

Naam document	Gedragscode voor vrijwilligers (inclusief gedragsregels social media, computer- en telefoongebruik)
Portaal Unitus	Weten en Regelen
Status	Vastgesteld
Ingangsdatum	01-05-2024
versiedatum	1

1. Gedragscode voor vrijwilligers

Binnen Unitus willen wij graag dat inwoners¹ tevreden zijn over onze dienstverlening. Ook vinden we het belangrijk dat onze vrijwilligers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. Daarnaast vinden wij het heel belangrijk dat de vrijwilligers handelen conform de privacywetgeving. Een en ander is vastgelegd in deze gedragscode. De gedragscode geeft concreet aan wat wel en niet toelaatbaar is bij de uitoefening van de vrijwilligersfunctie.

Deze gedragscode is niet enkel een papieren tijger, deze maakt onderdeel uit van het introductiepakket. De beroepskracht bespreekt het document met de vrijwilliger. De vrijwilliger leest de code vervolgens door. Met het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst stemt de vrijwilliger in met de gedragscode. Periodiek kunnen de gedragsregels aangepast worden. De aanpassingen gelden dan voor alle vrijwilligers. De actuele gedragsregels zijn toegankelijk via de portal Mijn Unitus en/of website en/of worden door de beroepskracht uitgereikt aan de vrijwilliger. Het niet naleven van de gedragsregels wordt beschouwd als een vorm van ongewenst gedrag, waarop eventueel passende sancties kunnen volgen, of waarvoor een vrijwilliger aansprakelijk gesteld kan worden.

Met de gedragscode beogen we:

- Het goede imago van onze organisatie te bewaken en behouden;
- Goed werkgeverschap en het beschermen van de vrijwilliger;
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, discriminatie en intimidatie;
- Het beschermen van de persoonsgegevens van inwoners en vrijwilligers.

Het is belangrijk dat de vrijwilliger op de hoogte is van de missie en visie van de werkgever namens wie hij/zij vrijwilligerswerk doet, en de op dat moment geldende normen en waarden van die organisatie.

Niet alles kan in regels vastgelegd worden. Als regels ontbreken of niet helder zijn, oordeelt de vrijwilliger zelf en handelt volgens algemeen aanvaarde sociale en ethische normen.

Het uitgangspunt is dat iedere vrijwilliger eerlijk en oprecht, professioneel, dienstbaar, onafhankelijk, betrouwbaar en zorgvuldig werkt. Verantwoordelijkheid neemt voor het eigen handelen, aanspreekbaar is op gedrag, en anderen hierop aanspreekt. De vrijwilliger is zich bewust van het vertrouwen dat mensen in hem/haar stellen.

Dat gaat vaak verder dan het vasthouden aan officiële regels.

Verder is het van belang respect te hebben voor bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens en deze niet met anderen delen. Ook ná beëindiging van het vrijwilligersdienstverband.

2. Algemene gedragsregels

1. Een vrijwilliger is ambassadeur van de organisatie en communiceert met derden in positieve, constructieve zin over de organisatie en dienstverlening.
2. Een vrijwilliger informeert de beroepskracht waar nodig proactief over de werkzaamheden en signalen.

