

Vrijwilligersbeleid 2025-2026

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Missie en Visie	3
2.1.	Missie	3
2.2.	Visie.....	3
3.	Medewerkers	3
3.1	Organogram	4
4.	Visie op vrijwilligerswerk	4
4.1	Wat is vrijwilligerswerk	4
4.2	Het belang van vrijwilligers	4
4.3	De positie van de vrijwilliger	4
4.4	De rol van de vrijwilliger	4
4.5	Professionele en vrijwillige coördinatie	4
4.5	Vormen van vrijwilligerswerk.....	5
5.	Rechten en plichten.....	5
5.1	Gedragcode.....	5
5.2	Vertrouwenscontactpersoon	6
5.3	Verwachtingen	6
5.4	Vrijwilligersovereenkomst.....	6
5.5	Werkhouding vrijwilliger.....	6
5.6	Deskundigheidsbevordering.....	7
5.7	Conflictbehandeling.....	7
5.8	Onkosten.....	7
5.9	Verzekering.....	7
6.	Werving en selectie	8
6.1	Werven	8
6.2	Kwaliteit	8
7.	Voortgang en evaluatie	8
7.1	Monitoring	8
7.2	Beëindiging van het vrijwilligerswerk.....	9
8.	Veiligheid	9
8.1	(On)veiligheid	9
8.2	Grensoverschrijdend gedrag	9
8.3	Zorgelijke signalen	9
9.	Privacy.....	10

9.1 Gegevens van vrijwilligers	10
9.2 Bewaartermijnen.....	10
9.3 Gegevens van de inwoners	11

1. Inleiding

In dit document is het vrijwilligersbeleid van Lariks opgenomen. Voor Lariks zijn vrijwilligers van grote waarde. Vrijwilligers zijn onmisbaar en zij zijn vertegenwoordigd in tal van ondersteuningsactiviteiten voor Leusdense inwoners. Vrijwilligers coördineren, initiëren en faciliteren diverse projecten gericht op preventie, het bevorderen van sociale contacten en de maatschappelijke zelfstandigheid van inwoners. Ze leveren hiermee een waardevolle bijdrage aan de samenleving. Door dit vrijwilligersbeleid is de rol van de vrijwilliger en de medewerker die de vrijwilliger begeleid geborgd.

2. Missie en Visie

2.1. Missie

In de gemeente Leusden is Lariks de uitvoerder van het gemeentelijk beleid voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en het welzijnswerk. Voor alle inwoners, van 0 – 100, vormt Lariks de toegang tot zorg en welzijn: kinderen, jongeren, gezinnen, senioren, mensen met een beperking of chronische ziekte. We zijn er voor zorgvragers, zorgverleners en zorgmijders en staan achter vrijwilligers, maatjes en mantelzorgers. We adviseren en begeleiden individuele inwoners en faciliteren of initiëren activiteiten gericht op groepen inwoners. De focus ligt op het bereiken van de gewenste maatschappelijke effecten. Zelfredzaamheid, verbinding, participatie, preventie en vroeg signalering staan centraal. Vrijwilligers zijn hierbij onmisbaar, zij zijn vertegenwoordigd in tal van ondersteuningsactiviteiten voor Leusdense inwoners. Vrijwilligers coördineren, initiëren en faciliteren diverse projecten gericht op preventie, het bevorderen van sociale contacten en de maatschappelijke zelfstandigheid van inwoners. Ze leveren hiermee een waardevolle bijdrage aan de samenleving.

2.2. Visie

Wij vinden het belangrijk dat welzijn en zorg bijdragen aan de zelf- en samenredzaamheid van inwoners. Dit vraagt om een samenleving waarin iedereen meedoet en meetelt, met voldoende toegankelijke voorzieningen, een integrale benadering van hulpvragen en kwalitatieve zorg voor inwoners die dat nodig hebben. Constructieve samenwerking tussen de partijen in het sociaal domein is daarbij vanzelfsprekend. Dankzij een focus op preventie en een effectieve inrichting van de dienstverlening realiseren we duurzame oplossingen en worden zorguitgaven dáár besteed waar ze nodig zijn.

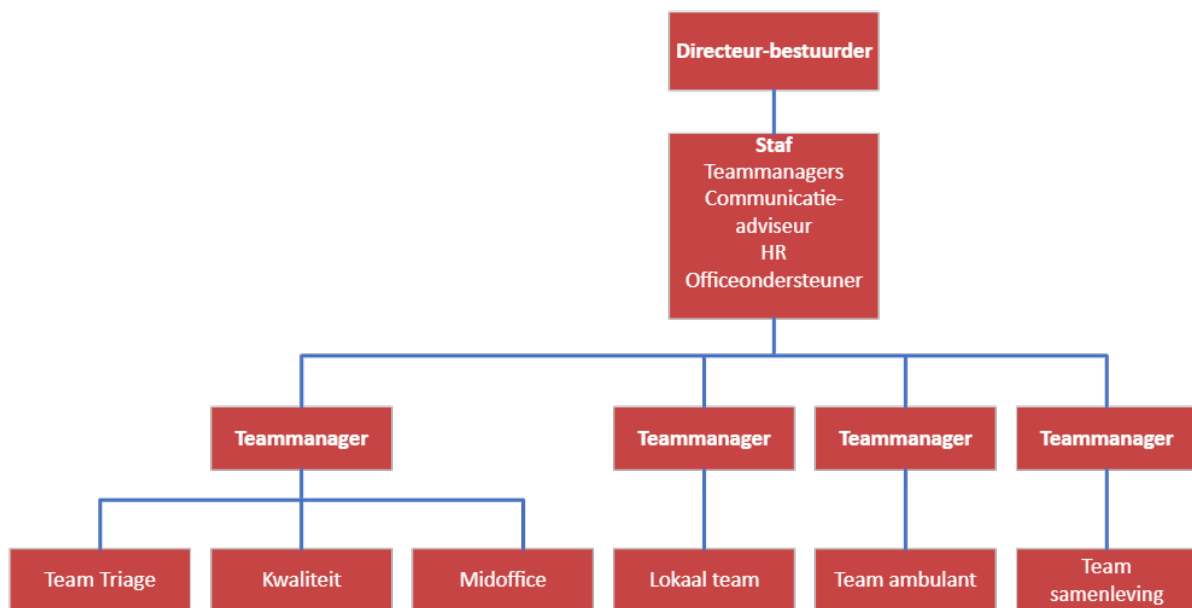
3. Medewerkers

Lariks is een kleine organisatie waarin iedere medewerker elkaar bij naam kent. Er zijn verschillende teams maar iedereen weet elkaar te vinden voor advies, meedenken of een gezellig praatje. Vrijwilligers zijn een belangrijk onderdeel van de organisatie en worden ook zo aangesproken. Vrijwilligers worden herkend en erkend.

De teams van Lariks:

- Team Triage
- Lokaal Team
- Team Wmo
- Team ambulante begeleiding
- Team Samenleving
- Staf

3.1 Organogram



4. Visie op vrijwilligerswerk

4.1 Wat is vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald met enige regelmaat en in georganiseerd verband wordt verricht voor de inwoners van Leusden. Er zijn wederzijdse afspraken die in een vrijwilligersovereenkomst worden vastgelegd. Onbetaald wil zeggen dat er geen materiele beloning of betaling staat tegenover het werk dat door vrijwilligers wordt verricht. Het vrijwilligerswerk is een ondersteuning van het werk dat verricht wordt door medewerker, en niet ter vervanging hiervan.

4.2 Het belang van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor Lariks en de inwoners van Leusden. Ze spelen een belangrijke rol in het voorliggend veld. Ze voorzien in een vraag van inwoners, denk hierbij aan:

- Ondersteuning bij administratie en financiële zaken
- Het bieden van vervoer aan mensen die niet meer zelfstandig aan sociale activiteiten kunnen deelnemen
- Ondersteuning bij het vergroten van het sociale netwerk door samen activiteiten te ondernemen
- Het bieden van gezelschap aan mensen die eenzaamheidsgevoelens ervaren

Vrijwilligers dragen bij aan een (meer) participerende inwoner die geen, of in mindere mate een beroep hoeft te doen op medewerkers.

4.3 De positie van de vrijwilliger

De vrijwilligers werken allen onder aansturing van de medewerker van Team Samenleving van Lariks.

