

Vrijwilligersbeleid

1. Inleiding

Wij vinden het belangrijk aandacht te besteden aan het krijgen en behouden van vrijwilligers. Door de inzet van vrijwilligers kunnen meer activiteiten aangeboden worden. Uit onderzoek blijkt dat vrijwilligers behoefte hebben aan een goed vrijwilligersbeleid, waardering en erkenning en een serieuze relatie met (zorg)professionals. Door het vastleggen en borgen van ons vrijwilligersbeleid bieden wij beroepskrachten en vrijwilligers duidelijkheid over hoe we met vrijwilligers werken, wat er op vrijwilligersgebied gebeurt en over het nut en noodzaak van een goed vrijwilligersbeleid.

Wij verstaan onder vrijwilligerswerk:

Activiteiten die direct of indirect ten behoeve van cliënten aangeboden worden met de volgende kenmerken:

- Onverplicht: (vrijwilligers kiezen voor vrijwilligerswerk, maar er gelden wel verplichtingen, zoals tijd afzeggen)
- Onbetaald: (vrijwilligers krijgen geen (im)materiële beloning; reëel gemaakte kosten worden in overleg wel vergoed)
- Additioneel: (vrijwilligers vullen beroepszorg aan maar mogen dit niet structureel vervangen; ter voorkoming van verdringing van betaald werk)
- Met enige regelmaat

2. Vrijwilligersbeleid

Inleiding

Het werken met vrijwilligers is een bewuste keuze.

Vrijwilligers:

- Hebben een aantoonbare meerwaarde in het realiseren van de doelstellingen; we kunnen daardoor een breder en gevarieerder activiteitenpakket bieden
- Leveren een belangrijke bijdrage aan de inbedding van onze organisatie in de buurt; zij staan midden in de samenleving en geven ons informatie en signalen over wat er bij de mensen leeft
- Vergroten onze bekendheid en imago in de samenleving door hun lokale contacten
- Hebben kennis en vaardigheden die wij goed kunnen gebruiken

Onze vrijwilligers zijn betrokken bij onze organisatie en bij de leefbaarheid van de maatschappij en nemen bagage mee. Zij geven tijd en gebruiken daarvoor persoonlijke vaardigheden. Vrijwilligers zetten hun kwaliteiten in op grond van persoonlijke interesse. Vrijwilligers willen gewaardeerd worden en niet het gevoel krijgen dat alles op hun schouder terecht komt en er alleen maar (meer) gevraagd wordt.

Iedereen heeft een eigen reden om zich als vrijwilliger ergens voor in te willen zetten, zoals “goed willen doen”, “werken aan een arbeidstoekomst”, “nuttige tijdsbesteding” en/of “integreren in de Nederlandse samenleving”. Voor het behoud en de ontwikkeling hiervan is een goede ondersteuning nodig.

Wij bieden vrijwilligers:

- Sociale contacten
- Onderdeel worden van een groep vrijwilligers
- Vrije tijd zinvol en met plezier door te brengen
- Een bijdrage aan hun ontwikkeling
- Scholing

Visie

Onze visie geldt ook voor vrijwilligers:

- a) Kwaliteit en professionaliteit staan voorop bij het beantwoorden van de vragen van onze cliënten
- b) Wij werken samen en dragen hiermee bij aan het verbeteren van de leefomgeving van onze cliënten
- c) We leren dagelijks bij om de kwaliteit van de werkzaamheden te optimaliseren.

Vrijwilligersbeleid

Wij gaan hierbij uit van: Met elkaar **Persoonlijk & Professioneel**

Ook van vrijwilligers wordt verwacht dat zij op persoonlijke en professionele wijze met onze cliënten omgaan en daarbij samenwerken met andere vrijwilligers en de medewerkers.

