemming nodig tussen de contactpersoon vrijwilligers en de medewerkers over de benodigde begeleiding.
- Op de hoogte stellen van alle noodzakelijke protocollen/procedures en het Handboek Vrijwilligers
- Onderhouden contacten vrijwilligers
- Registreren vrijwilligers en mutaties doorgeven aan coördinator vrijwilligers (SLA partners)
- Meedenken over beleid, aankarten van verbeterpunten en te organiseren workshops

#### 4.1.4 Kwaliteiten en persoonlijke eigenschappen

Kwaliteiten die daarbij horen zijn signaleren, enthousiasmeren en waarderen, inzetten van vakkennis, een open en uitnodigende houding hebben, luisteren en empathie tonen, grenzen stellen en bewaken, coachen en begeleiden. Om te evalueren of de inzet bij zowel vrijwilliger als organisatie naar tevredenheid verloopt, onderhoudt de vrijwilligerscontactpersoon frequent contact met de vrijwilliger.

## 5 Belonen

Het is belangrijk om vrijwilligers te waarderen voor hun inzet. Voor elke vrijwilliger is beloning in de vorm van vriendelijke, erkennende woorden belangrijk; *'we zijn blij dat je er bent'*.

Naast deze waardering draait het om aspecten als erkenning, rechtvaardigheid, zekerheid, veiligheid, identiteit en status. Het ontbreken van een financiële vergoeding maakt deze aspecten van beloning des te belangrijker.

Om onze waardering niet alleen in woorden kenbaar te maken, genieten vrijwilligers binnen Palet Welzijn van een waarderingsregeling. Denk hierbij aan een aanbod van trainingen en workshops, een attentie, of een vrijwilligersbijeenkomst.

## 6 Behouden

Waardering, erkenning en voldoening zijn de belangrijkste redenen voor een vrijwilliger om vrijwilligerswerk te blijven doen. Naast de attenties zoals onder 'belonen' benoemd, biedt Palet Welzijn ook regelmatig inhoudelijke workshops en trainingen aan voor vrijwilligers. Deze zijn gerelateerd aan de doelgroep waarvoor zij zich inzetten, aan positieve gezondheid of gericht op persoonlijke ontwikkeling.

De vrijwilligerscontactpersoon houdt in de gaten of vrijwilligers nog op de juiste plek zitten of dat een andere plek beter aansluit. Ook wordt zo dreigende overbelasting preventief gemonitord. De vrijwilligerscontactpersoon probeert zoveel mogelijk de talenten te benutten en de vrijwilligers voldoende uitdagingen te bieden.

## 7 Beëindigen

Wanneer iemand wil stoppen met vrijwilligerswerk, dan is het belangrijk om op een goede manier uit elkaar te gaan en afscheid te nemen. De vrijwilligerscontactpersoon heeft altijd contact met de vrijwilliger om na te gaan waarom iemand graag wil stoppen en om de vrijwilliger te bedanken voor zijn of haar inzet.

Het kan ook zijn dat de vrijwilligerscontactpersoon op verzoek van het zorgteam (van de inlenende organisatie/SLA partner) of de locatiemanager het initiatief neemt om te stoppen; ook dan volgt er een gesprek. We proberen altijd positief afscheid te nemen, want een vrijwilliger die op een goede manier vertrekt, blijft daarmee een ambassadeur voor het vrijwilligerswerk én Palet Welzijn.

Wil iemand echter stoppen door bijvoorbeeld conflicten met andere vrijwilligers, vaste medewerkers of andere ongenoegens, dan vindt Palet Welzijn het belangrijk om te onderzoeken of de beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst kan worden voorkomen. Door samen met de vrijwilliger te zoeken naar mogelijke oplossingen of (als de vrijwilliger dit wenst) alternatief vrijwilligerswerk. Op basis van het niet nakomen van de gedragscode, kan Palet Welzijn of de SLA partner besluiten een vrijwilliger niet meer in te zetten. Gedragscode: zie bijlage.

Bij beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst na inzet van minimaal 1 jaar, ontvangt de vrijwilliger een bedankje overeenkomstig de waarderingsregeling. Wanneer de vrijwilligersovereenkomst wordt beëindigd op initiatief van Palet Welzijn ontvangt de vrijwilliger hiervan altijd een schriftelijke bevestiging. Een goed functionerende vrijwilliger die stopt met het vrijwilligerswerk kan op verzoek een getuigschrift ontvangen.

