

Vrijwilligersbeleid WZU Veluwe

Vastgesteld op 16 augustus 2018

Inhoudsopgave:

1. Wat wij willen betekenen	3
2. Vrijwilligersbeleid	4
3. Registratie van vrijwilligersgegevens	7
4. Informatievoorziening	8
5. Geheimhoudingsplicht	9
6. Klachtenprocedure	9
7. Vrijwilligersplatform	9

1. Wat wij willen betekenen

WZU Veluwe is een zorgorganisatie voor woon-, zorg- en welzijnsdiensten in de gemeente Nunspeet, Elburg, Oldebroek, Epe en Heerde. Dit doen we zowel vanuit woonzorglocaties (wonen met zorg) als bij mensen thuis (thuiszorg). WZU Veluwe staat garant voor kwaliteit en continuïteit. We werken vanuit een protestants christelijke visie.

Nabij in welbevinden

Onze missie is: Nabij in Welbevinden. Nabij staat voor dichtbij in tijd of afstand. Welbevinden staat voor de mate waarin iemand zich lichamelijk, geestelijk, psychisch en sociaal goed voelt.

Welbevinden gaat over prettig voelen, maar ook over lichamelijk gezond zijn en tevreden zijn met het leven ofwel het ervaren van een betekenisvol leven.

Door mee te lopen op het levenspad, en waar mogelijk de cliënt en het sociale netwerk te faciliteren door hindernissen weg te nemen of te verminderen, dragen wij bij aan het ervaren van welbevinden door de cliënt. Kijkend naar een betekenisvol leven, realiseren wij ons dat de zorg voor kwetsbare ouderen vaak 'barmhartige' palliatieve zorg is. Genezing is niet meer mogelijk maar het faciliteren van het ervaren van een betekenisvol leven nog wel.

Visie

'Het verlenen van zorg en ondersteuning aan cliënten die is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en draagt bij aan behoud van de eigen regie om het bestaan betekenis en invulling te geven.' Wij faciliteren het sociale netwerk van de cliënt zodat zij van betekenis kunnen blijven. Hierin ondersteunen wij met professionele medewerkers en vrijwilligers die met hart, ziel en oprechte aandacht werken.

Cliënt

De cliënt is een mens met een zorgbehoefte, maar vooral een mens met een eigen verhaal, dat zich afspeelt in het verleden, heden en toekomst. In dat verhaal komen zaken als familie, kinderen, geliefden, vrienden, kennissen, vijanden, passies, angst, geloof, idealen, verdriet en geluksmomenten voor. Er zijn vele hulpbronnen voor een goed leven, de zorg is er daar één van. Daarom zien wij een cliënt eerst vooral als mens en niet als zorgvrager. Wij vinden dat onze cliënten er toe doen en dat zij van betekenis zijn voor andere generaties waaronder onze medewerkers. Wij stimuleren hen tot het delen van hun levenservaringen.

Eigen regie/autonomie van de cliënt en het sociale netwerk

Wij willen de cliënt en zijn sociale netwerk daadwerkelijk ontmoeten, zodat we weten hoe ze in het leven staan en wat zij belangrijk vinden. We willen de mens achter de cliënt zien, zodat we bij kunnen dragen aan een betekenisvol leven. Wij passen de zorg en ondersteuning aan op de omstandigheden, routines, gewoonten en voorkeuren van de cliënt in plaats van dat de cliënt zich moet aanpassen naar onze gewoonten of omstandigheden. Hiervoor zullen medewerkers en vrijwilligers soms eigen (zorg) routines los moeten laten.

2. Vrijwilligersbeleid

Bij WZU Veluwe staat de cliënt centraal en willen we 'nabij zijn in welbevinden'. De zorgprofessional heeft daarin een belangrijke rol, maar wordt daarin ondersteund door onder andere mantelzorgers en vrijwilligers. Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan het 'Nabij in Welbevinden' van cliënten. Wij hebben ca. 1000 vrijwilligers, die vanuit hun hart er voor zorgen dat cliënten een gevoel van welbevinden ervaren. Zij zorgen voor extra persoonlijke aandacht aan cliënten en ondersteunen bij activiteiten. Mede door vrijwilligers komt voor onze cliënten de maatschappij weer dichterbij en dus daarmee de betrokkenheid bij wat er in de omgeving gebeurt, zoals de laatste nieuwtjes.