Beleid speciale doelgroepen vrijwilligers

De groep vrijwilligers is zeer divers en heeft dezelfde rechten en plichten, maar net zoals bij medewerkers, behoeven sommige groepen extra aandacht/voorwaarden:

1. Vrijwilligers van een andere komaf moeten ieder geval Nederlands spreken dat door cliënten begrepen wordt
2. Voor jongere vrijwilligers geldt dezelfde wet- en regelgeving als voor jongere werknemers¹
3. Vrijwilligers die verplicht vrijwilligerswerk verrichten om in een arbeidsritme te komen, moeten gemotiveerd zijn (niet alleen "omdat het moet"), niet te veel (extra) begeleiding nodig hebben en een contactpersoon hebben bij eventuele problemen.
4. Het aannemen van een vrijwilliger boven de 80 jaar is ter beoordeling van de coördinator vrijwilligers. Tijdens aannemen van de vrijwilliger kunnen duidelijke afspraken gemaakt worden, zoals jaarlijks een gesprekje hoe het gaat.
5. Als iemand fysiek/mentaal niet meer in staat is om vrijwilligerstaken te verrichten, gaan we het gesprek aan. Aangegeven kan worden dat de persoon welkom blijft als bezoeker/cliënt².

Communicatie

Een belangrijk aspect is de communicatie. Op alle niveaus moet effectief gecommuniceerd worden met alle betrokkenen. Zaken met betrekking tot vrijwilligers worden periodiek besproken in het locatie-MT. Minimaal eenmaal per jaar wordt per locatie een vrijwilligersbijeenkomst georganiseerd, waar vrijwilligers aangegeven wat goed gaat en wat beter kan.

3. Taken en verantwoordelijkheden vrijwilligers

De coördinator vrijwilligers heeft als taak het werven en begeleiden van vrijwilligers en coördineren van de werkzaamheden. De coördinator valt onder verantwoordelijkheid van het locatie-MT.

Werken met vrijwilligers is anders dan het werken met professionals; er is geen sprake van een werkgever-werknemer-relatie, waarbij de werkgever bepaalt wat moet gebeuren.

Er is een afbakening tussen werkzaamheden van vrijwilligers en van professionals (zie bijlage). Vrijwilligers krijgen zo een kader waarbinnen zij hun werk doen. Zij weten wat er van hen verlangd wordt en het maakt hen mogelijk om redelijk autonoom te werk te gaan. Vrijwilligers mogen bijvoorbeeld geen "actieve ondersteuning" bieden bij het geven van eten aan cliënten met slikproblemen, tenzij zij hiervoor een cursus gevolgd hebben. De rol van vrijwilliger bij cliënten die geen slikproblemen hebben, betreft meer het stimuleren van eten in plaats van het daadwerkelijk "toedienen van voedsel".

Hierbij gaan we uit van ja, tenzij. Iemand moet zich vaardig en bekwaam vinden en wij moeten mensen helpen hierop vaardig te zijn. Een fysiotherapeut kan bijvoorbeeld vrijwilligers instructie geven hoe zij een cliënt kunnen helpen bij de toiletgang. De afweging of iemand dit wil, ligt bij de vrijwilliger en bij cliënt/vertegenwoordiger.

4. Rechten en plichten vrijwilligers

Gedragsregels

Wij gaan ervan uit dat vrijwilligers de verschillende geloofsovertuigingen van de cliënten, medewerkers en andere vrijwilligers respecteren. Ook medewerkers hebben zich te houden aan gedragsregels ten opzichte van de cliënten. Meer informatie is te vinden in de gedrags- en integriteitscode vrijwilligers (zie website)

1 Bij deze doelgroep is het nog belangrijker om tijdig terug te koppelen als iets niet goed gaat.

2 Het is het soms lastig wanneer er bepaalde risico's ontstaan en de veiligheid van de vrijwilliger of van anderen in het geding komt, terwijl degene vrijwilligerswerk wil blijven doen. Eventueel kan dit ook als een geaccepteerd risico vastgelegd worden.

