

# **Vrijwilligersbeleid Evean Zorg, Basisrichtlijn voor intramurale zorglocaties**

## **Inleiding**

Wet en regelgeving, HKZ normering en visie vanuit Evean Zorg over inzet van vrijwilligers, maken dat vrijwilligers alleen dan ingezet kunnen en mogen worden indien voldaan wordt aan een aantal voorwaarden. Deze voorwaarden worden beschreven in de notitie Vrijwilligersbeleid Evean.

De basisrichtlijn Evean Zorg intramuraal is geschreven naar aanleiding van de notitie en biedt een handvat bij het voldoen aan hierin gestelde voorwaarden.

De basisrichtlijn is bedoeld voor managers, leidinggevendenden, coördinatoren vrijwilligerswerk en (zorg)medewerkers werkzaam in de intramurale zorglocaties van Evean Zorg. Een aantal citaten uit de notitie Vrijwilligersbeleid Evean Zorg 2006 worden in deze richtlijn overgenomen en zijn waar nodig bijgesteld.

De richtlijn is opgebouwd uit twee delen. In deel 1 komen visie, regelgeving en definitie aan de orde, in deel 2 vindt een uitwerking plaats in een basisrichtlijn.

## **1. Visie , regelgeving en definitie.**

### Visie op vrijwilligersbeleid RDO Evean Zorg

Vrijwilligers vervullen een essentiële functie binnen de instellingen, primair voor bewoners en klanten, secundair in de bedrijfsprocessen. De norm is het verkrijgen en behouden van maximaal benodigde vrijwilligers. De omgeving zal uitgenodigd worden de locaties binnen te treden. Naast de frontoffice wordt een dienstenaanbod ontwikkeld of uitgebreid. Naast een vermaatschappelijking van het zorgcentrum levert dit bekendheid op wat de toestroom van medewerkers en vrijwilligers bevordert. Lokale initiatieven door vrijwilligers en verenigingen verdienen bijzondere aandacht.

De grens tussen vrijwilligerswerk en de professionele werkzaamheden moeten worden bewaakt. Een beleid gericht op vrijwilligers krijgen en behouden zal worden gecontinueerd.

### HKZ normen t.a.v. vrijwilligers volgens het HKZ certificatieschema versie 2006

5.4) Er is een beleid voor de inzet en begeleiding van vrijwilligers en stagairs.

5.7) Oordeel van de medewerkers (indien van toepassing ook vrijwilligers) ten aanzien van bevraging en klachten.

### Regelgeving

Er bestaat regelgeving ten aanzien van arbeidsomstandigheden, Arbo-wet en vergoedingen. De regelgeving is meegenomen in deel 2 van deze richtlijn.

### Definitie vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid is "het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden" (Heinsius, 1998).

### Definitie vrijwilligerswerk

"Vrijwilligerswerk is werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of ten behoeve van de samenleving vanuit aanwijzingen en instructies".

Aanvullend wordt gesteld: "Vrijwilligerwerk is niet verplicht, maar ook niet vrijblijvend. De vrijwilliger die zich aanmeldt sluit met de organisatie een samenwerkingsovereenkomst en is daarop ook aanspreekbaar". (Bron: "Vrijwilligers in zorgorganisaties", uitgeverij Lemma BV, 2004).

Vrijwilligerswerk bij Evean Thuiszorg (extramuraal) en de Evean verpleeg-, en verzorgingshuizen (intramuraal) is een aanvulling op professionele zorgverlening. Vrijwilligers komen tegemoet aan een andere zorgvraag dan professionele hulpverleners.

Vrijwilligerswerk behoort niet tot de professionele zorg die de organisatie verplicht is de cliënt te geven.

De definitie vrijwilligerswerk komt overeen met de in de Europese Unie gangbare definitie.

