

# Handboek voor vrijwilligers

Versie 2022-11



## INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE .....	2
HOOFDSTUK 1. VOORWOORD.....	3
HOOFDSTUK 2. VISIE EN WERKWIJZE .....	4
HOOFDSTUK 3. VISIE OP INTERN VRIJWILLIGERSBELEID .....	6
3.1 Communicatiestructuur Vrijwilligersbeleid .....	7
HOOFDSTUK 4. WERVING, SELECTIE EN INTRODUCTIE .....	9
HOOFDSTUK 5. SAMENWERKING, GEDRAGSCODE, VOG, BESCHERMING PERSOONS- GEGEVENS .....	11
5.1 Samenwerking.....	11
5.2 Gedragscode algemeen .....	11
5.3 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).....	16
5.4 Bescherming persoonsgegevens en geheimhoudingsplicht .....	17
5.5 Veiligheid en omgaan met agressie .....	19
HOOFDSTUK 6. SCHOLING EN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING .....	21
HOOFDSTUK 7. WAARDERINGSBELEID .....	22
HOOFDSTUK 8. MATERIËLE VOORZIENINGEN.....	23
8.1 Verzekeringen .....	23
8.2 Onkostenvergoedingen .....	23
8.3 ANBI-verklaring .....	24
8.4 Vrijwilligerswerk en uitkeringen.....	24
8.5 Wijze van declareren .....	25
HOOFDSTUK 9. KLACHTENREGELING, VERTROUWENSPERSOON EN INSPRAAK.....	26
9.1 Voordat je een klacht indient... ..	26
9.2 Klachtenregeling medewerkers LEVgroep over medewerkers LEVgroep .....	26
9.3 Vertrouwenspersoon.....	28
9.4 Inspraak via Vrijwilligersraad .....	28
HOOFDSTUK 10. DIENST SPECIFIEKE AFSPRAKEN VOOR VRIJWILLIGERS.....	30

**Klik hierboven een artikel aan om naar betreffende pagina te gaan. Onderaan iedere pagina kun je terug naar de inhoud klikken.**

Dit handboek is te downloaden op [Vrijwilliger bij LEV](#). Andere interessante documenten op de site: [Declaratieformulier onkostenvergoedingen vrijwilligers](#) - Organogram LEVgroep - Hand-out Veiligheid - Hand-out Tips reageren op agressief gedrag

De vrijwilliger die (een deel van) het Handboek op papier wil kan dat aanvragen bij de coördinator.

## HOOFDSTUK 1. VOORWOORD

---

Beste vrijwilliger,

Wat fijn dat jij je in wil zetten als vrijwilliger bij LEVgroep! Jouw inzet helpt andere inwoners verder, hartelijk dank daarvoor!

LEVgroep wil mensen stimuleren om mee te doen aan de samenleving. Dit gaat helaas niet altijd vanzelf, soms is daar wat ondersteuning bij nodig. Jouw besluit om je vrijwillig in te zetten voor onze diensten helpt daar erg bij.

Dit handboek biedt algemene informatie over jouw vrijwillige inzet bij LEVgroep. Mogelijk zijn er per dienst of project nog aanvullende afspraken. Die ontvang je van je contactpersoon van de betreffende dienst.

Voor de leesbaarheid gebruiken we het woord “vrijwilliger” voor iedereen die zich vrijwillig inzet. Overall waar “hij” staat kan ook “zij” gelezen worden.

Ik wens je graag veel plezier en voldoening bij je vrijwillige inzet bij LEVgroep!

Jolanda Teeuwen  
Directeur-bestuurder

## HOOFDSTUK 2. VISIE EN WERKWIJZE

---

### Missie

LEVgroep inspireert mensen om mee te doen aan een samenleving in beweging. We hebben betrokken beroepskrachten en vrijwilligers. Samen met bewoners maken zij het verschil in dorpen en wijken, zodat iedereen mee kan doen. Iedereen heeft immers een talent

### Visie

Welzijn voorkomt zorg. Door problemen preventief aan te pakken en de sociale basis in dorpen en wijken te versterken. LEV staat voor leven en verbinden. En dat is precies wat wij doen.

Wij verbinden mensen met elkaar in gezinnen, buurten, wijken en organisaties. Samen bereiken we meer!



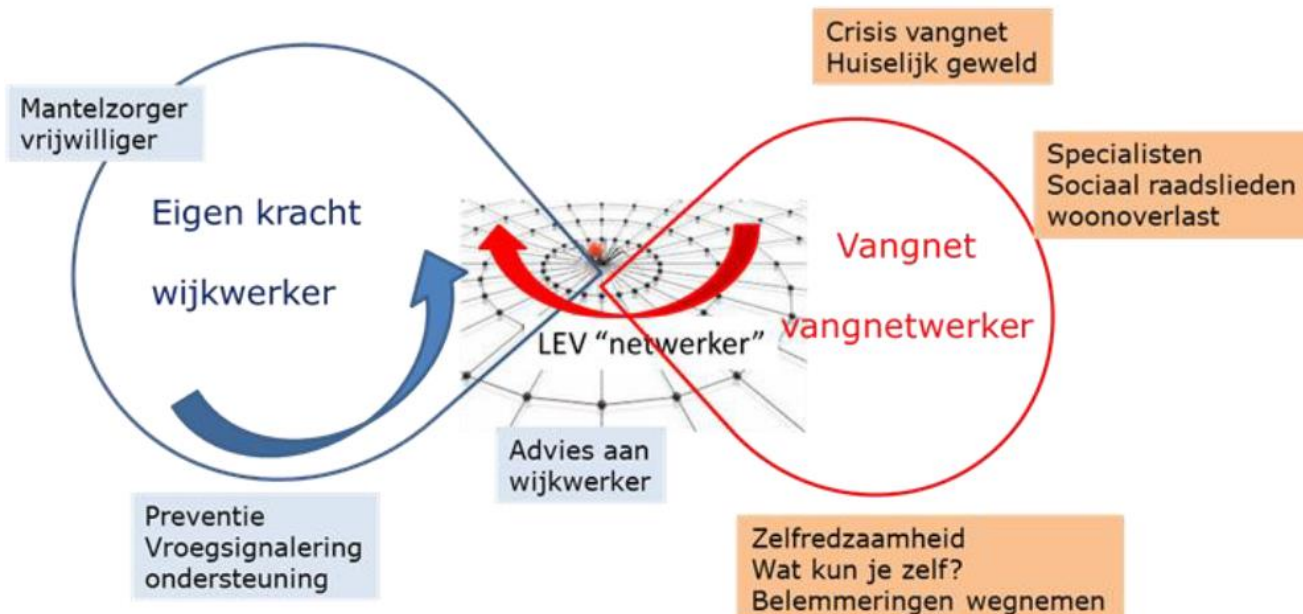
In de volgende figuren brengen we de beweging in beeld die we nastreven. In alles wat we doen zijn we gericht op het versterken van de eigen kracht van de burger:

- Wat wil ik en wat kan ik zelf?
- Wat kan het eigen netwerk doen (buren, familie, vereniging etc.)?
- Wat kan een vrijwilliger of vrijwilligersorganisatie betekenen?
- Kan er gebruik gemaakt worden van collectief aanbod zoals bijv. een training of cursus?

En pas als dit allemaal niet afdoende is wordt individuele professionele ondersteuning ingezet.

Visie		Maatschappelijke meerwaarde
Versterken Samenleving	<b>Eigen kracht:</b> (zelfredzaamheid, preventie, oog- en oorfunctie)	<b>Sociaal-economische positie en participatie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie</li> <li>• Competentie</li> <li>• Signaleren</li> </ul>
	<b>ZorgSamen buurt:</b> (leefbaarheid, sociale cohesie)	<b>Gezond gedrag, leefbaarheid en sociale samenhang:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder zorgconsumptie</li> <li>• welbevinden</li> </ul>
	<b>Informeel netwerk:</b> (steunpunt vrijwilligers en Mantelzorgers)	<b>Actieve inwoners:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbondenheid</li> </ul>
Hulpverlening	<b>Vangnet</b>	<b>Tijdelijke ondersteuning kwetsbare mensen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder Zorgconsumptie</li> </ul>
<b>Specialistische zorg</b>		

### Versterken van de eigen kracht



## 2.3 Persoonlijk Leiderschap met LEV

Werken in het sociaal domein vergt veel van beroepskracht, stagiair, vrijwilliger. Er moet worden samengewerkt en er is een actieve, ondernemende houding nodig. Daarnaast vraagt ons werk erom dat verantwoordelijkheden laag in de organisatie liggen; onze teams krijgen en hebben veel ruimte nodig om hun opdracht te kunnen vervullen. Om in deze omstandigheden succesvol te kunnen zijn, dient ieder zijn rol goed op te pakken. LEVgroep hanteert Persoonlijk Leiderschap als hulpmiddel hiervoor.

