

Vrijwilligersbeleid AYA Thuiszorg

Inhoudsopgave

- Hoofdstuk 1 : Vrijwilligersbeleid; visie, definitie, kader
- Hoofdstuk 2 : Uitgangspunten AYA Thuiszorg bij het werken met vrijwilligers;
- Hoofdstuk 3 : Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en de diverse rollen
- Hoofdstuk 4 : Inbedding en communicatie;
- Hoofdstuk 5 : Werven en behouden; vacatures, intake en plaatsing
- Hoofdstuk 6 : Ondersteuning door AYA Thuiszorg

Hoofdstuk 1 Vrijwilligersbeleid

1.1 Missie AYA ThuisZorg

Zorgbehoevenden hebben tegenwoordig te maken met een wirwar aan zorginstellingen en maatschappelijke organisaties, waardoor ze soms door de bomen het bos niet meer kunnen zien. De klant is soms in zorg bij diverse instanties die allen het wiel opnieuw willen uitvinden (met alle gevolgen van dien). Door het gebrek aan samenhang werken organisaties langs elkaar heen in plaats van met elkaar samen. Hierdoor blijft de cliënt onnodig lang in zorg en is de bekostiging bovendien erg duur.

Onze missie is om zorgbehoevenden te ontzorgen door de inzet van een wijkverpleegkundige die, als een deskundige en vooral betrokken spin in het zorgweb, de integrale zorgverlening en informatievoorziening voor hen bevordert. En op deze manier dus zorgt voor een afgestemde en daardoor effectieve en doelmatige zorgverlening. Vrijwilligers en mantelzorgers maken deel uit van onze integrale zorgbenadering en kunnen derhalve een belangrijke bijdrage leveren aan het realiseren van onze missie..

1.2 Visie op vrijwilligersbeleid

AYA Thuiszorg vertrekt in haar visie op vrijwilligersbeleid bij de vrijwilliger zelf, het client- / en organisatiebelang

- ✓ M.b.t. de te verlenen zorg aan cliënten zullen de wensen en belangen van de cliënt centraal staan
- ✓ Vrijwilligers wordt de gelegenheid geboden om inbreng te hebben in het woonleefklimaat van de cliënt
- ✓ Er dient een balans te zijn tussen de belangen van de vrijwilliger en de belangen van AYA Thuiszorg Zorggroep.

Definitie

Vrijwilligerswerk in de gezondheidszorg is werk, dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van zorgbehoevenden of instellingen voor gezondheidszorg.

Toelichting

De kernbegrippen in de definitie zijn: 'georganiseerd verband', 'onverplicht' en 'onbetaald'. Voor het organiseren van vrijwilligerswerk is een zekere structurering en organisatiegraad nodig.

- De term enig georganiseerd verband geeft aan dat deze structurering in de praktijk plaatsvindt zowel vanuit het verband van de instelling als vanuit bestaande vrijwilligersorganisaties.
- Het onverplicht zijn van het vrijwilligerswerk houdt in dat de betrokkene zich uit vrije keuze ter beschikking stelt om activiteiten op zich te nemen. Hij voelt zich hiertoe niet verplicht noch om redenen van economische, juridische of

maatschappelijke aard. Vrijheid betekent overigens geen vrijblijvendheid. In morele zin brengt vrijwilligerswerk verplichtingen met zich mee, waaraan afspraken ontleend kunnen worden.

- Bovendien wordt vrijwilligerswerk onbetaald verricht. Er wordt geen tegenprestatie in de vorm van beloning of betaling verlangd. Dit laat overigens de vraag naar een onkostenvergoeding onverlet.

Hoofdstuk 2 Uitgangspunten AYA Thuiszorg bij het werken met vrijwilligers

2.1 *Doelstelling van het vrijwilligerswerk AYA Thuiszorg Zorggroep*

- Levert een bijdrage aan de kwaliteit van het woon/leefklimaat van de cliënt
- Biedt een luisterend oor
- Brengt de maatschappij naar binnen
- Ondersteunt de psychosociale zorg
- Het creëren van een gevarieerder aanbod van welzijnsactiviteiten voor de cliënt, door ondersteuning van vrijwilligers.

