

Vrijwilligersbeleid

Inhoudsopgave

1. Algemeen

- 1.1. Inleiding en visie
- 1.2. Leeswijzer
- 1.3. Doelen vrijwilligerswerk
- 1.4. Definities vrijwilligers
- 1.5. Basisprofiel vrijwilligers
- 1.6. Vormen van vrijwilligersactiviteiten bij Zorggroep Ena

2. Organisatie en coördinatie

- 2.1 Inleiding
- 2.2 Grenzen vrijwilligerswerk
- 2.3 Randvoorwaarden en uitgangspunten
- 2.4 Wie doet wat

3. Attenties

Bijlagen:

1. Taakomschrijving contactpersoon vrijwilligers
2. Vrijwilligersovereenkomst en vrijwilligersreglement
3. Bijzondere gebeurtenissen
4. Vervoer
5. Budget

1. Algemeen

1.1 Inleiding en visie

Ena biedt cliënten een plek waar zij samen met hun eigen omgeving midden in het leven kunnen staan en waar hun wensen en behoeften uitgangspunt zijn. De cliënt heeft en houdt zoveel mogelijk de regie over zijn eigen leven. Vanuit een gelijkwaardige samenwerking tussen cliënt, mantelzorgers, beroepskrachten en vrijwilligers, werkt iedereen vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid aan kwaliteit van leven met goede zorg voor cliënt(en).

Binnen de zelforganiserende structuur hebben beroepskrachten, binnen de kaders en uitgangspunten van Zorggroep Ena, maximale vrijheid en verantwoordelijkheid voor de dagelijkse zorg en ondersteuning. Zo kunnen zij, in samenspraak met de cliënt en hun mantelzorgers, beslissingen nemen en oplossingen bieden die zo goed mogelijk aansluiten bij de vraag van de cliënt(en).

Niet alleen de cliënt, diens netwerk en de beroepskracht maken het mogelijk om "Samen midden in het leven" te staan. Ook de vrijwilliger speelt hier een grote rol in. De veranderingen in de maatschappij en zorg geven ook een nieuwe kijk op de rol van vrijwilligers. Zo wordt bijvoorbeeld de zorg complexer omdat mensen langer thuis blijven wonen, cliënten en familie worden mondiger omdat zij meer toegang tot informatie en kennis hebben.

De focus verschuift meer naar welzijn en welbevinden van cliënten in een zoveel mogelijk persoonlijke en kleinschalige omgeving. Dit leidt ook tot een verschuiving naar andere activiteiten en daginvulling van cliënten en een andere samenwerking tussen cliënt, mantelzorgers, beroepskrachten en vrijwilligers. Daarmee ontstaan er nieuwe vragen en mogelijkheden voor vrijwilligers. Daarnaast zijn beschikbaarheid van vrijwilligers en de redenen om vrijwilligerswerk te doen volop in beweging.

Leeswijzer

In dit document beschrijven wij de rol van de vrijwilliger in de samenwerking met cliënt, mantelzorgers en beroepskrachten.

Dit document is tot stand gekomen op basis van meerdere werksessies in een multidisciplinaire samenstelling, gebaseerd op de organisatievorm zelforganisatie waarin ook gelijkwaardig samenwerken tussen beroepskrachten, vrijwilligers en mantelzorgers centraal staat.

In hoofdstuk 1 leest u over de Doelen, visie, definities en vormen van vrijwilligerswerk. Hoofdstuk 2 beschrijft de plaats van vrijwilligerswerk in de organisatie, de grenzen, randvoorwaarden en verantwoordelijkheden. Hoofdstuk 3 sluit af met attenties.

1.3 Doelen vrijwilligerswerk

- De vrijwilligers binnen Zorggroep Ena leveren hun eigen, onmisbare, aanvullende bijdrage op het gebied van welzijn en welbevinden voor **cliënten** vanuit de gezamenlijke organisatie visie.
- Voor **vrijwilligers** zelf biedt vrijwilligerswerk de mogelijkheid een maatschappelijke bijdrage te leveren, of de mogelijkheid zich nuttig te maken en betekenis te geven aan hun leven door zich in te zetten voor anderen. Het biedt hen tevens de kans om sociale contacten en werkervaring op te doen. Mensen kunnen via vrijwilligerswerk bij Ena hun talenten benutten en/of ontplooiën. Vrijwilligerswerk kan ook structuur in het leven van de vrijwilliger brengen.

- Ook **mantelzorgers** kunnen zich gesteund voelen door de inzet van vrijwilligers. Ze staan dicht bij de cliënten en leveren een bijdrage aan welzijn en welbevinden van hun naasten.
- Voor **beroepskrachten** zijn vrijwilligers een welkome ondersteuning. Vrijwilligers bieden niet alleen iets extra's voor cliënten, zoals tijd en aandacht. Zij kunnen ook in de samenwerking meedenken en meedoen vanuit een andere invalshoek.

1.4 Definitie vrijwilligers

- Onder vrijwilligers verstaan wij al degenen die op basis van vrijwilligheid en onbetaald (vergoeding is in sommige situaties wel mogelijk), een deel van hun beschikbare tijd willen besteden aan cliënten, zowel direct als indirect en een vrijwilligerscontract hebben met Zorggroep Ena.
- Cliëntenraadsleden vallen niet onder het vrijwilligersbeleid maar direct onder de bestuurder, op basis van wetgeving medezeggenschap.

1.5 Basisprofiel vrijwilligers

Van kandidaten die zich aanbieden of aangeboden worden, wordt verwacht dat zij:

- zich kunnen verenigen met de doelstelling en zorgvisie van Zorggroep Ena
- fysiek en mentaal in staat zijn een bepaalde bijdrage te leveren
- enthousiast en gemotiveerd zijn om een bijdrage te leveren
- bereid zijn zich voor een bepaalde tijd in te zetten
- goed kunnen samenwerken rondom de activiteit
- bereid zijn om scholing te volgen
- minimaal 13 jaar oud zijn (inzet conform Arbeidsomstandighedenwet, en Arbeidstijdenwet (*zie bijlage*))

1.6 Vormen van vrijwilligersactiviteiten bij Zorggroep Ena

Er zijn verschillende soorten activiteiten die vrijwilligers uitvoeren:

- Activiteiten in een 1 op 1 situatie met de cliënt (bijv. bezoeken/vrijwilliger, boodschappen doen, wandelen, duofiets)
- Activiteiten binnen de individuele of groepswoonsituatie (bijv. gastheer/vrouw, maaltijd bezorgen/begeleiden)
- Activiteiten binnen de recreatie/activiteitenbegeleiding (bijv. hobbyclub, handwerken, kaarten, bingo, muziek, bewegen, uitstapjes etc.)
- Activiteiten binnen de geestelijke verzorging (bijv. weeksluitingen, bijbel kring, zingen rond het orgel)
- Activiteiten in de indirecte zorg/facilitair (dienstverlening, vervoer, tuin, restaurant, dieren, bibliotheek, redactie huisblad, linnenkamer, winkel, receptie)
- Activiteiten in speciale projecten (bijv. NL-doet, maatschappelijke stage, maatschappelijk betrokken ondernemen)

Het verschil in activiteiten heeft gevolg voor de positie van de vrijwilliger in relatie tot bijvoorbeeld het netwerk of tot welke informatie uit het cliëntendossier relevant is. Bij een 1 op 1 activiteit is dit bijvoorbeeld anders dan bij een algemene recreatieactiviteit.

2. Organisatie en coördinatie

2.1 Inleiding

Zorggroep Ena is een organisatie met drie locaties en prijst zich gelukkig met zo'n 500 vrijwilligers. Zij leveren een onmisbare bijdrage aan het welzijn en welbevinden van individuele of groepen cliënten. Het is de taak van Zorggroep Ena ervoor te zorgen dat vrijwilligers hun werkzaamheden op een goede en plezierige manier kunnen uitvoeren. Het thema vrijwilligerswerk is een terugkerend onderdeel van de beleids- en kwaliteitscyclus van de organisatie.

Door de veranderende context waarin persoonlijke en kleinschalige zorg en ondersteuning centraal staan treden er verschuivingen op in rollen en verantwoordelijkheden van betrokkenen; zoals de coördinator vrijwilligers, de teams, cliënten en mantelzorgers.

Vrijwilligers ontvangen geen financiële beloning en vormen daardoor een wezenlijk andere groep dan de beroepskrachten die wél betaald krijgen voor hun werk. De manier waarop je hen benadert en hoe je met hen omgaat, is daarom extra belangrijk. Een gelijkwaardige samenwerking, waarin iedere rol en perspectief er toe doet, is een belangrijke voorwaarde om vrijwilligers te blijven binden aan Zorggroep Ena.

Als hulpmiddel voor een goede samenwerking maakt Zorggroep Ena gebruik van het WIFA model. Dit model geeft de aspecten van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten weer:

- **Waarderen:** (meer) waardering en respect bereiken tussen vrijwilligers en beroepskrachten.
- **Informereren:** over zaken die met cliënten/netwerk te maken hebben, uitvoering van taken en organisatie.
- **Faciliteren:** van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers
- **Afstemmen:** tussen vrijwilligers en beroepskrachten over zaken die cliënten/netwerk betreffen en werkzaamheden.

Een maal per twee jaar onderzoekt Zorggroep Ena de tevredenheid van de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

Vrijwilligers verrichten allerlei werkzaamheden op diverse plekken in de zorgorganisatie. Om hun werk goed te kunnen doen en in verbinding te zijn en te blijven met het team, c.q. de organisatie, wordt iedere vrijwilliger gekoppeld aan een eerste contactpersoon.

2.2 Grenzen vrijwilligerswerk

Functionele grenzen

Een vrijwilliger levert een bijdrage aan welzijn en welbevinden van de cliënt. Per situatie wordt bekeken wat er nodig en gewenst is. In samenspraak met cliënt en zijn netwerk worden afspraken gemaakt en vastgelegd in het zorgleefplan.

Belangrijke uitgangspunten zijn:

- Vrijwilligers leveren een aanvulling op het basispakket zorg en ondersteuning dat Zorggroep Ena levert.
- Vrijwilligers zijn niet verantwoordelijk voor de continuïteit van het basispakket zorg en ondersteuning.

- Als het contact van de vrijwilliger met cliënt groeit van vrijwilligerswerk naar onderdeel willen zijn van het netwerk dan wordt de vrijwilligersovereenkomst in samenspraak gestopt en is iemand in plaats van een vrijwilliger een naaste geworden van een cliënt.

Juridische grenzen

Verschil Vrijwilliger – Beroepskracht

Het kenmerkende verschil tussen een beroepskracht en een vrijwilliger is dat de beroepskracht aanspraak maakt op loon en de vrijwilliger niet. Zodra de vrijwilliger loon zou ontvangen zou een arbeidsovereenkomst ontstaan en verandert de vrijwilliger in een beroepskracht. De vrijwilliger heeft geen arbeidsovereenkomst maar een vrijwilligersovereenkomst.

Verschil Vrijwilliger – Mantelzorgers (naasten)

Mantelzorgers en vrijwilligers hebben met elkaar gemeen dat zij beide niet beroepshalve betrokken. Hun juridische verhouding tot de cliënt en tot Zorggroep Ena is echter verschillend.

De betrokkenheid van een mantelzorger vloeit rechtstreeks voort uit zijn sociale relatie met de cliënt. Een mantelzorger is verbonden aan een specifieke cliënt, ongeacht welke zorgaanbieder voor de cliënt werkzaam is. De inzet van een vrijwilliger vloeit voort uit de wens om zich voor anderen in te zetten met wie op dat moment nog geen sociale relatie bestaat. De vrijwilliger verricht vrijwilligerswerk via Zorggroep Ena. Zorggroep Ena is aansprakelijk voor de schade die de vrijwilliger veroorzaakt, maar niet voor de schade die de mantelzorger veroorzaakt.

Verschil vrijwilliger – spontane helpers

Naast het onderscheid tussen een vrijwilliger en een mantelzorger, is het onderscheid van belang tussen een vrijwilliger en iemand die zich spontaan inzet. In de dagelijkse praktijk gebeurt het vaak dat bezoek van cliënten spontaan bijspringt als andere cliënten ondersteuning nodig hebben. Deze bezoekers doen dit vrijwillig, maar zijn daarmee nog geen vrijwilliger geworden. Het verschil is dat een vrijwilliger zijn werkzaamheden verricht op verzoek van Zorggroep Ena en dit vastgelegd is in een vrijwilligersovereenkomst. Terwijl een spontane helper zelf het initiatief neemt en geen vrijwilligersovereenkomst heeft. Dat maakt dat de zorgaanbieder aansprakelijk is voor schade die een vrijwilliger veroorzaakt, maar niet voor de schade die veroorzaakt is door iemand die op eigen initiatief ondersteuning biedt.

Uitzonderingen:

- Ondanks dat Zorggroep Ena niet aansprakelijk is voor de acties van mantelzorgers en spontane helpers, heeft zij altijd de verplichting van een toezichthoudende rol waarin de betrokken beroepskracht(en) toetst(en) of er sprake is van een verantwoorde situatie en tijdig ingrijpt als dit niet het geval is.
- Indien de beroepskracht een spontane helper vraagt om een actie uit te voeren bij een andere cliënt dan zijn naaste, is Zorggroep Ena wel aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit.

2.3 Randvoorwaarden en uitgangspunten

Randvoorwaarden

Om vrijwilligers hun eigen, onmisbare, aanvullende bijdrage op het gebied van welzijn en welbevinden voor cliënten goed en met plezier in te kunnen laten vullen, is een aantal

voorwaarden belangrijk. We maken hierbij een onderscheid in weten, kunnen en beschikken.

- Weten
Wat moeten vrijwilligers weten over de cliënt, zijn situatie, het team, de locatie en of de organisatie? Waar kunnen vrijwilligers terecht met vragen en signalen?
- Kunnen
Wat moeten vrijwilligers kunnen om hun vrijwilligerswerk goed en met plezier uit te kunnen voeren?
- Beschikken
Waarover moeten vrijwilligers beschikken om een bepaalde activiteit te ondernemen?

De verdere concrete invulling/handvatten van deze voorwaarden komt terug in het bijbehorende werkproces, inclusief de mogelijkheden die Zorggroep Ena biedt op het gebied van training en scholing.

Uitgangspunten

- Alle betrokkenen werken vanuit een gelijkwaardige samenwerking vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden waarin iedere rol en perspectief er toe doet.
- Er wordt gezocht naar de optimale balans tussen enerzijds de vraag van cliënt(en), team en/of organisatie en anderzijds de wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger.
- Vrijwilligerswerk komt tot stand door middel- en onder verantwoordelijkheid van een beroepskracht, waar nodig in samenspraak met cliënt en/of netwerk. Zij worden op de werkplek begeleid door de beroepskracht.
- Iedere vrijwilliger heeft een getekende vrijwilligersovereenkomst waarin minimaal de wederzijdse rechten en plichten zijn vastgelegd.
- Zorggroep Ena staat open voor vrijwilligers die extra ondersteuning nodig hebben, zolang het niet ten koste gaat van de reguliere zorg en ondersteuning van cliënten en het team er voldoende voor is toegerust.
- Zorggroep Ena volgt voor vrijwilligers jonger dan 18 jaar de landelijke wetgeving. (<https://vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/leeftijd>)
- Er wordt een adequate vrijwilligersregistratie gevoerd.
- Voor het vrijwilligerswerk maakt Zorggroep Ena in zijn begroting een afzonderlijk budget vrij. In bijlage 5 staan de budgetonderdelen benoemd.

VOG

- Voor alle vrijwilligers met bewonerscontacten is een VOG verplicht. Zorggroep Ena betaalt de kosten hiervan. De aanvraag wordt gedaan door de coördinator vrijwilligers.

2.4 Wie doet wat

Om vrijwilligers op de juiste plekken op een goede manier een bijdrage te laten leveren, zijn er afspraken gemaakt over de rol- en taakverdeling. Onderstaand staan de kerntaken en verantwoordelijkheden van de verschillende functies beschreven.

Cliënt en netwerk

- Maakt zijn wensen kenbaar en denkt actief mee hoe hier redelijkerwijs invulling aangegeven kan worden.
- Kunnen bijvoorbeeld een bijdrage leveren aan vacaturetekst en werving.

Vrijwilliger

- Maakt zijn eigen wensen en mogelijkheden kenbaar en kan gevraagd worden voor een activiteit.
- Levert een actieve bijdrage aan de match tussen vraag en aanbod.
- Signaleert en bespreekt veranderingen en mogelijkheden in hun vrijwilligerswerk.
- Levert een bijdrage aan de eventuele vervanging van geplande afwezigheid.

Team en contactpersoon vrijwilligers

- Het team is verantwoordelijk voor het (pro)actief signaleren van een vraag en/of mogelijkheid voor inzet en samenwerken met vrijwilligers.
- De contactpersoon is mede verantwoordelijk voor het stellen van de vacature, inwerken en begeleiden van de vrijwilliger.

De taakbeschrijving van de contactpersoon treft u aan in bijlage 1.

Coachend leidinggevende

- Ziet toe op en ondersteunt de gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.
- Houdt het vrijwilligerswerk onder de aandacht van de teams.
- Ondersteunt waar nodig de contactpersoon vrijwilligers.

Coördinator vrijwilligers

- Per locatie is er een coördinator vrijwilligerswerk.
- Ondersteunen en coördineren bij de werving, selectie en matching van vrijwilligers.
- Zijn aanspreekpunt voor de contactpersonen in de teams en kunnen waar nodig adviseren en ondersteunen.
- Zorgen voor een actueel vrijwilligersbestand.
- Geven gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van het vrijwilligersbeleid op team-, locatie- en organisatieniveau.

Manager/BT-lid

- Is portefeuillehouder van het aandachtsgebied vrijwilligers.
- Zorgt voor een actueel vrijwilligersbeleid en een vertaling naar de kwaliteits- en beleidscyclus het jaarplan.
- Rapporteert en bespreekt de ontwikkelingen met het Beleidsteam.
- Is eindverantwoordelijk voor het budget vrijwilligers

3.Attenties

Door Zorggroep Ena wordt aandacht besteed aan bijzondere gebeurtenissen in het leven van de vrijwilliger.

In bijlage 3 is een protocol Attentie Vrijwilligers Zorggroep Ena opgenomen waarin vermeld staat wat op team-, locatie- en/of organisatieniveau gedaan wordt voor vrijwilligers bij geboorte, verjaardag, jubilea, afscheid, overlijden, kerst, vrijwilligersfeest en ziekte.

Literatuur

- Hoe succesvol bent u met vrijwilligers..., NOV, november 2017
- Grenzen Verkennen, Vilans, Cecil Scholten, maart 2016
- <https://vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/leeftijd>
- Toolkit voor beroepskrachten, Zorg Beter met Vrijwilligers, Cecil Scholten

Bijlage 1: Taakomschrijving contactpersoon vrijwilligers

Taken en verantwoordelijkheden:

- Is eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger en onderhoudt het contact met de vrijwilliger.
- Draagt zorg voor de introductieperiode en het inwerken van de vrijwilliger.
- Signaleert en bespreekt tijdig over- of onderbelasting van de vrijwilliger met de vrijwilliger en het team
- Is (mede) verantwoordelijk voor het (pro)actief signaleren van een vraag en/of mogelijkheid voor inzet en samenwerken met vrijwilligers.
- Heeft een voortrekkersrol in het gelijkwaardig samenwerken met vrijwilligers. Bespreekt problemen in de samenwerking, denk hier bijvoorbeeld aan het niet houden aan gemaakte afspraken door de medewerker, vrijwilliger of cliënt.
- Is mede verantwoordelijk voor het stellen van de vacature, inwerken en begeleiden van de vrijwilliger.
- Levert een bijdrage of zorgt voor een adequate omschrijving van de afgesproken activiteiten en zorgt dat het team hier van op de hoogte is en blijft.
- Is opmerkzaam op kansen en problemen, denkt oplossingsgericht mee en maakt waar nodig gebruik van advies en ondersteuning van de coördinator vrijwilligers.
- Levert een bijdrage aan het organiseren van vervanging bij langdurige ziekte van vrijwilligers en onderhoudt het contact.

Voorwaarden:

- Heeft tijd beschikbaar voor begeleidingstaken. Het team maakt hier gezamenlijke afspraken over en evalueert deze.
- Kan voor inhoudelijke en/of methodische ondersteuning terugvallen op leidinggevende coach/coördinator vrijwilligers.
- Heeft geheimhoudingsplicht m.b.t. tot verstrekken van informatie over de vrijwilliger tenzij de vrijwilliger anders aangeeft.
- Wordt bij langdurige afwezigheid vervangen door een collega.

Bijlage 2: Vrijwilligersovereenkomst en vrijwilligersreglement

Hierbij verklaren

Zorggroep Ena, statutair gevestigd te Voorthuizen, hierna te noemen Zorggroep Ena en

De heer / mevrouw (*naam vrijwilliger*), wonende (*adres vrijwilliger*),
hierna te noemen de vrijwilliger

het volgende te zijn overeengekomen.

Artikel 1. Aard van het vrijwilligerswerk

- 1.1 De vrijwilliger verricht werkzaamheden voor Zorggroep Ena, op vrijwillige basis en onbetaald. Deze overeenkomst is dan ook geen arbeidsovereenkomst in de zin van het Burgerlijk Wetboek, noch een arbeidsverhouding in de zin van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen.
- 1.2 De vrijwilliger gaat op locatie: (*naam locatie*) werkzaamheden verrichten. De omschrijving van deze werkzaamheden en de eventuele nader gemaakte afspraken hierover worden door de contactpersoon in de introductieperiode besproken en vastgelegd.
- 1.3 De werkzaamheden van de vrijwilliger zijn aanvullend aan de werkzaamheden van de beroepskrachten van Zorggroep Ena. De vrijwilliger handelt gedurende de werkzaamheden voor of namens Zorggroep Ena binnen het beleid van Zorggroep Ena.
- 1.4 De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de taken die hij/zij op zich genomen heeft.

Artikel 2. Aanvang en duur

- 2.1 De overeenkomst gaat in per (*datum ingang*) voor onbepaalde tijd / voor een periode van (*periode, in geval van een project*)¹.
- 2.2 De overeenkomst eindigt door opzegging van één van beide partijen.
- 2.3 De overeenkomst kan tevens eindigen wanneer de vrijwilliger langdurig verhinderd is om activiteiten voor/binnen de organisatie te verrichten.

Beide partijen verklaren akkoord te gaan met deze overeenkomst en zich te zullen houden aan het vrijwilligersreglement, dat als bijlage aan deze overeenkomst is toegevoegd.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend

Datum

Datum

Plaats

Plaats

Naam

Coördinator vrijwilligerswerk Zorggroep Ena

Naam

Vrijwilliger (ouder/verzorgende indien vrijwilliger jonger dan 18 jaar)

¹ Doorhalen wat niet van toepassing is

Vrijwilligersreglement

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De Vrijwilliger en Zorggroep Ena zijn samen verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken. De beroepskrachten blijven uiteindelijk altijd verantwoordelijk voor de te verrichten werkzaamheden. De vrijwilliger maakt met de contactpersoon afspraken over de uitvoering van de activiteiten en de tijden waarop hij/zij deze verricht/beschikbaar is voor activiteiten. Adreswijzigingen en dergelijke dient de vrijwilliger tijdig door te geven aan de contactpersoon en coördinator vrijwilligers.

Aanwezigheid en uitvoering activiteiten

Als de vrijwilliger enige tijd geen activiteiten kan verrichten, bijvoorbeeld in verband met vakantie, meldt deze dat tijdig bij de contactpersoon.

Als de vrijwilliger onverwacht niet aanwezig kan zijn in verband met bijvoorbeeld ziekte, meldt deze dit zo spoedig mogelijk bij de contactpersoon.

Als een vrijwilliger afwezig is vanwege ziekte en dit langere tijd duurt, wordt uiterlijk na een half jaar afwezigheid besproken of, en zo ja hoe en wanneer, de vrijwilliger zijn of haar activiteiten weer op kan pakken.

Uitkering

Als een vrijwilliger een uitkering ontvangt, neemt deze zelf contact op met de uitkerende instantie in verband met eventuele consequenties van de vrijwilligersactiviteiten voor de uitkering. Zorggroep Ena is niet aansprakelijk voor dergelijke consequenties.

Identificatie

Iedere vrijwilliger moet zich tijdens de uitvoering van de activiteiten kunnen identificeren. Bij het afsluiten van de overeenkomst wordt door Zorggroep Ena naar het identiteitsbewijs gevraagd. Soort, nummer en geldigheidsduur van het identiteitsbewijs worden door de coördinator vrijwilligerswerk genoteerd en opgeslagen. Conform wet- en regelgeving wordt er geen kopie gemaakt van het identiteitsbewijs en het BSN-nummer wordt niet geregistreerd. Iedere vrijwilliger werkzaam vanuit de WMO of met andere bewonerscontacten moet een VOG overleggen.

Geheimhouding en privacy

De vrijwilliger is verplicht alles geheim te houden wat hem of haar onder geheimhouding is toevertrouwd of waarvan het vertrouwelijk karakter redelijkerwijs te begrijpen is. Deze plicht tot geheimhouding blijft ook van kracht na beëindiging van deze overeenkomst.

De beroepskrachten zorgen ervoor dat de vrijwilliger de informatie krijgt die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de activiteiten.

Meldingsplicht incidenten

Indien er zich gebeurtenissen voordoen waarbij schadelijke gevolgen zijn opgetreden of hadden kunnen optreden ten aanzien van cliënten en/of beroepskrachten/vrijwilligers, zijn beroepskrachten van Zorggroep Ena verplicht hiervan melding te maken. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij een beroepskracht van een eventueel incident of gevaarlijke situatie op de hoogte stellen, zodat deze een melding kan doen.

Geschenken

Het is aan vrijwilligers, evenals aan beroepskrachten van Zorggroep Ena, niet toegestaan giften aan te nemen van cliënten of derden, tenzij het kleine relatie geschenken betreft met een waarde van minder dan € 5,00 of wanneer de aard van het geschenk een nadrukkelijk persoonlijk karakter heeft en een waarde van € 15,00 niet overschrijdt. Een en ander in overeenstemming met de voor beroepskrachten van Zorggroep Ena geldende regels. Bij twijfel dient contact opgenomen te worden met de coördinator vrijwilligerswerk.

Verrichten geldzaken

Het is aan vrijwilligers, evenals aan beroepskrachten van Zorggroep Ena, niet toegestaan geldhandelingen te verrichten voor cliënten. Tenzij hierover met de cliënt en/of eerste contactpersoon eenduidige afspraken zijn gemaakt die zijn vastgelegd in het Zorgleefplan. Dit ter bescherming van de vrijwilliger om schijn van belangenverstrengeling te voorkomen.

Alcohol

Het is niet toegestaan alcoholische dranken te gebruiken tijdens het uitvoeren van activiteiten.

Arbo

De Arbo-wet is in beginsel niet van toepassing voor vrijwilligers, tenzij deze jonger dan 18 jaar zijn, zwanger zijn of borstvoeding geven, of als er sprake is van werk waar bijzondere risico's aan verbonden zijn. Zorggroep Ena is echter wel wettelijk aansprakelijk voor de beroepskrachten en vrijwilligers en daarom verantwoordelijk voor gezonde en veilige arbeidsomstandigheden.

Vergoeding van onkosten

Vrijwilligers ontvangen geen (standaard) vergoeding voor het vrijwilligerswerk als zodanig. Een uitzondering hierop zijn de jongeren t/m 23 jaar die als "vrijwilliger met vergoeding" werkzaamheden verrichten. Er worden geen reiskosten vergoed, tenzij anders afgesproken en vastgelegd.

Verzekeringen

Binnen Zorggroep Ena zijn alle vrijwilligers met een vrijwilligersovereenkomst WA verzekerd via de gemeente.

Kleding

Zorggroep Ena gaat er vanuit dat iedereen vrije keuze van kleding heeft en dat deze aansluit bij de functie en de cliëntgroep voor wie gewerkt wordt. De persoonlijke presentatie is mede vanuit hygiënisch oogpunt schoon, verzorgd en representatief.

Om herkenbaar te zijn voor cliënten en naasten dragen alle vrijwilligers, evenals de beroepskrachten een badge. Deze badge wordt altijd gedragen tijdens de werkzaamheden. Bij beëindiging van de werkzaamheden door de vrijwilliger wordt de badge weer ingeleverd.

Vrijwilligers die in de keuken en het restaurant werken, dragen gezien de aard van de werkzaamheden wel bedrijfskleding die door de Zorggroep Ena beschikbaar wordt gesteld en moten zich houden aan de richtlijnen vanuit de hygiëncode, waaronder o.a. het van sieraden niet is toegestaan.

Omgangsvormen

Van de vrijwilligers wordt verwacht dat ze zich conformeren aan de binnen Zorggroep Ena geldende normen ten aanzien van de bejegening van cliënten en hun naasten. Dit betekent dat de vrijwilliger ieder ander met respect bejegt en op basis van gelijkwaardigheid met anderen omgaat.

Vrijwilligers nemen de cliënten serieus. Hun recht op zelfstandigheid, privacy, vertrouwelijkheid en het maken van eigen keuzen wordt gerespecteerd.

De vrijwilliger onthoudt zich van gedragingen die een ander in zijn waardigheid aantasten en van inmenging in het persoonlijk leven van een ander die verder gaat dan voor het onderhouden van een functionele of professionele relatie tot die ander noodzakelijk is.

Als het contact van de vrijwilliger met cliënt groeit van vrijwilligerswerk naar onderdeel willen zijn van het netwerk dan is de vrijwilliger verplicht dit te melden bij de coördinator vrijwilligers. In dat geval wordt de vrijwilligersovereenkomst in samenspraak gestopt en is iemand in plaats van een vrijwilliger een naaste geworden van een cliënt.

De vrijwilliger respecteert overtuigingen en houdingen van de cliënt, ook als deze, op grond van afkomst, geloof of seksuele voorkeur, afwijken van die van de vrijwilliger zelf.

Vrijwilligers mogen van beroepskrachten, cliënten en netwerk een respectvolle bejegening verwachten.

Klachten en conflicten

Als een vrijwilliger ontevreden is over de gang van zaken, bijvoorbeeld over de bejegening door een beroepskracht of cliënt, of als er sprake is van een conflictsituatie, wordt aangeraden dit eerst met de betrokkenen en/of contactpersoon te bespreken. Als dit niet mogelijk is of niet tot een oplossing van het probleem heeft geleid, kan de vrijwilliger zich wenden tot de coördinator vrijwilligerswerk. Ook bij Zorggroep Ena zijn vertrouwenspersonen werkzaam. Voor de vrijwilligers is dit Gerard Dijkstra. Hij is bereikbaar op het telefoonnummer 06-55183368 of email info@konfidi.nl. Bij de vertrouwenspersonen kun je de ervaringen schriftelijk indienen of persoonlijk vertellen.

Als ook dat niet voldoende oplossing biedt, kan de vrijwilliger een schriftelijke klacht indienen bij de bestuurder.

Bijlage 3: Bijlage bijzondere gebeurtenissen voor vrijwilligers

Doel:

Deze regeling regelt hoe omgegaan wordt met bijzondere gebeurtenissen die zich voordoen in het leven van een vrijwilliger gedurende de periode dat deze zich inzet voor de cliënten van Zorggroep Ena.

Doelgroep:

Degenen die onverplicht en onbetaald werkzaamheden verrichten ten behoeve van cliënten van Zorggroep Ena en daartoe een vrijwilligersovereenkomst hebben afgesloten.

Welke vieringen:

10 jarig jubileum: Groot boeket bloemen en kaart t.w.v. € 20,00

15 jarig jubileum: Beeldje (iedereen die in 2017 15 jaar of langer in dienst is ontvangt een beeldje en bloemen t.w.v. € 7,50, vanaf 2018 iedereen die 15 jaar in dienst is)

25 jarig jubileum: Dinerbon t.w.v. € 50,00

Maatschappelijke stagiaires:

Maatschappelijke stagiaires die minimaal 16 uur stage gelopen hebben ontvangen Ena - Bedankt kaart.