Vrijwilligersbeleid

Hygiëne

Vrijwilligers moeten zich, net als medewerkers, houden aan de hygiënerichtlijnen. We werken met een kwetsbare doelgroep en als de hygiëne te wensen overlaat kunnen cliënten, maar ook andere vrijwilligers en medewerkers, besmet raken. Wij gaan er daarom vanuit dat vrijwilligers bekend zijn met de procedure handreinigingen deze uitvoeren. Bij de meeste toiletten hangt een procedure handreiniging en de procedure is na te lezen op de website. Vrijwilligers die helpen bij het bereiden van de maaltijden worden hierin extra geschoold. Van onze kant stellen wij vrijwilligers op de hoogte als sprake is van besmettelijke personen en informeren we hen hoe te handelen.

Representatief

Wij zijn van mening dat medewerkers er representatief uit moeten zien en hebben een aantal voorschriften opgesteld. Deze voorschriften gelden ook voor vrijwilligers. Hierbij is rekening gehouden met bescherming van de persoonlijke werksfeer (privacy), vrijheid van meningsuiting, gelijke behandeling/non-discriminatie en vrijheid van godsdienst.

Onze cliënten moeten zich bij ons veilig en thuis voelen. Daarom is het van belang dat de uiterlijke verschijning van vrijwilligers de aandacht niet afleidt van collega's, cliënt of diens relaties en een neutraal karakter heeft. Daarom mag kleding niet te opvallend en/of aanstootgevend zijn (zoals (te) korte broek, laag uitgesneden hemdje). De coördinator vrijwilligers zal dit ter sprake brengen als een vrijwilliger door zijn uiterlijke verschijningsvorm reacties oproept, de aandacht voor het werk/de zorgrelatie afleidt, de communicatie of het gevoel van vertrouwen/veiligheid in de weg staat en/of onze representatie nadelig beïnvloedt. Het is moeilijk om precies de grenzen daarvan aan te geven, maar de coördinator kan indien gewenst hierover meer informatie geven.

Voor vrijwilligers die uit geloofsovertuiging een hoofddoek willen dragen, geldt als voorschrift dat zij een hoofddoek dragen die het hele gezicht vrijlaat (zodat goede communicatie met cliënten en collega's mogelijk is)

Overige

Vrijwilligers kunnen tijdens het verrichten van hun vrijwilligerswerkzaamheden koffie, thee en soep nemen. De coördinator kan de vrijwilliger naar eigen inzicht een maaltijd aanbieden.

5. Werving & selectie en exitbeleid vrijwilligers

Inleiding

Een vrijwilliger heeft geen dienstverband. Wel worden afspraken gemaakt die verplichtingen met zich mee brengen, zoals over werkzaamheden, aantal uren, werktijden, begeleiding en overleg. Deze afspraken worden vastgelegd en gelden, na een proefperiode van twee maanden, in principe voor onbepaalde tijd.

Werving en selectie

Spontaan aanbod van vrijwilligers komt steeds minder voor. De bereidheid om vrijwilligerswerk te doen, neemt niet af, maar organisaties moeten wel meer moeite doen om vrijwilligers aan te trekken. Bij werving is het belangrijk om het belang van de vrijwilliger als vertrekpunt te nemen en niet het werk en de organisatie.

Wij willen vrijwilligers aan zich binden door:

- Het creëren van een goede en open (werk)sfeer
- Het bieden van een rechtvaardig en stimulerend systeem voor erkenning en waardering
- Het aanbieden van voldoende mogelijkheden ten behoeve van zelfontplooiing
- Het zorgen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid

Bij de werving en de selectie van vrijwilligers gaat het er, net zoals bij medewerkers, om de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Het is daarom belangrijk om bij nieuwe vrijwilligers ook aandacht te besteden aan een goede introductie- en inwerkperiode. Tijdens deze periode kan de vrijwilliger kennis maken met de werkzaamheden, medewerkers, andere vrijwilligers en de organisatie.

Vrijwilligersbeleid

De coördinatoren vrijwilligers zijn samen met de hoofden verantwoordelijk voor een optimale vrijwilligersbezetting. De coördinatoren kunnen hierbij advies en ondersteuning vragen van de afdeling HRM.

