

Beleid: 120 B18 Accent op vrijwilligerswerk		
--	--	--

Eigenaar/auteur: H.Nijboer	Revisiedatum: dec 2012	Versie: 2011
----------------------------	------------------------	--------------

Inhoud

Inleiding

- 1 Vooraf
 - 1.1 Huidige stand van zaken
 - 1.2 Trends en Ontwikkelingen
 - 1.2.1 Demografische ontwikkelingen
 - 1.2.2 Ontwikkelingen in de zorgsector
 - 1.2.3 Veranderingen in de wensen en behoeften van vrijwilligers
 - 1.3 Conclusie

- 2 Visie op het Vrijwilligerswerk
 - 2.1 Betekenissen van het vrijwilligerswerk
 - 2.2 Definitie van het vrijwilligerswerk

- 3 Vrijwilligersactiviteiten binnen ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente 3.1
Taken
 - 3.2 Functiebeschrijvingen

- 4 Organisatie van het vrijwilligerswerk
 - 4.1 Organisatiestructuur
 - 4.2 Klankbordgroep Vrijwilligers
 - 4.3 Coördinatie vrijwilligerswerk

- 5 Vrijwilligerswerk in Uitvoering
 - 5.1 Werving & Kennismaking
 - 5.1.1 Werving
 - 5.1.2 Kennismaking
 - 5.1.3 Vrijwilligersovereenkomst
 - 5.1.4 Introductietijd en evaluatie
 - 5.2 Begeleiding en ondersteuning
 - 5.3 Deskundigheidsbevordering
 - 5.4 Waardering van vrijwilligers
 - 5.4.1 Persoonlijke aandacht
 - 5.4.2 Attenties
 - 5.5 Informatie
 - 5.5.1 Algemeen
 - 5.5.2 Informatie op de werkplek

- 6 Vrijwilligerswerk praktisch, richtlijnen en procedures
 - 6.1 Verzekeringen
 - 6.2 Onkostenvergoeding
 - 6.3 Ziekmelding
 - 6.4 Regeling conflicten en klachten vrijwilligers
 - 6.5 Vertrouwenspersoon
 - 6.6 Registratie
 - 6.7 Privacy
 - 6.8 Arbo-regels

- 7 Vrijwilligerswerk in ontwikkeling 2010 – 2014
 - 7.1 Zorgvisie en vrijwilligerswerk
 - 7.2 Visie op vrijwilligers
 - 7.3 Nieuwe vrijwilligers
 - 7.3.1. Maatschappelijke stages
 - 7.3.2. Kwetsbare burgers
 - 7.3.3. De 'wijze' oudere
 - 7.4 Bevorderen van deskundigheid
 - 7.5 Regelingen
 - 7.6 Tenslotte

Bijlage

Vrijwilligerswerk in Hospice Noetsele

Inleiding

ZorgAccent en Thuiszorg Noord West Twente & de Koppel zijn in 2008 gefuseerd. Beide organisaties hadden een eigen cultuur, werkwijze en tradities met betrekking tot het vrijwilligerswerk en de vrijwilligers. In de afgelopen periode is een begin gemaakt met de harmonisering van het vrijwilligersbeleid van de beide organisaties. Dit betekent concreet dat de werkwijzen op elkaar worden afgestemd en protocollen en formulieren gesynchroniseerd worden.

We zijn nu op het punt gekomen om het vrijwilligersbeleid voor de komende vier jaren te formuleren. Het resultaat ligt voor u: 'Accent op Vrijwilligerswerk 2010–2014'.

Dit is zowel een beleidsdocument als een handboek geworden. Een fundament waarmee we nu én in de toekomst aan de slag kunnen.

De vraag naar vrijwilligers zal in de toekomst alleen maar toenemen en dat vraagt de nodige inzet van de gehele organisatie. Coördinatoren vrijwilligerswerk of begeleiders op de werkvloer kunnen het beleid niet alleen dragen. In het belang van het welbevinden van cliënten én van vrijwilligers zelf, is het nodig dat iedereen een steentje bijdraagt zodat ook in de toekomst het werk van vrijwilligers overeind blijft.

'Accent op Vrijwilligerswerk 2010-2014' is als volgt tot stand gekomen:

- In 2009 heeft Jessica Homs, SPH stagiaire hogeschool Windesheim, een tevredenheidonderzoek uitgevoerd onder 210 willekeurig geselecteerde vrijwilligers, verdeeld over alle locaties van de organisatie. De resultaten uit dit onderzoek zijn verwerkt in de notitie: 'Hoe tevreden zijn de vrijwilligers over hun werk';
- Er zijn interviews gehouden met de drie coördinatoren vrijwilligerswerk en hun teammanager;
- De conceptversie van deze notitie is besproken in het teammanageroverleg van de Dienst Welzijn, waarvan het vrijwilligerswerk organisatorisch deel uitmaakt;
- De conceptversie is besproken met de leden van de Raad van Bestuur en in het Management Team;
- De conceptversie is besproken met een vertegenwoordiging van de teammanagers in de regio's en het Expertisecentrum ;
- De conceptversie is besproken met de Klankbordgroep Vrijwilligers;
- De conceptversie is besproken met de Cliëntenraad;
- De definitieve versie is vastgesteld in het Managementoverleg oktober 2010.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek én op basis van de informatie uit de gesprekken met betrokkenen is dit beleidsstuk tot stand gekomen.

De huidige groep vrijwilligers geeft in haar beoordeling een 8,6 aan onze organisatie!

Hieruit blijkt dat de vrijwilligers in het algemeen erg tevreden zijn over onze organisatie en het vrijwilligerswerk. We zijn daar trots op, maar tegelijkertijd is dit geen reden om tevreden achter over te leunen.

Er zijn voldoende ontwikkelingen binnen onze organisatie en binnen de samenleving waar we mee aan de slag willen en moeten gaan, zodat we ook over vier jaar weer een hoge tevredenheid scoren. En misschien nog wel hoger!

1. Vooraf

Vrijwilligerswerk binnen onze organisatie is volop in ontwikkeling. Er doen zich allerlei veranderingen voor. De fusie tussen ZorgAccent en Thuiszorg Noord West Twente & de Koppel heeft direct zijn weerslag gehad op het vrijwilligerswerk in de organisatie. Maatschappelijke ontwikkelingen hebben eveneens hun invloed op vrijwillige inzet in de zorg. Ook aan de kant van de vrijwilligers zelf verandert het een en ander, waardoor hun inzet in de zorg, op de lange termijn, minder vanzelfsprekend is.

1.1 Huidige stand van zaken

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente biedt diensten aan op het gebied van zorg, wonen en welzijn. Het zijn de behoeften en wensen van de cliënten die het dienstenaanbod mee bepalen. Deze diensten worden zowel door professionals als vrijwilligers geleverd. Vrijwilligers dragen in grote mate bij aan de totstandkoming en kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

In het Vrijwilligersbeleid 2010–2014 zal met name de plaats van deze vrijwilligers en het vrijwilligerswerk in de organisatie worden beschreven.

Bij ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente zijn ruim 1000 vrijwilligers actief. Het overgrote deel van deze vrijwilligers is van autochtone komaf, vrouw en ouder dan 55 jaar. Van de vrijwilligers is 15% een man en 85 % een vrouw.

Vrijwilligers verrichten hun taken ten behoeve van individuele cliënten of groepen cliënten.

Er is een onderscheid te maken tussen taken in de directe zorg- en dienstverlening en taken binnen de organisatie. Tot de directe zorg- en dienstverlenende taken van vrijwilligers behoren:

- Het bieden van *sociaal contact* door het bezoeken van de cliënten of door hen mee te nemen naar een activiteit;
- Het bieden van *psychische steun* via één-op-één contact met de cliënt of via groepscontacten;
- Het verlenen van *praktische steun*, bijvoorbeeld het meehelpen bij activiteiten, vervoeren van cliënten en helpen bij de maaltijden.

Tot de organisatorische taken van vrijwilligers behoren:

- Het organiseren van activiteiten, zoals een spelletjesavond, een kerkdienst, of het bemensen van een winkel binnen de muren van de organisatie;
- Het deelnemen aan de Klankbordgroep voor vrijwilligers.

Soms worden werkzaamheden gecombineerd. Sommige vrijwilligers bieden bijvoorbeeld zowel sociaal contact als praktische hulp en vaak ook nog psychische steun. Bij de uitvoering van beide typen taken werken vrijwilligers vaak samen met beroepskrachten. Ze hebben zowel met uitvoerende beroepskrachten als met leidinggevenden te maken.

1.2 Trends en ontwikkelingen

1.2.1. Demografische ontwikkelingen

De toenemende vergrijzing van de Nederlandse bevolking leidt tot een toename van de hulpvraag. De behoefte aan beroepsmatige en vrijwillige zorg en aan mantelzorg groeit. De hulpvragen worden tegelijkertijd steeds complexer. Daar krijgen vrijwilligers ook mee te maken.

