

Gedragcode stichting Voor Elkaar Amersfoort

Amersfoort is een bruisende stad vol hulpbieders die willen bijdragen aan de leefbaarheid in de stad. Ook hebben veel mensen oog voor die mensen die soms een handje hulp kunnen gebruiken. Als stichting Voor Elkaar Amersfoort willen wij daar met onze vrijwilligers ook voor inzetten. Dat doen we op verschillende manieren. Kijk ook op de website www.voorelkaaramersfoort.nl

De HiPHelpt vrijwilligers helpen graag met een (praktische)klus bij iemand thuis. Dus als er zelf geen mogelijkheden zijn en het sociale netwerk klein, zijn wij er voor hen. Via een professionele helpdesk wordt gekeken of de vraag bij ons aanbod aansluiten. Vervolgens is er een match met onze vrijwilliger, of wordt iemand warm doorverwezen naar een andere instantie in Amersfoort.

De JobHulpMaatje vrijwilligers krijgen een opleiding, waarna ze langdurig werkzoekenden of herintreders kunnen begeleiden in de zoektocht naar werk. Zij richten zich (vaak naast professionele begeleiding) met name op de sociale ondersteuning in die zoektocht. Dit kan door één op één begeleiding en we bieden ook groepstraining aan.

Onze waarden

Onze kernwaarden zijn:

- Respect: de ander in zijn waarde laten, tonen dat je niet op iemand neerkijkt.
- Barmhartigheid: het tonen van compassie bij mensen die het moeilijk hebben, in woord en daad hulp en ondersteuning bieden aan degenen die daar behoefte aan hebben.
- Echtheid: oprecht, betrokken en jezelf zijn als vrijwilliger in de relatie tot de hulpvrager. Je kunt pas iemand bereiken, als je ziet hoe zijn probleem, ook jouw probleem is. Als je vragen persoonlijk zijn en je betrokkenheid echt is.
- Verbondenheid: vanuit de relatie, vanuit verbinding en trouwe gezamenlijk met de ander optrekken.
- Wederkerigheid: geven we de ander de ruimte om wederkerig iets voor ons te betekenen?

Durven we kwetsbaar te zijn, ondanks het verschil in rol? Helpen is gemakkelijker dan samenwerken. Het laatste vraagt immers ook consequenties aan de zijde van de hulpgevers. Zien we de ander als een gelijkwaardig mens, ondanks wellicht grote verschillen (omgeving, intelligentie, opleiding, geloof, hygiëne, etc.), of voelen we onszelf superieur? De sleutel ligt in ons vertrouwen dat het samen tot een goed resultaat kunnen brengen. Dat er hoop is vanuit geloof en vanuit de eigen mogelijkheden van de ander. Dat we laten zien dat we hoop hebben voor iemand en dat we daarbij hem of haar aanspreken op eigen vrijheid en verantwoordelijkheid.

De bedoeling van de gedragscode

Als organisatie, waarbij vrijwilligers, coördinatoren, bestuurders en (betaalde) medewerkers persoonlijk contact hebben met vaak kwetsbare mensen of in een gezagsverhouding staan, willen we voorkomen dat ongewenst gedrag of (seksueel) misbruik kan plaatsvinden, met alle ingrijpende gevolgen van dien. We willen dat onze hulpvragers, vrijwilligers, coördinatoren, bestuurders en (betaalde) medewerkers zich veilig voelen.

Onze organisatie vindt het daarom belangrijk dat er afspraken zijn over de manier van omgaan met elkaar en ook dat alle betrokkenen bij een hulpvraag zich veilig voelen. Dit kan alleen als men elkaar in zijn/haar waarde laat en elkaar met respect behandelt. Dit betekent dat wij binnen onze organisatie alles wat tegen onze integriteit indruist en alle vormen van ongelijkwaardige behandeling zoals: machtsmisbruik, financiële uitbuiting, pesten, discriminerende, racistische, seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, of het hiertoe aanzetten, ontoelaatbaar vinden.

Er is sprake van machtsmisbruik wanneer iemand richting een ander, die afhankelijk van hem/haar is, op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruik maakt van zijn of haar positie en bevoegdheden ten koste van degene(n) tot wie hij/zij in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat. Bij machtsmisbruik kan het gaan om handelen, nalaten en/of het nemen van een besluit.

Indien er sprake is van een klacht met betrekking tot bovenstaand grensoverschrijdend gedrag wordt deze, tenzij de klager hiervan afziet, behandeld door onze vertrouwenscontactpersoon.

Indien nodig wordt een andere partij ingeschakeld om de behandeling op zich te nemen.

Hiermee is een onafhankelijke procedure gewaarborgd. Onze gedragscode wordt door onze vrijwilligers, coördinatoren, bestuurders en (betaalde) medewerkers onderschreven, waarbij het mogelijk is aan te geven de visie van onze organisatie te respecteren.

Omgangsregels

Iedereen, die vanuit een rol of functie betrokken is bij onze organisatie, houdt zich aan de omgangsregels die hieronder zijn opgeschreven.

1. Ik accepteer en respecteer de ander zoals hij/zij is en discrimineer niet.
2. Ik houd rekening met de grenzen die de ander aangeeft.
3. Ik breng de ander geen schade toe.
4. Ik maak op geen enkele wijze misbruik van mijn (machts)positie.
5. Ik scheld niet en maak geen ongepaste opmerkingen.
6. Ik kom niet ongewenst te dichtbij en raak de ander niet tegen zijn of haar wil aan.
7. Ik ga geen liefdes- en/of seksuele relatie aan met een ander die in een afhankelijkheidsrelatie tot mij staat.
8. Ik stel geen ongepaste vragen en maak geen ongepaste opmerkingen over iemands persoonlijk leven of uiterlijk.
9. Als de ander mij hindert of lastigvalt, dan vraag ik hem/haar hiermee te stoppen. Als dat niet helpt, vraag ik om hulp.

Samenvatting klachtenregeling

Stichting Voor Elkaar Amersfoort (VEA) heeft een klachtenregeling voor hulpvragers.

1. Begripsomschrijving

Aangeklaagde: VEA of specifiek een medewerker/persoon op wie de Klacht betrekking heeft.

Klacht(en): Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening, werkwijze, samenwerking of een medewerker van VEA, door of namens de klager kenbaar gemaakt. Deze kunnen worden neergelegd bij de vertrouwenscontactpersoon.

Algemene klachten bijvoorbeeld als een klus niet goed is uitgevoerd of als iemand zich niet goed geholpen voelt bij het vinden van een baan kunnen worden gemeld aan de Helpdesk of coördinator.

Klager: Een persoon of dienstvertegenwoordiger die een Klacht uit.

Klachtendossier: De verzameling van vastgelegde communicatie met betrekking tot de Klager en de Klacht; de wijze van vastlegging kan digitaal of op papier zijn.

Vertrouwenscontactpersoon: De persoon binnen VEA aan wie de behandeling van de Klacht is overgedragen door het bestuur.

Klachtenprocedure: De bij VEA gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door VEA gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenregistratieformulier: Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de Klachtenregeling zijn:

- i. het vastleggen van een procedure om Klachten van een Klager binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- ii. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
- iii. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- iv. medewerkers trainen in het zorgvuldig reageren op Klachten;
- v. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informatieverstrekking

VEA wijst de Klager erop dat VEA een Klachtenregeling hanteert; in ieder geval via de website, waar nodig ook mondeling.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een Klager op enigerlei wijze VEA benadert met een klacht dan neemt de Vertrouwenscontactpersoon de Klacht in behandeling mits het een specifieke klacht betreft zoals hierboven vermeld. Andere klachten zullen worden behandeld door de coördinator of het bestuur.

2. De Vertrouwenscontactpersoon probeert samen met de Klager tot een oplossing te komen; mocht de Klacht betrekking hebben op een aan VEA verbonden medewerker/persoon dan wordt hij/zij daarbij betrokken;
3. Waar er geen oplossing gevonden wordt, wordt het bestuur betrokken; de Vertrouwenscontactpersoon geeft advies aan het bestuur waarna het bestuur een beslissing neemt over de Klacht;
4. De beslissing op de Klacht wordt aan de Klager medegedeeld door de Vertrouwenscontactpersoon;
5. Het bestuur respectievelijk de Vertrouwenscontactpersoon draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de Klacht met inachtneming van de onderhavige Klachtenregeling;
6. Een ieder die is betrokken bij de behandeling van een Klacht is geheimhouding verschuldigd over de inhoud van de Klacht en de informatie die in verband met de Klacht of de klachtenprocedure bekend is geworden. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook na afloop van de klachtenprocedure, met uitzondering van de geanonimiseerde weergave van zaken in (jaar)verslagen of op de website.

5. Registratie en classificatie van de Klacht

1. Alle Klachten worden geregistreerd volgens een Klachtenregistratieformulier;
2. De Vertrouwenscontactpersoon registreert en classificeert de Klacht;
3. De Klacht wordt geclassificeerd;
 - a. Naar categorie Klager als:
 - I. hulpvrager
 - II. overige
 - b. Naar wijze van indiening als:
 - I. mondeling
 - II. schriftelijk papier of digitaal
 - c. Naar aard van de Klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over de wijze van dienstverlening/werkwijze/samenwerking
 - II. klachten over werkwijze van/bejegening door een medewerker
 - III. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening/werkwijze/samenwerking
 - IV. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening/werkwijze/samenwerking
 - V. klachten over praktijkvoering in het algemeen
 - VI. klachten over principiële zaken rondom normen en waarden
4. Een Klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, archiveert de Vertrouwenscontactpersoon het Klachtenregistratieformulier en bijbehorende communicatie met de Klager.
6. Verantwoordelijkheden
 1. De Vertrouwenscontactpersoon en uiteindelijk het bestuur zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht;
 2. De Vertrouwenscontactpersoon is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het Klachtenregistratieformulier;
 3. De Vertrouwenscontactpersoon houdt het bestuur op de hoogte van de verdere afhandeling van de Klacht;

4. De Klager ontvangt binnen 2 werkdagen een reactie op de ingediende Klacht; de Klacht dient binnen vier weken schriftelijk door VEA afgehandeld te zijn;

5. De Vertrouwenscontactpersoon respectievelijk het bestuur zorgt voor een passende en zorgvuldige communicatie met de Klager;

6. De Vertrouwenscontactpersoon houdt het Klachtendossier bij.

7. Analyse van de Klachten

1. De Klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de Klacht gearchiveerd door de Vertrouwenscontactpersoon;

2. De Vertrouwenscontactpersoon brengt van de afhandeling van Klachten periodiek verslag uit aan het bestuur;

3. De Vertrouwenscontactpersoon verwerkt algemene gegevens van individuele Klachten in een totaaloverzicht en maakt per kwartaal en jaarlijks een analyse;

4. De Vertrouwenscontactpersoon doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op door het bestuur van VEA besproken;

2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;

3. De Vertrouwenscontactpersoon is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de Vertrouwenscontactpersoon beslist het bestuur over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;

2. De te nemen maatregelen of wijziging in werkwijze worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in een team bijeenkomst van alle medewerkers met als doel het creëren van bewustzijn en het integreren van de maatregelen of werkwijze in de manier van werken.