

Stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen"



Gedragscode vrijwilligers

Het uitgangspunt bij het opstellen van deze Gedragscode is de missie van de stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen".

Het uitvoeren van dit vrijwilligerswerk (vervoer) doen we binnen de kaders van onze waarden. Daarnaast trachten we onze reputatie te bewaken en te bevorderen, zodat schade hieraan wordt voorkomen.

Hoewel de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers (bestuur, telefonisten/planners en chauffeurs) verschillen, zijn de waarden en normen voor elk van hen gelijk (maar niet in gelijke mate) en daarom geldt deze Gedragscode voor alle vrijwilligers.

Van alle vrijwilligers verwachten we dat zij willen en kunnen werken vanuit waarden en normen die wij belangrijk vinden. Daarnaast is belangrijk dat de vrijwilligers beseffen dat zij primair verantwoordelijk zijn voor hun eigen gedrag. Zodra normen en waarden van de vrijwilliger conflicteren met die van de stichting, gelden de normen en waarden van de stichting.

In de werving, introductie en opleiding van nieuwe vrijwilligers zal hieraan de nodige aandacht worden besteed. De waarden en normen geven richting aan de uitwerking ervan in de dagelijkse praktijk (met name als expliciete richtlijnen over bepaalde onderwerpen ontbreken).

Deze (kern)waarden zijn:

- Respect (voor alle facetten van de autonomie van de klant)
- Veiligheid (geborgen, vertrouwd, sociaal, ook in het verkeer)
- Betrouwbaarheid (afsprake is afspraak)
- Beschikbaarheid (continuïteit)
- Betaalbaarheid (alleen vergoeding van noodzakelijke kosten, verantwoord omgaan met overheidsgeld)
- Transparant (zoveel mogelijk in de openbaarheid)

Onze normen spitsen zich toe op de kwaliteit van:

- de comfortabele begeleiding
- het veilig vervoeren
- de klantvriendelijkheid

Die waarden en normen maken duidelijk hoe je je taak als vrijwilliger op een goede manier kunt uitvoeren. De Gedragscode is daarbij een hulpmiddel en is een leidraad voor je handelen als vrijwilliger. Hij geeft je aanknopingspunten om te bepalen hoe je je uitoefening van je vrijwilligerswerk gedraagt. De code biedt je ook handvatten om in complexe situaties een weloverwogen afweging te maken over wat goede hulp in deze situatie vraagt. De Gedragscode beschrijft niet in detail hoe je moet handelen. Als iets niet genoemd wordt, wil dit natuurlijk niet zeggen dat dit wel toelaatbaar is. Het is belangrijk dat je altijd zelf nadenkt over de betekenis van de artikelen in specifieke situaties en dat je de Gedragscode vertaalt naar je eigen situatie.

Daarnaast maakt de Gedragscode duidelijk aan klanten, hun naasten (bijv. mantelzorgers) en de samenleving als geheel wat zij van jou als vrijwilliger mogen verwachten.

A. Algemene richtlijnen m.b.t. de uitoefening van het vrijwilligerswerk:

1. Als vrijwilliger oefen ik mijn werk uit met het oog op het welzijn van de klant.
Dat betekent onder andere dat ik
 - handel vanuit de waarden en normen, zoals hierboven omschreven
 - tijdens een rit niet eet, drink en rook (een snoepje of slokje water is geen probleem). Muziek in de auto alleen afspeel voor zover de klant daar geen hinder van ondervindt.
 - herkomst, religie, politieke opvatting, seksuele geaardheid e.d. respecteer.
 - bij verschillende opvattingen zoek ik naar een oplossing.

2. Als vrijwilliger handel ik bij de uitoefening van mijn taak naar de normen, richtlijnen, protocollen, gedragsregels en eisen van zorgvuldigheid die invulling geven aan goed hulpverlenerschap.
Dat betekent onder andere dat ik
 - kennis heb van deze Gedragscode en de door mij getekende Vrijwilligersovereenkomst met de daarin gestelde eisen
 - zicht heb op relevante wet- en regelgeving
 - hier reflectief mee om kan gaan
 - bij onduidelijkheden of een moreel dilemma mijn oordeelsvermogen gebruik om te bepalen of ik bij deze klant de richtlijn of het protocol moet volgen of daar beredeneerd van moet afwijken.