De vergrijzing heeft niet alleen effect op de hulpvraag, maar is tevens van invloed op de leeftijdsopbouw van het vrijwilligersbestand. Iets minder dan 45 % van de vrijwilligers is tussen de 60 en 70 jaar. De aanwas van

nieuwe vrijwilligers bevindt zich eveneens in de leeftijdscategorie 55 jaar en ouder. De vrijwilligers zijn overigens zeer trouw aan onze organisatie. Ze blijven jarenlang vrijwilliger en stoppen pas met het vrijwilligerswerk als hun gezondheid of sociale situatie dit niet langer toestaat. Zij blijven tot een hoge leeftijd aan onze organisatie verbonden.

Er is een landelijke trend dat jongere generaties minder geneigd zijn vrijwilligerswerk te verrichten en zij lijken dat ook in de toekomst niet meer te gaan doen. Bij onze organisatie zien we dat mensen zich rond hun pensionering in gaan zetten als vrijwilliger. Hierin lijkt voorlopig geen verandering te komen.

1.2.2. Maatschappelijke ontwikkelingen in de zorgsector, cq organisatie

Door de toenemende vergrijzing neemt de zorgvraag toe. Mensen leven langer en krijgen vaker chronische ziekten. De groeiende vraag betekent dat er meer mensen in de zorg moeten gaan werken en dat de uitgaven voor zorg verder toe zullen gaan nemen. De (financiële) grenzen van een groeiende zorgsector komen in zicht. Nog steeds wordt er in de zorgsector, en ook in onze organisatie, zorg verleend op basis van de visie dat de cliënt en zijn zorgbehoefte centraal staat. Er wordt een individueel zorgarrangement opgesteld waarin rekening wordt gehouden met de individuele zorgbehoefte en wensen van de cliënt. De medewerkers werken vanuit een multidisciplinair team en verlenen vanuit hun deskundigheid zorg en diensten. De cliënt en zijn familie geven de zorg uit handen en leggen het neer in de vertrouwde handen van beroepskracht. Voor aanvullende zorg- en dienstverlening, waarvoor niet specifiek een professionele kracht noodzakelijk is, kan ook een vrijwilliger worden ingezet.

We zien echter dat deze visie op de cliënt en op de zorgverlening aan het verschuiven is onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen. De zelfredzaamheid van mensen wordt een centraal uitgangspunt. De cliënt is iemand die zelf richting geeft aan zijn leven, dus ook voor het deel waarvoor zorg wordt gevraagd. Dit betekent voor het zorg- en dienstverleningsproces dat de cliënt (of zijn mantelzorg) een actieve rol vervult.

De volgende vragen worden gesteld:

- a. Wat kan een cliënt nog zelf?
- b. Hoe kan de mantelzorg bij de zorg betrokken worden?
- c. Wat kan een vrijwilliger betekenen?
- d. Hoe kan de professionele zorg dit proces ondersteunen?

De professionele zorg vormt op deze manier een aanvulling op de zelf- en mantelzorg. Ondersteuning wordt de cliënt geboden voor zover deze dat wenst en in redelijkheid nodig heeft ter compensatie van tekortschietende functies.

Het vrijwilligerswerk wordt in dit proces in eerste instantie gezien als aanvulling op de mantelzorg en pas daarna als aanvulling op de professionele zorg.

Het beleidsplan 'Accent op Vrijwilligerswerk' wordt geschreven in een periode dat de ene visie plaats gaat maken voor een andere. De ondersteuning van de cliënt wordt in toenemende mate een samenspel tussen mantelzorg, vrijwilliger en professional. Meer gericht op ondersteuning en minder op zorg.

1.2.3. Veranderingen in wensen en behoeften van (toekomstige) vrijwilligers

Het zijn van oudsher vrouwen die als vrijwilliger actief zijn bij onze organisatie. Hun mogelijkheden om zich in te zetten als vrijwilliger worden steeds beperkter: vrouwen nemen actief deel aan het arbeidsproces, veel vrouwen zijn ook als mantelzorger actief en er wordt steeds vaker een beroep gedaan op de oppasoma & -opa. De tijd om vrijwillige zorg te verlenen neemt af.

Deze (landelijke) trend is overigens nog niet terug te zien bij onze organisatie. Er is nog steeds voldoende aanbod van nieuwe vrijwilligers. Voor de lange termijn moeten we rekening houden met een mogelijke afname van deze vrijwilligers.

De koppeling tussen vrijwilligerswerk en sociale activering raakt steeds meer ingeburgerd. Mensen met een uitkering en kwetsbare burgers -zoals mensen met een psychiatrische achtergrond of met een psychische beperking - worden gestimuleerd om vrijwilligerswerk te gaan doen in het kader van re-integratie in werk en samenleving. De taken die bij deze groepen passen zijn vaak lastig te formuleren. Ze hebben vaak extra begeleiding en deskundige ondersteuning nodig. De tijd voor extra begeleiding en de deskundigheid is niet altijd aanwezig.

Steeds meer bedrijven gaan betrokken ondernemen. Een goede manier van betrokken ondernemen is 'werknemersvrijwilligerswerk'. Een bedrijf kan zijn medewerkers de mogelijkheid geven om vrijwilligerswerk te gaan doen (deels in werktijd).

Dit gebeurt op incidentele basis, één keer per jaar in het kader van NL Doet. Onze organisatie biedt klussen aan, welke uitgevoerd worden door werknemersvrijwilligers. Er is een ontwikkeling gaande waarin bedrijven een samenwerkingsverband aangaan met een maatschappelijke organisatie waar beide partijen van profiteren. Ook onze organisatie is hiervoor reeds benaderd.

Vanaf schooljaar 2011-2012 is de maatschappelijke stage verplicht voor alle middelbare scholieren. De maatschappelijke stage houdt in dat jongeren vrijwilligerswerk doen tijdens hun middelbare schoolperiode gedurende ca 40 uur.

Leerlingen maken tijdens hun stageperiode kennis met een kant van de maatschappij waar ze anders misschien niet mee in aanraking zouden komen. Ze verbreden hun horizon en werken aan burgerschapsvaardigheden. Ze zetten zich in voor anderen en leveren een zinvolle bijdrage aan de samenleving. Waar reguliere stages vooral beroepsvormend zijn, hebben maatschappelijke stages vooral karaktervorming tot doel.

Onze organisatie biedt leerlingen de gelegenheid kennis te maken met het vrijwilligerswerk in de zorg. Binnen de woonzorgzones worden maatschappelijke stages gerealiseerd binnen de meerzorg- en de dagbestedingsprojecten op diverse locaties. De coördinatie van de maatschappelijke stages en de begeleiding van de leerlingen doet een extra beroep op medewerkers en vrijwilligers.

1.3 Conclusie

De huidige stand van zaken laat zien dat vrijwilligers in grote getale actief zijn in onze organisatie. De diversiteit in wensen, behoeften en mogelijkheden onder potentiële vrijwilligers neemt toe. Ook de vraag vanuit de cliënt zal in toenemende mate een rol gaan spelen in het vrijwilligerswerk in onze organisatie. De mogelijkheden van de vrijwilliger dienen aan te sluiten bij de ondersteuningsvraag van de cliënt.

Beide ontwikkelingen vragen om meer creativiteit in het bedenken van taken en in de begeleiding van de verschillende groepen vrijwilligers.

Vrijwilligerswerk is geen losstaand onderdeel in de organisatiestructuur. Vrijwilligerswerk en vrijwilligersbeleid zijn een integraal onderdeel van het totale beleid van de organisatie.

2. Visie op vrijwilligerswerk

ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente kan door de inzet van vrijwilligers meer activiteiten aanbieden, meer cliënten van dienst zijn en meer individuele aandacht geven. Vrijwilligers bieden een unieke bijdrage vanwege het informele karakter van de vrijwillige hulp: de sociale relatie staat centraal. Vrijwilligerswerk is echter niet alleen een middel om cliënten ten dienste te zijn, maar ook een manier om de participatie van burgers in het algemeen mogelijk te maken.

Het vrijwilligerswerk heeft verschillende betekenissen zowel voor de cliënten, mantelzorgers, beroepskrachten, de organisatie als voor de vrijwilliger zelf.