2.2 *Het domein van de vrijwilliger*

AYA Thuiszorg Zorggroep dient haar primaire taak zonder vrijwilligers te kunnen realiseren. Vrijwilligers werken complementair en juist in die aanvullende kracht zit de meerwaarde van het werken met vrijwilligers.

Vrijwilligerswerk binnen AYA Thuiszorg richt zich op / beperkt zich tot activiteiten die gelegen zijn in de relatie met de cliënt of de organisatie, die aanvullend zijn op beroepsmatig handelen.

Derhalve kan het vrijwilligerswerk binnen de Zorggroep tot de volgende punten teruggebracht worden:

- Het is niet noodzakelijk voor het realiseren van de primaire doelstelling, maar is daaraan complementair;
- Er kan en mag geen sprake zijn van verlengde armconstructie m.b.t. het verrichten van verpleeg- of technische vaardigheden/handelingen;
- Vereist geen (specifieke) op de primaire doelstellinggerichte deskundigheid
- Het beheersen van sociale vaardigheden is noodzakelijk
- De inzet is niet te verplichten, echter ook niet vrijblijvend
- AYA Thuiszorg hanteert geen leeftijdsgrens binnen het vrijwilligerswerk, maar gaat uit van de vitaliteit van de vrijwilliger
- Het streven is om een minimale inzet van 2 uur per week per vrijwilliger af te spreken

2.3 Voorwaarden voor vrijwilligerswerk

- ✓ Beroepskrachten dienen ontvankelijk te zijn voor vrijwilligers
- ✓ Er dient wederzijds respect en waardering zijn tussen vrijwilligers en beroepskrachten
- ✓ Het is noodzakelijk dat er een contactpersoon vrijwilligerswerk is binnen de organisatie
- ✓ Er dient een budget te zijn voor de onkostenregeling van het vrijwilligerswerk. Het budget wordt jaarlijks vastgesteld
- ✓ Er dient een verzekering te zijn voor de vrijwilligers

Hoofdstuk 3 Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden

Vrijwilligerswerk vraagt om een zorgvuldige inpassing en een eigen plaats in de organisatie. Daarnaast vraagt vrijwilligerswerk om afstemming tussen AYA Thuiszorg en vrijwilligersorganisaties.

Informatievoorziening en afstemming is dan ook van groot belang. Niet alleen vanuit en voor AYA Thuiszorg, maar ook vanuit en voor de vrijwilligersorganisaties (UVV, gemeente en scholen) waar mee wordt samengewerkt.

De taakafbakening tussen beroepskrachten en vrijwilligers is in algemene zin aan te geven. Per discipline kan de taakafbakening verschillen, mede gelet op de complexe zorg en gedragsproblematiek van de cliënt.

Een eigen plaats voor het vrijwilligerswerk in de instelling vindt zijn grondslag in de aard van de werkzaamheden van vrijwilligers. Deze plaats zal op drie niveaus tot uitdrukking moeten komen:

- Op **strategisch niveau** is de directie verantwoordelijk voor het integrale zorgbeleid van de instelling. Het vrijwilligersbeleid is een directe afgeleide van het zorgbeleid;
- Op **tactisch niveau** is het onontbeerlijk, dat er een goede samenwerking bestaat tussen de coördinator vrijwilligerswerk en de vrijwilligers zelf, om de mogelijkheden en de grenzen van zowel de organisatie als de vrijwilligers duidelijk te maken;
- Op **operationeel niveau** dienen vrijwilligers betrokken te worden d.m.v. een "vrijwilligersoverleg". Hierin kunnen ervaringen worden uitgewisseld, en (on)gevraagde adviezen met betrekking tot vrijwilligerswerk worden opgesteld om van daaruit te kunnen worden doorgeleid naar de coördinator vrijwilligerswerk en directie.

AYA Thuiszorg kent vrijwilligers, coördinator vrijwilligersbeleid en directie een centrale rol in het faciliteren van het vrijwilligersbeleid.

