

Een vrijwilliger is iemand die op basis van een overeenkomst met de zorgaanbieder werkzaamheden verricht op het terrein van de zorg- en dienstverlening aan cliënten, zonder daarvoor aanspraak te maken op betaling van loon. Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van de cliënten (individueel of collectief) en de organisatie. Het vrijwilligerswerk is echter niet vrijblijvend. De relatie tussen de vrijwilliger en de organisatie is een formele relatie. Dit schept voor zowel de vrijwilliger als De Zellingen bepaalde verplichtingen waarover afspraken gemaakt worden. Deze afspraken die gemaakt worden tussen De Zellingen en de vrijwilliger worden vastgelegd in een overeenkomst.

De overeenkomst, die de vrijwilliger is aangegaan met De Zellingen, bepaalt de rechten en plichten van de vrijwilliger. Het werken met vrijwilligers vraagt ook een inspanning van de organisatie, de organisatie moet rekening houden met vrijwilligers. Een gemeenschappelijk vrijwilligersbeleid biedt de locaties kansen om het vrijwilligerswerk een impuls te geven. Er zijn eenduidige richtlijnen over de inzet van vrijwilligers, attentiebeleid, de aansturing en over de introductie, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers. De volgende doelstelling wordt voor het vrijwilligersbeleid vastgesteld: "Het scheppen van voorwaarden, waardoor het vrijwilligerswerk binnen De Zellingen zijn functie en waarde kan blijven behouden en zich verder kan ontwikkelen en verbreden".

Vanuit deze doelstelling worden de volgende beleidsvoornemens vastgesteld:

1. Het creëren van goede voorwaarden voor het vrijwilligerswerk;
2. Een actieve rol vervullen in het stimuleren en faciliteren van het vrijwilligerswerk;

Visie op de vrijwilligers

De Zellingen heeft de visie dat cliënten moeten worden ondersteund om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn en hierbij zolang mogelijk de eigen regie voeren. De kernwaarden ABC&R (echte) Aandacht, Betrouwbaar, Creatief en Resultaat vormen hierbij het uitgangspunt. Daarnaast heeft De Zellingen de visie dat het de kwaliteit van leven van de cliënt ten goede komt als naast professionele zorg en facilitaire en ondersteunende dienstverlening de inzet van vrijwilligers geïntegreerd is in de dagelijkse zorg- en dienstverlening. Vrijwilligers worden naast professionele zorgverleners en ondersteunende medewerkers en mantelzorgers gezien als partners in de zorg- en dienstverlening. Beroepskrachten, familieleden/mantelzorgers en vrijwilligers verzorgen gezamenlijk de zorg- en dienstverlening aan de cliënten. Dit betekent dat het belangrijk is dat medewerkers en vrijwilligers samenwerken, afspraken maken en informatie uitwisselen. Vrijwilligers bieden een onmisbare aanvulling aan collectieve ondersteuning, gemeenschappelijke activiteiten en individuele wensen en behoeften van cliënten. De professionele zorgverlener en medewerkers van de facilitaire en ondersteunende diensten ondersteunen de kwaliteit van leven vakbekwaam. De vrijwilliger kijkt niet beroepsmatig naar cliënten. Vrijwilligers brengen gezelligheid, hebben extra tijd en aandacht en maken activiteiten mogelijk waarvoor zonder hen te weinig ruimte zou zijn en maken het cliënten dus mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn. Vrijwilligers kunnen daarnaast niet alleen een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten, maar ook een bijdrage leveren in faciliterende en ondersteunende processen binnen de organisatie.

Uitgangspunten van het vrijwilligerswerk

De Zellingen gaat ervan uit dat iedere taak door een vrijwilliger uitgevoerd kan worden

mits de vrijwilliger beschikt over de kennis, vaardigheden en kwalificaties die nodig zijn om de taak uit te voeren en indien de vrijwilliger in de zorgverlening taken verricht er verantwoorde zorg wordt geleverd. De inzet van vrijwilligers gebeurt op kwalitatief verantwoorde wijze. De volgende uitgangspunten zijn bij de inzet van vrijwilligers van toepassing:

- De inzet van vrijwilligers gebeurt op een verantwoorde wijze, veilig, zorgvuldig en kwalitatief goed.
- De Zellingen biedt de vrijwilligers instructie, begeleiding en scholing om de taken goed, veilig, en verantwoord uit te kunnen voeren.
- De taken die de vrijwilliger uitvoert doen recht aan de kwaliteiten, deskundigheden en persoonlijke voorkeuren en wensen van de vrijwilliger.
- De coördinator vrijwilligers onderzoekt in overleg met de verantwoordelijke managers alle mogelijkheden om een vrijwilliger in te zetten, waarbij op basis van de kwaliteiten en bekwaamheden van de vrijwilliger afwegingen worden gemaakt ten aanzien van de uit te voeren handelingen.
- Vrijwilligers kunnen op alle locaties, afdelingen en diensten worden ingezet, niet alleen in de directie, zorg, welzijn of facilitaire dienst, maar ook voor ondersteunende diensten als B&B, POKO of A&I. De locatie en afdeling/dienst waar de vrijwilliger wordt ingezet wordt afgestemd op de wensen van de vrijwilliger.
- Vrijwilligers kunnen in groepsverband werken, maar ook individuele cliënten ondersteunen (één-op-één contact met cliënten)
- Vrijwilligers kunnen zowel ondersteunen, uitvoeren, meehelpen maar ook zelfstandig taken uitvoeren en organiseren.
- De vrijwilliger is fysiek en psychisch in staat het vrijwilligerswerk uit te voeren.

Inzet van vrijwilligers

Naast de traditionele ondersteuning van vrijwilligers bij collectieve activiteiten, worden vrijwilligers steeds meer ingezet voor individuele ondersteuning, één op één contact met een cliënt. Tijdens collectieve activiteiten kan er wel sprake zijn van één-op-één contact, maar dan zijn er andere cliënten in de buurt of is de tijd beperkt, omdat ook andere cliënten hulp vragen. In de individuele ondersteuning kan de vrijwilliger de beschikbare tijd en aandacht volledig op één cliënt richten.

In het verlengde van collectieve vormen van ondersteuning ligt organisatorische ondersteuning door vrijwilligers. De vrijwilligers voeren dan zelfstandig een taak uit. Zij voeren deze taak niet alleen uit, maar organiseren deze ook zelf.

Op deze manier is de inzet van vrijwilligers in te delen in drie vormen van ondersteuning, individueel, collectief en organisatorisch. Vrijwilligers kunnen bij De Zellingen voor deze taken worden ingezet, mits wordt voldaan aan de uitgangspunten.

Onderstaand een overzicht met voorbeelden van mogelijke ondersteuning die vrijwilligers kunnen bieden onderverdeeld in de drie vormen.

Individuele ondersteuning / Collectieve ondersteuning / Organisatorische ondersteuning

- Sociaal contact en emotionele ondersteuning tijdens bezoeken en andere activiteiten
- Recreatieve
- Ondersteunen bij recreatieve activiteiten
- Ondersteunen op de dagverzorging/dagbehandeling/huiskamer
- Koffie en thee of maaltijden
- Recreatieve activiteiten organiseren
- Uitstapjes organiseren
- Klussen/tuinonderhoud
- Beheer van winkel, bibliotheek, internetcafé ondersteuning, samen met de cliënt een spelletje doen of uitstapje maken
- Praktische ondersteuning, zoals boodschappen doen, klussen, meegaan naar de kapper,

pedicure, ziekenhuis en dergelijk

- Informatie en advies, een luisterend oor of ondersteuning bij de administratie
- Zorghandelingen rondbrengen
- Ondersteunen in de winkel, restaurant of bar
- Ondersteunen bij eten en drinken
- Gastvrouw/gastheer op afdeling of woongroep
- Meegaan met uitstapjes
- Boeken rondbrengen
- Vervoer (dagbus)
- Ondersteunen bij zorghandelingen en dergelijke
- Receptiewerkzaamheden
- Administratieve werkzaamheden
- Bestuurswerk
- Vrijwilligers, stagiaires, en anderen inwerken en begeleiden

Diverse groepen vrijwilligers

Er zijn verschillen in vaardigheden, achtergronden, wensen en behoeften van vrijwilligers. Naast de vrijwilligers die zich vanuit intrinsieke motivatie willen inzetten dienen zich steeds meer nieuwe groepen vrijwilligers aan die door de lokale overheid gestimuleerd of zelfs min of meer gedwongen worden om vrijwilligerswerk te gaan doen. Deze groepen, zoals taakstraffen, maatschappelijke stages of sociale activeringsprojecten worden 'geleid' naar vrijwilligerswerk in de zorg- en dienstverlening.

- **School:**

- leerlingen basisscholen
- maatschappelijke stages
- HBO studenten

- **Lokale overheid:**

- reïntegratie
- taalstages
- sociale werkvoorziening
- uitkeringsgerechtigden

- **Bedrijven/overheden/organisaties:**

- werknemers (in kader maatschappelijk verantwoorde ondernemen)

- **Welzijns- en (geestelijke) gezondheidszorg organisaties:**

- mensen met beperkingen die willen participeren

- **Intrinsieke motivatie:**

- mensen die zich in willen zetten voor anderen.

Dit biedt kansen. Er ontstaat een grotere groep "potentiële" vrijwilligers. De diversiteit neemt toe. Er zijn meer verschillen:

- **Jonge en oudere vrijwilligers**

- **Wensen en behoeften van vrijwilligers**

- **Vrijwilligers uit diverse etnische groepen**

- **Vrijwilligers die specifieke taken willen doen (bijv. voor een specifieke cliënt)**

- **Vrijwilligers die dagelijks of op afroep beschikbaar zijn (en dus flexibel in te zetten)**

- **Vrijwilligers die allround beschikbaar zijn (en dus voor diverse taken flexibel inzetbaar)**

- **Cliënten die vrijwilligerswerk verrichten**

Er zijn verschillen in vaardigheden, motivatie, mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. De werkzaamheden worden hierop aangepast. Een goede match tussen de vrijwilliger en de individuele, collectieve en/of organisatorische ondersteuning die de vrijwilliger gaat uitvoeren vergt maatwerk. Ook bij de werving en selectie, deskundigheidsbevordering en begeleiding van de vrijwilligers wordt rekening gehouden met de diversiteit in groepen vrijwilligers. Ook is het belangrijk om grenzen te stellen aan het aantal geleide vrijwilligers die taken op de locatie kunnen uitvoeren. Het aanbod

geleide vrijwilligers moet passen bij de behoefte aan inzet van vrijwilligers van De Zellingen. De coördinator vrijwilligers en contactpersonen zijn verantwoordelijk om dit te bewaken.

Verantwoordelijkheid contactpersoon en aanspreekpunt

De werkzaamheden die de vrijwilligers op de *zorgafdelingen* uitvoeren gebeurt onder verantwoordelijkheid van de woonzorgmanager. De woonzorgmanager is voor deze vrijwilligers die op zorgafdelingen werken de contactpersoon voor het functioneren en bij knelpunten. De werkzaamheden die de vrijwilligers binnen de facilitaire diensten uitvoeren gebeuren onder verantwoordelijkheid van de manager van de facilitaire dienst die het betreft (bijv. manager horeca of manager R&W). Deze manager is voor deze vrijwilligers die bij de facilitaire dienst werken de contactpersoon bij knelpunten en het functioneren. Voor vrijwilligers die op andere afdelingen werkzaamheden verrichten is de verantwoordelijke manager van de desbetreffende afdeling/dienst de contactpersoon. Elke vrijwilliger heeft één contactpersoon. Indien een vrijwilliger op meerdere afdelingen en/of diensten werkt wordt hierover onderling door de betrokken managers een afspraak gemaakt. Daarnaast is er een aanspreekpunt, een uitvoerend medewerker, voor de praktische aansturing, vragen en ondersteuning van de vrijwilliger bij de uitvoering van de taak. Met vragen, afstemming, etc. over de uit te voeren werkzaamheden kan de vrijwilliger terecht bij het aanspreekpunt. Het aanspreekpunt voorziet de vrijwilliger van instructies en van informatie welke nodig is voor het uitoefenen van de activiteiten door de vrijwilliger. Het aanspreekpunt heeft een signalerende functie naar diens leidinggevende en naar de vrijwilliger betreffende knelpunten (waaronder mogelijke twijfels over het functioneren, zwaarte van de taken, en dergelijke). Een vrijwilliger die meerdere taken uitvoert, kan meerdere aanspreekpunten hebben. In de overeenkomst wordt vastgelegd wie voor de vrijwilliger de contactpersoon is en voor welke werkzaamheden wie het aanspreekpunt is.

De coördinator vrijwilligers

Op iedere intramurale locatie van De Zellingen functioneert een coördinator vrijwilligers die de inzet van vrijwilligers op de zorgafdelingen, facilitaire dienst en ondersteunende diensten op de locatie coördineert. De coördinator vrijwilligers is samen met de managers verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van het vrijwilligersbeleid conform de afspraken gemaakt in dit beleid. Taken van de coördinator vrijwilligers zijn o.a.:

- De werving en selectie van vrijwilligers in samenspraak met de verantwoordelijke manager van de afdeling/dienst.
- Afspraken met vrijwilligers vastleggen in een overeenkomst.
- Contact en overleg met de diverse managers over de inzet van vrijwilligers.
- Verantwoordelijk voor de administratie van vrijwilligers (archivering van de vrijwilligersovereenkomsten en evaluatiegesprekken)
- Samen met de verantwoordelijke contactpersoon en/of aanspreekpersonen(en) voeren van evaluatiegesprekken met vrijwilligers. Verslaglegging van de evaluatiegesprekken in het standaard format.
- Het aanbieden van een (Zellingenbreed) scholingsaanbod voor vrijwilligers in overleg met de locatiemanager, contactpersonen en de afdeling Opleidingen (op basis van het Scholingsjaarplan).
- Informatie verstrekken aan vrijwilligers.
- Organisatie van jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst.
- Contactpersoon op verzoek ondersteunen bij organisatie van overlegvergadering voor groep vrijwilligers.
- Uitvoeren van het attentiebeleid.
- Regelen van de uitkering van onkosten- en/of reiskostenvergoeding.
- Op de hoogte blijven van landelijke ontwikkelingen.
- Overleg met de locatiemanager zijnde haar/zijn leidinggevende.
- Verantwoordelijk voor jaarlijks doorgeven van aantal vrijwilligers aan de

locatiemanagers voor de verzekering

- Onderhouden van voor het vrijwilligerswerk relevante externe contacten met onder andere meldpunt, vrijwilligerswinkel, scholen, gemeenten, bedrijven.

Scholing vrijwilligers

Vrijwilligers wordt de mogelijkheid geboden om zich binnen De Zellingen verder te ontwikkelen door middel van het cursus- en scholingsaanbod van De Zellingen voor vrijwilligers. In het Zellingenbrede scholingsjaarplan worden de scholingen voor vrijwilligers meegenomen. De MT-leden bewaken dat in overleg met de contactpersonen (managers van de diverse diensten) de scholingswensen van vrijwilligers in kaart worden gebracht en het scholingsaanbod voor vrijwilligers jaarlijks in het scholingsjaarplan wordt opgenomen. De cursus slikproblemen en cursus rolstoel rijden is een vast aanbod dat jaarlijks wordt aangeboden aan vrijwilligers die deze bekwaamheid nodig hebben.

Vergoedingen

De vrijwilliger heeft bij De Zellingen recht op reiskostenvergoeding (op basis van de tweede klasse openbaar vervoer of gemaakte kilometers met de auto). Uitgangspunt daarbij is dat de vrijwilliger, indien hij/zij dit wenst, reiskosten vergoed kan krijgen indien hij/zij 5 kilometer of verder van de locatie woont. In overleg met de locatiemanager kan bij zwaarwichtige reden(en) een uitzondering op deze regel gemaakt worden. Afspraken over reis- en onkostenvergoeding worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. De vrijwilliger kan de reiskosten declareren via het daarvoor bestemde declaratieformulier. Ook andere onkosten die vrijwilligers maken ten behoeve van de werkzaamheden kunnen op deze wijze na goedkeuring door de coördinator vrijwilligers worden vergoed.

Verzekeringen

Als een cliënt schade lijdt door een fout van iemand die de zorgaanbieder inzet voor werkzaamheden ten behoeve van een cliënt, dan is de zorgaanbieder daarvoor aansprakelijk (artikel 76 van boek 6 BW). De vrijwilliger werkt voor de zorgaanbieder, daarom is De Zellingen aansprakelijk voor schade die de vrijwilliger veroorzaakt. De Zellingen heeft voor alle vrijwilligers een ongevallen/schadeverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Attentiebeleid

Voor de vrijwilligers is een [aantentiebeleid](#) vastgesteld. De coördinator vrijwilligers is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit attentiebeleid.