2.1. Betekenissen van het vrijwilligerswerk

Cliënten en vrijwilligerswerk

Vrijwilligers schenken cliënten aandacht en tijd en bieden gezelligheid. Ze brengen de buitenwereld binnen. Vrijwilligers letten niet zozeer op medische en verpleegkundige zaken, maar op het algeheel welbevinden van de cliënten. Vrijwilligers staan dicht bij hen, spreken dezelfde 'taal' en stellen het gewone leven centraal. Meer vraaggericht werken biedt aan cliënten de mogelijkheid hun wensen en behoeften op dit gebied kenbaar te maken. Vrijwilligers kunnen in (een deel van) deze behoeften voorzien

Mantelzorgers en vrijwilligerswerk

Mantelzorgers kunnen ook baat hebben bij de inzet van vrijwilligers. Mantelzorgers staan dichtbij de cliënten. Ook aan mantelzorgers bieden vrijwilligers een luisterend oor. Als de druk op de mantelzorgers toe gaat nemen, zal de behoefte aan ondersteuning groeien. Vrijwillige inzet kan ook voor mantelzorgers een toegevoegde waarde zijn.

Beroepskrachten en vrijwilligerswerk

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 cliënten kwaliteit van leven te bieden. Vrijwilligerswerk is altijd aanvullend op het beroepsmatige werk.

We hanteren hierbij drie belangrijke uitgangspunten:

- a. Vrijwilligerswerk richt zich op het 'gewone'. Vrijwilligers mogen doen wat ook in het gewone leven normaal is om te doen voor een goede bekende die bijvoorbeeld ziek is.
- b. Vrijwilligers zijn onontbeerlijk voor de kwaliteit van de zorg aan de cliënten.
- c. Beroepskrachten zijn eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en de continuïteit van de zorgverlening.

Organisatie en vrijwilligerswerk

Vrijwilligers dragen in grote mate bij aan de totstandkoming en kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Vrijwilligers kunnen signalen opvangen die een bijdrage kunnen leveren aan een betere zorg- en dienstverlening. Hoewel kostenbesparing een rol speelt – met vrijwilligers zijn er meer activiteiten uit te voeren- is dat niet de belangrijkste reden voor de organisatie om vrijwilligers in te schakelen. Vrijwilligers ondernemen sociale activiteiten en bieden sociale en praktische steun die isolement helpen voorkomen en een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënten.

Vrijwilligers en vrijwilligerswerk

Voor de vrijwilligers zelf biedt vrijwilligerswerk de mogelijkheid om zich nuttig te maken en betekenis te geven aan hun leven door zich in te zetten voor anderen. Het biedt hun tevens de kans voor het opdoen van sociale contacten of werkervaring. Mensen kunnen via vrijwilligerswerk hun talenten inzetten en / of ontplooiën. Vrijwilligerswerk kan ook structuur in het leven van de vrijwilliger brengen. Vaak verrichten mensen vrijwilligerswerk vanuit een combinatie van motieven.

In het tevredenheidonderzoek noemen onze vrijwilligers zelf de volgende motivaties voor het verrichten

van vrijwilligerswerk:

- 24% Het geeft mij een zinvolle tijdsbesteding
- 23% Ik wil andere mensen helpen
- 23% Ik vind het werk leuk en interessant
- 16% Ik wil iets doen voor de maatschappij
- 11% Ik voel mij verbonden met de organisatie
- 2% Ik kan werkervaring opdoen
- 1% Ik wil graag nieuwe vaardigheden aanleren en / of kennis opdoen

2.2. Definitie van vrijwilligerswerk

De officiële definitie van vrijwilligerswerk luidt:

‘Vrijwilligerswerk is werk dat onbetaald en onverplicht in enig georganiseerd verband wordt verricht’.

Vrijwilligerswerk is echter niet vrijblijvend. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij zich houden aan de afspraken die worden gemaakt. Het werk wordt uitgevoerd binnen onze instelling en heeft daardoor een georganiseerd karakter.

3. Vrijwilligersactiviteiten binnen ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente

3.1 Taken

Vrijwilligers hebben een aanvullende, ondersteunende taak ten aanzien van professionele diensten die de organisatie aanbiedt. In de taken die door de vrijwilligers worden verricht is een onderscheid te maken in directe zorg- en dienstverlenende taken en organisatorische taken (zie hoofdstuk 1). Daarnaast kan een onderscheid gemaakt worden in individuele ondersteuning en ondersteuning van groepsgerichte activiteiten.

De taken van het vrijwilligerswerk worden afgestemd op de wensen van de cliënten.

Hieronder staat een (niet volledig) overzicht van de verschillende werkzaamheden die de vrijwilligers binnen de organisatie uitvoeren:

a. Ondersteuning van groepsgerichte van activiteiten

- Koffie en thee serveren in de algemene ontmoetingsruimte;
- Koffie en thee serveren op de afdelingen;
- Ondersteuning bieden bij de brood/warme maaltijd in het restaurant of op de afdeling (bv tafels dekken, helpen met eten geven, ronddelen);
- Ondersteuning bieden bij groepsactiviteiten zoals optredens, spelactiviteiten, bingomiddag, bloemschikken;
- Ondersteuning bieden bij de dagactiviteiten op de afdelingen;
- Ondersteuning bieden bij dagactiviteiten en dagverzorging voor externe cliënten;
- Aanwezigheidshulp in de huiskamer;
- Vervoer met de bus tijdens uitstapjes;
- Verkopen in het interne winkeltje: brood voor de broodmaaltijden en overige producten;
- Bemensen en bevoorraden van de bibliotheek;
- Helpen bij computergebruik in het internetcafé;
- Organiseren van en assisteren bij kerk- en ontmoetingsbijeenkomsten;
- Actualiseren van de kabelkrant, fotografie en video-opnamen bij diverse gelegenheden.

b. Individuele ondersteuning

- Huisbezoeken (voorlezen, een praatje, wandelen, winkelbezoek);
- Halen en brengen van cliënten naar de maaltijden en activiteiten;
- Ondersteuning bieden bij bezoek aan de arts;
- Vervoer en ondersteunen bij bezoek aan ziekenhuis / specialist.

c. Bijzondere projecten - structureel

- Ondersteunen en assisteren in het Hospice;
- Dagelijks bezorgen van warme maaltijden bij externe cliënten;
- Maatschappelijke stages.

d. Bijzondere projecten incidenteel

- Organiseren en uitvoeren van uitstapjes voor bewoners door werknemer-vrijwilligers;
- Incidentele klussen bijvoorbeeld in het kader van NL Doet, waarbij scholen en bedrijven incidentele klussen sponsoren in de vorm van menskracht.

Vrijwel de meeste taken zijn structureel van aard, d.w.z. dat ze in de tijd niet beperkt zijn.

De leerlingen die in het kader van de maatschappelijk stage vrijwilligerswerk verrichten, worden ingezet op werkzaamheden met een structureel karakter. Zij zijn echter maar een beperkte tijd inzetbaar.

3.2 Functiebeschrijving

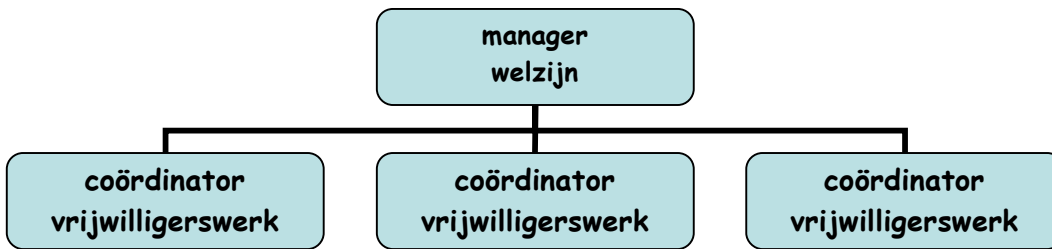
De werkzaamheden welke bij de betreffende taak behoren staan beschreven in de functiebeschrijving. In deze functiebeschrijving staat ondermeer de naam van de functie, beschrijving van de werkzaamheden, de vereisten die nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren en onder wiens verantwoordelijkheid de functie wordt uitgevoerd. De functiebeschrijving wordt gebruikt als bijlage bij de vrijwilligersovereenkomst (hoofdstuk 5.1.3.).

4 Organisatie van het vrijwilligerswerk

4.1. Organisatiestructuur van het vrijwilligerswerk

De organisatie en de coördinatie van het van het vrijwilligerswerk maakt deel uit van de Dienst Welzijn. De coördinatoren vrijwilligerswerk functioneren onder de eindverantwoordelijkheid van de manager van de Dienst Welzijn. De coördinatoren vrijwilligerswerk hebben ieder een eigen werkgebied binnen onze organisatie.

Zij coördineren het vrijwilligerswerk in dit gebied en ondersteunen en faciliteren de betreffende teammanagers in de woonzorgzones / locaties



De manager Welzijn is verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding en implementatie van het vastgestelde beleid binnen de organisatie. Afstemming vindt plaats met het management team en de bestuurder van de organisatie. De manager Welzijn evalueert 1 keer per jaar de voortgang van het vrijwilligerswerk en -beleid binnen de betreffende regio en of Expertisecentrum.

