



*Arista Zorg*

# **Vrijwilligersbeleid**

Dit document is opgesteld aan de hand van de richtlijnen voor vrijwilligersbeleid van Zorg Beter met Vrijwilligers.<sup>1</sup>

### **Beschrijving van het beleid**

Binnen AristoZorg nemen vrijwilligers een belangrijke plaats in. Om de samenwerking tussen de organisatie en vrijwilligers in goede banen te leiden is vrijwilligersbeleid nodig.

Vrijwilligersbeleid is 'het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen de 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.'<sup>1</sup>

### **Doel van het beleid**

Het opstellen van uitgangspunten welke van belang zijn voor juiste samenwerking tussen de vrijwilliger en de organisatie.

### **Inhoudsopgave**

Over AristoZorg .....	2
Algemeen .....	2
Visie .....	3
Over de vrijwilligers van AristoZorg .....	3
Organisatorische zaken .....	4
Werving vrijwilligers .....	4
In dienst treden van vrijwilligers.....	4
Introductieprogramma .....	4
Begeleiding.....	4
Persoonlijke ontwikkeling .....	4
Communicatie.....	5
Onvrede tijdens vrijwilligerswerkzaamheden .....	5
Afsluiting dienstverband .....	5
Onderscheid activiteiten vrijwilligers en anderen.....	6
Vrijwilligers vs. zorgmedewerkers .....	6
Vrijwilligers vs. mantelzorgers.....	7
Voorwaarden .....	8
Wat mag de vrijwilliger van de organisatie verwachten? .....	8
Wat verwachten wij van de vrijwilliger? .....	8
Tot slot .....	8
Referenties.....	9

# Over AristoZorg

## Algemeen

In 2009 besloot Petra Okker dat de zorg aan cliënten beter kon. Dát was de reden dat zij AristoZorg oprichtte. Zij begon aan de keukentafel en inmiddels is het bedrijf uitgegroeid tot een gedegen organisatie met ruim 200 medewerkers die zowel zorg in de wijk leveren in Noord-Holland en Kennemerland, als op verblijfslocaties in Den Helder en Zuid-Scharwoude. De zorgteams worden ondersteund door de collega's op het hoofdkantoor in Alkmaar. Vanwege de korte communicatielijnen schakelen wij snel in de uitvoering van de wensen van de cliënten. Ons motto is daarom 'uw wens is onze zorg.'

## Verblijfslocatie BuitenZorg in Zuid-Scharwoude

Op BuitenZorg bieden wij Beschermd wonen aan. Tevens kunnen mensen van 55 plus hier zelfstandig wonen en wanneer nodig bieden wij zorg. Op deze locatie wordt een breed scala aan activiteiten aangeboden. Bewoners van BuitenZorg worden ook allemaal gestimuleerd iets bij te dragen aan de gemeenschap; tuinieren, boodschappen doen voor een ander, assisteren tijdens activiteiten etc. Dit bevordert het welzijn en de verbinding tussen de bewoners op de locatie.



Foto: BuitenZorg te Zuid-Scharwoude.

## Verblijfslocaties Ten Anker, Lyceumhof en Parkzicht in Den Helder

Op Ten Anker bieden wij kleinschalig wonen, eerstelijnsverblijf en respijtzorg aan. Ook kunnen hier mensen zelfstandig wonen en bieden wij thuiszorg aan waar nodig. Op Lyceumhof bieden wij psychogeriatrische- en GGZ zorg aan en op Parkzicht dagbesteding. Ook op de locaties in Den Helder bieden wij verschillende individuele- en groepsactiviteiten aan om het welzijn en de verbinding tussen bewoners te stimuleren.



Foto's: Ten Anker (links) en Lyceumhof (rechts) te Den Helder.



Foto: Parkzicht te Den Helder

### **Visie**

Met de toenemende omvang van de populatie zorgbehoeftigen neemt de vraag naar vrijwilligers toe. Als AristoZorg nemen wij onze verantwoordelijkheid voor de cliënt waar nodig en bieden de cliënt dan ook de zorg- of dienstverlening die past bij de mate van zelfstandigheid. Wij werken persoonsgericht en stimuleren de eigen regie van de cliënt. Vrijwilligers zijn daarbij van onmisbaar belang. Zij spelen een grote rol in de ondersteuning van cliënten, familieleden, zorgmedewerkers en de organisatie in het algemeen.