Na beëindiging van het vrijwilligerswerk, draagt Palet Welzijn zorg voor de verwijdering van alle persoonsgegevens die we van je hebben, met inachtneming van de wettelijk gestelde termijn van 3 jaar. Na beëindiging van het vrijwilligerswerk stopt automatisch ook de verzekering. Als er gebruik gemaakt is van het gratis persoonlijk lidmaatschap van Vierstroom Ledenservice vervalt het lidmaatschap aan het eind van het kalenderjaar waarin het vrijwilligerswerk is beëindigd.

## 8 Basisvoorwaarden

Om op een veilige en verantwoorde manier te kunnen werken hanteert Palet Welzijn een aantal basisvoorwaarden.

### 8.1 Vrijwilligersovereenkomst

Alle vrijwilligers die op structurele wijze worden ingezet via Palet Welzijn, ondertekenen voordat zij beginnen met de werkzaamheden een vrijwilligersovereenkomst. Ondertekening van de vrijwilligersovereenkomst is een voorwaarde voor activering van de verzekering. In de overeenkomst staan afspraken beschreven tussen de vrijwilliger en de organisatie. De vrijwilligerscontactpersoon draagt zorg voor een juiste registratie van de vrijwilliger in het systeem van Palet Welzijn.



## 8.2 Verklaring Omtrent Gedrag

Palet Welzijn zet voor iedere vrijwilliger digitaal een aanvraag klaar voor een gratis Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De vrijwilliger rondt deze aanvraag digitaal af en toont deze na ontvangst aan de vrijwilligerscontactpersoon voor aanvang van het vrijwilligerswerk.

Zij komen immers in aanraking met kwetsbare mensen en werken vaak in of rond de persoonlijke leef sfeer van cliënten. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligers die huisbezoeken afleggen of cliënten ophalen, en aan vrijwilligers die omgaan met gevoelige informatie zoals vrijwilligers van de Papierwinkel of 75+ huisbezoek. Vrijwilligers die personen gaan vervoeren, toets Palet Welzijn uitgebreider.

Wanneer een VOG wordt afgegeven, is de vrijwilliger niet eerder met justitie in aanraking is geweest voor strafbare feiten die verband houden met de functie op dat moment.

De vrijwilligerscontactpersoon registreert dat de VOG is gezien (datum, door wie gezien en afgevinkt). De VOG zelf blijft eigendom van de vrijwilliger. Iedere drie jaar wordt de VOG-check herhaald. \*

\*Palet Welzijn is officieel geregistreerd bij Justis, de screeningsautoriteit van de overheid, en kan voor vrijwilligers online een gratis VOG aanvragen. Wanneer een vrijwilliger deze VOG-aanvraag niet online wil of kan aanvragen, zal een betaalde VOG aangevraagd moeten worden bij de gemeente.

## 8.3 Verzekering

Palet Welzijn heeft voor alle vrijwilligers een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Ook zijn vrijwilligers verzekerd via de gemeente. In alle gevallen wordt eerst de eigen verzekering van de vrijwilliger aangesproken, daarna volgt de verzekering van Palet Welzijn en in laatste instantie de verzekering van de gemeente.

De actuele voorwaarden van de verzekeringen zijn op te vragen via de vrijwilligerscontactpersonen. Palet Welzijn neemt het eigen risico voor de aansprakelijkheidsverzekering op zich.

Wanneer een vrijwilliger onbedoeld schade veroorzaakt aan materiaal van de inlenende organisatie of de cliënt, dan meldt de vrijwilliger dit samen met de vrijwilligerscontactpersoon bij diens manager of bij de manager informele ondersteuning Palet Welzijn. De manager informele ondersteuning van Palet Welzijn zal de verdere afhandeling begeleiden.

## 8.4 Incidenten

Als zich een (bijna) incident voordoet op de werkvloer, kan de vrijwilliger terecht bij zijn of haar contactpersoon om dit te melden. Mocht de vrijwilliger daar niet mee in gesprek kunnen of willen, dan kan het vrijwilliger contact opnemen met de manager van Palet Welzijn.

Wanneer er een incident heeft plaatsgevonden, meldt de vrijwilliger dit bij de vrijwilligerscontactpersoon.

