



**Mantelzorg**  
**Vrijwillige Thuishulp**  
**Arnhem**

Wegwijzer voor vrijwilligers.

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	- 2 -
2. Over MVT Arnhem.....	- 3 -
2.1 Contactgegevens .....	- 3 -
2.2 Waar staat MVT Arnhem voor? .....	- 3 -
3. Aan de slag als vrijwilliger .....	- 4 -
3.1 Vrijwilliger zijn bij MVT Arnhem .....	- 4 -
3.2 Werkzaamheden voor vrijwilligers .....	- 4 -
3.3 Aannee van een vrijwilliger .....	- 5 -
3.4 Rechten en plichten .....	- 6 -
4. We doen graag iets terug .....	- 7 -
4.2 Training .....	- 7 -
4.3 Attentiebeleid .....	- 7 -
4.4 Verzekering voor vrijwilligers .....	- 7 -
5 Verstandig omgaan met vrijwilligerswerk .....	- 8 -
5.1 Privacy .....	- 8 -
5.2 Signalen .....	- 8 -
5.3 Heldere afspraken .....	- 8 -
5.4 Materialen bank MVT Arnhem .....	- 8 -
5.5 Overige aandachtspunten voor de vrijwillige hulpdienst: .....	- 9 -
5.6 Aannemen van giften .....	- 9 -
6 Veiligheid .....	- 10 -
6.1 Preventie .....	- 10 -
6.2 Ongewenst gedrag .....	- 10 -
6.3 Taken en verantwoordelijkheden .....	- 11 -
Eindnoot.....	- 12 -
Bijlage 1Vrijwilligersovereenkomst.....	- 13 -
Bijlage 2 Attentiebeleid.....	- 14 -
Bijlage 3: Declaratieformulier.....	- 15 -
Bijlage 4: Contactgegevens eerste aanspreekpunt.....	- 16 -

## 1. Inleiding

Voor je ligt de 'Wegwijzer voor vrijwilligers'.

MVT Arnhem zorgt voor mantelzorgondersteuning in Arnhem. Behalve op Arnhemse mantelzorgers richt onze dienstverlening zich ook op professionals in de stad die werken met mantelzorgers.

Dat doen de betaalde medewerkers van MVT Arnhem niet alleen. Samenwerken met vrijwilligers is nodig om mantelzorgers de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben om te werken aan een mantelzorgvriendelijke stad. Vrijwilligers kunnen zich op allerlei manieren inzetten voor MVT Arnhem.

Vrijwilligers zijn onmisbaar, voor MVT Arnhem én onze samenleving. Veel van wat MVT nu doet zou zonder vrijwilligers niet gerealiseerd kunnen worden. Wij heten jou als nieuwe vrijwilliger dan ook van harte welkom.

In deze wegwijzer lees je alles over jouw rechten en plichten als vrijwilliger, over het vrijwilligersbeleid van MVT Arnhem en over de organisatie zelf. Heb je na het lezen nog vragen dan kun je een van de medewerkers van MVT Arnhem aanspreken op kantoor, en via telefoon of mail.

Namens MVT Arnhem,

Henk Kroon  
Directeur MVT

## 2. Over MVT Arnhem

### 2.1 Contactgegevens

Je vindt het kantoor van MVT Arnhem op de Slochterenweg 40, 6835 DX Arnhem  
Onze contactgegevens zijn:  
Tel: 026 - 370 35 40, bereikbaar tijdens werkdagen van 9.00 tot 16.00  
info@mvtarnhem.nl  
www.mvtarnhem.nl

De beroepskrachten die jouw aanspreekpunt zijn bij MVT Arnhem zijn Tiny Visscher en Hannelotte Wijma.

### 2.2 Waar staat MVT Arnhem voor?

Vrijwel iedereen krijgt wel eens te maken met mantelzorg. Het geven van mantelzorg (minimaal 3 maanden en minimaal 8 uur per week) door hulp te bieden aan een familielid, buur, vriend(in) of kennis wordt vaak als iets vanzelfsprekends gezien. Je geeft zorg vanuit persoonlijke betrokkenheid. Maar mantelzorg komt er altijd extra bij, naast andere zaken in het leven die belangrijk zijn, zoals een gezin, werk, hobby en sociale contacten. Om dat vol te kunnen houden, is het belangrijk om op tijd hulp te vragen en niet te wachten tot het geestelijk of lichamelijk te zwaar wordt.

