



## Gedragcode voor vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert.

*Vrijwilliger en cliënt zijn gelijkwaardige partners. We verwachten van hen wederzijds respect.*

1. De vrijwilliger moet de client beschermen (naar vermogen) tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en/of seksueel overschrijdend gedrag. Bij vermoedens van met name seksueel overschrijdend gedrag of handelingen, die plaatsvinden in een relatie van ongelijkwaardigheid is de vrijwilliger verplicht hiervan een melding te doen bij de coördinator.
2. De vrijwilliger ondertekent een geheimhoudingsverklaring. Het is dus niet de bedoeling om uw ervaringen met anderen te delen tenzij het om een “niet-pluis” gevoel gaat. In dat geval meldt u dit aan de coördinator. De coördinator kan desgewenst contact opnemen met Veilig Thuis voor onafhankelijke assistentie.
3. Het contact kan wederzijds worden opgezegd, uiteraard na overleg met de coördinatoren.
4. De AHB eist een verklaring omtrent gedrag. (VOG) De coördinator vraagt deze aan en via de mail van Justis dient de vrijwilliger dit verder in te vullen.
5. Voor alle vrijwilligers is door de AHB een verzekering afgesloten voor de duur van de werkzaamheden. Vragen hierover kunt u voorleggen aan de coördinatoren.
6. Wij gaan ervan uit dat de vrijwilliger tijdens het werk geen alcohol en drugs gebruikt. Roken mag alleen als de cliënt hier geen bezwaar tegen heeft. Ook is het van belang alert te zijn op gebruikte medicijnen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden.
7. Zorg dat je er verzorgd uitziet en je respectvol, integer en eerlijk gedraagt ten opzichte van de cliënt. Je bent het visitekaartje van de Hulpdienst.
8. Zorg dat je je kunt legitimeren als de cliënt daar om vraagt.
9. Het is niet toegestaan om geld of goederen aan te nemen van cliënten of hun relaties, behoudens een bloemetje of doosje chocola. Mocht iemand toch graag een grotere blijk van waardering geven, wijs hem/haar dan op de mogelijkheid tot het doen van een donatie aan de Stichting Algemene Hulpdienst Buitenveldert (AHB).
10. Verricht geen bankhandelingen voor cliënten. Ga ook geen geld halen of pinnen. Er moet contant worden afgerekend.
11. Wij gaan ervan uit, dat het contact voor beide partijen leuk of zinvol moet zijn. Mocht dit niet (meer) zo zijn, dan willen we dat graag weten. Wij kunnen dan actie ondernemen.
12. Voor problemen die u liever niet bespreekt met de coördinator kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon voor de AHB : Nelleke Hof [n.hof@desocialemaatschap.nl](mailto:n.hof@desocialemaatschap.nl) Tel: 06-23436638

Medewerker en of vrijwilliger van Algemene Hulpdienst Buitenveldert conformeert zich aan de gedragscode:

Handtekening vrijwilliger: d.d.

Handtekening namens bestuur: d.d.

## **BIJLAGE:**

### **Definities**

Onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan:  
seksuele intimidatie,  
discriminatie,  
pesten,  
fysiek geweld en andere vormen van (verbale) agressie.

**Seksuele intimidatie** Seksuele intimidatie is ongewenst gedrag van seksuele aard of ander op geslacht gebaseerd gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid. Hieronder valt lichamelijk, verbaal of non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet is gediend. Kort samengevat kan gezegd worden dat seksuele intimidatie staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die ongewenst, eenzijdig en opgelegd is.

Het kan hierbij onder meer gaan om:

- onnodige of ongewenste aanrakingen of gedrag en/of aanrakingen die naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren kunnen worden.
- voortdurende opmerkingen over het uiterlijk;
- dubbelzinnige opmerkingen of gebaren;
- een bepaalde manier van kijken;
- (poging tot) aanranding of verkrachting.

### **Discriminatie**

Onder discriminatie wordt verstaan:  
elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op grond van geslacht, ras, godsdienst, levensovertuiging, seksuele geaardheid of herkomst, die tot doel of gevolg heeft de gelijke behandeling aan te tasten of teniet te doen.

### **Pesten**

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychisch, fysiek of seksueel geweld door één persoon of een groep personen tegen meestal één ander die niet (meer) in staat is zichzelf te verdedigen. Voorbeelden van pesten zijn:

- Telefoonterreur;
- iemand als lucht behandelen;
- iemand bespotten;
- roddelen;
- iemand in het openbaar belachelijk maken;
- zinloze arbeidstaken geven.

### **Geweld en agressie**

Als er gesproken wordt over geweld en agressie, dan gaat het om voorvallen waarbij een vrijwilliger psychisch en/of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden, die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid.

Er zijn drie vormen van geweld te onderscheiden:

- *verbaal*: schelden en beledigen;
- *psychisch*: lastig vallen, onder druk zetten, bedreigen met fysiek geweld en irriteren;
- *fysiek (meest ingrijpend)*: schoppen, slaan, bijten en vastgrijpen.

TIPS:

1. Voor vergeetachtige cliënten kan het handig zijn om nog even te bellen voordat je komt. Dit kan teleurstellingen voorkomen.

Met het oog op privacy van de vrijwilliger adviseren wij om geen privé telefoonnummer aan de cliënt te geven en eventueel nummerherkenning uit te schakelen als je de cliënt belt. Eerst \*31\* bij vast nummer of #31# bij 06-nummer.

2. Respecteer elkaars privacy, zodat er geen grensoverschrijdend gedrag kan ontstaan. Denk hierbij ook aan foto's of filmpjes ongevraagd delen op social media. Doe dit alleen met wederzijds goedvinden. Liever helemaal niet.
3. Aan vrijwilligers die met een cliënt naar buiten gaan, die gebruik maken van een rollator of rolstoel, worden zo nodig vooraf instructies gegeven.
4. Zeg op tijd af als je een keer niet kunt komen.
5. Wees attent. Als je weet dat de cliënt hier moeite mee heeft, was dan bijvoorbeeld even de gebruikte kopjes af voor je weggaat.