

MOOI!
verbindt mensen

Vrijwilligershandboek

Een handleiding
door
Stichting MOOI





Inleiding

Welkom bij Stichting MOOI! MOOI zet zich in voor het verbeteren van het welzijn van de bewoners. Betrokkenheid bij mensen en iets voor anderen willen betekenen, staat bij ons hoog in het vaandel. Door jouw hulp kunnen wij die idealen verwezenlijken.

Een vrijwilliger is iemand die onbetaald en op basis van afspraken werk uitvoert binnen onze organisatie.

Wij zijn blij dat jij ervoor hebt gekozen om vrijwilligerswerk te doen bij MOOI. Vrijwilligerswerk bij MOOI betekent hulp, in elke gewenste vorm, bieden aan anderen. In het bieden van die hulp sta je als vrijwilliger niet alleen. MOOI hecht veel waarde aan de ontwikkeling van haar vrijwilliger en de mogelijkheden voor de vrijwilliger om zichzelf te ontplooiën.

Dit handboek biedt tips en weetjes rondom vrijwilligerswerk. Alle rechten en plichten van vrijwilligers staan hierin beschreven.

Mocht je nog aanvullende informatie nodig hebben, dan kun je contact opnemen met de afdeling Personeel & Organisatie en vragen naar de vrijwilligersadministratie.

Vrijwilligerswerk voor MOOI Zoetermeer e.o.

In dit handboek komt met name het vrijwilligerswerk binnen MOOI in Den Haag aan de orde. Het vrijwilligerswerk binnen MOOI in de regio Zoetermeer e.o. wordt georganiseerd via het Zoetermeerse Vrijwilligersinformatiepunt (VIP). Wil je meer weten over vrijwilligerswerk in Zoetermeer dan kun je contact opnemen met het VIP via 079 - 331 87 36 of kijk op www.vipzoetermeer.nl.



1 MOOI verbindt mensen

MOOI staat als welzijnsorganisatie voor **M**aatschappelijke **O**ndersteuning van **O**mgeving en **I**ndividu. Zij heeft één motto en één visie: 'MOOI verbindt mensen'. Dit uit zich in het uitgebreide aanbod aan diensten, cursussen en activiteiten voor jong en oud.

Vanuit verschillende locaties in Den Haag en Zoetermeer en omstreken zet zij zich in voor het verbeteren van het welzijn in de buurt, wijk of stad. MOOI ziet zichzelf als een professionele organisatie die als maatschappelijk ondernemer samen met burgers, instellingen, bedrijven en gemeenten vorm en inhoud geeft aan modern welzijnswerk.

Het werk is verdeeld in peuterspeelzaalwerk, jongerenwerk, ouderenwerk, kinderwerk, volwassenenwerk, maatschappelijk werk en diverse projecten.

MOOI is een innovatieve, vooruitstrevende en ambitieuze organisatie. Onze beroepskrachten en vrijwilligers zijn onze kracht. Jullie maken samen het verschil. Door de niet aflatende inzet van onze vrijwilligers zijn wij al jarenlang een begrip en dragen wij bij aan een goed sociaal klimaat.

De kerncompetenties van MOOI zijn:

- Vraag- en klantgericht werken
- Collegiaal, loyaal en verbindend
- Resultaat- en verantwoordingsgericht werken

Dit zijn de competenties waar MOOI waarde aan hecht en die worden ook verwacht van iedereen die -betaald of onbetaald- werkt bij/voor MOOI.

MOOI draagt het kwaliteitscertificaat van de stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) en behoort hiermee tot een selecte groep van HKZ-gecertificeerde brede welzijnsorganisaties in Nederland.

1.1 Gedragscode

Elk team heeft zijn specifieke aspecten die van belang zijn bij het hanteren van een gedragscode. Een aantal zaken zijn voor ieder team van belang:

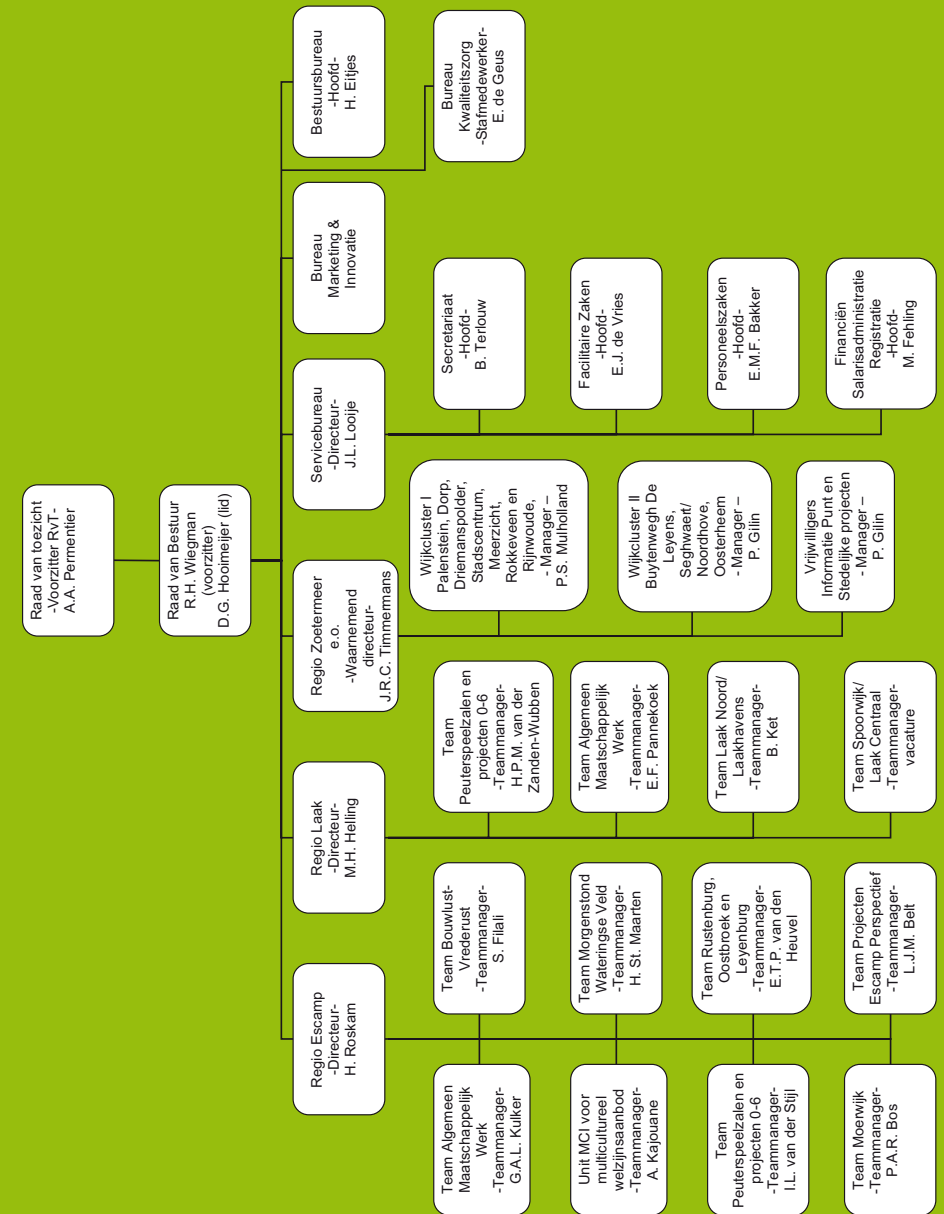
- De vrijwilliger heeft de plicht tot geheimhouding aangaande zaken met een vertrouwelijke karakter;
- De binnen MOOI regio Escamp en MOOI regio Laak van toepassing zijnde algemene gedragscodes;
- Ga respectvol met elkaar om;
- Wees representatief in uw voorkomen en in uw gedrag;
- Denk aan uw collega's, ga collegiaal met elkaar om;
- Wees betrokken en loyaal bij uw werk;
- Veranderingen zijn uitdagingen en bieden kansen;
- Wees integer;
- Wees alert op discriminatie, radicalisering, seksuele intimidatie, uitsluiting en pesten;
- Ontwikkel en ontplooi jezelf;
- Wees alert op oneigenlijk gebruik en/of misbruik van dienstmaterialen;
- Ontvreemd geen bezittingen van MOOI.

1.2 Wie is wie?

De algemene leiding van stichting MOOI is in handen van de Raad van Bestuur, bestaande uit de heer Wiegman (voorzitter) en de heer Hooimeijer (lid).

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de realisatie van het beleid van MOOI en geeft advies aan de Raad van Bestuur.

