

Integriteitsbeleid @ease

Inleiding

Bij @ease proberen we om op een goede en integere manier contacten te onderhouden met al onze relaties en in het bijzonder met onze vrijwilligers (peers) en de jongeren die onze locaties binnenlopen voor een luisterend oor. Wij vinden het belangrijk dat onze locaties sociaal veilige en betrouwbare plekken zijn.

In het integriteitsbeleid van @ease beschrijven we welke **waarden** belangrijk zijn bij onze organisatie. Ook omschrijven we hoe we **wél en niet met elkaar willen omgaan**. We laten ook zien op welke manier we **goed gedrag stimuleren** en wat we doen **om ongewenst gedrag te voorkomen**. Het is verder belangrijk dat iedereen een klacht kan doorgeven of een **veilige integriteitsmelding** kan doen wanneer er iets onprettigs gebeurt bij @ease. We leggen uit wat het verschil is tussen het doorgeven van een klacht of een integriteitsmelding en welke procedure we in beide situaties hanteren.

Onze gedrags- en huisregels en kernwaarden worden jaarlijks geëvalueerd via functioneringsgesprekken, evaluatiemomenten, bilaterale gesprekken en observaties door direct betrokkenen van @ease.

Gedragscode Stichting @ease

Onze gedragscode hebben wij samengevat in kernwaarden die leidend zijn bij onze werkzaamheden. Daarnaast zijn er huisregels waar iedere betrokkene van @ease zich aan dient te houden.

1. Kernwaarden van @ease

Oprechte aandacht: dát is de kern van wat we doen bij @ease. Daarom staan alle medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden achter de volgende @ease waarden en dragen ze uit bij hun werkzaamheden.

Wij luisteren

We luisteren met oprechte aandacht, zonder norm en zonder oordeel. We voelen ons betrokken bij jongeren met psychische, sociale en lichamelijke zorgen.



Wij zijn inclusief

Iedereen is uniek: verschillen tussen mensen in hun denken en doen respecteren we. We benaderen bezoekers en collega's van @ease met respect. Wij staan open voor ieders' verhaal; wat het ook is.

Wij zijn laagdrempelig

Wij zijn een organisatie waar jongeren zich thuis kunnen voelen: informeel en laagdrempelig. We maken het zo gemakkelijk en ontspannen mogelijk.



Wij zijn jongerenproof

Wij willen aansluiten bij wat jongeren belangrijk vinden. Daarom zorgen we ervoor dat jongeren altijd kunnen meedenken en meebeslissen over @ease.

Wij werken samen

Bij @ease werken vrijwilligers en professionals onderling samen én met lokale instanties om een aanbod te maken dat aansluit bij wat jongeren willen en nodig hebben. Actieve samenwerking met ervaringsdeskundigen, jongeren, zorgverleners, overheid en wetenschappers past bij @ease.

Wij staan voor anonimiteit

Bij @ease waarborgen we de privacy en anonimiteit van iedere jongere die ons bezoekt of op een andere manier contact met ons heeft. In al onze werkzaamheden bewaken wij de privacy en persoonsgegevens van onze vrijwilligers.

Wij zijn betrouwbaar

In onze samenwerking met jongeren én in onze eigen organisatie staan betrouwbaarheid en integriteit voorop. Wij werken conform maatschappelijk aanvaarde normen en waarden, wet en regelgeving en voeren een transparante financiële en administratieve organisatie.

Wij zijn vastbesloten

We blijven @ease en spannen ons in voor alle jongeren die iemand nodig hebben om mee te praten.

Wij leren en streven naar verbetering

Bij alles wat we doen proberen we te leren van anderen om zo ook zelf te kunnen verbeteren. Feedback en discussie geven we een plaats in onze werkzaamheden, zodat we de mening van betrokkenen actief kunnen meenemen.

