

**Procedure: 226 P08 Klachtenbehandeling vrijwilligers**

Beleid: 120 B18 Accent op vrijwilligerswerk

Eigenaar:

Versie: sept. 2011

Doel

Deze procedure is bedoeld om op een adequate, zorgvuldige manier om te gaan met conflicten en klachtenbehandeling ten opzichte van vrijwilligers.

Werkwijze en communicatie

Indien een vrijwilliger betrokken raakt bij of getuige is van een incident met een cliënt, moet dit worden gemeld bij de teammanager. Samen met de vrijwilliger vult de teammanager het hiertoe bestemde formulier in. De teammanager informeert de coördinator vrijwilligerswerk hierover.

Incidenten en ongevallen tijdens het vrijwilligerswerk waarbij de vrijwilliger zelf het slachtoffer is, moeten direct gemeld worden bij de coördinator vrijwilligerswerk in verband met de mogelijke afhandeling van claims.

Het kan voorkomen dat een vrijwilliger zich onheus bejegend of onrechtvaardig behandeld voelt. Meestal komen de betrokkenen zelf wel tot een oplossing. Lukt dat niet, dan kan de vrijwilliger met zijn klacht terecht bij de coördinator vrijwilligerswerk.

Vrijwilligers kunnen ook te maken krijgen met agressie, seksuele intimidatie of mishandeling. Ze kunnen dit persoonlijk meemaken of vermoedens hebben ten aanzien van een cliënt. Wellicht krijgen ze in vertrouwen informatie waarover ze met iemand zouden willen praten. Het is belangrijk dat ze de mogelijkheid hebben om hiervoor een vertrouwenspersoon te benaderen, eventueel buiten de teammanager om. De coördinator vrijwilligerswerk kan dan als vertrouwenspersoon optreden.

Toetsing en evaluatie

Incidenten, conflicten en klachten waar vrijwilligers bij betrokken zijn, worden door de teammanager en de coördinator vrijwilligerswerk besproken in het structurele werkoverleg.

Eventueel gewenste aanpassingen of aanvullingen met betrekking tot deze procedure worden door de coördinator ingebracht in het werkoverleg van de coördinatoren vrijwilligerswerk met de Manager Welzijn.

Formulieren / registraties

Meldingsformulier incidenten medewerkers

Meldingsformulier incidenten cliënten

Checklist onderzoek n.a.v. incident/ongeval