



## De gedragsregels van de Stichting Wensambulance Limburg

Wij hebben een duidelijk beeld van wie we zijn en hoe we gezien willen worden: een wensstichting waarvan de werkwijze gebaseerd is op integriteit, wederzijds vertrouwen, fatsoensnormen, respect en veiligheid.

Als leidraad voor de manier waarop wij graag willen dat onze medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s zich tijdens hun werkzaamheden gedragen hebben we gedragsregels opgesteld. In feite normale omgangsvormen, met enkele extra aandachtspunten vanwege de aard van onze doelgroep.

Deze gedragsregels zijn zowel van toepassing op de omgang met wensvragers, hun familie en naasten als met collega's, vrijwilligers en relaties.

De gedragsregels zijn in overeenstemming met de missie, visie en het beleid van Stichting Wensambulance Limburg.

We verwachten van elke medewerker, vrijwilliger of stagiair(e) dat hij/zij op de hoogte is van de gedragsregels en deze respecteert en naleeft.



Sef Thissen  
BARITON



[www.wensambulancelimburg.nl](http://www.wensambulancelimburg.nl)  
Volg ons ook op Facebook, Instagram en Twitter

## Jij en Wensambulance Limburg

Voordat we onze gedragsregels en richtlijnen op een rijtje zetten, besteden we aandacht aan een aantal belangrijke waarden die wij vinden passen bij de gewenste uitstraling van al onze medewerkers.

### Jij bent:

#### Betrokken

Je bent betrokken bij activiteiten van Wensambulance Limburg en bent loyaal aan ons. Je neemt eigen verantwoordelijkheid voor jouw functioneren en handelt altijd in het belang van de wensvrager en de organisatie.

#### Gepassioneerd

Je doet je werk met passie en jij weet jouw enthousiasme over te brengen. Dit is net die extra dosis positiviteit die de wensvrager en diens familie enorm waarderen.

#### Innovatief

Je staat open voor vernieuwingen, of beter gezegd: verbeteringen. Nieuwsgierig, flexibel en toekomstgericht... dat ben jij!

#### Resultaatgericht en goed opgeleid

We verwachten van jou dat je professioneel handelt. Je bent verantwoordelijk voor het op peil houden van je eigen deskundigheid. Daar waar het mogelijk en noodzakelijk is biedt Wensambulance Limburg je voortdurend kansen om jezelf te ontwikkelen. Wij garanderen onze wensvragers en hun familie dat ze begeleid worden door gekwalificeerde vrijwilligers.

# Presentatie Wensambulance Limburg

## Uiterlijk

Jij bent het visitekaartje van Wensambulance Limburg. Gepaste kleding, een verzorgd uiterlijk en vriendelijke uitstraling dragen bij aan de professionaliteit die wij nastreven. Wij stellen dienstkleding ter beschikking, waardoor je tijdens je werkzaamheden makkelijk herkenbaar en aanspreekbaar bent voor anderen.

## Roken

In de ambulances of onze (gehuurde) ruimten is roken niet toegestaan. Ook tijdens onze (promotie)activiteiten keuren wij roken in het openbaar af, omdat dit niet bijdraagt aan een professionele uitstraling. En rook je na afloop nog een sigaret of sigaar, dan ruim je de afval zelf op.

## Ongewenst gedrag

Het klinkt wellicht als een open deur, maar verdient wel degelijk een plaats in onze gedragsregels. Seksuele intimidatie, agressie, discriminatie, alcohol- en drugsgebruik worden niet getolereerd, niet van onze vrijwilligers en niet van onze wensvragers en hun familie. Doet zich een ongewenst situatie voor, overleg dan onmiddellijk met je coördinator.

## Verhinderd

Ben je ingepland voor werkzaamheden die je door omstandigheden niet kunt uitvoeren? Meld dit meteen persoonlijk bij de coördinator. Deze kan dan zo snel mogelijk vervanging regelen en zorgen dat de wensrit gewoon door kan gaan. Ben je weer inzetbaar? Geef dit dan ook door, zodat we weten dat je weer beschikbaar bent.