Persoonlijk Leiderschap met LEV staat voor houding en gedrag en ieders bewustzijn hiervan. Het wil zeggen dat je verantwoordelijkheid neemt, dat je inspireert en initiatief toont om organisatiedoelen van LEVgroep te verwezenlijken en daarbij heel goed de belangen van de klanten van LEVgroep in het oog houdt. Persoonlijk Leiderschap is behulpzaam om ieders kwaliteiten op de juiste plek en manier inzetten binnen de organisatie.



## HOOFDSTUK 3. VISIE OP INTERN VRIJWILLIGERSBELEID

---

### 3 x LEV = Kans-Rijk

#### Leven & Verbinden

Beroepskrachten en vrijwilligers geven samen vorm aan de organisatie. LEV biedt kansen voor actief burgerschap.

#### Lef & Vernieuwen

Actieve burgers zijn de oren en ogen van onze organisatie. Van daaruit leveren zij een belangrijke bijdrage aan de vernieuwing en verbetering van onze dienstverlening.

#### Leren & Vertrouwen

Beroepskrachten en vrijwilligers bouwen steeds opnieuw aan creatieve allianties om de gezamenlijke doelen te bereiken. De beroepskracht blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening, evenals voor de veiligheid van de klant en de vrijwilliger.

### 3.1 Communicatiestructuur Vrijwilligersbeleid

De communicatiestructuur van LEVgroep biedt ruimte om de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers te ontwikkelen en om de (ver)binding te leggen tussen vrijwilligers en de organisatie.

#### Overleg van Aandachtfunctionarissen vrijwilligers

Het overleg Aandachtfunctionarissen vrijwilligers legt verbinding tussen de coördinatoren binnen teams en de driehoek Vrijwilligersbeleid. Doel van dit overleg is afstemming, uitvoering en mede richting geven aan het vrijwilligersbeleid door het bespreken van knelpunten, de voortgang van dienstverleningen die worden uitgevoerd door vrijwilligers en het gebruiken van adviezen van de vrijwilligersraad.

Per team zijn 2 aandachtfunctionarissen die (beurtelings of samen) deelnemen aan het overleg. Zij zorgen voor de communicatie van en naar de teams op het gebied van signalen, suggesties en aanpassingen in het beleid. Het overleg van aandachtfunctionarissen overleg vindt 4 keer per jaar plaats.

#### Werkoverleg

Vrijwilligers coördinatoren bieden individueel en/of in groepsbijeenkomsten begeleiding aan hun vrijwilligers. Deze bijeenkomsten kunnen verschillend van karakter zijn: intervisie, rapportage, bijscholing etc. Het aantal bijeenkomsten per jaar verschilt van dienst tot dienst. Daar waar nodig of gewenst is ook individueel werkoverleg mogelijk.

#### Vakgroepen

Beroepskrachten met dezelfde functie komen regelmatig bij elkaar om samen. Zo is er een vakgroep jongerenwerk, een vakgroep maatschappelijke werk en een vakgroep vluchtelingenwerk. Vernieuwing en verdieping van de werksoort staat centraal. Binnen de vakgroepen is ook aandacht voor samenwerken met vrijwilligers.

### **Nieuwsbrief voor vrijwilligers**

De nieuwsbrief informeert LEV vrijwilligers over de laatste ontwikkelingen binnen de organisatie. Doel is dat de vrijwilliger inzicht krijgt in het grotere geheel van LEVgroep. Vaste rubrieken zijn informatie van de bestuurder en informatie van de Vrijwilligersraad.

Nieuw beleid ten aanzien van vrijwilligers wordt via de nieuwsbrief gecommuniceerd. De Nieuwsbrief biedt tevens ruimte voor verhalen van LEV vrijwilligers.

De Nieuwsbrief wordt 4 keer per jaar digitaal verstuurd aan LEV vrijwilligers en coördinatoren.

### **Vrijwilligersraad**

De Vrijwilligersraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers. Zij vertegenwoordigt de vrijwilligers van de organisatie in het besluit- en beleidsvormingsproces van de organisatie, in het bijzonder daar waar het vrijwilligerswerk betreft. De vrijwilligersraad heeft afhankelijk van het onderwerp informatie-, advies- of instemmingsrecht.

De Vrijwilligersraad streeft naar een samenstelling van leden uit elke LEV regio. Zij komt ongeveer 10 keer per jaar bijeen in een van de LEV regio's. 4x Per jaar is overleg tussen bestuurder en Vrijwilligersraad.



## HOOFDSTUK 4. WERVING, SELECTIE EN INTRODUCTIE

---

### Werving

Er zijn vele manieren van werving mogelijk om vrijwilligers te vinden. De bekendste zijn mond tot mondreclame, website LEVgroep, persberichten en persoonlijk gevraagd worden. Als vrijwilliger van LEVgroep ben je ook ambassadeur van je vrijwilligerswerk en de organisatie. Daardoor kun je bijdragen aan het werven van nieuwe vrijwilligers. Daarbij hoort het uitgangspunt “Ben je niet (helemaal) tevreden, maak het bespreekbaar. Ben je tevreden, zeg het voort!”

Daarnaast kunnen vacatures worden uitgezet op een aantal websites afhankelijk onder welke gemeente dit valt:

Helmond:	<a href="http://Helmondvoorelkaar.nl">Helmondvoorelkaar.nl</a>
Geldrop-Mierlo:	<a href="http://Voorelkaaringeldrop-mierlo.nl">Voorelkaaringeldrop-mierlo.nl</a>
Deurne:	<a href="http://Deunevoorelkaar.nl">Deunevoorelkaar.nl</a>
Nuenen & Son en Breugel:	<a href="http://vacaturebank.van.levgroep.nl">vacaturebank van levgroep.nl</a>
Best:	<a href="http://PleinBest">PleinBest</a>
Oirschot:	<a href="http://Oirschotvoorelkaar">Oirschotvoorelkaar</a>
Laarbeek:	<a href="http://Laarbeekvoorelkaar.nl">Laarbeekvoorelkaar.nl</a>
Asten:	<a href="http://Oniswelzijn.nl">Oniswelzijn.nl</a>
Someren:	<a href="http://Oniswelzijn.nl">Oniswelzijn.nl</a>

### Selectie

De inzet van de vrijwilligers is heel belangrijk. Net als bij de selectie van een nieuwe beroepskracht is het van belang om te toetsen of jij als vrijwilliger past op de plek waar je solliciteert. Vrijwilligerswerk is maatwerk. Het is in ieders belang dat de juiste persoon op de juiste plek komt. Voor veel diensten en producten worden specifieke kwaliteiten van vrijwilligers gevraagd. In de kennismaking wordt dit besproken. De coördinator is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienst of het product en besluit of jij als kandidaat-vrijwilliger in het plaatje past. Mocht de coördinator besluiten dat je niet in het plaatje past of ben je zelf van mening dat het vrijwilligerswerk bij nader inzien toch niet bij je past dan zal de coördinator samen met jou kijken waar jouw kwaliteiten beter tot zijn recht komen. Het beleid van LEVgroep is dat er altijd een passende plek is, intern of extern.

### Aanname en introductie

#### Introductie

Als je begint aan nieuw vrijwilligerswerk is het van belang om goede afspraken te maken. Alle algemene afspraken staan in dit Handboek voor vrijwilligers. Tijdens je gesprek wordt een overeenkomst ondertekend en ontvang je enkele folders. De coördinator zal je vervolgens volgens het Stappenplan Instroom vrijwilliger verder introduceren bij LEVgroep. Afhankelijk van de invulling van je vrijwillige inzet zijn er mogelijk nog specifieke afspraken. De coördinator neemt die met je door en maakt inwerkafspraken.

#### Registratie

Een kandidaat vrijwilliger wordt LEV vrijwilliger op het moment dat de een overeenkomst is ondertekend en hij is geregistreerd als vrijwilliger in ons systeem. De coördinator is verantwoordelijk voor de registratie in de module "Personen" en kent de juiste verantwoordingscode toe.

Deze registratie is belangrijk om verdere facilitering te kunnen bieden (denk aan communicatie, deelname aan trainingen voor LEV vrijwilligers, vrijwilligersverzekering). Na registratie ontvang je binnen 1 week een welkomstmail, die je verder begeleidt naar nuttige digitale informatieplekken en introductiemogelijkheden, zoals de introductiebijeenkomst Kennismaken met LEV.

In hoofdstuk 6 lees je meer over de scholing- en deskundigheidsbevordering aan vrijwilligers voor LEVgroep.

## HOOFDSTUK 5. SAMENWERKING, GEDRAGSCODE, VOG, BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS, VEILIGHEID EN OMGAAN MET AGRESSIE

---

### 5.1 Samenwerking

#### Samenwerking organisatie-beroepskracht-vrijwilliger

Vrijwilligers en beroepskrachten zijn beide medewerkers van LEVgroep. Voor een goede samenwerking en goede dienstverlening aan de klanten van LEVgroep hanteren we een aantal gedragsregels.

Uitgangspunten voor het vrijwilligerswerk zijn:

1. Vrijwilligers werken volgens de **visie** en de **werkwijze** van LEVgroep.
2. Vrijwilligerswerk heeft een **niet verplichtend** karakter, maar is zeker **niet vrijblijvend**. Vrijwilligers nemen verplichtingen op zich, waarvan verwacht wordt dat zij worden nagekomen.
3. Vrijwilligerswerk is **onbetaald**. Voor de werkzaamheden van de vrijwilliger wordt in principe geen vergoeding betaald. Wel kunnen werkelijk gemaakte kosten gedeclareerd worden.
4. Het vrijwilligerswerk vindt plaats als **onderdeel** van de activiteiten van LEVgroep en binnen de structuur van de organisatie en valt onder verantwoordelijkheid van de betrokken beroepskracht.
5. Zowel de organisatie als de vrijwilliger gedragen zich zoals van een goede werkgever respectievelijk een goede vrijwilliger verwacht mag worden. In geval van verschil van mening tussen de vrijwilliger en LEVgroep ter zake het begrip “goede opdrachtgever/goede vrijwilliger” gaan we hierover met elkaar in gesprek. Komen we er onverhoopt samen niet uit, dan is het standpunt van LEVgroep bindend.
6. Beroepskracht en vrijwilliger hebben een correcte en respectvolle benadering naar elkaar.

#### Samenwerking beroepskracht-vrijwilliger-klant

Het contact met een klant ontstaat in een functionele relatie en heeft tot doel de klant te helpen zelf de regie te (blijven) voeren. De vrijwilliger is open in de communicatie met de klant. Integer handelen door de vrijwilliger staat voorop. Ieder neemt deel vanuit eigen kracht. Een respectvolle benadering van de klant is daarvoor de basis.

### 5.2 Gedragscode algemeen

Een filmpje over deze gedragscode kun je hier bekijken:

<https://youtu.be/qKNDdjuHmgw>

Alle medewerkers van LEVgroep dragen bij aan een respectvolle omgang met elkaar, waarbij zij zich laten leiden door het belang van een veilig werkklimaat voor iedereen waarin men kan samenwerken en er ruimte is voor groei en diversiteit. De professionele/functionele relatie dient hierbij als uitgangspunt.

## Begripsomschrijvingen

### 1. Functionele relatie:

De functionele *hulp en dienstverleningsrelatie* wordt gekenmerkt door doelgericht-, bewust-, systematisch en procesmatig handelen.

De functionele *dienstverleningsrelatie* wordt gekenmerkt en begrensd door de taakopdracht, zie aldaar.

*Niet-functionele relaties* zijn alle relaties die niet vanuit de functie en taakopdracht voortvloeien.

### 2. Grensoverschrijdend gedrag

- seksuele intimidatie: ongewenste seksueel getinte aandacht tot uiting komend in verbaal, fysiek en ander non-verbaal gedrag, dat al dan niet opzettelijk kan zijn,
- pesten, agressie, intimidatie, discriminatie
- onbillijke/ onrechtvaardige bejegening
- handeling die strijdig is met een interne maatregel, met het bepaalde in de wet, in de CAO, in een reglement, of individuele arbeidsovereenkomst
- handelen in grote strijdigheid met waarden en normen, die onder meer behoren bij de identiteit van LEVgroep.

### 3. Discriminerend gedrag

Het op grond van sekse, religie, huidskleur, nationaliteit, etnische afkomst, seksuele geaardheid of welke grond dan ook hanteren van vooroordelen, discriminerende uitlatingen en gedragingen.

### 4. Seksueel grensoverschrijdend gedrag /seksueel misbruik

- Elke vorm van seksueel getint gedrag binnen de functionele relatie tussen medewerker en cliënt is seksueel misbruik omdat deze relatie niet gelijkwaardig is.
- Elke vorm van seksuele intimiteit tussen medewerkers waarbij de relatie niet gelijkwaardig is wordt benoemd als seksueel misbruik.
- Elke vorm van (seksuele) intimiteit tussen medewerkers waarbij geen sprake is van expliciete instemming kan gezien worden als grensoverschrijdend of seksueel misbruik.
- Elke vorm van seksuele intimiteit tussen medewerkers binnen de functionele relatie wordt gezien als grensoverschrijdend gedrag

### 5. Begeleidingsperiode

De periode waarin de cliënt van LEVgroep, binnen een functionele relatie, van een medewerker van LEVgroep ondersteuning/begeleiding ontvangt.

### 6. Medewerkers

Met medewerkers wordt bedoeld: personeel, vrijwilligers en stagiaires

## A. Veilig werken en werken aan een veilig werkklimaat.

A1. Bij het verrichten van hulp- en dienstverlening / ondersteunende / voorwaardenscheppende taken en diensten kunnen in contact met cliënten en medewerkers en tussen medewerkers positieve of negatieve gevoelens ontstaan.

Indien deze gevoelens de functionele relatie en daardoor de professionaliteit in de weg zitten en deze in meerdere of mindere mate negatief kunnen beïnvloeden, wordt van de medewerker verwacht dat deze hierover openheid betracht. Directe feedback is de eerste manier om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken.

Als dit niet direct leidt tot verandering dan is het een plicht om zsm overleg te plegen met de direct leidinggevende. Het nalaten van het overleg met de direct leidinggevende wordt als een (beroeps) fout aangemerkt.

De organisatie stimuleert openheid en transparantie over dit onderwerp en biedt hiertoe expliciet de mogelijkheid middels oa werk- / teambespreking, werkbegeleiding, intervisie en consultatie bij HRM, als ook in de ondersteuning door stagebegeleiders en vrijwilliger coördinatoren. Er dient ruimte te zijn binnen het team, bij collega's en de direct leidinggevende om dergelijke gevoelens te bespreken. Werken aan een open en veilig werkklimaat is dus een belangrijke opgave voor alle werkers binnen alle teams.

- A2. In de functionele relatie laat de medewerker zich leiden door gedragsregels, zoals die gelden voor de eigen beroepsgroep (beroepscode) en/of door deze gedragscode.  
De sociaal werkers houden zich bij de hulp en dienstverlening ook hieraan, door de inzet van de door de beroepsgroep als zodanig erkende vormen en methoden van hulp en dienstverlening.
- A3. Het contact tussen een medewerker en een cliënt ontstaat in een functionele dienstverleningsrelatie en zal door de medewerker nimmer ten eigen nutte worden aangewend, ook niet buiten de strikte hulp- en dienstverleningssituatie.
- A4. Het aangaan van een persoonlijke relatie, vriendschappelijk dan wel intiem, met een cliënt, is voor personeel ongeoorloofd *gedurende* de begeleidingsperiode en tot een jaar na afsluiting van de begeleiding.  
Voor vrijwilligers is dit net iets anders. Van vrijwilligers wordt ook verwacht dat zij een functionele relatie aangaan met de cliënt. Om die verwachting te ondersteunen krijgen ze in de basis cursus een module afstand en nabijheid. Het is een uitdaging voor vrijwilligers om de juiste afstand en nabijheid te bewaren. Daarom is de coördinator verantwoordelijk om regelmatig te spreken over de functionele relatie en hen te begeleiden waar nodig. Wanneer de taakopdracht van de vrijwilliger klaar is en de functionele relatie officieel beëindigd is kunnen de vrijwilliger en de inwoner zelf bepalen of en hoe de relatie al dan niet wordt voortgezet. Er is dan geen sprake van functionele afhankelijkheid of ongelijkheid. Het is dan dus beider verantwoordelijkheid en niet meer de verantwoordelijkheid van LEVgroep.
- A5. Niet functionele activiteiten:  
Onze activiteiten en diensten met/aan cliënten komen voort uit en worden gelegitimeerd door de functionele relatie met hen. Daarom is het voor alle medewerkers ongeoorloofd om aan cliënten diensten te leveren of met of voor hen activiteiten uit te voeren die buiten de functieomschrijving /taken van de betreffende medewerk(st)er vallen. Ook niet als die in de vrije tijd uitgevoerd worden.  
Voor vrijwilligers geldt dat dit pas kan nadat hij/zij geen functionele relatie meer hebben met de cliënt.  
Voor personeel geldt dat dat pas kan 1 jaar na beëindiging van de functionele relatie
- A6. In het belang van de (aanstaande) cliënt betracht de medewerker naar diens team openheid over alle reeds bestaande, directe en indirecte relaties die hij heeft met deze (aanstaande) cliënt. (Bijvoorbeeld: als jij bevriend bent met of familielid van de (aanstaande) cliënt of diens partner of kinderen).
- A7. De cliënt wordt voldoende geïnformeerd over de gedragsregels en over de mogelijkheden binnen de organisatie om eventueel onzorgvuldig of laakbaar handelen van de medewerker te melden middels de Klachtenregeling voor cliënten.

## B. Seksuele handelingen en (intieme) relaties

- Nadere omschrijving van het begrip seksueel misbruik en (intieme) relaties met cliënten

*“Al het fysieke of verbale gedrag van de medewerker, dat vanuit de eigen behoefte een erotiserende of seksuele boodschap beoogt of dat vanuit de geldende sociale codes een erotiserende of seksuele betekenis kan hebben voor de ander en daardoor schade zou kunnen aanrichten”.* (Definitie van Gianotten, 1988.)