*Het verschil tussen vrijwillige zorg en mantelzorg:*

- Bij vrijwillige zorg komt de relatie met een cliënt vaak via een organisatie tot stand, er is veelal geen sprake van een bestaande relatie (bij mantelzorg wel).
- Een vrijwilliger voelt zich over het algemeen minder moreel verplicht hulp te verlenen dan een mantelzorger.
- Vrijwillige zorg vindt in tegenstelling tot mantelzorg altijd in georganiseerd verband plaats. Waar vrijwilligers opereren onder de verantwoordelijkheid van de organisatie doen mantelzorgers hun werk op persoonlijke titel.
- Mantelzorgers worden geraadpleegd over de inhoud van de zorgverlening, vrijwilligers meestal niet tenzij daarover afspraken gemaakt zijn.

## **2. Van beleid naar basisrichtlijn**

In dit deel is een vertaling gemaakt van beleid naar praktijk. De richtlijn laat ruimte over voor locaties om een eigen verdere invulling te geven aan vrijwilligerswerk, maar dient daarbij in ieder geval gebruikt te worden als basisstuk. De indeling van deel 2 ziet er als volgt uit:

- 2.1 Het takenpakket van de vrijwilliger intramuraal;
- 2.2 Instroom van vrijwilligers;
  - Open sollicitatie;
  - Werving;
  - Selectie;
  - Inwerken;
  - Proeftijdbeoordeling;
- 2.3 Doorstroom van vrijwilligers;
  - Aanwijzingen en instructie;
  - Vergoeding;
  - Arbeidsomstandigheden;
  - Tussentijds evaluatiegesprek;
  - Vrijwilligersraadpleging.
- 2.4 Uitstroom van vrijwilligers;
  - Uittreding en ongeschiktheid voor vrijwilligerswerk.
- 2.5 Samenwerking met UVV en overige vrijwilligersorganisaties.
- 2.6 Tot slot.

### 2.1 Het takenpakket van de vrijwilliger intramuraal

Om te komen tot een juiste inzet van de vrijwilliger waarbij aandacht is voor gestelde voorwaarden worden voor aanvang van het vrijwilligerswerk de taken middels een taakomschrijving aan de vrijwilliger bekend gemaakt.

Binnen de intramurale verzorging-, en verpleeghuiszorg van Eveen Zorg kan gedacht worden aan een taakomschrijving die zich richt op:

- Individuele contacten met de cliënt (wandelen, bezoek brengen, begeleiding geven bij ziekenhuisbezoek, helpen bij de maaltijd);
- Groepsactiviteiten (assisteren bij activiteiten binnenshuis en/of buitenshuis zoals schilderen, bloemschikken, kerkelijke activiteiten, excursies en uitstapjes, spelletjes, enzovoorts);
- Ondersteunende activiteiten (helpen in het winkeltje en/of restaurant, helpen op de verpleegafdeling met bijvoorbeeld het koffieschenken, verstrekken van maaltijden);
- Clubactiviteiten (Boekenclub enzovoorts).

De wijkmanager is (eind)verantwoordelijk voor het bepalen van de taken en grenzen van vrijwilligerswerk uitgevoerd in/vanuit de locatie.

De taakomschrijving kan uitgevoerd worden door drie typen vrijwilligers. De vrijwilligers die ingezet worden vanuit de organisatie Evean Zorg, vrijwilligers die ingezet worden via een vrijwilligersorganisatie zoals het UVV en scholieren middels een maatschappelijke stage. Zie voor vrijwilligersorganisaties als UVV punt 2. 5.

## 2.2 Instream van vrijwilligers

Instream van nieuwe vrijwilligers is volgens de visie van Evean Zorg welkom en nodig. Doel van de instroom is te komen tot opvulling van vrijwilligersvacatures. Instream omhelst de activiteiten die starten met werving en selectie, overgaan in een inwerkperiode en eindigen met een afrondend proeftijdbeoordeling gesprek.

### 2.2.1 *Open sollicitatie*

Uitgangspunt is dat een ieder boven de 18 jaar zich kan aanmelden als vrijwilliger. Vrijwilligers jonger dan 18 jaar melden zich aan in overleg met de wijkmanager, uitgezonderd de scholieren voor de maatschappelijke stage, zij hebben contact met de coördinator vrijwilligerswerk.