4.4 De rol van de vrijwilliger

Vrijwilligers voeren hun werkzaamheden uit onder begeleiding van de medewerker. De vrijwilliger speelt een ondersteunende rol, waarbij zij zelfstandig activiteiten uitvoert. De rol van de vrijwilliger is uitvoerend en regelmatig signalerend.

4.5 Professionele en vrijwillige coördinatie

Onder de vrijwilligers zijn ook coördinatoren. Zij spelen een grotere rol binnen het vrijwilligerswerk dan de gemiddelde vrijwilliger. Zo is er een vrijwillig coördinator voor het maatjesproject, deze werkt intensief samen met de medewerker. Ook zijn er bij AutoMaatje vrijwillige 'matchmakers'. Zij maken de matches tussen de vraag en het aanbod bij AutoMaatje.

4.5 Vormen van vrijwilligerswerk

- Maatjesproject (inclusief maatjesproject dementie)
- ANWB AutoMaatje
- SMS (inloopspreekuur, budgetcoaching en belastingsservice)
- Fonds Samenlevingsinitiatieven
- Maatschappelijke begeleiding voor nieuwkomers
- Leusden in Beweging

5. Rechten en plichten

5.1 Gedragscode

De vrijwilligers ontvangen de gedragscode bij het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst. De gedragscode is als volgt.

Zorg voor een veilige omgeving: schep een sfeer waarin sociale veiligheid gewaarborgd is en ook zo wordt ervaren.

Ken en handel naar de richtlijnen en werkwijze van Lariks: zorg dat je op de hoogte bent van de richtlijnen en werkwijze van Lariks en werk volgens de gemaakte werkafspraken.

Vermeld zaken die van belang zijn voor het vervullen van de taken in het vrijwilligerswerk: vermeld alle relevante feiten bij de medewerker. Desgevraagd overlegt de vrijwilliger een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Wees je bewust van machtsongelijkheid en (soms ook) afhankelijkheid, en misbruik je positie niet: gebruik je positie niet om op onredelijke of ongepaste wijze macht uit te oefenen. Onthoud je van elke vorm van (machts)misbruik, emotioneel misbruik, fysiek grensoverschrijdend gedrag, waaronder seksueel getinte opmerkingen, aanrakingen en/of seksueel misbruik. Geen enkele seksuele handeling is geoorloofd. Je hebt een meldplicht over seksuele intimidatie en misbruik. Mocht er een persoonlijke relatie ontstaan met een klant/deelnemer, ga hierover in gesprek met de medewerker van Lariks.

Respecteer het privéleven van de klant/deelnemer: ga respectvol en bewust om met de scheiding tussen werk en privé van de klant/deelnemer. Ga met respect om met de klant/deelnemer.

Tast niemand in zijn waarde aan: onthoud je van discriminerende, kleinerende of intimiderende opmerkingen en gedrag. Maak geen onderscheid naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, handicap, seksuele gerichtheid, culturele achtergrond, leeftijd of andere kenmerken. Sluit niemand buiten en wees tolerant. Behandel de klant/deelnemer gelijkwaardig.

Wees een voorbeeld voor anderen en onthoud je van gedragingen en uitlatingen die het imago van Lariks kunnen schaden: gedraag je vriendelijk en respectvol, onthoud je van vervelende en/of beledigende opmerkingen.

Neem geen gunsten, geschenken of vergoedingen aan van de deelnemer/klant: een kleinigheidje (chocolade, bloemen) als blijk van waardering voor je inzet als vrijwilliger mag je aannemen. Indien het geschenk van grotere aard is, overleg dan met de medewerker van Lariks. Neem nooit een financiële waardering aan.

Wees alert op waarschuwingssignalen: wees waakzaam en alert op signalen van zorgwekkende situaties (bijvoorbeeld mishandeling of verwaarlozing). Bespreek deze te allen tijde met de Lariks medewerker.

Drink voor of tijdens het vrijwilligerswerk geen alcohol: dit geldt ook voor onze deelnemers. Voor de maatjesvrijwilligers geldt dat bij uitzondering een alcoholisch drankje nuttigen (bijvoorbeeld op een terras) geen probleem is, zolang het met mate is en er geen verslavingsproblematiek speelt.

