

VIP middagen - ZorgAccent

Organisatie info

<https://www.zorgaccent.nl/visie>

De missie van ZorgAccent: het bieden van samenhangende arrangementen van wonen, welzijn en zorg, waarbij deskundigheid van de medewerker, vraaggerichte dienstverlening en autonomie van de cliënt uitgangspunt zijn. De relatie met de cliënt staat centraal. Respect, betrokkenheid, vertrouwen en betrouwbaarheid zijn de belangrijkste waarden die ons kenmerken.

ZorgAccent heeft als ondertitel bij haar naam opgenomen: 'Denkt in mogelijkheden'. Dit staat ervoor dat we samen met de cliënten en hun naasten zoeken naar de optimale oplossingen. We beschouwen een situatie niet als een gegeven; we bekijken deze altijd vanuit het besef dat elke situatie uniek is en met oprechte interesse, omdat elke cliënt anders is en wat op het ene moment wél werkt, werkt wellicht op het andere moment niet. We bedenken oplossingen en nemen initiatief.

Data

Bij ZorgAccent werken ruim 2.000 medewerkers en ruim 1.250 vrijwilligers. ZorgAccent is een stichting waar de dagelijkse leiding in handen ligt van een eenhoofdige Raad van Bestuur. ZorgAccent heeft 80 zorgteams waarvan 14 woon-zorg locaties intramuraal en de overige teams zijn wijkteams en dagbestedingen. Ieder team heeft een contactpersoon voor vrijwilligers. Deze persoon is ook het aanspreekpunt voor de coördinator Dianne.

Vrijwilliger bij ZorgAccent: onmisbare schakel in de zorg.
Als vrijwilliger bij ZorgAccent zet u zich in voor onze cliënten. Als vrijwilliger bent u van betekenis voor iemand. En dat geeft een goed gevoel!

Wie goed doet, goed ontmoet

Binnen onze woonzorg werken wij met kleine zelfsturende teams. Als vrijwilliger maakt u samen met de medewerkers en mantelzorgers als het ware deel uit van een kleine community. Onder het motto 'Net als Thuis' doen wij er alles aan om onze cliënten zich zo thuis mogelijk te laten voelen. U bent hierin een onmisbare schakel. Ook binnen de wijkverpleging werken wij met zelfsturende wijkteams. Dit betekent dat onze cliënten onze medewerkers kennen en andersom. Ook hier kunt u als vrijwilliger helpen het leven van onze cliënten meer kleur te geven. Bepaal zelf uw tijd en wat u wilt doen!

U bepaalt zelf wat, wanneer en hoe lang u zich als vrijwilliger wilt inzetten. Natuurlijk in overleg met onze medewerkers en cliënten, want daar doet u het voor! Wat kunt u zoal doen?

- gastvrouw/gastheer;

- buschauffeur;
- maaltijdbezorger voor het bezorgen van maaltijden bij mensen thuis;
- een bezoekje brengen aan bewoners, die weinig of geen bezoek ontvangen;
- helpen bij het ontbijt;
- tuinieren;
- samen met een bewoner naar de kerk gaan;
- een wandelingetje maken;
- samen met een cliënt haken of breien;
- een theater bezoeken;
- begeleiden en helpen bij diverse activiteiten.

Mooie voorbeelden

- We hebben een tweetal vrijwilligers gefilmd. Een vrijwilliger die wekelijks in de boodschappenbus rijdt. Dit filmpje staat boven aan deze pagina en een [oud-medewerker](#) van ZorgAccent die nu als vrijwilliger werkzaam is.
- [Interview](#) in de *Accentueel* najaar 2016 (pagina 12 -13) met vrijwilliger Joke Jordens. Zij maakt het leven van de cliënten in 't Wedervoort veel mooier en geniet zelf ook!
- De jeugd van tegenwoordig. Interview met een van onze jongste vrijwilligsters.

Verschillende korte [filmpjes](#) waarin vrijwilligers geïnterviewd worden.

Uit de flyer vrijwilligerswerk: Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de zorg van onze cliënten en zijn inmiddels een **onmisbare schakel** binnen onze organisatie. **Wij doen er alles aan om vrijwilligers enthousiast te krijgen en houden voor onze organisatie.** Daarom **betrekken we vrijwilligers bij nieuwe ontwikkelingen** binnen onze organisatie. **Wij staan open voor ideeën, opmerkingen en suggesties om het vrijwilligerswerk nog meer vorm te geven.** Wilt u eens meedenken en kijken dan nodigen wij u van harte uit om eens een kijkje te nemen binnen een van onze locaties.