### 2.2.2 *Werving*

Interne werving

Externe werving

### 2.2.3 *Selectie*

Selectie en het beoordelen van geschiktheid van de potentiële vrijwilliger gebeurt op basis van een selectiegesprek. Hierbij wordt een *(basis)formulier Kennismakingsgesprek* en een *(basis)formulier Plaatsingsgesprek* vrijwilliger gebruikt.

Bij een positieve beoordeling van de vrijwilliger volgt, aansluitend op het plaatsingsgesprek en voorafgaande aan de inwerkperiode, het ondertekenen van de *samenwerkingsovereenkomst*. In de samenwerkingsovereenkomst is o.a. aandacht voor de geheimhoudingsverplichting van de vrijwilliger, de af te sluiten verzekeringen door de organisatie, en het aantal uren welke de vrijwilliger wordt ingezet.

### 2.2.4 *Inwerken*

Zowel de definitie vrijwilligerswerk als certificeringnormen binnen de HKZ spreken over door de vrijwilliger te ontvangen instructies en aanwijzingen bij te verrichten werkzaamheden. Hiernaast geldt vanuit de certificeringnormen dat geregistreerd dient te worden welke (zorg) handeling/taken de vrijwilliger uitvoert. De *(basis)checklist* inwerken vrijwilliger is een hulpmiddel dat ingezet wordt tijdens de inwerkperiode.

Daar waar een vrijwilliger specifieke zorgtaken uitvoert zoals het helpen bij de maaltijd, noteert de coördinator vrijwilligerswerk / AB'er in overleg met EVV, dit in het zorgdossier van de individuele cliënt. De coördinator/AB'er noteert welke vrijwilligers, wanneer, waarmee, waar, de cliënt helpen. De coördinator vrijwilligerswerk/AB'er stelt de cliënt/ vertegenwoordiger, indien dit nog niet gebeurt is tijdens de kennismakingsperiode, op de hoogte van de inzet van de vrijwilliger(s) en noteert dit in het zorgdossier.

### 2.2.5 *Proeftijdbeoordeling*

Het is van belang na te gaan of de verwachtingen van organisatie en vrijwilliger met betrekking tot houding, waardering werkzaamheden, uitvoering werkzaamheden en waardering samenwerking, met elkaar overeenstemmen. Hiertoe wordt afsluitend aan de inwerkperiode een proeftijdbeoordeling gesprek gehouden. Gebruik gemaakt wordt van het *(basis)formulier proeftijd-, en/of evaluatiegesprek*.

Binnen het gesprek dient aandacht te zijn voor:

- Beleving vrijwilliger t.a.v.:  
Waardering, zelfontplooiing, contacten, tijdsbesteding;  
Ervaren instructies;  
Persoonlijke verbeterpunten vrijwilliger;  
Verbeterpunten organisatie;  
Attitude en bejegening.
- Beleving cliënt/vertegenwoordiger cliënt t.a.v.:  
Ervaren meerwaarde welzijn, woon-leefklimaat;  
Ervaren risico's (bijvoorbeeld bij het helpen met eten geven);
- Beleving afdeling/locatie t.a.v.:  
Ervaren extra mogelijkheden voor de afdeling/locatie;  
Ervaren inzet van de vrijwilliger;  
Gegeven instructies door afdeling/locatie;  
Inzicht vrijwilliger in de situatie van de cliënt(en) en locatie;  
Nakomen van wederzijdse afspraken;  
(Tijdig) Afmelding vrijwilliger bij verhindering;  
Attitude en bejegening vrijwilliger naar bewoners, collega vrijwilligers en personeel.

### 2.3 Doorstroom van vrijwilligers

Vanuit visie op vrijwilligerswerk, HKZ certificeringnormen en landelijke wet en regelgeving verplicht Eeven Zorg zich om te voorzien in een aantal (minimale) voorwaarden ten aanzien van:

- 2.3.1 Vergoedingen;
- 2.3.2 Verzekeringen;
- 2.3.3 Aanwijzingen en instructie;
- 2.3.4 Arbeidsomstandigheden.