Elke seksuele relatie tussen een medewerker en een cliënt wordt gezien als seksueel misbruik. Elke vorm van seksueel grensoverschrijdend gedrag waarbij de relatie niet gelijkwaardig is wordt gezien als seksueel misbruik. Dit kan tussen volwassene en minderjarige zijn maar ook wanneer er een bepaalde mate van afhankelijkheid of macht bestaat.

- Nadere omschrijving (seksueel) grensoverschrijdend gedrag/ seksueel misbruik tussen medewerkers.  
Elk seksueel gedrag tussen medewerkers wordt gezien als ongeoorloofd en grensoverschrijdend gedrag. Zelfs als beiden vanuit gelijkwaardigheid handelen is het vanuit de organisatie een grensoverschrijding van de functionele relatie. Als er sprake is van machtsongelijkheid/ afhankelijkheid spreken we ook van seksueel misbruik.
- B1. Er bestaan vele uitingsvormen van grensoverschrijdend gedrag binnen een professionele / functionele relatie. Verschillende gedragingen zijn door hun duidelijke seksuele karakter niet voor tweeërlei uitleg vatbaar. Bij andere gedragingen kunnen vloeiende overgangen bestaan tussen wat wel (bedoeld en onbedoeld) en wat niet seksueel getypeerd kan worden. Er bestaan vele vormen van seksueel gedrag tegenover cliënten die als zodanig zijn aan te merken als een(beroeps)fout, grensoverschrijdend of zelfs mogelijk strafbaar feit.
- B2. Iedere medewerk(st)er verplicht zich te onthouden van seksuele/intieme toenaderingspogingen, ook als de cliënt of personeelslid/stagiaire/vrijwilliger dit verlangt of daartoe uitnodigt. Seksuele handelingen en (intieme) relaties met cliënten zijn onder geen beding geoorloofd en worden vanuit de optiek van professionele hulpverlening beschouwd als (seksueel) misbruik.
- B3. Het verbod op het aangaan van een seksuele en/of intieme relatie met een cliënt is van kracht gedurende de hele periode dat de cliënt gebruik maakt van een of andere vorm van hulp door LEVgroep en is van kracht tot en met een periode van een jaar na het afsluiten van de hulp/dienstverlening.
- B4. De medewerk(st)er die met een ex-client van LEVgroep een relatie aangaat, *binnen* een jaar dat de hulpverlening relatie met de cliënt is afgesloten, meldt dit bij zijn/ haar direct leidinggevende.
- B5. Klachtenregeling: Wanneer een vorm van seksueel misbruik is gemeld of geconstateerd, leidt dit tot een onderzoek met hoor en wederhoor waar maatregelen uit voort kunnen komen, zoals een ontbinding van de arbeidsovereenkomst. Zie de klachtenregeling voor medewerkers over medewerkers.
- B6. Als (beroeps)fout wordt tevens aangemerkt het op de hoogte zijn van seksueel misbruik/of (seksueel) grensoverschrijdend gedrag door een collega, zonder dit te melden bij de direct leidinggevende of de directie.
- B7. Voor alle betrokken medewerk(st)ers bestaat een meldingsplicht binnen 2 werkdagen bij de direct leidinggevende die meteen de directeur op de hoogte stelt.

B8. Diegene die laakbaar gedrag constateert door de directeur stelt hiervan binnen 2 werkdagen de voorzitter van de Raad van Toezicht op de hoogte.

- NB. Intieme relaties op het werk tussen medewerkers zijn niet geoorloofd zonder dat daarvan eerst melding wordt gemaakt bij de leidinggevende. De leidinggevende zal in overleg met het MT vaststellen of de intieme relatie de functionele werkrelatie van beiden en van andere collega's binnen de organisatie in de weg staat of negatief beïnvloedt. Een besluit hierover kan ten alle tijden herzien worden.

### **C. Discriminerend en racistisch gedrag**

- C1. Discriminerend en racistisch gedrag wordt onder geen beding geoorloofd en wordt als grensoverschrijdend aangemerkt
- C2. Wanneer discriminerend of racistisch gedrag wordt gemeld of geconstateerd, leidt dit tot een onderzoek met hoor en wederhoor waar maatregelen uit naar voren kunnen komen, zoals een ontbinding van de arbeidsovereenkomst. Zie hiervoor de klachtenregeling voor medewerkers over medewerkers.
- C3. Als grove (beroeps)fout wordt tevens aangemerkt het op de hoogte zijn van discriminerend of racistisch gedrag door een collega, zonder dit te melden bij de direct leidinggevende of de directeur.
- C4. Voor alle betrokken medewerk(st)ers bestaat een meldingsplicht binnen 2 werkdagen bij de direct leidinggevende, die onverwijld de directeur op de hoogte stelt.
- C5. Diegene die discriminerend of racistisch gedrag door de directeur constateert, stelt hiervan binnen 2 werkdagen de voorzitter van het bestuur op de hoogte.

### **D. Het aannemen van giften**

Indien een klant/deelnemer een medewerker (vrijwilliger, personeelslid of stagiair) iets wil geven, mag de medewerker maximaal twee keer per jaar een attentie aanvaarden, mits dit de waarde van € 15,- niet te boven gaat.

Indien de klant een groter bedrag wil schenken, verwijst de medewerker naar de mogelijkheid van een schenking op de rekening van LEVgroep. De organisatie zal hieraan een bestemming geven die de dienstverlening aan onze klanten ten goede komt.

De medewerkers mogen geen erfenissen of legaten van klanten of hun naasten aanvaarden.

### **E. Het verrichten van vrijwilligerswerk voor LEVgroep door personeelsleden/stagiairs**

Het is toegestaan en wordt gewaardeerd dat personeelsleden/stagiairs naast hun betaalde werk bij LEVgroep, ook een vrijwilligerstaak vervullen in onze organisatie.

Voorwaarde is dat er geen sprake is / kan zijn van tegengestelde belangen; vergelijkbaar met nevenfuncties bij betaald werk; en dat het voor alle betrokkenen helder moet zijn wanneer je als personeelslid of als vrijwilliger aan de slag bent. Personeelsleden maken zelf de afweging of een bepaalde combinatie van betaalde en vrijwillige taken acceptabel is; bij twijfel wordt dit ter beoordeling voorgelegd aan de leidinggevende.

De stagiair overlegt hierover vooraf met de stagebegeleider.

## F. Aanvulling voor vrijwilligers op de algemene gedragscode:

- F1. De vrijwilliger verricht geen zakelijke handelingen (zoals pinnen of contante betalingen) voor de klant.
- F2. De vrijwilliger vult geen formulieren (zoals belastingformulieren of subsidieaanvragen) in. Wanneer de aard van het vrijwilligerswerk dit vraagt (bijv. de Formulierenbrigade) worden hierover aanvullende afspraken gemaakt en vastgelegd met de coördinator.
- F3. De vrijwilliger aanvaardt geen beloning in geld, goederen of diensten (zie ook aannemen van giften). Wanneer sprake is van een door de klant te betalen onkostenvergoeding (bijv. bij Automaatje of klussendiensten) worden hierover met de coördinator aanvullende afspraken gemaakt en vastgelegd.
- F4. De vrijwilliger neemt geen sleutel van het huis van de klant aan. Wanneer de aard van het vrijwilligerswerk dit vraagt (bijv. personenalarmering) worden hierover met de coördinator aanvullende afspraken gemaakt en vastgelegd.

## G. Gedragscode voor gebruik bedrijfsmiddelen en bedrijfsinformatie

Bedrijfsmiddelen (zoals telefoon, computer, kantoorartikelen en bedrijfsauto) en bedrijfsinformatie zijn voor functioneel zakelijk gebruik. De vrijwilliger gebruikt deze op een verantwoorde en zorgvuldige wijze. Ongeoorloofd gebruik van de middelen kan schadelijk zijn voor een individu of voor de organisatie en haar reputatie.

### 5.3 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Vrijwilligers van LEVgroep werken met kwetsbare personen (jongeren, ouderen, personen in moeilijke omstandigheden). Hier zijn risico's aan verbonden. Ter bescherming van de vrijwilliger zelf, de organisatie en haar klanten hanteert LEVgroep een VOG-beleid.

Vrijwilligers bewegen zich door de organisatie, stappen over van de ene naar de andere dienst, gaan er iets nieuws bij doen. Een VOG bij aanvang van je vrijwilligerswerk maakt het mogelijk om een gewenste overstap te maken. Onderzoek toont aan dat het vragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan vrijwilligers bijdraagt aan de veiligheid binnen een organisatie. Met zo'n verklaring toont de vrijwilliger aan dat hij in het verleden niet iets heeft gedaan dat vrijwilligerswerk in de weg staat.

De overheid stimuleert dat vrijwilligers die met kwetsbare mensen werken, een VOG kunnen overleggen en subsidieert de kosten hiervan.

Ons beleid is hierop afgestemd: Met ingang van 1 oktober 2020 vragen we van al onze LEV vrijwilligers (inclusief Matchmentoren) om een VOG te overleggen, over de volgende onderdelen:

- 01 Informatie (12. Omgaan met gevoelige/vertrouwelijke informatie). Voor vrijwilligers die gevoelige informatie verkrijgen bij de uitoefening van hun vrijwilligerswerk.
- 02 Geld (21. Omgaan met contante en/of girale gelden en/of (digitale)waardepapieren Voor vrijwilligers die in hun werk omgaan met geld of waardepapieren e.d..
- 08 Personen die:
  - 84. Belast zijn met de zorg van minderjarigen. Voor vrijwilligers die met minderjarigen werken.
  - 85. Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten. Voor vrijwilligers die met deze personen werken.



### **Aanvraag**

Een aanvraag voor een VOG voor een LEV vrijwilliger gebeurt bij voorkeur digitaal. Je coördinator zal de aanvraagprocedure intern in gang zetten, waarna jij via de mail een link ontvangt van Justis om de digitale aanvraag verder af te handelen. Een digitale VOG aanvraag is kosteloos. Je dient wel te beschikken over een emailadres en DigiD. Heb je geen emailadres en/of DigiD, dan moet je aanvraag gedaan worden bij het burgerloket van jouw gemeente. In dat geval ontvang je een factuur hiervoor, deze kun je dan declareren bij LEVgroep (declaratieformulier en aankoopbewijs).

### **Je kan met je werkzaamheden als vrijwilliger starten zodra LEVgroep jouw VOG ontvangen heeft.**

Voor alle vrijwilligers geldt dat 5 jaar na datum afgifte VOG, er een nieuwe moet worden aangevraagd.

### **Overbrugging**

Voor diegenen die al een VOG hebben maar nog niet op alle onderdelen, wordt 5 jaar nadat deze VOG is afgegeven een nieuwe VOG aangevraagd, op alle onderdelen die hierboven zijn genoemd.

### **Uitzonderingen**

Het komt voor dat een aangevraagde VOG niet wordt afgegeven, of dat een vrijwilliger zelf al vooraf aangeeft dat een VOG niet zal worden afgegeven.

In het geval deze situatie aan de orde is, wil dit niet zeggen dat je niet aan de slag kunt als vrijwilliger, Er wordt per situatie bekeken door de beroepskracht en de manager wat er wel mogelijk is.

Wanneer de coördinator beoordeelt dat er voor een bepaalde vrijwilliger een uitzondering gemaakt moet worden, wordt in alle gevallen de manager erbij betrokken om een afweging te maken of en zo ja welk type vrijwilligerswerk, onder welke voorwaarden, door deze vrijwilliger gedaan kan worden. Deze afspraken leggen we vast in het persoonsdossier.

## **5.4 Bescherming persoonsgegevens en geheimhoudingsplicht**

LEVgroep werkt met klanten en deelnemers, zowel individueel als in groepen; de diensten worden verricht door beroepskrachten, stagiairs en vrijwilligers. We hebben afspraken gemaakt over hoe we met persoonsgegevens omgaan, om ieders privacy te waarborgen.

Bij persoonsgegevens moet je denken aan b.v. naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, emailadres. Ook bijzondere persoonsgegevens, zoals de reden waarom een klant hulp nodig heeft, vallen hieronder. Het Burgerservicenummer mogen wij meestal niet registreren.

In ons interne Privacy beleid, staat o.a. beschreven welke persoonsgegevens wij van jou als vrijwilliger registreren, met welk doel wij dit doen, en hoe lang we die gegevens bewaren nadat je eventueel zou stoppen.

In onze Privacyverklaring beschrijven we voor onze (aspirant) klanten en deelnemers en andere belangstellenden, hoe wij hun persoonsgegevens beschermen en wat hun rechten zijn. De Privacyverklaring kun je vinden op onze website [www.levgroep.nl](http://www.levgroep.nl)

### **Jouw persoonsgegevens bij LEVgroep**

We gaan zorgvuldig met jouw persoonsgegevens om. Wij bewaren deze in een goed beveiligde digitale omgeving. Wij delen deze gegevens niet met derden. Je hebt het recht om de persoonsgegevens die wij van je bewaren in te zien en waar nodig te doen aanpassen, aanvullen of verwijderen. Je kunt hiervoor een verzoek indienen bij je vrijwilligers coördinator.

Bij de start van je vrijwillige inzet teken je een overeenkomst samen met je coördinator. In deze overeenkomst staan enkele basisgegevens van de vrijwilliger. Deze gegevens worden digitaal vastgelegd. Afhankelijk van de dienst waarvoor je je inzet wordt er aanvullende informatie vastgelegd, bijvoorbeeld hoe je rapporteert over afspraken en contacten. Doel hiervan is om de inzet optimaal te kunnen laten verlopen en begeleiden. Deze gegevens staan in een registratiesysteem. Alleen beroepskrachten die daar toestemming voor hebben, kunnen deze gegevens inzien.

LEVgroep gaat uit van de Algemene Verordening Gegevensbescherming bij het registreren van gegevens. Dat komt tot uiting in de volgende punten:

- LEVgroep registreert alleen het hoogst noodzakelijke
- De geregistreerde gegevens worden uitsluitend gebruikt:
  1. voor de dienst waarvoor je je hebt aangemeld, in relatie tot de doelstelling van LEVgroep om klanten optimaal hulp te bieden en vrijwilligers optimaal in te zetten;
  2. om vrijwilligers te informeren over voor hun aantrekkelijk aanbod binnen LEVgroep, zoals bijeenkomsten, cursussen en open dagen;
  3. voor cijfermatige verantwoording aan subsidiegevers.
- De gegevens worden niet (of uitsluitend met schriftelijke toestemming) verstrekt aan derden.
- Beroepskrachten van LEVgroep gaan vertrouwelijk en zorgvuldig met de gegevens om.
- Vrijwilligers en beroepskrachten van LEVgroep houden zich aan de geheimhoudingsplicht.
- Wanneer het contact met LEVgroep eindigt, worden de gegevens nog 2 jaar bewaard. Daarna worden de gegevens vernietigd.

#### **Persoonsgegevens van klanten / deelnemers:**

- Je hebt als vrijwilliger strikte geheimhouding ten aanzien van de klant of deelnemer over alles wat jij bij of over de klant ziet, hoort of meemaakt. Je mag deze informatie niet met derden delen. Dit geldt ook nadat je je werk als vrijwilliger bij LEVgroep hebt beëindigd.
- In het kader van de begeleiding kun je zaken bespreken met de beroepskracht, die conform het Privacy beleid en de Privacyverklaring zal omgaan met de verkregen informatie. In het belang van de klant kan de beroepskracht overleggen met andere betrokken hulpverleners, binnen het kader van de afspraken zoals beschreven in het Privacy beleid en de Privacyverklaring.
- Wij zullen alleen de hoogst noodzakelijke informatie over klanten/deelnemers aan de vrijwilliger verstrekken.
- Paperassen van klanten zijn van henzelf; ze zijn er zelf voor verantwoordelijk. Wij bewaren zo weinig mogelijk persoonsgegevens van klanten. En wat we wel bewaren, gebeurt alleen in een goed beveiligde digitale omgeving. Deze werkwijze geldt ook voor onze vrijwilligers.
- Die vrijwilligers die veel en over een langere termijn met paperassen, officiële documenten e.d. van klanten werken, zoals bijvoorbeeld bij vluchtelingenwerk, hebben na toestemming van de klant toegang tot het online dossier van de klant en kunnen hierin digitaal alle paperassen opslaan.
- Het is niet toegestaan dat vrijwilligers papieren, digitale kopieën of originelen van papieren met persoonsgegevens van klanten thuis bewaren.

#### **Datalekken voorkómen!**

We willen voorkómen dat persoonsgegevens in handen komen van onbevoegden. Gebeurt dat toch, dan noemen we dat een datalek. Ook het ongewenst vernietigen, verliezen, wijzigen en verstrekken van persoonsgegevens vallen het begrip 'datalek'. We kunnen voor het veroorzaken van datalekken boetes krijgen opgelegd door de Autoriteit persoonsgegevens.

### **Voorbeelden van een datalek:**

- diefstal of verlies van een USB-stick, laptop, telefoon of andere gegevensdrager waar persoonsgegevens op staan
- inbraak door een hacker
- verzending van persoonsgegevens en/of privacygevoelige informatie via mail aan een foutief mailadres met eventueel derden in cc;
- verzenden van persoonsgegevens en/of privacygevoelige informatie via de app.

Heb je onbedoeld en onverhoopt een datalek(je) veroorzaakt, of heb je het vermoeden dat je dat hebt gedaan? Neem dan direct contact op met je coördinator.

### **Persoonsgegevens versturen via mail of whatsapp**

Je mag geen zogenoemde herleidbare persoonsgegevens aan cliënten of derden verzenden via mail of via b.v. whatsapp. Herleidbaar is, als je uit de informatie kunt halen om welke persoon het gaat. Een naam alleen is meestal niet herleidbaar.

Wil je toch informatie over de mail of via WhatsApp sturen, zorg dan dat de informatie niet herleidbaar is: gebruik alleen een voornaam of achternaam en geen adres, geboortedatum, leeftijdsvermelding, en absoluut geen Burger Service Nummer (BSN). Houd de inhoudelijke informatie zo beknopt mogelijk.

Mailverkeer met een LEVcollega via ons eigen mailsysteem mag in dit kader wel!

Wees extra zorgvuldig als je persoonsgegevens binnen ons eigen systeem naar een collega wilt verzenden; check altijd voor verzending het e-mailadres. Er worden automatisch adressen aangereikt, kies het juiste adres! Dit om datalekken te voorkomen.

### **Bijzondere persoonsgegevens**

Als vrijwilliger mag je geen zogenoemde 'bijzondere persoonsgegevens' registreren. Beroepskrachten mogen dit wel, maar alleen als het echt noodzakelijk is voor de hulp- en dienstverlening.

Het gaat dan om:

- persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt;
- persoonsgegevens waaruit politieke opvattingen blijken;
- persoonsgegevens waaruit religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen blijken;
- persoonsgegevens waaruit het lidmaatschap van een vakvereniging blijkt;
- gegevens over iemands gezondheid;
- gegevens over iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.

**Voorbeeld bijzondere persoonsgegevens: Lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen.** Stel, een cliënt kan niet ver lopen vanwege een hartziekte. In plaats van op te schrijven dat de cliënt een hartziekte heeft, schrijf je op wat de beperking is, in dit geval: 'cliënt kan niet ver lopen.'

## **5.5 Veiligheid en omgaan met agressie**

Een veilige werkomgeving is ook voor vrijwilligers een belangrijke voorwaarde om prettig en ontspannen te kunnen werken. LEVgroep zorgt voor opvang van vrijwilligers in geval van agressie, geweld of ingrijpende gebeurtenis. Aan vrijwilligers wordt gevraagd altijd melding te doen bij de coördinator als men geconfronteerd is met:

- materiele schade
- agressie of geweld
- ingrijpende gebeurtenis

De coördinator is bekend met het LEV protocol over veiligheid. Daarin is o.a. vastgelegd hoe wordt om gegaan met de opvang van de vrijwilliger, na een incident.

LEVgroep heeft diverse hand-outs met betrekking tot Veiligheid en omgaan met agressie. Deze hand-outs zijn op te vragen bij je vrijwilligers coördinator of via de Vrijwilligersraad.

Dat is zo ook geregeld bij de klachtenregeling

- Hand-out Veiligheid
- Hand-out omgaan met agressie / 15 tips

Daarnaast bieden we vrijwilligers van een aantal specifieke diensten de training “De veilig vrijwilliger” aan. In deze training leer je hoe je kan om gaan met grensoverschrijdend gedrag bij klanten. De coördinator kan deze training aanvragen voor zijn actieve vrijwilligers.

## HOOFDSTUK 6. SCHOLING EN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

---

### Algemeen

Het is voor LEVgroep niet alleen een uitdaging om de juiste match te maken tussen vrijwilligers en het vrijwilligerswerk dat zij graag willen doen. Het is ook een uitdaging om hen mogelijkheden te bieden om zich verder te ontwikkelen. Dit doen we middels het aanbieden van deskundigheidsbevordering via [www.lerenmetlev.nl](http://www.lerenmetlev.nl)

Onder de knop [Vrijwilligers LEVgroep](#) vind je een platform voor onze vrijwilligers die op zoek zijn naar mogelijkheden om hun kennis en vaardigheden te vergroten of juist om eigen kennis in te zetten ten behoeve van andere vrijwilligers. Bijvoorbeeld als trainer binnen Leren met LEV. Wie trainersvaardigheden bezit of graag expertise inbrengt in Leren met LEV - Vrijwilligers LEVgroep kan dit kenbaar maken bij zijn begeleider.

### Vorbereiding op je vrijwilligerswerk

LEVgroep vindt het belangrijk dat jij als vrijwilliger goed wordt voorbereid op de taken die je gaat uitvoeren. Hiervoor worden cursussen en workshops georganiseerd.

Behalve dat je inhoudelijk wordt voorbereid op je vrijwilligerstaken is het ook van belang dat je meer weet over LEVgroep. Door middel van onze introductiebijeenkomsten **Kennismaken met LEV** maak je kennis met de organisatie. Dit gebeurt bij voorkeur bij de start van je werkzaamheden.

Naast de introductiebijeenkomst is er een **algemene basiscursus voor LEV vrijwilligers**. Het kan ook zijn dat er een basiscursus is ontwikkeld speciaal voor de dienst waar je als vrijwilliger werkzaam bent. Bijvoorbeeld als Match Mentor, buurtbemiddelaar of bij de formulierenbrigade.

Je coördinator bespreekt of deelname aan (een van) deze cursussen van belang is voor een goede vervulling van je taak. Onderwerpen die aan de orde komen zijn o.a. signaleren, grenzen stellen en vaardigheden die je helpen bij jouw werkzaamheden. Meestal start je al met je werk en volgt de cursus daarna. Je hebt dan ervaringsmateriaal voor in de cursus.

### Met scholing meer kwaliteit

Ook als je al aan het werk bent blijft scholing en deskundigheidsbevordering belangrijk om de kwaliteit van het werk te borgen. Er zijn thema- en/of intervisie bijeenkomsten die ondersteunend zijn aan de taken die je uitvoert. De mate en frequentie waarin dit aangeboden wordt hangt af van de activiteit waarvoor je je inzet.

Ontstaat er vanuit het vrijwilligerswerk dat je doet een behoefte aan deskundigheidsbevordering, bespreek dit dan met je coördinator. Op de website van [Leren met LEV](#) staat het actuele aanbod en de doelgroep/voorwaarden per training. In overleg met je coördinator kun je je aanmelden voor een cursus of training die van toepassing is op jouw scholingsbehoefte.

Onder de knop [Vrijwilligers LEVgroep](#) vind je aanbod voor vrijwilligers bij onze organisatie, onder de knop vrijwilligers vind je trainingen die voor alle actieve burgers in onze regio aangeboden worden. Misschien vind je daar ook iets dat bij je past.

Het kan zijn dat er voor jouw vraag geen passend aanbod is binnen Leren met LEV. Wij horen dit graag. Misschien zijn er meer vrijwilligers met dezelfde vraag. We kunnen dan samen een nieuw aanbod maken.

[Schrijf je in voor de nieuwsbrief via de website van Leren met LEV](#)

## HOOFDSTUK 7. WAARDERINGSBELEID

---

Het laten voelen en uitspreken van waardering voor de inzet van de vrijwilligers vormt een belangrijk onderdeel van het vrijwilligersbeleid. Zaken als aandacht en feedback geven en het uitspreken van waardering kunnen niet omgezet worden in procedures, maar maken deel uit van het begeleiden van vrijwilligers.

Alle coördinatoren hebben als aandachtspunten naar vrijwilligers:

- Gastvrijheid bieden (koffie, thee, sfeer)
- Het bieden van een luisterend oor
- Informeren naar gang van zaken (persoonlijk, vrijwilligerswerk)
- Aandacht voor door vrijwilligers gesignaleerde problemen
- Terugkoppeling van signalen
- Ervaringen uitwisselen in groepsbijeenkomsten en werkoverleg

In aanvulling hierop zijn er jaarlijks nog enkele momenten waarop extra aandacht is voor vrijwilligers:

- Jaarlijks is er een budget per deelnemende vrijwilliger voor een groepsuitje/activiteit. Doel hiervan is groepsbinding /gezelligheid. Het organiseren is een decentrale verantwoordelijkheid van de coördinator.
- Daarnaast organiseren de teams een eindejaar bijeenkomst voor hun vrijwilligers. Het budget wordt eveneens jaarlijks vastgesteld. Tijdens deze bijeenkomst wordt de eindejaar attentie (centraal geregeld) uitgereikt. Het team zorgt ervoor dat alle vrijwilligers (ook die niet bij de eindejaar bijeenkomst aanwezig zijn) de attentie ontvangen.

### Lief en Leed

Bij bijzondere momenten is er natuurlijk ook aandacht voor de vrijwilliger. Voorbeelden daarvan kunnen zijn:

- Jubilea van vrijwilligerswerk: een attentie en vermelding in de nieuwsbrief.
- Verjaardag: hier kan door de coördinator aandacht voor zijn.
- Langdurige ziekte en/of ziekenhuisopname: de coördinator houdt contact.
- Overlijden: een condoleance en aanwezigheid bij de afscheidsdienst.

**Als je om wat voor reden dan ook stopt, krijg je een afscheid aangeboden in de groep waarin je actief bent geweest en ontvang je een kleine attentie.**

## HOOFDSTUK 8. MATERIËLE VOORZIENINGEN

---

### 8.1 Verzekeringen

De verzekeringen voor vrijwilligers zijn per gemeente geregeld.

