



Vrijwilligersbeleid

WZU Veluwe

11 augustus 2014

Inhoudsopgave:

1. Visie, regelgeving en definitie	3
2. Organisatie van het vrijwilligerswerk	4
a. Gerichte werving en selectie	4
b. Duidelijke taakomschrijving	5
c. Zorgvuldige begeleiding	6
d. Informatieverstrekking en evaluatie	7
3. Waarderingen en vergoedingen	7
4. Geheimhoudingsplicht	8
5. Klachtenprocedure	8
Bijlage 1. - Aanmeldformulier vrijwilliger WZU Veluwe	9
Bijlage 2. - Checklist aanname vrijwilliger WZU Veluwe	11
Bijlage 3. - Tussentijds evaluatieformulier	13
Bijlage 4. - Vrijwilligersovereenkomst	15
Bijlage 5. - Eind evaluatieformulier	17
Bijlage 6. - Attentieregeling	19
Bijlage 7. - Getuigschrift	21

1. Visie, regelgeving en definitie

Vanuit de overheid wordt vrijwilligerswerk gestimuleerd zodat activiteiten en taken, waar minder geld voor is, toch door kunnen gaan.

Vrijwilligerswerk wordt verweven met burgerparticipatie, een begrip dat volop in de belangstelling staat. Burgerparticipatie is een product van verdere hervorming van de verzorgingsstaat. Verantwoordelijkheden worden verdeeld tussen overheid en burgers, die moeten samenwerken in zelfbeheer van lokale voorzieningen en zelforganisaties. Cliënten, vrijwilligers en mantelzorgers (burgers) worden partners van de overheid in een nieuw sociaal contract. Vrijwilligers zijn meer en meer nodig en welkom bij thuiswonende cliënten en cliënten die verblijven in een van de woonlocaties van WZU Veluwe. Vanuit deze nieuwe betekenis wil WZU Veluwe haar vrijwilligersbeleid vorm geven.

Belangrijke redenen om samen te werken met vrijwilligers zijn:

- Vrijwilligers hebben een brugfunctie tussen cliënten en mensen uit de samenleving. Deze brugfunctie bevordert contacten op een gezonde basis;
- Vrijwilligers zijn een aanvulling op professioneel werk en voorkomen dat bepaalde werkzaamheden onnodig worden geprofessionaliseerd;
- Vrijwilligers vergroten de bekendheid en het imago van de organisatie in de samenleving;
- Vrijwilligers stellen ons in staat om beter in te spelen op de behoeften van de toekomstige cliënt.

Vrijwilligers vervullen een onmisbare functie voor cliënten en de organisatie. Door het gestructureerd inzetten van vrijwilligers¹ wordt gestreefd naar meer persoonlijke aandacht, verhoging van het leefklimaat en verruiming van de leefwereld van de cliënten. Vrijwilligers bieden ondersteuning aan cliënten met het doel dat cliënten zo lang mogelijk zelf regie houden over hun leven en zo veel mogelijk zelf een bijdrage leveren aan hun welbevinden.

Van vrijwilligers binnen WZU Veluwe wordt verwacht dat zij de christelijke identiteit en waarden van WZU Veluwe respecteren.

Voor de vrijwilliger biedt vrijwilligerswerk ontplooiingsmogelijkheden door talenten in te zetten ten behoeve van de naaste. Het is doorgaans geen opstap naar een betaalde baan. Vrijwilligerswerk biedt de mogelijkheid om een zinvolle dagbesteding te ervaren.

¹ In de tekst wordt een vrijwilliger aangeduid met hij. Dit is in verband met de leesbaarheid. Waar hij staat kan ook zij gelezen worden.

Dit vrijwilligersbeleid heeft geen betrekking op:

- Personen die in het kader van hun opleiding komen stage lopen;
- Personen die een structurele vergoeding verkrijgen voor hun werkzaamheden;
- Deelnemers aan activiteiten en bezoekers;
- Mantelzorgers;
- Personen, die spontaan een handje helpen².