Momenteel is de context van zorgland aan het veranderen; de complexiteit van zorg vraagt om een persoonlijke werkwijze. Vrijwilligers kunnen een enorme bijdrage leveren aan deze persoonsgerichte benadering. De extra tijd en aandacht die vrijwilligers bieden, geeft cliënten nét dat extra stukje welzijn passend bij hun wensen.

### **Over de vrijwilligers van AristoZorg**

Vrijwilligers worden gedefinieerd als *'mensen die onbetaald en vrijwillig werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij voor anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze, bij de start, geen persoonlijke relatie hebben.'*<sup>1</sup>

Door het schrijnende tekort aan personeel waar wij, net als andere organisaties, mee kampen, hebben wij ontzettend veel baat bij de ondersteuning die vrijwilligers kunnen bieden. Wij staan er dan ook altijd voor open om een persoonlijk gesprek met nieuwe vrijwilligers te houden om hun wensen en voorkeuren te bespreken.

Onderstaande activiteiten zijn een greep uit de brede variatie aan werkzaamheden die vrijwilligers bij onze organisatie verrichten:

- Individuele ondersteuning (cliënt bezoeken, vervoer, uitstapjes);
- Collectieve ondersteuning (gastheer/gastvrouw op huiskamer, helpen bij recreatieve activiteiten als bloemschikken, kerk, bingo, gym, sjoelen, muziek, uitstapjes, wandelen, bakken);
- Facilitaire ondersteuning (helpen in het restaurant, maaltijd brengen);
- Collectieve belangenbehartiging (lid cliëntenraad).

Binnen AristoZorg zijn ongeveer honderd vrijwilligers actief. De ene helft daarvan is actief op de locaties in Den Helder, de andere helft op de locatie in Zuid Scharwoude. De tijdsduur van de activiteiten kunnen variëren van één tot veertig uur per maand.

# Organisatorische zaken

De werving, het in- en uit dienst treden, de introductie en de ontwikkeling van vrijwilligers verloopt bij AristoZorg grotendeels volgens dezelfde procedures als voor ons vaste personeel. Hieronder staat kort beschreven hoe deze procedures verlopen als nieuwe vrijwilligers aanbieden ons te komen ondersteunen.

## **Werving vrijwilligers**

Voor de werving van vrijwilligers maken wij gebruik van ons persoonlijke netwerk en sociale media. Wij proberen zoveel mogelijk uit te stralen dat we altijd open staan voor vrijwilligers. Af en toe verschijnt er een gerichte of open vacature voor vrijwillige activiteiten op aanvraag van de activiteitenbegeleiders of elders intern. Ook kunnen mensen zich zelf aanmelden om vrijwilligersactiviteiten te verrichten.

## **In dienst treden van vrijwilligers**

Indien vrijwilligers aanbieden voor ons te komen werken, starten wij altijd met een persoonlijk kennismakingsgesprek. Hierin inventariseert de activiteitenbegeleider of locatiemanager de aard van de activiteiten die de vrijwilliger wenst te verrichten, de frequentie daarvan (incidenteel of structureel) en de begeleiding die de vrijwilliger daarbij wenst. Tevens wordt de vrijwilliger geïnformeerd over de organisatie, de rechten, plichten, verzekeringen en waardering omtrent het vrijwilligerswerk. Deze elementen worden verwerkt in een vrijwilligersovereenkomst die in tweevoud wordt ondertekend. Tevens vragen wij de vrijwilliger zich te identificeren met een geldig legitimatiebewijs en een verklaring omtrent gedrag (VOG) aan te vragen (uiteraard te declareren bij de organisatie). Documentatie slaan wij op in een map. Wij gaan altijd zorgvuldig om met de persoonsgegevens van de vrijwilliger (AVG wet).