Info over transitie in woonzorg – een nieuwe manier van werken

<http://ezine.zorgaccent.nl/en/html/h13.html>

filmpjes vrijwilligers – geweldig om te doen! vrijwilliger aan het woord.

<https://www.youtube.com/embed/3xfsTAd1DIM?autoplay=1>

filmpje vrijwilligersbus aan het woord – mensen zijn dankbaar en het is leuk om te doen!

<https://www.youtube.com/embed/9tz46IgZF7k?autoplay=1>

filmpje vrijwilliger computer – ex-werknemer is nu vrijwilliger – interessant om mensen te helpen!

<https://www.youtube.com/embed/l1dLR3x9SgM?autoplay=1>

Als vrijwilliger zet u zich in voor onze cliënten en bent u van betekenis voor iemand. En dat geeft een goed gevoel!

Vrijwilligersklankbordgroep...kwam heel weinig uit en bij start nieuwe visie en krimp zijn we daarmee gestopt omdat er per afdeling contactpersonen kwamen.

Info Dianne de Graaf

In 1991 begonnen als activiteitenbegeleidster, daarna teammanager en activiteitenbegeleider en nu 7 jaar coördinator vrijwilligerswerk.

Wat mij trekt in deze organisatie en waarom ik betrokken ben bij deze organisatie is dat ik elke keer een nieuwe uitdaging zie en krijg. Die nieuwe uitdaging zit voor mij in bijvoorbeeld een andere functie vervullen, de nieuwe visie of nieuwe ontwikkelingen. Ik kan mijn eigen werk invullen en doen wat bijdraagt aan waar we voor staan en belangrijk vinden. Ik vind het binnen de visie vooral heel belangrijk dat we het SAMEN doen en samen nieuwe dingen ontwikkelen.

Samen is essentieel! Hiervoor zijn binnen de afdelingen zorg medewerkers als contactpersonen aangesteld.

Nieuwe projecten ontwikkel ik zelf met deze contactpersonen en/of met de directeur.

De basis voor deze nieuwe projecten is veelal de maatschappelijke ontwikkeling om meer input te geven aan vrijwilligerswerk. Ook wetgeving kan leiden tot een nieuw project en uiteraard behoeften, vragen en wensen van interne afdelingen en de vrijwilligers zelf zijn aanleiding om een project te starten.

Wat zeggen anderen over Dianne?

Ik krijg dingen gedaan voor de vrijwilligers. Ook los ik kleine en grotere conflicten op tussen vrijwilligers en medewerkers.

Het komt altijd goed! Dat is wat vrijwilligers zeggen over mij.

Dianne doet wat ze zegt, gaat ervoor, houdt niet van zeuren en is vooral van aanpakken en is serieus.

Ze geeft aan dat zelf goed oplet dat ze niet teveel doordrukt omdat ze een duidelijke visie heeft op wat zou moeten gebeuren en zelf heel deskundig is in haar vak.

Binnen de organisatie weten ze me te vinden. Ik vind het fijn om conflicten en problemen op te lossen, om nodig te zijn en op mijn manier hier aan bij te dragen. Mijn neutrale insteek, met humor en een kwinkslag maakt dat conflicten en problemen vaak niet zwaar meer zijn en zo zijn opgelost. Overigens neem ik altijd de mensen die het betreft serieus! En ik neem mijn vak en onze visie serieus.

De visie streef ik bij alles wat ik doe na en ik neem de vrijwilligers hierin mee. Vrijwilligers worden door mij uitgenodigd om aan te geven wat ze nodig hebben bij hun werk en bij de samenwerking.

Droom van Dianne

Mijn droom is om het vrijwilligerswerk binnen ZorgAccent zo veel mogelijk uit te breiden en hierin te zorgen voor continuïteit zodat persoonlijke vragen van bewoners vervuld kunnen worden en er sprake is van meer samenwerken tussen cliënt/bewoner – mantelzorger en medewerker. De bewoners hebben behoefte aan persoonlijke aandacht. Persoonlijke aandacht is onderdeel van optimale zorg. Hierin kan meer voorzien worden door de inzet van vrijwilligers. De medewerkers hebben hier niet altijd tijd voor.

Wat zegt de visie van de organisatie over vrijwilligers

In samenwerking met de vrijwilliger en de mantelzorger en de medewerker zorgen wij voor een zo aangenaam mogelijk verblijf voor de cliënt/bewoner.

