

stichting

Maaltijden

via Zuidzorg



'Hoe gaan we met elkaar om'

Stichting Maaltijden via Zuidzorg

Inhoudsopgave

Samenvatting

3

Begripsbepalingen

4

Werkingssfeer

4

Algemene gedragsnormen

5

De omgang met cliënten

6

De relatie vrijwilliger – Stichting

7

Gebruik Social Media

9

Specifieke gedragsregels bij het gebruik van Social Media

9

Samenvatting

1. Iedere vrijwilliger is verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag.
2. Wij gaan met respect met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen.
3. Wij houden ons aan gemaakte afspraken.
4. Wij stellen ons transparant op en geven uitleg waar deze wordt gevraagd, met respect voor de privacy van cliënten en vrijwilligers.
5. Bij het aangaan, wijzigen of beëindigen van de relatie worden objectieve criteria gehanteerd en houden wij ons aan in dit kader vastgestelde beleid.
6. Wij letten op proportionaliteit en timing, onder andere als het gaat om het organiseren van bijzondere gelegenheden, het aanvaarden van geschenken van cliënten en eventuele voordelen uit zakelijke relaties.
7. Wij respecteren eigendommen van anderen en gaan zorgvuldig om met (stichtings)eigendommen. Wij houden ons aan interne richtlijnen met betrekking tot het gebruik van bedrijfsmiddelen.
8. Stichting is, zowel voor de eigen vrijwilligers als voor derden, aanspreekbaar op kwaliteit en gedrag van haar vrijwilligers.
9. Vragen of problemen rond de toepassing van de gedragscode zijn altijd bespreekbaar. Vrijwilligers wenden zich hiermee tot hun Coordinator. Vrijwilligers kunnen zich wenden tot hun Coördinator of de stichtingsbestuurders.
10. Worden klachten naar de mening van de klager niet adequaat opgelost, dan staat een klachtenprocedure bij de interne klachtencommissie open.
11. Iedere vrijwilliger is verantwoordelijk voor zijn eigen posts op Social Media.
12. Het gebruik van Social Media is toegestaan zolang het geen negatieve impact heeft op het werk.

Begripsbepalingen

1. *Stichting*: Daar waar 'Stichting' vermeld staat wordt Stichting Maaltijden via Zuidzorg bedoeld.
2. *Vrijwilligers*: Alle personen die op enigerlei wijze werkzaam zijn voor Stichting. Hieronder vallen dus vrijwilligers, uitzendkrachten en freelancers, maar ook stagiaires en vakantiekrachten.
3. *Coordinator*: De Coordinator onder wiens verantwoordelijkheid een vrijwilliger valt.
4. *Ongewenste omgangsvormen*: Handelingen van vrijwilligers of cliënten die door andere vrijwilligers of cliënten als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd. Degene die het gedrag ondergaat, bepaalt wat als ongewenst wordt beschouwd.
5. *Klachtencommissie*: Externe klachteninstantie bij klachten bij Stichting over de dienstverlening en/of over de bejegening door vrijwilligers.
6. *Vertrouwenspersoon*: Functionaris die als aanspreekpunt voor vrijwilligers fungeert bij een melding van ongewenst gedrag binnen de organisatie en die samen met de melder zoekt naar oplossingen en ondersteuning en advies geeft. Gegevens staan op de website vermeld (www.stichtingmaaltijdenviazuidzorg.nl).
7. *Interne klachtencommissie*: Interne klachteninstantie bij klachten van vrijwilligers over ongewenst gedrag.

Werkingsfeer

Deze code geldt voor alle vrijwilligers van Stichting Maaltijden via Zuidzorg.

Algemene gedragsnormen

1. *Eigen verantwoordelijkheid*

Wij dragen eigen verantwoordelijkheid voor ons gedrag en zorgen ervoor dat wij, desgevraagd, verantwoording kunnen afleggen over hetgeen wij doen zonder ons te verschuilen achter regels of collega's.

2. *Respectvol gedrag*

De omgang tussen vrijwilligers en cliënten en die tussen vrijwilligers onderling, wordt bepaald door respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd. Handelingen die kunnen worden beschouwd als ongewenste omgangsvormen zijn niet toegestaan en worden dus niet geaccepteerd. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij alert zijn op signalen (en grenzen) van anderen en dat zij indien nodig hun eigen grenzen aangeven.

3. *Afspraak is afspraak*

Wij komen onze afspraken na, tenzij overmacht of onvoorziene omstandigheden dit onmogelijk of ongewenst maken. In dat geval leggen wij dit tijdig uit. De oude afspraak blijft in stand totdat een nieuwe afspraak is gemaakt.

4. *Transparantie*

Wanneer iemand ons vraagt uit te leggen waarom wij iets wel of niet doen, dan leggen wij dit uit, vanzelfsprekend met inachtneming van privacyregels en met gevoel voor de vertrouwelijkheid van bepaalde informatie.

5. *Privacy*

Gegevens van cliënten of van vrijwilligers worden slechts gebruikt binnen de kaders van het afgesproken werk en alleen voor het doel waarvoor de gegevens zijn opgesteld of zijn verstrekt. Gegevens van betrokkenen worden niet aan derden doorgegeven, tenzij de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of hiertoe een wettelijke verplichting bestaat.

6. *Eigendommen van anderen*

In alle gevallen respecteren wij de eigendommen van anderen. Goederen van anderen en bedrijfsmiddelen worden zorgvuldig behandeld.

7. *Melding van problemen*

Situaties die in strijd zijn met deze Gedragscode, dienen altijd bespreekbaar te zijn. Iedereen die een dergelijke situatie waarneemt, kan dit dus aan de orde stellen. Dit betekent doorgaans dat dit in eerste instantie bij de betrokkene(n) zelf wordt aangekaart. Als dit niet tot de gewenste opheldering leidt dan meldt degene die de normoverschrijding constateerde, na voorafgaande mededeling aan betrokkene, dit bij de eigen Coordinator.

8. *Alcohol/Drugs*

Het nuttigen van alcoholische dranken of drugs tijdens werk/diensttijd evenals het verkeren onder invloed van alcohol of drugs (verdovende middelen) tijdens werk/diensttijd is niet toegestaan.

De omgang met cliënten

1. *Verantwoordelijkheid*

Stichting is aanspreekbaar op de kwaliteit en het gedrag van haar vrijwilligers. De organisatie zal signalen van cliënten, bezoekers, vrijwilligers en derden op dit gebied serieus onderzoeken en, waar nodig en mogelijk, maatregelen nemen. Een en ander laat onverlet dat de vrijwilliger ook een eigen verantwoordelijkheid heeft.

2. *Professionele uitstraling*

De vrijwilliger vertoont geen aanstootgevend gedrag in houding, woord en kleding. De uiterlijke verzorging is representatief en wordt mede bepaald door functie en werkkring.

3. *Geschenken*

Het kan voorkomen dat een cliënt zijn waardering kenbaar wil maken met een geschenk. Dit levert doorgaans geen probleem op, zolang er sprake is van transparantie en proportionaliteit. De vrijwilliger is verplicht van ieder geschenk melding te doen bij zijn Coordinator, die de gepastheid van het geschenk beoordeelt. De vrijwilliger accepteert geen geschenken thuis, in het geheim of in de vorm van geld.

4. *Klachten van cliënten en anderen*

Cliënten, vrijwilligers, en derden kunnen Stichting aanspreken op de naleving van deze code. Indien dit niet leidt tot oplossing van het probleem dan kan betrokkene zich wenden tot de klachtenprocedure van Stichting.

5. *Ongewenst gedrag van cliënten en anderen*

Stichting verwacht van cliënten, vrijwilligers en derden dat zij zich aan de algemene gedragsnormen houden. Vrijwilligers zijn geïnstrueerd ongewenst gedrag bij hun Coordinator te melden en mogen verwachten dat de organisatie hen hiertegen beschermt. Normoverschrijdend gedrag kan onder omstandigheden leiden tot het staken van de relatie.

De relatie vrijwilliger – Stichting

1. *De arbeidsverhouding*

Bij het aangaan, wijzigen of beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst worden objectieve criteria gehanteerd en mogen verboden discriminatiegronden geen rol spelen.

2. *Gedrag op de werkvloer*

Vrijwilligers gaan met respect met elkaar om en vermijden ongewenste omgangsvormen. Coördinatoren vervullen in deze een voorbeeldfunctie. Van hen mag worden verwacht dat zij optreden tegen ongewenste omgangsvormen van vrijwilligers onderling. Klachten daarover worden door de Coordinator serieus genomen.

3. *Bedrijfseigendommen*

De vrijwilliger beheert eigendommen die door Stichting aan hem zijn toevertrouwd zorgvuldig. Het is niet geoorloofd eigendommen van Stichting zonder voorafgaande toestemming mee te nemen en te gebruiken voor andere doelen dan de eigen werkzaamheden. Bij beëindiging van het dienstverband geeft de vrijwilliger uiterlijk op de laatste werkdag alle eigendommen van de werkgever (bijvoorbeeld sleutels, pasjes, telefoon en laptop) af aan de Coordinator.

4. *Werktijden, pauzes en rookbeleid*

De werktijden worden in overleg met de Coordinator vastgesteld. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij op tijd komen. Lukt dat niet, dan dient de Coordinator te worden geïnformeerd. De locatie waar Stichting actief is, heeft de beschikking over een kantine. Voor aanvang en nadien kan, indien gewenst, hiervan gebruik worden gemaakt. Houd deze ruimte schoon en netjes en ruim eventuele etensresten direct op. Roken is binnen Stichtingsactiviteiten niet toegestaan.

5. *Voordelen uit zakelijke relaties*

Voordelen die voortkomen uit zakelijke relaties zijn in principe bestemd voor Stichting en niet aan de individuele vrijwilliger. Geschenken en andere voordelen moeten altijd gemeld worden en zullen worden beoordeeld op proportionaliteit.

6. *Veiligheid*

Stichting hanteert veiligheidsvoorschriften die bedoeld zijn ter preventie van brand of ongevallen. Vrijwilligers zijn verplicht om de veiligheidsvoorschriften strikt op te volgen. Bij een bedrijfsongeval dient altijd onmiddellijk de direct Coordinator of de bedrijfshulpverlener gewaarschuwd te worden. Laat het slachtoffer niet alleen en laat iemand zo nodig zo snel mogelijk EHBO toepassen. Bel bij twijfel altijd een ambulance via 112. Op alle locaties is een verbandtrommel aanwezig. Het lezen van de brandinstructies is bij indiensttreding verplicht. Bij brand dient onmiddellijk gewaarschuwd te worden, ofwel aan de direct Coordinator of aan de bedrijfshulpverlener. Indien mogelijk, slaan vrijwilligers direct de dichtstbijzijnde brandmelder in. Vrijwilligers nemen geen onnodig risico en gebruiken bij brand nooit een lift. De veiligheid van mensen staat voorop. Bij ontruiming dienen de aanwijzingen van de bedrijfshulpverlener opgevolgd te worden.

7. *Cameratoezicht*

Voor de bescherming van eigendommen van werkgever en vrijwilligers en voor de veiligheid in het bedrijf, kan de werkgever gebruik maken van cameratoezicht.

8. *Klachten*

Vrijwilligers die een overtreding van de code willen melden wenden zich in eerste instantie tot hun Coordinator. Betreft de melding het gedrag van de Coordinator, dan kunnen zij zich wenden tot het Stichtingsbestuur.

9. *Vertrouwenspersoon*

Stichting heeft een vertrouwenspersoon aangewezen. De vertrouwenspersoon stelt zich ten doel de melder te ondersteunen en een informele oplossing te zoeken die voor de melder acceptabel is. De vertrouwenspersoon is ook beschikbaar voor vrijwilligers, indien zij een klacht hebben over hun coördinator.

10. *Interne klachtencommissie*

Vrijwilligers kunnen bij een klacht over het overtreden van deze Gedragscode indien geen informele oplossing worden bereikt, zich wenden tot de vertrouwenspersoon.

Gebruik Social Media

Onder Social Media worden verstaan alle vormen van applicaties die toelaten om (virtuele) contacten aan te gaan en te onderhouden, informatie (tekstberichten, muziek, foto's, video's) te delen met anderen, standpunten kenbaar te maken of te netwerken, zoals Facebook, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Hyves, Youtube, Wikipedia, Yelp, Myspace, Google+, blogs etc. Social Media kunnen goed worden ingezet voor activiteiten, kennisoverdracht, acquisitie, relatiebeheer en werving van nieuwe vrijwilligers. Social Media bieden op deze manier veel kansen. Het is echter belangrijk te beseffen dat het imago van Stichting door berichten op Social Media ook geschaad kan worden. Essentieel is dat, net als in communicatie in het algemeen, vrijwilligers de reguliere omgangsnormen in acht blijven nemen en de nieuwe online mogelijkheden met een positieve instelling benaderen.

Specifieke gedragsregels bij het gebruik van Social Media

1. De richtlijnen in deze gedragscode hebben betrekking op werk gerelateerde berichten en op situaties waarbij er een overlap is tussen vrijwilligerswerk en privé.
2. Het is vrijwilligers toegestaan om onder werktijd actief zijn op Social Media zolang de functie-uitoefening daar niet onder lijdt. In privé situaties is het toegestaan om werk gerelateerde onderwerpen te publiceren of te delen, mits er geen vertrouwelijke informatie over Stichting, vrijwilligers en gelieerde bedrijven/ stichtingen/ en partners wordt gedeeld en de publicatie niemand schaadt. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen informatie over de activiteiten, een persoon of de diensten van Stichting.
3. De vrijwilliger is persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die hij publiceert op Social Media.
4. Vrijwilligers met een representatieve functie, zoals bestuurder en Coordinator, hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik van Social Media: privé meningen van dergelijke functionarissen kunnen eenvoudig verward worden met de officiële standpunten van Stichting.
5. Vrijwilligers moeten zich ervan bewust zijn dat eenmaal gepubliceerde berichten voor onbepaalde tijd zichtbaar blijven op internet, ook na verwijdering van een bericht uit het eigen profiel.
6. Indien vrijwilligers deelnemen aan een discussie die (op enigerlei wijze) te maken heeft met Dé Maaltijdservice, wordt daarbij vermeld dat uitspraken op persoonlijke titel zijn gedaan.

7. Vrijwilligers dienen in communicatie op Social Media bij hun eigen vakgebied te blijven. Berichten daarbuiten worden doorgegeven aan een collega op het betreffende vakgebied.
8. Wanneer een online discussie dreigt te ontsporen, neemt de vrijwilliger contact op met zijn Coordinator om te bespreken hoe daarop te reageren.
9. De vrijwilliger dient zich uiterlijk op de einddatum van zijn dienstverband of zoveel eerder als hij bij een andere werkgever in dienst treedt, zijn Social Media profielen/ pagina's zodanig bij te werken dat daaruit blijkt dat de vrijwilliger niet langer werkzaam is bij/voor Dé Maaltijdservice.