Zorg voor een positieve werkhouding: Lariks verwacht een positieve werkhouding van haar vrijwilligers. De vrijwilliger is zich ervan bewust dat hij/zij de organisatie vertegenwoordigt. Klantvriendelijkheid, integriteit en betrouwbaarheid zijn waarden die bij Lariks hoog in het vaandel staan.

Wees je bewust van je geheimhoudingsplicht: je hebt een geheimhoudingsplicht en bent verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle informatie over deelnemers die je ontvangt. Het gaat hierbij om informatie waarvan je het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Deze geheimhoudingsplicht blijft van kracht ook na het beëindigen van de vrijwilligersovereenkomst.

Werk volgens de normen van de AVG: Lariks verwacht dat je je aan de regelgeving houdt zoals die wordt voorgeschreven door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie kan de *bijlage 'AVG voor vrijwilligers'* bij ons opgevraagd worden. De vrijwilliger zal alle aanwijzingen c.q. richtlijnen van Lariks opvolgen. Na de beëindiging van deze overeenkomst is de vrijwilliger verplicht alle schriftelijke informatie te overleggen aan de medewerker. Alle digitale informatie dient de vrijwilliger te verwijderen en mag niet door hem/haar op welke wijze dan ook worden bewaard. De vrijwilliger stuurt binnen 2 weken na beëindiging van de overeenkomst een bevestiging dat alle documentatie is verwijderd.

Wees zorgvuldig met social media: Lariks vraagt je om geen berichten of foto's over klanten/deelnemers, collega-vrijwilligers of de organisatie op social media te plaatsen. Mocht er toch een wens zijn om iets te delen dan vragen wij je om dit af te stemmen met een medewerker.

5.2 Vertrouwenscontactpersoon

Binnen onze organisatie vinden we het belangrijk dat iedereen zich welkom en veilig voelt. Daarom hebben we een vertrouwenscontactpersoon aangesteld. Je kunt bij deze persoon terecht voor een luisterend oor, advies of ondersteuning bij vragen of problemen. Of het nu gaat om persoonlijke zorgen, grensoverschrijdend gedrag of andere kwesties, gesprekken zijn altijd vertrouwelijk. Aarzel niet om contact op te nemen als je behoefte hebt aan hulp. Bel met Lariks op 033-303 4444 (werkdagen van 9.00 – 12.00 uur), benoem dat je de vertrouwenscontactpersoon voor vrijwilligers wil spreken en vraag naar de Teamleider van Team Samenleving.

5.3 Verwachtingen

De vrijwilliger kan het volgende van Lariks verwachten:

- Zorgvuldige intake, kennismaking met Lariks en zo nodig inwerkperiode (de intake bij AutoMaatje wordt gedaan door de matchmakers)
- Informatie, begeleiding en deskundigheidsbevordering ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk
- Ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering (eigen verzekering is voorliggend)
- Professionele begeleiding van een medewerker van Lariks
- Halfjaarlijks een evaluatiegesprek, vaker wanneer hier behoefte aan is
- Persoonlijke aandacht en waar mogelijk attenties bij bijzondere gebeurtenissen

Lariks verwacht van de vrijwilliger:

- Bewustzijn van de gedragscode
- In geval van verhindering in geval van langdurige ziekte, vakantie of anderszins, zo spoedig mogelijk de medewerker van Lariks te informeren. Bij kortdurende afwezigheid is dit niet nodig. Afspraken met inwoners dienen door de vrijwilliger zelf verplaatst te worden.
- De afgesproken activiteiten te verrichten

5.4 Vrijwilligersovereenkomst

Voor het aangaan van het vrijwilligerswerk volgt de medewerker het werkproces 'vrijwilligers screenen'. Onderdeel hiervan is het aanvragen van een VOG. Daarna vraagt Lariks aan de vrijwilliger om de vrijwilligersovereenkomst te ondertekenen. Hierin staat wat Lariks van de inwoner verwacht en wat de inwoner van Lariks kan verwachten. Het volledige proces en de overeenkomst zijn te vinden op SharePoint.

5.5 Werkhouding vrijwilliger

Lariks werkt graag met vrijwilligers die:

- Beschikken over een grote dosis enthousiasme en de wil om het werk goed uit te voeren

- Beschikken over goede communicatie eigenschappen: luisteren en overleggen
- Goed kunnen samenwerken
- Goed kunnen omgaan met mensen, relaties opbouwen, vertrouwen scheppen
- Anderen kunnen motiveren
- Zorgwekkende signalen over een inwoner bespreken met een medewerker van Lariks
- Bereid is zich te houden aan gemaakte werkafspraken en het vrijwilligersbeleid
- Goed kunnen (leren) omgaan met ondersteunende ICT middelen

5.6 Deskundigheidsbevordering

Er is jaarlijks budget beschikbaar voor deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers van Lariks. Er worden jaarlijks diverse gratis workshops en trainingen aangeboden. De algemene workshops worden aangeboden aan alle vrijwilligers van Lariks en indien mogelijk breder voor vrijwilligers(organisaties) in Leusden. Denk aan trainingen voor communicatievaardigheden, grenzen aangeven, AVG, enzovoorts. Ook worden er inhoudelijke workshops aangeboden die voor alle vrijwilligers interessant kunnen zijn, zoals omgaan met depressie of dementie. Tevens zijn er trainingen en workshops die specifiek voor vrijwilligers van SMS of maatjesprojecten worden aangeboden. Denk daarbij aan rapporteren of sociale wet- en regelgeving. Op www.lariks-leusden.nl staat de actuele agenda workshops en trainingen voor vrijwilligers.

De vrijwillige coördinatoren van de maatjesprojecten kunnen ook op maat scholing aanvragen, indien bijscholing gewenst is. Jaarlijks worden er circa vier intervisie bijeenkomsten georganiseerd voor maatjesvrijwilligers.

5.7 Conflictbehandeling

Waar mensen samenwerken kan een conflict ontstaan. Belangrijk is dat de vrijwilliger dit op tijd meldt bij de medewerker. Een gesprek tussen betrokkene(n) en medewerker is de eerste stap om het probleem helder te krijgen en een oplossing te zoeken. Het is ook mogelijk om direct of later in het proces de teammanager te betrekken.

Mocht de vrijwilliger een klacht hebben over de medewerker dan schakelt de medewerker de teammanager in en proberen zij er samen uit te komen. Wanneer het een formele klacht betreft kan de vrijwilliger of inwoner ook direct een klacht indienen bij de klachtencoördinator via klachtencoördinator@lariks-leusden.nl. Zie voor de volledige informatie het klachtenprotocol de website van Lariks.

Wanneer er een informele klacht is geweest wordt de klachtencoördinator hierover geïnformeerd zodat de klacht geregistreerd kan worden.

5.8 Onkosten

Indien de vrijwilliger verwacht onkosten te maken dan bespreekt hij dit vooraf met de medewerker van Lariks. Na goedkeuring van de medewerker kan de vrijwilliger de werkelijk gemaakte kosten declareren. Vergoeding vindt plaats na overlegging van een bon c.q. factuur of een betalingsbewijs. De organisatie zal de vergoeding overmaken op de bankrekening van de vrijwilliger. Kosten zoals reiskosten (met een kilometer vergoeding van 0,30 ct. per km), telefoonkosten en kantoorartikelen zijn te declareren in overleg.

5.9 Verzekering

Lariks heeft een ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering voor de vrijwilligers. Als een vrijwilliger materiële of niet-materiële schade (zoals schade aan de inwoner) toebrengt, zal Lariks net als bij beroepskrachten dergelijke schade in eerste instantie niet op de vrijwilliger verhalen, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de vrijwilliger.

Als een vrijwilliger zélf materiële of niet-materiële schade heeft opgelopen bij de uitvoering van zijn werkzaamheden geldt hetzelfde als voor beroepskrachten, namelijk dat Lariks dergelijke schade in eerste instantie niet op de vrijwilliger zal verhalen, tenzij de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de vrijwilliger of de inwoner.

Ook voor verkeersongevallen die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als vrijwilliger van Lariks plaatsvinden, zullen niet door de verzekering worden vergoed worden als er opzet of bewust roekeloosheid in

het spel is. Ook in het geval van het verlies van schadevrije jaren en/of het eigen risico bij een autoverzekering zal de vrijwilligersverzekering deze vergoeden.

Wanneer een vrijwilliger schade maakt moet deze zich melden bij de medewerker, die het verder oppakt met de teammanager.