Naast de inzet van vrijwilligers in het directe cliëntencontact wil WZU Veluwe ook de mogelijkheid bieden op andere gebieden ervaring op te doen door middel van vrijwilligerswerk. Het gaat dan om vrijwilligerstaken ter ondersteuning van andere afdelingen, zoals ondersteunende diensten. Met ons vrijwilligersbeleid willen we ook een bijdrage leveren aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij hebben, onder andere door vrijwilligers uit verschillende doelgroepen mogelijkheden te bieden.

WZU Veluwe wil een organisatie zijn waar vrijwilligers het zinvol en fijn vinden om te werken en waar zij gewaardeerd worden voor hun inzet. Vrijwilligers worden bejegend met respect en erkenning voor de bijdrage die zij leveren voor onze cliënten en organisatie om onze missie 'nabij in welbevinden' waar te maken. De vrijwilliger vormt samen met de zorgprofessional een aanvulling op het reeds aanwezige sociale netwerk van de cliënt. Samen optrekken en elkaar goed informeren is belangrijk om daadwerkelijk 'nabij in welbevinden' te zijn voor onze cliënten.

Definitie vrijwilligerswerk

WZU Veluwe hanteert de volgende definitie van vrijwilligerswerk:

"Het onverplicht en onbetaald verrichten van werkzaamheden, aanvullend op het sociale netwerk van de cliënt, in samenwerking met de zorgprofessionals, ten behoeve van de cliënten van WZU Veluwe.

Daarnaast kunnen vrijwilligers vrijwilligerswerkzaamheden een bijdrage leveren aan de doelstelling van WZU Veluwe, zonder betrokken te zijn bij de directe zorg en dienstverlening aan de cliënt.

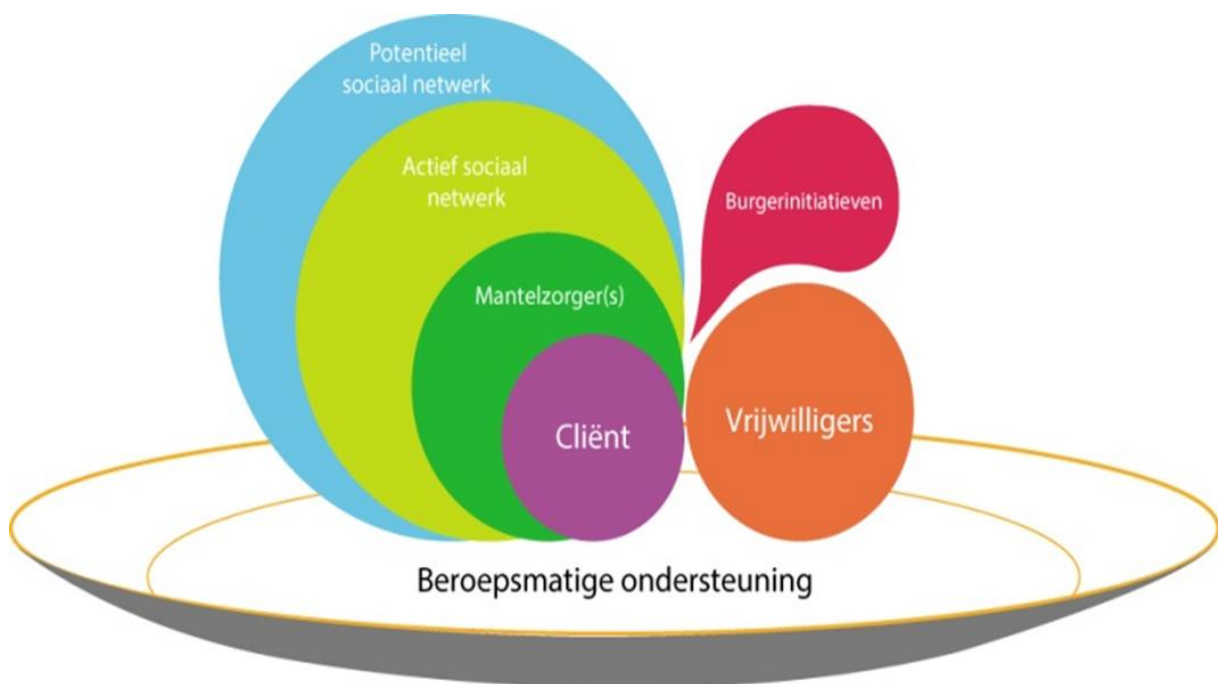
Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend."