We respecteren grenzen

Zowel in het contact met jongeren die @ease bezoeken als op de werkvloer respecteren we elkaars' grenzen. Bij de @ease gesprekken met jongeren betekent dat dat we nooit iets opdringen en de jongeren volgen in hun behoeften. Op de werkvloer creëren we een gezonde werksfeer, waarbij mensen op een prettige manier hun taken voor @ease kunnen doen en niet overvraagd worden.

2. Hoe gaan we met elkaar om?

Bij @ease zijn we er voor alle jongeren tussen 12 en 25 jaar die ergens over willen praten. Jongeren kunnen gewoon binnenlopen, met of zonder afspraak. Alle gesprekken bij @ease zijn vertrouwelijk en gratis. Om de goede gang van zaken binnen @ease te bevorderen zijn huisregels en een klachtenregeling opgesteld. Dit is van belang voor de veiligheid en voor een goede werksfeer in onze organisatie.

2.1 Huisregels

Alarm slaan

Wanneer er sprake is van een ernstig ongeval, brand of een calamiteit maak je rechtstreeks melding bij de politie/brandweer/ziekenhuis via alarmnummer 112. Noem het adres van de locatie waar je bent. Incidenten en calamiteiten dien je ook te melden bij de vertrouwenspersoon van @ease.

Alcohol en drugs

Het gebruik van, of het handelen in, alcohol en/of drugs is verboden, zowel in de gebouwen als op het grondgebied van @ease. Het is vrijwilligers en professionals niet toegestaan onder invloed van middelen @ease te bezoeken. In geval van recepties en andere speciale gelegenheden, kan de locatiemanager op verzoek het drinken van alcoholische dranken bij uitzondering toestaan, na werktijd. Tijdens deze gelegenheden is overmatig drankgebruik niet toegestaan. Drugsgebruik is nooit toegestaan.

Attenties aannemen

Vrijwilligers en medewerkers van @ease mogen *persoonlijk* geen cadeaus en andere attenties aannemen van @ease bezoekers. Bovendien wordt verwacht dat van dergelijke initiatieven van bezoekers melding wordt gemaakt bij de locatiemanager. Betrokkenen mogen wel *Stichting @ease* steunen met een financiële donatie of een andere vorm van sponsoring.

BHV – medewerkers

Een totaaloverzicht van BHV-medewerkers met rooster per vestiging is zichtbaar aanwezig bij elke vestiging.

Brand

Probeer de brand te blussen met de aanwezige blusmiddelen. Als dat niet lukt, verlaat de ruimte waar de brand is, sluit de deuren en ga het gebouw uit via de nooduitgangen (of een andere dichtstbijzijnde uitgang). Bel het alarmnummer 112 als je veilig buiten bent.

Chatten

Omwille van het garanderen van anonimiteit chatten de vrijwilligers en professionals van @ease uitsluitend bij een @ease locatie en nooit thuis.



Diefstal

Bezoekers en vrijwilligers zijn zelf verantwoordelijk voor hun bezittingen. Stichting @ease kan niet aangesproken worden op verlies of diefstal van bezittingen. Diefstal moet direct bij de locatiemanager worden gemeld. @ease doet altijd aangifte van diefstal bij de politie. Bij het verlaten van de @ease-locatie, waarbij niemand meer in de ruimte aanwezig is, moet de ruimte geheel worden afgesloten.

EHBO

Op iedere locatie is een verbandtrommel aanwezig.

Emotionele band

Vrijwilligers en professionals mogen geen persoonlijke emotionele band aangaan met bezoekers van @ease buiten werktijd bij @ease. M.a.w. het aangaan van liefdesrelaties met bezoekers van @ease is ten strengste verboden wanneer je actief bent als vrijwilliger/professional bij @ease en de betreffende jongere voor hulp bij @ease komt. Heb je het idee dat er een persoonlijke band of liefdesrelatie ontstaat tussen een jongere en jou of een andere vrijwilliger? Geef dit dan aan bij de vertrouwenspersoon, dan zoeken we een goede oplossing voor alle partijen.