Voor de actuele polis van de vrijwilligersverzekering kijk je op www.vrijwilligersnetnederland.nl.

6. Werving en selectie

6.1 Werven

Vrijwilligers werven is een doorlopend proces. Vrijwilligers kunnen geworven worden op de volgende manier:

- Mond op mond reclame door andere (tevreden) vrijwilligers
- Nieuwsberichten op sociale media en de website van Lariks
- Het maken en verspreiden van flyers
- Een stuk(je) in de krant

Onze vrijwilligers vacatures staan ook op de vrijwilligers vacaturebank en www.maatjesgezocht.nl, een initiatief van het oranjefonds.

6.2 Kwaliteit

Lariks streeft naar een kwalitatief goede invulling van de taken. De vrijwilligersactiviteiten worden door de vrijwilliger relatief zelfstandig uitgevoerd, maar kunnen met praktische en inhoudelijke vragen of zorgen terecht bij de vrijwillige coördinator of de medewerker van Lariks. De kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening staat voorop, evenals de veiligheid voor zowel de inwoners als voor vrijwilligers zelf.

Lariks werkt met werkinstructies- en processen en dit geldt ook voor (een deel van) de vrijwilligersprocessen. Dit draagt bij aan de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. De werkinstructies- en processen staan op SharePoint en kunnen door de medewerkers geraadpleegd worden. Werkinstructies- en processen specifiek voor de vrijwilligers worden door de medewerker met hen gedeeld.

Daarnaast worden vrijwilligers altijd gescreend. Dit wordt gedaan door in gesprek te gaan met de inwoner en een verklaring omtrent gedrag (VOG) op te vragen. Het volledige proces van vrijwilligers screenen is opgenomen in het werkproces 'vrijwilligers screenen'.

7. Voortgang en evaluatie

7.1 Monitoring

De medewerkers en de vrijwillig coördinator (bij het maatjesproject) monitoren het vrijwilligerswerk en hebben aandacht voor de vrijwilligers. Dit doen zij voor meerdere doeleinden:

- Vrijwilliger verbonden houden/laten voelen aan Lariks
- Vrijwilliger zich gesteund en veilig laten voelen om vrijwilligerstaak uit te voeren
- Veiligheid van vrijwilliger waarborgen
- Veiligheid van inwoner waarborgen
- Kwaliteit van vrijwilligerswerk borgen

De medewerkers hebben aandacht voor de vrijwilligers. Dit doen zij bijvoorbeeld door aandacht te besteden aan een bijzondere gebeurtenis, een VVV bon te overhandigen op de verjaardag en borrels en bijeenkomsten te organiseren. Daarnaast is er geregeld op één contact met de vrijwilligers van het maatjesproject en is er veel contact in de wandelgangen. Evaluatiegesprekken worden gevoerd wanneer hier aanleiding toe is, dit is op inschatting van de medewerker. Daarnaast is het mogelijk om gezamenlijke evaluaties te houden, bijvoorbeeld met de vrijwilligers van AutoMaatje.

Het is mogelijk dat een vrijwilliger onvoldoende functioneert. Dan worden er door de medewerker acties uitgezet. Denk aan deskundigheidsbevordering, vaker inchecken bij de vrijwilliger, inzet verlagen etc. De acties worden binnen 3 tot 6 maanden geëvalueerd. Het is mogelijk dat er voldoende redenen zijn om het vrijwilligerswerk te beëindigen, zie dan hoofdstuk 7.2. Bij complexe situaties is het mogelijk om de teammanager in te schakelen.

Het hele proces van monitoring is vastgelegd in het werkproces 'vrijwilligers begeleiden'.

7.2 Beëindiging van het vrijwilligerswerk

Het komt voor dat de vrijwilliger stopt. In geval van beëindiging van de samenwerking door de vrijwilliger zelf wordt gevraagd één maand opzegtermijn in acht te nemen, zodat naar vervanging gezocht kan worden en zo nodig een overdracht van de werkzaamheden plaats kan vinden. Om het traject af te ronden vindt er altijd een eindgesprek plaats, wat de reden van het afronden ook is. In dit gesprek evalueert de medewerker samen met de vrijwilliger en vraagt om feedback voor Lariks. De vrijwilliger krijgt een bedankje of presentje.