2. Organisatie van het vrijwilligerswerk

Om vrijwilligers op een goede manier in te kunnen zetten is het volgende van belang:

- a. Gerichte werving en selectie
- b. Duidelijke taakomschrijving
- c. Zorgvuldige begeleiding
- d. Informatieverstrekking en evaluatie

a. Gerichte werving en selectie

Om voldoende passende vrijwilligers te vinden is een actieve en wervende opstelling van WZU Veluwe noodzakelijk. De werving kan langs verschillende kanalen verlopen:

- Mond tot mond reclame;
- Aanmelding bij receptie;
- Website;
- Gemeentelijke vacaturebank (bijvoorbeeld stichting Wiel);
- Structurele en uniforme advertenties in kerkelijke bladen en in huis-aan-huis media;
- Structurele en uniforme advertenties in de locatiebladen;
- Flyers bij huisartsen en paramedici in het werkgebied van WZU Veluwe;
- Structurele afspraken met beroepsopleidingen over verplicht vrijwilligerswerk (pep-stage);
- Afspraken tijdens of naar aanleiding van de intake van een nieuwe bewoner over het voortzetten van het vrijwillige sociale netwerk van de nieuwe cliënt;
- Flyers in supermarkten en andere lokaal goed bezochte plaatsen;
- Advertenties in regionale kranten.

Vrijwilligers die belangstelling hebben kunnen zich aanmelden via een aanmeldformulier (bijlage 1). Dit aanmeldformulier is op Infoland beschikbaar, kan opgevraagd via de receptie of via de website van WZU Veluwe.

In een oriënterend gesprek wordt door de coördinator welzijnsdiensten algemene informatie over de organisatie en het vrijwilligerswerk gegeven. Vervolgens wordt aan de hand van het

² De vrijwilliger verricht taken in opdracht van de zorgaanbieder. Hiermee is de organisatie aansprakelijk voor schade, die een vrijwilliger veroorzaakt. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door iemand die spontaan hulp biedt.

aanmeldformulier besproken welke taken de vrijwilliger ambieert. Hierover worden afspraken gemaakt.

In het gesprek wordt beoordeeld of de vrijwilliger de volgende competenties bezit:

- Goed kunnen samenwerken;
- Representatief zijn (kleding, taalgebruik en bejegening);
- Goed kunnen communiceren (duidelijk overkomen);
- Taal van de cliënt (waar mogelijk ook dialect) kunnen verstaan;
- Motivatie en affiniteit met de doelgroep;
- Probleemoplossend vermogen en meeleven.

Het gesprek wordt gevoerd volgens de checklist aanname vrijwilliger (bijlage 2) door de coördinator welzijnsdiensten van de locatie. De vrijwilligers worden digitaal geregistreerd. De gegevens zijn te raadplegen door de coördinator welzijnsdiensten en diens vervanger, zodat informatie te allen tijde toegankelijk is.

b. Duidelijke taakomschrijving

Tot de taken van vrijwilligers behoren:

Zelfstandig uitvoeren van (recreatieve) activiteiten in groepsverband:

Spelletjes als sjoelen en bingo, Bijbelkring, week- en maandsluiting, dagopening, zangmiddag, filmavond en creatieve activiteiten als bloemschikken en handwerken.

Zelfstandig uitvoeren van activiteiten met individuele cliënten:

Begeleiding cliënten tijdens uitstapjes, het bezoeken van cliënten om sociale contacten te behouden of samen een wandeling maken.

Ondersteuning bij activiteiten:

Ondersteuning bij maaltijdistributie, bij receptietaken, het koffieschenken, (tuin)onderhoud, begeleiden van cliënten naar activiteiten of ziekenhuisbezoek, het uitvoeren van de attentieregeling of het plannen van de inzet van vrijwilligers.

Aanwezigheid en ondersteuning bieden in de pg huiskamers:

Meehelpen bij het bieden van een passende dagstructuur aan de cliënten op de huiskamers. Gezamenlijk koffie drinken, krant lezen, maaltijd voorbereiden, een spelletje doen en zorgen voor een gezellige sfeer.

Tot de taken van vrijwilligers behoren niet:

Taken die behoren tot de taakomschrijving van beroepskrachten, bijvoorbeeld hulp bij wassen en aankleden, hulp bij toiletbezoek, eten en drinken ingeven, medische verzorging, het toedienen van medicijnen en het verrichten van transfers in of uit het bed of de rolstoel (rolstoel duwen mag wel).

Om de werkzaamheden goed te kunnen verrichten is er een draaiboek beschikbaar waarin in ieder geval is opgenomen:

- Hoe de continuïteit geregeld is;
- Lijst met telefoonnummers van flexibele vrijwilligers;
- Uit te voeren werkzaamheden voorafgaand aan een activiteit;
- Uit te voeren werkzaamheden tijdens een activiteit;
- Uit te voeren werkzaamheden na afloop van een activiteit;
- Taakverdeling en verantwoordelijkheden rondom de activiteit.

De coördinator welzijnsdiensten verricht de coördinatie van het vrijwilligerswerk. Dit onder aansturing van een teamleider Zorg. Hij of zij is verantwoordelijk voor de aanname van voldoende en bij de taken passende vrijwilligers, regelt per activiteit een vaste groep vrijwilligers en benoemt voor elke vrijwilliger een vast aanspreekpunt. De vrijwilliger regelt in principe zelf vervanging indien een afspraak niet nagekomen kan worden. In situaties waarin dit niet verwacht kan worden, kan de afwezigheid gemeld worden bij het vaste aanspreekpunt.

De coördinator welzijnsdiensten zoekt voor clusters van activiteiten vrijwilligers die in staat en bereid zijn om deze activiteiten te coördineren en daarbij onder meer zorg te dragen voor vervanging van vrijwilligers die onverwacht uitvallen.

c. Zorgvuldige begeleiding

De vrijwilliger wordt tijdens de introductie voorgesteld aan de bewoner(s) en de medewerkers met wie hij gaat samenwerken. Hij maakt ook kennis met de begeleider/contactpersoon en wordt rondgeleid door het woonzorgcentrum. Daarnaast krijgt hij in ieder geval de volgende informatie en materialen aangeboden:

- Relevante afspraken binnen de afdeling;
- Uitleg over uit te voeren taken;
- Afspraken wat te doen bij ziekte;
- Instructies omtrent te verrichten handelingen bij brand of andere calamiteiten;
- Contactgegevens van de locatie en de coördinator welzijnsdiensten;
- Inzage in het vrijwilligersbeleid van de WZU Veluwe. Dit is ook beschikbaar via de website van WZU Veluwe.
- Draaiboek passend bij de activiteiten waarvoor hij ingezet wordt;
- Naambadge die tijdens de uitvoering van de taken gedragen dient te worden.

Begeleiding

De vrijwilliger weet wie zijn aanspreekpunt is en krijgt minimaal 1 keer per jaar een gesprek aangeboden (alleen of per groep) met de coördinator welzijnsdiensten.

Proefperiode en evaluatie

Alvorens er een vrijwilligersovereenkomst wordt opgesteld krijgt de vrijwilliger de gelegenheid om gedurende vier weken een indruk te krijgen van de taken.

Na deze proefperiode vindt er een evaluatie plaats met de coördinator welzijnsdiensten. In dit gesprek worden de ervaringen van de vrijwilliger en de organisatie besproken en vastgelegd op een evaluatieformulier (bijlage 3). Ook de competenties zijn onderwerp van gesprek. Bij een positieve evaluatie wordt er een vrijwilligersovereenkomst opgesteld (bijlage 4).

Beëindiging werkzaamheden

Als een vrijwilliger stopt met zijn werkzaamheden, krijgt hij een eindgesprek aangeboden. In dit gesprek wordt teruggekeken op de periode, waarop de vrijwilliger zich ingezet heeft voor onze organisatie of cliënten. Gezamenlijk wordt het eind evaluatieformulier ingevuld (bijlage 5).

d. Informatieverstrekking en evaluatie

Per locatie worden er jaarlijks twee vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd. Eén van deze bijeenkomsten is informatief, de tweede is ontspannend. Ideeën en opmerkingen over de uitvoering en invulling van het vrijwilligersbeleid is tijdens deze bijeenkomsten bespreekbaar.