Fietsenstalling

Fietsen, scooters en bromfietsen moeten, indien beschikbaar, in de fietsenstalling worden geplaatst. In geen geval mogen fietsen worden meegenomen in het gebouw.

Hangen

@ease is geen hangplek. Jongeren zijn voor en na hun gesprek of bij specifieke events natuurlijk wel welkom in onze woonkamer.

Hygiëne

We houden ons pand netjes. Dit geldt zowel voor de huiskamer, de overige kamers, de keuken en de toiletten. Wij vragen van onze bezoekers en vrijwilligers dat zij hier een steentje aan bijdragen.

Koffie, thee en sap

Op alle locaties is koffie, thee en sap gratis verkrijgbaar.

Ontruiming

Bij het sein tot ontruiming, dienen alle aanwezigen in het gebouw het pand zo snel mogelijk te verlaten via de aangegeven vluchtroutes. De aanwezigen moeten zich vervolgens melden op de afgesproken verzamelplaats en daar instructies afwachten. Medewerkers die geen gevolg geven aan de ontruimingsinstructies brengen zichzelf en collega's in gevaar en kunnen daarom sancties verwachten, onder andere in de vorm van een aangifte en een mogelijke boete.

Parkeren

Bij de @ease locaties is meestal geen eigen parkeerplaats voorzien. Parkeerkosten zijn voor rekening van de vrijwilliger of bezoekers.



Respectvolle omgang

Laat iedereen die @ease bezoekt in zijn of haar waarde. Respecteer dat iemand andere ideeën en gevoelens heeft en andere keuzes maakt. Discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld zijn daarbij ten strengste verboden. De locatiemanager ziet toe op de naleving van dit punt. Bij misdrijvingen volgen gepaste sancties.

Roken

Het is verboden om in het gebouw, voor de deur of op de evt. binnenplaats te roken.

Sleutels

Alle locaties houden ieder hun eigen sleutelregister bij. Beschadiging, verlies of diefstal van een sleutel moet direct worden gemeld bij de locatiemanager. De locaties bewaken zelf de uitgifte van deze sleutels aan vrijwilligers.

Suggesties

Wanneer je tussentijds suggesties of opmerkingen over @ease hebt, ben je natuurlijk altijd vrij om deze aan te geven bij de locatiemanager. Graag zelfs!

Supervisie

Vrijwilligers doen in tweetallen de gesprekken met de jongeren die binnenlopen of chatten. Zij kunnen elkaar later ook feedback geven. Ook kunnen vrijwilligers melding maken van ongewenst gedrag in een gesprek bij de vertrouwenspersoon van @ease. Tijdens openingstijden van @ease is er altijd een professional ter plaatse aanwezig die de vrijwilligers op locatie begeleidt. Deze professional krijgt tussentijds een update over gesprekken met jongeren, geeft tips en kan besluiten deel te nemen aan een gesprek, nadat dit met de betreffende jongere is afgestemd. De professional op locatie kan besluiten om de achterwachtpsychiater van dienst te bellen voor overleg. Een @ease locatie mag niet open wanneer er geen professional fysiek op locatie aanwezig is. Zo garanderen we een veilige werksfeer.

Veiligheidsrisico's en incidenten* melden

Medewerkers moeten alert zijn op mogelijke veiligheidsrisico's. Wanneer onbevoegde personen worden gesignaleerd, moet altijd actie ondernomen worden. Verdachte pakketjes mogen niet worden verplaatst en moeten worden gemeld bij de locatiemanager. Op aangeven van de locatiemanager kunnen extra beveiligingsmaatregelen worden afgekondigd die door iedereen moeten worden opgevolgd.

**Incident= alles wat afwijkt van de gebruikelijke gang van zaken*

Verantwoordelijkheid

Medewerkers en vrijwilligers zijn niet verantwoordelijk voor de lichamelijke en psychische gezondheid van de bezoekers van @ease. Die verantwoordelijkheid ligt bij de bezoekers zelf en/of hun huisarts. Bij een niet-pluis-gevoel vragen we vrijwilligers dit wel meteen te melden bij de aanwezige zorg- en/of welzijn -professional. In de @ease training informeren we je over de juiste procedure.



