

Vrijwilligersbeleid 2.0
Stichting Humanitas

Versie: februari 2020

Inleiding

Direct na de Tweede Wereldoorlog is de Humanitas ontstaan als niet-religieuze vrijwilligersorganisatie. Met als doel kwetsbare mensen in de samenleving te ondersteunen. Nog steeds zetten mensen zich bij Humanitas op vrijwillige basis in voor mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben. In onze verzorgings- en verpleeghuizen en ontmoetingscentra, bij welzijn en hulpverlening en bij mensen thuis. Inmiddels heeft Humanitas ruim 2000 vrijwilligers geregistreerd staan. Deze vrijwilligers zijn actief in verschillende functies en onderdelen van de organisatie. Vrijwilligers maken daarmee als vanzelfsprekend deel uit van het leven van mensen en van de organisatie. Vrijwilligerswerk is daarom niet iets wat we “erbij doen”, maar is een belangrijke pijler in ons gezamenlijk streven naar kwaliteit van leven van cliënten.

Met het vernieuwde vrijwilligersbeleid zet Humanitas zich opnieuw op de kaart als organisatie die het belang van vrijwilligerswerk erkent! Voor cliënten, voor familie, voor medewerkers, voor de organisatie én voor vrijwilligers zelf. Dit handboek geeft antwoord op de vraag hoe wij vrijwilligerswerk zien, wat wij vrijwilligers te bieden hebben en wat wij van hen verwachten. En het draagt er aan bij dat zij hun werk goed en verantwoord kunnen doen.

We focussen op wat er nodig is om vrijwilligers een volwaardige plek in de organisatie te geven. Een plek die recht doet aan hun inzet, deskundigheid en betrokkenheid en een goede basis legt voor samenwerking. Hiervoor richt Humanitas de organisatie zo in dat de juiste condities aanwezig zijn om vrijwilligers te mobiliseren en te ondersteunen hun kwaliteiten zo optimaal mogelijk te ontwikkelen en in te zetten voor mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben.

In dit handboek zijn de volgende thema's uitgewerkt:

Hoofdstuk 1 : Visie en beleid

Hoofdstuk 2: Vinden en binden.

Hoofdstuk 3: Opleiden, introduceren en begeleiden.

Hoofdstuk 4: Coördineren.

Hoofdstuk 5: Betere informatie en sterkere positie vrijwilligers in de organisatie.

Hoofdstuk 6: Wettelijk en juridisch kader.

Hoofdstuk 7: Waarderen en faciliteren.

Hoofdstuk 1 Visie en beleid.

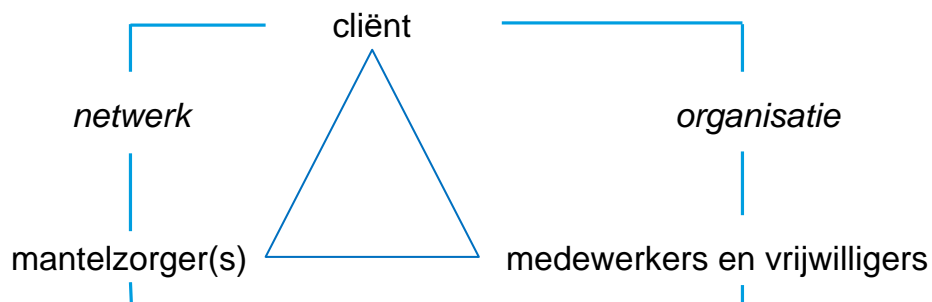
1.1. Visie op Samenspel.

Waar staan wij voor?

Humanitas helpt mensen hun leven op hun eigen manier te blijven leven. Zo zelfstandig mogelijk. Daarbij vinden wij levensvreugde, geluk, het allerbelangrijkste. Wij leggen bij alles wat wij doen de nadruk op de leuke dingen in het leven. Humanitas biedt in de regio Rotterdam een uitgebreid aanbod producten en diensten op het gebied van zorg, welzijn, wonen en dienstverlening.