Vrijwilligers kunnen deelnemen aan thema-scholingsavonden, zoals: omgaan met dementie, ondersteuning bij rouwverwerking, grenzen, vertrouwelijkheid, samenwerking en communicatie. Voor een aantal taken is scholing noodzakelijk. Van vrijwilligers wordt verwacht dat ze de aangeboden scholing volgen om deze taken uit te kunnen voeren.

Na de wederzijdse proefperiode (gemiddeld één maand) wordt de samenwerking geëvalueerd. Daarna minimaal jaarlijks.

3. Waardering en vergoedingen

Waardering is een belangrijk onderdeel van het vrijwilligersbeleid. Zaken als aandacht, feedback en het uitspreken van waardering kunnen niet omgezet worden in regels maar maken deel uit van de begeleiding aan een vrijwilliger.

Vrijwilligers krijgen:

- Koffie en thee tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden;
- Een kaartje of andere attentie bij ziekte, verjaardag, geboorte;
- De mogelijkheid om scholing te volgen (noodzakelijk voor de uitvoering van de taken) en hiermee hun kennis en vaardigheden te vergroten;
- Jaarlijks een uitnodiging voor een informatieve en ontspannende bijeenkomst;

- Een kerstattentie;
- Inzage in het locatieblad welke bij de receptie van de locatie beschikbaar zijn;
- Indien gewenst en bij goed functioneren, een getuigschrift (bijlage 7).

Jubilea

Een vrijwilliger die jarenlang onafgebroken zich heeft ingezet voor cliënten van WZU Veluwe heeft recht op een bijzondere blijk van waardering volgens de geldende attentieregeling (bijlage 6).

Reiskosten

De reiskosten, in opdracht van de organisatie, kunnen vanaf 10 km gedeclareerd worden tot een maximum van 35 km (enkele reis). Belangrijk is wel dat kosten en baten in evenwicht zijn. In specifieke situaties kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt in overleg met de teamleider Zorg.

Maaltijden

Vrijwilligers ontvangen een maaltijd van WZU Veluwe als zij ondersteuning bieden tijdens de maaltijdverstrekking of bij een kook- of bakgroep of rond etenstijd geen pauze kunnen nemen (bijvoorbeeld receptietaken).

Verzekering

Vanaf het moment dat de vrijwilliger het aanmeldformulier heeft getekend, is de verzekeringsregeling van de betreffende gemeente en de aansprakelijkheidsverzekering van WZU Veluwe van toepassing. Voor het overige gelden eigen verzekeringen.

4. Geheimhoudingsplicht

Respectvol omgaan met elkaar en met cliënten is bij WZU Veluwe zeer belangrijk. De organisatie verwacht van vrijwilligers geheimhouding ten aanzien van informatie die hem van of over een bewoner ter kennis is gekomen. Ook verwacht zij geheimhouding ten aanzien van informatie over WZU Veluwe als organisatie. Door het maken van goede afspraken weten we wat we van elkaar kunnen verwachten en waar we elkaar op mogen aanspreken. Deze afspraken zijn vastgelegd in een gedragscode, welke met vrijwilligers wordt besproken bij het ondertekenen van de overeenkomst. Bij de gedragscode zijn richtlijnen gevoegd hoe om te gaan met social media.

5. Klachtenprocedure

Klachten worden in eerste instantie tussen betrokken partijen uitgesproken met de intentie om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Mocht dit niet tot de gewenste oplossing leiden, dan kan vervolgens een beroep gedaan worden op de coördinator welzijnsdiensten. Deze kan bemiddelen en, indien niet tot een werkbare oplossing wordt gekomen, de teamleider inschakelen.

Leiden al deze stappen niet tot de oplossing van het probleem, kan de vertrouwenspersoon van WZU Veluwe worden ingeschakeld en/of kan de klachtenprocedure voor medewerkers in werking treden.