3. Als vrijwilliger ben ik verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op mijn eigen handelen, bejegening en gedrag.
Dat betekent onder andere dat ik
 - deze verantwoordelijkheid niet kan overdragen op andere vrijwilligers
 - aanspreekbaar ben op deze verantwoordelijkheid
 - mij niet kan verschuilen achter de verantwoordelijkheid van anderen
 - daar waar ik in opdracht van anderen handelingen moet uitvoeren waar ik niet achter sta, ik dat beredeneerd laat weten.

4. Als vrijwilliger houd ik mijn kennis en vaardigheden voor het op adequate en verantwoorde wijze uitoefenen van mijn vrijwilligerswerk op peil.
Dat betekent onder andere dat ik
 - in het bezit ben van een geldig B-rijbewijs
 - deel neem aan deskundigheidsbevorderende activiteiten, zoals
 - Vrijwilligersbijeenkomsten, waarop aandacht wordt geschonken aan het omgaan met kwetsbare personen
 - periodieke bijscholing van de kennis en kunde omtrent het autorijden en de daarbij behorende theorie
 - oog heb voor maatschappelijke ontwikkelingen en hierop anticipeer.

5. Als vrijwilliger ken ik de grenzen van mijn eigen kunnen en verricht ik alleen handelingen die binnen deze grenzen liggen.
Dat betekent onder andere dat ik
 - geen opdrachten en verantwoordelijkheden accepteer die buiten de grenzen van mijn eigen kunnen liggen
 - in dergelijke gevallen adequaat weet door te verwijzen
 - hulp zoek in situaties waar ik alleen niet uit kom.

6. Als vrijwilliger draag ik bij aan een veilige hulpverlening.
Dat betekent onder andere dat ik
 - alert ben en actie onderneem op situaties waarin de uitoefening van mijn taak niet voldoet aan eisen van kwaliteit en/of veiligheid
 - alert ben op het voorkomen van fouten en daar waar sprake is van een fout dit bespreekbaar maak en (volgens de opgestelde klachtenprocedure gebruikelijke) actie onderneem om negatieve gevolgen tegen te gaan of te beperken

- alert ben op onveilige situaties veroorzaakt door familie of mantelzorgers en daar actie op onderneem
7. Als vrijwilliger houd ik in de uitvoering van mijn taak rekening met een verantwoorde inzet van middelen.
Dat betekent onder andere dat ik
- op zorgvuldige, doelmatige en doeltreffende manier omga met de middelen en materialen die beschikbaar zijn, zoals bijvoorbeeld de rolstoelbus en (gehuurde) personenbus. Voor de vrijwillige chauffeurs betekent dit dat hun eigen auto representatief is, schoon en niet "doorrookt". APK gekeurd is (indien van toepassing), minimaal WA-verzekerd en voorzien van een (schade) inzittendenverzekering
 - suggesties doe voor een betere omgang met de beschikbare middelen
 - open sta voor suggesties van anderen voor een betere omgang met beschikbare middelen.
8. Als vrijwilliger zorg ik goed voor mezelf.
Dat betekent onder andere dat ik
- let op mijn sociaal, geestelijk en lichamelijk welzijn (verzorgd, gewassen, geschooren, schone kleren e.d.)
 - zo ergonomisch mogelijk werk
 - in geval van ziekte dit direct meld en met mijn coördinator overleg of het verstandig is aan het werk te gaan.