Binnen Palet Welzijn worden (bijna) incidenten bij cliënten, zoals een valincident of een bejegeningincident, gemeld. We noemen dit een MIC (Melding Incidenten Cliënten), wanneer het een cliënt betreft, en een MIM (Melding Incidenten Medewerker) als het de vrijwilliger of medewerker betreft. Incidentmeldingen worden gebruikt om van te leren, te verbeteren en hiermee

mogelijke gelijksoortige incidenten in de toekomst te voorkomen. De werkinstructie is door iedere medewerker van Palet Welzijn vinden op Weten en Regelen of op het Fundis Kennisnet.

Bij een SLA partner is het volgende van toepassing: het melden van incidenten met cliënten en/of medewerkers worden altijd eerst gemeld aan de organisatie die verantwoordelijkheid draagt voor betreffende client en/of medewerker. En als tweede ter kennisgeving (en lering) aan Palet welzijn.

## 8.5 Vertrouwenspersoon

Wanneer de vrijwilliger behoefte heeft om iemand in vertrouwen te nemen over een gebeurtenis tijdens het vrijwilligerswerk, dan kan de vrijwilliger bij de vrijwilligerscontactpersoon terecht. Mocht de vrijwilliger daar niet mee in gesprek kunnen of willen, dan kan de vrijwilliger direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Palet Welzijn via de vertrouwenslijn, tel. 088-1440200 (kantoor: Bezemer & Schubad). In het Handboek Vrijwilligers Palet Welzijn staat beschreven op welke manier de vrijwilliger met de Vertrouwenspersoon contact op kan nemen. De manier waarop dit te doen staat tevens beschreven in het Fundis beleid: Beleid ongewenste omgangsvormen, en is door de vrijwilligerscontactpersoon of manager te vinden op AFAS.

## 8.6 Privacy beleid

Het privacy beleid (AVG) waar Palet Welzijn mee werkt heeft zowel betrekking op het verwerken van persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening aan cliënten als op de (interne) bedrijfsvoering, dus ook de persoonsgegevens van onder andere medewerkers en vrijwilligers.

Binnen Palet Welzijn gaan we zorgvuldig om met de gegevens van eenieder. Aan de ene kant betekent dit dat Palet Welzijn de persoonlijke gegevens van vrijwilligers vertrouwelijk behandelt. Aan de andere kant verwachten wij van vrijwilligers dat zij zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens van anderen zoals cliënten, professionals en mede-vrijwilligers. Zo is bijvoorbeeld het, ogenschijnlijk onschuldig, delen van foto's via sociale media van gebeurtenissen op de werkplek voor vrijwilligers niet toegestaan. Voor meer informatie: zie de gedragscode.

## 8.7 Onkostenvergoeding

Wanneer een vrijwilliger minimaal 10 kilometer moet reizen (enkele reis) om op de plek te komen waar hij of zij vrijwilligerswerk uitvoert, komt de vrijwilliger in aanmerking voor reiskostenvergoeding. Deze kan, alleen met toestemming van de vrijwilligerscontactpersoon, aangevraagd worden volgens de werkinstructie: Reiskosten vrijwilligers, te vinden op Weten en Regelen.

Overige onkosten worden in principe niet vergoed. In incidentele gevallen worden onkosten wel vergoed, te denken aan materialen voor een activiteit. Hierover worden voorafgaand aan het vrijwilligerswerk afspraken gemaakt met de vrijwilliger. De vrijwilliger dient een declaratie in bij de vrijwilligerscontactpersoon, waarna de vergoeding plaatsvindt. Uitbetaling vindt uiterlijk binnen een maand plaats.

## 8.8 Tevredenheidsonderzoek

Eens in de twee jaar wordt een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de vrijwilligers die via Palet Welzijn worden ingezet. De resultaten van deze tevredenheidsonderzoeken worden gebruikt om van te leren en te achterhalen waar verbeterpunten liggen, maar ook om te bekijken waar we als Palet Welzijn al goed in zijn en te onderzoeken hoe we hierin kunnen verbeteren.

## 9 Tot slot

Dit vrijwilligersbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd. Documenten kunnen worden opgevraagd bij de vrijwilligerscoördinator of de manager informele ondersteuning.

## 10 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.

### 11 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.