Op verschillende manieren kunnen vrijwilligers aangetrokken worden. Sommige vrijwilligers melden zich spontaan aan, anderen reageren op bijvoorbeeld een advertentie.

Als een vrijwilliger vertrekt of wanneer ruimte komt voor een nieuwe vrijwilliger wordt het geschikte pr-middel gekozen voor het bijbehorende functieprofiel:

- Vrijwilligersbank
- Via Meerwaarde, Haarlemmermeer voor elkaar/Aalsmeer voor elkaar
- Via de kerk
- Facebook Badhoevedorp, Hoofddorp en Aalsmeer ('Voor Badhoevedorp van Badhoevedorp')
- Facebook vrijwilligers
- Flyers voor medewerkers, vrijwilliger en/of familie van cliënten
- Advertentie in lift en/of huisorgaan
- Welzijnsorganisatie
- Gemeentemarkt
- TikTok

De coördinatoren vrijwilligers zorgen zelf voor het plaatsen van vacatures voor vrijwilligers.

Het maken en bijstellen van functie- en taakomschrijvingen voor vrijwilligers is een taak van de coördinatoren vrijwilligers.

De potentiële vrijwilliger neemt vervolgens contact op met de coördinator vrijwilligers of andersom. De coördinator vrijwilligers kan dan al globaal inschatten of de potentiële vrijwilliger kan voldoen aan de gestelde eisen van de taak. Als iemand bijvoorbeeld de Nederlandse taal niet voldoende machtig is, is het aan de coördinator of vrijwilligerswerk mogelijk is. Dit geldt ook als blijkt dat de geïnteresseerde persoon onvoldoende kennis/ervaring heeft voor hetgeen gevraagd wordt.

Bijlage 2 geeft de stappen weer die doorlopen kunnen worden bij de werving en selectie van een vrijwilliger.

Bij aanname van een nieuwe vrijwilliger leggen de coördinatoren de gegevens vast (zie Vrijwilligersovereenkomst)

Exitbeleid

Wij willen onze vrijwilligers graag behouden. Als een vrijwilliger vertrek, vraagt de coördinator naar de reden. Met deze kennis kunnen we de andere vrijwilligers (blijven) boeien en binden en kunnen we van een vertrekkende vrijwilliger prettig afscheid nemen. Naar oordeel van de coördinator wordt een bloemetje gegeven.

Ook zorgen de coördinatoren voor een getuigschrift als een vrijwilliger dit wenst.

Vrijwilligersbeleid

Bijlage 1 Afbakening werkzaamheden vrijwilligers en professionals³

Inleiding

Wat staat er in de wetten over vrijwilligerswerk in de zorg? Wat mogen vrijwilligers wel of niet doen als het om zorghandelingen gaat? Wij mogen naar eigen inzicht gebruik maken van de diensten van vrijwilligers. Dit staat genoemd in de Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijk ondernemen en Zorgverzekeringswet.

Overleg met cliënt

Wij bepalen of een vrijwilliger structureel zorgtaken mag verrichten. Als een vrijwilliger daar voldoende bekwaam voor is kan hij bijvoorbeeld helpen bij de toiletgang.

Bij mogelijke inzet van een vrijwilliger bij een cliënt is het belangrijk dat de medewerker:

- dit bespreekt met de cliënt of diens vertegenwoordiger (zorgleefplanbespreking)
- afspraken hierover vastlegt de medewerker in het zorgdossier, zodat hij niet elke keer opnieuw toestemming hoeft te vragen.

Vorbehouden handelingen

De wet BIG⁴ geldt voor beroepsmatig handelen. Een vrijwilliger verricht geen beroepsmatig taken, maar Zorgcentra Meerlanden doet dat wel. Daarom vallen de taken van vrijwilligers onder het beroepsmatig handelen van de organisatie. Wij beslissen immers of we vrijwilligers inzetten of niet.

Wij kunnen ervoor kiezen vrijwilligers ook voorbehouden handelingen te laten verrichten; een vrijwilligers mag dit niet zelf besluiten.