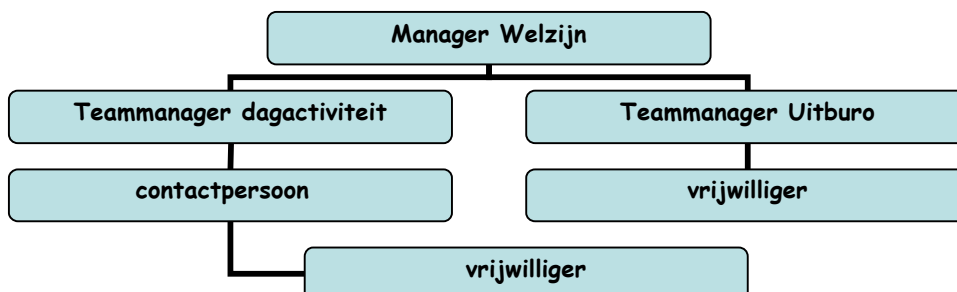
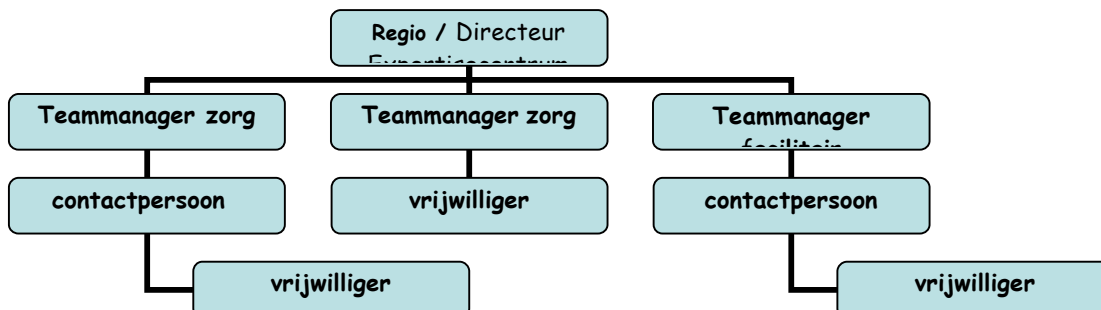
De manager Welzijn stelt jaarlijks een begroting op en is eindverantwoordelijk voor het beheer en de verslaglegging.

De manager Welzijn geeft leiding aan het overleg van de coördinatoren vrijwilligerswerk en stelt zaken aan de orde betreffende het vrijwilligerswerk.

De manager Welzijn geeft leiding aan het overleg van de Klankbordgroep Vrijwilligers.

Het vrijwilligerswerk vindt plaats op de verschillende afdelingen van de woonzorgzones / locaties. Dit betekent dat de vrijwilliger haar werkzaamheden verricht onder de eindverantwoordelijkheid van de teammanager in de woonzorgzone / locatie. Afhankelijk van de taak van de vrijwilliger betreft dit de teammanager zorg of de teammanager facilitair. De teammanager kan een taken delegeren naar een contactpersoon voor de vrijwilliger op een afdeling.

Binnen de Dienst Welzijn zijn eveneens vrijwilligers actief. Zij worden aangestuurd door de betreffende teammanager





4.2 Klankbordgroep Vrijwilligers

De Klankbordgroep Vrijwilligers adviseert de manager Welzijn ten aanzien van zaken die het vrijwilligersbeleid betreffen. In de Klankbordgroep zitten vrijwilligers op persoonlijke titel, vanuit de diverse locaties. De Klankbordgroep Vrijwilligers levert direct een bijdrage aan een vrijwilligersvriendelijk klimaat van onze organisatie en indirect aan het welzijn van de vrijwilligers.

De Klankbordgroep Vrijwilligers komt ca. 3 keer per jaar bijeen op uitnodiging van de manager Welzijn of op eigen initiatief

4.3 Coördinatie vrijwilligerswerk

De coördinatoren vrijwilligerswerk zijn verantwoordelijk voor de coördinatie van het vrijwilligerswerk in onze organisatie. De coördinator vrijwilligerswerk is aanspreekpunt voor de teammanager in de woonzorgzones / locaties met betrekking tot het vrijwilligerswerk. Zij faciliteren de teammanager in de woonzorgzone / locatie:

Tot de hoofdtaken van de coördinator vrijwilligerswerk behoren:

a. Zorgdragen voor de continuïteit van het vrijwilligerswerk

- Werven van vrijwilligers;
- Selecteren en bemiddelen van de vrijwilliger naar de afdeling in afstemming met de betreffende teammanager;
- Verzorgen van publiciteit rondom het vrijwilligerswerk in algemene zin, het ontwikkelen en vernieuwen van (voorlichting) materiaal;
- Geven van voorlichting aan nieuwe vrijwilligers over de organisatie en het vrijwilligerswerk;
- Geven van voorlichting over het vrijwilligerswerk, zowel intern als extern;
- Onderhouden van contacten met lokale en regionale onderwijs- en welzijnsinstellingen.

b. Creëren van praktische randvoorwaarden

- Regelen van de vrijwilligersverzekering;
- Opstellen van vrijwilligersovereenkomsten;
- Uitvoeren van sociale en / of attentie regelingen ten behoeve van het vrijwilligerswerk;
- Up to date houden van het vrijwilligersbestand;
- Onderhouden van contacten met de teammanagers.

c. Zorgdragen voor de kwaliteit van het vrijwilligerswerk

- Organiseren en uitvoeren van de introductiebijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers;
- Faciliteren van de teammanager bij de organisatie van de evaluatiebijeenkomsten;
- Inventariseren van bijscholingsbehoefte vrijwilligers op de locaties;
- Coördineren en organiseren van bijscholingsactiviteiten ten behoeve



van vrijwilligers;

- Informeren van vrijwilligers over algemene zaken die betrekking hebben op het vrijwilligerswerk middels Intermezzo;
- Bewaken (en meebewaken) van de grenzen van het vrijwilligerswerk en het opkomen voor de belangen van de vrijwilligers zowel intern en extern;
- Ontwikkelen van nieuwe vrijwilligersprojecten op verzoek van de manager welzijn of de teammanager;
- Zorg dragen voor een goede inbedding van het vrijwilligerswerk in de organisatie.



5. Vrijwilligerswerk in Uitvoering

5.1. Werving & Kennismaking

Bij het werven en selecteren van vrijwilligers gaat het erom de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Er is een functiebeschrijving met daarin een (algemene) beschrijving van de vaardigheden waarover mensen dienen te beschikken of bereid of in staat zijn die aan te leren.

Het imago van de organisatie heeft grote invloed op de werving van nieuwe vrijwilligers. De positieve verhalen die huidige vrijwilligers aan potentiële vrijwilligers vertellen zijn van groot belang bij de werving van nieuwe vrijwilligers.

Uit het tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers blijkt dat 46 % van de respondenten bij de organisatie is terechtgekomen via 'mond tot mond' reclame. Het is daarom voor onze organisatie van groot belang dat de huidige vrijwilligers tevreden zijn met hun werk en organisatie.

5.1.1 Werving

Wanneer een teammanager van een locatie of een projectleider van een project vrijwilligers nodig heeft, zal deze contact op nemen met de coördinator vrijwilligerswerk. Als duidelijk is aan welke vrijwilliger de locatie behoefte heeft, gaat de coördinator vrijwilligerswerk op zoek naar een vrijwilliger.

Afhankelijk van de behoefte van de locatie en het aanbod van vrijwilligers wordt er gebruik gemaakt van verschillende wervingskanalen:

- Mond tot Mond reclame door huidige vrijwilligers;
- Oproep plaatsen in de nieuwsbrief van de betreffende locatie;
- Oproep plaatsen in Intermezzo, het personeels- en vrijwilligersorgaan;
- Oproep plaatsen in kerk- en parochiebladen;
- Oproep plaatsen in het plaatselijke huis-aan-huis blad;
- Oproep plaatsen op de kabelkrant en bij de lokale omroep;
- Oproep plaatsen op de website van de organisatie;
- Vacature melden bij de vrijwilligers vacature bank.

Daarnaast kan er geworven worden op familieavonden, open dagen en andere gelegenheden.

Vrijwilligers melden zich ook 'spontaan' aan voor een specifieke functie in een open sollicitatie.

De coördinator vrijwilligerswerk zal dan op zoek gaan naar een passende vrijwilligersfunctie.

Er is een toenemend aanbod van re-integratie vrijwilligers. Bemiddelingsorganisaties nemen contact op met de coördinator vrijwilligerswerk en bieden een vrijwilliger ter plaatsing aan.

In onze organisatie gaan we er vanuit dat er aan vrijwilligers met verschillende capaciteiten een passende plek geboden moet worden, mits de begeleidingsvraag niet te zwaar is en het niet ten koste gaat van de dienst- en zorgverlening aan de cliënten

5.1.2 Kennismaking

Bij de kennismaking geldt: de juiste vrijwilliger op de juiste tijd op de juiste plaats.