In Arnhem is veel aandacht voor de behoeften van mantelzorgers. MVT Arnhem biedt ondersteuning aan alle mantelzorgers, jong en oud in de gemeente Arnhem.

De strategische visie van MVT Arnhem is gebaseerd op drie pijlers, te weten:

- Ondersteuning van de Arnhemse mantelzorger
- Ondersteuning van de Arnhemse professionals (eerstelijnscontact met mantelzorgers)
- Creëren van een 'mantelzorgvriendelijk' klimaat in Arnhem

Op onze website [www.mvtarnhem.nl](http://www.mvtarnhem.nl) kun je nog veel meer informatie vinden over MVT Arnhem en het werk dat we doen.

Op Social media kun je ons vinden en volgen op:

[www.facebook.com/MVTArnhem](http://www.facebook.com/MVTArnhem)

[www.instagram.com/mvtarnhem](http://www.instagram.com/mvtarnhem)

[www.twitter.com/MVTArnhem](http://www.twitter.com/MVTArnhem)

[www.linkedin.com/company/mvtarnhem](http://www.linkedin.com/company/mvtarnhem)

### 3. Aan de slag als vrijwilliger

Bij MVT Arnhem werken zo'n 70 vrijwilligers en 8 beroepskrachten met elkaar samen. We werken vanaf ons kantooradres, bijvoorbeeld met de vrijwillige telefoondienst en we hebben diensten die we bij de mensen thuis aanbieden. Zo heeft MVT Arnhem bijvoorbeeld vrijwilligers die helpen met praktische klussen zoals kleine klussen in huis en tuin.

#### 3.1 Vrijwilliger zijn bij MVT Arnhem

MVT Arnhem zoekt vrijwilligers die:

- Graag Arnhemse mantelzorgers willen ondersteunen;
- betrouwbaar zijn;
- sociaal vaardig zijn;
- respect hebben voor anderen, en zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie;
- bereid zijn tot scholing;
- kunnen samenwerken in teamverband;
- open staan voor begeleiding;
- bereid zijn te reflecteren op eigen functioneren;
- gemaakte afspraken nakomen;
- affiniteit hebben met de doelgroep;
- enthousiast zijn om hun tijd vrijwillig in te zetten voor de samenleving;
- die een Verklaring van Goed gedrag (VOG) kunnen overleggen.

Binnen MVT Arnhem worden veel werkzaamheden ondersteund door onze vrijwilligers. Vrijwilligerswerk gebeurt altijd onder verantwoordelijkheid van de beroepskrachten, die de eindverantwoordelijkheid hebben. MVT Arnhem verwacht dat vrijwilligers zich verantwoordelijk opstellen en werken volgens de gemaakte afspraken.

#### 3.2 Werkzaamheden voor vrijwilligers

MVT Arnhem biedt diverse mogelijkheden om als vrijwilliger aan de slag te gaan zoals:

- Telefoonmedewerker
- Kantoorwerkzaamheden
- Tuinklussen uitvoeren bij hulpvragers en mantelzorgers
- Hulpvragers vervoeren naar bijvoorbeeld een doktersafspraak
- Uitvoeren van praktische zaken voor hulpvragers en mantelzorgers
- Klussen uitvoeren voor hulpvragers en mantelzorgers
- Coördinator Hulpdienst
- Bestuur vrijwilliger
- PR vrijwilliger
- Bel maatje voor mantelzorgers
- Consulent bordje vol
- Respijt/bezoek maatje

De genoemde werkzaamheden vragen gemiddeld 1 dagdeel per keer.

### 3.3 Aanneمة van een vrijwilliger

Bij MVT Arnhem willen we zorgen dat iedere vrijwilliger zich op zijn plek voelt en dat iedereen eerlijk, gelijkwaardig en goed behandeld wordt. Ook willen we ervoor zorgen dat iedereen zich veilig voelt.

Het aannemen van een nieuwe vrijwilliger verloopt als volgt:

#### 1. Kennismakingsgesprek

In dit gesprek wordt uitgelegd wat MVT Arnhem is en hoe we werken. We vragen wie de persoon is, en wat voor een taak past bij de persoon. We vragen welke ervaring iemand heeft, welke interesses iemand heeft, en wat iemand graag zou willen doen en/of leren binnen onze organisatie. Tijdens dit gesprek vertellen we dat we met veel verschillende soorten en veelal kwetsbare mensen werken. Het is belangrijk dat een vrijwilliger zich in gedrag dat realiseert en daar rekening mee houdt. In het gesprek kijken de beroepskrachten en vrijwilliger samen welke rol goed bij iemand past.

#### 2. Ondertekenen vrijwilligerscontract

We vragen aan nieuwe vrijwilligers een contract te ondertekenen. Onderdelen van het contract zijn o.a. dat iemand de doelstelling en werkwijze van MVT Arnhem onderschrijft, geheimhouding toezegt van informatie herleidbaar naar een persoon, een meldplicht naar de beroepskracht van incidenten of conflicten en bereidheid tot scholing en een jaarlijks functioneringsgesprek. Het vrijwilligers contract kun je terugvinden in de bijlage.

#### 3. Verklaring van Goed gedrag (VoG)

We vragen, bij wederzijds intenties tot het aangaan van een overeenkomst, het VoG aan voor alle vrijwilligersvacatures. We doen dit omdat je werkt met kwetsbare hulpvragers en mantelzorgers. . Daarnaast werk je als vrijwilliger soms in de thuissituatie en/of heb je 1-op-1 contact. De beroepskrachten zorgen ervoor dat de VoG aangevraagd wordt, de inzet van de vrijwilliger vindt pas plaats als de VoG is ontvangen. Wil je meer weten? Op deze site kun je meer informatie over het VoG lezen:

<https://www.justis.nl/producten/vog/vrijwilligers-en-vrijwilligersorganisaties.aspx>

#### 4. Inwerkperiode

In een periode van een paar weken tot een paar maanden wordt iemand ingewerkt door de beroepskracht en/of een ervaren vrijwilliger. Dit inwerken verloopt in fasen:

- Eerst loopt iemand mee en kijkt;
- dan helpt iemand mee;
- daarna kan de nieuwe vrijwilliger zelfstandig werken, maar word je uiteraard begeleid

Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden van de vrijwilliger vindt er met enige regelmaat werkoverleg plaats met andere vrijwilligers met dezelfde taken. De vrijwilliger wordt geacht hier zoveel mogelijk bij aanwezig te zijn. Er wordt altijd een verslag gemaakt van het overleg en via de mail verspreid aan de betrokkenen.

#### 5. Zelfstandig vervullen van de rol

De nieuwe vrijwilliger voert de rol zelfstandig uit. Daarbij wordt deze (op afstand) begeleid door de vrijwilligers coördinator en heeft een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie. Eens per jaar vindt een functioneringsgesprek plaats. MVT Arnhem zorgt 2 x per jaar voor ontmoetingsmomenten met andere vrijwilligers, en zo nodig voor passend trainingsaanbod.

## 6. Vrijwillige hulpdienst

Voor de vrijwillige hulpdienst werkt het inschakelen van een hulpdienstvrijwilliger voor tuinklussen, opruimklussen, technische en computer en telefoonklussen als volgt:

De hulpvragen komen binnen bij onze telefoon medewerkers en zij bekijken hoe de hulpvraag het beste aangepakt kan worden. De vraag wordt besproken met de coördinator uit noord of zuid, afhankelijk van de locatie van de hulpvrager. De coördinator gaat op zoek naar een geschikte vrijwilliger en bespreekt de mogelijkheden van de vrijwilliger om de hulpvraag op te pakken.

### 3.4 Rechten en plichten

Om aan de slag te kunnen gaan als vrijwilliger maken we eerst afspraken met elkaar. Zo weten we wat we van elkaar mogen verwachten.

De vrijwilliger heeft recht op:

- Een goede kennismaking en inwerkperiode met begeleiding;
- een evaluatie na de inwerkperiode;
- informatie, begeleiding, overleg en scholing voor zover gewenst en noodzakelijk om het vrijwilligerswerk goed te kunnen uitvoeren;
- inspraak m.b.t. de uitvoering van het werk;
- verzekering zoals ongevallen-, ongevalleninzittenden- en persoonlijke eigendommenverzekering, (verkeer)aansprakelijkheidsverzekering en een rechtsbijstandverzekering;
- vergoeding van gemaakte onkosten t.b.v. het vrijwilligerswerk;
- een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie;
- een zorgvuldige behandeling van de persoonlijke gegevens van de vrijwilliger;
- een prettige en veilige werkomgeving.

De vrijwilliger heeft de plicht om:

- De afgesproken activiteiten te verrichten;
- zich te conformeren aan de werkwijze van MVT Arnhem;
- zich te houden aan de geheimhouding m.b.t. vertrouwelijke gegevens;
- verhindering van aanwezigheid, of niet kunnen uitvoeren van taken, tijdig te melden;
- melding te doen aan de betrokken beroepskracht van incidenten en/of conflicten met hulpvragers of organisatie(s);
- zorgvuldig om te gaan met sleutels, goederen en voorzieningen van MVT Arnhem;
- in te stemmen met een VoG aanvraag door MVT Arnhem.

## 4. We doen graag iets terug

Vrijwilligerswerk bij MVT Arnhem is onbetaald. Maar we hechten er groot belang aan dat je de werkzaamheden veilig en met plezier kunt doen. Daarom heeft MVT Arnhem de onderstaande zaken in haar vrijwilligersbeleid opgenomen.

### 4.1 Kosten

De reiskosten voor het woon-werkverkeer worden vergoed. Bijvoorbeeld voor vrijwillige telefoon medewerkers waarvan we verwachten dat zij hun werk op kantoor uitvoeren.

Voor vrijwilligers die huisbezoeken afleggen, geldt dat de hulpvrager een reiskostenvergoeding aan de vrijwilliger moet betalen van 0,28 euro per kilometer, en de eventueel gemaakte parkeerkosten, of de kosten voor openbaar vervoer. Voor tuinklussen ontvangt de vrijwilliger 5 euro per klus van de hulpvrager. De hulpvragers zijn op de hoogte van deze vergoedingen. Mocht een hulpvrager de vergoeding niet betalen dan dient dit vooraf worden besproken met jou aanspreekpunt en mag de vrijwilliger daarna een declaratie bij MVT Arnhem indienen. Maak je als vrijwilliger extra kosten, neem dan contact op met jouw aanspreekpunt bij MVT Arnhem.

Gemaakte kosten kunnen uitsluitend gedeclareerd worden met een declaratieformulier. Voor bedragen die afwijken aan de reiskosten, en die groter dan 20 euro zijn, wordt het bedrag en de aankoop van tevoren kenbaar gemaakt bij jouw aanspreekpunt. Alleen bij goedkeuring vooraf kan de declaratie ingediend worden.

Deze declaratieformulieren zijn verkrijgbaar bij jouw aanspreekpunt. De declaraties worden (met bonnen) binnen twee weken na afloop van de maand ingeleverd en geparafeerd door jouw aanspreekpunt. De declaraties worden, indien tijdig ingediend aan het eind van de maand uitbetaald, uitsluitend per bank.

### 4.2 Training

Volare, onderdeel van de Vrijwilligerscentrale Arnhem, biedt deskundigheidsbevordering aan voor Arnhemse vrijwilligers.

Wij adviseren om op <https://www.vrijwilligerscentralearnhem.nl/trainingen-volare/trainingsaanbod-volare> het actuele aanbod te bekijken en je in te schrijven voor de nieuwsbrief om op de hoogte te blijven. Inschrijven voor het actuele aanbod van trainingen van Volare is gratis en speciaal bedoeld voor Arnhemse vrijwilligers.

### 4.3 Attentiebeleid

MVT Arnhem hanteert voor haar vrijwilligers een attentiebeleid waarbij bijzondere gebeurtenissen niet onopgemerkt voorbij gaan. Ook bij andere momenten zoals afscheid besteden we aandacht aan onze vrijwilligers. Het attentiebeleid vind je terug in de bijlage.

Tijdens het jaar organiseren we 2 belangrijke activiteiten bijeenkomsten voor vrijwilligers, de nieuwjaarsbijeenkomst en het jaarlijkse vrijwilligers uitje.

### 4.4 Verzekering voor vrijwilligers

De Gemeente Arnhem heeft voor alle Arnhemse vrijwilligers een collectieve verzekering afgesloten. Dit is: een ongeval-, ongevalinzittenden- en persoonlijke eigendommenverzekering, (verkeer)aansprakelijkheidsverzekering en een rechtsbijstandverzekering. Dit is een vangnetverzekering, in voorkomende situaties wordt eerst een beroep gedaan op de eigen verzekering van de vrijwilliger en indien nodig op de gemeenteverzekering. Bij situaties waar de verzekering ingeschakeld moet worden wordt je hierbij



ondersteund jouw aanspreekpunt. Hier lees je meer over de verzekering [https://www.arnhem.nl/Inwoners/zorg\\_en\\_welzijn/Mantelzorg/Collectieve\\_vrijwilligersverzekering\\_ook\\_voor\\_mantelzorgers](https://www.arnhem.nl/Inwoners/zorg_en_welzijn/Mantelzorg/Collectieve_vrijwilligersverzekering_ook_voor_mantelzorgers).

## 5 Verstandig omgaan met vrijwilligerswerk

### 5.1 Privacy

Ga zorgvuldig om met de privacy van de hulpvrager en mantelzorger. Noem ook nooit naam en adres van de hulpvrager of mantelzorger indien je aan derden iets vertelt over jouw vrijwilligerswerk.

Geef een hulpvrager of mantelzorger nooit jouw eigen telefoonnummer, adres of andere persoonlijke gegevens. Dit voorkomt claimedrag en mogelijk grensoverschrijdend gedrag. Bij een volgend verzoek van de hulpvrager of mantelzorger dient de hulpvraag altijd opnieuw ingediend te worden bij het kantoor van MVT Arnhem via [info@mvtarnhem.nl](mailto:info@mvtarnhem.nl) of op telefoonnummer 026-3703540.

Bijkomend voordeel is dat we zo jouw inzet én de verzoeken van de hulpvrager overzichtelijk houden en voorkomen dat jij als vrijwilliger steeds meer klussen op je schouders krijgt.

### 5.2 Signalen

Indien je signalen opvangt dat er meer aandacht nodig is, of er spelen andere zaken waar je je zorgen over maakt, neem dan altijd contact op met jouw aanspreekpunt. Ook andere signalen of bijzonderheden kun je met hen bespreken.

### 5.3 Heldere afspraken

Maak duidelijke en heldere afspraken met de hulpvrager en houd je hier ook aan. Communiceer op een prettige en duidelijke manier met de cliënt en vraag of deze jou begrepen heeft. Zijn de afspraken onduidelijk en kom je er samen niet uit, bespreek dit dan met jouw aanspreekpunt zodat zij jou helpen met verduidelijken.

### 5.4 Materialen bank MVT Arnhem

MVT Arnhem heeft diverse materialen voor (tuin)klussen in huis en uitgeleend aan de vrijwilligers. De materialen die in bruikleen zijn, zijn gestickerd en eigendom van MVT Arnhem. Wij houden bij wat iedere vrijwilliger in bruikleen heeft. Mocht je gereedschap nodig hebben, dan mag je als vrijwilliger deze spullen lenen. Op kantoor bij MVT Arnhem is er een speciale materialenkast waar (tuin) gereedschap aanwezig is om te gebruiken bij het vrijwilligerswerk. Soms worden ook nieuwe materialen aangeschaft als deze noodzakelijk zijn voor de klussen. Heb je materialen in bruikleen en zijn deze kapot gegaan? Neem dan contact op met jouw aanspreekpunt.

Voor de klusvrijwilligers:

Controleer of de materialen van de hulpvrager, van MVT Arnhem of die je zelf meeneemt in goede staat zijn. Voer nooit een klus uit zonder deugdelijk materiaal! Denk hierbij aan onveilige trappen, kapotte snoeren of erg zware materialen die je moet verplaatsen etc. Bij vragen of twijfel graag eerst contact opnemen met de betrokken beroepskracht van MVT Arnhem.

## 5.5 Overige aandachtspunten voor de vrijwillige hulpdienst:

Vervoersvragen: zorg dat je een geldige inzittendenverzekering hebt, en dat de cliënt de veiligheidsgordel om doet.

Boodschappen: Neem nooit een pinpas/pincode van de hulpvrager aan. Vraag om contant geld, tel dit samen met de hulpvrager en noteer dit samen. Bij terugkomst kun je dan met het bonnetje het overgebleven geld retourneren aan de hulpvrager en dit samen weer controleren.

Ziekenhuisbegeleiding: Indien de cliënt jou meevraagt naar de spreekkamer, doe dit dan in verband met de privacywet (AVG) in principe niet, tenzij de cliënt hier uitdrukkelijk om vraagt én het vooraf is afgestemd met bijv. de mantelzorger, andere personen uit het netwerk van cliënt of professionele begeleiding.

## 5.6 Aannemen van giften

Als een hulpvrager of mantelzorger jou na uitvoering van een klus iets extra's wil geven, mag je dat in principe niet aannemen. Als iemand vraagt wat men je moet betalen, dan is het uitgangspunt dat het niets kost, behalve natuurlijk de onkostenvergoeding die benoemd worden in paragraaf 4.1. Tenslotte helpen we mensen die het zelf niet kunnen (betalen) en een klein netwerk hebben of een mantelzorger die zelf voor iemand anders zorgt en overbelast is.

Soms wil een hulpvrager of mantelzorger het bedrag afronden om het makkelijker te kunnen betalen, een klein afrondend bedrag is het niet erg; Ook komt het voor dat de hulpvrager je wil bedanken, dit mag je accepteren als het een klein gebaar is en het je aangeboden wordt. Voor een hulpvrager of mantelzorger kan het zelfs erg fijn zijn om iets terug te doen en geeft dat hen een fijn gevoel.

## 6 Veiligheid

Bij MVT Arnhem werken we met vrijwilligers en vaak met kwetsbare burgers uit Arnhem. We vinden het belangrijk dat iedereen op z'n plek is en iedereen eerlijk, gelijkwaardig en goed behandeld wordt. Ook vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt en de situatie altijd voor iedereen veilig blijft.

### 6.1 Preventie

Om te voorkomen dat er een ongewenste en onveilige situatie optreedt werken we met een gedragscode. Dat zijn de richtlijnen voor de omgang tussen vrijwilligers en hulpvragers of mantelzorgers. De code geeft aan waar de grenzen liggen in het contact. Een gedragscode is een formeel document dat ondertekend wordt door vrijwilligers. De gedragscode is beschreven in hoofdstuk 5. We leggen deze gedragscode vast door ondertekening van de vrijwilligersovereenkomst (zie bijlage) zowel door de vrijwilliger als ook door de vrijwilligers coördinator van MVT Arnhem.

MVT Arnhem heeft een doordacht aannamebeleid. Dit is van belang om vrijwilligers goed te selecteren en kan een hoop problemen voorkomen. Een goed aannamebeleid omvat een intakegesprek en de verplichting een VoG te overhandigen als de vrijwilliger gaat werken met kwetsbare mensen.

Daarnaast werken we met een vertrouwenspersoon. Bij een vertrouwenspersoon kunnen vrijwilligers, betaalde medewerkers, hulpvragers en mantelzorgers terecht met hun vermoedens of kennis van grensoverschrijdend gedrag. De vertrouwenspersoon is erg belangrijk om het melden van (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag makkelijker te maken.

### 6.2 Ongewenst gedrag

In de Arboret is een verplichting opgenomen voor het voeren van beleid op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Deze verplichting is als volgt omschreven in artikel 3 Arboret, lid 2: "De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting". Onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) wordt verstaan: "factoren in de arbeidssituatie die stress veroorzaken". Het gaat hierbij specifiek om direct en indirect onderscheid (discriminatie), seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten.

N.B. Overall waar in deze regeling medewerker staat kan, voor zover van toepassing ook vrijwillige medewerker gelezen worden. Waar werk en arbeid staat kan ook vrijwilligerswerk worden gelezen.

MVT staat voor een werkklimaat waarin (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie niet getolereerd wordt. In een goed werkklimaat behoren collegialiteit, respect en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen en wordt op ongewenst gedrag alert gereageerd.

Een dergelijk klimaat vereist een actieve bijdrage van iedereen die bij MVT werkzaam is. Dit betekent dat niet alleen wordt toegezien op eigen gedrag, maar ook op dat van anderen. Ongewenst gedrag behoort altijd aan de orde te worden gesteld, hetzij door het rechtstreeks aanspreken van betrokkenen, hetzij door het inschakelen van derden.

Onder ongewenst gedrag verstaan we: "alles in de omgang, onderlinge communicatie en wijze van leidinggeven, dat als ongewenst of kwetsend wordt ervaren en als gevolg heeft dat een medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkplek". De doelen van het beleid zijn:

- *Preventie*: het voorkomen van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie, werkstress.
- *Aanpakken*: het beperken en aanpakken van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie, werkstress.

### 6.3 Taken en verantwoordelijkheden

#### *Directeur*

De directeur is verantwoordelijk voor het voorkomen, dan wel beperken van ongewenste omgangsvormen. Hij of zij heeft een voorbeeldfunctie en moet ervoor zorgen dat het beleid bekend is bij de medewerkers en zorgdragen voor een veilige werkplek.

#### *Medewerkers*

Er is sprake van een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het MVT verwacht dus ook van haar medewerkers een respectvolle omgang, open communicatie en een bijdrage aan een open aanspreekcultuur als het gaat om ongewenst gedrag.

Als desondanks een situatie van ongewenste omgangsvormen speelt, kan de medewerker bij de directe omgeving (bestuur, directeur, collega's, bedrijfsarts) steun zoeken en onderzoeken welke weg gevolgd kan worden om het probleem aan te pakken. Wanneer de medewerker liever iemand anders in vertrouwen neemt, kan de vertrouwenspersoon uitkomst bieden.

#### *Vertrouwenspersoon*

De taken van de vertrouwenspersoon zijn: luisterend oor bieden, informeren en adviseren over vervolgstappen waaronder de klachtenprocedure en zonodig nazorg verlenen. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat naast de medewerker. De functie van vertrouwenspersoon is door MVT extern belegd bij de Arbodienst.

Vertrouwenspersoon: Martine van Os, Aussems en Kerkvliet. Bereikbaar via (06-22812986), via het secretariaat van Aussems en Kerkvliet (0547-284800) of via de mail ( <a href="mailto:m.vanos@aenk.nl">m.vanos@aenk.nl</a> ).
--

#### *Klachtencommissie*

MVT hanteert een klachtenprocedure bij meldingen over ongewenste omgangsvormen. Het bestuur van MVT functioneert in deze procedure als klachtencommissie.

### 6.4 Klachtenprocedure

Het heeft de voorkeur dat eerst de informele weg wordt bewandeld. Dat wil zeggen dat eerst wordt geprobeerd om een rechtstreeks gesprek te organiseren tussen melder en de persoon tegen wie de melding zich richt. Dit gesprek kan ook met een derde (directeur of vertrouwenspersoon) worden gevoerd. Wanneer dit niet afdoende is, kan de medewerker ('klager') een klacht indienen tegen de persoon die ongewenst gedrag vertoont ('beklaagde') bij (de voorzitter van) het bestuur van MVT. Het bestuur onderzoekt vervolgens of de in de klacht gestelde feiten aannemelijk zijn. Is de klacht ontvankelijk dan wordt deze nader onderzocht. Daarbij kan het bestuur zich laten bijstaan door een onafhankelijke deskundige.

Het onderzoek vindt plaats op basis van hoor (klager) en wederhoor (beklaagde) en leidt binnen een termijn van vier weken tot de uitspraak of de klacht gegrond of ongegrond is. De uitspraak en de achterliggende overwegingen worden schriftelijk gedeeld met zowel klager als beklagde.

Als de klacht gegrond is, kan het bestuur overgaan tot het nemen van rechtspositionele maatregelen. Gedurende het onderzoek kan het bestuur tussentijdse maatregelen treffen om escalatie te voorkomen. Het bestuur verplicht zich tot volledige geheimhouding over alles wat zij in de zaak vernemen. Klager of beklagde kunnen niet in beroep gaan tegen de uitspraak van het bestuur. Zij kunnen deze alleen via een civielrechtelijke procedure aanvechten.

Het bestuur is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid inzake ongewenste omgangsvormen. Deze verplichting ligt bij de directeur.

### Eindnoot

Om de twee jaar zal het vrijwilligersbeleid geëvalueerd worden door bestuur, directeur en de vrijwilligers. Indien er relevante ontwikkelingen zijn die een evaluatie en/of bijstelling tot gevolg hebben, wordt daartoe besloten.

## Bijlage 1 Vrijwilligersovereenkomst



Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp (MVT Arnhem) vertegenwoordigd door de coördinator.....  
en de vrijwilliger.....

Spreken het volgende af:

- 1 De vrijwilliger onderschrijft de doelstelling en de werkwijze van het MVT Arnhem.
- 2 De vrijwilliger houdt zich aan de geheimhouding m.b.t. vertrouwelijke gegevens.
- 3 De vrijwilliger gaat zorgvuldig om met sleutels, goederen en voorzieningen van het MVT Arnhem.
- 4 De vrijwilliger doet melding aan de coördinator van incidenten of conflicten met hulpvragers en of organisaties.
- 5 De vrijwilliger is bereid tot scholing en tot een jaarlijks functioneringsgesprek.

MVT Arnhem voorziet in:

- 1 Een goede kennismaking met het werk, een inwerkperiode en begeleiding.
- 2 Inspraak m.b.t. de uitvoering van het werk.
- 3 Een vangnetverzekering en vergoeding van onkosten t.b.v. het vrijwilligerswerk.
- 4 Een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie.
- 5 Een zorgvuldige behandeling van persoonlijke gegevens van de vrijwilliger.
- 6 Een prettige en veilige werkomgeving.

De vrijwilliger  
MVT Arnhem


.....  
.....

Datum en plaats.....

## Bijlage 2 Attentiebeleid

- Verjaardag: verjaardagskaart
- Ziekte : kaartje , bij een dienstverband van > 5 jaar: bloemen of fruitmand a € 7,50
- Jubilea: 12,5 jaar of 25 jaar bij MVT cadeau a € 25,-
- Huwelijk of andere bijzondere gebeurtenis: Kaartje
- Overlijden: kaart, bij een dienstverband van > 5 jaar: bloemen
- Afscheid:
  - 0 - 1 jaar: bloemen € 7.50
  - 1 - 5 jaar: bloemen/cadeaubon t.w.v. € 12.50
  - 5 - 10 jaar: bloemen/cadeaubon t.w.v. € 25,-
  - 10 - 20 jaar: bloemen/cadeaubon t.w.v. € 50,-
- Bij een afscheid bij > 5 jaar bij MVT: persoonlijk afscheid tijdens een van de halfjaarlijkse vrijwilligersbijeenkomsten.

## Bijlage 3: Declaratieformulier

<b>Mantelzorg &amp; Vrijwillige Thuishulp Arnhem</b>							
<b>DECLARATIE KOSTEN</b>							
Naam:		Functie:					
Adres:		Datum:					
Postcode:		Maand:					
Woonplaats:		Telf nr:					
IBAN		t.n.v.					
Datum	Omschrijving	km aantal	km € 0,28	telf. kosten	porti	overig	totaal generaal
			€	€	€	€	€
<b>TOTAAL BEDRAG</b>							
Handtekening declarant:		Datum :					
<small>Mantelzorg &amp; Vrijwillige Thuishulp Arnhem, Slochterenweg 40, 6835 DX ARNHEM</small>							



#### Bijlage 4: Contactgegevens eerste aanspreekpunt.

Eerste aanspreekpunt bij MVT Arnhem zijn Tiny Visscher en Hannelie Wijma.

Tiny Visscher [t.visscher@mvtarnhem.nl](mailto:t.visscher@mvtarnhem.nl) 06-21137629 (aanwezig op maandag, dinsdag en donderdag)

Hannelie Wijma [h.wijma@mvtarnhem.nl](mailto:h.wijma@mvtarnhem.nl) 06-49682898 aanwezig op maandag, dinsdagochtend, woensdagochtend, donderdagochtend en vrijdag.

Directeur Henk Kroon: [h.kroon@mvtarnhem.nl](mailto:h.kroon@mvtarnhem.nl), 06-16078764, aanwezig op maandag en donderdag

Voorzitter bestuur: Anke Lunenberg, [lunenberg@dds.nl](mailto:lunenberg@dds.nl), 06-51082252

Vertrouwenspersoon: Martine van Os, Aussems en Kerkvliet. Bereikbaar via 06-22812986 of via het secretariaat van Aussems en Kerkvliet 0547-284800 of via de mail ([m.vanos@aenk.nl](mailto:m.vanos@aenk.nl)).