Elke regio heeft een eigen directeur en daaronder weer teammanagers. In het volgende overzicht (het organogram) staan alle teammanagers per team beschreven.





2 Onkostenvergoeding

Als vrijwilliger kun je verschillende onkosten maken om op je werk te komen en/of je werk uit te voeren. MOOI kent hiervoor een onkostenvergoeding. Deze onkostenvergoeding wordt uitbetaald aan de hand van een declaratieformulier.

2.1 Wijze van declareren

De onkosten kunnen per kwartaal worden gedeclareerd op een standaard declaratieformulier. Declaratieformulieren kun je opvragen bij de beroepskracht of de projectcoördinator.

Op het formulier kun je de gemaakte onkosten en de data invullen en de eventuele bewijzen bijvoegen. Daarna moet het formulier ondertekend worden door de vrijwilliger, de beroepskracht of projectcoördinator en de teammanager. Het declaratieformulier dient uiterlijk de eerste week van het nieuwe kwartaal ingeleverd te zijn bij de vrijwilligersadministratie (Zichtenburglaan 260, 2544 EB Den Haag). Binnen twee weken na het inleveren van het formulier bij de vrijwilligersadministratie worden de onkosten uitbetaald.

Hieronder staan de verschillende vormen van onkostenvergoeding beschreven.

2.2 Reiskosten woon-werkverkeer:

Vergoeding vindt plaats op basis van het goedkoopste tarief van de werkelijke kosten van het openbaar vervoer. Dit houdt simpelweg in dat als je bijvoorbeeld met de trein reist, geen eerste klas kaartje koopt, maar een tweedeklas kaartje; of als je gebruik kunt maken van een roze strippenkaart, dat je dit dan ook doet. Dit is dus het goedkoopste tarief. Indien je gebruik hebt gemaakt van het openbaar vervoer, dien je de bewijzen (strippenkaarten, etc.) met het declaratieformulier in te leveren.

Voor diegenen die geen gebruik maken van het openbaar vervoer geldt een vergoeding per dagdeel van € 0,90 (lopend of op de fiets). Een dagdeel houdt in: een hele ochtend (09.00 - 13.00 uur) of een hele middag (13.00 - 17.00 uur). Iemand die de hele dag werkt, mag twee dagdelen declareren. Deze vergoeding per dagdeel is inclusief werk-werkverkeer.

Uitzondering hierop vormen diegenen die vanwege invaliditeit gebruik moeten maken van een auto. De autokosten worden vergoed op basis van het belastingvrije tarief per kilometer (2008: € 0,19 per kilometer).

2.3 Reiskosten werk-werkverkeer

Reiskosten werkverkeer worden vergoed op basis van de werkelijk gemaakte kosten per openbaar vervoer. Indien je gebruik hebt gemaakt van het openbaar vervoer, dien je de bewijzen (strippenkaarten, etc.) met het declaratieformulier in te leveren.

Vergoeding van kosten voor gebruik van de eigen auto, bijvoorbeeld voor het doen van zware/veel boodschappen of bij invaliditeit, worden vergoed op basis van het belastingvrije tarief per kilometer (2008: € 0,19 per kilometer).

2.4 Telefoongesprekken

Telefoongesprekken van vrijwilligers worden vergoed op basis van een vast tarief per minuut, zoals aangegeven op het geldende declaratieformulier voor vrijwilligers.

Telefoongesprekken ten behoeve van de telefooncirkel worden vergoed op basis van een vast tarief per uur, omdat deze gesprekken meer tijd vergen. Voor tarieven, zie het declaratieformulier.

2.5 Inkopen

Als er inkopen zoals postzegels of boodschappen zijn gedaan, kunnen de voorgesloten kosten bij degene die in het centrum de kas beheert, worden geïnd. Er moet dan wel een originele factuur of kasbewijs worden overlegd.

2.6 Verklaring omtrent het Gedrag (VOG)

Sommige vrijwilligers doen werk waarbij de verantwoordelijkheid en/of gevoeligheid hoog ligt, zoals vrijwilligerswerk bij de peuterspeelzalen, de boodschappendienst of maatschappelijk werk. Daarom dienen deze vrijwilligers vooraf een Verklaring Omtrent het Gedrag aan te vragen bij de gemeente, als bewijs van goed gedrag.