Meer en meer draait het in zorg en dienstverlening om wat cliënten wensen en nodig hebben, hoe ze daarover zelf de regie kunnen voeren en hoe hun omgeving daarbij betrokken is. Mensen nemen steeds meer zelf de regie. Mantelzorgers, familie, buren, vrienden (netwerk) en vrijwilligers spelen hierin een grote rol en vormen de informele zorg. Zij zijn onmisbaar voor de cliënt, maar ook voor ons als zorg- en dienstverleningsorganisatie. Als Humanitas willen wij aansluiten bij de belangrijke rol die mantelzorgers, netwerkleden en vrijwilligers vervullen.

Het doel van samenspel beschrijven wij bij Humanitas als volgt: Met elkaar versterken van kwaliteit van leven en bestaan van cliënten. Zowel door cliënten zelf als door hun mantelzorgers en sociaal netwerk, medewerkers en vrijwilligers.



Zoals bovenstaand schema laat zien, hebben mantelzorgers en vrijwilligers een andere relatie met de cliënt. Desondanks kunnen hun werkzaamheden op uitvoerend niveau soms dezelfde zijn.

Ook komt het voor dat mantelzorgers, in overleg met Humanitas, ondersteuning bieden aan andere cliënten dan hun naasten. In dat geval beschouwen wij hen als vrijwilliger en vallen hun verrichtingen onder het vrijwilligersbeleid.

Wat is de waarde van samenspel?

Volgens onze visie is samenspel essentieel om de kwaliteit van leven van onze cliënten te helpen vergroten. Dit zien wij als belangrijke waarde in de kwaliteit van ons werk.

Deze visie is gebaseerd op vier kernwaarden:

Eigen regie

Onze zorg- en dienstverlening is erop gericht mensen (tijdelijk) te ondersteunen en mensen in staat te stellen hun eigen leven, op eigen wijze, vorm en inhoud te geven. Dit betekent dat wij onze zorg aanpassen aan de leefgewoonten van cliënten. Wij luisteren en bieden een oplossing die past. Daarbij kijken we naar wat de cliënt zelf nog kan en die mogelijkheden benutten we. De cliënt maakt eigen keuzes voor de ondersteuning. Wij bevorderen de zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Samen

Wij geloven dat we de zorg aan cliënten het beste samen kunnen geven. Samen met andere cliënten, medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers. Een ruime kring van medewerkers, familieleden, verwanten, burens en vrienden die naast en gelijkwaardig aan elkaar betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening. Om de cliënt te ondersteunen waar en hoe deze dat wil. Wij geloven dat de cliënt zich dan zowel lichamelijk als geestelijk het beste voelt.

Zelf doen

Een belangrijk uitgangspunt bij onze zorg- en dienstverlening is ervoor zorgen dat de cliënt zo lang mogelijk voor zichzelf kan zorgen. Teveel zorg en ondersteuning is naar onze mening nadeliger dan te weinig. Wij stimuleren de cliënt om datgene wat hij/zij nog zelf kan, ook daadwerkelijk zelf te doen of om de cliënt hierbij te laten helpen door mantelzorg. Onze inzet is ondersteunend. Als het onvermijdelijk is dat taken overgenomen moeten worden dan bieden wij professionele ondersteuning. Deze is echter altijd aanvullend op datgene wat de cliënt en diens directe sociale kring zelf kunnen.

Denken in mogelijkheden

Bij onze zorg- en dienstverlening ligt de nadruk op de leuke dingen in het leven. Onze medewerkers hebben in de basis een welwillende, positieve houding en proberen, binnen de mogelijkheden van de organisatie, zoveel mogelijk in te gaan op individuele vragen en verlangens van de cliënt, mantelzorgers en familie. Zodat mensen zoveel mogelijk hun eigen leven kunnen blijven leiden, zoals gewend. Creativiteit en vindingrijkheid zijn belangrijke eigenschappen van onze medewerkers.

1.2. Kader Vrijwilligersbeleid.

Vanuit onze visie en de daaraan verbonden maatschappelijke doelstelling willen wij mensen in de gelegenheid stellen iets voor anderen te betekenen en hun talenten te ontplooien. Om dit mogelijk te maken zijn in het vrijwilligersbeleid 2.0 een aantal uitgangspunten benoemd waarmee wij vrijwilligers een duidelijke positie in de organisatie willen geven. In de onderstaande hoofdstukken zijn deze uitgangspunten verder uitgewerkt.

