



Het DPA Vrijwilligersbeleid

[Vastgesteld door het bestuur van de Stichting DPA op 29 augustus 2017 .]

Inhoudsopgave NOTA vrijwilligersbeleid

1.	<i>Inleiding</i>	3
2.	<i>Organisatie Stichting DPA: doelstelling, definitie en visie</i>	4
2.1	Doelstelling	4
2.2	Definitie	4
2.3	Visie	4
3.	<i>Vrijwilligersbeleid in de organisatie</i>	5
3.1	De waarden van onze organisatie	5
3.2	Vrijwilligerswerk kenmerkt zich door:	5
3.3	Medezeggenschap van vrijwilligers	5
4.	<i>Concrete uitwerking van het vrijwilligersbeleid</i>	6
4.1	Werven en selecteren van vrijwilligers	6
4.2	Ondersteunen van vrijwilligers	6
4.3	Betrekken vrijwilligers	7
4.4	Gedragsregels en protocollen	7
4.5	Regelingen en randvoorwaarden	8
5.	<i>Gedragscode, geschillen- en klachtenregeling van Stichting DPA</i>	8
5.1	<i>Grensoverschrijdend gedrag</i>	8
5.2	Preventieve procedures (gedragscode, aannamesprekken, training, VOG, e.d.)	8
5.3	Procedures rond melden van incidenten en het behandelen van klachten	12
	<i>Bijlage 1: Vrijwilligerscontract</i>	14
	<i>Bijlage 2: Profielschets vrijwilliger</i>	16
	<i>Bijlage 3: Intakeformulier vrijwilligers</i>	16
	<i>Bijlage 4: De vertrouwenspersoon</i>	17

1. Inleiding

*Wie in nood is geraakt, moet hulp krijgen.
God houdt van iedere mens, wie of wat die ook is.*

Zo luidt ook onze grondhouding. We accepteren onze mensen zoals ze zijn en bewaken hun menselijke waardigheid, onvoorwaardelijk. We zoeken samen met hen naar wat kracht en zin geeft in het bestaan. Met wie dit wil, vieren we samen onze band met God en onze medemens.

We gaan onbevangen met hen mee op hun weg door het leven. We staan hen bij in hun dagelijkse zorgen, voor zover zij dat willen of nodig hebben. We bieden niet zozeer directe hulp maar wijzen eerder de weg naar de hulpverlening. We kennen de mogelijkheden in Amsterdam en we bemiddelen waar mogelijk bij instanties en overheidsinstellingen.

In Amsterdam wonen veel mensen die langdurig harddrugs gebruiken of lange tijd gebruikt hebben. Sommigen zijn dakloos. De meesten wonen - al dan niet met begeleiding - zelfstandig of wonen in de maatschappelijke opvang. Het Drugspastoraat Amsterdam (vanaf hier: DPA) is er voor de (ex-)gebruikers die ervaren dat ze maatschappelijk gezien niet meedoen. Mensen die een plek zoeken waar ze gezien en gehoord worden, verhalen kunnen delen, ervaren dat ze ergens bij horen en kunnen meedoen.

Deze nota, die tot stand is gekomen onder verantwoordelijkheid van het bestuur van het DPA, heeft tot doel het huidige vrijwilligerswerk en een visie voor de toekomst duidelijk en helder te omschrijven. In deze nota komen de volgende onderwerpen aan bod:

- ✓ de visie van DPA op vrijwilligerswerk en de definitie die DPA voor dit begrip hanteert;
- ✓ het vrijwilligersbeleid van DPA;
- ✓ de concrete uitwerking van dit beleid.

2. Organisatie Stichting DPA: doelstelling, definitie en visie

2.1 Doelstelling

Het Drugspastoraat is een plek waar mensen die de klem van verslaving, armoede en uitsluiting kennen hun verhaal delen en perspectief en zin in hun leven opnieuw kunnen ontdekken. Het Drugspastoraat doet dit door ontmoetingen te organiseren rond geloof en zingeving - in groepsverband en in persoonlijke pastorale contacten.

2.2 Definitie

De Stichting DPA hanteert de wettelijke definitie van vrijwilligerswerk, zoals het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport deze hanteert: *“Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving.”* (<https://www.verenigingsburo.nl/content.php?id=130>)

Dit betekent dat het vrijwilligerswerk:

- ✓ binnen een vastgelegde structuur plaatsvindt;
- ✓ in vrijheid wordt aangegaan;
- ✓ onbetaald werk is.

Waar het in deze nota gaat over vrijwilligers, worden vrijwillige medewerkers bedoeld, die activiteiten van DPA ondersteunen en mede organiseren. De leden van het bestuur doen dit ook vrijwillig, maar zij vallen buiten de scope van deze nota. Vrijwilligerswerk voor DPA vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de beide pastores.

2.3 Visie

Uitgangspunt van het DPA is dat ook de drugsgebruiker, zoals elk mens, een beeld is van God, zijn schepper. Voor pastores en vrijwilligers, de verzorgers van het Drugspastoraat, betekent dit: grote eerbied voor de menselijke persoon en voor zijn of haar levensgeschiedenis. Een ieder is welkom, onvoorwaardelijk en met respect voor ieders geloof en levensovertuiging. Het uitgangspunt van het DPA dragen we uit door te werken onder het motto *gastvrijheid, ontmoeting en bezinning*.

De Stichting Drugspastoraat Amsterdam werkt graag met vrijwilligers die zich willen inzetten voor kwetsbare mensen. Die vrijwilligers zijn mensen met een stevige basis en achtergrond die in de ontmoeting met de bezoekers van het DPA iets voor de ander willen betekenen. In zijn ondersteuning van vrijwilligers kiest het DPA voor proces –en persoonsgerichte begeleiding opdat vrijwilligers uiteindelijk zelfstandig hun werk kunnen doen en kunnen blijven doen.

De pastores geven in hun ondersteuning aan vrijwilligers veel aandacht aan hun persoonlijke inzet, motivatie en ervaringen. Dit sterkt vrijwilligers in hun werk, hun motivatie en persoonlijke ontwikkeling. Want mensen die zich vrijwillig inzetten, doen dat weliswaar belangeloos, maar die inzet geeft hen ook iets terug: wie zich van harte bekommert om een ander, wordt zelf een beter en mooier mens.

3. Vrijwilligersbeleid in de organisatie

3.1 De waarden van onze organisatie

Het DPA werkt met de presentiebenadering. Dat betekent dat we proberen aandachtig en toegewijd op de ander betrokken te zijn. Zo leren we zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en gaan we in aansluiting daarop begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw (www.presentie.nl).

Gebruikers, de bezoekers van onze activiteiten, willen ervaren dat ze gezien en gehoord worden, dat er moeite voor hen wordt gedaan en dat er begrip is voor de redenen waardoor zij tot het gebruik van drugs zijn gekomen. Soms vertonen ze asociaal gedrag, want voor de verslaving moet alles wijken. Daar kun je alleen begrip voor hebben als je weet wat er ónder die verslaving zit.

We willen vooral ‘iemand’ zijn, die luistert, die oog heeft voor wat er in de ander omgaat, iemand die aanvaardt hoe zij er op dat moment voor staan. Iemand die de ander in zijn waarde laat, en ook zijn zwijgzaamheid respecteert. Iemand die vertrouwen wekt en trouw is, ook als de ander het soms laat afweten. Iemand die stevig in het leven staat en niet omvalt van heftige verhalen. Ook als je niks voor een ander kunt doen, is er geen reden hem te verlaten. Als je echt helemaal niks meer voor de ander kunt doen, kun je er altijd nog voor haar zijn.

3.2 Vrijwilligerswerk kenmerkt zich door

- ✓ Het aangaan van betrouwbare verbindingen
Je inzetten voor vrijwilligerswerk bij het DPA is een bewuste keuze. Vaak komt die keuze voort uit verbondenheid met de doelgroep. Hoe dan ook, het is een keuze van het hart. Voor het DPA is het vooral belangrijk dat iemand de wens heeft zich te ontwikkelen en te groeien op sociaal en maatschappelijk gebied. In de visie van het DPA is vrijwilligerswerk dan ook veel meer dan onbetaalde arbeid.
Meerwaarde voor bezoeker en vrijwilliger: Het is een vorm van ‘kruisbestuiving’ en het maken van echt contact.
- ✓ Presentiebenadering op alle niveaus
De manier waarop we met bezoekers omgaan, gebruiken we ook in de omgang met en ondersteuning van vrijwilligers.

3.3 Medezeggenschap van vrijwilligers

Vrijwilligers hebben geen directe medezeggenschap in de organisatie in een formele rol. Ze zijn bijvoorbeeld niet vertegenwoordigd in het bestuur van de Stichting. Informeel staat het DPA zondermeer open voor signalen van vrijwilligers. In eerste instantie zullen deze signalen bij de pastores terechtkomen; daar waar nodig zullen zij de signalen bij het bestuur aan de orde stellen.

3.4 Afbakening verantwoordelijkheden binnen onze organisatie

De pastores hebben de directe verantwoordelijkheid voor het werven, inzetten, begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers bij de diverse activiteiten van het DPA. Het bestuur houdt toezicht en zorgt voor de randvoorwaarden door middel van dit vrijwilligersbeleid en door financiële middelen ter beschikking te stellen.

4. Concrete uitwerking van het vrijwilligersbeleid

4.1 Het werven en selecteren van vrijwilligers

Uitgangspunt bij het werven van vrijwilligers voor DPA is dat het werk moet aansluiten bij de interesse en capaciteiten van de vrijwilliger en dat de vrijwilliger een meerwaarde voor DPA kan bieden. Voor de werving is een profielschets van de taken en klussen die beschikbaar zijn (**bijlage 3**).

Bij de werving vindt een heldere informatieverstrekking plaats, zodat de potentiële vrijwilliger zich een duidelijk beeld kan vormen van de inhoud van het werk, wat het te bieden heeft en wat het van hem of haar vraagt aan benodigde tijdsinvestering en vaardigheden. Wanneer iemand zich voor vrijwilligerswerk aanmeldt, vindt eerst een kennismakingsgesprek met één van de pastores plaats. Wanneer hierna nog een selectieprocedure volgt, vindt ook hierover heldere informatieverstrekking plaats.

Activiteiten en taken

- ✓ Persoonlijk contact met de mensen die betrokken zijn of de activiteiten bezoeken: pastoraal werk thuis / in de maatschappelijke opvang / in de avondopvang van Princenhof, begeleiden bij bezoek ziekenhuis of andere belangrijke afspraken;
- ✓ Lourdesreis: mede begeleiden in een team;
- ✓ Cryptevieringen: gastheer/-vrouw zijn, onderdelen van de viering zelfstandig leiden;
- ✓ Spreekuur: gastheer/-vrouw zijn, persoonlijk contact en meeleven met bezoekers, koken, helpen bij het serveren van de maaltijd, afwassen en opruimen;
- ✓ Vrouwenavonden: gastvrouw zijn, openstaan voor gesprekken, meehelpen met koken, meehelpen met de invulling van een creatieve en bezinnende activiteit;
- ✓ Administratie: mailing, bijv. verzenden van uitnodigingen, databases bijhouden.

Werving van vrijwilligers

Bij het werven van vrijwilligers zoeken we naar mensen die belangstelling hebben voor of affiniteit hebben met deze doelgroep. Specifiek gaat het om:

- ✓ Leerlingen die een maatschappelijke stage willen doen;
- ✓ Deelnemers project Mission House / Diaconaal jaar;
- ✓ Studenten theologie / religiewetenschap / pastoraal werk;
- ✓ Ervaringsdeskundigen die een stabiel leven hebben.

We maken gebruik van persoonlijke contacten van pastores en bestuursleden, diverse kerkelijke netwerken en de Vrijwilligerscentrale Amsterdam om vrijwilligers te werven.

4.2 Ondersteunen van vrijwilligers

Afspraken en inwerken

Nadat de pastores en de persoon die zich voor het vrijwilligerswerk heeft aangemeld tot de conclusie zijn gekomen dat er een goede samenwerking mogelijk is, worden nadere afspraken gemaakt. Deze afspraken worden vastgelegd in een vrijwilligerscontract, waarin rechten en plichten van de vrijwilliger nader worden gespecificeerd (**zie bijlage 1**).

De eerste zes maanden van de vrijwillige inzet worden gezien als proefperiode. Binnen deze periode kunnen vrijwilliger en pastores bezien of het werk en de inzet voldoen aan de verwachtingen van beiden.

Begeleiding

Iedere vrijwilliger die start als vrijwilliger krijgt eerst een introductie binnen de organisatie.

Rond elke activiteit zijn evaluatiemomenten voor alle betrokken vrijwilligers:

- ✓ Persoonlijk pastoraal contact: in de pastoraatsgroep, ca. zeven keer per jaar;
- ✓ Lourdesreis: in de voorbereidingstijd drie keer, na de reis twee keer evaluatiemoment met de staf;
- ✓ Cryptevieringen: drie keer per jaar een bijeenkomst met alle vrijwilligers die bij de vieringen betrokken zijn;
- ✓ Spreekuur: wekelijks na afloop van het spreekuur evaluatie van die middag;
- ✓ Vrouwenavonden: na afloop van elke avond korte afstemming van de ervaringen; twee keer per jaar een uitgebreide evaluatie met alle begeleiders die bij de vrouwenavonden betrokken zijn;
- ✓ Administratie: persoonlijk met een van de pastores rondom werkmomenten.

Beëindiging

Wanneer een vrijwilliger stopt met het vrijwilligerswerk, dan vindt een eindgesprek plaats met de pastor en/of een daarvoor aangewezen bestuurslid. Indien een vrijwilliger zodanig ernstige handelingen verricht, dat in redelijkheid van het DPA niet verlangd kan worden dat de vrijwilligersovereenkomst nog langer voortduurt of indien bij een geschil of klacht de vrijwilliger in het ongelijk wordt gesteld, kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig worden opgezegd.

4.3 Hoe betrekken wij vrijwilligers bij het werk?

Informereren

De pastores informeren de vrijwilligers mondeling en/of schriftelijk over relevante ontwikkelingen binnen het DPA. Vrijwilligers krijgen een schriftelijke uitnodiging voor evaluatieve, instruerende of gezellige bijeenkomsten

Waarderen

Vrijwilligers kunnen aanspraak maken op een onkostenvergoeding. Dit kunnen reiskosten zijn, of kosten die een vrijwilliger in overleg met een pastor maakt en vergoed krijgt. Vergoedingen kunnen alleen betaald worden onder overlegging van betaalbewijzen. Deze vergoeding moet passen binnen de fiscale wetgeving en mag het belastingvrije bedrag per jaar niet overschrijden. Pastores en bestuur laten de waardering voor de inzet van vrijwilligers merken door attent te zijn op bijzonderheden in hun persoonlijke omstandigheden en door jaarlijks een bescheiden feestelijke bijeenkomst te organiseren.

Samenwerken

De pastores zijn eindverantwoordelijk voor de samenwerking met vrijwilligers (ook onderling). Het aspect van samenwerking komt regelmatig aan de orde in evaluaties.

4.4 Grensoverschrijdend gedrag, gedragscode, preventie, protocollen (vgl. hfdst 5 en bijlage 4)

Van de vrijwilliger wordt gevraagd dat hij/ zij zich houdt aan de afspraken zoals die zijn opgesteld in het **Vrijwilligerscontract (zie bijlage 1)**, waaronder in het bijzonder de **DPA-gedragscode** (zie hfdst. 5.2). Het DPA hanteert verschillende instrumenten om veilige werkrelaties zoveel mogelijk te waarborgen (zie hfdst. 5.2).

Hiermee wordt vorm gegeven aan preventief beleid m.b.t. grensoverschrijdend gedrag en aan het meld- en klachtenprotocol. Het DPA maakt onderscheid tussen klachten/geschillen over de te volgen koers of werkwijze (zie **Geschillenregeling** hfdst.5.3) en klachten over bejegening/gedrag (**Klachtenregeling**, zie hfdst. 5.3).

Wanneer er onenigheid ontstaat zullen de pastores in overleg met betrokkenen zoeken naar een voor ieder bevredigende oplossing. In geval van geschillen of kan men een beroep doen op de geschillenregelingen.

4.5 Regelingen en randvoorwaarden

DPA heeft voor de vrijwilligers een verzekering afgesloten tegen wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen voor de momenten dat de vrijwilliger werkzaamheden verricht ten behoeve van het project.

De gegevens van de vrijwilliger worden zorgvuldig beheerd door de pastores. Een vrijwilliger kan te allen tijde zijn gegevens inzien en eventueel aanvullingen of wijzigingen laten aanbrengen. Daarnaast hebben alleen de pastores toegang tot de gegevens.

5. Gedragscode, klachten – en geschillenregeling van Stichting DPA

5.1 'Grensoverschrijdend gedrag'!

Onder 'grensoverschrijdend gedrag' verstaan wij

'Elke vorm van gedrag of toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, waarbij sociaal, psychisch, fysiek, seksueel of materieel de persoonlijke integriteit van de ander wordt aangetast'.

Samenvattend kun je zeggen: als aan één of meerdere van de volgende criteria niet wordt voldaan: wederzijdse toestemming, vrijwilligheid, gelijkwaardigheid, passend bij leeftijd- of ontwikkeling, passend bij de situatie, de aard van de relatie en/of de DPA cultuur.

Grensoverschrijdend gedrag is dus niet beperkt tot alleen seksueel grensoverschrijdend gedrag. Belangrijk aandachtspunt: bij ongewenst gedrag gaat het allereerst om de gevoelens van de betrokkene en niet zozeer om de gedachten van de medewerker. Hoewel dat niet hoeft, is er bij grensoverschrijdend gedrag vaak sprake van een ongelijke machtsverhouding. Ten aanzien van de relatie met kinderen is dat helder. Maar het geldt bijvoorbeeld ook ten aanzien van de relatie cliënt <> begeleider/vrijwilliger.

Voorbeelden van grensoverschrijdingen: Psychisch (o.a. pesten, emotioneel misbruik en negeren); fysiek (o.a. mishandeling en verwaarlozing); seksueel (o.a. seksueel misbruik en seksuele intimidatie); sociaal (o.a. zowel verbaal, digitaal als op schrift, bedreiging en discriminatie); materieel (o.a. oplichting, financiële uitbuiting en afpersing); schending van rechten (o.a. schending van ambtsgeheim of geheimhoudingsplicht en schending van privacy). [De vrijwilligerscentrale steekt in bij het begrip machtsongelijkheid en onderscheidt: financieel misbruik; afhankelijk maken; grenzen aan het privéleven overschrijden; lichamelijke dwang (met name bij mindervaliden); vormen van geestelijke dwang; misbruik maken van vrijgevigheid en grenzen t.o.v. kinderen.]

5.2 Preventieve procedures

Het DPA gebruikt de volgende instrumenten om haar preventief beleid en klachtprotocol gestalte te geven. Deze instrumenten zijn:

- (1) Gedragscode
- (2) Intake/aanname gesprekken (werving en aanstellingsbeleid)
- (3) Voorlichting en training(en daarin het gebruik van o.a. gedragsregels)
- (4) VOG
- (5) Risicoanalyse
- (6) Meldprotocol
- (7) Vertrouwenspersoon
- (8) Klachtencommissie.

5.2.1 Gedragscode professionele en vrijwillige medewerkers Drugspastoraat Amsterdam

Deze gedragscode m.b.t. (on)gewenst/grensoverschrijdend gedrag voor onze vrijwilligers is essentieel in het DPA-vrijwilligersbeleid. Een dergelijke gedragscode over het omgaan met de doelgroep dient als normatief voor ons handelen, zowel vooraf als achteraf.

DPA vindt het belangrijk dat haar medewerkers in hun gedrag rekening houden met wat wenselijk en toelaatbaar is en zich bewust zijn van de kaders waarbinnen het werk kan plaatsvinden. Daarom heeft het DPA een gedragscode opgesteld. Een gedragscode is uiteraard maar een hulpmiddel; bewustzijn en mentaliteit zijn essentieel als het gaat om gewenst gedrag. Maar zulke regels geven richting en helpen wel om preventief ons bewustzijn te versterken en het gesprek onderling te stimuleren. ¹

Alle DPA medewerkers wordt gevraagd deze code te ondertekenen, bij het aanvaarden van een taak (ondertekening vrijwilligerscontract). Hierdoor verklaart men de DPA-gedragscode te kennen en niet tegen de code in te zullen handelen.

Gedragscode DPA

1. De medewerker zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de ander zich veilig en gerespecteerd voelt.
2. De medewerker onthoudt zich ervan de ander te bejegenen op een wijze die hem/haar in zijn/haar waardigheid en integriteit aantast.
3. De medewerker zal te allen tijde de pastorale/diaconale relatie bewaken, ook in buitenlocaties of tijdens uitjes (trainingsdagen, uitstapjes, reizen, e.d.) en met respect omgaan met de ander en zeer terughoudend met de ruimtes, waarin de ander zich bevindt (kleedkamer, hotelkamer, sanitaire ruimte, e.d.).
4. De medewerker dringt niet verder door in het privéleven van de ander dan functioneel noodzakelijk is.
5. De medewerker mag de ander niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden.

¹ We hanteren een samenvattende gedragscode waarin de Modelgedragscode van de NOV (Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk uitgangspunt was en afgestemd is op het werk met de doelgroep.

6. De medewerker onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de ander. Alle seksuele handelingen, contacten en relaties tussen medewerker en kinderen en jongeren tot 16 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel misbruik.
7. De medewerker heeft de plicht de ander naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel misbruik; spreekt bij ernstige vragen over het gedrag de betrokken medewerker aan of meldt dit gedrag - zeker bij ernstig vermoeden van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag – allereerst bij een van de pastores.
8. De medewerker meldt eigen grensoverschrijdend gedrag bij de vertrouwenspersoon van het DPA (of de daartoe aangewezenen) en laat het oordeel aan bevoegd gezag.
9. De medewerker vermijdt elke vorm van belangenverstrengeling, in het bijzonder op financieel terrein (maakt geen financiële afspraken, sluit geen leningen, aanvaardt geen erfenis, legaten, geschenken of vergoedingen).
10. De medewerker houdt geheim wat hem/haar in vertrouwelijkheid is meegedeeld; overlegt daarover alleen als betrokkene geen bezwaar heeft. Hij/zij acht zich daarvan ontslagen als het vrijwel zeker is dat geheimhouding schadelijk of gevaarlijk is voor betrokkene of derden en als alles gedaan is om toestemming van betrokkene te krijgen.
11. In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel, onzekerheid of onduidelijkheid over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de medewerker in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met de vertrouwenspersoon en deze te raadplegen.
12. De medewerkers zijn met de pastores medeverantwoordelijk voor het beschermen van de bezoekers/deelnemers/pastoranten en voor het creëren van een veilige sfeer in de ruimte waarin zij werken overeenkomstig de voor hen geldende regels.

[Deze Gedragscode is op 29 aug. 2017 vastgesteld door het bestuur van het DPA.]

Ondertekening

*Naam en handtekening medewerker
bevoegd gezag*

Naam en handtekening

Toelichting

*Mocht er in strijd met deze regels of in de geest van deze regels worden gehandeld dan zal conform de dan geldende regels binnen de structuur van het DPA worden gehandeld.
Overtreding van deze gedragsregels kan tot een klachtenprocedure leiden en kan*

disciplinaire maatregelen tot gevolg hebben. Wanneer een medewerker wordt verdacht van strafbare feiten van seksueel misbruik van kinderen of jongeren zal het bevoegd gezag (bestuur) politie/justitie inschakelen.

5.2.2 Intake/aanname gesprekken (werving en aanstellingsbeleid)

In de intake-/startgesprekken met vrijwilligers wordt o.a. ook de gedragscode expliciet doorgenomen en besproken, m.b.v. casuïstiek, aangereikt door de pastores. In het Vrijwilligerscontract verklaart de vrijwilliger zich te houden aan de DPA-gedragsregels'. Met de ondertekening van het contract verklaart de vrijwilliger dus de gedragsregels te kennen en zich daaraan te houden.

5.2.3 Voorlichting en training (en het gebruik van o.a. gedragsregels daarin)

In vrijwilligersbesprekingen wordt de vrijwilligers regelmatig gevraagd naar hun ervaringen m.b.t. ongewenst gedrag of dilemma's op dit punt, etc. De omgang met de cliënten, de veiligheid en het welbevinden binnen het werk, het leren omgaan met lastige situaties en gedrag, wordt op de verschillende werkniveaus besproken met de medewerkers:

- Vieringmedewerkers: 2 keer per jaar in een evaluatiebijeenkomst;
- Pastoraatsgroep: 1 keer per 6 weken als eerste agendapunt;
- Spreekuur Makom: aan het einde van ieder spreekuur in een evaluatiemoment;
- Lourdesbedevaart: vooraf en op 2 momenten tijdens de reis, indien wenselijk, en na de reis;
- Ad hoc met één van de pastores.
- In een cursus de-escalerend optreden/omgaan met agressie, die aangeboden wordt.

Eenmaal per jaar wordt in een vrijwilligersbijeenkomst aandacht besteed aan (on)gewenst gedrag: de gedragsregels worden opnieuw doorgenomen, casuïstiek wordt besproken en er wordt getraind, m.b.v. rollenspelen, etc. Dat alles is gericht op: hoe te handelen – en hoe niet te handelen - in geval van een incident (meldprotocol, vertrouwenspersoon, etc.)

5.2.4 VOG

Het DPA kent al lange tijd een strenge selectie van de vrijwilligers. Dit vanwege het werken met onze specifieke doelgroep. (Op dit moment zijn er geen medewerkers in dienst die vanwege hun verleden deze verklaring niet zouden kunnen krijgen voor de functie die zij nu verrichten.) Het DPA behoudt zich het recht voor , om bij zelfs geringe twijfel, een VOG te vragen van de vrijwilliger.

5.2.5 Risicoanalyse

De medewerkers van DPA zijn én door de jarenlange ervaring én de inzet van ervaringsdeskundigen in het algemeen goed in staat de bezoekers te herkennen in hun manier van leven en overleven.

Daardoor is er een werkwijze ontstaan die de ‘eigen-aardigheden’ van de bezoekers in goede banen kan leiden. Door de erkenning en herkenning van de aard voelen de bezoekers zich thuis bij het DPA en weten velen inmiddels wat er niet en wel te ‘halen’ valt, de “do’s and dont’s” .

In de praktijk wordt derhalve weinig dreiging ervaren. Bepaalde bezoekers kunnen onder invloed van drugs- en/ of alcohol gedrag vertonen dat weliswaar niet gangbaar maar wel acceptabel is èn binnen de doelstelling van het DPA past: onvoorwaardelijke acceptatie van de bezoekers. Kerndoel van deze acceptatie is te laten zien dat allen kinderen van God en naar dienst beeld geschapen zijn. Deze acceptatie wordt begrensd door de wetten van algemeen burgerfatsoen en dienen geen bedreiging te vormen voor de werkomgeving (zoals ook geformuleerd in de gedragscode).

Preventie: Om onacceptabel gedrag te voorkomen worden de bejegening en de ruimte afgestemd op het begrip ontmoeting waardoor de bezoekers in de juiste stemming gebracht worden. De tafels staan klaar, er branden kaarsjes, en mensen worden welkom geheten. Wanneer bezoekers onrustig binnenkomen, worden ze daarop aangesproken en bevroegd. In evaluatieve sessies met de vrijwilligers worden deze zaken met grote regelmaat besproken.

Detectie: Er zijn altijd medewerkers in de ruimte, die samen met de pastores de stemming blijven peilen om eventuele oneffenheden snel te kunnen ontdekken en bespreekbaar te maken om escalatie te voorkomen. Het is hierbij van groot belang oorzaak en gevolg in beeld te krijgen om een goed beeld van de situatie te krijgen. Wanneer daar geen tijd of ruimte meer voor is:

Repressie: Wanneer bezoekers de grenzen te buiten gaan, waardoor anderen zich onveilig voelen of wanneer er sprake is van ongewenst gedrag wordt de bezoeker uit de ruimte verwijderd, indien nodig met de inzet van politieondersteuning. Er wordt dan afgesproken voor hoe lang en onder welke voorwaarden men weer welkom is. Bij strafbare feiten in welke vorm dan ook wordt de politie ingeschakeld.

Correctie: deze is nodig wanneer bepaalde ongewenste situaties regelmatig voorkomen. Ook deze worden met één van de professionals besproken na elk incident: moeten we wat veranderen in ons gedrag of in de ruimte of manier van werken om dit soort escalaties te voorkomen.

Acceptatie: voorzichtigheid t.a.v. (additionele) maatregelen, men accepteert de kans en het mogelijke gevolg van een bedreiging, omdat correctionele maatregelen de kernwaarden van het werk kunnen aantasten.

5.3 Procedures rond melden van incidenten en behandelen van klachten

[Meldpunt, Vertrouwenspersonen, Klachtencommissies en Geschillencommissie]

Het DPA onderscheidt klachten t.a.v. gedrag/bejegening/gedrag (5.3.1) en die t.a.v. geschillen (bijvoorbeeld over koers en werkwijze)(5.3.2):

5.3.1 Klachtenregeling grensoverschrijdend gedrag

Meldpunt, vertrouwenspersonen, klachtenregeling en klachtencommissie.

1. Voor het melden van incidenten (signalen of vermoedens) ten aanzien van alle vormen van ongewenst en onveilig gedrag – en eveneens voor informatie en advies – kan men terecht bij het

DPA-meldpunt voor klachten.

2. Dit meldpunt is bereikbaar via de website, email en eigen telefoonnummer; het wordt gevormd door de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon vormt een eerste opvang van melder/klager/beklaagde, is aanspreekpunt en draagt zorg voor begeleiding gedurende de procedure. Hij/zij staat garant voor de veiligheid en geheimhouding, die het melden van een incident of klacht vereist. Waar mogelijk en nodig kan de vertrouwenspersoon doorverwijzen naar de pastores of derden voor (pastorale)begeleiding en nazorg
4. De vertrouwenspersoon bespreekt het incident met betrokkenen en bespreekt hoe een klacht behandeld kan/moet worden.
5. Is een klacht 'klachtwaardig', dan leggen zij de klacht voor aan het bevoegd gezag/het bestuur. Het bestuur beslist over het al of niet nemen van voorlopige maatregelen, bijvoorbeeld het al of niet tijdelijk schorsen van de aangeklaagde totdat het bestuur haar eindoordeel heeft gevormd.
6. Vervolgens stelt het bestuur uit haar midden een klachtencommissie samen van drie personen. De vertrouwenspersoon kan en mag, op verzoek, de klachtencommissie en het bestuur - slechts - procedureel ondersteunen.
7. De klachtencommissie rapporteert schriftelijk aan het bevoegd gezag en doet een aanbeveling binnen een termijn van 3 maanden.
8. De uiteindelijke besluitvorming en vindt plaats door het bevoegd gezag. Deze is bindend. Dit betreft zowel het uitspraak over de klacht als over de gevolgen, dat wil zeggen de te nemen stappen t.a.v. dader en slachtoffer.
9. In het geval een incident een personeelslid betreft, beoordeelt het bevoegd gezag, afhankelijk van de ernst van het incident of er tijdelijk arbeidsrechtelijke beslissingen (b.v. schorsing van werkzaamheden) genomen dienen te worden, voorafgaand aan de definitieve besluitvorming.
10. Ongewenst gedrag dat valt onder het strafrecht, wordt door het bestuur gemeld bij de politie.

P.S.

Betreft een incident en uitspraak een van onze professionals/pastores, dan is het mogelijk dat , naast de procedure binnen DPA (werkgever) ook de kerk, waaraan de pastor verbonden is, een eigen klachtenprocedure in het kader van kerkelijk tuchtrecht.

5.3.2 Geschillenregeling en Geschillencommissie

Algemene afspraken over het behandelen van geschillen waarbij vrijwilligers betrokken zijn

Het is de verantwoordelijkheid van de pastores om geschillen zoveel mogelijk problemen zelf op te lossen met degene(n) die dat aangaat. De hieronder beschreven stappen zijn alleen bedoeld voor geschillen waar de pastores en/of de vrijwilliger samen niet uitkomen.

Uitgangspunten bij geschillen en klachten

- Een geschil wordt zo snel mogelijk onderkend, zodat de schade beperkt en een oplossing mogelijk blijft.
- Zodra een geschil aanhangig is gemaakt bij de pastores, wordt hierop binnen maximaal twee weken actie ondernomen.
- De behandeling van geschillen vindt discreet plaats.
- Betrokken vrijwilligers hebben recht op informatie over het geschil, mits dit geen schade

toebrengt aan derden.

- De hieronder voorgestelde stappen worden opgevat als een procedure waarvan niet kan worden afgeweken.

Stappen voor het behandelen van geschillen, waarbij vrijwilligers van DPA betrokken zijn

- Bij geschillen vraagt men in eerste instantie aan de pastor te bemiddelen via een afzonderlijk en zo nodig, later ook een gezamenlijk gesprek.

Geschillencommissie

- Mocht de pastor zelf betrokken zijn bij het conflict, dan vormt het bestuur een Geschillencie., bestaande uit drie personen uit haar midden om deze taak op zich te nemen.
- De geschillencommissie heeft de taak het conflict te begeleiden en tot een oplossing te brengen. Het oordeel van de geschillencommissie is voor alle partijen bindend.

Bijlage 1: Vrijwilligerscontract

Bijgevoegd is een lijst artikelen die standaard zijn voor het opstellen van een vrijwilligersovereenkomst. Het is aan de pastores (en evt. de vrijwilliger) wat er uiteindelijk in de overeenkomst wordt opgenomen.

(Deze modelovereenkomst is gebaseerd op een voorbeeldcontract van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk)

Modelovereenkomst ten behoeve van vrijwilligerswerk

De Stichting DPA

.....vertege
nwoordigd door

.....
en (de vrijwilliger)

.....
spreken het volgende af:

Artikel 1

De vrijwilliger zal ten behoeve van de stichting met ingang van: (datum
ingang overeenkomst)

activiteiten verrichten op het gebied van.....

