

Het hier beschreven vrijwilligersbeleid is voor intern gebruik door professionals.

## 1. Algemeen

### 1.1. Inleiding

Op veel plaatsen binnen onze maatschappij zijn vrijwilligers actief. Ook binnen Vredenoord zijn vrijwilligers niet meer weg te denken, zij vormen een onmisbare schakel als het gaat om welzijn, zorg en dienstverlening aan onze bewoners. Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage die er toe leidt dat extra activiteiten gerealiseerd kunnen worden die anders niet mogelijk zouden zijn.

Daarom is het belangrijk om vrijwilligers serieus te nemen. Eenmaal geworven willen wij ze graag behouden, het is daarom van belang dat wij ons vrijwilligersbeleid goed inrichten en op de kaart zetten.

Voor de vrijwilligers is een belangrijke rol weggelegd bij het uitdragen van de Identiteit, missie, visie, kernwaarden en motto van Vredenoord.

#### **Ideologie**

Het handelen in Vredenoord is geïnspireerd door Gods woord. De liefde van God en de liefde voor de naaste vormen het uitgangspunt bij ons handelen en zijn.

#### **Missie**

Vredenoord biedt diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg met als doel optimalisatie van de levenskwaliteit en het welbevinden van de cliënt. Het is de combinatie die onze zorg tot goede zorg maakt: sfeervolle woonvorm, goede verzorging die ook psychosociale aandacht bevat, prettige dagactiviteiten en zingeving in het bestaan.

Veiligheid voor de cliënt is een onderdeel van dit alles.

Onze zorg is van goede kwaliteit en voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De persoonlijke voorkeuren, wensen, ervaringen en belangen van de cliënt staan bij ons centraal en zijn richtinggevend voor de te bieden zorg.

De zorg- en dienstverlening komt tot stand in dialoog met en samenwerking tussen zorgverlener en cliënt, waar nodig samen met zijn familie en/of naasten. Zorgverleners handelen daarbij in overeenstemming met hun professionele verantwoordelijkheid. De zorg vindt plaats binnen de gegeven financiële mogelijkheden.

#### **Visie**

##### **Vredenoord hanteert als visie:**

- De cliënt als mens is ons uitgangspunt. Elke cliënt is een uniek persoon met een eigen geschiedenis, eigen toekomst en eigen doelen.
- De mens is een eenheid van fysieke, mentale, sociale en spirituele aspecten. De mens voelt zich tevreden als deze vier elementen met elkaar in balans zijn. Vredenoord geeft aandacht aan een doelbewuste levensstijl, met bijzondere aandacht voor gezonde voeding en voldoende beweging.
- De ruimte die de cliënt nodig heeft om zichzelf te zijn met een eigen overtuigingen en religie wordt gerespecteerd; er is aandacht voor specifieke levensvragen.
- De cliënt ontvangt de zorg en diensten die hij wenst en nodig heeft. De eigen regie van de cliënt over zijn leven en welbevinden is leidend.
- De cliënt beleeft het warme, persoonlijke gevoel van 'thuis'. Hierbij past een prettige, woon- en leefomgeving. Comfort, veiligheid en geborgenheid zijn de uitgangspunten.

- Er is aandacht voor en ondersteuning van activiteiten die voor de cliënt het leven de moeite waard maken.
- Er wordt ruimte geboden aan de rol van mantelzorgers; er is een gelijkwaardige samenwerking tussen cliënt, mantelzorger en professional. Mantelzorgers worden zowel in de organisatie als daarbuiten ondersteund.
- Cliënten worden gestimuleerd elkaar te ontmoeten en zich met elkaar te verbinden door aandacht te hebben voor de ander. 'Wie je bént voor een ander' is in Vredenoord belangrijker dan 'wat je doét'.
- Betrokken medewerkers maken het verschil in Vredenoord. Ze nemen tijd voor de cliënt en hun naasten; zij luisteren en zorgen voor rust en ongehaaste aandacht. Onze medewerkers bieden een warm welkom, zijn eerlijk, open en leren van elkaar.
- Multidisciplinaire verzorging, verpleging, behandeling en ondersteuning van cliënten is onze werkwijze. Iedere cliënt heeft afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning. Deze afspraken zijn vastgelegd in het ECD.
- De zorg- en dienstverlening wordt uitgevoerd door vakbekwame professionals. Zij staan op een deskundige wijze voor de cliënten klaar en hebben oog voor hun totale welzijn.
- Het continu werken aan het verbeteren van de veiligheid en kwaliteit van de zorg- en dienstverlening is onze norm.

### **Kernwaarden**

De kernwaarden geven richting aan ons persoonlijk gedrag, ons samenwerken en aan ons gezicht als organisatie.

De kernwaarden van Vredenoord zijn:

- Professioneel.
- Gastvrij.
- Betrokken.

### **We zijn professioneel**

We hebben de houding, kennis en vaardigheden die nodig zijn om ons werk goed te doen. We weten wat we kunnen, maar ook wat niet. We zijn goed opgeleid, maar nooit uitgeleerd. Bij het bieden van zorg is de bewoner met zijn/haar zorgleefplan het uitgangspunt. Wij staan voor goede zorg. Daarop zijn we ook aanspreekbaar. We staan open voor de mening van anderen en durven fouten toe te geven. Wij bieden duidelijkheid zonder kleine lettertjes, onze cliënten en medewerkers weten precies waar ze aan toe zijn.

**Leefregel: Ik draag bij aan de kwaliteit en veiligheid van de leef-, woon- en werkomgeving.**

### **We zijn gastvrij**

Bij ons staat de cliënt centraal. Dat betekent dat we vriendelijk, behulpzaam, respectvol en gastvrij zijn. Cliënten stellen we op hun gemak en we maken ze wegwijs.

Geregeld vragen we de cliënt of alles naar wens is. We kunnen goed luisteren en proberen zo goed mogelijk in te spelen op nieuwe situaties en wensen van de cliënt. Bij ons is veel mogelijk. We zeggen niet zomaar 'nee'. Zijn er nieuwe vragen of wensen, dan zoeken we actief naar goede oplossingen. Daarbij zijn we creatief en zo nodig verleggen we grenzen. We laten mensen in hun waarde en oordelen niet.

**Leefregel: Ik toon respect voor iedereen.**

## ***We zijn betrokken***

We onderhouden goede relaties met cliënten, naasten, collega's en samenwerkingspartners. Wij geloven dat de beste oplossingen voortkomen uit samenwerking. We kunnen ons goed inleven in de situatie van de ander. Wij streven gemeenschappelijke doelen na (win-win) en tonen respect, waardering en begrip naar elkaar. We zijn betrouwbaar en komen onze afspraken na. We zijn betrokken, binnen professionele grenzen. Wij geven elkaar vertrouwen en benutten elkaars ervaring, kennis, netwerk en competenties.

***Leefregel: Ik houd mij aan de afspraken.***

## ***Motto***

Het motto van Vredenoord luidt: **HOOFD, HART EN HANDEN**

Dit motto is zowel van toepassing op onze cliënten als op onze medewerkers. Met het motto **hoofd, hart en handen** benadrukken we de unieke persoonlijkheden van de cliënten en medewerkers.

Voor cliënten willen we dit motto gestalte geven door een balans te zoeken in lichamelijke activiteiten (zoals beweging en dans), zingeving (zoals kerkelijke vieringen, wijdingen, gesprekken over levensvragen), creatieve activiteiten (zoals schilderen en muziek maken), mentale activiteiten (zoals geheugentraining en verhalenmiddag) en sociale activiteiten (zoals concerten en theater voorstellingen). In de zorgverlening, het zorgleefplan en tijdens de zorgbesprekingen met de cliënt en naasten, is er aandacht voor ieder aspect van ons motto.

Voor medewerkers en vrijwilligers komt dit tot uitdrukking in het streven naar evenwicht in hun dagelijkse werkzaamheden. Er wordt gezorgd voor voldoende afwisseling in lichamelijke inspanning, mentale inspanning en zingeving. Leidinggevenden hebben oog voor het motto **hoofd, hart en handen** bij het aansturen van hun teams en het kiezen van speerpunten voor de afdeling.

## **1.2. Wat verstaan we onder vrijwilligers?**

Onder vrijwilligers verstaan wij al degenen die vanuit een sociale bewogenheid en/of interesse op zinvolle en aangename wijze, op basis van vrijwilligheid en onbetaald, een deel van hun beschikbare tijd willen besteden aan onze bewoners.

Vrijwilligers verrichten op basis van een Vrijwilligersovereenkomst de daarin beschreven werkzaamheden. Er is geen sprake van een arbeidsovereenkomst, er vindt geen loonbetaling plaats.

## **1.3. Wat is vrijwilligersbeleid?**

Het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden. (Heinsius, 1998)

## **1.4. Wat is vrijwilligerswerk?**

- Vrijwilligerswerk is onmisbaar, maar waarborgt geen continuïteit in de zorgverlening.
- Vrijwilligerswerk is onbetaald, maar wordt zeer gewaardeerd.
- Vrijwilligerswerk is onverplicht, maar niet vrijblijvend; Onverplicht houdt verband met de vrije keuze die mensen doen die zich voor vrijwilligerswerk beschikbaar stellen. Als men eenmaal voor vrijwilligerswerk gekozen heeft, heeft men ook een verplichting in moreel en organisatorisch opzicht.

## **1.5. Voorwaarden voor vrijwilligerswerk**

- De belangrijkste voorwaarde is dat de situatie voor alle betrokken partijen iets positiefs oplevert.

- Vrijwilligerswerk staat altijd ten dienst van de bewoner.
- Voorafgaand aan het vaststellen van de Vrijwilligersovereenkomst moeten de verwachtingen en mogelijkheden van de potentiële vrijwilliger duidelijk zijn en passen bij de uit te voeren activiteiten/werkzaamheden.
- De vrijwilligersactiviteiten zijn aanvullend op wonen, welzijn en zorg die door beroepskrachten aan de bewoners worden verleend.

### 1.6. Visie op vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is een onmisbare schakel als het gaat om welzijn, zorg en dienstverlening aan onze bewoners. Vrijwilligers schenken aandacht en tijd aan bewoners en bieden gezelligheid. Ze brengen de buitenwereld binnen. Vrijwilligers letten niet zo zeer op medische en verpleegkundige zaken, maar op het algehele welbevinden van de bewoners. Vraaggericht werken biedt aan bewoners de kans hun wensen en behoeften kenbaar te maken. Vrijwilligers kunnen een deel van deze behoeften vervullen.

Vrijwilligerswerk biedt mensen de mogelijkheid blij te geven van hun solidariteit en betrokkenheid bij andere (zorgbehoefte) mensen of de samenleving als geheel. Het biedt vrijwilligers 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 Vredenoord hun talenten benutten en/of ontplooiën. Vrijwilligerswerk kan ook structuur in het leven van de vrijwilliger brengen. Vaak verrichten mensen vrijwilligerswerk vanwege een combinatie van deze motieven.

Voor beroepskrachten zijn vrijwilligers een welkome ondersteuning. Vrijwilligers bieden niet alleen iets extra's, zoals tijd en aandacht, maar soms is hun bijdrage ook noodzakelijk om bewoners kwaliteit van leven te bieden. De afstemming tussen professionals, vrijwilligers en informele zorg (mantelzorg) wordt steeds belangrijker, vrijwilligers maken onderdeel uit van het klantteam rondom de bewoner.

### 1.7. Vrijwilligersactiviteiten

Vrijwilligersactiviteiten zijn activiteiten die binnen Vredenoord worden gewenst en/of aansluiten op de mogelijkheden en interesses van de bewoner en van de vrijwilliger. Vrijwilligersactiviteiten zijn er in de eerste plaats ten behoeve van de bewoner, maar ook de vrijwilliger wil er plezier aan beleven of er voldoening uit putten.

Vrijwilligersactiviteiten zijn grofweg in drie groepen te onderscheiden:

- Individuele diensten aan bewoners;
- Hand- en spandiensten op de afdeling;
- Collectieve diensten.

### 1.8. Vrijwilligersvergoeding

Vredenoord hanteert het principe dat vrijwilligers zelf geen kosten voor het vrijwilligerswerk hoeven te maken. De vrijwilligersvergoeding heeft het karakter van een onkostenvergoeding.

Afhankelijk van de duur en de aard van het vrijwilligerswerk kent Vredenoord twee vormen van een vrijwilligersvergoeding:

1. Werkelijk gemaakte en aangetoonde kosten; deze vorm van vergoeding wordt toegepast bij vrijwilligers die voor Vredenoord een beperkt aantal uren vrijwilligerswerk verrichten. Het gaat hier om gemaakte kosten zoals bijvoorbeeld reiskosten.
2. Een forfaitaire vergoeding; wanneer een vrijwilliger een significant aantal uren vrijwilligerswerk voor Vredenoord verricht komt de vrijwilliger in aanmerking voor een vast bedrag als tegemoetkoming in de kosten.

## 1.9. Grenzen vrijwilligerswerk

### *Functionele grenzen*

Een vrijwilliger richt zich doorgaans op welzijnsaspecten. We willen echter niet op voorhand inkaderen en begrenzen wat wel en wat niet tot vrijwilligerswerk behoort. Dat zal per situatie moeten worden bekeken en rekening houdend met de omstandigheden zullen hierover afspraken gemaakt moeten worden. Er zijn wel twee belangrijke uitgangspunten die bepalen of iets tot vrijwilligerswerk behoort of tot beroepsmatig werk:

1. Vrijwilligerswerk richt zich op het 'normale'. Een belangrijk uitgangspunt is dat vrijwilligers mogen doen wat in het gewone leven normaal is om te doen voor een goede bekende die bijvoorbeeld ziek is. Koffie inschenken, een eindje wandelen, nagels lakken of helpen met krulspelden, boodschappen doen, helpen met een klusje, een spelletje en dergelijke zijn activiteiten die behoren bij het 'normale' leven. Iemand op het toilet helpen, verplaatsen met een tillift of medicijnen geven, hoort in principe niet meer bij het 'normale'. Dat zijn privacygevoelige of verpleegkundige handelingen.
2. Vrijwilligers zijn niet verantwoordelijk voor de continuïteit.

Kenmerkende aspecten in de verhouding tussen bewoners en vrijwilligers zijn:

- De spontane relatie;
- De vertrouwelijke band;
- Het maatschappelijk belang;
- Contact met de omgeving buiten Vredenoord;
- Een niet beroepsmatige benadering.

### *Juridische grenzen*

#### *Verschil Vrijwilliger – Werknemer*

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

Binnen Vredenoord zijn alle vrijwilligers met een Vrijwilligersovereenkomst WA verzekerd via de collectieve WA verzekering van Vredenoord. Ook heeft Vredenoord een ongevallenverzekering voor zowel medewerkers als vrijwilligers. Vrijwilligers zijn in het kader daarvan verzekerd tijdens hun werkzaamheden en bij het komen en gaan.

#### *Verschil Vrijwilliger – mantelzorger (informele zorg)*

Mantelzorgers en vrijwilligers hebben met elkaar gemeen dat zij beide niet beroepshalve zorg bieden. Hun juridische verhouding tot de bewoner en tot de zorgaanbieder is echter verschillend. De inzet van een mantelzorger vloeit rechtstreeks voort uit zijn sociale relatie met de bewoner. Een mantelzorger zorgt voor een specifieke bewoner, ongeacht welke zorgaanbieder voor de bewoner 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 werkt voor de zorgaanbieder, de mantelzorger doet dat niet. Daarom is de zorgaanbieder aansprakelijk voor 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 bewoners spontaan bijspringt als andere bewoners 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 de zorgaanbieder en dit vastgelegd is in een overeenkomst, terwijl degene die zich spontaan inzet daartoe zelf het initiatief neemt en geen overeenkomst 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.

Op de hoofdregel dat een zorgaanbieder niet aansprakelijk is voor schade die veroorzaakt is door iemand die zich op eigen initiatief inzet voor anderen, moet een uitzondering gemaakt worden voor de situatie waarin van de zorgaanbieder verwacht had mogen worden dat hij had moeten voorkomen dat iemand zich spontaan zou inzetten (of had moeten zorgen voor hulpverlening door een professional).

## 1.10. Doelstelling vrijwilligerswerk

De vrijwilligers binnen Vredenoord leveren hun onmisbare, aanvullende bijdrage, al dan niet zelfstandig, op het gebied van welzijn, wonen en zorg vanuit dezelfde gezamenlijke visie (zie inleiding). Zij benaderen bewoners respectvol en belevingsgericht met aandacht voor de autonomie van de bewoner.

Vrijwilligers kunnen hierbij rekenen op respectvolle en professionele coördinatie en begeleiding vanuit Vredenoord. Er is persoonlijke aandacht en oog voor hun kwaliteiten, er is begeleiding op de plek waar de vrijwilliger actief is. Vrijwilligers worden goed geïnformeerd. Vrijwilligers hebben inspraak met betrekking tot hun taakuitvoering. Er zijn mogelijkheden voor scholing en faciliteiten zoals een goede verzekering en vergoeding van gemaakte kosten.

Wederzijdse rechten en plichten zijn schriftelijk vastgelegd in de Vrijwilligersovereenkomst.

## 1.11. Verschillen tussen mantelzorgers en vrijwilligers

| Mantelzorgers   | Vrijwilligers   |
|---|---|
| Mantelzorg ontstaat vanuit de directe relatie met de cliënt en is onbetaald en niet vanuit georganiseerd verband. | Vrijwilligers hebben – bij de start van hun werkzaamheden – geen persoonlijke relatie met de cliënt en werken vanuit onbetaald georganiseerd verband. |
| Mantelzorg overkomt je, je rolt erin  | Vrijwilligerswerk is een bewuste keuze.   |
| Een mantelzorger is beschikbaar als het nodig is en kan er niet zo maar mee stoppen.                              | Een vrijwilliger bepaalt zelf de hoeveelheid tijd. Een vrijwilliger kan afhaken als het werk te zwaar wordt.  |
| Een mantelzorger doet wat nodig is.   | Een vrijwilliger bepaalt zelf de aard van het werk.   |
| Bij mantelzorg bestaat het gevaar voor psychische en lichamelijke overbelasting.                                  | Vrijwilligerswerk wordt als ontspannend ervaren.  |
| Mantelzorg kan het onderhouden van contacten beperken.  | Vrijwilligerswerk breidt contacten uit  |
| Mantelzorgers voelen zich vaak ondergewaardeerd.  | Vrijwilligers voelen zich vaak gewaardeerd.   |
| Mantelzorg wordt vanzelfsprekend gevonden.  | Vrijwilligerswerk wordt 'mooi' gevonden.  |
| Mantelzorgers zijn zelf aansprakelijk voor hun handelingen.   | Vrijwilligers zijn niet zelf aansprakelijk voor hun handelingen, tenzij nalatig wordt gehandeld.  |

## 2. Organisatie vrijwilligerswerk

### 2.1 Taken en verantwoordelijkheden

#### **Bemiddelaar vrijwilligerswerk**

De bemiddelaar vrijwilligerswerk is verantwoordelijk voor de werving en selectie van vrijwilligers, schept randvoorwaarden zodat vrijwilligers hun taken kunnen uitoefenen en organiseert vrijwilligersactiviteiten, voor zover niet direct gerelateerd aan een afdeling zoals begeleiding bij onder meer kerkbezoek en dagtochten.

#### **Vrijwilliger**

Is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden.

#### **Teamleider**

Is verantwoordelijk voor het inwerken en begeleiden van de vrijwilligers op de afdeling. Heeft een voorbeeldfunctie met betrekking tot de bejegening van en omgang met vrijwilligers, houdt vrijwilligerswerk onder de aandacht van het team en vraagt nieuwe vrijwilligers aan bij de bemiddelaar vrijwilligerswerk. Is de gesprekspartner van de bemiddelaar vrijwilligerswerk.

#### **Raad van bestuur**

Is eindverantwoordelijk voor het vrijwilligerswerk.

### 2.2 Administratie

Van de vrijwilligers dienen de vrijwilligersovereenkomsten te worden bewaard en wordt een minimaal aantal gegevens opgeslagen in een systeem (personalia als naam, adres en woonplaatsgegevens, alsmede geboortedatum, startdatum van de activiteiten, afdeling waar de vrijwilliger actief is en soort activiteiten, eventuele ziekmeldingen en einddatum). Deze worden centraal opgeslagen.

## 3. Werving en selectie

### 3.1 Aandachtspunten werving

Aandachtspunten bij werving zijn:

- De vraag naar vrijwilligers en het aanbod van vrijwilligers moet op elkaar afgestemd zijn.
- Weloverwogen publiciteit; aanbod van diensten centraal zetten in plaats van de behoefte aan hulp.
- Bij werving ook de plezierige en nuttige kant voor vrijwilligerswerk benadrukken.

#### **Wervingsmethoden**

De bemiddelaar vrijwilligerswerk is samen met de afdeling HR binnen Vredenoord verantwoordelijk voor de werving en matching van vrijwilligers. Werving van vrijwilligers kan op veel verschillende manieren plaatsvinden. Om het vrijwilligerswerk onder de aandacht te brengen maakt Vredenoord gebruik van diverse kanalen:

- Via het sociale netwerk;
- Via mond tot mond reclame;
- Via vrijwilligerscentrale;
- Via de vrijwilligerswervingsfolder;

- Via de media (weekbladen, kranten, flyers, huisbladen et cetera);
- Via verenigingen en scholen;
- Via plaatselijke evenementen (seniorenbijeenkomsten, beurzen, markten);
- Via de website van Vredenoord;
- Via vrijwilligersvacaturebanken (via het internet);
- Via mededelingenborden/tijdschriftenrek in Vredenoord;
- Via intranet;
- Via UWV.

### Spontane aanmelding

Indien iemand zich spontaan aanmeldt als vrijwilligers bij de receptie van Vredenoord noteert deze de gegevens en geeft dit door aan de bemiddelaar vrijwilligerswerk. Deze neemt contact op.

### Werving en matching

1. Aanvragen voor vrijwilligers worden bij de bemiddelaar vrijwilligerswerk ingediend door middel van een het sturen van een e-mail.
2. De email bevat informatie over de activiteit waarvoor men een vrijwilliger aanvraagt, welk dagdeel, de frequentie, specifieke vaardigheden en/of afspraken en wie de contactpersoon is voor de vrijwilliger.
3. De bemiddelaar vrijwilligerswerk heeft een vacaturebank, waardoor het aanbod van vrijwilligers afgestemd kan worden op de vraag van de teams en gerichte wervingsacties kunnen worden ondernomen. De bemiddelaar vrijwilligerswerk kan de vraag ook onder het bestaande vrijwilligersbestand uitzetten en de vraag met vrijwilliger matchen.

## 3.2 Selectie

### Basisprofiel

Na een wervingsactie of bij spontane aanmelding moet het kennismakingsgesprek zo snel mogelijk plaatsvinden. Vrijwilligers worden geselecteerd op basis van een basisprofiel, van de kandidaten wordt verwacht dat zij:

- Vrijwilligersactiviteiten en privé gescheiden kunnen houden;
- Zelfbewust<sup>1</sup> zijn en in staat om met de beschikbare begeleiding de vrijwilligersactiviteiten te kunnen verrichten;
- Affiniteit hebben met ouderen;
- Maatschappelijk georiënteerd<sup>2</sup> zijn (interesse in omgeving en medemens);
- Wederkerigheid in de relatie kunnen scheppen (geven/nemen, investeren/winst opleveren);
- Sociaal ingesteld<sup>3</sup> zijn, mensen te allen tijde met respect bejegenen en hun geaardheid en levensovertuiging respecteren;

---

<sup>1</sup> *Zelfbewust: besef van eigen sterke en zwakke kanten, bereidheid om te leren. Als vrijwilliger kun je, tijdens het verrichten van de vrijwilligersactiviteiten, op de eerste plaats gewoon jezelf zijn. Maar dit is niet hetzelfde als gewoon je gang gaan zonder nadenken. Je bent bereid om te leren van je eigen ervaringen en van reacties van anderen.*

<sup>2</sup> *Maatschappelijk georiënteerd zijn: als vrijwilliger heb je belangstelling voor je omgeving, ben je je bewust van wat die omgeving voor jou kan betekenen. Je bent je bewust van jouw eigen invloed op die omgeving en neemt daar ook je verantwoordelijkheid voor.*

<sup>3</sup> *Sociaal ingesteld: voldoening beleven aan eigen dienstbaarheid. Vrijwilligerswerk vraagt een sociale instelling. Dienstbaarheid kent vele vormen. Het varieert van zichzelf helemaal wegcijferen ten dienst van de ander tot*



- Goed (in de Nederlandse taal) kunnen communiceren en contacten kunnen maken;
- Emotioneel evenwicht<sup>4</sup> hebben;
- Volgens afspraak activiteiten kunnen uitvoeren en betrouwbaar zijn in aanwezigheid en continuïteit;
- Representatief<sup>5</sup> zijn;
- Een geldig legitimatiebewijs kunnen overleggen;
- Een bewijs omtrent goed gedrag kunnen overleggen (VOG);
- Minimaal 16 jaar oud zijn.

### Kennisgesprek

Het kennismakingsgesprek vindt plaats met de bemiddelaar vrijwilligerswerk. Deze verstrekt de volgende informatie:

- Informatie over Vredenoord.
- Informeren over de doelgroep, vraaggericht werken, bejegening en communicatie.
- Informeren betreffende huisregels en veiligheidsvoorschriften.
- Informatie verstrekken over de vrijwilligersactiviteiten.
- Nagaan wat interesses en mogelijkheden zijn van de vrijwilliger.
- Inschatten van de motivatie van de vrijwilliger.
- Nagaan van de zelfstandigheid, verwachtingen, samenwerkingsvaardigheid, continuïteit, geschiktheid voor bepaalde projecten, beschikbaarheid.
- Informeren over rechten en plichten.
- Er worden wederzijdse verwachtingen uitgesproken.
- Er wordt een rondleiding gegeven.

Het gesprek wordt vastgelegd middels het formulier introductie vrijwilliger.

### Tweede gesprek

Als uit het kennismakingsgesprek geschiktheid voor de vrijwilligersfunctie blijkt en de potentiële vrijwilliger heeft aangegeven de procedure te willen vervolgen, plant de bemiddelaar vrijwilligerswerk een tweede gesprek samen met de leidinggevende van de afdeling waar de vrijwilliger komt te werken. Tijdens het gesprek krijgt de vrijwilliger een introductiekaart of een verwijzing naar een digitale introductiekaart welke samengesteld is door de Functionaris HR.

Doel van het tweede gesprek:

- Er wordt gekeken of er een match is tussen beide partijen.
- Bespreken van de rol van de teamleider.
- Er wordt inhoudelijk op de taken ingegaan.

---

*zichzelf in de kijker willen plaatsen omwille van het goede dat men doet. Wij vinden het belangrijk dat de vrijwilliger zich inzet voor de ander, omdat je vindt dat het bij je past en je daar een gezonde portie voldoening uit kunt halen.*

<sup>4</sup> *Emotioneel evenwicht: genegenheid, warmte en sympathie zijn gevoelens die belangrijk kunnen zijn voor een goede relatie tussen vrijwilliger en bewoner. Maar ook kan het nodig zijn uiting te geven aan meeleven, teleurstelling of verdriet. Als vrijwilliger ben je je bewust van je eigen gevoelens*

<sup>5</sup> *Representatief zijn: vanwege de diversiteit van bewoners waarmee de vrijwilligers te maken krijgen is een mate van representativiteit van belang. Als vrijwilliger bouw je een relatie op met de oudere mens in zijn woon- en leefomgeving. Het is belangrijk dat je er als vrijwilliger representatief uitziet.*

- Duidelijke afspraken maken en schriftelijk vastleggen: Introductie, termijn, inwerkperiode/proefperiode, eerste evaluatiegesprek.
- Bemiddelaar vrijwilligerswerk verzorgt registratie van de vrijwilliger.

Tijdens het gesprek worden persoonlijke gegevens van de vrijwilliger vastgelegd op het formulier Persoonlijke gegevens vrijwilliger. Dit formulier wordt naar de Functionaris HR verzonden waarna deze een dossier van de vrijwilliger aanlegt en zorgt voor de overeenkomst met de vrijwilliger. De vrijwilligers wordt gevraagd om voor het tweede gesprek een kopie van een geldig identiteitsbewijs en een VOG mee brengen (te bewaren bij de Vrijwilligersovereenkomst).

## Afwijzing

Als iemand niet blijkt te passen binnen Vredenoord of niet voldoet aan het basisprofiel, wordt daar zorgvuldig mee omgegaan. Er wordt zo eerlijk mogelijk verteld waarom er niet tot samenwerking kan worden overgegaan.

## 4. Introductie, begeleiding en scholing

### 4.1 Introductie

Een goede introductie en een zorgvuldig inwerkprogramma dragen niet alleen bij aan een goede start voor een nieuwe vrijwillige medewerker, maar ook aan kwaliteit voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Een positieve instelling en aanbod van de kant van Vredenoord bevordert een prettige samenwerking.

#### Taken bemiddelaar vrijwilligerswerk

- Vrijwilligersovereenkomst laten invullen en ondertekenen door de vrijwilliger; de taakomschrijving wordt als aanhangsel toegevoegd (bemiddelaar stuurt origineel naar Functionaris HR voor in het vrijwilligersdossier, vrijwilliger ontvangt kopie).
- Taakomschrijving en evaluatieformulier naar teamleider van de afdeling waar de vrijwilliger de werkzaamheden gaat uitvoeren.
- Onkostendeclaraties bespreken en meegeven.
- Vrijwilligersbadge regelen.
- Is het vaste aanspreekpunt voor de vrijwilligers die de activiteiten op organisatieniveau uitvoeren.
- Het introduceren van de vrijwilliger op de plaats waar de activiteiten verricht gaan worden zodat de leidinggevende de vrijwilliger wegwijs kan maken op de werkplek.
- Het motiveren en enthousiasmeren van de vrijwilligers die de activiteiten op organisatieniveau uitvoeren.
- Het begeleiden van de vrijwilliger bij de activiteiten op organisatieniveau.

#### Taken teamleider

- Voorwaarden scheppen om de vrijwilliger optimaal te kunnen laten functioneren zoals:
  - Het geven van de noodzakelijke informatie met betrekking tot omgangsvormen, doelstelling van de afdeling et cetera.
  - De vrijwilliger informeren over veranderingen op de afdeling (overlijden, ziekte).
  - Het voorstellen van de vrijwilliger aan teamleden.

- Het de vrijwilliger welkom laten voelen op de afdeling, door hem/haar ook te betrekken bij de gezellige afdelingszaken.
- Het houden van een evaluatiegesprek met de vrijwilliger na de kennismaking/inwerkperiode en deze terugkoppelen naar de bemiddelaar. Het evaluatiegesprek wordt vastgelegd op een evaluatieformulier en naar de medewerkers HR gestuurd voor archivering in het dossier van de vrijwilliger.
- Heeft een voorbeeldfunctie met betrekking tot de bejegening van en omgang met vrijwilligers.
- Is het vaste aanspreekpunt voor de vrijwilligers die de activiteiten op individueel- en afdelingsniveau uitvoeren.
- Het motiveren en enthousiasmeren van de vrijwilligers die de activiteiten op individueel- en afdelingsniveau uitvoeren.
- Agendeert vrijwilligerswerk regelmatig op de agenda voor teamoverleggen.
- Vraagt nieuwe vrijwilligers aan bij bemiddelaar vrijwilligerswerk.

## 4.2 Begeleiding

### Evaluatie gesprek na de kennismaking/inwerkperiode

Na een periode van 6 tot 8 weken vindt er een gesprek plaats tussen de vrijwilliger en de teamleider (voor de afdeling gebonden vrijwilligers) of tussen de vrijwilliger en de bemiddelaar vrijwilligerswerk (bij vrijwilligers voor activiteiten op organisatieniveau). Daarna 1 maal per jaar of, zo nodig, vaker.

Aandachtspunten bij dit gesprek zijn:

- Hoe is de kennismaking/inwerkperiode verlopen?
- Hoe is de begeleiding?
- Zijn er eventuele aandachtspunten?
- Hoe is de voortgang?
- Zijn er speciale afspraken voor de voortgang nodig?

De evaluatie wordt vastgelegd op het evaluatieformulier vrijwilliger en teruggekoppeld naar de bemiddelaar vrijwilligerswerk. Het formulier wordt voor archivering naar de Functionaris HR gestuurd.

### Beëindigen Vrijwilligersovereenkomst

Er is sprake van een Vrijwilligersovereenkomst en daarom heeft de vrijwilliger het recht om op elk moment de vrijwilligersactiviteiten te beëindigen. Ook als dit met directe ingang is, maar bij voorkeur met een opzegtermijn van een maand. De vrijwilliger wordt verzocht de beëindiging van de vrijwilligersactiviteiten persoonlijk door te geven aan de teamleider die dit zo spoedig mogelijk zal doorgeven aan de bemiddelaar vrijwilligerswerk. Ook Vredenoord, vertegenwoordigt door de bemiddelaar vrijwilligerswerk, kan de relatie met de vrijwilliger beëindigen, hierbij wordt een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen. Opzegging door Vredenoord moet wel met de juiste redenen omkleed zijn, zoals:

- De vrijwilliger houdt zich niet aan de afspraken voor vrijwilligers binnen Vredenoord.
- De vrijwilliger vertoont onbehoorlijk gedrag.
- De vrijwilliger kan de afgesproken activiteit niet meer uitvoeren zoals deze is omschreven in de Vrijwilligersovereenkomst. Bijvoorbeeld vanwege gezondheidsredenen.

Als de vrijwilliger de vrijwilligersactiviteit niet kan uitvoeren wordt in overleg met de vrijwilliger bekeken of er andere mogelijkheden zijn. Mocht dit niet het geval zijn dan kan Vredenoord de relatie met de vrijwilliger beëindigen.

Bij voorkeur vindt beëindiging plaats door middel van een exitgesprek tussen de vrijwilligers en de bemiddelaar vrijwilligers. Het doel van dit gesprek is bespreken van de reden van beëindiging van de samenwerking. De vrijwilliger kan door middel van een afrondingsgesprek de organisatie met goed gevoel verlaten en op verzoek kan de bemiddelaar vrijwilligerswerk een getuigschrift afgeven over de gedane vrijwilligersactiviteiten. De bemiddelaar vrijwilligerswerk stuurt een schriftelijke bevestiging van de beëindiging naar vrijwilliger.

Het verslag van het exitgesprek, een kopie van de schriftelijke bevestiging van de beëindiging en eventueel een kopie van het getuigschrift worden door de bemiddelaar vrijwilligers naar de Functionaris HR gestuurd voor archivering in het dossier van de vrijwilliger.

### **Samenwerking beroepskrachten – vrijwilligers**

Voor een optimale samenwerking is het belangrijk elkaar te accepteren in de samenwerking en respect te hebben voor elkaar. Vredenoord verwacht dat zowel beroepskrachten als vrijwilligers zich op de volgende manier naar elkaar opstellen:

- Waarderen: elkaar kennen, contact maken, belangstelling tonen, waardering voor inzet tonen en deelnemen aan gezamenlijke uitjes.
- Informereren: weten van elkaar wie, waar, wanneer werkt en wat de taken zijn, informatie delen over bewoner gebonden zaken, weet wat te doen in nood.
- Faciliteren: begeleiden van nieuwe vrijwilligers, een vaste contactpersoon, een vertrouwenspersoon, aanleren vaardigheden, overdrachtsdocument voor vrijwilligers
- Afstemmen: vermelding in zorgleefplan, wat kan en mag met een bewoner, luisteren naar signalen van vrijwilligers over bewoners, evalueren werkafspraken.

De samenwerking met vrijwilligers is met regelmaat een agendapunt tijdens het teamoverleg.

### **4.3 Scholing en informatiebijeenkomsten**

De vrijwilligers binnen Vredenoord leveren een onmisbare, aanvullende bijdrage, al dan niet zelfstandig, op het gebied van welzijn, wonen en zorg. Met de huidige personeelsschaarste in de zorg en de in de toekomst nog verder vergrijzende maatschappij, is het van het grootste belang om vrijwilligers respectvolle en professionele begeleiding vanuit de organisatie te bieden om hen te binden aan Vredenoord. Het bieden van scholing is een concrete uiting van het bieden van professionele begeleiding. De vrijwilliger wordt op deze wijze in de gelegenheid gesteld zich verder te bekwamen en ontwikkelen om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te verbeteren, dat leidt tot verbetering van de kwaliteit van zorg, welzijn en leven van de bewoner.

#### **Waarom scholing voor vrijwilligers?**

De twee hoofdredenen waarom scholing voor vrijwilligers noodzakelijk is:

- Alle bewoners die diensten afnemen van de organisatie stellen eisen aan de kwaliteit. Vrijwilligers moeten die kunnen leveren.
- Vrijwilligers kunnen ook zelf de behoefte hebben aan meer deskundigheid bij het uitvoeren van hun taken. Bijvoorbeeld omdat zij zekerder van hun zaak willen zijn, of omdat ze de scholing zien als een vorm van persoonlijke ontplooiing waardoor ze hun taak met meer plezier kunnen doen.

#### **Uitgangspunten**

- Scholing moet altijd vraaggericht zijn.
- Scholing is afhankelijk van doelgroep en werkplek.

- Naast wensen en behoeften van de organisatie staat de wens en behoefte van de vrijwilliger centraal.
- Scholing is gratis toegankelijk voor vrijwilligers en reiskosten worden vergoed. Personen die geen Vrijwilligersovereenkomst hebben afgesloten kunnen tegen kostprijs deelnemen. Reiskosten worden in dit geval niet vergoed.

Er wordt naar gestreefd alle scholingen en bijeenkomsten in gezamenlijkheid te organiseren, dus voor vrijwilligers, bewoners medewerkers, mantelzorgers, naasten en bewoners

### **Wat levert scholing?**

- De kwaliteit van de werkzaamheden neemt toe en de kwaliteit van zorg verhoogd.
- De vrijwilligers halen meer voldoening uit hun werk.
- Het motiveert de vrijwilligers zich te blijven inzetten.
- Vredenoord bindt vrijwilligers aan zich.
- Het maakt Vredenoord aantrekkelijk bij de werving van nieuwe vrijwilligers.
- Verhoging deskundigheid van de vrijwilliger (kan voordeel zijn bij het vinden van een betaalde baan).

### **Wie verzorgt de scholing binnen Vredenoord?**

Voorbeelden van scholingen voor vrijwilligers zijn:

- Identiteitsbijeenkomst;
- Informatie ziektebeelden (dementie, CVA, hartinfarct, afasie en slikproblemen, diabetes, MS, Parkinson, depressie);
- Verplaatsings- en tiltechnieken (omgaan met rolstoel, rollator, scootmobiel, ondersteunen bij opstaan uit stoel, hoe loop je naast iemand, etc.);
- Bejegening, omgaan met elkaar;
- Hoe breng ik sfeer en gezelligheid bij kleine en grote activiteiten (bijvoorbeeld in de huiskamers);
- Voeding, HACCP en maaltijdbegeleiding;
- Gastheer/gastvrouw maaltijdbegeleiding, klantgerichtheid en sociale hygiëne.

## **5. Waardering en attenties**

### **5.1 Erkennung**

Het is voor Vredenoord van groot belang de waardering voor de inzet van de vrijwilligers met regelmaat tot uiting te brengen zodat deze zich gerespecteerd en serieus genomen voelen. Alle medewerkers van Vredenoord dienen zich bewust te zijn van het belang van de inzet van de vrijwilligers. Het past dan ook om dit regelmatig door bijvoorbeeld complimenten te laten blijken, zowel in individuele gesprekken alsook in grotere bijeenkomsten.

Vredenoord geeft vrijwilligers het gevoel dat ze belangrijk zijn voor de organisatie en betreft ze als samenwerkingspartners bij de zorg voor de bewoners.

Dit komt tot uitdrukking door onder meer:

- Door de jaarlijkse evaluatiegesprekken met de leidinggevende.
- Door uitingen van de bemiddelaar vrijwilligerswerk en leidinggevenden.
- Door de organisatie van uitjes voor vrijwilligers.

- Het hebben van een duidelijk vrijwilligersbeleid en een heldere visie op de inzet van vrijwilligers binnen de organisatie.
- Aandacht hebben voor de kwaliteiten van de vrijwilligers en de vrijwilligers ook de gelegenheid bieden deze optimaal te benutten.
- Het ondersteunen van de vrijwilligers bij de uitvoering van hun activiteiten.
- Goede informatievoorziening aan de vrijwilligers: Alle vrijwilligers ontvangen het Vredenoordje. Hierin is een aparte rubriek van en voor vrijwilligers opgenomen. De bemiddelaar vrijwilligerswerk levert de tekst aan voor de rubriek.
- Eens in de twee jaar doet Vredenoord een onderzoek onder vrijwilligers naar de tevredenheid over de activiteiten en de waardering ervoor door de organisatie. Daarnaast wordt ook eens per vijf jaar geïnventariseerd bij de beroepskrachten hoe de samenwerking met vrijwilligers ervaren wordt (WIFA-scan). De uitkomsten van deze onderzoeken worden gebruikt om het beleid eventueel verder aan te scherpen.

### 5.2 Waardering

Waardering houdt in dat de erkenning van vrijwilligers zichtbaar wordt gemaakt. Dit kan onder meer gebeuren door:

- Het complimenteren van een vrijwilliger als dit aan de orde is in een individueel gesprek, al of niet 'in de wandelgangen', het complimenteren van vrijwilligers in het openbaar.
- Er een gewoonte van maken successen in gezamenlijke bijeenkomsten expliciet te benoemen.
- Het aanbieden van scholing.
- Het aandacht besteden aan het belang van het vrijwilligerswerk in 't Vredenoordje.
- Het (helpen bij het) voordragen van een vrijwilliger met bijzondere verdienste voor een (gemeentelijke of Koninklijke) onderscheiding.
- De vrijwilligers ontvangen, evenals de medewerkers een kersttentie aan het einde van het jaar.
- Bij het afscheid ontvangt een vrijwilliger desgewenst een getuigschrift.
- Aandacht te besteden aan bijzondere gebeurtenissen in het leven van de vrijwilliger (conform de Attentieregeling voor vrijwilligers).
- Jaarlijks een feestelijke activiteit voor de vrijwilligers te organiseren.
- Tijdens activiteiten kunnen de vrijwilligers gratis consumpties nuttigen.