## **Introductieprogramma**

Voor aanvang van de vrijwilligersactiviteiten ontvangt de vrijwilliger dit beleidsdocument van de activiteitenbegeleider. Op die manier trachten wij de vrijwilliger te voorzien van alle nodige informatie voor aanvang van de activiteiten. Bij de start van het vrijwilligerswerk krijgt de vrijwilliger een rondleiding op de locatie en de mogelijkheid om kennis te maken met cliënten en medewerkers. Na de proeftijd krijgt de vrijwilliger de kans om de eerste ervaringen in een einde proeftijdgesprek te bespreken met de activiteitenbegeleider.

## **Begeleiding**

Dagelijkse begeleiding van de vrijwilligers gebeurt door de activiteitenbegeleiders op locatie. Zij zijn aanspreekpunt voor de vrijwilliger en zien toe op de kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning die de vrijwilliger biedt. De activiteitenbegeleider en vrijwilliger hebben ook frequent overleg om een goede afstemming en samenwerking te bevorderen. De overkoepelend leidinggevende van de locatie is de locatiemanager. Ook deze is aanspreekpunt voor de vrijwilliger en ziet toe op de kwaliteit en veiligheid van de ondersteuning die de vrijwilliger biedt.

## **Persoonlijke ontwikkeling**

Bij AristoZorg vinden wij ontwikkelen erg belangrijk. We moedigen het dan ook aan als vrijwilligers zichzelf willen ontplooiën. Indien gewenst kunnen door middel van gesprekken de vrijwilliger en activiteitenbegeleider/manager de wensen en behoeften van de vrijwilliger ten aanzien van de vrijwilligersactiviteiten bespreken; waarover zijn zij tevreden, waar liggen eventuele mogelijkheden tot het optimaliseren van de werkzaamheden?

Bij AristoZorg nemen wij de input van vrijwilligers serieus. Wij stimuleren vrijwilligers dan ook hun suggesties altijd te delen met de activiteitenbegeleider, de zorgverleners of de locatiemanager van de cliënten. Op die manier kunnen ook vrijwilligers inspraak hebben op de kwaliteit van de zorgverlening en de organisatie.



### **Communicatie**

Informereren van vrijwilligers over zaken die spelen binnen de organisatie gaan mondeling of via de mail, telefonisch berichtenverkeer of telefonische gesprekken.

### **Onvrede tijdens vrijwilligerswerkzaamheden**

Indien er onvrede is vanuit de vrijwilliger over bepaalde zaken binnen de organisatie, moedigen wij het aan om met ons in gesprek te gaan. Alleen op die manier kunnen we samen tot een oplossing komen. Op onze website staat ook de actuele klachtenregeling waarin staat hoe ongenoegens of suggesties voor verbetering laagdrempelig geuit kunnen worden. Tevens beschikt AristoZorg over ene vertrouwenspersoon. Deze biedt ondersteuning bij zaken als dilemma's , integriteitskwesties of ongewenst gedrag. Gesprekken met de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. Een informatiefolder over de vertrouwenspersoon wordt verstrekt aan vrijwilligers bij in dienst treden.

Het zal niet vaak voorkomen, maar in sommige gevallen kan het functioneren van de vrijwilliger onvoldoende passen bij de vraag vanuit de organisatie. In dat geval wordt altijd het gesprek aangegaan en gekeken naar hoe dit verbeterd kan worden. Wij proberen de vrijwilliger voldoende tijd te geven dit te verbeteren en gaan zo nodig een tweede gesprek aan. Mocht het daarna niet verbeteren zijn wij helaas genoodzaakt de samenwerking te beëindigen.

### **Afsluiting dienstverband**

Het afsluiten van het dienstverband tussen de vrijwilliger en de organisatie kan verschillende oorzaken hebben; er is onvrede bij één van beide kanten, de vrijwilliger verhuist of vindt een baan. In elk van deze gevallen zullen wij de samenwerking op gepaste wijze beëindigen. We danken de vrijwilliger dan hartelijk voor de inzet en zullen een vertrek gesprek aanbieden om de reden(en) voor uit dienst treden te bespreken als daar behoefte aan is.

