

Gedragscode Vrijwilligers

Het uitvoeren van dit vrijwilligerswerk (vervoer) doen wij binnen de kaders van de normen en waarden van de Stichting Lokaal Vervoer de Wielewaal Hoeksche Waard (hierna te noemen de Stichting Wielewaal HW).

Daarnaast trachten wij onze reputatie te bewaken en te bevorderen, zodat schade hieraan wordt voorkomen. Hoewel de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers (bestuur, coördinatoren en chauffeurs) verschillen, zijn de normen en waarden voor elk van hen gelijk (maar niet in gelijke mate) en daarom geldt deze gedragscode voor alle vrijwilligers.

Het is belangrijk om vast te leggen hoe we in het uitvoeren van deze taken met elkaar en met de klanten omgaan. In dit document, de gedragscode vrijwilligers Stichting Wielewaal HW, zijn deze afspraken vastgelegd.

Van alle vrijwilligers wordt verwacht dat zij willen en kunnen werken vanuit normen en waarden die de Stichting Wielewaal HW belangrijk vindt. 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 Stichting Wielewaal HW prevaleren de normen en waarden van de stichting.

In de werving, de introductie en de 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 en 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, verkeer)
- Betrouwbaarheid
- Beschikbaarheid (continuïteit)
- Transparantie (zoveel mogelijk in de openbaarheid)

Onze normen spitsen zich toe op de kwaliteit van:

- Begeleiding
- Veilig vervoer
- Klantvriendelijkheid

Die normen en waarden maken duidelijk hoe je je taak als vrijwilliger op een goede manier kunt uitvoeren. De Gedragscode is daarbij een hulpmiddel en een leidraad voor je handelen als vrijwilliger. De Gedragscode geeft je aanknopingspunten om te bepalen hoe je je tijdens de 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.

- A.** Algemene richtlijnen met betrekking tot de uitoefening van het vrijwilligerswerk:
- 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 normen en waarden, zoals hierboven omschreven
 - tijdens een rit niet eet, drink of rook.
Een snoepje of slokje water is geen probleem, voor zover de klant daar geen hinder van ondervindt. Hetzelfde geldt voor het afspelen van muziek in het voertuig.
 - in goede (geestelijke) gezondheid verkeer
 - geen medicatie, alcohol of drugs gebruik welke invloed kunnen hebben op het reactievermogen in het verkeer.
 - herkomst, religie, politieke opvatting, seksuele geaardheid en dergelijke respecteer
 - bij verschillende opvattingen zoek ik naar een oplossing.
 - 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
 - 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.
 - Als vrijwilliger houd ik mijn kennis en vaardigheden voor het op adequate en verantwoorde wijze uitoefenen van mijn vrijwilligerswerk op peil. Dat betekent voor het rijden met de Wielewaal onder andere dat ik:
 - in het bezit ben van een geldig B-rijbewijs, zonder code 78
 - mij op de hoogte houdt van veranderingen in het Verkeerswetgeving
 - 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 mezelf kunnen liggen.
 - 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 ik actie onderneem om negatieve gevolgen tegen te gaan of te beperken
 - alert ben op onveilige situaties veroorzaakt door familie of mantelzorgers en daar melding van maak bij de coördinator.
 - 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 gesteld, zoals de het voertuig.
 - suggesties doe voor een beter gebruik van de beschikbare middelen
 - open sta voor suggesties van anderen voor een beter gebruik van de beschikbare middelen.

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. 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
 - mij inzet voor een relatie met de klant die op wederzijds vertrouwen gebaseerd is.
3. Als vrijwilliger neem ik in mijn relatie met de klant 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 accepteer dat meer is dan een symbolisch gebaar van dank
 - geen financiële banden van welke aard dan ook aanga met de klant
 - de 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 de informatie krijgt, die hij nodig heeft. Dat betekent onder andere dat ik:
 - de klant in voor hem/haar begrijpelijke taal informeer over de uitvoering van zijn verzoek om vervoerd te worden
 - de klant in geval van klacht informeer over zijn recht om een klacht in te dienen bij het bestuur als hij/zij ontevreden is.
5. Als vrijwilliger bewaak ik de onafhankelijkheid, de betrouwbaarheid en de geloofwaardigheid van mijzelf en van onze stichting. 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 stichting bevordert
 - mij in de (sociale) media presenteer op een manier die het vertrouwen van klanten in mijzelf en in de stichting bevordert.
6. Als vrijwilliger betracht ik de nodige terughoudendheid met betrekking tot het verstrekken van gegevens van de klant aan derden. Dat betekent onder andere dat ik:
 - geen persoonsgegevens verstrek, tenzij een acuut gevaar of een ander vitaal belang van de klant deze verstrekking noodzaakt
 - altijd geheimhoud wat mij in vertrouwen is medegedeeld.