Er wordt gekeken naar de algemene functie-eisen en naar de specifieke eisen ten aanzien van de functie.

Het algemene functieprofiel voor een vrijwilliger ziet er als volgt uit:

- Vrijwilligers voelen zich betrokken bij ouder wordende mensen;
- Vrijwilligers zijn representatief;
- Vrijwilligers winnen door hun houding en gedrag makkelijk het vertrouwen van anderen;
- Vrijwilligers gaan respectvol om met de privacy van anderen;
- Vrijwilligers hebben inzicht in hun eigen normen en waarden en respecteren die van anderen;
- Vrijwilligers laten anderen in hun waarde;
- Vrijwilligers kunnen initiatief tonen als dat nodig is, maar ze kunnen zich ook afwachtend opstellen;
- Vrijwilligers hebben goede sociale vaardigheden, zijn invoelend, tonen begrip en kunnen geduld hebben;
- Vrijwilligers komen afspraken na.

Het kennismakingsgesprek vindt plaats met de coördinator vrijwilligerswerk.

In het kennismakingsgesprek zullen naast informatie over de functie en / of openstaande vacatures, de locatie en de organisatie ook de wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger worden besproken. Er wordt afgetast of de vrijwilliger een beeld heeft van het vrijwilligerswerk en wat zijn / haar motieven zijn. In dit gesprek komen eveneens de rechten en plichten, de overeenkomst en de begeleiding aan de orde.

Daarnaast is er aandacht voor een eventuele familierelatie die de vrijwilliger heeft met een cliënt of een personeelslid en wat de consequenties hiervan zijn bij het uitvoeren van het vrijwilligerswerk.

De gegevens van de vrijwilliger worden vastgelegd door middel van een inschrijfformulier. Deze gegevens worden overgenomen in het digitale vrijwilligersbestand. Hierin worden de naam, adresgegevens, geboortedatum, datum indiensttreding en de vrijwilligersfunctie en locatie geregistreerd.

De vrijwilliger ontvangt in het kennismakingsgesprek een informatieboekje voor vrijwilligers.

5.1.3. Vrijwilligersovereenkomst

Wanneer de organisatie en de vrijwilliger besluiten om met elkaar in zee te gaan, stelt de coördinator vrijwilligerswerk een vrijwilligersovereenkomst op. Hierin worden de afspraken schriftelijk vastgelegd:

- De algemene verantwoordelijkheden van de organisatie ten aanzien van de organisatie van het vrijwilligerswerk;
- De rechten en plichten van de vrijwilliger;
- De taak van de vrijwilliger;
- Locatie vrijwilligerswerk;
- Tijdstip en frequente vrijwilligerswerk;
- Teammanager / begeleider op de locatie.

De vrijwilligersovereenkomst wordt ondertekend door de vrijwilliger en de directeur/bestuurder van de organisatie.

5.1.4. Introductietijd & Evaluatie



De coördinator vrijwilligerswerk bemiddelt een nieuwe vrijwilliger naar een afdeling. De introductieperiode vindt plaats op de afdeling en valt onder de eindverantwoordelijkheid van de teammanager. Zij delegeert de inwerkwerkzaamheden naar een medewerker op de afdeling of naar een ervaren vrijwilliger.

De introductieperiode van de nieuwe vrijwilliger duurt minimaal 2 maanden.

Het evaluatiegesprek, na de introductieperiode, vindt plaats tussen de vrijwilliger, de teammanager van de betrokken afdeling (of diens vervanger) en de coördinator vrijwilligerswerk.

Tijdens het evaluatiegesprek met de vrijwilliger wordt besproken of de wederzijdse verwachtingen uitgekomen zijn; voelt de vrijwilliger zich thuis binnen de organisatie en zijn de te verrichten taken duidelijk? Eventueel kunnen taken worden bijgesteld. Ook kan er een vervolg evaluatiemoment worden afgesproken als één van beide partijen daar behoefte aan heeft.

In het evaluatiegesprek kan ook naar voren komen dat de vrijwilliger niet geschikt is voor de betreffende taak. De teammanager zal dit onderbouwd aan de vrijwilliger meedelen. De coördinator vrijwilligerswerk zal dan met de vrijwilliger op zoek gaan naar een andere vorm van vrijwilligerswerk binnen de organisatie.

5.2 Begeleiding en ondersteuning

De begeleiding van de vrijwilliger op de werkvloer valt onder de eindverantwoordelijkheid van de teammanager van de betreffende afdeling of projectleider van het betreffende project.

De teammanager is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de werkzaamheden die door de vrijwilliger verricht worden en de samenwerking tussen de vrijwilligers onderling en met de medewerkers.

De dagelijkse begeleiding kan de teammanager delegeren aan één van de medewerkers.

De vrijwilliger kan altijd een beroep doen op de begeleiding van deze medewerker of diens vervanger.

Daarnaast houdt de teammanager jaarlijks een voortgangsgesprek met de vrijwilliger.

Dit gesprek kan individueel of in een groep met meerdere vrijwilligers van de betreffende locatie (project) plaatsvinden.

Het doel van het jaarlijkse begeleidingsgesprek is om met de vrijwilliger(s) de werkzaamheden en ontwikkelingen te bespreken en hen te goed te informeren over ontwikkelingen op de locatie en binnen de organisatie. Ook kunnen vrijwilligers hun wensen en ervaringen bespreken.

De coördinator vrijwilligerswerk draagt geen verantwoordelijkheid voor de begeleiding van de vrijwilligers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en voert geen begeleidingsgesprekken met de vrijwilligers.

De coördinator vrijwilligerswerk ziet er op toe dat het begeleidingsproces in de woonzorgzone / locatie wordt uitgevoerd binnen de afgesproken kaders. De coördinator vrijwilligerswerk heeft structureel overleg met de teammanager en bespreekt en evalueert hierin de begeleidingsgesprekken met de vrijwilligers.

5.3 Deskundigheidsbevordering¹

¹ In hoofdstuk 7: 'Vrijwilligersbeleid in Ontwikkeling' komt het onderwerp deskundigheidsbevordering eveneens aan de orde



Thema- en scholingsbijeenkomsten zijn bedoeld om vrijwilligers te informeren over bepaalde onderwerpen en hen, waar nodig, handvaten te bieden voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Veel vrijwilligers hebben hier behoefte aan. Dit blijkt uit het tevredenheidsonderzoek: 63 % van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan scholing.

Hospice Noetsele kent een eigen scholingsprogramma voor de vrijwilligers. De vrijwilligers ervaren de scholing als positief en een ondersteuning tijdens hun vrijwilligerswerk.

De coördinatoren vrijwilligerswerk zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling van scholingsactiviteiten voor vrijwilligers binnen de organisatie.

Hierbij wordt rekening gehouden met de specifieke behoefte van (groepen) vrijwilligers als ook met de behoefte van de locaties, projecten en de organisatie.

Het aanbod wordt ontwikkeld in afstemming en in samenwerking met teammanagers en ondersteunende diensten binnen de organisatie. De activiteiten welke in het kader van de deskundigheidsbevordering worden georganiseerd, zullen zoveel mogelijk lokaal worden aangeboden aan de vrijwilligers.

5.4 Waardering van vrijwilligers

Om de vrijwilligers te behouden voor de organisatie is het van belang onze waardering voor hen te laten blijken. Waardering tonen kan op verschillende manieren:

5.4.1. Persoonlijke aandacht

Teammanagers en medewerkers geven persoonlijke aandacht aan de vrijwilliger. Zo kan men regelmatig vragen hoe men de werkzaamheden ervaart, welke aspecten uit de werkzaamheden men moeilijk vindt, of men voldoening uit het werk put enzovoort.

Aandacht bij ziekte, verjaardagen en jubilea van de vrijwilligers is eveneens een middel om de waardering voor de vrijwilliger te laten blijken.

Het bedanken van de vrijwilliger voor de aangeboden hulp bij activiteiten door de teammanager en de medewerkers lijkt vanzelfsprekend, maar heeft blijvend aandacht nodig.

5.4.2 Attentie

Attenties vormen een belangrijke uiting van waardering van vrijwilligers. Attenties kunnen gegeven worden aan personen of aan groepen vrijwilligers.

- Kerstattentie
Iedere vrijwilliger die in het vrijwilligersbestand is opgenomen, ontvangt jaarlijks met kerst een attentie van de organisatie. Deze attenties worden uitgereikt door de Raad van Bestuur tijdens de kerstbijeenkomsten in de woonzorgzones/locaties. De kerstbijeenkomst wordt georganiseerd door de coördinator vrijwilligerswerk na overleg met de teammanager.
- Vrijwilligers Bedankt! moment
In de woonzorgzone/locatie wordt één keer per jaar een Vrijwilligers Bedankt! moment georganiseerd. De invulling en het tijdstip van dit 'moment' is de verantwoordelijkheid van de teammanager. De organisatie stelt hiervoor jaarlijks een vast bedrag per vrijwilliger beschikbaar.