Vertrouwelijk

Alles wat bij @ease besproken wordt, is vertrouwelijk en wordt dus niet met derden buiten de muren van de @ease locatie gedeeld. Je kunt wel met anderen praten over @ease in het algemeen, maar er worden geen namen genoemd van bezoekers en je deelt de inhoud van de gesprekken die bij @ease gevoerd worden niet.

Mentor & Vertrouwenspersonen

Iedere @ease locatie heeft een locatiemanager of een professional waar je als vrijwilliger terecht kunt met jouw persoonlijke vragen. De interne en externe vertrouwenspersonen werken voor alle @ease locaties en kunnen benaderd worden in geval van grensoverschrijdend gedrag, gedragsproblemen of problemen tussen vrijwilligers/vrijwilliger en/of medewerkers.

Ziek of verhinderd

Wanneer je niet kunt komen, zorg je zelf voor vervanging van je dienst. Je kunt de vrijwilligersgroepsapp daarvoor gebruiken. Wanneer het vaker dan drie keer voorkomt dat je een dienst op het laatste moment afzegt zonder vervanging te regelen, dan zal de locatiemanager hierover in gesprek gaan met je. Geen vervanging zorgt voor een mogelijk tekort aan vrijwilligers. Eventuele sluiting of het niet kunnen ontvangen van bezoekers kan het gevolg zijn.

Ben je ziek, meldt je dan vóór 9.00 uur af bij de locatiemanager van @ease en probeer waar mogelijk toch vervanging te regelen. Als er sprake is van overmacht, informeer de locatiemanager dan de volgende dag alsnog om het uit te leggen.

Integriteit en klachten

De gedragscode van @ease (samengevat in kernwaarden en huisregels) is beschikbaar via onze website en wordt expliciet medegedeeld aan vrijwilligers en medewerkers bij de start van hun werkzaamheden via de zogenaamde vrijwilligersmap. Het bestuur van @ease is eindverantwoordelijk voor integriteit. Er is capaciteit en expertise beschikbaar om integriteitsmeldingen of klachten te onderzoeken. Er kan advies worden gegeven over te nemen sancties en/of ondersteuning aan de melders. Er is aandacht hoe passend te communiceren over eventuele overschrijdingen of overtredingen. We zijn alert en signaleren met regelmaat de integriteitsrisico's op alle relevante onderwerpen. Tenslotte besteden we in het jaarverslag aandacht aan de integriteit van de organisatie.

1. Aandachtsgebieden integriteit

De volgende aandachtsgebieden m.b.t. integriteit staan centraal voor @ease:

- Machtsmisbruik, omkoping en belangenverstrengeling;
- Manipulatie van of misbruik/lekken van (de toegang tot) informatie;
- Financiële schendingen, fraude, belastingontwijking en vermogensbeheer in strijd met de doelstelling van de organisatie;
- Oneigenlijk gebruik/misbruik van middelen en diefstal;
- Ongewenste intimiteit, seksuele intimidatie en seksueel geweld;
- Agressie, discriminatie en pestgedrag.

2. Integriteitsfunctionarissen

De primaire verantwoordelijkheid voor de integriteit van een organisatie ligt bij het bestuur en directeur van @ease. Vervolgens ligt die verantwoordelijkheid bij de locatiemanagers van elke @ease vestiging. Op de derde plaats ligt de verantwoordelijkheid voor de integriteit van de organisatie bij iedere vrijwilliger of professional. Er zijn twee interne vertrouwenspersonen (waaronder 1 bestuurslid) en 1 externe vertrouwenspersoon die het eerste aanspreekpunt zijn voor iedereen die een vraag heeft over, of te maken heeft met, een vorm van grensoverschrijdend gedrag. De vertrouwenspersonen zorgen voor de eerste begeleiding van alle betrokkenen. Denk hierbij aan medewerkers, vrijwilligers, professionals met een vraag en/of klacht. Zij bieden een luisterend oor, geven advies en verwijzen door voor geschikte hulp indien nodig.