Het hele proces van beëindiging is vastgelegd in het werkproces 'vrijwilligers begeleiden', te vinden op SharePoint.

8. Veiligheid

8.1 (On)veiligheid

Bij het koppelen van de vrijwilliger aan een taak dan wel een inwoner wordt er rekening gehouden met de veiligheid. De medewerker kijkt bij een aanvraag voor een maatje of er veiligheidssignalen opgenomen staan in Mens Centraal (MC), het inwonervolgsysteem, en/of zoekt contact met betrokken medewerker/begeleider om de veiligheid in te schatten. Wanneer het onveilig (b)lijkt te zijn zal er geen maatje gekoppeld worden aan de inwoner. Bij AutoMaatje wordt er door de medewerker Team Samenleving geen check gedaan bij de aanmelding.

Wanneer er sprake is van structurele huisbezoeken (zoals bij SMS budgetcoaches en maatjes) wordt er een veiligheidscheck gedaan voor er een vrijwilliger wordt ingezet. De medewerker kijkt in MC of er een zaak loopt of zijn geweest. Bij termen als Veilig Thuis of SAVE wordt er contact gelegd met de betrokken medewerker.

8.2 Grensoverschrijdend gedrag

Daarnaast kan het ook zijn dat er signalen komen van grensoverschrijdend gedrag van de vrijwilliger dan wel inwoner. De medewerker gaat (eventueel samen met de teammanager) met de vrijwilliger of inwoner in gesprek over het signaal. Het ongewenste gedrag wordt besproken. Van belang is dat de vrijwilliger of inwoner kan reflecteren op eigen handelen en uitspreekt te willen committeren aan de gewenste omgangsregels en werkafspraken van Lariks. Is dit niet het geval wordt de overeenkomst per direct beëindigd en afhankelijk van de situatie wordt de vrijwilliger of inwoner hierover schriftelijk geïnformeerd. Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag heeft Lariks de verplichting om aangifte te doen.

Wanneer de medewerker zelf te maken heeft met grensoverschrijdend gedrag van een vrijwilliger bespreekt zij dit met de teammanager. In gezamenlijkheid worden de vervolgstappen bepaald.

8.3 Zorgelijke signalen

Het is mogelijk dat de vrijwilliger een (mogelijk) zorgelijke situatie signaleert bij een inwoner. De vrijwilliger gaat dan in overleg met de medewerker. Er zijn verschillende vervolgacties mogelijk en dit is maatwerk.

Mogelijkheden zijn:

- De vrijwilliger bespreekt de zorgen (eerst) zelf met de inwoner
- De zorgen worden besproken met de zorgorganisatie wanneer deze betrokken is (met toestemming van inwoner)
- Medewerker Team Samenleving overlegt de casus (anoniem) met een medewerker van Triage of Lokaal. Hierbij wordt ook ingeschat of de meldcode gevolgd moet worden.

In dit proces wordt er zorgvuldig gehandeld en aandacht besteed aan de vertrouwensband tussen vrijwilliger en inwoner.

8.4 Klachtenregeling Automaatje

Inwoners kunnen een klacht indienen over een chauffeur bij de matchmakers van Automaatje. Wanneer er voor de derde keer een klacht binnen komt over één chauffeur, wordt deze (tijdelijk) op non-actief gezet in Regicare. Dit houdt in dat de chauffeur niet langer beschikbaar is om ritten te rijden totdat er een nadere beoordeling heeft plaatsgevonden.

Na het op non-actief stellen volgt een gesprek met één van de coördinatoren van Lariks en één van de matchmakers. Tijdens dit gesprek wordt de situatie besproken en wordt beoordeeld of de chauffeur geschikt is om zijn of haar werkzaamheden te hervatten.

Afhankelijk van de uitkomst van het gesprek wordt een besluit genomen. Als er twijfel blijft over de geschiktheid van de chauffeur, kan worden voorgesteld om (vrijwillig) een rij test af te nemen. Deze test wordt uitgevoerd door onze vrijwilliger die een achtergrond als rijinstructeur heeft, mits deze beschikbaar is.

Als een rij test niet mogelijk is of er na het gesprek en de rij test onvoldoende vertrouwen bestaat, wordt besloten om afscheid te nemen van de chauffeur.

9. Privacy

9.1 Gegevens van vrijwilligers

Er is op dit moment geen formeel beleid omtrent het omgaan met gegevens van vrijwilligers. De huidige werkwijze is als volgt:

- SMS thuisadministratie, belastingenservice en inloop: NAW gegevens, of de VOG gecheckt is, de vrijwilligersovereenkomst, geboortedatum, start- en einddatum van vrijwilligerswerk staat opgeslagen op SharePoint en hier heeft alleen een select groepje medewerkers toe. Met toestemming van inwoner wordt de gedane belastingaangifte opgeslagen op een USB-stick van de vrijwilliger. Rapportage over de voortgang wordt gemaïld naar de medewerker Team Samenleving en opgeslagen op de cloud.
- VOG wordt door twee medewerkers gecheckt maar niet bewaard
- SMS vrijwilligers: samenvatting van het kennismakingsgesprek en CV wordt opgeslagen in de cloud. Twee medewerkers Team Samenleving hebben toegang
- Maatjes: persoonlijk profiel wordt opgeslagen in de cloud. De vrijwilligers coördinatoren hebben toegang
- Automaatje maakt gebruik van Regimatch
- Bij budget coaching en maatjes: er wordt niet veilig gemaïld omdat dit niet haalbaar is voor de vrijwilligers. Gevoelige informatie wordt gedeeld via de mail met een klantnummer. In een andere mail wordt het klantnummer gedeeld met de NAW gegevens van de inwoner

Lariks is zich er bewust van dat dit niet voldoet aan de AVG. Tijdens het vaststellen van dit vrijwilligersbeleid wordt er gezocht naar een passend registratiesysteem voor Team Samenleving waarin de gegevens op de juiste manier verwerkt kunnen worden. De medewerkers van Lariks zullen altijd secuur met gegevens van inwoners omgaan. Dit staat opgenomen in de arbeidsovereenkomst.

9.2 Bewaartermijnen

Om te voldoen aan de AVG moeten, wanneer een vrijwilliger stopt, de persoonsgegevens zo snel mogelijk verwijderd worden. Lariks organiseert aan het einde van het kalenderjaar een feest voor alle vrijwilligers die actief zijn geweest in dat jaar. Om deze reden is het belangrijk de gegevens van de vrijwilligers te bewaren zodat zij uitgenodigd kunnen worden. Waardering van vrijwilligers vindt Lariks belangrijk, het eindejaarsfeest is een onderdeel daarvan.

Wanneer een vrijwilliger stopt met zijn taken bij Lariks, zal de vrijwilliger de status inactief krijgen in DAS. Aan het einde van elk kalenderjaar, na het eindejaarsfeest, zal het dossier van alle inactieve vrijwilligers gearchiveerd worden in DAS.

Wanneer er fiscale (financiële) gegevens betrokken zijn bewaar je de volgende documenten:

- Vrijwilligersovereenkomst
- Afschrift van 'uitdiensttreding'
- Aanvragen en bevestigingen van onkostenvergoedingen

De gegevens moeten 7 jaar bewaard worden en daarna verwijderd worden. Overige gegevens verwijder je direct bij het stoppen van de vrijwilliger.

Uiterlijk Q3 2025 wordt dit deel van het beleid herzien, in verband met implementatie softwaresysteem DAS.

9.3 Gegevens van de inwoners

Vrijwilligers moeten ook de privacy van de inwoners en van Lariks bewaken. De vrijwilliger is verplicht om geheimhouding in acht te nemen over alles wat hij over de organisatie en de inwoners te weten is gekomen, dit is ook zo in de vrijwilligersovereenkomst opgenomen. Het gaat hierbij om informatie waarvan de vrijwilliger het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst. Van de vrijwilliger wordt verwacht alle aanwijzingen en richtlijnen van Lariks op te volgen. Na het beëindigen van de vrijwilligersovereenkomst wordt verwacht dat de vrijwilliger alle schriftelijke informatie overlegt aan de medewerker. Alle digitale informatie moet de vrijwilliger verwijderen en mag niet door haar bewaard worden. Verwacht wordt dat de vrijwilliger binnen 2 weken na beëindigen van de overeenkomst een bevestiging stuurt dat alle documentatie verwijderd is.