Dianne: Voor mij houdt de visie in dat in de samenwerkingsdriehoek (mantelzorg, vrijwilliger en betaalde medewerker) optimale zorg kan worden geboden aan de cliënt/bewoner op het moment dat de cliënt/bewoner er behoefte aan heeft. Belangrijk voor mij om in kaart te brengen wat 'optimale zorg' is om daar vervolgens zoveel mogelijk op in te kunnen spelen en bij aan te kunnen sluiten.

Uit de visie van ZorgAccent:

“We doen het samen met naasten en vrijwilligers!”

We doen het niet alleen, maar werken samen met cliënten en hun naasten (familie / vrienden / buren) en vrijwilligers.

ZorgAccent heeft vele vrijwilligers die op vele gebieden ondersteunen. Zij vormen samen met familieleden en de professionele zorgverlening een community rondom de cliënt. Door deze community is het mogelijk om tijd en aandacht te geven aan de dingen die het leven van cliënten veraangenamen.

Uitgangspunt daarbij is dat we familieleden en andere naasten gericht vragen om mee te helpen, maar uitgaan van wat mogelijk is en niet verplicht stellen. Zowel de wijkteams als ook de woonzorglocaties zijn onderdeel van de wijk, buurt of plaats. Wij zien onszelf als noaber (buur) van alle burgers in de omgeving en we willen graag het onderlinge noaberschap (nabuurschap is een kleine sociale, overwegend agrarische gemeenschap van buren) versterken. Dit doen we door de ruimten en faciliteiten van de woonzorglocaties voor de bewoners en de burgers rondom de locaties beschikbaar te stellen en door de vele vrijwilligers die vanuit de buurt komen helpen en daar zelf ook plezier aan beleven. De

teams Wijkverpleging zijn regelmatig een verbindende schakel tussen wijkbewoners om de sociale contacten in de wijk te bevorderen.

Zo lang mogelijk thuis of zo thuis mogelijk!

Samen met cliënt, mantelzorg en vrijwilligers streven we er naar dat mensen zo lang mogelijk in eigen huis of zo thuis mogelijk wonen in een aangepaste omgeving als dat laatste noodzakelijk is.

Meer deskundigheid in teams!

We gaan er van uit dat professionals de verantwoordelijkheid nemen om constant te leren en te verbeteren en dus ook constant reflecteren of de juiste dingen gedaan worden en of datgene gedaan wordt, goed is. Dit wordt gedaan op verschillende niveaus, namelijk:

- in de relatie met cliënten en hun naasten door goede afspraken te maken in het zorgplan en deze regelmatig te evalueren;
- en door in het team regelmatig te reflecteren op de kwaliteit van de zorg en daar vrijwilligers, familie en behandelaren bij betrekken.

Welke faciliteiten zijn er voor vrijwilligers

Beleidsdocumenten

Klachten commissie

Klachten protocol

Vrijwilligersbeleid met daarin visie op vrijwilligers binnen organisatie

Vrijwilligersovereenkomst

Begeleiding

- Er vinden per afdeling vrijwilligersoverleggen met de contactpersonen plaats. Minimaal één keer per jaar vindt een overleg plaats waar de vrijwilligers gehoord worden, waar samen gekeken wordt naar verbeteringen en samen het vrijwilligerswerk wordt besproken.
- Vrijwilligers kunnen met hun dagelijkse vragen terecht bij de contactpersoon van de afdeling en ook bij de overige medewerkers van de afdeling.
- Algemene vragen kunnen vrijwilligers rechtstreeks of via de contactpersoon van de afdeling aan de coördinator vrijwilligerswerk stellen.
- Vrijwilligers kunnen doorgroeien en stage(s) lopen om op die manier referentie in de zorg te krijgen
- Jaarlijks evaluatie moment alle vrijwilligers/contactpersoon/Dianne → staat in het teken van evalueren, verbeteren en vragen beantwoorden. Op verzoek van vrijwilliger en/of afdeling wordt op maat frequenter geëvalueerd.

Deskundigheidsbevordering

- Groepstrainingen en scholing o.b.v. de vraag, geen individuele training
- VIP-middagen

- Groepsscholing is altijd op maat voor afdelingen of huiskamers bijvoorbeeld: hospice palliatieve zorgcursus, verschillende rolstoeltrainingen, visie & waarden training (vertaling visie op papier naar praktijk en vertaling van de waarden naar de praktijk), omgang met agressie, het brein en dementie.