# Onderscheid activiteiten vrijwilligers en anderen

## Vrijwilligers vs. zorgmedewerkers

De grenzen tussen vrijwilligers en zorgmedewerkers willen nog wel eens vervagen. Hoewel vrijwilligersactiviteiten ontzettend belangrijk en waardevol zijn, zijn er ook activiteiten die echt alleen door opgeleid zorgpersoneel gedaan mogen worden in verband met het risico dat de handeling kan hebben voor de cliënt. Het is dan ook van belang onderscheid te maken tussen de verrichtingen die een vrijwilliger wel mag doen, die een vrijwilliger niet mag doen (en dus door zorgpersoneel worden gedaan), en welke alleen na toestemming van het zorgpersoneel door de vrijwilliger gedaan mogen worden. Zie voor voorbeelden onderstaande tabel.

Verrichting	Mag wel	Mag niet	Mag alleen in overleg
Vervoer	X		
Praatje maken, luisterend oor bieden	X		
Spelletjes doen	X		
Voorlezen	X		
Meegaan met uitjes	X		
Activiteitenbegeleider of gastvrouw ondersteunen	X		
Cliënten voorzien van boodschappen	X		
Handmassage	X		
Mondeling rapporteren aan het zorgpersoneel	X		
Schriftelijk rapporteren in cliëntsysteem		X	
Medische- en wondzorg		X	
Hulp bij toiletgang		X	
Cliënt wassen en aankleden		X	
Financiële zaken van de cliënt doen		X	
Transfers maken (in en uit rolstoel)			X (i.v.m. mobiliteitsproblemen)
Ondersteunen bij eten en drinken			X (i.v.m. slikproblemen/allergieën)
Cliënt meenemen naar externe ontmoetingsplaatsen (winkels, restaurants, etc.)			X
Licht huishoudelijke taken			X
Beautyactiviteiten (make-up, haar, nagels)			X

### Vrijwilligers vs. mantelzorgers

Mantelzorg wordt vaak als vrijwilligerswerk gezien omdat ook vrienden en familie onbetaald werk kunnen verrichten voor hun zorgbehoevend naaste. Vrijwilligers verschillen echter wel degelijk van mantelzorgers op verschillende vlakken. Zie voor voorbeelden onderstaande tabel.<sup>1</sup>

Mantelzorgers	Vrijwilligers
Mantelzorg ontstaat vanuit de directe relatie met de cliënt en is onbetaald en niet vanuit georganiseerd verband.	Vrijwilligers hebben – bij de start van hun werkzaamheden – geen persoonlijke relatie met de cliënt en werken vanuit onbetaald georganiseerd verband.
Mantelzorg overkomt je, je rolt erin.	Vrijwilligerswerk is een bewuste keuze.
Een mantelzorger is beschikbaar als het nodig is en kan er niet zo maar mee stoppen.	Een vrijwilliger bepaalt zelf de hoeveelheid tijd. Een vrijwilliger kan afhaken als het werk 'te veel' wordt.
Een mantelzorger doet wat nodig is.	Een vrijwilliger bepaalt, in overleg met de coördinator, zelf de aard van het werk.
Bij mantelzorg bestaat het gevaar voor psychische en lichamelijke overbelasting.	Vrijwilligerswerk wordt over het algemeen als ontspannend ervaren.
Mantelzorg kan het onderhouden van contacten beperken.	Vrijwilligerswerk breidt contacten uit.
Mantelzorgers kunnen zich ondergewaardeerd voelen.	Vrijwilligers voelen zich vaak gewaardeerd.
Mantelzorg wordt vaak als vanzelfsprekend gezien.	Vrijwilligerswerk wordt 'mooi' gevonden.
Mantelzorgers zijn zelf aansprakelijk voor hun handelingen.	Vrijwilligers zijn niet zelf aansprakelijk voor hun handelingen, tenzij nalatig wordt gehandeld.

