

## Vrijwilligersbeleid Marga Klompé

### Inleiding

Vrijwilligers zijn ontzettend waardevol in de zorg. Ze doen hun werk onbetaald maar niet vrijblijvend, voor mensen die hun zorg en ondersteuning hard nodig hebben. Zij ondersteunen bij het primaire proces en het welzijn van cliënten en zijn een welkome aanvulling op het netwerk van de cliënt en de inzet van professionals. Vrijwilligers maken deel uit van de organisatie; om die reden is de organisatie verantwoordelijk voor het bijbrengen van de benodigde kennis en vaardigheden ten behoeve van deze taken.

### Visie vrijwilligersbeleid

Marga Klompé kent grote waarde toe aan de betekenis van vrijwilligers.

Zij hebben in de eerste plaats een belangrijke rol als het gaat om aandacht en welzijn voor de cliënt en zijn leefomgeving. Zij brengen de buitenwereld binnen.

Ook kunnen zij een luisterend oor zijn en ondersteuning bieden voor de mantelzorger, omdat de druk op mantelzorgers toeneemt. Voor de beroepskrachten zijn vrijwilligers een welkome en onmisbare ondersteuning, ze bieden niet alleen iets extra's, zoals tijd en aandacht, maar leveren ook een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van leven van de cliënt.

Marga Klompé ziet de afstemming tussen medewerkers en vrijwilliger als erg belangrijk om haar visie op persoonsgerichte zorg en positieve gezondheid, op goede wijze uitvoering te kunnen geven door taakvolwassen teams.

Voor vrijwilligers zelf biedt Marga Klompé de mogelijkheid zich nuttig te maken en betekenis te geven aan hun leven door zich in te zetten voor anderen. Het biedt hen tevens de kans voor het opdoen van sociale contacten, werkervaring en het ontplooien van talenten.

De wederkerige belangen, die van Marga Klompé en die van vrijwilligers, zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden om nu en in de toekomst over voldoende vrijwilligers te kunnen beschikken.

### Doel

De vrijwilligersondersteuning verschilt momenteel op onderdelen per regio/locatie.

De organisatie wil duidelijkheid scheppen ten aanzien van vrijwilligerswerk in Marga Klompé, zodat verwachtingen, behoeften en verplichtingen over en weer helder zijn.

Daarmee verkrijgt de organisatie belangrijke, eenduidige strategische informatie over het vrijwilligerswerk in Marga Klompé.

### Uitgangspunten

Marga Klompé hanteert een aantal uitgangspunten rondom het vrijwilligersbeleid.

Hierbij wordt er van uitgegaan dat vrijwilligers altijd in het bezit zijn van een VOG, en kennis hebben van de visie en kernwaarden van Marga Klompé.

### Groepen vrijwilligers:

1. Groepen die regelmatig en uit zichzelf vrijwilligerswerk doen in zorg en welzijn;
2. 'Geleide' vrijwilligers die vrijwilligerswerk verrichten vanuit een bepaalde opdracht van een organisatie, instantie of overheid, vaak met een verplicht karakter. Bijvoorbeeld re-integranten die anders gekort worden op hun uitkering of scholieren met een maatschappelijke stage;

3. Werknemers die het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen door hun bedrijf gestimuleerd worden om op onregelmatige basis vrijwilligerswerk te doen;
4. Mensen met een (verstandelijke) beperking die via vrijwilligerswerk participeren in de samenleving. In sommige gevallen worden ze daartoe gestimuleerd vanuit een organisatie, in andere gevallen kiezen ze zelf.

Onderverdeling van de werkzaamheden van vrijwilligers:

- Individuele ondersteuning
- Groepsondersteuning
- Recreatieve of facilitaire ondersteuning, al dan niet gericht op groepen cliënten
- Collectieve belangenbehartiger (b.v. lid cliëntenraad)

Plaats van de werkzaamheden:

- Op de woning of afdeling
- In de regio/op locatie, dagcentra/huis van de buurt

Positie van vrijwilligers:

Vrijwilligers zijn geen gasten, maar maken deel uit van de organisatie. In Marga Klompé handelt men volgens de kernwaarden: gelijkwaardigheid, veiligheid, betrouwbaarheid en solidariteit; waarden die richting geven aan ons gedrag.

Wetgeving:

Wetgeving staat het verlenen van vrijwilligerswerk in instellingen niet in de weg.