Budget en vergoedingen

- Vrijwilligers kunnen reiskostenvergoeding declareren bij meer dan 10 km woon-werk. Dit is dezelfde regeling als die voor personeel geldt.
- Er is sprake van een onkosten vergoeding op basis van de werkelijk gemaakte kosten.
- Er is een reiskosten regeling beschikbaar voor vrijwilligers.
- Budget per vrijwilliger is ruim €45. Kerstpakketten, VIP-middagen en scholing obv vraag dienen hiervan te worden gefinancierd

Waardering:

- Vrijwilligers worden gezien door de contactpersoon van de vrijwilliger van de afdeling en door de coördinator vrijwilligerswerk. Bij ziekte een kaartje en bloemetje (door coördinator, telefoontjes (afdeling), enz.
- Kerstviering en kerstgeschenk.
- Worden gewaardeerd per jaar op een dankjewel moment.
- Vrijwilligers werken nauw samen binnen het team van verzorging, de cliënt en eventueel de familie/mantelzorgers. Vrijwilligers voelen zich welkom en gehoord binnen het team.
- Vrijwilligers ervaren ook gelijkwaardigheid. Dit merk je omdat vrijwilligers de betaalde medewerkers aan de gemaakte afspraken houden.

Zeggenschap en inspraak

- Evaluatiemoment alle vrijwilligers/contactpersoon/Dianne → evalueren en verbeteren en vragen beantwoorden. De evaluatie kan zowel individueel als in groepsverband plaatsvinden. Voor de groep koffieschenkers bijvoorbeeld vindt de evaluatie in groepsverband plaats. Met een vrijwilliger die persoonlijk aan een cliënt gekoppeld is, wordt individueel geëvalueerd.
- ZorgAccent werkt met een klachtencommissie en er is een klachten protocol beschikbaar.

Faciliteiten

- Vrijwilligers kunnen mee-eten op de huiskamer indien ze op die momenten aanwezig zijn.

Toelichting project/voorbeeld (BP) – wat

Vip-middagen – vip-dagen

Het idee van de VIP-middagen is ontstaan uit de behoefte om samen te leren. Betaalde medewerkers gaan één keer per jaar naar congressen.

Jaarlijks worden familiedagen georganiseerd. En nu worden via de VIP-middagen ook de vrijwilligers meegenomen in 'samen leren'. Op termijn willen we graag het 'samen' verbreden zodat betaalde medewerkers, vrijwilligers en familie/mantelzorgers samen kunnen leren.

Samen leren is een logische vervolgstap omdat de cliënt/bewoner centraal staat!

Dianne haar droom is om ooit congressen met externe deskundigen voor medewerkers/vrijwilligers/mantelzorg-familie te organiseren.

Op dit moment ligt de focus op het aanbieden van de beschikbare kennis binnen ZorgAccent aan vrijwilligers.

Hoe haakt dit specifieke project aan jouw droom aan? – Waarom

Wij hebben ook de contactpersonen van de vrijwilligers uitgenodigd op de VIP-dagen. Zodat zij ook tijdens de dagen de aandacht kunnen geven aan de vrijwilligers die ze verdienen en vragen kunnen beantwoorden. Dit draagt bij aan het 'samen'.

Binnen de evaluatie is dit heel positief ontvangen. Medewerkers en vrijwilligers ervaren het als leermoment.

Kennismaken, ontmoeten (vrijwilliger/medewerkers en vrijwilliger/vrijwilliger) en waardering.

Afgelopen keer op drie verschillende locaties Nijverdal, den Ham en Almelo totaal 700 van de 1.200 vrijwilligers ontmoet.

De vrijwilliger is belangrijk en wordt gewaardeerd en gezien. Op een andere manier kan je nooit die driehoek (medewerker-vrijwilliger-mantelzorger/familie) vormen in gelijkwaardigheid.

Wat levert het op? voor de:

- Voor de cliënt/bewoner:

Meer enthousiasme en deskundigheid van de vrijwilliger. De vrijwilliger is geïnspireerd, heeft meer kennis en nieuwe ideeën opgedaan.

Dat straalt de vrijwilliger uit en straalt direct af op de cliënt/bewoner.

- Voor de familieleden/mantelzorger:

Stukje ontlasting door de vrijwilliger omdat de vrijwilliger de cliënt/bewoner bezoekt, meer kan doen en de cliënt/bewoner beter begrijpt. Familie ervaart hierdoor mogelijk meer verbinding en rust omdat zij een middagje niet hoeven te komen.