Met name het laatste punt is van belang toe te lichten. Vrijwilligers verschillen juridisch gezien van mantelzorgers omdat ze vallen onder de verantwoordelijkheid van de organisatie. Mantelzorgers zijn zelf verantwoordelijk voor hun handelingen. Vrijwilligers beschikken over een aansprakelijkheids- en schadeverzekering vanuit AristoZorg.



## Voorwaarden

Om een juiste samenwerking aan te gaan tussen de vrijwilliger en de organisatie is het belangrijk om wederzijdse verwachtingen in kaart te brengen.

### **Wat mag de vrijwilliger van de organisatie verwachten?**

- Goede begeleiding en ondersteuning bij persoonlijk ontwikkeling indien gewenst.
- De mogelijkheid tot het aangaan van nieuwe sociale contacten.
- Leuke attenties: bijv. kerstpakket.
- Een aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering vanuit de organisatie.
- Respect voor de privacy van de vrijwilliger (uitgaande van de wet bescherming persoonsgegevens zullen wij altijd zorgvuldig omgaan met de gegevens van de vrijwilliger tijdens onze administratie).
- Beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon om integriteitskwesties of ongewenst gedrag aan te kaarten mocht de vrijwilliger daar mee te maken hebben (gehad).
- Beschikbaarheid van een klachtenregeling waarbij vrijwilligers ongenoegens of suggesties voor verbetering laagdrempelig kunnen uiten.
- Indien meer dan 36 uur per maand vrijwilligerswerkzaamheden; een vergoeding. Zie voor de meest actuele informatie over vrijwilligersvergoedingen de volgende website: [https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/privewerk\\_en\\_inkomen/werken/werken-als-vrijwilliger/vrijwilligersvergoedingen/](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/privewerk_en_inkomen/werken/werken-als-vrijwilliger/vrijwilligersvergoedingen/)
- Tot slot: ontzettend veel dankbaarheid en waardering voor de tijd en inzet die de vrijwilliger biedt.

### **Wat verwachten wij van de vrijwilliger?**

- Tijdige afmelding bij desbetreffende zorglocatie indien de vrijwilliger verhinderd is. Tevens zorgen voor vervanging indien mogelijk/wenselijk.
- Respect voor de privacy van cliënt, naasten en medewerkers (geheimhoudingsplicht privacygevoelige informatie over personen en zaken binnen de organisatie). Zowel gedurende de periode van werkzaamheden/activiteiten als na beëindigen van de overeenkomst.
- Navolgen van de gedragscode van AristoZorg.
- Een VOG (kan uiteraard bij ons ingediend worden voor declaratie).
- Volgens de wet identificatieplicht moet iedereen zich op elk moment kunnen identificeren met een geldig identiteitsbewijs.
- Conform cao VVT: de vrijwilliger neemt van cliënten geen geschenken of beloningen aan. Wij hanteren deze regel om zoveel mogelijk gelijkheid te creëren voor vrijwilligers onderling.

Voor zowel de vrijwilliger als de organisatie geldt dat zij beide verantwoordelijkheid dragen voor een veilige en prettige werkomgeving. Tevens zijn beide partijen verantwoordelijk voor het navolgen van de juiste procedures in geval van incidenten waarbij een vrijwilliger betrokken is geweest. Dit geldt zowel bij schade aan de vrijwilliger als aan de cliënt. Wij hopen uiteraard dat dit niet zal voorkomen, maar mocht er sprake zijn van zo'n incident, ontvangen betrokken altijd de nodige informatie over de gang van zaken van de leidinggevende.

### **Tot slot**

Met dit beleid proberen wij zo veel mogelijk uitgangspunten voor de juiste samenwerking tussen de vrijwilliger en de organisatie te benoemen. Mochten er echter zaken zijn waarin dit beleid, de vrijwilligersovereenkomst of de cao VVT niet voorziet, zal op een respectvolle manier en in overleg tussen de vrijwilliger en de bestuurder een gepaste oplossing gezocht worden.

## Referenties

1. Zorg voor beter. Vrijwilligersbeleid vrijwilligerswerk. [Internet]. Geraadpleegd op 12-01-2022 van: <https://www.zorgvoorbeter.nl/vrijwilligerswerk-ouderen/vrijwilligersbeleid>.