3. Integriteitsmelding of klacht?

Aan de hand van onderstaand schema maken we onderscheid tussen een integriteitsmelding en een klacht.

Wil jij iets doorgeven over:

- Ernstig (grens)overschrijdend gedrag
- Strafbare feiten
- Machtsmisbruik
- Pesten en discriminatie
- Seksuele en niet-seksuele intimidatie



Doe een **integriteitsmelding** via meldpunt@ease.nl.
Dat mag ook anoniem.
Jouw melding wordt opgepakt door een vertrouwenspersoon van @ease.

Ben je ontevreden over:

- de dienstverlening van @ease
- het gedrag of het handelen van onze organisatie
- het gedrag van 1 van onze medewerkers



Dien een **klacht** in via info@ease.nl.
Dat mag ook anoniem.
Jouw klacht wordt opgepakt door de kwaliteitscommissie van @ease.

4. Procedure bij een klacht

We hebben een klachtenregeling opgesteld om er voor te zorgen dat elke klacht op de juiste manier wordt opgepakt en afgehandeld. Op www.ease.nl kunnen bezoekers via de knop 'Meldpunt & Klachten' informatie vinden en evt. rechtstreeks een klacht doorgeven via ons contactformulier of info@ease.nl.

Onderstaande procedure geldt voor alle klachten die wij ontvangen. Onder een klacht verstaan wij iedere uiting van onvrede over het beleid van de stichting of de uitvoering daarvan. Klachten kunnen betrekking hebben op ieder onderdeel van de organisatie, zowel in operatie als beleid.

1. Klachten kunnen bij voorkeur worden ingediend per e-mail (info@ease.nl), maar ook per post (t.a.v. Stichting @ease, Lantaarnstraat 9a, 6211 KX Maastricht of rechtstreeks bij een medewerker.
2. Na (schriftelijke) ontvangst wordt de klacht geregistreerd en stemmen we intern af wie de klacht het beste kan afhandelen.
3. We streven ernaar om binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging te sturen. In de bevestiging geven we - indien mogelijk - aan onder wiens verantwoordelijkheid de klacht zal worden afgehandeld en binnen welke termijn we verwachten dit te kunnen doen.
4. We onderzoeken de klacht, kijken naar de achtergrond, schakelen met de benodigde partijen en nemen, indien mogelijk, de stappen om de klacht zelf op te lossen.
5. Ons uitgangspunt is dat iedere klacht zo snel mogelijk en naar tevredenheid wordt opgelost. We gaan er hierbij vanuit dat een klacht binnen één maand na binnenkomst zou moeten zijn afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, zullen we de melder hiervan op de hoogte stellen en nadere afspraken maken.
6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de melder een reactie heeft ontvangen waarvan Stichting @ease is overtuigd naar redelijkheid en billijkheid, en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren op te lossen en herhaling zoveel mogelijk te voorkomen.

Periodiek worden alle klachten, zowel afgehandeld als openstaand, ook intern besproken met onze kwaliteitscommissie om ervan te leren.

5. Procedure bij integriteitskwesaties en ongewenste omgangsvormen

Onder ongewenste omgangsvormen verstaan wij, overeenkomstig de Arbowet, psychosociale (arbeids)belasting door:

- ✓ Direct of indirect onderscheid en alle vormen van discriminatie
- ✓ Seksuele intimidatie en ongeoorloofde intimiteiten
- ✓ Agressie en geweld
- ✓ Pesten
- ✓ Strafbare feiten
- ✓ Machtsmisbruik

Wat ongeoorloofde intimiteiten, agressie en discriminatie zijn, is bij wet helder geregeld. Te denken valt aan aanranding en verkrachting. Dat geldt zowel ten aanzien van volwassenen als ten aanzien van jongeren en kinderen. Wanneer hier sprake van is, wordt altijd politie/justitie ingeschakeld.

Wat betreft ongewenste intimiteiten is er een grijs gebied. Vuistregel is dan, dat er niet altijd een absolute norm is, maar dat de beleving van het slachtoffer het uitgangspunt is.



Om je echt op je gemak te voelen, is een veilige en vertrouwde omgeving van belang. In alle aspecten van ons werk gaan we hier zorgvuldig mee om. Toch kan het gebeuren dat er iets gebeurt dat niet fijn is en waardoor jij je onprettig of onveilig voelt. Er kan dan sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag. We hebben het over grensoverschrijdend gedrag wanneer er fysieke, mentale of emotionele schade wordt toegebracht. Dat kan opzettelijk, maar ook onopzettelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan grapjes over een ander maken, iemand zomaar een knuffel geven of opmerkingen maken over iemands uiterlijk. Als je de ander er op wijst, kan het zelfs zo zijn dat zij/hij zich er niet bewust van was dat jij dit storend vindt.

Als het mogelijk is, is ons advies om altijd eerst het gesprek aan te gaan met de persoon waardoor jij je onprettig voelt. Soms kan of wil je dat niet. Dan is het goed om te weten dat @ease zowel intern als extern vertrouwenspersonen heeft aangewezen. Heb je te maken (gehad) met ongewenst of grensoverschrijdend gedrag dan kun je altijd contact opnemen met onze vertrouwenspersonen of het meldpunt op www.ease.nl gebruiken.

Onderstaande procedure geldt voor alle integriteitsmeldingen die wij ontvangen. Deze meldingen kunnen betrekking hebben op ieder onderdeel van de organisatie, zowel in operatie als beleid.

1. Meldingen kunnen worden ingediend via het meldpunt op de website van @ease (meldpunt@ease.nl). Ook kunnen de vertrouwenspersonen van @ease rechtstreeks benaderd worden.
2. Na (schriftelijke) ontvangst via meldpunt@ease.nl wordt de melding geregistreerd en automatisch doorgestuurd naar de vertrouwenspersonen van @ease. Zij stemmen af wie de melding het beste kan afhandelen. Er is altijd 1 vertrouwenspersoon die jou bestaat; als we onderzoek moeten doen, zal dat opgepakt worden door een tweede vertrouwenspersoon.
3. We streven ernaar om binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding een ontvangstbevestiging te sturen. In de bevestiging geven we - indien mogelijk - aan onder wiens verantwoordelijkheid de melding zal worden afgehandeld en binnen welke termijn we verwachten dit te kunnen doen.
4. Na een melding doet de vertrouwenspersoon een (voor)onderzoek. Doel van dat onderzoek is om vast te stellen of er een disciplinair onderzoek gedaan moet worden naar deze melding, of dat een andere opvolging noodzakelijk is. Als de integriteitsfunctionaris concludeert dat een onderzoek geboden is, legt zij een voorstel (voor eigen onderzoek of door derden) voor aan het @ease bestuur.
5. De vertrouwenspersoon fungeert in anonimiteit als eerste opvang voor alle betrokkenen. Hij/zij biedt een luisterend oor, geeft advies en verwijst door naar geschikte hulp indien nodig.
6. Afhankelijk van de uitkomst van het (voor)onderzoek kan er worden overgegaan tot verschillende sancties. Deze worden opgelegd door het @ease bestuur. De opgelegde sancties zijn afhankelijk van de zwaarte van het grensoverschrijdend gedrag en kunnen variëren van bijvoorbeeld schorsingen tot ontslag en aangifte.
7. Ons uitgangspunt is dat iedere melding zo snel mogelijk en naar tevredenheid wordt opgelost. We gaan er hierbij vanuit dat een melding binnen één maand na binnenkomst zou moeten zijn afgehandeld. Indien de melding niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, zullen we de melder hiervan op de hoogte stellen en nadere afspraken maken.
8. Een melding wordt als afgehandeld beschouwd als de melder een reactie heeft ontvangen waarvan Stichting @ease overtuigd is naar redelijkheid en billijkheid, en in lijn met de zwaarte van de melding, alles in het werk te hebben gesteld om de melding naar behoren op te lossen en herhaling zoveel mogelijk te voorkomen.