- **Attentie regelingen**

Bij jubilea, langdurige ziekte en/of bij speciale gebeurtenissen in het leven van de vrijwilliger stelt de organisatie een sociaal budget beschikbaar. De coördinator vrijwilligerswerk is verantwoordelijk voor de uitvoering van de attentie regelingen ten behoeve van de vrijwilliger

5.5 Informatie

5.5.1 Algemeen

Informatievoorziening is belangrijk, ook voor vrijwilligers. Onze organisatie kiest er voor vrijwilligers zoveel mogelijk dezelfde informatie over de organisatie als beroepskrachten toe te sturen. Dat maakt duidelijk dat ze meetellen in de organisatie. Het interne informatiebulletin voor medewerkers en vrijwilligers Intermezzo vervult hierin een belangrijke rol. Het vrijwilligerswerk heeft hierin een eigen informatiepagina. Alle vrijwilligers krijgen Intermezzo thuisgestuurd.

Tevens hebben vrijwilligers toegang tot de informatie die specifiek op de locatie waar men werkzaam is verspreid wordt, de zgn. locatie nieuwsbrief.

De jaarlijkse evaluatiebijeenkomsten per locatie en/of per vrijwilligerswerksoort vervullen eveneens een belangrijke rol in de communicatie en informatievoorziening met de vrijwilligers. In deze bijeenkomsten worden vrijwilligers enerzijds geïnformeerd over ontwikkelingen binnen de organisatie, anderzijds kunnen zij hun persoonlijke ervaringen vertellen en signalen doorgeven zodat zij zich gesteund voelen in hun werk en invloed hebben op het beleid.

5.5.2 Informatie op de werkplek

Het is belangrijk dat ook de vrijwilliger goed en volledig wordt geïnformeerd over ontwikkelingen en wijzigingen op de werkplek. Voor een deel zal dit in het informele circuit gebeuren: de teammanager en de medewerkers kunnen de vrijwilliger informeren.

Schriftelijke bronnen zijn: de informatiemap op de afdeling waar vrijwilligers inzage in hebben en de vrijwilligersordner waarin relevante informatie voor vrijwilligers wordt bewaard.

De teammanager is verantwoordelijk voor de actuele informatie die hierin aanwezig is.

6. Vrijwilligerswerk praktisch, richtlijnen en procedures

6.1 Verzekeringen

De organisatie draagt er zorg voor dat de vrijwilligers tijdens de uitvoer van hun werkzaamheden verzekerd zijn. Daartoe heeft zij een collectieve WA- en ongevallen verzekering afgesloten.



6.2 Onkostenvergoeding

- De onkosten die vrijwilligers maken op verzoek van de organisatie ten behoeve van de cliënt, worden door de organisatie aan de vrijwilliger vergoed;
- Vrijwilligers declareren achteraf de gemaakte onkosten bij de teammanager. Deze toetst en fiatteert de declaratie. Waarna uitbetaling door de administratie kan plaatsvinden. Gemaakte onkosten worden bij voorkeur maandelijks gedeclareerd;
- De organisatie vergoedt niet de onkosten die een vrijwilliger maakt om op de plek van het vrijwilligerswerk te komen;
- De organisatie vergoedt aan de vrijwilliger een verkeersboete tot 10 km voor te hard rijden in een bus van de organisatie. Snelheidsovertredingen boven 10km komen ten laste van de vrijwilliger.

6.3 Ziekmeldingen

Vrijwilligers die langdurig ziek zijn, melden dit bij de coördinator vrijwilligerswerk en bij de contactpersoon op de betreffende afdeling.

De contactpersoon meldt de ziekmelding bij de teammanager.

De coördinator vrijwilligerswerk houdt namens de organisatie regelmatig contact met de vrijwilliger.

6.4 Regeling conflicten en klachten vrijwilligers

Indien een vrijwilliger betrokken raakt bij of getuige is van een incident met een cliënt, moet dit worden gemeld bij de teammanager. Samen met de vrijwilliger vult de teammanager het hiertoe bestemde formulier in. De teammanager informeert de coördinator vrijwilligerswerk hierover.

Incidenten en ongevallen tijdens het vrijwilligerswerk waarbij de vrijwilliger zelf het slachtoffer is, moeten direct gemeld worden bij de coördinator vrijwilligerswerk in verband met de mogelijke afhandeling van claims.

Het kan voorkomen dat een vrijwilliger zich onheus bejegend of onrechtvaardig behandeld voelt. Meestal komen de betrokkenen zelf wel tot een oplossing. Lukt dat niet, dan kan de vrijwilliger met zijn klacht terecht bij de coördinator vrijwilligerswerk.

6.5 Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers kunnen te maken krijgen met agressie, seksuele intimidatie of mishandeling. Ze kunnen dit persoonlijk meemaken of vermoedens hebben ten aanzien van een cliënt. Wellicht krijgen ze in vertrouwen informatie waarover ze met iemand zouden willen praten. Het is belangrijk dat ze de mogelijkheid hebben om hiervoor een vertrouwenspersoon te benaderen, eventueel buiten de teammanager om. De coördinator vrijwilligerswerk kan dan als vertrouwenspersoon optreden.



6.6 Registratie

De persoonlijke gegevens van de vrijwilliger worden bij de instelling geregistreerd in het digitale registratiesysteem voor vrijwilligers. Het betreft de NAW gegevens, geboortedatum en begindatum vrijwilligerswerk. De coördinatoren vrijwilligerswerk en de secretaresse van de Dienst Welzijn hebben toegang tot deze informatie.

De coördinator vrijwilligerswerk heeft alleen toegang tot het persoonlijke dossier van de vrijwilliger. Hierin staat informatie over de vrijwilliger die aan de orde kan komen tijdens het kennismakingsgesprek en het evaluatiegesprek.

6.7 Privacy

- De vrijwilligers hebben de plicht de privacy van de cliënten en hun familie te respecteren en heel zorgvuldig en met de uiterste discretie om te gaan met vertrouwelijke informatie;
- Vrijwilligers mogen geen giften of legaten aannemen van cliënten.

6.8 Arbo-regels

De Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet) is deels ook van toepassing op het vrijwilligerswerk. De Arbo-wet regelt de algemene zorg voor veiligheid, gezondheid en welzijn op het gebied van arbeid. Dit betekent dat de organisatie een Arbo-beleid voert op gericht op betaalde en vrijwillige medewerkers.

Vrijwilligers die te maken krijgen met Arbo-regels worden door de teammanager op de hoogte gesteld van de achtergrond ervan en indien nodig wordt de vrijwilliger bijgeschoold conform de regeling voor betaalde medewerkers.

7 Vrijwilligerswerk 2010-2014 in ontwikkeling

Vrijwilligerswerk is volop in ontwikkeling. Er doen zich allerlei veranderingen voor binnen onze organisatie, binnen de zorg en binnen de samenleving, welke hun invloed hebben op het vrijwilligerswerk en de vrijwilliger.

In hoofdstuk 1 hebben we een aantal belangrijke trends en ontwikkelingen genoemd.

In dit laatste hoofdstuk geven we doelstellingen aan voor het vrijwilligerswerk in de komende jaren. Belangrijke kansen en uitdagingen die we met elkaar handen en voeten zullen moeten gaan geven, om het vrijwilligerswerk vitaal en levendig te houden en om een aantrekkelijke organisatie te blijven voor huidige én toekomstige vrijwilligers.

De beleidsvoornemens voor de komende jaren zullen worden uitgewerkt en geconcretiseerd in een implementatieplan.



7.1 Zorgvisie en vrijwilligerswerk

Onze organisatie werkt vanuit een visie zoals beschreven in het Wonen, Welzijn en Zorgmodel. Hiermee wordt een individueel zorgleefplan gerealiseerd die tegemoet komt aan de zorgbehoefte, de wensen en de leefstijl van de cliënt. Van medewerkers en vrijwilligers wordt verwacht dat zij cliënten respectvol en belevingsgericht met aandacht voor de autonomie van de cliënt, benaderen.

Daarnaast zal er meer en meer en beroep worden gedaan op de (nog) aanwezige mogelijkheden van de cliënt (en zijn/haar mantelzorgers) om regie te voeren over het eigen zorgproces. Eveneens komt er aandacht voor de rol van de mantelzorg en hun mogelijkheden om een rol te blijven vervullen in de zorg aan de cliënt.

De veranderende visie op zorg zal van invloed zijn op de vrijwilliger en het vrijwilligerswerk.

Van de teammanagers wordt gevraagd om vrijwilligers hierin te begeleiden. Zij worden hierin ondersteund door de coördinatoren vrijwilligerswerk.

In 2009 is er voor de vrijwilligers een aantal bijeenkomsten georganiseerd, waarin zij geïnformeerd werden over de zorgvisie van de organisatie en wat dat voor de vrijwilligers betekent.