Vrijwilligers hebben een hele belangrijke betekenis voor (de cliënten van) WZU Veluwe, maar omgekeerd wil WZU Veluwe ook van betekenis zijn voor vrijwilligers. Vrijwilligers vormen een wezenlijk onderdeel van de organisatie.

- Vrijwilligers die betrokken zijn bij de directe cliëntzorg, zijn een aanvulling op de mantelzorgers, het sociale netwerk en de zorgprofessionals, waardoor cliënten nog meer persoonlijke aandacht ontvangen;
- Vrijwilligers hebben geen beroepsmatige relatie met de cliënt, waardoor ze een 'frisse' kijk op dingen toevoegen;

- Vrijwilligers brengen de 'buitenwereld' binnen bij de cliënt, zowel in wonen met zorg als bij cliënten in de thuiszorg;
- Vrijwilligers krijgen mogelijkheden om hun eigen of nieuwe talenten te ontwikkelen;
- Door vrijwilligerswerk doen vrijwilligers (nieuwe) sociale contacten op;
- Vrijwilligerswerk geeft het gevoel van betekenis te kunnen zijn voor anderen.

Positie van de vrijwilliger



Afbeelding 1

De inzet van vrijwilligers is een aanvulling op het reeds aanwezige netwerk van de cliënt, zie afbeelding 1. De vrijwilligers die door WZU Veluwe worden ingezet worden door WZU Veluwe begeleid. Daar waar nodig en wenselijk is er beroepsmatige ondersteuning beschikbaar, vooral vanuit de zorg en/of het welzijnswerk. De ondersteuning kan bestaan uit het overnemen van hulp en zorg, maar richt zich bij voorkeur op het stimuleren en versterken van eigen regie en autonomie van de cliënt.

Grensfabakening tussen vrijwilliger en professional

Vrijwilligers kunnen veel doen. Maar het is belangrijk om duidelijkheid te bieden waar de professionele verantwoordelijkheid van de vrijwilliger begint en eindigt. In principe kan een vrijwilliger veel taken op zich nemen na akkoord van de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger. De grensfabakening van het vrijwilligerswerk gaat over risicovolle handelingen en zaken waar het vier ogen principe (bijvoorbeeld de persoonlijke financiën van een cliënt) niet toepasbaar zijn. In alle gevallen moet de afweging rondom het inzetten van vrijwilligers worden

gemaakt vanuit het belang van de cliënt en zonder dat de veiligheid, privacy en welbevinden van de cliënt negatief wordt beïnvloed. In dat geval worden de taken niet verricht door de vrijwilliger. De professional van WZU Veluwe kan zich in dit soort gevallen inzetten om het sociale netwerk van de cliënt hierin te betrekken.

Specifiek kan benoemd worden dat ondersteuning door vrijwilligers niet wordt gegeven in:

- taken waarvoor een bevoegdheid noodzakelijk is (verpleegtechnische handelingen zoals het verstrekken van medicatie);
- ondersteunende werkzaamheden gericht op het eten en drinken bij cliënten met een slikstoornis.

In algemene zin is het zo dat de eindverantwoordelijk voor hetgeen de vrijwilliger doet, ligt bij de medewerker van WZU Veluwe.

Plaats in de organisatie

Vrijwilligers kunnen gegroepeerd zijn rondom specifieke taken (bijvoorbeeld ondersteuning tijdens de maaltijd, ondersteuning diensten van woord en gebed, de 'tuinploeg') en gekoppeld aan een locatie en/of een kleinschalige woongroep. De coördinator welzijnsdiensten is het aanspreekpunt voor de vrijwilliger. De coördinator welzijnsdiensten coördineert het vrijwilligerswerk op de locatie waar zij verantwoordelijk is en zorgt voor de afstemming van vraag, behoefte en beschikbaarheid. Indien noodzakelijk of logisch gezien de aard van de werkzaamheden kan deze verantwoordelijkheid worden gedelegeerd aan een andere functionaris van WZU Veluwe, zoals bijvoorbeeld: een pastoraal werker/adviseur identiteit (dienst woord en gebed) of een medewerker facilitaire dienst (tuinonderhoud). Voor leden van de Cliëntenraad, de Cliëntenparticipatieraden en Identiteitsraden vervult de bestuurssecretaris de coördinerende rol.