9. Het jaarverslag van @ease zal met ingang van het jaar 2024 aandacht besteden aan de integriteit van de organisatie, het aantal meldingen en bevat in elk geval informatie over de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan een melding. Daarbij zijn de belangen van getuige en slachtoffer leidend.

6. Vertrouwenspersonen

Stichting @ease heeft zowel intern als extern vertrouwenspersonen benoemd die beschikbaar zijn voor onze bezoekers, werknemers, vrijwilligers en stagiaires. De vertrouwenspersoon luistert naar je, denkt met je mee, begeleidt en ondersteunt waar nodig als er juridische stappen moeten worden genomen. De vertrouwenspersoon is er voor je als je slachtoffer bent, maar ook als je (onterecht) beschuldigd wordt. Wij vinden het belangrijk dat eenieder die betrokken is bij een onveilige of onprettige situatie geholpen kan worden. De vertrouwenspersoon zal informatie altijd vertrouwelijk behandelen. Hoewel de casus gedeeld kan worden om tot een passende oplossing te komen, zullen persoonlijke gegevens alleen worden gedeeld als hier nadrukkelijk toestemming voor is.

Let op: de vertrouwenspersoon die jouw melding in eerste instantie aanhoort of jou helpt bij het zoeken naar een geschikte oplossing is er voor jou. Een andere vertrouwenspersoon zal een evt. melding verder uitzoeken. Daarom werken we met 2 interne vertrouwenspersonen en 1 externe vertrouwenspersoon.

Interne vertrouwenspersonen

Arianne Westhuis | arianne.westhuis@ease.com
Directeur Stichting @ease

Rianne Klaassen | r.klaassen@levvel.nl
Bestuurslid Stichting @ease, Kinder- en Jeugdpsychiater Level

Externe vertrouwenspersoon

Margreet van Eeken | m.van.eeken@molendrift.nl
Orthopedagoog en cognitief gedragstherapeut Molendrift, Groningen

7. Preventie

Belangrijk onderdeel van preventie is het openlijk bespreekbaar maken van het thema ongewenste omgangsvormen. Zo wordt het onderwerp ten minste een keer per jaar in het locatiemanagers-overleg behandeld, worden medewerkers getraind in morele oordeelsvorming (externe opleider via Goede Doelen Nederland) en wordt er aandacht aan besteed in ons (offline en online) trainingsaanbod en is het opgenomen in het groeimodel van de locaties.

7.1 Hoe stimuleren we goed gedrag?

7.1.1 Veilige groepsdynamiek

Voor alle @ease locaties geldt dat er niet alleen geïnvesteerd wordt in training en begeleiding, maar ook in het creëren van een veilige groepsdynamiek. Er is sprake van een open sfeer waarin het veilig delen van (persoonlijke) vragen, al dan niet over de werkzaamheden bij @ease, aangemoedigd en gerespecteerd wordt. Dat komt ook tot uiting in de @ease training voor nieuwe vrijwilligers en medewerkers, in het inwerkprogramma voor locatiemanagers en in de standaard dagindeling van een @ease locatie. Daar start de dag bijvoorbeeld met een korte vragenronde aan tafel om te polsen



hoe het met iedereen gaat. Wanneer er gesprekken plaatsvinden met jongeren wordt er tussentijds en achteraf samen geëvalueerd. Ook wordt de dag gezamenlijk afgesloten en polst de professional van dienst of iedereen oké naar huis gaat.