Doelstelling 2010 -2014

Het concretiseren van de verbinding tussen de visie in het zorgmodel Wonen, Welzijn en Zorg en het vrijwilligerswerk

Subdoelen

- het Multi Disciplinair Overleg wordt het zorgleefplan van de cliënt besproken. Hierin komen ook de mogelijkheden van het vrijwilligerswerk voor de cliënt aan de orde.
- Bij de selectiegesprekken(kennismaking) wordt door de coördinator vrijwilligerswerk aandacht besteed aan de zorgvisie en de betekenis voor vrijwilligers;
- Vrijwilligers worden door de teammanager betrokken bij voor hen belangrijke zaken. Op elke afdeling is een begeleider aangewezen die de vrijwilligers aanstuurt tijdens de werkzaamheden.

7.2 Visie op vrijwilligers

Vrijwilligers zijn betrokken medewerkers. Dankzij hun levenservaring, hun ervaring als mantelzorger en/of de ervaring opgedaan als werknemer in willekeurig welke sector, maakt dat zij een waardevolle inbreng kunnen leveren aan de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten.

Dit vraagt van onze eigen medewerkers dat zij oog hebben voor de unieke ervaring van de vrijwilliger en dat zij deze ervaringen in toenemende mate gaan inzetten voor de ondersteuning van cliënten, hun mantelzorgers en collega vrijwilligers.

Vrijwilligers hebben een eigen kijk op hoe onze organisatie haar zorg- en dienstverlening aan de cliënten organiseert. Zij kunnen onze medewerkers daarin ondersteunen. Vrijwilligers hebben ook een eigen visie op hun vrijwilligerswerk. In de (nabije) toekomst zullen vrijwilligers steeds meer in staat zijn om hun eigen vrijwilligerswerk te organiseren en hun collega vrijwilligers daarin te ondersteunen. We kennen binnen onze organisatie al het goede voorbeeld van het Hospice Noetsele en haar vrijwilligers.



Doelstelling 2010-2014

Bewustwording bevorderen en mogelijkheden creëren binnen de organisatie waarbij er ruimte ontstaat voor het zelfregulerende vermogen van vrijwilligers ten aanzien van het vrijwilligerswerk.

7.3 Nieuwe vrijwilligers

Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de zorg- en dienstverlening van de organisatie. Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat onze organisatie nog steeds een aantrekkelijke organisatie is voor (nieuwe) vrijwilligers. Uit landelijk onderzoek blijkt echter dat in de toekomst de aanwas van nieuwe vrijwilligers niet vanzelfsprekend is.

Om in de toekomst voldoende vrijwilligers te interesseren voor het vrijwilligerswerk binnen onze organisatie en om de dienstverlening voor onze cliënten op peil te houden moeten we nu plannen maken en uitvoeren

Doelstelling 2010 – 2014

Nieuwe groepen potentiële vrijwilligers moeten de kans krijgen om actief te worden als vrijwilliger. Binnen een jaar worden voor de doelgroepen, welke hierna worden genoemd, passende taken gecreëerd in aansluiting op hun wensen en behoeften.

7.3.1. Maatschappelijke stage

Vanaf 2010 maakt de maatschappelijke stage een verplicht onderdeel uit van het schoolprogramma voor middelbare scholieren. Onze organisatie biedt deze jongeren de mogelijkheid om ten behoeve van de maatschappelijke stage vrijwilligerswerk te verrichten binnen onze organisatie.

In de afgelopen twee jaar is daartoe een model ontwikkeld in samenwerking met scholen gemeenschap Reggesteyn in Nijverdal; gedurende 10 weken verrichten jongeren op een afgesproken tijdstip 3 uur vrijwilligerswerk. Dit model biedt mogelijkheden om

- Uitgebreid te worden over meerdere gemeenten in het werkgebied;
- Binnen de kaders van maatschappelijke stage ook alternatieve vormen van vrijwilligerswerk voor deze groep jongeren te ontwikkelen.

De organisatie ziet maatschappelijke stages als een kans om jongeren in een vroegtijdig stadium te interesseren voor vrijwilligerswerk. Jongeren brengen leven in de brouwerij en de contacten tussen jongeren en ouderen zijn voor beiden waardevol.

Doelstelling 2010-2014

- Het model van de maatschappelijke stages in de gemeente Hellendoorn in 2010 vaststellen, zodat het als format kan dienen voor verdere ontwikkeling binnen het werkgebied
- Maatschappelijke stages verder ontwikkelen binnen het totale werkgebied. Te beginnen in 2010 in de gemeente Almelo;



- Voor de begeleiding van maatschappelijke stages stelt het ministerie gelden beschikbaar aan de onderwijsinstellingen. Onderzoeken onder welke voorwaarden deze middelen ook in de begeleiding op de werkvloer ingezet kunnen worden;
- Binnen de organisatie nieuwe tijdelijke vrijwilligersplaatsen creëren welke aansluiten bij de wensen van jongeren en waarbij geen continuïteit noodzakelijk is.

7.3.2 Kwetsbare burgers

Vanuit de doelgroep van kwetsbare burgers – zoals mensen met een psychiatrische achtergrond, mensen met een handicap of mensen die arbeidsritme missen – bestaat de behoefte om zich in te zetten als vrijwilliger. Vaak worden ze gestimuleerd vanuit een begeleidende instantie.

Deze mensen kunnen een welkome aanvulling zijn naast de ‘traditionele’ vrijwilliger. De begeleiding van deze mensen vraagt, zeker in de begin periode extra aandacht van de medewerkers op de afdeling. Deze tijd mag niet ten koste gaan van de verzorging aan de eigen cliënten.

Doelstelling 2010 - 2014

- Onderzoek de mogelijkheden om de extra begeleiding van deze vrijwilligers uit te laten voeren door ervaren vrijwilligers;
- Creëer extra plaatsen voor deze groep vrijwilligers naast ervaren vrijwilligers;
- Van het vrijwilligersbestand behoort 2 % in de periode 2010–2014 tot deze doelgroep verdeeld over de verschillende locaties en afdelingen.

7.3.3. De ‘wijze’ oudere

Nieuwe vrijwilligers hoeven niet altijd buiten de eigen organisatie te worden gezocht. Binnen onze organisatie werken ca 3000 medewerkers. We kunnen gebruik maken van het potentieel dat zich binnen deze groep bevindt, namelijk de ‘wijze’ oudere.

- (bijna) Gepensioneerde werknemers die zich na hun pensioen in gaan zetten als ervaren vrijwilliger;
- (dreigend) Arbeidsongeschikten die niet meer ‘aan het bed’ kunnen werken, maar wel hun kennis en kunde willen blijven inzetten voor de organisatie.

Voor deze groep wordt een mogelijkheid gecreëerd om na een arbeidzaam leven makkelijker de overstap te kunnen maken naar een nieuwe levensfase en bovendien erkenning te blijven houden voor hun bijdrage aan de maatschappij.

Doelstelling 2010-2014

Kwaliteit van de vrijwilligers en het vrijwilligerswerk laten groeien door inzet van (ex)zorgmedewerkers. De ‘wijze oudere’ wordt niet ingezet ter vervanging van beroepskrachten, maar hun kennis en kunde wordt ingezet in de begeleiding van complexere situaties of ter ondersteuning van andere vrijwilligers.

7.4. Bevorderen van deskundigheid

In het tevredenheidonderzoek heeft een deel van de vrijwilligers aangegeven dat zij behoefte heeft aan informatie en scholing over onderwerpen waar zij in het vrijwilligerswerk mee te maken heeft. De



organisatie heeft zelf ook behoefte om vrijwilligers te informeren over bepaalde onderwerpen en hen waar nodig handvatten te bieden voor de uitvoering van hun werkzaamheden in de praktijk. Het organiseren van bijeenkomsten voor vrijwilligers in het kader van deskundigheidsbevordering is ook een vorm van binden van vrijwilligers. Tijdens bijeenkomsten krijgen zij informatie en kunnen zij hun ervaringen delen met anderen.

Deskundigheidsbevordering activiteiten kunnen zowel structureel als incidenteel van aard zijn:

- Introductiebijeenkomst bij aanvang van het vrijwilligerswerk. Jaarlijks terugkerend in het plan deskundigheidsbevordering;
- Incidentele deskundigheidsbevordering die voortkomt uit de actualiteit en eenmalig of enkele keren georganiseerd wordt;
- Structurele deskundigheidsbevordering met een permanent karakter. Jaarlijks terugkerend in het plan deskundigheidsbevordering;
- Incidentele specifieke deskundigheidsbevordering. Doorgaans maatwerk voor enkele vrijwilligers.

Doelstelling 2010-2014

Vrijwilligers binden en boeien door middel van het ontwikkelen van een gevarieerd jaarprogramma aan informatieve- en thema gerichte bijeenkomsten, waardoor vrijwilligers zich ondersteund voelen bij de uitvoering van hun vrijwilligerswerk.

