

Gedragscode voor de omgang tussen vrijwilligers en cliënten van de Algemene Hulpdienst Raalte

Wat beschrijft deze gedragscode?

De AHD wil een organisatie zijn waarin zowel vrijwilligers als hulpvragers (cliënten) zich prettig, veilig en gerespecteerd voelen. We hebben daarom een aantal gedragsregels opgesteld die belangrijk zijn voor een goede sfeer en samenwerking. Wij vragen zowel aan onze vrijwilligers als aan de hulpvragers om zich te houden aan deze gedragsregels.

Wanneer kan een vrijwilliger ingezet worden?

- Er is sprake van een duidelijke en concrete hulpvraag.
- De vrijwilliger komt in een veilige situatie terecht: er is geen sprake van agressief gedrag of middelengebruik.
- Er is mogelijkheid tot communicatie tussen de vrager en de vrijwilliger
- De vrijwilliger heeft geen verantwoordelijkheid voor toediening van medicijnen
- De vrijwilliger hoeft geen handelingen uit te voeren, zoals persoonlijke verzorging en het toedienen van voeding

1. Privacy

- Zowel vrijwilliger als cliënt gaan zorgvuldig om met de privacy van de ander. Noem dus nooit een naam en adres als je aan derden hierover iets vertelt.
- Maak duidelijke afspraken met elkaar en houd je hier ook aan. Communiceer op een prettige en duidelijke manier met elkaar en controleer of je elkaar goed begrepen hebt.

2. Grenzen

- Geef als vrijwilliger duidelijk aan welke ondersteuning je biedt, zo voorkom je dat je overvraagd wordt.
- Geef als vrijwilliger geen privégegevens door, zoals je adres, om eventueel claim- of grensoverschrijdend gedrag te voorkomen.
- Als een vrager jouw nummer heeft, kan het gebeuren dat deze rechtstreeks contact met jou opneemt met een verzoek. Verwijs hem/haar dan terug naar het algemene nummer. Zo houden we inzicht in de vragen en voorkom je dat jij als vrijwilliger steeds meer klussen op je schouders krijgt.
- Als vrijwilliger controleer je bij een technische klus of de materialen die je gebruikt goed en betrouwbaar zijn. Zowel jouw eigen materialen als de materialen van de vrager. Je kunt hierbij denken aan onveilige trappen, kapotte snoeren of erg zware materialen die je moet verplaatsen, etc.
- Bij vragen of twijfel kan je contact opnemen met het algemene nummer van de AHD.

3. Ongewenst gedrag

- Ongewenst gedrag kan voorkomen op verschillende gebieden, zoals:
 - communicatie (taalgebruik);
 - financiën (geld vragen voor diensten);
 - bejegening (discriminatie, onbeleefdheid);
 - privacy (in kasten snuffelen, ongevraagd papieren inzien, ongevraagd foto's maken etc.)
- Ongewenst gedrag kan en mag niet geaccepteerd worden, niet van de vrijwilliger en niet van de vrager. In dit geval neem je altijd contact op met de AHD.
- Let erop dat je de ander niet onnodig of ongewenst aanraakt of vastpakt.
- Deel niet ongevraagd persoonlijke informatie.
- Als de vrager minderjarig is, vraag je voor uitvoering van de vraag altijd toestemming aan de ouders.
- Maak je je als vrijwilliger zorgen over iets in de thuissituatie van een vrager? Neem dan contact op met de AHD.

4. Verantwoording

De AHD is verantwoordelijk voor de match die gemaakt wordt tussen vrijwilliger en vrager. De AHD is aanspreekpunt als er bijzonderheden zijn, in eerste instantie loopt dit via de coördinatoren.