B. De vrijwilligers in relatie tot de klant:

1. Als vrijwilliger ga ik ervan uit dat iedere klant recht heeft op hulp.
Dat betekent onder andere dat ik
- bij de uitoefening van mijn taak niet discrimineer op basis van kenmerken als etnische afkomst, nationaliteit, leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, ras, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, leefwijze of sociale positie
 - iedere klant en zijn naasten met respect benader
 - aandacht heb voor de klant als persoon en voor zijn omgeving.
2. Als vrijwilliger streef ik naar een goede relatie met de klant (en/of zijn vertegenwoordiger).
Dat betekent onder andere dat ik
- mij ervan bewust ben dat een goede relatie een voorwaarde is om zicht te krijgen op de wensen en behoeften van de klant. Hierbij heb ik zorg en aandacht voor de omstandigheden van de klant: hulp van kamer tot kamer.
 - mij inzet voor een relatie met de klant die op wederzijds vertrouwen gebaseerd is
 - op een correcte manier contant afreken met de particuliere klant
 - een juiste declaratie indien voor gemaakte onkosten, indien deze niet voor rekening van de klant komen.
3. Als vrijwilliger neem ik in mijn relatie met de klant (en/of zijn vertegenwoordiger) grenzen in acht.
Dat betekent onder andere dat ik
- geen misbruik maak van de afhankelijke positie van de klant
 - geen intieme en/of seksuele relatie aanga met de klant
 - mij niet schuldig maak aan intimidatie of geweld
 - geen gift in natura, geld of geschenk van de klant of diens sociale netwerk accepteert dat meer is dan een symbolisch gebaar van dank
 - geen financiële banden van welke aard dan ook aanga met de klant
 - aan de klant mijn eigen grenzen duidelijk maak
 - mijn coördinator om hulp vraag als ik merk dat de grenzen dreigen te vervagen of overschreden dreigen te worden.

4. Als vrijwilliger zorg ik ervoor dat de klant (en/of zijn vertegenwoordiger) de informatie krijgt, die hij nodig heeft.
Dat betekent onder andere dat ik
 - de klant in voor hem begrijpelijke taal informeer over de uitvoering van zijn verzoek om vervoerd te worden
 - de ingezette chauffeur vraag om de nodige informatie aan de klant te geven
 - de klant informeer over zijn recht om een klacht in te dienen als hij ontevreden is.
5. Als vrijwilliger leg ik de gegevens van de klant vast in een elektronisch rittenadministratiesysteem.
Dat betekent onder andere dat ik
 - de gegevens noteer die voor de hulpverlening aan de klant relevant zijn
 - de klant (en/of zijn vertegenwoordiger) wijs op zijn recht op inzage in zijn gegevens
 - ervoor zorg dat de klant (en/of zijn vertegenwoordiger) inzage krijgt in zijn gegevens als hij daarom verzoekt, mits dit de privacy van een ander dan de klant niet schaadt.
6. Als vrijwilliger bewaak ik de onafhankelijkheid, de betrouwbaarheid en de geloofwaardigheid van mijzelf en van onze organisatie.
Dat betekent onder andere dat ik
 - mij bij de uitvoering van mijn taak gedraag op een manier die het vertrouwen van klanten in mijzelf en in de organisatie bevordert
 - mij in de (sociale) media presenteer op een manier die het vertrouwen van klanten in mijzelf en in de organisatie bevordert.
7. Als vrijwilliger betracht ik de nodige terughoudendheid met betrekking tot het verstrekken van gegevens van de klant aan derden (bijv. coördinator, gezinsleden, mantelzorger of hulpverlener).
Dat betekent onder andere dat ik
 - geen persoonsgegevens verstrek, tenzij een acuut gevaar of een ander vitaal belang van de klant deze verstrekking noodzaakt
 - in zaken als de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand, c.q. grensoverschrijdend gedrag van de klant eerst overleg pleeg met de coördinator
 - in principe het adagium "horen, zien en zwijgen" hanteer
 - te allen tijde geheimhoud wat mij in vertrouwen is meegedeeld

Plaats:

Datum:

Handtekening vrijwilliger:

Handtekening coördinator:

Naam vrijwilliger:

Naam coördinator: