



Welkom bij !WOON



Inhoud

Welkomstwoord Directie !WOON.....	3
FAQ sheet.....	4
Nota Vrijwilligersbeleid	5-13
Verzekeringen.....	14
Gedragcode en Integriteitscode.....	15
Interne klachtenprocedure.....	16-21
Vertrouwenspersonen.....	22
Organogram !WOON	23
Locaties & Folders !WOON.....	24

Beste vrijwilliger,

Wat mooi dat je jouw tijd, kennis en ervaring actief wil inzetten bij !WOON. Door jouw inzet en die van andere actieve bewoners kunnen we samen meer doen voor bewoners bij het verbeteren van hun woonsituatie. Zo zijn er vrijwilligers die bewoners informeren en adviseren over energiebesparing in huis, huurkwesties, prettig en veilig zelfstandig wonen en ondersteuning bieden bij het zoeken naar een nieuwe passende woning.

Wij hebben als uitgangspunt dat vrijwilligers op een zinvolle en plezierige wijze hun activiteiten kunnen uitvoeren. Jullie praktijkervaring, deskundigheid en motivatie is voor ons van onschatbare waarde. De hulpvraag verandert continu, jullie input geeft ons de mogelijkheid om de dienstverlening daarop aan te passen. Maar ook om te horen wat jij als vrijwilliger nodig hebt om het werk goed te doen, leuk en zinvol te vinden. Dus heb je ideeën over wat er anders moet of beter kan, laat het ons vooral weten!

In deze Welkomstmap vind je algemene informatie over het vrijwilligerswerk bij !WOON. Hiermee willen wij duidelijkheid geven over de rechten, plichten en positie van vrijwilligers in de organisatie. In de nota 'vrijwilligersbeleid' hebben we rekening gehouden met het belang van de vrijwilliger, de beroepskracht en de organisatie in het algemeen. We hopen dat je deze informatie nuttig vindt, maar horen het graag als je nog iets mist.

Om het vrijwilligersbeleid goed uit te voeren heeft !WOON een vrijwilligers-coördinator in huis. Je zal in de praktijk het meeste contact hebben met jouw directe begeleider maar mocht je vragen, goede ideeën of suggesties hebben dan kan je Deniece Hanser altijd benaderen via d.hanser@wooninfo.nl of 06-10695265.

We wensen je veel plezier en succes in je vrijwilligerswerk bij !WOON.

**Jacqueline van Loon en Evert Bartlema,
Raad van bestuur en directie !WOON**

Deze Welkomstmap is nogal een pakket aan informatie, wij verwachten dan ook niet dat je alles in een keer leest. Mocht je opzoek zijn naar specifieke informatie dan kan je het terugvinden in deze map.

FAQ Vrijwilligers !WOON



Alle vrijwilligers tekenen een overeenkomst

Hierin staan afspraken over:

- De activiteiten, werktijden, -dagen en locatie
- Ziekte/vakantiemeldingen
- De begeleiding
- Omdat je met privacygevoelige informatie werkt, attenderen we je specifiek op de Integriteit- en Gedragscode van !WOON.
- Door de overeenkomst ben je direct tijdens de activiteiten via !WOON verzekerd voor aansprakelijkheid en ongevallen.



Een vrijwilligersvergoeding is niet verplicht. !WOON heeft gekozen om wel een vergoeding aan te bieden, deze is vastgesteld in het vrijwilligersbeleid.

- €5,- per uur
- max. €140 per maand / max. €1.680 per jaar
Deze max. bedragen hanteert !WOON zodat het geen consequenties heeft voor de inkomensbelasting en/of uitkering.
- Ben je Energie- of Wooncoach dan dien je zelf een declaratieformulier in via jouw begeleider of zelf rechtstreeks als PDF naar financieel@wooninfo.nl



Verklaring omtrent gedrag is verplicht

- Omdat je werkt met privacygevoelige gegevens van klanten
- Je mag géén huisbezoeken afleggen als er geen VOG is ingeleverd bij !WOON
- Een VOG aanvragen kan via je contactpersoon
- Om een VOG aan te vragen via !WOON moet je in het bezit zijn van een DigiD.

Gevolgen uitkering

- !WOON verwijst je naar de desbetreffende uitkeringsinstantie/klantcontactmanager
- Formulier voor 'goedkeuring vrijwilligerswerk' van het UWV kan je laten ondertekenen door je contactpersoon bij !WOON.



Nota
Vrijwilligersbeleid



Inhoudsopgave

INLEIDING	2
VISIE	2
UITGANGSPUNTEN	2
DEFINITIE VRIJWILLIGERSWERK	2
– Werving en Selectie	3
– Vrijwilligersovereenkomst.....	3
– Begeleiding	4
– Evaluatiegesprek	4
– Exitgesprek	4
– Verzekeringen	4
– Waardering, Attentie & Onkostenvergoeding	5
– Vrijwilligers inspraak in de organisatie.....	6
– Klachtenregeling.....	6
– Vrijwilligers en ARBO	7
– VOG (Verklaring omtrent Gedrag) beleid !WOON.....	7
– Evaluatie	7
– Onvoorzien	7

Inleiding

Stichting !WOON geeft bewoners informatie en advies over huren, kopen, energiebesparing en het zoeken naar passende huisvesting. We zijn er voor huurders, eigenaar-bewoners en woningzoekenden. Men kan met hulpvragen terecht bij onze Amsterdamse wijkteams en !WOON heeft ook een aantal spreekuren en (vrijwilligers)projecten in andere gemeentes zoals Haarlem, Amstelveen, Bloemendaal en Zaanstad.