Als vrijwilliger van LEVgroep ben je verzekerd tegen eventuele risico's die met je werkzaamheden gepaard gaan.

De verzekering is geldig tijdens de afgesproken inzet. Zowel de klant als de vrijwilliger verplichten zich om iedere omstandigheid waaruit aansprakelijkheid of een schadeclaim zou kunnen voortvloeien, onmiddellijk te melden bij de coördinator van LEVgroep. Meer informatie vind je op onze [website](#)

### 8.2 Onkostenvergoedingen

Uitgangspunt van het vrijwilligersbeleid is dat er geen financiële drempels mogen zijn voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Iedere vrijwilliger heeft het recht om kosten te declareren, maar ook de vrijheid om van deze mogelijkheid af te zien. Een vrijwilliger kan gebruik maken van de fiscale mogelijkheden / voordelen (zie hiervoor het onderdeel ANBI).

Het is goed de regels nog eens op een rijtje te zetten:

- Vrijwilligerswerk is vrijwillig, niet vrijblijvend, onbetaald en kent bij LEVgroep een vergoeding van werkelijk gemaakte kosten.
- Vrijwilligers nemen zelf het initiatief voor het indienen van een declaratie.
- Declaraties kunnen één maal (direct na afloop) per maand ingediend worden. In bijzondere situaties kan de declaratie ook per kwartaal worden ingediend (ter beoordeling van de coördinator).
- Een voorbeeld declaratieformulier is als bijlage bijgevoegd.
- Declaraties lever je bij voorkeur in via [financiele.adm@levgroep](mailto:financiele.adm@levgroep) of anders bij de coördinator.
- Declaraties van het lopend jaar dienen voor 10 december van dat jaar te zijn ingediend.

Als je onkosten maakt om je werkzaamheden uit te kunnen voeren, worden deze door LEVgroep vergoed op basis van de werkelijk gemaakte kosten volgens onderstaande normen.

- Reiskosten voor werkverkeer (van vaste locatie van vrijwilligerswerk naar een andere locatie) komen voor vergoeding in aanmerking op basis van het tarief openbaar vervoer 2<sup>e</sup> klas of op basis van de vergoeding voor autokilometers € 0,28 per km (dit is inclusief parkeerkosten)
- Reiskosten van thuisadres naar de (kantoor)locatie waar het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd komen voor vergoeding in aanmerking op basis van het tarief openbaar vervoer 2<sup>e</sup> klas of op basis van de vergoeding voor autokilometers € 0,28 per km (dit is inclusief parkeerkosten).
- Parkeerkosten of parkeerbonnen worden in principe niet betaald.
- Voor vrijwilligers die reizen vanaf thuisadres naar klant (b.v. vrijwillige thuiszorg) worden alle kilometers als werkverkeer gezien.

- Vrijwilligers die voor de uitvoering van hun vrijwilligerswerk gebruik maken van de fiets, kunnen ervoor kiezen een fietsvergoeding aan te vragen. Deze is vastgesteld op € 12,50 per halfjaar. Deze vergoeding kan met behulp van een declaratieformulier aangevraagd worden. Wanneer de vrijwilliger hiervoor kiest, kunnen er geen andere reiskosten gedeclareerd worden.
- Reiskosten anders dan het reizen van en naar klant ten behoeve van het project/dienst komen **niet** in aanmerking voor vergoeding door LEVgroep. Deze kosten dienen te worden betaald door klant. Uitzonderingsgevallen overlegt de vrijwilliger met de coördinator. We maken enkel een uitzondering na **akkoord van de (regio)manager**.

### **Onkostenvergoeding structurele activiteiten**

Sommige vrijwilligers verrichten structurele werkzaamheden b.v. vanuit de thuissituatie. Het betreft hier een taak als vrijwilliger waar verantwoordelijkheid genomen wordt voor het regelwerk voor een totaal project. Het past niet in deze gedelegeerde verantwoordelijkheid om maandelijks om bonnetjes te vragen. Bovendien betreft het kosten die niet altijd via bonnetjes te verantwoorden zijn.

Elementen die een rol spelen bij het vaststellen van de hoogte van een eventuele vaste vergoeding:

- gedelegeerde verantwoordelijkheid (vanuit coördinator naar vrijwilliger)
- zelfstandigheid
- kan de activiteit al dan niet doorgaan bij afwezigheid van vrijwilliger
- worden er door de vrijwilliger vaste kosten gemaakt

Het is de bevoegdheid van de coördinator een voorstel voor een vaste onkostenvergoeding voor te leggen aan de (regio)manager, indien hij aannemelijk kan maken dat een vaste vergoeding op basis van bovenstaande overwegingen redelijk is.

### **8.3 ANBI-verklaring**

LEVgroep is door de Belastingdienst officieel erkend als “Algemeen Nut Beogende Instelling”. Dat betekent dat je de door jouw **gedeclareerde** kosten als gift mag opvoeren en dat LEVgroep over deze “gift” geen belasting hoeft te betalen.

Op deze manier krijg je toch (een deel) van de gemaakte kosten terug en kan LEVgroep financieel (nog) meer doen voor het welzijn van de samenleving in de gemeentes waarin we werkzaam zijn. Het gaat hierbij om daadwerkelijk gedeclareerde kosten (volgens het vrijwilligersbeleid bepaalde onkostenvergoeding zie 8.2). Op het declaratieformulier kan worden aangevinkt dat de gedeclareerde kosten worden geschonken aan LEVgroep. De declaratie wordt geboekt, echter niet uitbetaald aan vrijwilliger. Aan het einde van het jaar kan de vrijwilliger een overzicht van geschonken declaraties opvragen bij de financiële afdeling dat gebruikt kan voor de belastingaangifte. Zie ook:

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/campagnes/landingspaginas/prime/giften/>

### **8.4 Vrijwilligerswerk en uitkeringen**

Mensen met een uitkering hebben in sommige gevallen toestemming nodig van de uitkerende instantie voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Om misverstanden te voorkomen adviseert



LEVgroep om hierover contact op te nemen met de uitkerende instantie. Meestal wordt het uitvoeren van vrijwilligerswerk juist gestimuleerd.

De belastingdienst kent de regeling Vrijstellingsgrens onkostenvergoeding vrijwilligers. Deze houdt in, dat elke vrijwilliger voor een bepaald bedrag een onkostenvergoeding mag ontvangen, zonder de gedane uitgaven aan de belastingdienst te hoeven aantonen. Ontvangt een vrijwilliger echter een onkostenvergoeding hoger dan dit bedrag, dan moeten alle bonnen overlegd worden.

De vrijstellingsgrens wordt jaarlijks geïndexeerd. Deze maximumbedragen gelden voor het totaal van de vergoeding voor uw inzet (dus vrijwilligersvergoeding, reiskosten en onkosten), en geldt voor het totaal van je vrijwillige inzet (dus inclusief je eventuele andere vrijwilligers werkzaamheden buiten LEVgroep).

Raadpleeg voor meer informatie en de juiste vrijstellingsgrens de site van belastingdienst. ([linkje](#))

**LET OP:**

- LEVgroep hanteert een maximale vrijwilligersvergoeding van € 125,- per maand en € 4,50 per uur voor vrijwilligers vanaf 21 jaar. Voor vrijwilligers jonger dan 21 jaar is de vergoeding wettelijk vastgesteld op € 2,75 per uur.
- Vrijwilligers jonger dan 27 jaar in de bijstand mogen geen vrijwilligersvergoeding ontvangen.

### 8.5 Wijze van declareren

De gemaakte kosten kunnen worden gedeclareerd via het declaratieformulier met aangehechte bonnen ([download hier het declaratieformulier](#)).

Deze declaratieformulieren kun je na afloop van de maand digitaal (mail) indienen bij [financiele.adm@levgroep.nl](mailto:financiele.adm@levgroep.nl) . Hier wordt een interne route opgestart.

Na goedkeuring door de coördinator / manager handelt de financiële administratie de getekende declaraties af.

**LET OP:** Declaraties van het lopend jaar dienen altijd *voor 10 december* van dat jaar te zijn ingediend.

## HOOFDSTUK 9. KLACHTENREGELING, VERTROUWENSPERSOON EN INSPRAAK

---

### 9.1 Voordat je een klacht indient...

Van belang is dat je eerst zelf probeert tot een oplossing te komen. We gaan ervan uit dat je de klacht eerst met de beklagde en vervolgens met je eigen coördinator c.q. manager bespreekt en als dat niet mogelijk is, met de naast hogere leidinggevende. Tevens kun je ervoor kiezen de vertrouwenspersoon in te schakelen. Indien deze besprekingen niet het door jou gewenste resultaat hebben, kun je als vrijwilliger of beroepskracht je klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

### 9.2 Klachtenregeling medewerkers LEVgroep over medewerkers LEVgroep

#### **Doelstelling:**

De Klachtenregeling heeft tot doel een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten en ernstige gewetensbezwaren mogelijk te maken voor iedere individuele medewerker.

De klachtenprocedure geldt voor iedereen die ingezet wordt in de uitvoering van het werk binnen LEVgroep. Onder medewerker wordt verstaan: personeel, vrijwilliger, stagiair.

#### **Over welke klachten gaat het?**

De klachten moeten met het werk of de werksituatie te maken hebben. Het moet altijd om een individuele klacht gaan, d.w.z. dat de klacht speciaal voor jou geldt. Je kunt tijdens én buiten je werk geconfronteerd worden met vormen van ongewenst gedrag door andere medewerkers van LEVgroep.

Het kan gaan om:

- a. grensoverschrijdend gedrag; seksuele intimidatie: ongewenste seksueel getinte aandacht tot uiting komend in verbaal, fysiek en ander non-verbaal gedrag, dat al dan niet opzettelijk kan zijn, pesten, agressie, intimidatie
- b. ernstige gewetensbezwaren tegen opgedragen werk
- c. onrechtvaardige, onredelijke bejegening
- d. strijdigheid van een maatregel of toestand met het bepaalde van wet, CAO, reglement, of individuele arbeidsovereenkomst
- e. strijdigheid met waarden en normen, die onder meer behoren bij de identiteit van LEVgroep.

#### **Wat te doen als je zo'n klacht hebt**

##### **1. Praat erover met de medewerker zelf.**

Van belang is dat je eerst zelf probeert tot een oplossing te komen.

We gaan ervan uit dat je de klacht eerst bespreekt met degene waar jij een klacht over hebt.

Als er sprake is van ongewenst gedrag, praat met diegene over het ongewenst gedrag. Het is belangrijk de ander te vertellen dat je zijn/haar gedrag niet accepteert. Veel mensen beseffen niet dat hun gedrag ongewenst is en stoppen ermee zodra hun dat rechtstreeks wordt gezegd.

##### **2. Bespreek de klacht met de leidinggevende van de medewerker.**

Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht bespreken met je eigen

leidinggevende/coördinator. Als dat niet mogelijk is, bespreek je het met de naast hogere leidinggevende/leidinggevende van de leidinggevende /coördinator.

Deze leidinggevende moet in de gelegenheid worden gesteld indien mogelijk de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te realiseren.

**Of: Schakel de Vertrouwenspersoon in. Zie voor meer info hierover: 9.3.**

### **3. Klacht indienen bij de interne klachtencommissie**

Als deze besprekingen niet het door jou gewenste resultaat hebben, kun je jouw klacht voorleggen aan een tijdelijk in het leven te roepen klachtencommissie. Deze tijdelijke klachtencommissie voor medewerkers bestaat uit onpartijdige personen.

De klachtencommissie bestaat uit drie leden:

- één lid, benoemd door de bestuurder;
- één lid, benoemd door de ondernemingsraad;
- één onafhankelijk lid, benoemd door beide partijen.

Ingeval de medewerker (die de klacht indient of degene waarover geklaagd wordt) een vrijwilliger is: één lid benoemd door de vrijwilligersraad i.p.v. de ondernemingsraad.

De commissie behandelt de klacht en adviseert vervolgens de bestuurder.

Binnen vier weken nadat je je klacht hebt besproken en je niet tot een voor jou bevredigende oplossing bent gekomen, kun je bij de bestuurder de klacht schriftelijk indienen.

#### ***Je kunt je klacht richten aan:***

LEVgroep t.a.v. Bestuurder  
o.v.v. Klachtencommissie medewerkers over medewerkers LEVgroep  
Postbus 296  
5700 AG Helmond

De bestuurder zorgt ervoor dat de tijdelijke klachtencommissie wordt ingericht.

Vrijwilligers kunnen indien zij dit willen hun klacht naar de voorzitter van de vrijwilligersraad sturen. Dit is een proef, ingaande september 2022; na 1 jaar wordt dit geëvalueerd.

#### ***Je kunt je klacht dan richten aan:***

LEVgroep t.a.v. de voorzitter van de Vrijwilligersraad  
o.v.v. Klachtencommissie medewerkers over medewerkers LEVgroep  
Postbus 296  
5700 AG Helmond

### **Klachtbehandeling en uitspraak**

De klachtencommissie kan besluiten je klacht zelf in behandeling te nemen of kan je doorverwijzen naar andere instanties.

Indien de klachtencommissie de klacht zelf behandelt, brengt de klachtencommissie binnen vier weken een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan jou, de beklaagde en de bestuurder. De bestuurder beraadt zich over dit advies en maakt zijn besluit vervolgens schriftelijk kenbaar.

Mocht je het met de beslissing van de klachtencommissie of bestuurder niet eens zijn, dan kun je zelf buiten de organisatie een arbeidsrechtelijke of andere deskundige in de arm nemen om te onderzoeken welke wegen nog open staan. Een en ander hangt ook af van de soort klacht. Dit is voor eigen rekening van de klager.

## Vertrouwelijkheid

De klachtencommissie neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de informatie die haar bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen.

### 9.3 Vertrouwenspersoon

Medewerkers kunnen tijdens hun werk geconfronteerd worden met vormen van ongewenst gedrag door anderen. Denk aan pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en andere gevoelige zaken. Door LEVgroep is hiervoor een vertrouwenspersoon aangewezen. Je kunt deze benaderen als je deze gevoelige zaken niet direct met iemand binnen de organisatie wilt bespreken, maar liever met een onafhankelijke persoon. Je kunt zelf rechtstreeks contact met haar opnemen.

**Vertrouwenspersoon :** Desiree Kruithof  
Telefoonnummer: 06-41695151

*Belangrijk: Vanwege mijn werkzaamheden kan het zijn dat u mij niet direct te spreken krijgt.  
Mocht u een bericht moeten inspreken, dan bel ik u zo spoedig mogelijk terug*

Mailadres: [info@vertrouwenspraktijk.nl](mailto:info@vertrouwenspraktijk.nl)  
Website: [www.vertrouwenspraktijk.nl](http://www.vertrouwenspraktijk.nl)

De vertrouwenspersoon is een medewerker van de arbodienst, die de functie vervult van aanspreekpunt, hulpverlener, begeleider en doorverwijzer van medewerkers met klachten over hierboven genoemde zaken. De vertrouwenspersoon heeft in deze functie een onafhankelijke positie. De vertrouwenspersoon heeft geen taak in het behandelen van de klacht zelf.

De taken van een vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- Het verzorgen van eerste opvang van werknemers die te maken hebben gekregen met bovengenoemde gevoelige zaken en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- De werknemer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
- Het desgewenst begeleiden, als de werknemer de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leiding van LEVgroep.
- Het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator.
- Het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het adviseren en ondersteunen van leidinggevend en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van medewerkers. Deze heeft een geheimhoudingsplicht.

### 9.4 Inspraak via Vrijwilligersraad

Inspraak van vrijwilligers is onderdeel van het vrijwilligersbeleid van LEVgroep. Daarmee wordt het belang van de vrijwilligers bevestigd en hun betrokkenheid vergroot. Via inspraak kunnen zij een bijdrage leveren aan het onderkennen van knelpunten en tekortkomingen en door het bespreekbaar maken het vrijwilligersbeleid helpen verbeteren.

LEVgroep heeft ervoor gekozen de inspraak van vrijwilligers te regelen door een Vrijwilligersraad in te stellen. In een reglement zijn de bevoegdheden, het recht op informatie, het adviesrecht en het instemmingsrecht vastgelegd.

De VR behartigt, binnen de kaders van het organisatiebelang, de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers.

Naast haar reglementaire bevoegdheden werkt de VR volgens de participatiegedachte. Leden van de VR zijn lid van werkgroepen waarin het vrijwilligersbeleid aan de orde komt. Zij zorgen er ook voor dat de VR wordt betrokken bij de discussie/besluitvorming op een moment dat nog sprake kan zijn van beïnvloeding van beleid.

De VR bestaat uit maximaal 9 leden die afkomstig zijn uit het werkgebied van LEVgroep.

Meer informatie over de [Vrijwilligersraad](#) is te vinden op de website. De Vrijwilligersraad is te bereiken via [vrijwilligersraad@levgroep.nl](mailto:vrijwilligersraad@levgroep.nl)

## HOOFDSTUK 10. DIENST SPECIFIEKE AFSPRAKEN VOOR VRIJWILLIGERS

---

Vrijwel alle diensten die door LEVgroep worden aangeboden worden door vrijwilligers en beroepskrachten uitgevoerd. De specifieke onderdelen die van belang zijn voor de vrijwilliger worden aangereikt door de vrijwilligers coördinator.

Je kunt hierbij denken aan de volgende onderwerpen:

- Naam van de dienst
- Doelstelling van de dienst
- Taken van de vrijwilliger
- Taken van de beroepskracht
- Samenwerking vrijwilliger/beroepskracht
- Begeleiding van de vrijwilliger
- Specifieke afspraken, waaronder afspraken over onkosten
- Folder van de gemeente over verzekeringen vrijwilligers