#### 2.3.1 *Vergoedingen*

Alle Intramurale Eeven Zorg locaties behoren de vrijwilliger in ieder geval de volgende vergoeding te bieden:

- Gratis Eeven lidmaatschap. Na positieve afsluiting van de proefperiode wordt de vrijwilliger door de coördinator vrijwilligerswerk aangemeld bij de ledenservice van Eeven.
- Kilometervergoeding indien van toepassing.

Het verplichte aanbod kan, vanuit vaststelling door de wijkmanager, uitgebreid worden met bijvoorbeeld:

Kilometervergoeding; Onkostenvergoeding; Cursusaanbod (Steunpunt Mantelzorg organiseert bijvoorbeeld een cursus omgaan met dementerenden en een cursus vrijwillige terminale zorg); Kerstpakket; Jaarlijks feestje/etentje; Attentie tijdens de Dag van de Zorg; Maaltijden; Vrijwilligerskrant (evt. gecombineerd met mantelzorgers nieuwsbrief); Vrijwilligersbijeenkomsten.

Let op! De geldende maximale financiële vergoeding (bestaande uit werkelijke kosten eventueel aangevuld met een kleine extra vergoeding) aan vrijwilligers kent een maximum maand en jaar bedrag. Dit is te vinden op: <http://www.belastingdienst.nl/particulier/vrijwilligers/index.html>.

#### 2.3.2 *Verzekeringen*

Alle Intramurale Eeven Zorg locaties bieden de vrijwilliger die werkzaam is via Eeven Zorg in ieder geval de volgende verzekering:

- Aansprakelijkheid Voor Bedrijven (AVB);
- Ongevallenverzekering.

Dit kan via de werkmaatschappij Financiën & Control van Eeven of op een door de locatiemanager bepaalde wijze.

Vrijwilligers werkzaam via UVV of een andere vrijwilligersorganisatie vallen onder de verantwoordelijkheid van de vrijwilligersorganisatie. Zie 2.3.5.

### 2.3.3 *Aanwijzingen en instructie*

- **Algemeen**  
De coördinator vrijwilligerswerk draagt in de instroom en doorstroom periode zorg voor het noteren van specifieke/cliëntgerichte vrijwilligerstaken van de vrijwilliger in het zorgdossier. Daar waar nodig zullen zorgmedewerkers en/of medevrijwilligers de (individuele) vrijwilliger instrueren om deze taken uit te kunnen voeren op een voor de cliënt, vrijwilliger en organisatie verantwoorde wijze. De coördinator vrijwilligerswerk heeft over het onderdeel aanwijzingen en instructie van de vrijwilliger, met een door de wijkmanager vastgestelde frequentie, overleg met de leidinggevende.
- **Informatiemateriaal**  
Te denken valt aan specifieke (locatiegebonden) informatie, folders, brochures en instructies.
- **Overlegstructuur**  
Individueel en/of groepsgerichte overlegstructuur met een door de wijkmanager zelf vast te leggen frequentie, met een minimum van 1 keer per jaar.
- **Scholing**

Waar nodig wordt de vrijwilliger geschoold. Te denken valt aan het meedoen aan een cursus.

### 2.3.4 *Arbeidsomstandigheden*

- **Arbo-wet en fysieke omgeving.** In het algemeen geldt dat de arbeidsomstandigheden gezond en veilig dienen te zijn. Uitgangspunt is dat, evenals bij werknemers, vrijwilliger en de locatie hier beiden verantwoordelijkheid voor dragen. (Zie hiervoor ook PMO arbeidsomstandigheden.) Vrijwilligers worden gemotiveerd gebruik te maken van het *verbeterformulier met kaders*.
- **Arbo-wet en RI&E. In 2007** is de Arbo-wet t.a.v. de RI&E versoepeld met uitzondering van die situaties waarbij sprake is van gevaarlijke stoffen en/of bijzondere gevaren. Er dient bijvoorbeeld aandacht te zijn voor hygiënebeleid en vrijwilligerswerk. Bij incidenten waarbij een vrijwilliger betrokken is dienen de procedures conform PMO en MIC/MIM gevolgd te worden. De vrijwilliger wordt hierover geïnstrueerd door de coördinator vrijwilligerswerk.

### 2.3.5 *Tussentijds evaluatiegesprek*

Indien nodig wordt tussentijds door de coördinator vrijwilligerswerk, de leidinggevende van de afdeling en de vrijwilliger een evaluatiegesprek gehouden waarbij gebruik gemaakt wordt van het *(basis)formulier proeftijd-, en/of evaluatiegesprek*.

### 2.3.6 *Vrijwilligersraadpleging*

Bij medewerkers wordt 1 keer per drie jaar een raadpleging gehouden. Vrijwilligersraadpleging is een verantwoordelijkheid van de wijkmanager. Geadviseerd wordt vrijwilligers te benaderen gelijk aan medewerkers. Bekeken wordt nog wat de Benchmark kan betekenen.

## 2.4 Uitstroom van vrijwilligers

### 2.4.1 *Uittreding/ongeschiktheid voor het vrijwilligerswerk*

Met de vrijwilliger wordt een *exitgesprek* gehouden. Hiervan worden notities gemaakt welke worden gearchiveerd op de locatie conform archivering van personeelsdossiers medewerkers.

## 2.5 UVV en overige vrijwilligersorganisaties

De Eveen Zorg locatie onderhoudt contact met de coördinator van de UVV en/of overige vrijwilligersorganisaties die vrijwilligers inzetten binnen de locatie met een samen te bepalen frequentie.

Hierbij worden een aantal verantwoordelijkheden onderscheiden. De wijkmanager bespreekt deze verantwoordelijkheden met het UVV en/of overige vrijwilligersorganisatie.

### 2.5.1 *Verantwoordelijkheden UVV en/of Vrijwilligersorganisatie:*

- De vrijwilligersorganisatie is verantwoordelijk voor het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met, en benodigde verzekeringen voor, de individuele vrijwilliger;
- Het inwerken, begeleiden, evalueren en beoordelen van de vrijwilliger vindt plaats in overleg met de Evean Zorg locatie door de vrijwilligersorganisatie;
- Signalering in uitvoering van de taken van de vrijwilliger vindt plaats door de vrijwilligersorganisatie, eventueel na overleg met de Evean Zorg locatie.

### 2.5.2 *Verantwoordelijkheden Evean Zorg locatie:*

- De locatiemanager tekent samenwerkingsovereenkomst met de vrijwilligersorganisatie waarin 2.5.1 is opgenomen door gebruikmaking van de *samenwerkingsovereenkomst*, het *formulier kennismakingsgesprek* en het *formulier plaatsingsgesprek*;
- Bevindingen over de inzet van vrijwilligers en uitvoering van het vrijwilligerswerk worden door een door de wijkmanager aangewezen medewerker structureel (ten minste 1 keer per jaar) besproken met de vrijwilligersorganisatie;
- De wijkmanager bepaalt of de vrijwilligerswerkzaamheden verzorgt door een vrijwilligersorganisatie passend zijn binnen de locatie.

Tot slot:

Naast aandacht voor de vrijwilliger dient er aandacht te zijn voor het informeren van de cliënt over de inzet van vrijwilligers. Dit vindt plaats door het structureel informeren van nieuwe cliënten in het verzorging-, en verpleeghuis door:

- Opname van de folder 'Uw vraag, onze zorg' in het informatiepakket voor nieuwe cliënten. Indien de locatie een eigen folder heeft met daarin informatie over de vrijwilligers dan (ook) deze folder opnemen in het informatiepakket nieuwe cliënt.
- Benoemen tijdens de rondleiding van de cliënt dat binnen de locatie gewerkt wordt met vrijwilligers.
- Uitwerking te geven aan deze richtlijn.

Bij deze richtlijn behoren de volgende basisdocumenten (opgenomen als losse bijlagen):

1. Formulier Kennismakingsgesprek;
2. Formulier Plaatsingsgesprek;
3. Samenwerkingsovereenkomst;
4. Taakomschrijving, Voorbeeldset
5. (Checklist) inwerken vrijwilliger;
6. Proeftijdgesprek / Evaluatiegesprek, Formulier;
7. Reiskostenformulier
8. Formulier exitgesprek.