Voorwaarden hierbij zijn:

- Vrijwilligers moeten aan dezelfde eisen voldoen als de beroepskrachten.
- Wij moeten vrijwilligers daarom goed toerusten voor dit soort taken zodat ze voldoende bekwaam zijn.
- Er moet toezicht en tussenkomst mogelijk zijn.

Er moet rekening gehouden worden met verschillende omstandigheden, zoals opgenomen in de visie ('uitvoeren van voorbehouden handelingen is niet voor elke vrijwilliger zonder meer toegestaan'⁵, pm),

Ga na of:

- De situatie zich daarvoor leent
- De cliënt ermee instemt
- De vrijwilliger over de benodigde vaardigheden beschikt of instructies moet krijgen.

Rol van de medewerker

Voor de medewerkers is van belang om het volgende te weten:

1. **Instemming:** De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger moet instemmen met de uitvoering van een (zorg) handeling door een vrijwilliger.
2. **Onderzoek de mogelijkheden:** Wat kan er binnen onze organisatie? Wat kunnen vrijwilligers al en wat moeten zij nog leren?
3. **Faciliteer:** Wat is nodig voor de vrijwilliger om de (voorbehouden) handeling goed uit te kunnen voeren?
4. **Zorgplan:** Leg afspraken met elkaar vast, bespreek hoe geëvalueerd worden en waar de vrijwilliger terecht kan met vragen.
5. **Evalueren:** Ga regelmatig bij vrijwilliger en cliënt/vertegenwoordiger na hoe het gaat. Voer steeds het gesprek met de vrijwilliger om bij te kunnen sturen indien nodig, bijvoorbeeld als hij zich overbelast voelt.

3 Ontleend aan <https://www.vilans.nl/kennis/grenzen-verkennen-in-samenspel-tussen-in-en-formele-zorg/> notitie Grenzen verkennen – anno 2024, Wat zijn de juridische en wettelijke aspecten van informele zorg?

4 Wet BIG staat voor Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Deze wet moet de kwaliteit bevorderen van de zorg die beroepsbeoefenaren leveren en cliënten beschermen tegen ondeskundig of onzorgvuldig handelen van individuele zorgverleners.

Vrijwilligersbeleid

Tegelijkertijd is er zo regelmatig aandacht voor de waardering van de vrijwilliger.

Rol van de organisatie

Kijk wat er op organisatieniveau nodig is om medewerkers en vrijwilligers te faciliteren, zoals:

- Handvatten voor goede gespreksvoering voor medewerkers.
- Aanbieden van een training of het faciliteren van toegang tot protocollen voor vrijwilligers.

Wat als het niet goed gaat?

Als de beroepskracht signaleert dat de vrijwilliger een (voorbehouden) handeling niet goed uitvoert, onderneemt hij actie afhankelijk van de situatie, zoals.

- Met vrijwilliger bespreken hoe het beter kan
- Met het team bespreken en tips vragen bij collega's.

Als dit niet helpt of de situatie te ernstig is voor kleine stappen, moet dit worden aangekaart bij de leidinggevende. Soms is het nodig dat de vrijwilliger zijn taken (deels) overdraagt aan medewerkers.

Wat heeft de vrijwilliger nodig?

Bij vrijwilligerswerk werkt het aansluiten bij motivatie heel goed door:

- Regelmatig voeren van een open gesprek over kwaliteiten, wensen en het leren van vaardigheden
- Steeds weer aandacht te hebben voor iemands grenzen.

Aansprakelijkheid vrijwilliger

Vrijwilligers hebben een vrijwilligersovereenkomst met de zorgorganisatie. Daarmee zijn zij verantwoordelijk en aansprakelijk voor het handelen van de vrijwilligers⁵.