Bijlage 1: Aanmeldformulier vrijwilliger WZU Veluwe

Naam	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Geboortedatum	
Kerkgenootschap	
Burgerlijke staat	
E-mailadres	
IBAN rekeningnummer	
Geldig identiteitsbewijs	Paspoort / ID-kaart / Rijbewijs Nummer:
Rijbewijs	Ja/nee
Inzittendenverzekering	Ja/nee
Uitkeringsgerechtigd	Ja/nee
Is uitkeringsinstantie op de hoogte gebracht?	Ja/nee
Burger Service Nummer	

Genoten opleiding	
Ervaring	
Werkzaamheden waar de belangstelling naar uit gaat	
Beschikbaarheid	

Handtekening vrijwilliger:

Bijlage 2: Checklist aanname vrijwilliger

Naam	
Afdeling	
Locatie	
Datum	

Beoordeling	Belang groot/minder	Sterk aanwezig	Aanwezig	Nauwelijks aanwezig	Niet aanwezig
Samenwerking					
representatief					
Communiceren					
Verstaan taal cliënt					
Affiniteit doelgroep					
Probleemoplossend vermogen					
Motivatie					
Anders, nl.....					

Eventuele toelichting:	
Samenwerking	
Representatief zijn	
Communiceren	
Verstaan taal cliënt	
Affiniteit doelgroep	
Probleemoplossend vermogen	
Motivatie	
Anders, nl.....	

Overige gesprekspunten:

- Gedragscode bespreken (gebruikt vrijwilliger social media? Zo ja, kaartje met do's & don'ts uitreiken)

Gemaakte afspraken:

Naam en handtekening coördinator welzijnsdiensten:

Bijlage 3: Tussentijds evaluatieformulier

Wat vindt u tot nu toe van uw vrijwilligerswerkzaamheden?

Hoe heeft u de begeleiding tot nu toe door medewerkers van WZU Veluwe ervaren?

Wilt u uw vrijwilligerswerkzaamheden voortzetten?

Bespreken van de benodigde competenties:

Gemaakte afspraken voor het vervolg:

Vragen of opmerkingen:

Datum:

Naam en paraaf vrijwilliger:

Naam en paraaf coördinator welzijnsdiensten:

Bijlage 4: Vrijwilligersovereenkomst

Stichting Protestants Christelijke Woonzorg Unie Veluwe, locatie,
hierna te noemen WZU Veluwe, ten deze vertegenwoordigd door:
....., coördinator welzijnsdiensten

&

Naam : M/V
Adres :
Postcode :
Woonplaats :
Telefoonnr. :
Geboortedatum:

hierna te noemen vrijwilliger,

verklaren te zijn overeengekomen:

1. De vrijwilliger verricht vanaf op vrijwillige basis de werkzaamheden:;
2. WZU Veluwe verricht haar werkzaamheden vanuit een protestants christelijke levensvisie. De vrijwilliger verklaart dat hij of zij kennis heeft genomen van het identiteitsdocument waarin deze visie is beschreven en de uitgangspunten respecteert;
3. Zo mogelijk wordt als opzegtermijn een periode van één maand in acht genomen;
4. De vrijwilliger verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die hem of haar over een bewoner of de organisatie ter kennis is gekomen. Afspraken hierover zijn vastgelegd in een gedragscode welke door WZU Veluwe besproken is met de vrijwilliger;
5. De vrijwilliger regelt zo mogelijk zelf vervanging. Indien dit niet te realiseren is, wordt dit tijdig gemeld aan het vaste aanspreekpunt;
6. Op deze overeenkomst zijn verder alle bepalingen van toepassing, die ten aanzien van het vrijwilligerswerk zijn opgenomen in het vrijwilligersbeleid.

Ondertekend te:

dd.

coördinator welzijnsdiensten;

vrijwilliger;

Bijlage 5: Eind evaluatieformulier

Wat is uw reden om met uw vrijwilligerswerkzaamheden te stoppen?

Hoe is de introductie en ontvangst ervaren?

Hoe heeft u de vrijwilligerswerkzaamheden en samenwerking ervaren?

Hoe heeft u de begeleiding ervaren?

Werd er iets gedaan met de punten die u heeft ingebracht?

Hoe heeft u de invulling van de thema-avonden ervaren?

Heeft u opmerkingen en suggesties ter verbetering?

Datum:

Naam en paraaf vrijwilliger:

Naam en paraaf coördinator welzijnsdiensten:

Bijlage 6: Attentieregeling

Wordt WZU Veluwe breed uitgewerkt voor medewerkers en andere betrokkenen. Volgt nog.

Bijlage 7: Getuigschrift