De kosten voor het aanvragen van een VOG komen voor rekening van MOOI en kunnen worden gedeclareerd via het onkostendeclaratieformulier. Een betalingsbewijs dient bijgevoegd te worden.

3 Extra's voor vrijwilligers

Handige informatie.

3.1 Vrijwilligersvergoedingen

Als je vrijwilligerswerk doet, kun je een vergoeding krijgen voor de kosten die je maakt of een kleine vergoeding voor je werkzaamheden. Dit spreek je van tevoren af met je begeleider.

Je krijgt alleen vergoedingen voor de werkelijk gemaakte kosten, met een maximum van € 150,- per maand en € 1.500,- per jaar. Je betaalt dan geen belasting over dit bedrag. Houd er wel rekening mee dat dit maximumbedrag geldt voor al je vrijwilligerswerkzaamheden. Dus als je ook nog elders vrijwilligerswerk doet en hier ook een vergoeding voor krijgt, moet je rekening houden met dit maximum.

Voor meer belastinginformatie over vergoedingen kun je kijken op de internetpagina van de belastingdienst:

<http://www.belastingdienst.nl/particulier/vrijwilligers/index.html>.

Je kunt ook bellen met de vrijwilligersadministratie van MOOI via: 070 - 366 08 01.

3.2 Korting bijdragen

Wanneer vrijwilligers helpen bij een activiteit, is er voor hun kinderen een korting op de bijdrage als deze kinderen meedoen aan de desbetreffende activiteit: 50% korting op de bijdrage voor de kinderen tot maximaal veertien jaar. Deze korting wordt gegeven, omdat de vrijwilligers anders voor kinderopvang zouden moeten betalen. De activiteiten vallen namelijk buiten de schooltijd van hun kinderen.

3.3 Consumpties

Consumpties tijdens diensttijd: Koffie en thee kunnen vrij worden genuttigd. Per dagdeel kunnen twee flesjes frisdrank gratis worden genuttigd.

3.4 Lunches/maaltijden

Lunch/warme maaltijd tijdens diensttijd: Bij een werktijd van minimaal zes uur aaneengesloten per dag heeft men recht op een lunch tot maximaal € 5,- of een warme maaltijd tot maximaal € 7,50.



3.5 Deskundigheidsbevordering

MOOI wil dat haar vrijwilligers de mogelijkheid hebben om zichzelf te ontwikkelen door scholing of bijscholing. Voor meer informatie hierover kun je terecht bij je beroepskracht of contact opnemen met de vrijwilligersconsulent van MOOI via 070 - 366 08 01.

3.6 Verzekering

Vrijwilligers lopen tijdens hun werk risico's. Er kan hen een ongeluk overkomen of zij kunnen zelf schade aanrichten. Daarom hebben MOOI regio Escamp en MOOI regio Laak een Wettelijk Aansprakelijkheids- en een Ongevallenverzekering afgesloten voor alle bij de stichting werkzame vrijwilligers. Hierbij geldt een leeftijdslimiet van 86 jaar.

4 HOF pas

HOF is een organisatie in Den Haag die het Haags vrijwilligerswerk promoot. HOF biedt vrijwilligers een vrijwilligerspas die hen de mogelijkheid geeft gebruik te maken van kortingen, aanbiedingen en vrijkaarten op het gebied van cultuur, sport, recreatie en educatie. Het HOF verstrekt de vrijwilligerspas gratis.

4.1 Aanvragen HOF pas

Voor het aanvragen van een vrijwilligerspas HOF is contact tussen de vrijwilligersadministratie en de beroepskracht waaronder de vrijwilliger werkt, noodzakelijk.

Werkwijze:

- Vrijwilligers geven bij de beroepskracht aan een vrijwilligerspas HOF te willen aanvragen;
- De beroepskracht print het Aanvraagformulier vrijwilligerspas HOF uit voor de vrijwilliger (formulier staat op handboek bij vrijwilligers/formulieren/aanvraagformulier vrijwilligerspas HOF);
- De vrijwilliger vult de gevraagde gegevens in en ondertekent het formulier;
- De beroepskracht stuurt de vrijwilligersadministratie het ingevulde formulier toe;
- De vrijwilligersadministratie ontvangt het formulier en vraagt de pas aan. Eventuele beperkingen worden bij aanvraag direct gemeld aan de beroepskracht. Deze is contactpersoon voor de vrijwilliger.