## Stoppen als vrijwilliger

Op het moment dat je besluit dat je definitief niet langer beschikbaar wilt of kunt zijn als vrijwilliger, dan geef je dit meteen door aan je coördinator en lever je je kleding in. Wij nemen dan, onder dankzegging, afscheid van elkaar en benaderen een nieuwe vrijwilliger om jouw plaats in te nemen. Zo weten we zeker dat we altijd een beroep kunnen doen op voldoende vrijwilligers voor het rijden en begeleiden van onze wensritten.

## Onze omgang

### Omgaan met wensvragers, hun familie en naasten

- Jij bent mensgericht en ziet het als je voornaamste taak om zo goed mogelijk aan de wensen en behoeften van de wensvrager en zijn familie of naasten te voldoen. Dat betekent dat je vol aandacht naar hen luistert, beleefd bent, concrete, heldere afspraken maakt en deze ook nakomt. Ons motto is dan ook: 'Zeg wat je doet en doe wat je zegt'.
- Je vertegenwoordigt Wensambulance Limburg naar je maximale vermogen en stelt de stichtingswaarden boven je persoonlijke waarden. Botsen deze zodanig dat het jouw professionaliteit in de weg staat? Neem dan contact op met je coördinator. Besef dat je een actieve en positieve bijdrage levert aan het vervullen van de wens!
- Tot slot vraag je nooit een persoonlijke vergoeding of andere giften van wensvragers of hun familie voor werkzaamheden die je uit naam van Stichting Wensambulance Limburg verricht. Ontvang je spontaan een gift, dan is deze altijd bestemd voor de Stichting.

### Omgaan met collega's

Realiseer je dat je tijdens de uitoefening van je werkzaamheden bij Wensambulance Limburg op je collega's moet kunnen vertrouwen en zij op jou. Je bent zelf verantwoordelijk voor de bijdrage die je aan de organisatie levert. Streef ernaar een voorbeeld te zijn voor anderen. Spreek je collega's, als het nodig is, gerust aan op ongewenst gedrag (zoals schelden, intimidatie of discriminatie) of het niet naleven van deze gedragsregels. Probeer in deze situaties gefundeerde feedback of een nuttige tip te geven in plaats van ongezouten kritiek.

Wees te allen tijde open, eerlijk en respectvol. Laat die openheid ook zien als je eventueel fouten maakt. Van het verdoezelen van fouten leert niemand iets, dus maak deze bespreekbaar. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken met je collega's, zodat je weet wat je van elkaar kunt verwachten.

Kun je je onverhoopt niet aan een afspraak houden? Stel dan de betrokkene(n) tijdig op de hoogte.

### **Omgaan met klachten**

Als iemand een klacht heeft over jouw houding of gedrag, dan probeer je deze klacht eerst samen op te lossen. Ook kun je de coördinator of een bestuurslid vragen om als bemiddelaar op te treden.

Als dit ook niet leidt tot een bevredigende oplossing, wijs dan de betreffende persoon of diens vertegenwoordiger op de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen bij de voorzitter van de Stichting Wensambulance Limburg, de heer Huub Gubbels. Deze klacht moet schriftelijk ingediend worden.

De bereikbaarheidsgegevens van Huub Gubbels staan op de laatste pagina van deze gedragsregels.

### **Omgaan met eigendommen van Wensambulance Limburg**

Gebruik onze materialen op een normale, fatsoenlijke manier én zorg ervoor dat aan het eind van de dag alles netjes is voordat je naar huis gaat.

Laat na iedere wensrit het voertuig zodanig achter dat dit direct weer klaar en inzetbaar is voor een volgende rit. Dus ruim de vuile was op, maak het voertuig schoon en zorg voor een volle tank.

Onverhoopte schade aan een voertuig of aan materialen meld je direct bij de coördinator of wagenparkbeheerder.

## Code voor sociale media

Sociale media spelen een grote rol in onze samenleving. Iedereen is tegenwoordig gewend te pas en te onpas berichten te plaatsen. Als Stichting Wensambulance moeten wij ons strikt houden aan een aantal regels om de privacy en integriteit van onze wensvragers, hun familie en naasten én van onze collega's te waarborgen.

### Het maken van opnames

Je maakt uitsluitend opnames (foto's of film) als je vooraf schriftelijke toestemming voor publicatie hebt gekregen van de wensvrager of diens wettelijke vertegenwoordiger.