Heel veel vrijwilligers zijn enthousiaster geworden. De nieuwe ideeën en het enthousiasme nemen de vrijwilligers mee naar de familieleden/mantelzorger.

Kennisoverdracht vrijwilligers naar mantelzorgen/familielid.

- Voor de medewerkers:

Meer verbinding met de vrijwilligers en meer duidelijkheid over hoe wij met vrijwilligers omgaan vanuit de visie en hoe wij werken. Het bevordert

de samenwerking met de vrijwilligers. Fijn dat tijdens de VIP-middagen de waardering voor onze vrijwilligers zo duidelijk is uitgesproken namens de organisatie.

Het lijkt alsof medewerkers en vrijwilligers elkaar makkelijker kunnen vinden. Vrijwilligers realiseren zich dat ze bij de contactpersonen terecht kunnen voor vragen en ondersteuning, maar ook bij andere medewerkers binnen de organisatie terecht kunnen.

- Voor de vrijwilligers:

Inspiratie, waardering, kennis en ideeën, contact met de organisatie en medewerker. De verbondenheid met eigen huiskamer/afdeling is door VIP-middagen nu ook verbreed naar de organisatie.

- Voor de coördinator/Dianne:

De VIP-middagen leveren nieuwe vrijwilligers op, naamsbekendheid en deskundige vrijwilligers.

Mij leveren de VIP-middagen meer vrijwilligers op en meer bekendheid van mij als persoon: mensen kunnen en weten mij te vinden en ik ben voor de vrijwilligers hierdoor beter benaderbaar geworden. En er heeft kennisoverdracht plaatsgevonden wat leidt tot kwalitatief betere vrijwilligers.

ZorgAccent heeft in de omgeving geen concurrerende organisaties die ook vrijwilligers nodig hebben.

De afwezige vrijwilligers van ZorgAccent balen omdat het heel leuk was en ze iets moois gemist hebben. Vrijwilligers worden dus ook steeds gretiger om aan de VIP-middagen deel te nemen!

Lessons learned /tips & tricks

Vooraf doen en blijven doen!

- De VIP middagen zijn een succes! Blijven we dus organiseren en gaan we verbreden naar medewerkers en familie/mantelzorgers.
- Centrale vraag m.b.t. inhoud VIP middagen: wat is interessant voor de vrijwilligers om te verdiepen en sluit aan bij de vragen die de vrijwilligers hebben?
- De vragen van de vrijwilligers ophalen, uit de vragen de behoeften distilleren en daar een maatwerk aanbod op bieden.

Opgehaalde onderwerpen/thema's:

Medewerker: hoe onderhoud ik het contact met de vrijwilliger, waar vind ik ze?

Vrijwilligers: hoe ga ik om met agressieve mensen? Wat kan ik zeggen? Wat is handig?

Mantelzorgers: kan ik alleen voor mijn vader/moeder bijdragen of kan ik ook breder bijdragen?

Gezamenlijke vragen:

Hoe werken wij eigenlijk samen?

Lessons learned /tips & tricks

Vooraf niet doen/laten!

- Logistiek verbeteren.
- Wil ook graag dat naast contactpersonen ook alle andere medewerkers welkom zijn op de VIP-middagen.
- Zou graag ook verder willen verdiepen op de inhoud.
- Wil graag actief ideeën ophalen om te verwerken in de volgende VIP-middagen.

Uit de evaluatie van het project blijkt

Algemeen dat de naamsbekendheid van ZorgAccent is vergroot en dat er meer vrijwilligers bij ons willen werken.

medewerkers zijn enthousiast en geven aan dat het goed is geweest omdat vrijwilligers weer weten wie we zijn en waar ze terecht kunnen met vragen.

familie ervaart dat de vrijwilliger geïnspireerd is en nieuwe ideeën heeft opgedaan.

vrijwilliger is positief en vond het leerzaam, ervaart de waardering en vond het eten lekker.

cliënt/bewoner ervaart meer enthousiasme en deskundigheid van de vrijwilliger.

TOOLS beschikbaar

Draaiboek VIP

Uitnodiging VIP-middag

Klachtenbehandeling

Klachtenregeling

Vrijwilligersovereenkomst

Wervingsfolder vrijwilligers

Werving nieuwe vrijwilligers

Registratie en hantering gegevens vrijwilligers

Folder

Vrijwilligersbeleid en visie

Mantelzorgbeleid en visie