Ook op landelijk niveau ontwikkelde handreikingen en protocollen doen dat niet. In voor de praktijk belangrijke documenten zoals het Kwaliteitskader VVT en het model Zorgleefplan, worden geen belemmeringen opgeworpen voor de inzet vrijwilligers. Bepalend bij vrijwilligers is wat iemand kan en wil, niet of hij ervoor betaald wordt.

De ARBO wet is deels van toepassing op vrijwilligers.

Vrijwilligers hebben net als werknemers in loondienst recht op veilige en gezonde werkomstandigheden. <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/vrijwilliger>

Taken:

Zolang de zorgaanbieder aan zijn plicht om verantwoorde zorg te leveren voldoet, kan hij zelf bepalen voor welke taken hij vrijwilligers inzet. Bepalend voor de vraag of iemand voor een bepaalde taak kan worden ingezet is of hij over de kennis en vaardigheid beschikt, die nodig is om die taak verantwoord uit te voeren. Ten aanzien van de persoonsgebonden werkzaamheden is instemming nodig van cliënt/1<sup>e</sup> contactpersoon, vrijwilliger en zorgmedewerker (verplichting).

Hulpmiddelen:

De organisatie heeft vastgesteld of en welke hulpmiddelen, materialen en apparaten van de organisatie door de vrijwilligers gebruikt mogen worden en stelt zo nodig de voorwaarden. Medewerkers zijn hierover geïnformeerd.

Uitgesloten taken voor vrijwilligers in Marga Klompé:

Bestuur en leiding  
Beleidsvormende taken  
Voorbehouden handelingen (BIG)  
Risicovolle handelingen

Privacy:

Vrijwilligers hebben op grond van hun vrijwilligersovereenkomst een geheimhoudingsplicht.

Juridische positie:

De organisatie is aansprakelijk voor de handelingen van de vrijwilliger.  
Marga Klompé regelt de aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers.

Scholing:

De organisatie is verplicht scholing te bieden ten behoeve van de benodigde kennis en vaardigheden van de vrijwilliger om verantwoorde zorg te kunnen bieden door de vrijwilligers.

Signalen/klachten:

Signalen/klachten van vrijwilligers worden in de lijn opgepakt, in eerste instantie door de teamtaakhouder, wanneer er geen bevredigende oplossing wordt gevonden kan verwezen worden naar de welzijnsmedewerker/-coördinator en indien nodig door naar de manager. De manager bepaalt of er eventueel een andere deskundigheid wordt ingeschakeld.

## **Inrichting organisatie vrijwilligerswerk in Marga Klompé**

Op organisatieniveau:

Registratie, voorwaardenscheppend (waardering, beloning MK), de materiele middelen (onkostenvergoeding, verzekering, attenties) en de administratieve afhandelingen (VOG, vrijwilligersovereenkomst). Het actief werven van vrijwilligers.

Op regionaal niveau:

De aanmelding, de introductie van Marga Klompé, gedragscode, privacy cliënt en vrijwilliger, standpunt MK ten aanzien van aannemen van schenkingen, behouden vrijwilligerswerk of vertrek.

Verder vindt hier de inventarisatie van wensen/belangstelling, de competenties en selectie van vrijwilligers plaats met het matchen van de wensen/behoefte in de organisatie. Tevens wie de begeleiding, toezicht en coördinatie op zich neemt.

Daarnaast wordt vanuit hier regionale ondersteuning geboden in het organiseren van vrijwilligers-/welzijnsactiviteiten. Centraal of decentraal.

Uitvoering vindt plaats door de huidige welzijnsmedewerkers/-coördinatoren, die per regio of locatie georganiseerd zijn en een rol hebben ten aanzien van coördinatie van de vrijwilligers en welzijnsactiviteiten. Op deze wijze zijn er centrale plekken waarmee de deskundigheid ten aanzien van vrijwilligers en welzijn in de organisatie gecentreerd is en gecoördineerd. Tevens blijft hiermee de inzet van deskundige medewerkers in welzijn behouden. Dit is tevens het centraal aanspreekpunt voor vrijwilligers.

#### Op lokaal niveau:

Hier vindt de kennismaking en introductie van de vrijwilliger plaats in het team/op de afdeling. Wensen, verwachtingen en taken in persoonsgerichte zorg worden altijd in samenspraak met cliënt, vrijwilliger en medewerker gemaakt, doorgesproken en vastgelegd in het zorgdossier. Er is instemming nodig van cliënt en vrijwilliger en zorgmedewerker, ten aanzien van de werkzaamheden (verplichting).

Op lokaal niveau vindt ook de periodieke afstemming plaats met vrijwilligers en wordt hun scholingsbehoefte opgehaald. Deze behoefte wordt vervolgens op regionaal niveau gedeeld met de coördinatoren en de afdeling 'leren en ontwikkelen'.

### **Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

#### Vrijwilliger:

Een vrijwilliger voert de in samenspraak geformuleerde en afgesproken taken uit. Rapporteert niet zelf in het ECD, maar draagt relevante informatie over aan verzorgenden.

#### Verzorgende/teamtaakhouders:

Een of meer verzorgenden van een team, de zogenaamde teamtaakhouders, begeleiden de vrijwilliger en is eindverantwoordelijk voor verantwoorde zorg. De vrijwilliger wordt door de zorgmedewerker in het team geïnformeerd over cliëntaangelegenheden wanneer deze direct de werkzaamheden van de vrijwilliger raakt (bv. cliënt voelt zich vandaag niet lekker, cliënt heeft slikproblemen, cliënt is opgenomen in ziekenhuis, cliënt is overleden).

Overige vertrouwelijke-, medische- en persoonlijke cliëntinformatie, wordt niet gedeeld (privacy, beroepscode/beroepsgeheim).

De teamtaakhouders vrijwilligers verzamelt tevens de behoefte aan vrijwilligers in het team en geeft dit door aan de welzijnsmedewerker/coördinator.

#### Welzijnsmedewerker/coördinator:

De welzijnsmedewerker/coördinator is het aanspreekpunt voor de vrijwilligers.

#### Medewerker administratie vrijwilligers:

De medewerker administratie vrijwilligers beheert het bestand aan vrijwilligers en zorgt voor de algehele administratie ten aanzien van vrijwilligers ten behoeve van strategisch inzicht.

#### Senior leerwerkcoach:

De senior leerwerkcoach regelt en organiseert de aangevraagde scholing voor vrijwilligers.

### **Evaluatie en borging**

#### *Het zorgleefplan:*

De afspraken ten aanzien van de inzet van vrijwilligers in persoonsgerichte zorg worden vastgelegd in het zorgleefplan en tijdens de zorgleefplan bespreking geëvalueerd. Eventuele wijzigingen ten aanzien van de inzet van de vrijwilliger in relatie tot de cliënt worden met de vrijwilliger besproken, in aanwezigheid van cliënt/1<sup>e</sup> contactpersoon en zorgmedewerker, om tot instemming te komen ten aanzien van de gewijzigde inzet van de vrijwilliger. De instemming van de zorgmedewerker is een verplichting.

*Het kwaliteitsjaarplan:*

Jaarlijks worden de gegevens van het vrijwilligersbestand in Marga Klompé opgenomen in het kwaliteitsjaarplan ten behoeve van strategisch inzicht.

*Vrijwilligerstevredenheidonderzoek:*

Een keer in de twee jaar vindt er volgens een vastgestelde methode, een vrijwilligerstevredenheidonderzoek plaats. De analyse ervan wordt opgenomen in het kwaliteitsjaarplan ten behoeve van verbetermogelijkheden.

*Vrijwilligersbijeenkomst:*

Twee keer per jaar nemen de vrijwilligers deel aan een bijeenkomst op regioniveau, georganiseerd/geïnitieerd door de welzijnsmedewerkers-/coördinatoren.

De eerste bijeenkomst, in het voorjaar, heeft een formeel karakter. Doel is kennis en ervaring delen met elkaar en de scholingsbehoefte van de vrijwilligers invulling geven. Deze bijeenkomst is een samenwerking tussen de senior leerwerkcoach en de welzijnsmedewerkers-/coördinatoren.

De tweede bijeenkomst, in het najaar, is een informele avond. Naast gezelligheid wordt informatie uitgewisseld, is er aandacht voor eventuele jubilarissen en het uitwisselen van tips en tops.

Tevens kunnen de algemene resultaten uit het vrijwilligerstevredenheid onderzoek besproken worden. Op deze avond zijn de teamtaakhouders van de diverse afdelingen aanwezig.

*(De afdeling gebonden resultaten van het tevredenheidsonderzoek worden in het afstemmingsoverleg tussen de vrijwilligers en teamtaakhouders van de afdeling besproken).*