Subdoelen

- In 2010 opstellen van uitgangspunten, richtlijnen, werkwijze en financieel kader ten behoeve van deskundigheidsbevorderingactiviteiten voor vrijwilligers door de teammanager Welzijn;
- Coördinatoren vrijwilligerswerk peilen de behoefte aan deskundigheidsbevordering bij de teammanagers en de vrijwilligers en stellen jaarprogramma op met activiteiten die worden uitgevoerd door medewerkers en/of externe deskundigen.

7.5 Regelingen

Wanneer een vrijwilliger vrijwilligerswerk gaat verrichten voor de organisatie wordt een vrijwilligersovereenkomst opgesteld. Hierin worden de rechten en de plichten van de vrijwilliger en de organisatie ten aanzien van elkaar schriftelijk vastgelegd en ondertekend.

Omdat vrijwilligers direct contact hebben met cliënten en binnen komen in hun persoonlijke levenssfeer, kan het soms van belang zijn om iets meer te weten over het functioneren van de vrijwilliger in het recente verleden: heeft men een psychische aandoening of is men in contact met justitie geweest.

Doelstelling 2010-2014

- Onderzoek de mogelijkheden van het invoeren van een 'Antecedenten-verklaring' bij aanvang van het vrijwilligerswerk; formuleer voorwaarden waaraan een eventuele invoering zou moeten voldoen.

Vrijwilligers van de organisatie ontvangen in principe geen vergoeding voor het verrichten van vrijwilligerswerk. De onkosten welke zij maken, op verzoek van de organisatie en die bedoeld zijn om het vrijwilligerswerk goed uit te voeren, worden vergoed. De reiskosten om op de plaats van het vrijwilligerswerk te komen, worden echter niet vergoed.

De chauffeurs van de vervoersdienst ten behoeve van de dagactiviteiten, - opvang en -behandeling maken extra kosten om bij de vertrekplaats van de bus te komen.

Doelstelling 2010 – 2014

- Onderzoek de wenselijkheid van een aparte vervoerskostenregeling voor chauffeurs van de vervoersdienst ten behoeve van de dagactiviteiten;



- Onderzoek de voorwaarden en de financieringsmogelijkheden van een vervoerskostenregeling voor chauffeurs van de vervoersdienst dagactiviteiten.

7.6 Tenslotte

De kaders van het vrijwilligersbeleid voor de komende jaren staan op papier. De afstemming en de fine-tuning zal door de medewerkers, de vrijwilligers, de coördinatoren vrijwilligerswerk en de teammanagers verder ingevuld en ontwikkeld moeten worden.

Het papier is gewillig, de praktijk heeft haar eigen dynamiek en uitdaging waarin de contouren voor het nieuwe beleid hun vorm krijgen. Kortom vrijwilligerswerk en vrijwilligersbeleid is een ontwikkeling in een continu en dynamisch proces. We blijven anticiperen op toekomstige ontwikkelingen.



Bijlage

Vrijwilligerswerk in Hospice Noetsele

Binnen ZorgAccent & Thuiszorg Noord West Twente neemt het vrijwilligerswerk binnen Hospice Noetsele een bijzonder plek in.

Vrijwilligers van Hospice Noetsele hebben een uitgebreider takenpakket en meer verantwoordelijkheid ten aanzien van de zorgverlening dan de overige vrijwilligers. Hospice Noetsele heeft de begeleiding en de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers daarom op een eigen wijze georganiseerd.

1 Visie op vrijwilligers

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend, van vrijwilligers wordt verwacht dat zij zich aan de gemaakte afspraken houden. Een vrijwilliger is minimaal één dagdeel per week en één dagdeel per vier weekeinden beschikbaar voor het hospice.

De vrijwilligers van Hospice Noetsele staan dicht bij de mantelzorgers. Waarnodig nemen zij de zorgtaken van de mantelzorger in het Hospice over. De mantelzorger krijgt hierdoor de ruimte om weer familielid zijn. De vrijwilligers werken nauw samen met de professionele hulpverleners en vormen samen met hen een hecht team.

Het team van vrijwilligers bestaat momenteel uit 58 vrijwilligers. 56 vrouwen 2 mannen
De meeste vrijwilligers zijn 40 jaar of ouder.

Het functieprofiel van de vrijwilliger ziet er als volgt uit:

- Een vrijwilliger in Hospice Noetsele is iemand die om mensen geeft, ze (m/v) heeft oog voor de eigenheid van mensen en respecteert hun waardigheid;
- ze heeft ruimte voor de ander en kan dingen laten;
- ze heeft zicht op haar eigen omgang met verlies en rouwen;
- ze vermengt haar eigen verdriet en problemen niet met die van de gasten;
- ze is eerlijk en kan vertrouwen geven;
- ze gaat respectvol om met de privacy van anderen.
- ze is representatief en gastvrij ten aanzien van de gasten;
- ze heeft geen moeite om persoonlijke informatie geheim te houden;
- ze is flexibel in tijd en denken en heeft geen vrijblijvende houding;
- ze is bereid om te werken in teamverband;
- ze is minimaal 1 dagdeel per week en 1 dagdeel per 4 weekenden inzetbaar;
- ze kan zorg verlenen aan hand van het zorgplan, observeren en rapporteren;
- ze is bereid en in staat om verzorgende en lichte huishoudelijke werkzaamheden op zich te nemen, en kan zich daarbij houden aan haar eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- ze is bereid om deel te nemen aan trainingen, thema bijeenkomsten en werkoverleg.

2 Taken van de vrijwilliger

De belangrijkste taak van de vrijwilliger is 'er te zijn'. Het aanwezig zijn houdt in het waken bij en observeren van de gast. De vrijwilliger let daarbij op hoe het met de gast gaat en wat deze nodig heeft. Signalen die van belang zijn voor de continuïteit van de zorg worden doorgegeven aan de coördinator.

De vrijwilliger heeft de volgende taken:

- Lichamelijke verzorging
- Huishoudelijke werkzaamheden
- Omgaan met vragen



- Bieden van emotionele steun
- Administratieve werkzaamheden

3 *Structuur vrijwilligerswerk Hospice Noetsele*

Hospice Noetsele valt rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid van de directeur van het Expertisecentrum.

De operationele aansturing ligt bij de coördinatoren van Hospice Noetsele

De coördinator heeft een eigen taak ten aanzien van de coördinatie het vrijwilligerswerk, de aansturing, begeleiding en evaluatie van de vrijwilligers. Ook het inroosteren behoort tot de taken van de coördinator van het hospice.

De coördinator vrijwilligerswerk van het Expertisecentrum is verantwoordelijk voor de werving en selectie van nieuwe vrijwilligers conform de werkwijze zoals beschreven op pagina ... in het Vrijwilligersbeleidsplan 2010 - 2014 .

Hospice Noetsele heeft voor haar vrijwilligers een eigen regeling ten aanzien van attenties bij 'lief & leed' en voor reiskostenvergoedingen. Deze worden uitgevoerd door de coördinator van het hospice.

De vrijwilligers van het hospice doen mee met vaccinatiebeleid van de organisatie (griepvaccinatie + Hepatitis)

4 *Begeleiding en Ondersteuning*

Elke vrijwilliger doorloopt een vaste procedure van inwerken en introductie scholing. De introductiescholing wordt verzorgd door VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg). Het inwerken in de praktijk wordt door collega vrijwilligers van Hospice Noetsele gedaan. Zij zijn hierin geschoold.

In de introductie scholing komen de volgende zaken aan de orde:

Persoonlijke zorg cliënt; werken met transferhulpmiddelen; het zorgdossier; organisatie in het hospice; rondleiding Expertisecentrum; uitleg facilitaire zaken; uitleg alarmering, telefoon en faxapparaat.

Na de inwerkperiode en het evaluatiegesprek wordt gezamenlijk besloten of vrijwilliger wel/of niet in het hospice kan functioneren.

Elke vrijwilliger krijgt een handboek waarin alle voorkomende zaken en afspraken ten aanzien van het werk in het hospice staan beschreven.

De vrijwilligers worden het hele jaar door op allerlei gebieden bijgeschoold.

De coördinator is verantwoordelijk voor de introductiescholing, de coaching tijdens de werkzaamheden, en het verzorgen van het bijscholingsprogramma.

Eén keer per 6 weken vindt er een werkoverleg plaats voor alle vrijwilligers en medewerkers van het hospice. Van de vrijwilligers wordt verwacht dat zij hierbij aanwezig zijn. Hier worden allerlei zaken besproken en besloten welke van invloed zijn op de dagelijkse werkzaamheden. De coördinator begeleidt het werkoverleg.

1x per 2 jaar vindt er een functioneringsgesprek plaats met de vrijwilliger.