Wanneer de vrijwilligerspas HOF is ontvangen, volgen de onderstaande stappen:

- De pas wordt geregistreerd in het centrale vrijwilligersoverzicht op de vrijwilligersadministratie;
- De vrijwilligerspas HOF wordt, met een begeleidend schrijven, verstuurd naar het huisadres van de vrijwilliger.

4.2 Levertermijn

De levertermijn van de vrijwilligerspas HOF is afhankelijk van een aantal factoren:

- juistheid van gegevens op het aanvraagformulier;
- productietijd;
- bereikbaarheid en functionaliteit van de HOF site;
- de postbezorging.

Een pas wordt binnen twee weken na binnenkomst van het aanvraagformulier geleverd, als alle bovenstaande factoren goed verlopen.

4.3 Looptijd van de vrijwilligerspas HOF

De vrijwilligerspas HOF is een jaar geldig. Rond de jaarwisseling ontvangt de vrijwilligersadministratie de nieuwe passen voor het nieuwe kalenderjaar.

Deze worden automatisch voor de vrijwilligers aangevraagd. Ook deze passen worden, na registratie, automatisch verstuurd naar het huisadres van de vrijwilliger.



5 Identificatiepas

Sommige vrijwilligers moeten een identificatiepas hebben om zich te identificeren als een vrijwilliger van MOOI. Deze pas is voor alle vrijwilligers die zich bij klanten moeten kunnen identificeren, zoals de mensen van de klusdienst, boodschappendienst, welzijnsbezoeken, maatschappelijk werk en dergelijke.

De functie van de pas is bijvoorbeeld dat ouderen die thuis bezocht worden, een veilig gevoel hebben en vrijwilligers binnenlaten (als dat nodig is voor de uitoefening van hun functie).

5.1 Aanvragen identificatiepas

Het aanvraagformulier wordt ingevuld door de teammanager, waaronder de vrijwilliger werkt. Bij de aanvraag dient een pasfoto mee te worden gestuurd. De kosten voor de pasfoto worden vergoed. Het aanvraagformulier wordt verzonden naar de vrijwilligersadministratie, die zorg draagt voor het aanmaken van de pas.

MOOI levert de gewenste pasjes aan de verantwoordelijke beroepskrachten, die de pasjes vervolgens overhandigen aan de betreffende vrijwilliger(s). De vrijwilligersadministratie van MOOI controleert één keer per half jaar via de verantwoordelijke beroepskrachten of de vrijwilligers de functie nog hebben en, zo niet, dat zij hun pasje hebben ingeleverd.

5.2 Legitimatieprocedure

Op de pas is het centrale telefoonnummer van MOOI vermeld. Bij de vraag of een vrijwilliger daadwerkelijk vrijwilliger van MOOI is, kan men via dit telefoonnummer informatie opvragen. De receptie geeft deze verzoeken door aan de vrijwilligersadministratie, die in de database of het dossier nagaat of de gevraagde persoon inderdaad voor MOOI als vrijwilliger werkzaam is. Als dat niet het geval is, wordt aan de desbetreffende persoon geadviseerd de 'vrijwilliger' niet binnen te laten en zich te melden bij zijn/haar contactpersoon binnen MOOI. In geval van verdenking van fraude wordt in overleg met de aanvrager, indien nodig, overgegaan tot het doen van aangifte.

6 Vrijwilligersraad

De stichting kent een Vrijwilligersraad. De Vrijwilligersraad heeft het recht - gevraagd en ongevraagd - Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van MOOI regio Escamp en MOOI regio Laak te adviseren in aangelegenheden over vrijwillig medewerkers en hun werkzaamheden binnen de stichting.

Naast dit recht tot advies heeft de Vrijwilligersraad instemmingsrecht met betrekking tot het functioneren van vrijwillig medewerkers binnen het vrijwilligerswerk bij elk door de bestuurder voorgenomen besluit tot vaststelling, wijziging of intrekking van:

- het Reglement van de Vrijwilligersraad;
- een regeling met betrekking tot de verzekering van vrijwillig medewerkers;
- een regeling op het gebied van de veiligheid, de gezondheid of het welzijn in verband met de door vrijwillig medewerkers uit te voeren werkzaamheden;
- een regeling op het gebied van het aanstelling- of ontslagbeleid van vrijwillig medewerkers;
- een regeling op het gebied van opleiding en deskundigheidsbevordering van vrijwillig medewerkers;
- een regeling op het gebied van functioneringsgesprekken en de beoordeling inzake het functioneren van vrijwillig medewerkers;
- een regeling op het gebied van het werkoverleg van vrijwillig medewerkers;
- een regeling op het gebied van de behandeling van klachten over dan wel van vrijwillig medewerkers.