De activiteiten zullen bestaan uit:
(taakomschrijving)

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van maanden.

Wanneer de periode bijna is verstreken zullen de vrijwilliger en de pastor een evaluatiegesprek houden. Dan wordt ook bekeken of de vrijwilliger doorgaat en op welke manier.

Of:

De vrijwilliger neemt bij het beëindigen van deze overeenkomst in principe een termijn van één maand in acht. Wanneer daaraan door de vrijwilliger niet kan worden voldaan, dient hij/zij in ieder geval het werk zorgvuldig over te dragen, dan wel af te ronden.

Artikel 2

De vrijwilliger is bereid voor het verrichten van de activiteiten in principe minimaal uur per beschikbaar te zijn.

Artikel 3

De vrijwilliger ontvangt op diens verzoek en volgens eerder gemaakte afspraken een vergoeding op declaratiebasis van de werkelijk gemaakte kosten. Informatie over de hoogte van de onkostenvergoedingen is aan de vrijwilliger bij aanvang van het vrijwilligerswerk bekend gemaakt. Uitkering kan alleen plaatsvinden onder overlegging van betaalbewijzen. De vergoeding dient te passen binnen de fiscale wetgeving.

Artikel 4

In geval van verhindering (ziekte, vakantie) van de vrijwilliger zal deze tijdig de pastores hiervan op de hoogte brengen.

Artikel 5

De vrijwilliger bepaalt in overleg met de staf van de Stichting DPA de inhoud van zijn/haar activiteiten. Binnen de grenzen van deze afspraken kan de vrijwilliger eigen initiatief ontplooiën.

Artikel 6

De vrijwilliger wordt begeleid door de pastores.

Artikel 7

De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die zij/hij op zich heeft genomen.

Artikel 8

Indien de vrijwilliger in verband met zijn/haar vrijwilligerswerk benaderd wordt door de pers, of in contact komt met hulpverleners, overlegt hij/zij altijd eerst met de verantwoordelijke pastor.

Artikel 9

In geval van onoverkomelijke geschillen tussen vrijwilliger en medewerker zal de kwestie worden voorgelegd aan het bestuur.

Artikel 10

De vrijwilliger verklaart zich te houden aan de DPA-gedragscode. Met de ondertekening van het contract verklaart de vrijwilliger dat de gedragscode is besproken, dat hij/zij deze kent en zich daaraan houdt.

Artikel 11

De Stichting DPA heeft voor de vrijwilligers een verzekering afgesloten tegen wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen voor de momenten dat de vrijwilliger werkzaamheden verricht.

Namens de organisatie
(naam)

.....
.....

handtekening:

De vrijwilliger
(naam)

handtekening:

.....
.....
datum:

Bijlage 2: Profielschets vrijwilliger

Criteria vrijwilliger:

- ✓ Affiniteit met de doelgroep en met de doelstelling van DPA
- ✓ Goede sociale vaardigheden
- ✓ Hand- en spandiensten willen verrichten
- ✓ In een team kunnen samenwerken
- ✓ Minimaal 3 - 4 uur per 2 weken beschikbaar zijn.
- ✓ Bereid zijn deel te nemen aan vrijwilligersoverleggen en PR-activiteiten
- ✓ Over specifieke vaardigheden voor een specifieke taak beschikken (in overleg)

Wat heeft DPA vrijwilligers te bieden:

- ✓ Reiskostenvergoeding
- ✓ Ondersteuning / begeleiding / inwerk - periode en evaluatie
- ✓ Gezellige/ leerzame werkplek
- ✓ Leuk en zeer gewaardeerd werk

Bijlage 3: Intakeformulier vrijwilligers

Naam	
Adres Woonplaats/wijk	
Telefoon Wanneer bereikbaar	
Email	
Geboortedatum Geboorteland/ etniciteit	
Beschikbaarheid	
Opleiding Baan	
Hobby's Evt. talenkennis	

Hoe van het project gehoord	
Eventuele opmerkingen	

Bijlage 4: De vertrouwenspersoon (taken, werkveld, profiel)

De stichting stelt een vertrouwenspersoon aan – geen zitting hebbend in het bestuur en niet op enigerlei wijze werkzaam binnen het DPA.

3.1 Algemene uitgangspunten

- a. Rechtdoen aan de klachten/ervaringen/vragen van mensen. Mensen opvangen en begeleiden om hen tot hun recht te laten komen dan wel te helpen en/of te instrueren in het maken van gedragskeuzes;
- b. Meewerken aan kwaliteitsverbetering van de organisatie door klachten ook te benaderen als mogelijkheden tot verbetering en ongevraagd advies;

3.2 De taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft twee taken:

- a. ten aanzien van de klagers/aangeklaagden/vragers;
- b. ten aanzien van het DPA (stichtingsbestuur) als opdrachtgever;

3.2.1 Taak ten aanzien van klagers en aangeklaagden en vragers.

A. Opvang en bespreking.

Opvang van de klager/aangeklaagde/vraagsteller en bespreking van het gebeurde of de relevante casus. Aandacht geven, serieus nemen, inhoudelijk bespreken. Soms zal een contact hier al kunnen eindigen. Bij een deel van de onderwerpen zal het verder gaan met het eventueel helpen om de ervaring als klacht te herformuleren. Naast klachten kunnen ook de individuele vragen van medewerkers of instanties een instroom zijn. Zoals over een bepaalde situatie die ze vertrouwelijk willen bespreken: wat kan ik in dit geval het beste doen etc.