Ook in deze gevallen blijft de coördinator welzijnsdiensten eindverantwoordelijk voor het vrijwilligerswerk op haar locatie. Zij zorgt dan ook primair voor afstemming tussen de verschillende betrokkenen.

De coördinator welzijnsdiensten draagt zorg voor de administratieve taken rondom de vrijwilliger, te weten:

- vastleggen persoonlijke gegevens vrijwilliger in digitaal dossier;
- vastleggen VOG in digitaal dossier;
- vastleggen afspraken rondom inzetbaarheid vrijwilliger in digitaal dossier.

De coördinator welzijnsdiensten wordt hierin ondersteund door de HRM administratie.

Maximale leeftijd vrijwilliger

Vrijwilligerswerk kan tot op late leeftijd worden verricht. Tijdens gesprekken tussen de vrijwilliger en de begeleider/coördinator zal regelmatig besproken worden of de vrijwilligerstaken nog passen bij de mogelijkheden en de belastbaarheid van de vrijwilliger. In ieder geval wordt vanaf de leeftijd van 75 jaar jaarlijks samen beoordeeld of het nog mogelijk en passend is om de vrijwilligerstaken voor onze cliënten te blijven verrichten. Het afscheid nemen vindt plaats conform het dan geldende attentiebeleid van WZU Veluwe.

3. Registratie van vrijwilligersgegevens

Als een vrijwilliger bij WZU Veluwe aan de slag gaat worden een aantal gegevens van de vrijwilliger geregistreerd. WZU Veluwe vindt het belangrijk zorgvuldig met privacygevoelige gegevens van personen om te gaan. De registratie van de persoonsgegevens voldoet aan de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De volgende gegevens worden geregistreerd in een digitaal registratiesysteem:

- Naam
- Adres
- Postcode en woonplaats
- Geboortedatum
- Huwelijksdatum (indien van toepassing)
- Telefoonnummer
- Lid van kerkelijke organisatie (om vrijwilliger te koppelen/matchen aan cliënt)
- E-mailadres
- IBAN rekeningnummer
- Genoten opleiding
- Werkzaamheden waar de belangstelling naar uit gaat
- Beschikbaarheid
- VOG

Bij het eerste gesprek wordt gevraagd naar het ID-bewijs en/of rijbewijs ter identificatie. Er wordt geen kopie van deze documenten vastgelegd. Als een vrijwilliger een rijbewijs en auto bezit en in voorkomende gevallen wil gebruiken ten behoeve van het vrijwilligerswerk, wordt gevraagd naar een inzittendenverzekering.

Verklaring omtrent gedrag

WZU Veluwe vindt het professioneel naar haar cliënten om de veiligheid zo goed mogelijk de veiligheid te waarborgen. Wij vragen een vrijwilliger die bij WZU Veluwe vrijwilligerswerk gaat verrichten om een zgn. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze VOG wordt vastgelegd in het digitale registratie systeem. De kosten van de aanvraag van de VOG worden door WZU Veluwe vergoed.

Duidelijke afspraken over taken/vrijwilligersovereenkomst

Vrijwilligers worden ingezet voor zeer diverse taken en activiteiten. Belangrijk is dat de taken en activiteiten aansluiten bij de mogelijkheden van de vrijwilliger en dat de vrijwilliger affiniteit heeft met dergelijke taken of activiteiten. De begeleider maakt met de vrijwilliger schriftelijke afspraken over de taken die de vrijwilliger gaat verrichten en/of bij welke activiteiten de vrijwilliger ondersteunt. Afspraken over de taken die de vrijwilliger verricht, maar ook andere afspraken worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst die WZU Veluwe met elke vrijwilliger overeenkomt. Deze overeenkomst wordt vastgelegd in het digitale registratiesysteem.

4. Informatievoorziening

Ook voor vrijwilligers is het belangrijk dat zij beschikken over of toegang hebben tot informatie. WZU Veluwe faciliteert een goede informatievoorziening, maar verwacht van vrijwilligers dat zij ook actief informatie tot zich nemen. Per locatie worden er jaarlijks twee vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd. Eén van deze bijeenkomsten is informatief en/of educatief, de tweede is ontspannend. Ideeën en opmerkingen over de uitvoering en invulling van het vrijwilligersbeleid is tijdens deze bijeenkomsten bespreekbaar.

Overige faciliteiten voor vrijwilligers

- **Introductie en scholing/training:**
Elke vrijwilliger wordt uitgenodigd voor het volgen van een introductietraining binnen WZU Veluwe. Deze training is gericht op vrijwilligers en heeft ten doel: kennismaken met de organisatie, het bespreken van de zorgvisie, het beantwoorden van vragen en het geven van specifieke informatie van belang in het ondersteunen van de zorg (bijvoorbeeld omtrent infectiepreventie, omgaan met onbegrepen gedrag e.d.)
Elke vrijwilliger heeft een begeleider/aanspreekpunt. Vrijwilligers krijgen ook scholing op thema's die aansluiten bij de cliëntgroep waarmee ze werken. Dat kan bijvoorbeeld scholing zijn over dementie, maar ook herkennen van specifiek gedrag of veiligheid.
- **Waardering en vergoeding:**
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. Waardering blijkt ook uit het attentiebeleid van WZU Veluwe. Denk daarbij aan de kerstattentie, een kaartje of bloemetje bij een jubileum of ziekte, enzovoort.
- **Verzekering:**
Vanaf het moment dat de vrijwilligersovereenkomst is getekend, is de verzekeringsregeling van de betreffende gemeente en de aansprakelijkheidsverzekering van WZU Veluwe van toepassing. Voor het overige gelden eigen verzekeringen.
- **Onkosten:**
Onkosten of reiskosten die zijn gemaakt in opdracht van WZ Veluwe, kunnen worden gedeclareerd. Met reiskosten wordt niet bedoeld de vergoeding van kosten voor het reizen van huis naar de locatie waar de vrijwilliger vrijwilligerswerk verricht. Bij overige onkosten kan gedacht worden aan kosten die worden gemaakt voor de aanschaf van materialen voor een activiteit.

5. 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 cliënt 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. In de gedragscode zijn ook opgenomen de afspraken over de omgang met social media.

6. 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 of de leidinggevende van de afdeling waar de vrijwilliger taken verricht. Deze kan bemiddelen en, indien niet tot een werkbare oplossing wordt gekomen, in de normale hiërarchische lijn binnen de organisatie escaleren. Leiden al deze stappen niet tot de oplossing van het probleem, dan kan de vertrouwenspersoon van WZU Veluwe worden ingeschakeld en/of kan de klachtenprocedure voor medewerkers in werking treden.

7. Vrijwilligersplatform

Vrijwilligers moeten kunnen meedenken en meepraten over de gang van zaken in de organisatie, zeker voor zover het hun eigen werk betreft. De coördinator welzijnsdiensten draagt zorg voor periodiek overleg met de vrijwilligers. De communicatie tussen de organisatie en vrijwilliger is tweerichtingsverkeer. Door open te staan voor de inbreng van de vrijwilliger krijgt de organisatie inzicht in de ontwikkelingen en kan zij beter inspelen op de behoeftes van de vrijwilligers.

Het vrijwilligersplatform denkt mee over het vrijwilligerswerk op organisatieniveau en over de invulling van de inhoud van de vrijwilligersbijeenkomsten. Het vrijwilligersplatform bestaat uit ten minste een vrijwilliger van elke locatie (inclusief de dagbestedingslocaties). De coördinator welzijnsdiensten draagt zorg voor het aanbrengen van deze vrijwilliger voor haar locatie. Het vrijwilligersplatform heeft twee maal per jaar een overleg met de bestuurder van WZU Veluwe. Hierin worden onderwerpen besproken zoals de koers van de organisatie, de vragen/uitdagingen waar vrijwilligers voor staan en overige zaken ten behoeve van de groep vrijwilligers. Indien gewenst kan het vrijwilligersplatform vaker bij elkaar komen. Dit ter beoordeling en naar wens van de vrijwilligers.