¹ Met inwoner wordt bedoeld: betrokken burger, cliënt, deelnemer, klant

3. De organisatie streeft een open cultuur na. Deze uit zich in het geven en ontvangen van feedback.
4. Wanneer er twijfels zijn over de integriteit van collega's, dan bespreekt de vrijwilliger dit zoveel mogelijk met henzelf. Is dit niet mogelijk of leidt dit niet tot resultaat, dan licht de vrijwilliger de beroepskracht in. Is er sprake van ongewenst gedrag, dan kan de vrijwilliger ook een beroep doen op de vertrouwenspersonen van Unitus. Zie daarvoor het vrijwilligersbeleid.
5. Discrimineer niet tijdens het werk en verleen geen voorkeursbehandelingen.
6. Behandel inwoners en collega's met respect. Houd er rekening mee dat normen en waarden kunnen verschillen (diversiteit).
7. Draag mede zorg voor een veilige (werk)omgeving voor jezelf, inwoners en collega's. Leef veiligheidsvoorschriften en -aanwijzingen correct na. Maak voortdurend een inschatting van mogelijke veiligheidsrisico's en communiceer hierover met de beroepskracht.
8. Een vrijwilliger werkt met gemeenschapsgelden of bijdragen van inwoners. Vermijd het maken van onnodige kosten.
9. Er wordt verantwoord en zorgvuldig omgegaan met spullen van de organisatie en met die van inwoners en collega's.
10. Eigendommen van de organisatie worden niet mee naar huis genomen, tenzij hiervoor toestemming is gegeven door de beroepskracht en indien nodig een ondertekende bruikleenovereenkomst is opgemaakt.
11. Dienstauto's mogen uitsluitend, na toestemming door leidinggevende, worden gebruikt voor werkdoeleinden (nooit privé). Ritten worden geregistreerd conform de gemaakte afspraken.
12. Attenties tot maximaal 15,- euro aan vrijwilligers mogen worden aanvaard. Het ontvangen van grotere attenties, geldelijke beloningen of fooien worden in overleg met de beroepskracht besteed in het algemeen belang van de betreffende dienst/discipline namens welke de vrijwilliger werkzaam is. Deelname aan etentjes/diners aangeboden door derden zijn toegestaan na goedkeuring door de beroepskracht.
13. Nevenfuncties en activiteiten die een vrijwilliger naast het vrijwilligerswerk doet, die raakvlakken hebben met dit werk of (de schijn van) belangenverstrengeling met zich meebrengen, meldt de vrijwilliger bij de beroepskracht. De beroepskracht, in overleg met de manager, beoordeelt de aard van de nevenactiviteiten en geeft aan of de vrijwilliger het vrijwilligerswerk al dan niet mag uitvoeren. De nevenfunctie mag de uitvoering van vrijwilligerswerk niet schaden.

3. Gedrags- en gebruiksregels ICT

Het doel van deze gedrags- en gebruiksregels ICT is enerzijds om de beveiliging van de informatie die toegankelijk is via, of op de laptop/ telefoon staat, te garanderen. Dit om te voorkomen dat privacygevoelige informatie terecht komt bij onbevoegden. Anderzijds om ongewenst en ongepast gebruik van het computernetwerk en het (mobiele) telefoonnetwerk tegen te gaan en de kosten van het gebruik te beheersen. Unitus verwacht van vrijwilligers dat zij zorgvuldig omgaan met de data en telecomvoorzieningen van de organisatie.

Internet

1. Een vrijwilliger kan met het zakelijk account gebruik maken van internet in het kader van de functie-uitoefening.
2. Het is de vrijwilliger in ieder geval verboden middels het zakelijk account internet te gebruiken om:
 - spelletjes te spelen of te downloaden
 - te gokken of deel te nemen aan kansspelen
 - niet zakelijke nieuwsgroepen of chatboxen of websites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten en/of dit materiaal te bekijken of te downloaden

- op en via internet in strijd te handelen met wet- en regelgeving.

Email

1. Een vrijwilliger kan beschikken over een emailadres om in het kader van de uitvoering van het vrijwilligerswerk e-mails te ontvangen en te versturen.
2. Verzend nooit persoonsgegevens via onbeveiligde kanalen.
3. Wanneer het nodig is om meerdere inwoners tegelijk een mail te sturen, gebruik dan altijd de BCC functie. Dit om de privacy van de inwoners zoveel mogelijk te borgen.
4. Vermeld, bij het versturen van mails aan inwoners of over inwoners, zo min mogelijk privacy gevoelige informatie.
5. Wanneer het noodzakelijk is dat er een mail verstuurd wordt met meer privacygevoelige informatie dan alleen de NAW-gegevens, verstuur de mail als versleutelde mail.
6. Het is niet toegestaan door middel van email:
 - berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen
 - dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten te versturen of iemand anderszins elektronisch lastig te vallen
 - kettingmailberichten te versturen.

Smartphone (werktelefoon of de privételefoon die voor het vrijwilligerswerk ingezet wordt)

1. Mobiele telefoons zijn computers die toegang kunnen verschaffen tot privacygevoelige informatie. Zorg altijd voor een passende toegangsbeveiliging, anders dan 0000 of 1234 of vergelijkbaar. Dit kan een pincode zijn, een veegcode of een vingerafdruk/gezichtsherkenning. Stel op de privé telefoon mogelijk ook de functies in om de telefoon op afstand te kunnen traceren of gegevens te wissen na eventueel verlies.
2. Indien de telefoon voorzien is van een passende toegangsbeveiliging is het toegestaan om werk gerelateerde apps op de telefoon te installeren, zoals Outlook.
3. De vrijwilliger zorgt dat updates voor de smartphone gedownload en geïnstalleerd worden op het moment dat de mobiele werk-/privételefoon dat aangeeft.
4. De vrijwilliger zorgt dat de telefoon altijd vergrendeld wordt op het moment dat deze onbewaakt achterblijft.
5. Een werktelefoon wordt niet uitgereikt aan derden voor niet werk gerelateerde zaken. Ingeval van een privételefoon dient werk gerelateerde informatie afgeschermd te zijn voor onbevoegden bij uitreiking aan derden.
6. Bij diefstal of verlies van de werk/privé mobiele telefoon, meldt de vrijwilliger dit onmiddellijk bij de beroepskracht. Dit geeft de organisatie de mogelijkheid het werkaccount op afstand te blokkeren.
7. Maak geen gebruik van telefoonnummers met hoge kosten (internationaal, bepaalde servicenummers) via mobiele data als dat niet strikt noodzakelijk is.
8. Vrijwilligers mogen incidenteel en kortstondig de werktelefoon gebruiken voor privégesprekken.
9. Mocht blijken dat de vrijwilliger niet zorgvuldig omgegaan is met de mobiele werktelefoon, kan, in geval van diefstal, verlies of schade aan de mobiele werktelefoon de werkgever evt. kosten verhalen op de vrijwilliger.
10. Zodra de organisatie daarom vraagt, dient de vrijwilliger de mobiele werktelefoon inclusief de inlogcodes aan de organisatie te retourneren, in ieder geval bij beëindiging van het dienstverband.

Laptop

- a. De vrijwilliger zorgt altijd dat de privé-/werklaptop voorzien is van een toegangsbeveiliging via een wachtwoord. Een wachtwoord dat bestaat bij voorkeur uit een combinatie van letters, tekens en cijfers, bij voorkeur verwerkt in een zin.
- b. Bij gebruik van een privé-laptop verifieert de vrijwilliger zich via Multi Factor Authentication (MFA). De vrijwilliger stelt MFA in op de mobiele telefoon die gebruikt wordt voor het werk.

- c. De vrijwilliger zorgt dat updates voor de privé-/werklaptop gedownload en geïnstalleerd worden, op het moment dat de laptop dat aangeeft.
- d. De vrijwilliger zorgt dat de laptop altijd wordt vergrendeld bij het verlaten van de computer (door sneltoets combinatie +L).
- e. Een werklaptop wordt nooit als "speelgoed" uitgereikt aan derden. Ingeval van een privé-laptop dient werk gerelateerde informatie afgeschermd te zijn voor onbevoegden bij uitreiking aan derden.
- f. Bij diefstal of verlies van zowel de werk- als privé-laptop, meldt de vrijwilliger dit onmiddellijk bij de beroepskracht. Dit geeft de organisatie de mogelijkheid het werkaccount op afstand te blokkeren. En om te bepalen of er sprake kan zijn van een datalek.
- g. Zodra de organisatie daarom vraagt, dient de vrijwilliger de werklaptop inclusief de inlogcodes aan de organisatie te retourneren, in ieder geval bij beëindiging van het dienstverband.

Privacy gevoelige informatie op papier of digitaal

- a. Ga zeer zorgvuldig om met privacygevoelige informatie van inwoners en van organisaties.
- b. Geheimhouding geldt óók ná beëindiging van de vrijwilligerswerkzaamheden.
- c. Privacygevoelige informatie wordt niet aan derden verstrekt, tenzij hiervoor uitdrukkelijk (schriftelijk) toestemming is verkregen van de betrokkene. Bij twijfel wordt de beroepskracht geraadpleegd. Dit geldt zowel binnen als buiten werktijd, alsmede na beëindiging van het vrijwilligersdienstverband.
- d. Verzamel niet meer persoonlijke informatie van inwoners dan nodig is voor het werk (*Need to know, versus Nice to know*).
- e. Sla privacygevoelige informatie van inwoners op in de daarvoor bedoelde registratiesystemen. Is dit niet mogelijk, beveilig dan het document bijvoorbeeld binnen de Teams-omgeving van de stichting met een wachtwoord of plaats het in een privé kanaal.
- f. Bewaar geen informatie van of over inwoners, op een privé-laptop/telefoon of op onbeveiligde gegevensdragers. De vrijwilliger zorgt dat maandelijks de gedownloade en lokaal opgeslagen documenten verwijderd worden van de privé- of werklaptop. Verwijder regelmatig, bijv maandelijks, alle WhatsApp-berichten en afbeeldingen met persoonsgegevens van of over inwoners van je privé- of werktelefoon.
- g. Neem nooit informatie van inwoners mee naar huis om daar te bewaren. Laat deze informatie altijd ter bewaring achter bij de betreffende inwoner.
- h. Komt privacygevoelige informatie van inwoners of collega's bij derden terecht, waarvoor deze informatie niet bedoeld is, noemen we dit een datalek.

Denk bijvoorbeeld aan:

- Het verzenden van een email met uitgebreide persoonsgegevens (anders dan NAW gegevens) aan een verkeerde geadresseerde.
- Diefstal of verlies van papieren of digitale gegevens(dragers)
- Dat een onbekende toegang heeft gehad tot jouw computer, telefoon of aantekeningenboek.

Verwijder of verander je per ongeluk een document waardoor een inwoner schade oploopt, noemen we dat ook een datalek.

Handel dan altijd als volgt:

- Meld het datalek onmiddellijk bij de beroepskracht.
- De beroepskracht schakelt meteen de manager/stafmedewerker en/of Functionaris Gegevensbescherming in.
- Afhankelijk van de situatie dient de Functionaris Gegevensbescherming binnen 72 uur de Autoriteit Persoonsgegevens te informeren over het datalek.

Controleren

Een werkgever mag vrijwilligers alleen controleren als de werkgever voldoet aan de eisen uit de privacywetgeving. Deze staan in de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG. De werkgever heeft bijvoorbeeld recht om controles uit te voeren bij een vermoeden van misbruik van e-mail, internet of telefoon door een

vrijwilliger. De werkgever moet goed kunnen beargumenteren waarom monitoring van de vrijwilliger noodzakelijk is én dat dit bedrijfsbelang zwaarder weegt dan de inbreuk op de privacy van de vrijwilliger.

4. Gebruik van sociale media

Sociale media bieden zowel de organisatie als de mensen die er werken mogelijkheden en geven een beeld van onze dienstverlening naar buiten. Unitus ondersteunt de open communicatie, het delen van kennis en de uitwisseling van ideeën. Bij gebruik van deze media uit naam van de organisatie zijn de algemene gedragsregels van de organisatie van toepassing zoals verwoord in paragraaf 2. Uitingen op sociale media mogen niet in strijd zijn met de waarden en doelen waar de organisatie voor staat. Daarnaast respecteren vrijwilligers het beeld-, auteurs en citaatrecht. Bij twijfel over communicatie via sociale media overlegt de vrijwilliger met de beroepskracht.