Rol van de directie

- Het kiezen van de coördinator vrijwilligerswerk
- Vraagbaakfunctie op beleidsniveau en volgt landelijke trends en ontwikkelingen
- Vaststellen en wijzigen vrijwilligersbeleid

- Bewaken van de grenzen van het vrijwilligerswerk

Coördinator vrijwilligerswerk

De contactpersoon op locatie kent volgende verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

- Is verantwoordelijk voor het melden van vacatures op het gebied van vrijwilligerswerk aan de organisatie
- Is verantwoordelijk voor het introduceren van een nieuwe vrijwilliger binnen de locatie
- Onderhoudt het contact met de verschillende afdelingen en met de vrijwilligers van de locatie
- Onderhoudt contact met de verschillende coördinatoren van overige betrokken vrijwilligersorganisaties
- Ondersteunt medewerkers bij het begeleiden van vrijwilligers, signaleert problemen en conflicten en lost dit waar nodig op, of meldt dit bij de directie
- Onderhoudt het contact met de vrijwilligers
- Informatievoorziening
- Het plannen van een locatie-overleg met vrijwilligers
- De contactpersoon werkt nauw samen met vrijwilligersorganisaties (UVV, scholen etc.)
- De contactpersoon maakt een begroting voor het vrijwilligerswerk van zijn/haar locatie
- Werving en Selectie van vrijwilligers.

Hoofdstuk 4 Inbedding en communicatie

4.1 De begeleiding op de werkplek

De begeleiding van de vrijwilliger vindt plaats daar waar de vrijwilliger zijn/haar taak uitvoert. Ook de verantwoordelijkheid voor de vrijwilliger ligt bij de afdeling waar de vrijwilliger werkzaam is.

De vrijwilligers staan niet alleen voor een activiteit; zij worden begeleid door beroepskrachten. Ook kunnen zij ervaringen/emoties/frustraties bespreken en kenbaar maken in gesprekken met de medewerker of de coördinator vrijwilligerswerk.

Deze besprekingen zijn nodig en helpen de vrijwilliger in de voor hen nieuwe en moeilijke situatie.

4.2 Begeleiding door de contactpersoon vrijwilligerswerk

Onder begeleiden van vrijwilligers door de contactpersoon wordt verstaan het instrueren, toetsen en evalueren van het functioneren van vrijwilligers. Er wordt door de organisatie op toegezien dat, in de vorm van instructie en eventuele scholing, de vrijwilligers beter in staat worden gesteld hun werkzaamheden te verrichten. De begeleiding zal afgestemd worden op de aard van de werkzaamheden en de frequentie zal mede bepaald worden

door de mogelijkheden van de vrijwilliger en de vraag vanuit AYA Thuiszorg Zorggroep.

4.3 *Conflicten*

Indien meningsverschillen en/of conflicten ontstaan, zal eerst geprobeerd worden deze in onderling overleg op het operationeel niveau waarop deze ontstaan zijn op te lossen. Indien betrokkenen niet tot overeenstemming weten te komen, bestaat voor de vrijwilliger de mogelijkheid met de coördinator vrijwilligerswerk het conflict te bespreken. Uiteindelijk kan het conflict ter bespreking aangeboden worden bij de directie. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, bestaat de mogelijkheid een bindend advies te laten uitbrengen door een onafhankelijke commissie. Deze commissie wordt benoemd door de directie. Vanuit de vrijwilliger en de instelling, elk één persoon, die gezamenlijk een onafhankelijke derde benoemen.

4.4 *Beëindiging*

Indien vrijwilligers besluiten tot het beëindigen van hun werkzaamheden, zal men de Coördinator vrijwilligerswerk op een zo vroeg mogelijk tijdstip hiervan op de hoogte brengen, opdat wenselijk geachte continuïteit van de werkzaamheden gewaarborgd kan worden. Indien AYA Thuiszorg besluit tot beëindiging van het vrijwilligerswerk zal zij een redelijke termijn in acht nemen.

Indien door één der partijen zodanig ernstige handelingen zijn verricht dat in redelijkheid van de andere partij niet gevergd kan worden dat de samenwerkingsafspraken nog langer voortduren, kan deze laatste de samenwerking met onmiddellijke ingang beëindigen.

4.5 *Inspraak / Werkoverleg*

Twee maal per jaar is er per locatie een werkoverleg voor de vrijwilligers, waarin zij ervaringen met elkaar en de coördinator vrijwilligerswerk kunnen uitwisselen. De contactpersoon vrijwilligerswerk neemt de punten mee naar het

Hoofdstuk 5 Werven en behouden

5.1 *Melding vacatures*

Vacatures worden via de coördinator vrijwilligerswerk gemeld bij de directie. De directie plaatst de vacature op de website. De vacature wordt door de coördinator ook gemeld bij de contactpersonen van andere vrijwilligersorganisaties, zoals het UVV.

5.2 *Werkwijze intake en plaatsing*

Vrijwilliger

Bij een aanmelding volgt een introductiegesprek met de coördinator vrijwilligerswerk. Informatie wordt verstrekt over AYA Thuiszorg en het vrijwilligersbeleid. De vrijwilliger

kan in dit gesprek aangeven naar welke discipline zijn voorkeur uit gaat. Daarna volgt een tweede gesprek met de vrijwilliger en de zorgverlener(s) van de betreffende cliënten. Doel van dit gesprek is kennismaking..Op grond van vaardigheden en geschiktheid wordt hij/zij ingedeeld.

Participant

Een participant wordt aangemeld door de gemeente bij de trajectbegeleider. De trajectbegeleider roept de participant op en heeft een kennismakingsgesprek. Hierin geeft men informatie over AYA Thuiszorg en de mogelijkheden als participant binnen AYA Thuiszorg. Komt het tot plaatsing dan gaat de trajectbegeleider de participant introduceren bij de coördinator van AYA Thuiszorg. Er wordt een inwerkperiode afgesproken. De dagelijkse begeleiding is voor de coördinator vrijwilligerswerk, de extra begeleiding die een participant nodig heeft wordt door de trajectbegeleider gedaan. De trajectbegeleider neemt ook het initiatief tot het houden van evaluatie-gesprekken. De trajectbegeleider geeft ook aan wanneer de participant voor het laatst aanwezig is en rondt het vrijwilligerswerk van de participant bij de organisatie af. De participant blijft en wordt vervolgens vrijwilliger of de participant stopt binnen AYA Thuiszorg ende plek is beschikbaar voor een nieuwe participant.

Hoofdstuk 6 Ondersteuning door AYA Thuiszorg

6.1 Scholing

Binnen AYA Thuiszorg Zorggroep kunnen de vrijwilligers deelnemen aan de deskundigheidbevordering voor de vrijwilligers die er door AYA Thuiszorg worden georganiseerd. De vrijwilliger kan ook zelf een onderwerp aangeven bij de coördinator..

6.2 Vergoeding van werkelijk gemaakte kosten

Binnen de begroting worden de werkelijk gemaakte kosten, die direct verband houden met de uitoefening van activiteiten, door AYA Thuiszorg aan de vrijwilligers vergoed, mits zij hiervoor vooraf toestemming hebben gekregen van de coördinator vrijwilligerswerk.

Tot de werkelijk gemaakte kosten behoren in elk geval:

- Reiskosten woon-werkverkeer op basis van de laagste klasse openbaar vervoer
- Kosten voor trainingen en cursussen die men ten behoeve van het werk volgt
- Vergoeding per activiteit voor gemaakte onkosten (telefoon, kleding), na overleg van een bon
- Is een vrijwilliger de gehele dag ingezet dan mag hij/zij gebruik maken van een gratis maaltijd (kosten voor vrijwilligerswerk).
- Tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk heeft de vrijwilliger recht op koffie en of thee

6.3 Schaderisico's en verzekeringen

AYA Thuiszorg verplicht zich een verzekeringsovereenkomst te sluiten, die de persoonlijke burgerrechtelijke aansprakelijkheid van vrijwilligers dekt voor schade aan derden, toegebracht tijdens de werkzaamheden. AYA Thuiszorg vrijwaart de vrijwilligers voor aansprakelijkheid ter zake en ziet af van de eventuele mogelijkheid van verhaal op de vrijwilligers, behoudens de gevallen, dat de schade het gevolg is van opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid.

Materiële schade die aan de vrijwilligers is toegebracht door een cliënt en die redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, wordt door de instelling vergoed op overeenkomstige wijze als voor de werknemers van de instelling is geregeld.