B. Informatie over behandelingsroute van een klacht

Stopt het gesprek niet en wordt er een klacht geformuleerd, dan zal de vertrouwenspersoon informatie geven over de routes van de klachtenbehandeling binnen en buiten het DPA. In het algemeen wordt een klacht - met hulp van de vertrouwenspersoon - geformuleerd en dan voorgelegd aan de **DPA Klachtencommissie**. Om, naast het komen tot een officiële klacht bij de DPA klachtencommissie, minder zwaarwegende of andere mogelijkheden te bieden, onderscheiden we hier nog de volgende (behandel)routes:

- **Informeel route;**

Dat wil zeggen: gesprek tussen betrokkene klager en aangeklaagde! Klager kan aan de vertrouwenspersoon vragen hem/haar bij deze bespreking te begeleiden. In de praktijk kan ook daarmee een klachtbehandeling voltooid zijn. Formeel dienen alle betrokkenen echter ook altijd over de andere klachtenroutes geïnformeerd te worden, zodat de klager en aangeklaagde een verantwoorde keuze kunnen maken. De klachtenbehandeling zou hier dan mee beëindigd kunnen worden.

- **Alternatieve route**

Hierbij kun je denken aan vormen van mediation, voordat het tot de zwaarwegender procedure van een officiële klacht komt. Bij mediation onderhandelen partijen zelf met elkaar, onder begeleiding van een deskundige en neutrale derde. Deze derde neemt echter geen beslissing, dat doen partijen zelf. Vaak wordt het resultaat vastgelegd in eindafspraken of een vaststellingsovereenkomst. De klachtenbehandeling zou hier dan mee beëindigd kunnen worden.

- **De rechterlijke route**

Informatievoorziening aan klager en beklagde om, afhankelijk van de ernst van het incident, met betrekking tot melding of aangifte richting justitie /het strafrecht en/of civielrecht (vordering) te gaan. Deze keuze wordt door klager en beklagde zelf gemaakt.

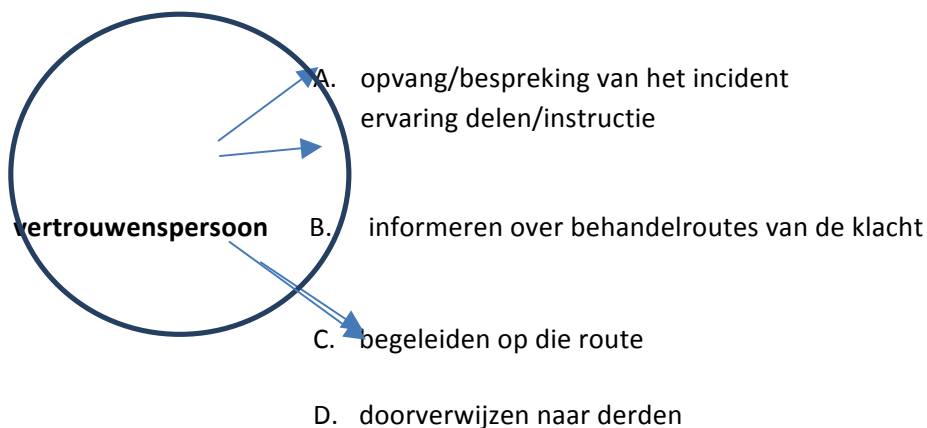
C. Begeleiding

In algemene zin: het begeleiden van de klager/aangeklaagde bij de keuze voor - en doorlopen van - de meest passende route.

D. Verwijzing

Verwijzen naar derden: (1) pastoraat, maatschappelijk werk dan wel andere hulpverlenende of begeleidende instanties; (2) het OM/het strafrecht.

SAMENVATTEND : Taak vertrouwenspersoon ten opzichte van klagers/aangeklaagden/vragers:



3.2.2 De taak ten aanzien van het DPA bestuur

- A. Desgevraagd meewerken aan protocollen en gedragscode ter bevordering van het gewenste gedrag en ter bestrijding van het ongewenste en ongepaste gedrag [gericht op kwaliteitsverbetering van de organisatie].
- B. Beschikbaar zijn voor consultatie en overleg met professionals en bestuur.
- C. Registratie van klachten aan het bevoegde gezag ten einde zicht te krijgen op een feitelijke gang van zaken en ter bevordering van maatregelen ter bevordering van het gewenste en ongewenste gedrag en ter voorkoming van ongewenst en ongewenst gedrag. Deze rapportage zal jaarlijks geschieden aan het bevoegd gezag in een geanonimiseerde en niet-herleidbare vorm.

3.2.3 De taak ten aanzien van instanties en personen buiten het DPA.

Het verstrekken van informatie, in antwoord op mogelijke vragen vanuit samenwerkende maatschappelijke organisaties. Het betreft hier geen informatie over medewerkers of cliënten, maar over te volgen procedures bij incidenten/cases, die zich voordoen of hebben voorgedaan in relatie tot het werk van het DPA.

3.3 Profiel van/criteria voor de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon dient over de onderstaande kwaliteiten, vaardigheden en kennis te beschikken:

- a. HBO denkniveau
- b. getraind en/of gecertificeerd als vertrouwenspersoon
- c. heeft inzicht in sociale verschijningsvormen als discriminatie, grensoverschrijdend gedrag, geweld en agressie
- d. heeft kennis van wet- en regelgeving en procedures;
- e. kent zijn/haar bevoegdheden en verantwoordelijkheden en de organisatiestructuur waarin de functie wordt uitgeoefend;
- f. zo mogelijk inzetbaar voor mediation
- g. is bestand tegen omgevingsdruk en houdt zich nauwgezet aan sociale, ethische en professionele normen en waarden; kan omgaan met vertrouwelijkheid (geheimhouding) en het doorbreken daarvan.
- h. integer, betrouwbaar en communicatief vaardig
- i. beheerst signalerings- en adviesvaardigheden en heeft het analytisch vermogen om beleidsmatige adviezen te geven omtrent integriteit, gezonde werkrelaties en veiligheid.
- j. kan een geanonimiseerd verslag schrijven en aanbevelingen doen aan het bevoegd gezag