Eén en ander voor zover betrekking hebbend op alle, of een groep van in de instelling werkzame vrijwillig medewerkers en voor zover redelijkerwijs voor de instelling te verantwoorden is.

Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Vrijwilligersraad zich tot het belang en de doelstelling van de stichting.

7 Vrijwilligersfeest

Eenmaal per jaar is er een feest voor alle vrijwilligers. Dit is een ontmoetingsplek voor alle vrijwilligers, maar vooral een blijk van waardering!

7.1 MOOI vrijwilliger van het jaar

Op dit feest worden de MOOI vrijwilligersprijzen uitgereikt. Dit zijn prijzen die zijn ingesteld, om vrijwilligers die zich in bijzondere mate voor MOOI hebben ingespannen, extra in het zonnetje te zetten. Er zijn drie prijzen beschikbaar, te weten:

- de individuele vrijwilligersprijs;
- de groepsprijs;
- de stimuleringsprijs.



Criteria om voor de vrijwilligersprijs in aanmerking te komen, zijn onder andere:

- Men moet gedurende het hele jaar met regelmaat voor MOOI gewerkt hebben als vrijwilliger;
- Men moet voldoen aan criteria gericht op bijzondere inzet en/of kwaliteit en/of inspanning;
- Er moet een voorbeeldfunctie naar andere vrijwilligers van uit gaan.

Leden van de Raad van Toezicht van MOOI en de vrijwilligersleden van de Commissie Vrijwilligersprijs zijn uitgesloten van deelname.

De voordracht van vrijwilligers(groepen) kan plaatsvinden door iedere persoon (beroepskracht of vrijwilliger) dan wel groep van personen (teams, een vrijwilligersgroep), indien de voordracht maar niet de eigen persoon of groep betreft.

7.2 Commissie vrijwilligersprijs MOOI

De voordrachten worden ingezonden naar de 'Commissie Vrijwilligersprijs MOOI'. Deze commissie bestaat uit twee door de vrijwilligersraad benoemde leden en twee door de Raad van Bestuur van MOOI benoemde beroepskrachten.

De commissie adviseert de Raad van Bestuur over de genomineerde winnaars van de prijzen. De Raad van Bestuur stelt uiteindelijk vast wie de winnaar(s) wordt/worden van de vrijwilligersprijs en draagt zorg voor bekendmaking en prijsuitreiking.

7.3 Individuele vrijwilligersprijs

Deze prijs wordt uitgereikt aan een vrijwilliger die zich in bijzondere mate voor MOOI heeft ingespannen.

7.4 Groepsprijs

Deze prijs wordt uitgereikt aan een vrijwilligersgroep die zich in bijzondere mate voor MOOI heeft ingespannen.

7.5 Stimuleringsprijs

De stimuleringsprijs is bedoeld voor vrijwilligers, die een vernieuwend idee/concept of aanpak hebben bedacht ten aanzien van de inhoud of organisatie van het welzijnswerk.



8 Schaderegeling

Alle vrijwilligers van MOOI komen in aanmerking voor een tegemoetkoming in de schade, als deze niet gedekt wordt door de eigen verzekering of de verzekering van MOOI.

Schades aan of vermissingen van gemotoriseerde voertuigen komen niet voor een tegemoetkoming in aanmerking.

8.1 Aanvraag

De aanvraag dient te worden ingediend bij de vrijwilligersadministratie van MOOI aan de Zichtenburglaan, bij de vrijwilligersconsulent.

In de aanvraag dienen de volgende zaken te worden vermeld:

- aard van de schade;
- datum, plaats, adres van het voorval;
- oorzaak van de schade;
- gegevens van het beschadigde/vermiste voorwerp zoals aankoopdatum, aankoopbedrag, schatting van de schade dienen te worden genoemd in de aanvraag, eventueel voorzien van originele aankoopnota's;
- bij diefstal of vermissing dient de aanvraag vergezeld te gaan van een politierapport.

8.2 Hoogte van de vergoeding

Het totaal van de te ontvangen verzekeringsuitkering en de tegemoetkoming van MOOI kan nooit het totale schade bedrag overstijgen. De hoogte van de maximale vergoeding wordt vooraf vastgesteld door de schadefondscommissie. Vanaf 1 april 2007 bedraagt de maximale schadevergoeding € 250,- per schadegeval.

8.3 Werkwijze van de commissie

De commissie ontvangt de aanvraag, beoordeelt de aanvraag op volledigheid, kijkt of de aanvraag in aanmerking komt voor een vergoeding en neemt een besluit ten aanzien van de hoogte van de vergoeding. Binnen een week na de bijeenkomst van de commissie wordt de gedupeerde op de hoogte gesteld van het besluit. De eventuele betaling zal zo spoedig mogelijk na het besluit van de commissie plaatsvinden. De commissie legt jaarlijks verantwoording af aan de Raad van Bestuur/directie. De commissie zal alle aanvragen vertrouwelijk behandelen.

9 Klachtenregeling

Wanneer iemand een formele klacht wil indienen, dan gaat daar normaliter een proces aan vooraf. Vaak wordt met betrokkenen over het ongenoegen of de mogelijk in te dienen klacht gesproken. Door overleg tussen de betrokken partijen wordt getracht een oplossing te vinden. Wanneer deze gesprekken geen bevredigend resultaat opleveren, dan zal de klager moeten nagaan of de klacht voldoende ernstig is om een formele klacht in te dienen.

Er is in de procedure een onderscheid te maken tussen een:

- klacht met betrekking tot (het werk van) een andere vrijwilliger;
- klacht met betrekking tot (het werk van) de uitvoerende beroepskracht;
- klacht met betrekking tot (het werk van) de teammanager;
- klacht met betrekking tot (het werk van) een MOOI-orgaan.

Wanneer er sprake is van ongenoegen/ klachten dan is de gang van zaken, voorafgaand aan het indienen van een formele klacht, als volgt:

1. Probeer eerst door onderling(e) overleg/ gesprekken tussen betrokken partijen tot een oplossing te komen. Lukt dat niet dan is de volgende stap:
- 2a. Klachten met betrekking tot (het werk van) andere vrijwilligers en vrijwilligersorganen, worden vervolgens besproken met/ behandeld door de voor deze vrijwilligers en vrijwilligersorganen verantwoordelijke coördinator en/of beroepskracht.
- 2b. Klachten over een uitvoerende beroepskracht en klachten over een MOOI-orgaan, opererend binnen een van de teams/werkgebieden, worden vervolgens besproken met en behandeld door de teammanager van het betrokken team/werkgebied.
- 2c. Klachten over een teammanager, de projectmanager of andere leidinggevende functionarissen van MOOI en over de centrale MOOI-organen, worden vervolgens besproken met en behandeld door de desbetreffende regio directeur.

Een formele klacht wordt door de klachtencommissie in behandeling genomen indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- Het ongenoegen of de mogelijk in te dienen klacht moet voldoende in behandeling zijn geweest op de wijze zoals hierboven beschreven;
- De vrijwillig medewerkende(n) moet direct betrokken en belanghebbend zijn bij de klacht.

9.1 De klachtenprocedure

Voor meer informatie over de klachtenprocedure, kunt u contact opnemen met de vrijwilligersadministratie via 070 - 366 08 01 of via e-mail vrijwilligers@stichtingmooi.nl.

Klachten blijven binnen de klachtencommissie, die een geheimhoudingsplicht heeft.

9.2 Controle door de Vrijwilligersraad

Jaarlijks wordt er, ter controle, over de ingediende formele klachten een verslag gemaakt door de Vrijwilligersraad.

In dit verslag wordt zonder naam en toenaam vermeld:

- het aantal en soort van de klachten;
- of al dan niet het advies van de klachtencommissie is gevolgd;
- de soort uitspraken/regelingen, die geleid hebben tot aanvulling c.q. bijstelling van het beleid.





Centraal Bureau

Postbus 43197, 2504 AD Den Haag
Zichtenburglaan 260, 2544 EB Den Haag
www.stichtingmooi.nl

t 070 - 366 08 01
f 070 - 366 90 64
e info@stichtingmooi.nl



Stichting MOOI is HKZ gecertificeerd.

November 2008