De veranderende woningmarkt met steeds complexere wet- en regelgeving en de groeiende maatschappelijke verwachtingen van zelfredzaamheid vragen steeds meer van burgers. Niet iedereen is in staat om zelfstandig informatie te vinden of actie te ondernemen om hun woon-gerelateerde problemen op te lossen of te verbeteren. Om zoveel mogelijk burgers te bereiken en te helpen, is de samenwerking met vrijwilligers van zeer groot belang voor !WOON. De vrijwilligers zijn niet alleen de extra handen maar ook de extra ogen en oren die wij nodig hebben om de gewenste kwaliteit van onze dienstverlening na te streven.

In deze nota wordt het vrijwilligersbeleid van !WOON beschreven. Vrijwilligersbeleid is 'personeelsbeleid voor vrijwilligers'. Het doel van het beleid is om duidelijkheid te geven over hoe er met vrijwilligers wordt gewerkt in de organisatie om zowel de doelen van vrijwilligers als van de organisatie te bereiken. Deze nota is zowel voor vrijwilligers als beroepskrachten die met vrijwilligers werken binnen !WOON.

Visie

!WOON is een organisatie waar vrijwilligers hun kennis, ervaring en maatschappelijke betrokkenheid kwijt kunnen. Vrijwilligers bieden een onschatbare bijdrage in de dienstverlening omdat zij vanuit de eigen ervaringen inzichten leveren op het werk van !WOON. Daarnaast is hun netwerk, buurtkennis, en enthousiasme een toegevoegde waarde.

!WOON vindt bewonersparticipatie op zowel collectief als individueel niveau belangrijk en biedt middels vrijwilligerswerk mensen de gelegenheid tot zelfontplooiing en om zich in te kunnen zetten vanuit voor hen belangrijke waarden.

Uitgangspunten

Om de doelen van het vrijwilligerswerk binnen !WOON na te streven moeten er voldoende randvoorwaarden zijn voor hen die het vrijwilligerswerk daadwerkelijk uitvoeren en de vrijwilligersbegeleiding bieden. Het vrijwilligersbeleid biedt daar een kader voor, zowel voor de vrijwilligers als de beroepskrachten.

Definitie vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk binnen !WOON wordt uitgevoerd in de vorm van vaste of incidentele activiteiten in een georganiseerd verband op project of reguliere basis binnen de organisatie. Het vrijwilligerswerk is onbetaald, onverplicht maar niet vrijblijvend.

Werving & Selectie

Vrijwilligers kunnen op verschillende plekken binnenkomen via website wooninfo.nl, website vrijwilligerscentrale Amsterdam, projectcampagnes of lokale contacten. !WOON streeft naar eenduidig beleid van de werving en selectieprocedure, onderstaande stappen zijn opgesteld om dit in de organisatie na te streven. Daarnaast is er een centraal punt (algemeen vrijwilligers coördinatie) waar dit overlegd en georganiseerd kan worden.

Werving

De werving van vrijwilligers kan op verschillende manieren worden uitgezet:

- Projectmatig, waarbij de projectleider de wervingscampagne extern uitzet. In het projectplan moet worden afgestemd of de aanmeldingen en selectie centraal of lokaal verlopen.
- Lokaal, waarbij de teamleider/begeleider de werving en selectie lokaal uitvoert.
- Open werving, waarbij een beroepskracht (vrijwilliger coördinator) werving/selectie uitvoert.

Selectieprocedure

1. Aanmeldingen selecteren o.b.v. motivatie-brief en eventueel CV.
2. Na 1e selectie wordt een vrijwilliger uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met een projectleider/teamleider, die deze bevoegdheden kan delegeren aan een teammedewerker. De teamleider kan ook een andere samenstelling voor een intakegesprek voorstellen.

Aanname/Introductiegesprek

Na het besluit van aanname wordt een introductiegesprek met de vrijwilliger gevoerd waar tenminste de volgende zaken aan de orde komen:

- Overhandigen vrijwilligers introductie map 'Welkom bij !WOON'
- Onkostenvergoeding afspraken
- VOG aanvraag
- Taakomschrijving / inwerkplan
- Wel of geen verplichte scholing/cursus
- Afspraken hoe men geïntroduceerd wordt bij de project- en/of teammedewerkers

Vrijwilligersovereenkomst

!WOON hanteert een standaard vrijwilligersovereenkomst, die wordt in overleg met de vrijwilliger opgesteld en door beiden ondertekend. In de overeenkomst komen tenminste de volgende punten aan de orde:

- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Werkwijze en werktijden
- Begeleidingsaspecten
- Integriteits- en gedragscode
- Geheimhoudingsplicht
- Regeling met betrekking tot vakantie en ziekte
- Verzekeringen tijdens de uitvoer van activiteiten en eventuele (onkosten)vergoedingen
- Wijze van beëindiging van de afspraken
- Vrijwilligers krijgen voor identificering bij o.a. huisbezoeken een !WOON ID-pasje
- Vrijwilligers worden opgenomen in de 'Wie is Wie' intranetpagina. Tenminste naam, functie en werklocatie/gebied.

Integriteitscode

Als organisatie moet !WOON steeds de grens bewaken tussen gewenst en ongewenst gedrag. Wet- en regelgeving bieden ons daarvoor een dwingende basis. Regels en richtlijnen bieden echter niet voor alle integriteitsvraagstukken voldoende houvast. Er blijven vaak grijze gebieden, waarin wij allemaal onze eigen verantwoordelijkheid hebben om deze volgens !WOON waarden en normen in te vullen. Om hiervoor handvatten te bieden is een !WOON gedragscode opgesteld waarin de kernwaarden van de organisatie zijn vastgelegd. Bij aanstelling van nieuw personeel, inhuur van derden en vrijwilligers wordt de integriteitscode uitgereikt, voor akkoord getekend en in het dossier vastgelegd. Voor vrijwilligers is de integriteitscode opgenomen in de Welkom map !WOON.

Verklaring 'Geheimhoudingsplicht vertrouwelijke informatie'

In het kader van de aangepaste privacywetgeving verzoekt !WOON vrijwilligers een verklaring geheimhoudingsplicht inzake vertrouwelijke informatie te tekenen. Deze verklaring is opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst.

Begeleiding

!WOON is zich bewust dat vrijwilligers lokale binding kunnen hebben met het uit te voeren vrijwilligerswerk. Het ligt dan ook voor de hand dat vrijwilligers, vanuit hun wens, lokaal hun activiteiten kunnen uitvoeren. Dit geldt echter ook andersom als vrijwilligers ervoor kiezen om op andere plekken in de stad de activiteiten uit te willen voeren.

- De begeleiding zal veelal lokaal worden uitgevoerd, mits anders in projecten/programma's is afgestemd binnen de organisatie.
- De vrijwilligers worden individueel en/of groepsgewijs ondersteund en begeleid tijdens de inzet. De mate waarin en de wijze waarop is afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk dat verricht wordt.

Evaluatiegesprek

Het streven is tenminste één keer per jaar een individueel evaluatiegesprek plaats te laten vinden over de voortgang, persoonlijke wensen, het functioneren en deskundigheidsbevordering. De afspraken worden zo nodig schriftelijk vastgelegd in een afsprakenlijst. Voor projectteams met een groot aantal vrijwilligers kunnen ook andere evaluatievormen inzetten.

Exitgesprek

!WOON wilt graag leren van vertrekkende vrijwilligers. Uit een exitgesprek met een vrijwilliger die de organisatie verlaat kan veel informatie gehaald worden. Een begeleider, team- of projectleider voert een exitgesprek met de vrijwilliger. Uit dit gesprek kan veel informatie voor !WOON worden gehaald. Signalen naar aanleiding waarvan actie wenselijk of noodzakelijk is worden in het wijk-, project- of programmateam aan de orde gesteld.

Verzekeringen

!WOON vrijwilligers zijn verzekerd middels:

- Aansprakelijkheidsverzekering
- Ongevallenverzekering

De verzekeringsdekking geldt uitsluitend tijdens de uitvoering van de vrijwilligersactiviteiten.

Om als vrijwilliger gedekt te zijn door de verzekering moeten tenminste de volgende gegevens bij !WOON bekend zijn:

- Voor- en achternaam
- Adres

Door het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst wordt de vrijwilliger automatisch aangemeld voor de verzekeringen.

Waardering, Attentie & Onkostenvergoeding

De organisatie biedt verschillende vormen aan de vrijwilligers.

- Onkostenvergoeding
- Individuele waardering/attentie
- Gemeenschappelijke waardering/attentie
- Deskundigheidsbevordering & ontwikkeling
- Overig

Onkostenvergoeding

Het uitvoeren van vrijwilligersactiviteiten moet vrijwilligers geen geld kosten. Kosten die gerelateerd zijn en/of worden gemaakt tijdens uitvoering van vrijwilligersactiviteiten worden door !WOON vergoed. De vrijwilliger moet uit één van de twee onderstaande opties kiezen:

1. Onkostenvergoeding van € 5,- per uur met een max. bedrag van € 140,- per maand.¹
2. Geen onkostenvergoeding
(declaraties kunnen ingediend worden o.b.v. werkelijke kosten ²).

Gedurende de overeenkomstperiode vallen verplichte deelname aan scholing, overleggen en bijeenkomsten ook onder vrijwilligersactiviteiten en worden vergoed. Bijeenkomsten ter oriëntatie voor vrijwilligerswerk worden niet vergoed.

Incidentele vrijwilligersactiviteiten die niet vallen onder de afgesproken activiteiten, zoals opgenomen in de vrijwilligersovereenkomst, kunnen in overleg met de project- of teamleider worden gedeclareerd conform de vrijwilligersvergoeding.

¹ De maximale bedragen voor vrijwilligersonkostenvergoeding wordt jaarlijks bepaald door de Overheid / Belastingdienst, !WOON volgt deze bepaling en kan hier niet van af wijken.

² Reiskosten worden vergoed o.b.v. Openbaar Vervoer kosten. Andere vervoerskosten moeten eerst overlegd worden met begeleider/teamleider.

Individuele waardering/attenties (lief & leed):

- Attentie bij verjaardag;
- Aandacht bij belangrijke gebeurtenissen (bijvoorbeeld jubilea);
- Aandacht bij ziekte;
- Afscheidsattentie bij verlaten van de organisatie.

Gemeenschappelijke waardering vaste vrijwilligers van project/team:

- Vrijwilligersdag;
- Eindejaar attentie.

!WOON stelt jaarlijks een budget vast.

Een vrijwilliger kan bij zijn begeleider/teamleider aangeven geen prijs te stellen op bovengenoemde attenties en waarderingen.

Deskundigheidsbevordering & ontwikkeling

!WOON vindt het belangrijk om de ontwikkelingsbehoefte van vrijwilligers te stimuleren. Daarnaast bieden wij diverse trainingen/ cursussen aan om de deskundigheid te bevorderen die gerelateerd zijn aan de uit te voeren activiteiten. Per project of team wordt er bekeken en geïnventariseerd wat de behoefte/wensen van de vrijwilligers zijn.

Verplichte interne scholing

Voor sommige vrijwilligersfuncties is het volgen van interne scholing verplicht, dit wordt bij het introductiegesprek en/of begeleidingsgesprekken besproken. Aan deze trainingen/cursussen/scholing zijn voor de vrijwilliger geen kosten verbonden.

Overig

Getuigschrift

Vrijwilligers kunnen een !WOON getuigschrift opvragen bij de desbetreffende begeleider.

Vrijwilligers inspraak in de organisatie

!WOON vindt het belangrijk dat vrijwilligers inspraak hebben op de volgende niveaus in de organisatie.

Lokaal/Projecten/programma's overleg en evaluatie

De organisatie vindt het belangrijk dat ervaringen en signalen van vrijwilligers worden meegenomen om zowel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren als het plezier in het vrijwilligerswerk te behouden. De desbetreffende begeleiders, project- en programmaleiders zorgen voor regelmatige overleg- en evaluatiemomenten met vrijwilligers op uitvoeringsbasis.

De vrijwilligers moeten de gelegenheid krijgen om hun mening te geven over beleid dat hen aangaat. Het streven is dan ook om inspraak op beleidsniveau te realiseren o.a. door evaluaties in te zetten.

Klachtenregeling

Als een vrijwilliger onvrede of ongenoegen heeft over het gedrag of een besluit van een beroepskracht, de begeleider of een medevrijwilliger, dan wordt in eerste instantie geprobeerd dit onderling op te lossen. Komt een vrijwilliger er in het gesprek met de beroepskracht, de begeleider of medevrijwilliger niet uit, dan kan de vrijwilliger overgaan tot het indienen van een klacht conform de interne klachtenregeling. Deze regeling is als bijlage toegevoegd in de Welkom map en op te vragen bij de coördinator algemeen vrijwilligersbeleid.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon van de Stichting !WOON is een medewerker van de organisatie (interne vertrouwenspersoon). Vrijwilligers van de organisatie die grensoverschrijdend gedrag ervaren, kunnen deze vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand. Deze informatie is te vinden in de Welkom map en op te vragen bij de coördinator algemeen vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligers & ARBO

!WOON houdt zich aan de regels conform de wettelijke Arbonormen.

VOG (Verklaring omtrent Gedrag) beleid !WOON

!WOON is verplicht zich te houden aan de privacywetgeving. Het beleid moet de veiligheid en zorgvuldigheid in het uit te voeren werk waarborgen zowel voor de klant als vrijwilligers. Vrijwilligers die voor het vrijwilligerswerk werken met privacygevoelige gegevens van klanten, worden bij aanvang van hun aanstelling verzocht om een VOG te overleggen. Een vrijwilliger mag géén huisbezoeken afnemen als er geen VOG aanwezig is bij !WOON. Een VOG kan op verschillende punten getoetst worden, dit hangt af van de desbetreffende dienstverlening en doelgroepen van de organisatie.

- !WOON verzoekt een VOG o.b.v. algemeen profiel;
- !WOON vraagt kosteloos een VOG aan voor de vrijwilliger, dit wordt via de contactpersoon in gang gezet;
- De VOG wordt vóór aanvang van de werkzaamheden of zo snel als mogelijk hierna (binnen twee weken) van de werkzaamheden overlegd;
- De VOG is bij het overleggen niet ouder dan 6 maanden;
- Er zijn geen kosten voor de aanvraag van een VOG.

Evaluatie

Het vrijwilligersbeleid wordt tenminste eenmaal per twee jaar geëvalueerd. Een evaluatie kan ook uitgevoerd worden op een specifiek onderdeel van het beleid.

Onvoorzien

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur.

Verzekeringen

Vrijwilligers



Alle verzekeringen die !WOON heeft zijn van toepassing op (³geregistreeerde) vrijwilligers. De verzekeringen bieden dekking uitsluitend tijdens de uitvoering van de vrijwilligersactiviteiten.

Welke verzekeringen?

1. **Ongevallen verzekering**
deze verzekering heeft alleen betrekking op ongeval met blijvende invaliditeit of overlijden;
2. **Aansprakelijkheidsverzekering**
deze verzekering heeft betrekking op schade (€) die !WOON wordt toegerekend en/of waarvoor zij aansprakelijk wordt gesteld;
Bijvoorbeeld: vrijwilliger stoot een vaas om bij een huisbezoek.

Hoe meld ik een ongeval of schade?

- Neem zo spoedig mogelijk contact op met de team- of projectleider.

³ Geregistreeerde vrijwilliger = als een vrijwilliger een getekende afsprakenovereenkomst heeft met !WOON



Gedragcode & Integriteitscode !WOON

Klik [hier](#)



Interne klachtenregeling !WOON

Inleiding

Deze klachtenregeling heeft als doel een individuele medewerker middelen te verschaffen een voor hem/haar ongewenste situatie te beëindigen. Tevens wordt met dit reglement beoogd willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling binnen de organisatie te voorkomen.

Definitielijst

Klachtencommissie: commissie die verantwoordelijk is voor een kwalitatief goede formele Klachtenbehandeling.

Leidinggevende: Teamleider, bestuurder

Vertrouwenspersoon: een medewerker waarmee men zaken over collega, de directie, of de organisatie, vertrouwelijk kan bespreken en waaraan advies gevraagd kan worden.

Vrijwilligers: mensen die op vrijwillige basis werkzaamheden voor !WOON verrichten.

Werknemers: medewerkers, stagiaires, gedetacheerden, uitzendkrachten, medewerkers van leer en werkbedrijf Pantar.

Doelstelling

De interne klachtenregeling biedt aan de medewerkers/vrijwilligers van !WOON de mogelijkheid om een klacht te uiten over een collega of over de werkgever. Het doel is: het binnen een redelijke termijn oplossen van de klacht of, wanneer dit niet mogelijk is: het treffen van afdoende maatregelen om te voorkomen dat conflicten escaleren. Tevens heeft de regeling een preventieve werking, in die zin dat het leidinggevend stimuleert conflicten met medewerkers op te lossen. Onvrede wordt sneller onderkend, waardoor onnodig verlies van

productiviteit wordt voorkomen. Het recht om te klagen en gehoord te worden versterkt het rechtsgevoel bij de medewerkers en daarmee het vertrouwen in de instelling.

Toepassing

Een medewerker/vrijwilliger die een probleem heeft kan hier op verschillende manieren iets mee doen. Hij kan op informele wijze een oplossing zoeken en/of de formele weg van de klacht bewandelen.

Problemen (klachten) kunnen (via de informele weg) op twee manieren worden behandeld:

- De medewerker/vrijwilliger geeft zelf bij desbetreffende persoon aan dat hij of zij last heeft van een bepaalde situatie of het niet eens is met een gevolgde procedure. In het merendeel van de gevallen, zeker als het om kleine problemen gaat, is de zaak hiermee opgelost.
- De medewerker/vrijwilliger kan een klacht neerleggen bij zijn of haar leidinggevende. Klager verzoekt leidinggevende hierop actie te nemen. Indien het via de leidinggevende niet goed lukt, dan kan de klacht ook neergelegd worden bij de personeelsadviseur of de directie.

Deze problemen/klachten worden niet geregistreerd.

Als blijkt dat het uiteindelijk niet mogelijk is het probleem/klacht in de lijnorganisatie (dus informeel) op te lossen komt de formele weg in beeld. Daarbij zal de eerste stap normaal gesproken zijn dat men een vertrouwenspersoon consulteert. Hoewel niet in alle gevallen noodzakelijk zal de klachtencommissie doorgaans informatie inwinnen bij de desbetreffende vertrouwenspersoon. Het is echter aan de vertrouwenspersoon om te beoordelen of deze de informatie mag verstrekken. De klager dient hiervoor zijn toestemming te verlenen.

Wanneer de medewerker/vrijwilliger niet naar de leidinggevende kan of wil, (of naar PZ, bestuur) of daar geen gehoor vindt voor de klacht, kan hij of zij zich wenden tot een van de twee vertrouwenspersonen. Die hoort de klacht aan en bekijkt met de medewerker/vrijwilliger of er via informele weg alsnog een oplossing mogelijk is. Als dit niet lukt, dan kan er een formele klacht ingediend worden bij de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon staat de klager of klaagster uitsluitend bij op diens uitdrukkelijk verzoek. Deze klachten worden - anoniem en niet tot personen herleidbaar – geregistreerd.⁴

1 Waarover kan een klacht worden ingediend?

De werknemers/vrijwilligers kunnen klagen over die zaken (beslissingen, gebeurtenissen, bejegeningen, gewetensbezwaren) welke de directie of het bestuur van !WOON in staat zijn te beïnvloeden en die direct op hen persoonlijk betrekking hebben.

Uitgezonderd zijn:

⁴ De vertrouwenspersonen doen jaarlijks verslag van hun werkzaamheden en deze informatie wordt verwerkt in het sociaal jaar verslag van de organisatie.

- klachten over de inhoud van wettelijke regelingen,
- klachten over algemeen !WOON/instellingsbeleid,
- klachten over bepalingen in de CAO
- klachten over bepalingen uit de arbeidsovereenkomst
- klachten over tussen directie en OR overeengekomen regelingen en besluiten, zoals bijv. de nota personeelsbeleid of de begroting.

Wel zijn klachten mogelijk over de interpretatie of de toepassing van dergelijke bepalingen of regelingen.

Eveneens zijn uitgezonderd klachten over onderwerpen waarvoor een specifieke bezwaarprocedure en commissie in het leven zijn geroepen, zoals bijvoorbeeld bij de uitvoering van een sociaal plan na een reorganisatie.

Klachten kunnen ook betrekking hebben seksuele intimidatie. Hieronder wordt verstaan: elke directe of indirecte seksuele en/of sekse gerichte uitlating of handeling, die tot uiting komt in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, dat door de betrokken werknemer/vrijwilliger als ongewenst of ongewild wordt ervaren.

