



HUISREGELS

Onze huisregels

Vrijwilliger zijn bij Voedselbank Amersfoort betekent dat iedereen aanspreekbaar is op de manier waarop onze kernwaarden worden nageleefd. We hebben de kernwaarden vertaald in een aantal huisregels:

- *Wees klantgericht*
- *Handel eerlijk en in het belang van de voedselbank*
- *Houd je aan de wet*
- *Houd externe zakelijke relaties zakelijk en integer*
- *Behandel collega's met respect*

Misschien kom je in een situatie terecht waar geen huisregels voor zijn. Als je twijfelt hoe je moet handelen, probeer dan zoveel mogelijk in dezelfde geest te denken. Gebruik je gezond verstand en overleg eventueel met collega's. Onze huisregels helpen bij het nemen van beslissingen over wat wij doen en hoe we dat doen.

Wees klantgericht

- Stel de behoeften van onze klanten centraal bij alles wat je doet.
- Benader onze klanten persoonlijk en begripvol: ze hebben het vaak al moeilijk genoeg.
- Respecteer religieuze, politieke, maatschappelijke, ethische en culturele gewoontes of opvattingen van klanten, ook al wijken die af van die van jezelf.
- Ga zorgvuldig om met wat klanten vertellen en met klantgegevens; behandel informatie vertrouwelijk en deel dit niet met anderen.
- Spreek niet (en zeker niet negatief) over klanten met anderen, ook niet met collega vrijwilligers, tenzij dat een zakelijk nut heeft (bijvoorbeeld het bespreken van klantcases door intakepersoneel).

Handel eerlijk en in het belang van de voedselbank

- Geef bij het afsluiten van het vrijwilligerscontract juiste persoonlijke gegevens op.
- Voor sommige functies is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) noodzakelijk, via de voedselbank kan dit kosteloos worden aangevraagd.
- Doe je werk op een eerlijke manier en passend bij de gangbare ethische normen in onze maatschappij.
- Als je verhinderd bent een afgesproken taak uit te voeren, bijvoorbeeld door ziekte, vakantie of iets dergelijks, laat dit dan de betreffende coördinator of een andere verantwoordelijke zo snel mogelijk weten.
- Neem geen voedsel- en andere producten mee naar huis die nog aan klanten kunnen worden verstrekt. Het is aan de verantwoordelijke coördinator of producten meegenomen mogen worden die over zijn en anders weggegooid moeten worden.
- Ga op een zorgvuldige manier om met de bedrijfsmiddelen en de voorzieningen die de voedselbank ter beschikking stelt.
- Neem niet zelf contact op met de pers, neem contact op met het team communicatie.
- Wees terughoudend met plaatsingen op sociale media. Plaats niets dat schadelijk kan zijn voor de voedselbank en/of haar klanten.

Houd je aan de (wettelijke) regels

- Doe je werk in overeenstemming met de Nederlandse wet- en regelgeving, en met de regels die gelden voor bepaalde functies. Vraag ernaar en interpreteer ze niet anders dan ze bedoeld zijn.
- Houd je aan de regels die staan in het Handboek Voedselveiligheid van de Vereniging van Nederlandse Voedselbanken. Voor vragen hierover kun je terecht bij onze coördinator voedselveiligheid.

Zijn vertrouwelijk gegevens gelekt? Meld dit meteen!

We moeten het zoveel mogelijk voorkomen, maar het kan gebeuren dat vertrouwelijke gegevens per ongeluk worden gelekt. Wij zijn verplicht om dit te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voorbeelden zijn:

- Er wordt een groepsmail verstuurd naar privé mailadressen van klanten (of naar een grote groep vrijwilligers) die voor elke ontvanger zichtbaar zijn.
- Iemand heeft toegang gekregen tot persoonsgegevens waar hij of zij niets mee te maken heeft.
- Er is een laptop met daarop persoonsgegevens zoekgeraakt. Let op: je mag sowieso geen persoonsgegevens opslaan op een usb-stick of een andere gegevensdrager!

Melden bij het bestuur

- Als je zelf gegevens hebt gelekt, of merkt dat iemand anders dat heeft gedaan, meld dit het bestuur. Het bestuur stemt met de betrokkene af welke maatregelen genomen gaan worden en zal het incident melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Houd externe zakelijke relaties zakelijk en integer

- Doe alleen zaken met 'gerespecteerde partners', dat wil zeggen zakelijke partners die de wet- en regelgeving naleven en die betrouwbaar zijn.
- Geef alle aanbiedingen van sponsors, zoals geld, producten of diensten, door aan de voedselbank en houd niets persoonlijk achter.
- Accepteer geen persoonlijke geschenken, anders dan een bosje bloemen e.d.
- Handel verantwoord in de omgang met overheden en officiële instanties, bijvoorbeeld bij transacties, contracten of vergunningen.
- Onderneem geen financiële, zakelijke of privéactiviteiten die in strijd kunnen zijn met de belangen van de voedselbank.

Behandel collega's met respect

- Ga op een respectvolle manier om met collega's en respecteer het recht op privacy. Houd je niet bezig met roddels, pesterijen e.d.
- Respecteer religieuze, politieke, maatschappelijke, ethische en culturele gewoontes of opvattingen van collega's, ook al wijken die af van die van jezelf.
- Help collega's zo veel mogelijk om de doelstellingen van de voedselbank te realiseren.

Fotografie

Op foto's en films mogen onder géén beding klanten herkenbaar in beeld staan. Soms zijn er klanten die toestemming geven voor een interview en bijbehorend beeld: wij vragen aan de

media die contacten altijd in overleg met ons te laten lopen. Voor vrijwilligers geldt dat vooraf altijd om toestemming wordt gevraagd

Naleving

Wij gaan ervan uit dat iedere vrijwilliger de intentie heeft om zich aan onze huisregels te houden. Mochten de regels toch niet worden nageleefd, al dan niet bewust, dan hanteren wij in principe de volgende procedure.

- Bij de eerste overtreding volgt een gesprek met je coördinator.
- Bij de tweede overtreding volgt een gesprek met het bestuur.
- Bij herhaling volgt een tweede gesprek met het bestuur over het wel/niet beëindigen van de vrijwilligersovereenkomst.
- Alleen bij ernstige vergrijpen (wordt door het bestuur beoordeeld) wordt de vrijwilligersovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigd.