

## Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk




Zorgcombinatie Zwolle

*waar je er als mens toe doet!*


---

Titel	: Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk
HKZ nummer	: 5.4
Auteur	: Aukje van Essen
Portefeuillehouder	: Manager PO&O
Beheerder	: Staffunctionaris PO&O
Uitgiftedatum	: 18 augustus 2007
Evaluatiedatum	: 2012
Bekend tot niveau	: middenkader
Aantal pagina's	: 18 / ©Zorgcombinatie Zwolle
Status	: Vastgesteld RvB – MT


 <p><b>Zorgcombinatie Zwolle</b> <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1 INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>2 VISIE EN UITGANGSPUNTEN ZORGCOMBINATIE ZWOLLE</b>	<b>4</b>
2.1 ALGEMENE VISIE ZORGCOMBINATIE ZWOLLE	4
2.2 ZORGVISIE ZORGCOMBINATIE ZWOLLE	4
<b>3 VISIE EN UITGANGSPUNTEN VRIJWILLIGERSWERK</b>	<b>5</b>
3.1 DEFINITIE BEGRIP VRIJWILLIGERSWERK	5
3.2 MAATSCHAPPELIJKE CONTEXT VRIJWILLIGERSWERK IN DE GEZONDHEIDSZORG:	5
3.3 VISIE, DOELSTELLING EN TOEGEVOEGDE WAARDE VAN HET VRIJWILLIGERSWERK	6
3.4 DOELSTELLING	6
3.5 TOEGEVOEGDE WAARDE	6
<b>4 POSITIE VAN VRIJWILLIGERS</b>	<b>7</b>
4.1 PLAATS EN FUNCTIE VAN VRIJWILLIGERS	7
4.2 COÖRDINATIE VAN VRIJWILLIGERS	7
4.3 RECHTEN EN PLICHTEN	7
4.4 CONFLICTEN EN KLACHTEN	8
4.5 VRIJWILLIGERSOVEREENKOMSTEN	8
<b>5 TAAKAFBAKENING</b>	<b>8</b>
5.1 TAAKOMSCHRIJVING	8
5.2 WERKBESCHRIJVING	8
<b>6 WERVING EN SELECTIE</b>	<b>9</b>
<b>7 INTRODUCTIE</b>	<b>9</b>
<b>8 BEGELEIDING EN SCHOLING</b>	<b>9</b>
<b>9 VERTREK</b>	<b>9</b>
<b>10 WAARDERINGSBELEID</b>	<b>9</b>
10.1 WAARDERINGSINSTRUMENTEN	9
<b>11 OVERLEGVORMEN EN COMMUNICATIE</b>	<b>10</b>
11.1 DAGELIJKSE COMMUNICATIE	10
11.2 PERIODIEK OVERLEG	10

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

11.3	VRIJWILLIGERS NIEUWSBRIEF	10
11.4	VERTALING BELEID BINNEN DE EENHEDEN	10
11.5	ORGANISATORISCHE INBEDDING	11
<b>12</b>	<b>INSPRAAK VRIJWILLIGERS</b>	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>VOORZIENINGEN</b>	<b>11</b>
	<b>BIJLAGE 1, FORMULIER WERKBESCHRIJVING VRIJWILLIGERSTAAK</b>	<b>12</b>
	<b>BIJLAGE 2, ALGEMENE TAAKOMSCHRIJVING VRIJWILLIGERSWERK</b>	<b>14</b>
	<b>BIJLAGE 3, MOGELIJKE TAKEN/WERKZAAMHEDEN VRIJWILLIGERS</b>	<b>17</b>

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

## 1 Inleiding

Het vrijwilligerswerk binnen de zorgsector is volop in beweging. Ook de vrijwilliger verandert, mensen kiezen bewuster voor het al dan niet doen van vrijwilligerswerk en het soort vrijwilligerswerk. De inzet van vrijwilligers is niet meer vanzelfsprekend. Toch zal er in de toekomst in toenemende mate een beroep gedaan worden op vrijwilligers en vrijwilligers -werk. In de zorgsector zijn vrijwilligers een onmisbare schakel in de zorgverlening van de cliënt. Zij zorgen voor een beter leefklimaat en voorzien in extra aandacht. Om hieraan te kunnen voldoen vraagt de organisatie van het vrijwilligerswerk binnen Zorgcombinatie Zwolle de komende jaren meer professionaliteit met verhoging van kwaliteit en efficiëntie als inzet. Ook zal er extra aandacht uitgaan naar het vinden en binden van vrijwilligers.

Al met al een uitdagende opdracht om het vrijwilligerswerkbeleid hierop af te stemmen en hieraan uitvoering te geven.

Note: Regelingen, procedures en formulieren zijn ondergebracht in het Handboek PO&O.

## 2 Visie en uitgangspunten Zorgcombinatie Zwolle

### 2.1 Algemene visie Zorgcombinatie Zwolle


In het beleidsplan van Zorgcombinatie Zwolle "Van instituut naar Zorgketen: ons antwoord op de veronderstelde vraag" is de nadruk gelegd op "*vraaggerichtheid*". Hiermee wordt aangegeven dat de (veronderstelde) vraag van de cliënt richting aan de vormgeving van de zorg- en dienstverlening op maat geeft (keuzemogelijkheden). Dit als uitgangspunt vraagt een flexibele organisatie en personele inzet.

### 2.2 Zorgvisie Zorgcombinatie Zwolle

De kernpunten van de zorg- en mensvisie van Zorgcombinatie Zwolle zijn als volgt samengevat<sup>1</sup>

- *Cliënt - vraaggericht en grensverleggend*: de cliënt moet zich thuis voelen in zijn leefomgeving. Met de medewerkers wordt geprobeerd de (zorg) vraag zo goed mogelijk te verstaan en te beantwoorden. De organisatie geeft aan welke vorm van zorg - en dienstverlening noodzakelijk en mogelijk is. Wensen, mogelijk -heden en noodzakelijkheden moeten in evenwicht zijn.
- *Medewerker - waardigheid en servicegericht*: de cliënt geeft direct of indirect aan wat zijn verwachtingen/wensen zijn t.a.v. zorg - en dienstverlening en beziet kritisch of het gebodene aansluit bij het gewenste. Medewerkers tonen altijd respect voor de cliënt, ondersteunen, motiveren en gaan op zoek naar de "vraag achter de vraag". De christelijke identiteit is in de praktijk zichtbaar, er is aandacht voor zingeving en levensbeschouwing.
- *Organisatie - speelruimte en kwaliteit*: de cliënt is actief betrokken bij de dienstverlening. De medewerker is dienstverlenend en denkt hierin actief mee, kan vanuit samenwerking de

<sup>1</sup> Samenvatting komt voort uit: "(Zorg) Visiedocument tactisch niveau".

	<b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b>
Uitgiftedatum: 18 -08-2007 Evaluatiedatum: 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 5.4	Versienummer: 1.2 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 18 Auteur: A. van Essen Portefeuillehouder: Manager divisie VTD Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling

mogelijkheden van vrijwilligers hierin benutten. De organisatie sluit in alle facetten zoveel mogelijk aan op de visie.

### 3 Visie en uitgangspunten vrijwilligerswerk

#### 3.1 Definitie begrip vrijwilligerswerk

Begrip vrijwilligerswerk zoals geformuleerd door het Ministerie van VWS (1980): Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald, wordt verricht ten behoeve van andere mensen of de samenleving.

#### 3.2 Maatschappelijke context vrijwilligerswerk in de gezondheidszorg:


Vrijwilligers leveren een belangrijke meerwaarde aan zorg - en dienstverlening, zonder hen zou de zorg aanmerkelijk schraler zijn. Landelijk is aangetoond dat de druk op de zorg afneemt als aandacht aan het welzijn van de cliënt wordt gegeven. Vrijwilligers dragen bij aan het welzijn van cliënten. Zij geven cliënten persoonlijke aandacht en hoeven niet, zoals beroepskrachten, op de doelmatigheid van hun handelen te letten. Juist daarom zijn ze van onschatbare waarde voor cliënten van instellingen <sup>2</sup>."

De ontmanteling van de AWBZ en de invoering van de WMO hebben grote gevolgen voor de zorginstellingen. Zij zullen zich jaarlijks geconfronteerd zien met opgelegde budgettaire kortingen en een stijgende zorgzwaarte. Hoe onredelijk het ook overkomt de term "gebruikelijke zorg" (alle zorg die niet per definitie hoeft uitgevoerd te worden door een betaalde professional) dienen bewoners, cliënten en zorgorganisaties zelf te organiseren door de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers.

Gelukkig wordt daaraan tegemoet gekomen door een aantal andere trends (voorbeelden):

- ouderen zijn tot op hoge leeftijd gezond en actief en willen hun bijdrage leveren aan de maatschappij;
- ouderen van 55+ die werkloos geworden zijn hoeven niet meer te solliciteren mits ze 20 uur per week vrijwilligerswerk doen;
- de onbelaste onkostenvergoeding van vrijwilligers is gestegen tot 1500 euro per jaar;
- in het kader van maatschappelijk ondernemen zijn bedrijven en andere maatschappelijke organisaties (kerken, politieke partijen) geïnteresseerd om op projectbasis grote "klussen" uit te voeren (Make a Difference Day, stichting Present etc.);
- scholieren en studenten die structureel vrijwilligerswerk doen in lijn van een beroep waarvoor zij worden opgeleid kunnen vrije studiepunten halen;
- mensen die fysieke of mentale beperkingen hebben (WAO, of mensen vanuit het RIBW/PART) of resocialiseren door middel van een taakstraf kunnen worden ingezet en hun toegevoegde waarde aan de maatschappij tot uiting brengen;

<sup>2</sup> uit: "Vrijwilligersbeleid in zorgorganisaties; een handreiking voor de toekomst" van Arcares en NIZW.

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

- organisaties zoeken naast de concurrentie ook op onderdelen samenwerking (als voorbeeld Stichting Welzijn Ouderen) deze samenwerkende organisaties hebben vaak weer een andere vrijwilligersgroep aan zich gekoppeld waar wij ook gebruik van kunnen maken;
- vanuit het bedrijfsleven wordt (organisatie)kennis beschikbaar gesteld om vrijwilligerswerk een extra input te geven.

Kortom een scala aan mogelijkheden van nieuwe vrijwilligersgroepen. Daar komt bij dat de traditionele grenzen tussen betaalde en onbetaalde krachten vervagen. Al deze ontwikkelingen vragen om een actuele visie op het vrijwilligerswerk en een hybride beleid, dat bovendien aantrekkelijk is voor vrijwilligers.

Vaak worden in een adem met vrijwilligers de mantelzorgers genoemd: familieleden van bewoners/cliënten blijken bereid om ook voor cliënten/bewoners rondom hun eigen familielid een bijdrage te verlenen. Ook voor deze in toenemende mate belangrijke groep kan beleid doorontwikkeld worden. Deze groep draagt bij aan een continue instroom van vrijwilligers.

#### Notitie Mantelzorg.

#### *3.3 Visie, doelstelling en toegevoegde waarde van het vrijwilligerswerk*

Vrijwilligerswerk is een wezenlijk onderdeel van de organisatie. Vrijwilligers verrichten taken die aanvullend gezien worden op de zorgverlening door professionals. Dat wil zeggen dat naast de beroepskrachten zij ook medewerkers binnen eenheden zijn en er een wezenlijk onderdeel van uitmaken. Het vrijwilligerswerk is daarbinnen dan ook volledig geïntegreerd. Vrijwilligerswerk is wel vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Het vrijwilligerswerk is onmisbaar om de doelstellingen van eenheden te bereiken: leidend daarbij is onderscheidend te zijn in servicegerichtheid. Vrijwilligerswerk ondersteunt de intentie van de organisatie om sociaal ingebed te zijn in haar omgeving.


#### *3.4 Doelstelling*

Het vrijwilligerswerk binnen Zorgcombinatie Zwolle heeft dan ook als doelstelling: het persoonlijk welzijn van de cliënt te bevorderen en om het verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

#### *3.5 Toegevoegde waarde*

De volgende toegevoegde waarden worden aan het werken met vrijwilligers toegekend:

- Vrijwilligers werken vanuit een andere benadering dan betaalde medewerkers. Zij nemen een persoonlijke betrokkenheid mee die voortkomt uit eigen ervaring, werkkring of andere motivatie.
- In de praktijk blijkt dat er ondersteuning aan cliënten van vrijwilligers uitgaat. Juist het vrijwillige maar niet vrijblijvende karakter van het werk steunt mensen.
- Vrijwilligers signaleren ondersteuningsvragen van de cliënten, waarmee een goede voorwaarde voor vraaggericht werken ingevuld wordt.

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18-08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

- Uitgangspunt is dat vrijwilligerswerk niet vervangend is voor betaald werk, werkzaamheden zijn aanvullend op die van professionals.

#### **4 Positie van vrijwilligers**

##### *4.1 Plaats en functie van vrijwilligers*

Vrijwilligers zijn op verschillende plekken van de organisatie actief. Binnen de verschillende eenheden zijn de taken vastgelegd in werkbeschrijvingen.

##### *4.2 Coördinatie van vrijwilligers*

De verantwoordelijkheid en uitvoering van coördinatie m.b.t. vrijwilligers binnen de eenheden ligt bij de teammanager. Hij/zij draagt zorg voor de juiste uitvoering van het vrijwilligersbeleid binnen de eenheden en kan daarbij terugvallen op de regiomanager.

Binnen de eenheden is een contactpersoon vrijwilligerswerk werkzaam. De teammanager kan deze functie zelf vervullen, maar kan er ook voor kiezen deze taak onder te brengen bij een andere functionaris, bijvoorbeeld een assistent teamleider, coördinator dagbesteding, of anders. Het gaat hierbij om het uitvoeren van regelingen (omtrekt inwerk, begeleiding, etc) vacaturestelling, het invullen van ondersteunende activiteiten, etc.

De afdeling PO&O ondersteunt de leidinggevenden in brede zin bij de uitvoering van het vrijwilligersbeleid vanuit haar kerntaken: instroom, doorstroom en uitstroom van vrijwilligers. Daarnaast bewaakt zij de regelingen, procedures, ondersteunt de verdere ontwikkeling van het vrijwilligerswerk binnen Zorgcombinatie Zwolle, verzorgt de administratie en PR (in afstemming met de regiomanager) Er is een consulent vrijwilligerswerk, hij/zij kan namens de organisatie ook als extern contactpersoon optreden.

##### *4.3 Rechten en plichten*

Zorgcombinatie Zwolle respecteert vrijwilligers en behandelt persoonlijke informatie vertrouwelijk. Van vrijwilligers wordt hetzelfde verwacht.


Zorgcombinatie Zwolle vertrouwt op vrijwilligers en verwacht dat afspraken worden nagekomen en dat men betrouwbaar is in het contact met hen die een beroep doen op de zorg - en dienstverlening van Zorgcombinatie Zwolle. Vrijwilligers mogen van Zorgcombinatie Zwolle hetzelfde verwachten.

Vrijwilligers de volgende rechten:

Vrijwilligerswerk dat past bij de kwaliteiten van de vrijwilliger. Een kennismakingsperiode, waarin de vrijwilliger kan ervaren of de door hem/haar uitgevoerde taak aan de verwachtingen en mogelijkheden voldoet.

Een geschillen en klachtenregeling, die aangeeft wat te doen indien zich een conflict tussen vrijwilliger en vrijwilligers of beroepskracht voordoet.

Elke vrijwilliger kan een getuigschrift ontvangen.

	<b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b>
Uitgiftedatum: 18 -08-2007 Evaluatiedatum: 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 5.4	Versienummer: 1.2 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 18 Auteur: A. van Essen Portefeuillehouder: Manager divisie VTD Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling

#### 4.4 Conflicten en klachten

Zie regeling KMS.

#### 4.5 Vrijwilligersovereenkomsten

Gemaakte afspraken met vrijwilligers worden na de evaluatie van de introductieperiode vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. De overeenkomst refereert inhoudelijk aan de taakomschrijving en de werkbeschrijving.

De vrijwilliger tekent in de overeenkomst tevens voor geheimhouding. Een getekende kopie van de overeenkomst komt in het dossier van de vrijwilliger (inclusief kopie ID) De overeenkomst is officieel niet rechtsgeldig, maar wordt als bindend gezien tussen de vrijwilliger en Zorgcombinatie Zwolle. PO&O verzorgt de afhandeling en het beheer van de dossiers.

### 5 Taakafbakening

Vrijwilligerswerk komt ten goede van en vormt een meerwaarde voor de cliënt. Er moet een directe of indirecte aantoonbare link naar de cliënt zijn.

Vrijwilligers verrichten taken. Echter verantwoordelijkheden en bevoegdheden kunnen niet worden overgedragen op vrijwilligers, deze liggen bij de instelling (c.q. leidinggevenden van de eenheid waar de vrijwilliger werkzaam is)

In de basiszorg en kerntaken kan de organisatie niet afhankelijk zijn van vrijwilligers. Deze wordt gegarandeerd door de organisatie. Vrijwilligers verrichten additionele taken of kunnen een aanvulling geven bij kerntaken. Vrijwilligers zijn niet verantwoordelijk voor continuïteit.

Vrijwilligers geven *geen eten of drinken aan cliënten*, tenzij dit onder toezicht en/of met goedkeuring van de zorg gebeurt. De leidinggevende is verantwoordelijk.


#### 5.1 Taakomschrijving

Als kader is er een algemene taakomschrijving ontwikkeld (KMS). De taakomschrijving geeft bij alle partijen duidelijkheid over hetgeen de taak inhoud en de wederzijdse verwachtingen. Bij de werving dient dit kader als algemene richtlijn.

In de taakomschrijving wordt o.a. de doelstelling, kenmerken specifieke doelgroepen, organisatie en begeleiding, communicatie, wat van de vrijwilligers verwacht wordt en wat vrijwilligers van Zorgcombinatie Zwolle kunnen verwachten, beschreven.

#### 5.2 Werkbeschrijving

Per taak, activiteit of werkzaamheden van vrijwilligers is een werkbeschrijving voorhanden. De werkbeschrijving geeft op praktische wijze weer wat verwacht wordt. Aan de orde komen: dag en tijdstip activiteit, doelgroep, doelstelling, wie is verantwoordelijk, soort activiteit en uitvoering (inclusief communicatie) Hiervoor is een format opgesteld (KMS).

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18-08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

## 6 Werving en selectie

Vrijwilligerswerk is maatwerk. Het gaat er om welke specifieke vaardigheden van een potentiële vrijwilliger het beste passen bij een bepaalde doelgroep. Zorgvuldige en op maat uitgevoerde communicatie in deze fase is essentieel. Verschillende overlegsituaties en communicatiemiddelen zullen gebruikt worden om tot een zo goed mogelijk functioneren van vrijwilligers binnen eenheden te komen. Werkbeschrijvingen en taakomschrijving ondersteunen dit proces.

*Leeftijd:* Formeel hanteert Zorgcombinatie Zwolle geen limiet voor vrijwilligers, iemand kan relatief jong zijn en toch onder voorwaarden instromen, dit geldt ook voor ouderen. De uiteindelijke meerwaarde is het uitgangspunt. Wel is het goed te weten dat de minimale leeftijd voor vrijwilligers door de verzekering (WA en ongevallen) voor toelating gesteld wordt op 17 jaar en maximale leeftijd op 80 jaar.

## 7 Introductie

De eenheid draagt zorg voor de introductie en begeleiding van nieuwe vrijwilligers. Er wordt zonnodig ondersteuning geboden door de contactpersonen vrijwilligerswerk of consulent vrijwilligerswerk.

## 8 Begeleiding en scholing

De eenheid is verantwoordelijk om te voorzien in de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor het goed kunnen uitoefenen van het vrijwilligerswerk.

Vrijwilligerswerk valt formeel niet onder de Arbo-wet. Zorgcombinatie Zwolle biedt haar vrijwilligers wel bescherming zoals in de Arbo-wet is omschreven voor beroepskrachten.

## 9 Vertrek

Zie KMS


## 10 Waarderingsbeleid

Zorgcombinatie Zwolle biedt vrijwilligers, los van de onkostenvergoedingen en waarderingsinstrumenten, geen geldelijke vergoedingen voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Zorgcombinatie Zwolle vindt dit in overeenkomst met het concept vrijwilligerswerk (onbetaald, vrijwillig en in georganiseerd verband) en haar visie op het werken met vrijwilligers.

Uitzondering hierop is de vergoeding voor het vrijwillig werk wat verricht wordt aan de kerkdiensten, omdat anders de voortgang hiervan niet gewaarborgd kan worden. Dit wordt gezien als een semiprofessionele taak.

### 10.1 Waarderingsinstrumenten

De waarderingsbehoefte verschilt per vrijwilliger. Zo heeft de ene vrijwilliger genoeg aan een schouderklopje, een ander voelt zich er goed bij het teamgevoel te mogen ervaren, of een attentie te mogen ontvangen. Anderen stellen prijs op een inspanning ten behoeve van deskundigheidsbevordering.

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

Er wordt door Zorgcombinatie Zwolle in iedere regio een inspanning geleverd om contacten tussen vrijwilligers plaats te laten vinden, deskundigheidsbevordering daar waar gewenst te ondersteunen, communicatie met vrijwilligers goed in te vullen, etc. De vrijwilliger wordt gezien als medewerker. Daarom ontvangt een vrijwilliger jaarlijks de kerst attentie voor medewerkers. Elk jaar wordt een vrijwilligersavond georganiseerd. Per regio en/of per eenheid wordt dit op een eigen wijze ingevuld. Dit wordt bekostigd uit het daarvoor beschikbare budget per vrijwilliger. De hoogte van het budget wordt in het concern vastgesteld.

## **11 Overlevormen en communicatie**

### *11.1 Dagelijkse communicatie*

Vrijwilligers worden geïnformeerd over zaken die van invloed zijn op het goed kunnen uitoefenen van hun taak. De vrijwilligers voelen zich welkom en gewaardeerd.

Er vindt afstemming plaats tussen de voor een taak verantwoordelijk personeelslid en de vrijwilliger (of vrijwilligersgroep) aan het begin van elke inzet. Vrijwilligers worden hierin welkom geheten, de activiteit van die dag wordt doorgesproken, bijzonderheden en (achtergrond)informatie worden verstrekt en eventueel aanwijzingen gegeven m.b.t. de werkzaamheden.

Communicatie en uitvoering is beschreven in de werkbeschrijving van elke taak.

### *11.2 Periodiek overleg*

Vrijwilligers worden betrokken, dan wel geïnformeerd, bij het ontwikkelen van vrijwilligerswerkbeleid, visie en ontwikkelingen, inclusief evaluatie. Instrumenten zijn:


- werkoverleg per taak 1 à 2 maal per jaar
- thema- of informatiebijeenkomsten
- jaargesprek
- Om het belang van vrijwilligers te benadrukken en binding met de organisatie positief te beïnvloeden woont de regiomanager eenmaal per jaar een vorm van periodiek overleg bij.

### *11.3 Vrijwilligers Nieuwsbrief*

Hiermee worden vrijwilligers geïnformeerd over algemene en specifiek zaken die voor hen van belang zijn. Deze komt een maal per 3 maanden uit. Contactpersonen vrijwilligerswerk leveren kopij aan, de consulent vrijwilligerswerk stelt de Nieuwsbrief samen zorgt voor de verzending per post of e-mail.

### *11.4 Vertaling beleid binnen de eenheden*

Algemeen doel is dat het beleid en de uitgangspunten van het werken met vrijwilligers bekend is bij alle medewerkers van de verschillende eenheden en worden uitgedragen in woord en gebaar. Het is daarom belangrijk dat signalen van vrijwilligers ook doorvertaald worden in het gehele team. De teammanager is hier verantwoordelijk voor.

	<b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b>
Uitgiftedatum: 18 -08-2007 Evaluatiedatum: 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 5.4	Versienummer: 1.2 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 18 Auteur: A. van Essen Portefeuillehouder: Manager divisie VTD Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling

In de eerste werkbespreking binnen de eenheden, volgend op het werkoverleg contactpersonen vrijwilligerswerk, staat het vrijwilligerswerk geagendeerd en worden relevante zaken besproken. Het omgaan met/de bejegening van vrijwilligers is een vast onderwerp in het persoonlijk gesprek.

#### 11.5 Organisatorische inbedding

Een maal per twee maanden is er een individueel overleg tussen de consulent vrijwilligerswerk en de contactpersoon vrijwilligerswerk per eenheid.

Een maal per 6 maanden komt de contactpersoon vrijwilligerswerk PO&O voor overleg in het regio-overleg.

De portefeuillehouder communiceert ontwikkelingen binnen het vrijwilligerswerk in het MT.

De portefeuillehouder is het aanspreekpunt voor de contactpersoon vrijwilligerswerk PO&O wat betreft inhoudelijke ontwikkelingen van het vrijwilligerswerk. De contactpersoon vrijwilligerswerk maakt onderdeel uit van afdeling PO&O.

## 12 Inspraak vrijwilligers

De Vrijwilligersraad van Zorgcombinatie Zwolle vertegenwoordigt de vrijwilligers en behartigt hun gemeenschappelijke belangen. De vrijwilligersraad adviseert gevraagd en ongevraagd in het besluit- en beleidsvormingsproces van de organisatie, daar waar het vrijwilligerswerk betreft. Dit houdt o.a. in:


- het scheppen van voorwaarden voor het optimaal functioneren van de vrijwilligers binnen Zorgcombinatie Zwolle, zowel materieel als immaterieel;
- het verkleinen van een mogelijke afstand tussen vrijwilligers en de organisatie (cliënten, beroepskrachten en andere betrokkenen);
- het vergroten van hun motivatie en de binding ten aanzien van de organisatie;
- het voorkomen dat vrijwilligers oneigenlijke taken gaan verrichten;
- het adviseren over, en het toetsen van het beleid met betrekking tot de vrijwilligers.

De Vrijwilligersraad bestaat minimaal uit zeven en maximaal uit twaalf leden. Er wordt naar gestreefd om vertegenwoordigers uit verschillende locaties en sectoren zitting te laten nemen in de Vrijwilligersraad. De Vrijwilligersraad komt elke zes weken bijeen, twee maal per jaar is dit een overlegvergadering met de bestuurder van Zorgcombinatie Zwolle. Ook is er een zeswekelijks klankbordoverleg met een afvaardiging van de Vrijwilligersraad en de portefeuillehouder van het vrijwilligerswerk van Zorgcombinatie Zwolle.

De consulent vrijwilligerswerk is secretaris en heeft zitting als onafhankelijk persoon.

## 13 Voorzieningen

Regelingen, procedures en formulieren met betrekking tot het Vrijwilligerswerk bij Zorgcombinatie Zwolle zijn te vinden in het kwaliteitsmanagementsysteem.

	<b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b>
Uitgiftedatum: 18 -08-2007 Evaluatiedatum: 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 5.4	Versienummer: 1.2 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 18 Auteur: A. van Essen Portefeuillehouder: Manager divisie VTD Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling

### **Bijlage 1, formulier werkbeschrijving vrijwilligerstaak**

<b>Benaming taak/activiteit of werkzaamheden</b>	Gastvrouw/heer zorgafdeling c.q. buurt
<b>Locatie / regio</b>	Het Zonnehuis, de Riethorst, de Hoekstee
<b>Sector / eenheid / afdeling</b>	Zorgafdelingen c.q. buurten
<b>Datum opmaak</b>	Juli 2011

#### ***Doelgroep waarmee gewerkt wordt:***

- Mensen (veelal ouderen) die nav een CVA of een andere aandoening in het Zonnehuis een periode komen om te revalideren.
- Mensen met lichamelijke aandoeningen en evt. psychiatrie/gedragsproblematiek.
- Dementerende ouderen

#### ***Doelstelling taak:***

Komen tot zoveel mogelijk interactie met de cliënten. Het creëren van sfeervolle momenten en het komen tot herkenbare gesprekstof met als doel onderlinge ervaringen uitwisselen (indien mogelijk). Tevens ondersteuning bieden bij voor de bewoners zinvolle dagbesteding via kleine activiteiten waardoor plezier en gezelligheid centraal staan.

#### ***Wie is verantwoordelijk voor de activiteit/werkzaamheden:***

Beroepskrachten zoals: dagbestedingscoach, activiteiten begeleider en EVV'er, teammanager.

#### ***Wanneer en waar vindt/vinden de activiteit/werkzaamheden plaats:***

De inzet van de vrijwilliger vind plaats op een vooraf afgesproken dag en tijdstip en plaats.


#### ***Uitvoering activiteit/werkzaamheden beschrijven (inclusief communicatie):***

##### **Vorbereiding:**

- Overeengekomen tijdstip aanwezig in de huiskamer c.q. zorgafdeling/buurt
- Vrijwilliger ontvangt, indien van toepassing, overdracht van ter zake doende informatie en uitleg van beroepskracht (dagbestedingscoach, AB'er of EVV'er), met betrekking aanwezige bewoners en mogelijke activiteiten.
- Indien van toepassing: middelen en materialen die beschikbaar zijn voor een activiteit klaar zetten.

##### **Uitvoering:**

- In huiskamer of op afdeling bewoners voorzien van koffie/thee
- Contacten leggen met bewoners, praatje maken, aandacht geven.


 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

- (Kleine) activiteiten aanbieden, wat zijn de wensen/mogelijkheden (bij PG vanuit belevingsgerichte zorg), bv spelletje, muziek, voorlezen.
- Gezellige sfeer creëren.

**Afsluiting:**

- Opruimen
- Afscheid nemen van bewoners
- (Indien van toepassing) bijzonderheden terugkoppelen aan beroepskrachten.

**Bijzonderheden:**

	<b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b>
Uitgiftedatum: 18 -08-2007 Evaluatiedatum: 2012 Printdatum: 20-7-2011 Code / HKZ nr.: 5.4	Versienummer: 1.2 Versiedatum: 15 juli 2011 Aantal pagina's: 18 Auteur: A. van Essen Portefeuillehouder: Manager divisie VTD Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling

## Bijlage 2, algemene taakomschrijving vrijwilligerswerk

### Verklaringen:

- \* Met "taak" wordt een activiteit of werkzaamheid bedoeld die uitgevoerd of ondersteund wordt door vrijwilligers.
- \* Teammanager = manager die verantwoordelijk voor eenheid (b.v. somatiek, PG of facilitair bedrijf). Tevens is de teammanager contactpersoon vrijwilligerswerk van zijn eenheid.

### A. DOELSTELLING VRIJWILLIGERSWERK

Het vrijwilligerswerk binnen Zorgcombinatie Zwolle (ZCZ) heeft als doelstelling het persoonlijk welzijn van de cliënt te bevorderen en het verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. De taken die vrijwilligers verrichten zijn een aanvulling op de zorg- en dienstverlening die door professionals geboden wordt. Vrijwilligers verrichten taken die vooral in de recreatieve en ontspannende sfeer liggen. Vrijwilligers zijn meestal ondersteunend, maar kunnen bij bepaalde activiteiten zelfstandig zorgdragen voor de uitvoering.

Vrijwilligerswerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend.

### B. KENMERKEN SPECIFIEKE DOELGROEPEN

Binnen (ZCZ) kennen wij de volgende cliëntendoelgroepen:

#### Psychogeriatric:

Het gaat hierbij om veelal oudere mensen die een vorm van dementie hebben. Dementie is een verzamelnaam voor allerlei stoornissen waaronder over het algemeen geheugenverlies een belangrijk kenmerk is. Maar ook moeite hebben met: begrip, praktisch handelen of met het tonen van wenselijk gedrag.

#### Somatiek:


Dit zijn vaak oudere mensen met lichamelijke aandoeningen, soms in combinatie met psychosociale of psychiatrische problemen. Naast verzorging en verpleging wordt ook begeleiding en (dag)structuur geboden.

Revalidatie: Deze (somatische) doelgroep richt zich op ouderen die revalideren (door behandeling en begeleiding), waardoor de zelfredzaamheid wordt vergroot met als doel weer zo zelfstandig mogelijk te gaan wonen (b.v. mensen die een hersenbloeding hebben gehad).

#### Dagbehandeling:

Dit betreft veelal ouderen met één van de bovengenoemde genoemde kenmerken. Binnen dagdelen worden deze cliënten geholpen de lichamelijke en psychische conditie te verbeteren waardoor het evenwicht herstelt of bewaart blijft. Hierdoor kunnen cliënten langer zelfstandig blijven wonen.

### **Daarnaast is er een doelgroep onder bezoekers en/of mantelzorgers**

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

Te denken valt aan familieleden, vrienden en bekenden van cliënten, maar ook buurtbewoners van Zorgcombinatie Zwolle, etc.

## C. ORGANISATIE EN BEGELEIDING

### Organisatie en begeleiding

Vrijwilligers zijn ondergebracht in een eenheid (bijv. in de zorg, welzijn of het facilitair bedrijf). Binnen de eenheid is de teammanager verantwoordelijk voor de vrijwilligers en afstemming van het vrijwilligerswerk. De vrijwilliger is zoveel mogelijk onderdeel van het team, en draagt dan ook eigen verantwoording ten aanzien van de uitvoer van de eigen taak en communicatie hierover.

### Globale inhoud taak:

Van elke taak is een werkbeschrijving waarin specifiek aangegeven is hoe de organisatie en begeleiding geregeld is. Afbakening van taken vindt plaats in termen van datgene wat tot het takenpakket van de beroepsbeoefenaar moet blijven behoren. Te denken valt aan hulp bij eten en drinken, hulp bij toiletbezoek, etc..

Het geformuleerde beleid m.b.t. het geven van eten en drinken luidt: *Het geven van eten en drinken aan cliënten door vrijwilligers is in principe niet toegestaan, tenzij hiervoor toestemming is van de leidinggevende van de afdeling waar de vrijwilliger werkt en aan een aantal voorwaarden kan worden voldaan.*


## D. COMMUNICATIE

De teammanager draagt zorg voor goede communicatie c.q. interactie met medewerkers van de eenheid (de vrijwilliger wordt gezien als medewerker van de eenheid). Dit betekent minimaal dat vrijwilligers bij aanvang van de taak contact hebben met een beroepskracht waarbij zij op de hoogte gebracht worden van de actuele situatie binnen de eenheid, voor zover dit voor zijn/haar werkzaamheden van belang is. Vrijwilligers weten op wie een beroep gedaan kan worden bij onduidelijkheden met betrekking tot de taak of anders. Na beëindigen van de taak volgt elke keer een evaluatiemoment tussen vrijwilliger en de beroepskracht.

Een beroepskracht stelt de vrijwilliger op de hoogte van de afspraken die met de cliënt gemaakt zijn en die relevant zijn voor de taakinvoering.

Binnen de eenheid is minimaal twee maal per jaar een werkoverleg tussen de teammanager en vrijwilligers van de eenheid. Tevens kan dit overleg gebruikt worden voor deskundigheidsbevordering.

Overigens maakt de communicatie met vrijwilligers ook deel uit van de communicatie c.q. overlegstructuur van de eenheid.

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

#### **E. VAN VRIJWILLIGERS WORDT VERWACHT**

Specifieke aandachtspunten per taak staan vermeldt in de werkbeschrijving.


Algemeen geldt dat vrijwilligers:

- privacy met betrekking tot cliënten in acht behoren nemen<sup>3</sup>;
- om kunnen gaan c.q. affiniteit hebben met de specifieke doelgroep. B.v. geduld hebben en zich open kunnen stellen voor mensen die niet of moeilijk kunnen communiceren;
- lichamelijk in staat zijn werkzaamheden te verrichten die onderdeel uitmaken van de taak (bijv. rolstoel duwen, lopen met cliënt aan de arm, lichte huishoudelijk werkzaamheden verrichten, etc.);
- redelijk zelfstandig kunnen werken bij de uitvoering van een taak;
- de veiligheid van de cliënten in acht houden en gesignaleerde bijzonderheden doorgeven aan beroepskrachten;
- bereidwillig zijn informatie m.b.t. de werkzaamheden en doelgroep tot zich te nemen, bijv. bijwonen van werkbesprekingen, informatiebijeenkomsten en deskundigheidsbevordering, etc.

#### **F. WAT KUNNEN VRIJWILLIGERS VERWACHTEN VAN ZORGCOMBINATIE ZWOLLE**

- goede informatievoorziening en communicatie;
- collegiale ondersteuning;
- faciliteiten, zoals: vrijwilligersovereenkomst, verzekering, gratis lidmaatschap inkoopvereniging "Over de IJssel", gesubsidieerde deelname aan personeelsvereniging, maaltijden tegen personeelsprijs, vrijwilligersavond, attentie, etc.;
- deskundigheidsbevordering;
- ondersteuning aan medezeggenschapsorgaan voor vrijwilligers (Vrijwilligersraad). De Vrijwilligersraad bestaat uit een aantal afgevaardigde vrijwilligers van alle locaties en behartigt de belangen van vrijwilligers binnen ZCZ;
- leuk vrijwilligerswerk in een prettige omgeving.

<sup>3</sup> zie Privacyreglement en Vrijwilligersovereenkomst

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

### **Bijlage 3, mogelijke taken/werkzaamheden vrijwilligers**

#### **Uitgangspunten**

Bij de vraag welke taken vrijwilligers mogen uitvoeren geldt het uitgangspunt dat zij taken uitvoeren die aanvullend zijn op zelfzorgtaken van de cliënt, taken en werkzaamheden van mantelzorgers en op de werkzaamheden van professionele hulpverleners en

- waarvan de cliënt instemt met dat de taak wordt uitgevoerd door een vrijwilliger.
- die de vrijwilliger wil, kan en mag uitvoeren.
- die passen bij de manier waarop zij de relatie met de cliënt willen vormgeven.

Uitgesloten hiervan zijn:

- taken die tot het takenpakket van de beroepsbeoefenaar moeten blijven behoren. Te denken valt aan hulp bij eten en drinken, hulp bij toiletbezoek, etc
- wanneer de uitvoer van taken / werkzaamheden door vrijwilligers de realisatie aan het zorgleefplan belemmert / kan belemmeren.
- indien naar mening van de instelling door uitvoer van taken / werkzaamheden door vrijwilligers voor cliënt, mantelzorgers of vrijwilliger een onveilige situatie kan ontstaan.
- indien door uitvoer van taken / werkzaamheden door vrijwilligers de uitvoer van het zorgleefplan door medewerkers wordt belemmerd (bijvoorbeeld doen van observaties).
- het taken of werkzaamheden zijn die de vrijwilliger niet mag uitvoeren (bijvoorbeeld door ontbrekende vaardigheden).

Bij onduidelijkheden vindt overleg plaats met de leidinggevende (bv. als het gaat om BIG - handelingen). Bij conflicterende waarden kan ondersteuning van de ethische commissie gevraagd worden.


#### **Concrete taken / werkzaamheden**

Bij concrete taken / werkzaamheden kan gedacht worden aan:

- In huiskamer of op afdeling bewoners voorzien van koffie/thee
- Contacten leggen met bewoners, praatje maken, aandacht geven.
- (Kleine) activiteiten aanbieden, wat zijn de wensen/mogelijkheden (bij PG vanuit belevingsgerichte zorg), bv spelletje, muziek, voorlezen.
- Gezellige sfeer creëren.
- begeleiden bezoek / vervoer
- waken

Het geformuleerde beleid m.b.t. het geven van eten en drinken luidt: *Het geven van eten en drinken aan cliënten door vrijwilligers is in principe niet toegestaan, tenzij hiervoor toestemming is van de leidinggevende van de afdeling waar de vrijwilliger werkt en aan een aantal voorwaarden kan worden voldaan.*

#### **Vastlegging**

 <p>Zorgcombinatie Zwolle <i>waar je er als mens toe doet!</i></p>	<p><b>Beleidsnotitie Vrijwilligerswerk Zorgcombinatie Zwolle</b></p>
<p>Uitgiftedatum: 18 -08-2007  Evaluatiedatum: 2012  Printdatum: 20-7-2011  Code / HKZ nr.: 5.4</p>	<p>Versienummer: 1.2  Versiedatum: 15 juli 2011  Aantal pagina's: 18  Auteur: A. van Essen  Portefeuillehouder: Manager divisie VTD  Beheerder: staffunctionaris zorg, welzijn en behandeling</p>

De gemaakte afspraken over taken / werkzaamheden die vrijwilliger uitvoert, worden vastgelegd in het zorgplan / of werkplan (QIC).