Het indienen van een interne klacht laat onverlet het recht om extern een juridische klacht in te dienen. Wel kan de klachtencommissie besluiten de afhandeling van een klacht te staken zodra is gebleken dat klager of klaagster een juridische procedure heeft gestart.

2 Wie kunnen een klacht indienen:

De regeling staat open voor alle werknemers en vrijwilligers bij !WOON, met uitzondering van de bestuursleden.

Klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie kunnen ook door ex-werknemers worden ingediend.

Indien een groep van meerdere klagers of klaagsters een gezamenlijke klacht hebben, moet deze worden opgelost via overleg met vakbonden of OR. Wel is het mogelijk dat een zelfde klacht door meerdere individuele klagers wordt ingediend.

3 Termijn

Een klacht moet binnen een jaar ingediend zijn. Mocht de situatie waarover geklaagd wordt langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden, dan wordt de klacht niet meer behandeld. Hierbij wordt een uitzondering gemaakt voor klachten die betrekking hebben op (seksuele) intimidatie. Daarvoor geldt namelijk geen maximumtermijn.

4 Waar wordt de klacht ingediend?

Een formele klacht dient de klager of klaagster schriftelijk in bij de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft een eigen postbakje (p.a. bedrijfsbureau Nieuwezijds Voorburgwal 32, 1012 RZ Amsterdam).

Bij het indienen van de klacht kan de vertrouwenspersoon desgewenst ondersteuning bieden. Op elk moment voor, gedurende en na het klachtproces mag een werknemer/vrijwilliger de hulp inroepen van een !WOON-vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is echter geen bemiddelaar.

5 Procedure:

De vertrouwenspersonen en de klachtencommissie behandelen de klacht vertrouwelijk en waarborgen de privacy van alle betrokken partijen. De betrokken partijen doen zelf ook geen mededelingen aan derden over hetgeen tijdens de behandeling van de klacht aan de orde is geweest.

De klachtencommissie stelt de beklagde binnen twee weken na ontvangst op de hoogte van de ingediende klacht en hoort vervolgens alle partijen achter gesloten deuren. De partijen kunnen zich door iemand laten bijstaan.

5.1 Oordeel van de klachtencommissie

De klachtencommissie spreekt haar oordeel uit omtrent de klacht en informeert de betrokken partijen schriftelijk binnen zes weken. Daarbij wordt ook de verder te volgen procedure aangegeven. Het oordeel van de klachtencommissie is unaniem.

Mocht de klachtencommissie binnen zes weken niet tot een oordeel kunnen komen, dan stelt zij de betrokkenen, met redenen omkleed, hiervan schriftelijk op de hoogte.

De klachtencommissie stelt de bestuurder op de hoogte van de aard van de klacht en haar oordeel daarover. Bovendien adviseert zij over te nemen maatregelen.

5.2 Besluit:

De bestuurder beslist binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, over te nemen maatregelen en draagt zorg voor de uitvoering hiervan. In principe wordt het advies van de klachtencommissie overgenomen, tenzij de organisatie niet in staat is aan het advies te voldoen. Het besluit van de bestuurder wordt schriftelijk meegedeeld aan de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon (indien van toepassing) en de betrokken medewerker(s)/vrijwilliger. Wanneer dit besluit afwijkt van het advies van de klachtencommissie worden de argumenten daarvoor vermeld in bovengenoemde brief. In het geval klachten de bestuurders betreffen neemt de Raad van toezicht de rol van de bestuurder over.

5.3 Beroep:

Betrokken partijen kunnen binnen 14 dagen na ontvangst van het besluit van de bestuurder schriftelijk bezwaar daartegen aantekenen bij de Raad van Toezicht.

6 Archief:

De gegevens met betrekking tot de klacht worden twee jaar lang in een apart archief onder beheer van de personeelsfunctionaris bewaard. Inzage valt onder het privacyreglement. Alleen de vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie hebben het recht op inzage, nadat klager en/of beklagde⁵ hiervoor toestemming heeft gegeven. De uiteindelijke beslissing inzake maatregelen tegen beklagde wordt, met redenen omkleed, in het persoonsdossier opgeborgen, gedurende een periode van vijf jaar. Deze beslissing kan

⁵ Een medewerker heeft altijd het recht zijn eigen persoonsdossier in te zien.

arbeidsrechtelijke consequenties hebben en kan onderwerp zijn van een beoordelings- of correctiegesprek.

7 Rapportage

Jaarlijks rapporteert de klachtencommissie (anoniem en vertrouwelijk) over de in het desbetreffende kalenderjaar ingediende klachten, de adviezen van de klachtencommissie, de genomen maatregelen en de uiteindelijke resultaten. Hierbij is inbegrepen een niet tot personen herleidbare rapportage van de vertrouwenspersonen over de kwesties waarover zij zijn geconsulteerd. Deze rapportage (anoniem en niet tot personen herleidbaar), of een samenvatting daarvan, maakt onderdeel uit van het sociaal jaarverslag.

8 Rechtspositie:

De klager of klagster mag als gevolg van het indienen van de klacht niet worden benadeeld in zijn of haar arbeidsrechtelijke positie ten opzichte van het bedrijf. Hetzelfde geldt voor de vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie.

9 Samenstelling en benoeming klachtencommissie en vertrouwenspersoon:

De leden van de klachtencommissie (bestaat uit extern geworven personen) en de vertrouwenspersoon(en) (bestaat uit intern geworven personen) worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.

De klachtencommissie bestaat uit 2 personen, welke worden benoemd door de bestuurder en OR gezamenlijk. Bestuur en OR dragen elk een vervanger voor.

De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.

Ook de vertrouwenspersonen worden benoemd door het bestuur en OR gezamenlijk.

De namen van de vertrouwenspersonen en van de leden van de klachtencommissie, alsmede de datum van indiensttreding, worden vermeld in een bijlage bij deze regeling. Het bestuur draagt zorg voor het bekendmaken van de klachtenregeling, de namen en het postadres van (de leden van) de klachtencommissie en de vertrouwenspersonen.

10 Bevoegdheden klachtencommissie en vertrouwenspersoon:

De vertrouwenspersonen zijn alleen verantwoording verschuldigd aan de klager.

De vertrouwenspersoon onderneemt alleen actie wanneer de klager dat wenst. De vertrouwenspersoon heeft het recht zo nodig deskundigen van buiten !WOON te raadplegen, voor zover het daartoe bestemde budget toereikend is.

De leden van de klachtencommissie hebben recht op inzage in het personeelsdossier van de klager of beklaagde, nadat klager of beklaagde hiervoor toestemming heeft gegeven. De vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie kunnen gevraagd of ongevraagd adviezen geven en beleidsaanbevelingen doen aan de directie en de OR. De vertrouwenspersoon en de leden van de klachtencommissie hebben het recht relevante scholingen te volgen na vooraf verkregen toestemming van directie en OR.

11 Verschoningsrecht en wrakingsrecht

De klager of klaagster heeft het recht leden van de klachtencommissie die betrokken zijn bij de klacht te verzoeken terug te treden voor de afhandeling van de desbetreffende klacht (*wrakingsrecht*).

Leden van de klachtencommissie die betrokken zijn bij de klacht besluiten zelf terug te treden (*verschoningsrecht*).

Bijlage bij de interne klachtenregeling !WOON:

Voor !WOON treedt per 1 januari 2017 de interne klachtenregeling in werking.

De regeling is van toepassing op klachten die betrekking hebben op situaties of voorvallen die zich na bovengenoemde datum hebben voorgedaan.

De klachtenregeling voorziet er in dat reeds naar een oplossing gezocht is alvorens een formele klacht wordt ingediend. Als het niet lukt op deze wijze een bevredigende oplossing te vinden, staat de weg open voor de formele procedure door een vertrouwenspersoon te consulteren en/of door het indienen van een formele, schriftelijke klacht bij de klachtencommissie.

Uit de klacht moet blijken wat er precies gebeurd is en wie de betrokken partijen zijn.

Het adres van de klachtencommissie is: P/A bedrijfsbureau
Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

1. Marion van Aalst
2. Fred Kramer

De volgende vertrouwenspersonen zijn benoemd:

Vertrouwenspersoon 1: Clemens Mol

sinds: 1 mei 2020

Vertrouwenspersoon 2: Anita Engbers

sinds: 1 mei 2020

De leden van de klachtencommissie en de vertrouwenspersonen zijn benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij zijn na het verstrijken van die termijn terstond herkiesbaar. De regeling en het functioneren van de klachtencommissie en vertrouwenspersonen worden elke 3 jaar geëvalueerd door OR en het bestuur.