7.1.2 Lerende organisatie

Doordat vrijwilligers steeds in wisselende tweetallen gesprekken met jongeren voeren, kan men veel van elkaar afkijken. Wat werkt, wat is prettig voor een jongere en wanneer loopt het juist niet zo lekker? We zijn dus zoveel mogelijk een lerende organisatie en we trainen elkaar om zaken bespreekbaar te maken.

7.2 Hoe proberen we ongewenst gedrag te voorkomen?

7.2.1 Vrijwilligersbeleid

Voordat vrijwilligers en medewerkers mogen starten, is er een uitgebreid kennismakingsgesprek bij een @ease locatie.. In dat gesprek wordt een inschatting gemaakt van de beweegredenen waarom iemand bij @ease vrijwilligerswerk wil doen en in hoeverre er sprake is van persoonlijke ervaringen die mogelijk belemmerend kunnen zijn bij het werken met jongeren. Ervaringsdeskundige vrijwilligers en medewerkers zijn zeer welkom bij @ease, mits ze voldoende afstand hebben tot hun eigen problematiek.

Vervolgens volgen alle vrijwilligers en andere medewerkers van @ease verplicht de tweedaagse @ease training. Tijdens de training krijgen ze uitgebreid uitleg over 'hoe' we het echt @ease kunnen maken voor jongeren. Er is ruimte om te oefenen. Na afronding van de training moeten alle startende vrijwilligers en andere medewerkers een VOG van maximaal 1 jaar oud overhandigen. Voor aanvang van de werkzaamheden ontvangt iedereen een vrijwilligersmap met daarin uitleg over de @ease waarden, de @ease huisregels en de @ease gedragscode. Ook ondertekenen ze een contract waarmee ze instemmen met deze waarden, huisregels en gedragscode. Bij @ease hanteren wij een proefperiode om van beide kanten te zien hoe de samenwerking bevalt. Tijdens de proeftijd kan zowel de vrijwilliger als @ease met onmiddellijke ingang de samenwerking opzeggen. Aan het eind van de proefperiode wordt een evaluatiegesprek gehouden op initiatief van @ease.

7.2.2 4-ogen principe

Bij de werkzaamheden met jongeren bij @ease zijn vrijwilligers nooit alleen in gesprek met iemand; altijd in tweetallen. Ook is de professional van dienst aanwezig dichtbij de ruimte waar de gesprekken plaatsvinden. Er is tussentijds en achteraf contact met de betreffende vrijwilligers.

7.2.3 Anonimiteit

Anonimiteit is essentieel. Jongeren hoeven geen persoonsgegevens te delen en @ease houdt geen dossiers bij. Er wordt nooit informatie gedeeld buiten de muren van @ease over hetgeen besproken is. Persoonlijke (chat)gesprekken vinden plaats binnen de muren van een @ease locatie. Vrijwilligers en andere medewerkers chatten bijvoorbeeld nooit vanuit huis of voeren geen @ease gesprekken buiten de muren van de locaties.



7.2.4 Pers- en mediabeleid

Zowel (ervaringsdeskundige) vrijwilligers als professionals kunnen meewerken aan een interview namens @ease op schrift of op camera. In hun verhaal staat de informatie over @ease centraal eventueel gekoppeld aan een actualiteit of een ervaringsverhaal. Vooraf worden afspraken gemaakt m.b.t. privacy van geïnterviewden, verwijzing naar de website van @ease en controle voor publicatie. I.v.m. de anonimiteit waar we ons als organisatie sterk voor maken, zullen we **nooit toestaan** dat @ease-jongeren (die voor hulp bij ons langskomen) geïnterviewd worden. We achten dit belastend voor de jongere zelf (die misschien iets wil 'terugdoen' voor de hulp van @ease) en het geeft geen goed beeld van waar we als organisatie voor staan.

Komt de pers langs dan informeren we het betreffende team, zodat mensen niet overvallen worden. Niemand komt op beeld zonder toestemming. Bij interviews op camera met vrijwilligers noemen we alleen een voornaam en vermijden we het noemen van achternamen.