De coördinator stuurt het benodigde toestemmingsformulier van tevoren per mail naar de wensvrager, met het verzoek dit ingevuld en ondertekend terug te sturen. Gaat dit een keer mis, dan vind je het formulier ook op onze website onder het kopje 'Wensen': [www.wensambulancelimburg.nl/8/wensen](http://www.wensambulancelimburg.nl/8/wensen).

Je kunt het toestemmingsformulier ook [hier](#) zelf downloaden en uitprinten.

Bespreek ook met je collega van tevoren of hij of zij gefotografeerd mag worden en vul dit in op het formulier.

Het auteursrecht van alle beeld- en geluidsopnamen ligt bij Stichting Wensambulance Limburg.

### Sociale media

Sociale media als Facebook, LinkedIn, Twitter en YouTube én het gebruik van Smartphones en iPhones maken het mogelijk informatie 'real-time' met heel de wereld te delen. Staat de informatie eenmaal online, dan is deze vaak niet meer te verwijderen. Realiseer je dit goed.

- Berichten op sociale media worden enkel geplaatst dóór of in overleg met de werkgroep Communicatie & Promotie!
- Plaats géén berichten als eerste op je eigen sociale media.
- Het is wel toegestaan het bericht te delen vanuit de mediakanalen van Wensambulance Limburg. Graag zelfs!

- Bij gedeelde berichten mag je uiteraard zelf commentaar plaatsen, maar doe dit altijd op persoonlijke titel en in passende bewoording.
- Plaats nooit berichten die:
  - vertrouwelijke (management)informatie bevatten
  - de reputatie van Wensambulance Limburg kunnen schaden
  - inbreuk maken op de privacy van onze wensvragers, hun familie of je collega's.
- Het is niet verstandig privé met collega's of wensvragers over wensvraag-aangelegenheden te communiceren via sociale media. Sterker nog, als de informatie in conflict is met bovengenoemde drie punten is het zelfs verboden!
- Benadert een collega, wensvrager of diens familie je op een ongepaste manier via bovenstaande sociale media, bespreek dit dan met je coördinator of met iemand van de werkgroep Communicatie & Promotie. We zoeken dan samen naar een correcte oplossing. De bereikbaarheidsgegevens staan op de laatste pagina van deze gedragsregels.
- De werkgroep Communicatie & Promotie van Wensambulance Limburg monitort voortdurend de sociale media en grijpt, indien nodig, tijdig in.

### **Pers en andere media**

Voor een organisatie als Stichting Wensambulance Limburg is het belangrijk professioneel en eenduidig naar buiten te treden. Het is niet de bedoeling dat je op eigen houtje de pers benadert, te woord staat of berichten in de media publiceert.

Als een journalist jou benadert, stuur hen dan door naar de werkgroep Communicatie & Promotie. Zij bepalen wie op dat moment het beste als woordvoerder kan optreden. Indien nodig zal een van de leden van de werkgroep contact met je opnemen voor het vervolg.

De bereikbaarheidsgegevens van de werkgroep Communicatie & Promotie staan op de laatste pagina van deze gedragsregels.

## Naleving van deze gedragsregels

- Het is ieders eigen verantwoordelijkheid deze gedragsregels te kennen en na te leven.
- Het is de taak van Stichting Wensambulance Limburg hier actief op toe te zien.
- Het is mede jouw verantwoordelijkheid collega's die zich niet aan de gedragsregels houden hierop aan te spreken.
- Wij hebben de plicht iedereen die een (vermeende) overtreding van deze gedragsregels meldt te beschermen.
- Het bestuur behoudt zich het recht voor om disciplinaire maatregelen te treffen als de gedragsregels niet of slechts deels worden nageleefd.
  - Deze maatregel bestaat in de eerste instantie uit een mondelinge waarschuwing.
  - Indien nodig volgt een schriftelijke waarschuwing.
  - Blijkt dit niet voldoende te zijn, dan ontvangt de 'overtreder' een schriftelijke berisping.
  - Hebben de waarschuwingen niet het gewenste resultaat, dan volgt beëindiging van de relatie met Stichting Wensambulance Limburg.

### Evaluatie gedragscode

- Deze gedragsregels worden ten minste eenmaal per twee jaar geëvalueerd door het Bestuur.
- Iedere nieuwe medewerker, vrijwilliger of stagiair(e) ontvangt bij aanname actief de link naar de gedragsregels op de website van Stichting Wensambulance Limburg.