Contactgegevens vertrouwenspersonen

Clemens Mol

Werkzaam op de Nieuwezijds Voorburgwal 32, team Bewonersorganisaties

06- 31688 796

c.mol@wooninfo.nl

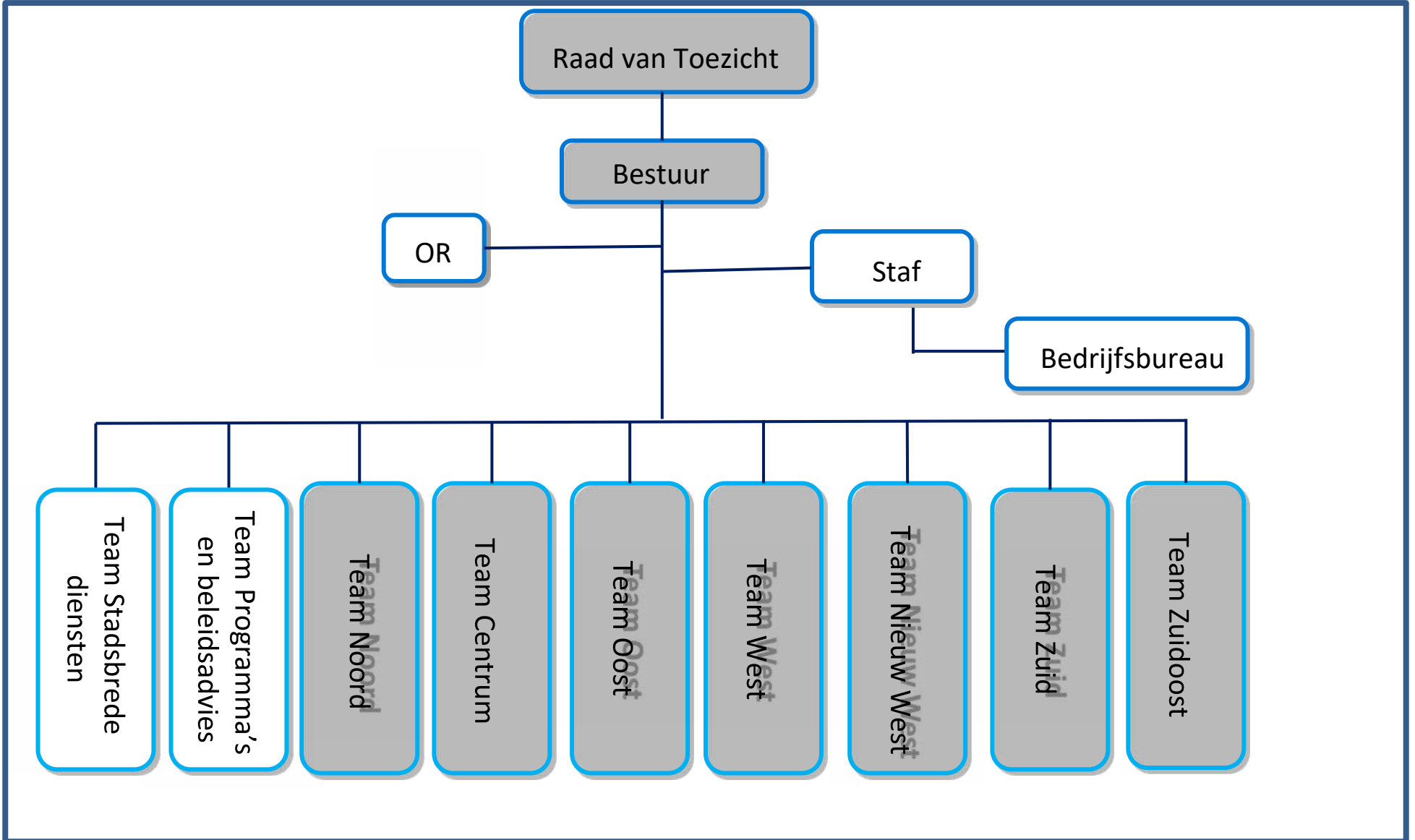
Anita Engbers

Werkzaam op de Tweede van der Helststraat 66, team Zuid

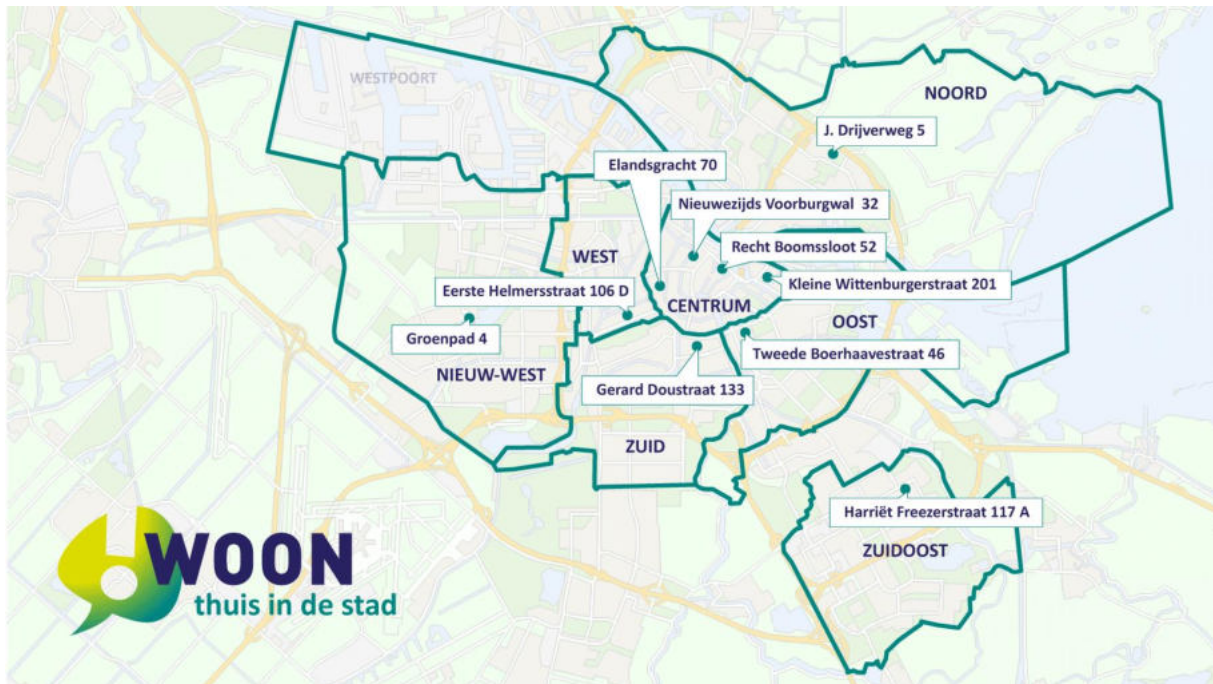
06-41726333

e.engbers@wooninfo.nl

Organogram !WOON



Locaties



Een aantal (vrijwillige) diensten wordt ook in andere Gemeentes aangeboden. Zo zijn er vrijwilligers als Energiecoach actief in o.a. Zaanstad, Haarlem en Zandvoort.

Folders & Brochures !WOON

- [Algemeen !WOON](#)
- [Betaal ik niet te veel huur](#)
- [Energiebesparing](#)
- [Renovatie](#)
- [Vereniging van Eigenaren \(VVE\)](#)
- [Wooncoach](#)
- [Ongewenst verhuurbedrag](#)