Verjaardagen:

De vrijwilliger ontvangt een verjaardagskaart.

Afscheid vrijwilligers:

De vrijwilliger ontvangt bij het afscheid:

na minimaal 1 jaar vrijwilligerschap: cadeaubon t.w.v. €7,50

Ziekte vrijwilliger:

De vrijwilliger ontvangt een kaart.

Na zes weken ziekte een bos bloemen t.a.v. € 10,00

Overlijden vrijwilliger

Rouwadvertentie door BT (tekst aangeleverd door coördinator vrijwilligers)

Attentie bij geboorte:

Kaart van de locatie.

Kerst:

De vrijwilliger ontvangt een kerstpakket.

Opmerkingen:

- Wanneer de vrijwilliger, de contactpersoon of coördinator vrijwilligerswerk niet in kennis stelt van een bijzondere gebeurtenis kan niet verwacht worden dat Zorggroep Ena conform de regeling handelt.
- In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.
- Locatie of persoonlijke initiatieven door collega's of teams bij ziekte, geboorte, huwelijk e.d.

Bijlage 4: Vervoer

Mag een vrijwilliger een cliënt vervoeren in een privé auto?

Ja dat mag, indien de cliënt en/of de eerste contactpersoon daar toestemming voor hebben gegeven en dit is vastgelegd in het zorgleefplan. Daarnaast dient de vrijwilliger in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs en een inzittenden- en schadeverzekering. Indien een vrijwilliger een cliënt vervoerd moet dit vooraf overlegd worden.

Als een eigenaar/bestuurder van een privéauto zelf schuldig is aan een ongeval (en dus aansprakelijk) en de inzittenden lijden schade, dan wordt dit afgewikkeld op de WA-verzekering van de privéauto. De bestuurder zelf kan hier echter geen aanspraak op maken. Is er een andere partij schuldig aan het ongeval, bijvoorbeeld een andere auto, dan zal deze tegenpartij aansprakelijk worden gesteld en zal getracht worden hierop alle gevolgschade (voor bestuurder en inzittenden) te verhalen.

Een eigen inzittendenverzekering keert altijd uit na een ongeval, bij blijvende invaliditeit of overlijden, ongeacht de oorzaak of schuldvraag.

Ook de bestuurder zelf kan aanspraak maken op de inzittendenverzekering. Vaak bestaat er ook een stukje dekking voor schade aan privé zaken (kleding e.d.).

Rechterlijke Machtiging (RM)

Een cliënt met een Rechterlijke Machtiging mag niet zomaar mee. Daar moet eerst overlegd worden met de arts.

Vervoer in een privé-auto gaat altijd in overleg gaat met bewoner en/of 1^e contactpersoon en wordt vastgelegd in het Zorgleefplan.

Bijlage 5: Budget

Onderdeel	Budget beschikbaar per jaar op basis van 500 vrijwilligers
<u>Vrijwilligers met vergoeding:</u> Bij Zorggroep Ena werken ... fte brooddienst/gastvrouw ad ... per uur De administratie borgt dat de inzet per individu onder de belastinggrens blijft.	
<u>Reiskosten:</u> Zorggroep Ena vergoed alleen reiskosten als er een taak verricht moet worden die niet op een andere wijze ingevuld kan worden.	
<u>Jubilea:</u> 10 jarig jubileum: € 20,00 15 jarig jubileum: € 7,50 + beeldje ad € 25,00 25 jarig jubileum: € 50,00	
<u>Attenties:</u> Afscheid: 7,50 Ziekte: 10,00 (na zes weken) Overlijden: advertentiekosten	
<u>Kerst:</u> Kerstpakket: ..	
<u>Scholing:</u> Bijzondere cursussen (drank en horeacawet, vervoer, stervensbegeleiding) 1 x per jaar aanbod themabijeenkomst	
<u>Geboorte, verjaardagen, maatschappelijke stagiaires, dag van de vrijwilliger:</u> Kaarten plus portokosten	
<u>Vrijwilligersfeest:</u> 1 x maal per jaar op locatie of ENA-breed 1x per jaar bijeenkomst met vrijwilligers en beroepskrachten	

Vrijwilligersbeleid, versie 8, april 2018
Vastgesteld BT: 27 maart 2018
Vastgesteld OR:
Vastgesteld CCR:
Auteur: Carry Putman
Eigenaar: Manager Wonen & Welzijn, Els van Daal

Mayke Moons
Hilko ~~Belham~~ + ~~hgv~~ Wil Olanstein¹-lyr