Van mantelzorger tot vrijwilliger

Een voorbeeld uit de praktijk over een mantelzorger die vrijwilliger is geworden: De vrouw van Harry is inmiddels overleden, maar hij is nog steeds vrijwilliger op de groep. Hij voelt zich verbonden met de cliënten van de afdeling waar zijn vrouw heeft gewoond. Op dinsdag wandelt hij met de cliënten om daarna een kopje koffie met hen te drinken. Zondagmiddag kookt hij. Hij gaat dan rond met een toastje terwijl het eten op staat. Harry: 'Mooi om te zien hoe de mensen genieten als ik langs de tafels ga met vis, vlees, of het toetje.' Harry's derde taak is voorraadbeheer. 'Dat doe ik thuis op de computer. Ik bestel de basisvoorraad van sap en koekjes bij de voorraadhandel.' Over al zijn activiteiten zegt hij: 'Als ik het niet leuk vind, zou ik het niet doen.' Ook de vrijwilligerscoördinator is blij met Harry en de 540 andere vrijwilligers die zich voor de cliënten inzetten. 'Stel dat ze allemaal twee uur voor hun rekening zouden nemen, hoeveel uur is dat!'

In het voorbeeld, is het belangrijk dat wij regelen dat Harry als persoon niet zelf aansprakelijk is bij schade. Dit kan door een vrijwilligersovereenkomst op te stellen. Ook is het goed om regelmatig te evalueren hoe het gaat en waardering te tonen. De vrijwilliger voelt zich op deze manier gesteund en blijft gemotiveerd om zijn waardevolle vrijwilligerswerk te doen.

⁵ Dit is dus anders dan bij mantelzorgers. Zij hebben immers geen overeenkomst met de zorgorganisatie.

Vrijwilligersbeleid

Bijlage 2 Werving en Selectie vrijwilligers

De coördinator vrijwilligers regelt een geschikte ruimte, koffie/thee en licht de receptie in over de afspraak. Eventueel kan iemand vanuit de zorg of facilitair betrokken worden bij de selectie van de vrijwilliger.

De coördinator vrijwilligers geeft tijdens het gesprek informatie over de organisatie en de vacante activiteit, verstrekt eventueel een (huis)folder en vraagt de potentiële vrijwilliger naar:

- Zijn motivatie
- Zijn kennis, vaardigheden en interesses (bent u graag met uw handen bezig, creatief, praat u makkelijk met anderen en waaruit blijkt dat, etc.)

Als iemand niet precies weet welke taken hij wil verrichten, kan een focustest afgenomen worden

Als de potentiële vrijwilliger geschikt is als vrijwilliger maar niet voor de vacante functie wordt hij, na zijn toestemming, in portefeuille gehouden.

Als de potentiële vrijwilliger helemaal niet geschikt is, wordt dit hem gemotiveerd meegedeeld.

Als de potentiële vrijwilliger geschikt is, neemt de coördinator vrijwilligers samen met de vrijwilliger de overeenkomst door. De coördinator vrijwilligers vult de vrijwilligersovereenkomst in, laat deze ondertekenen en scant deze. De vrijwilliger ontvangt het origineel.

De coördinator vrijwilligers maakt afspraken over de introductie.

Tijdens de introductieperiode draagt de contactpersoon van de afdeling zorg voor het inwerken. De coördinator vrijwilligers vraagt de nieuwe vrijwilliger en de begeleidende beroepskracht periodiek hoe het gaat.

De coördinator vrijwilliger voert ongeveer zes weken nadat de vrijwilliger is begonnen een gesprek om te vragen naar zijn ervaringen. Voorafgaand overlegt de coördinator vrijwilliger met de begeleidende beroepskracht over het "functioneren" van de vrijwilliger.

Als de ervaringen van de vrijwilliger en de organisatie goed zijn, continueert de vrijwilliger zijn werkzaamheden (einde proeftijd)

Bij twijfels bij de vrijwilliger en/of de organisatie, kan:

- Extra begeleiding aangeboden worden
- Een andere vrijwilligersfunctie gezocht worden
- De vrijwilliger ervoor kiezen te stoppen
- De organisatie gemotiveerd aangegeven dat het beter is dat de vrijwilliger stopt

Periodiek informeert de coördinator bij de vrijwilliger en/of begeleidende beroepskracht hoe de werkzaamheden/samenwerking verloopt.