1.2.1. Wat verstaan wij onder vrijwilligerswerk?

Bij vrijwilligerswerk gaat het om mensen die onbetaald en onbaatzuchtig werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke en zakelijke betrekking hebben¹.

1.2.2. Wat is de waarde van vrijwilligers?

Zorg en ondersteuning van vrijwilligers is op allerlei manieren van waarde voor mensen:

- Er is meer tijd voor mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben. Zij voelen zich daardoor meer gesteund.
- Vrijwilligers hebben een andere relatie met cliënten dan professionals. Zij hebben een andere band, waardoor er meer aandacht is voor cliënten als mens.
- De ondersteuning van vrijwilligers is laagdrempeliger, waardoor in veel gevallen ook mensen worden bereikt met een afstand tot de hulpverlening. Vaak hebben zij hierdoor ook een belangrijke signalerende functie.
- De ondersteuning is veelzijdig, heeft daarmee verschillende waarden die allen bepalend zijn voor het welbevinden van mensen:
 - Luisteren en bemoedigen.
 - Samen ondernemen van activiteiten en uitstapjes.
 - Vertrouwen en waardering geven.
 - Praktische steun.
 - Informeren over voorzieningen.
 - Adviezen geven.

Vrijwilligerswerk heeft voor vrijwilligers zelf ook een waarde. Enkele veel gehoorde redenen om vrijwilligerswerk te doen:

- Graag iets voor een ander willen doen.
- Zinnige (vrije)tijdsbesteding zoeken.
- Andere mensen ontmoeten.
- Zich persoonlijk ontwikkelen.
- Kennis en kunde inzetten.
- Werkervaring opdoen.

1.2.3. Wat voor vormen van vrijwilligerswerk zijn mogelijk?

Humanitas biedt verschillende mogelijkheden voor mensen die zich vrijwillig willen inzetten:

¹ Vilans Stevig Fundament.

- Individuele ondersteuning op een locatie van Humanitas of bij mensen thuis. Bijvoorbeeld als maatje van iemand die eenzaam is of die hulp nodig heeft bij het structureren van de dag. Ook opvoedondersteuning, hulp bij thuisadministratie of op weg helpen na een periode van detentie behoren tot de mogelijkheden.
- Collectieve ondersteuning. Denk hierbij aan het assisteren bij activiteiten, het klaarzetten van maaltijden, meehelpen in een restaurant, meegaan met een uitstapje, helpen bij praktische klussen of (zelfstandig) begeleiden van groepen op een Humanitas locatie. Bijvoorbeeld bij culturele activiteiten of sport en spel.
- Organisatorische ondersteuning. Bijvoorbeeld beheer van een winkel of bibliotheek, bemensen van de informatiedesk, onderhoud van materialen, helpen met inwerken en begeleiden van vrijwilligers en/of stafondersteuning-/adviesing.

Humanitas biedt mogelijkheden voor mensen die op eigen initiatief of in het kader van een tegenprestatie op zoek zijn naar vrijwilligerswerk. Daarnaast staan wij open voor samenwerkingsverbanden met organisaties en of bedrijven, die vrijwilligerswerk zoeken voor cliënten of werknemers.

1.2.4. Wat is de essentie van de samenwerking?

Vrijwilligers en medewerkers hebben een gezamenlijk doel: zo goed mogelijk zorgen voor en bijdragen aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Ieder heeft hierin zijn eigen taken en verantwoordelijkheden en er zijn verschillen in perspectieven en belangen. Het WIFA model² geeft inzicht in de aspecten die essentieel zijn voor goed samenwerken.

- Waarderen: bestaande uit een open en betrokken houding van vrijwilligers en medewerkers, gebaseerd op wederzijds vertrouwen, commitment en respect en toegang tot faciliteiten, zoals deskundigheidsbevordering, activiteiten, vrijwilligersvergoeding.
- Informeren: het delen van relevante informatie benodigd voor het verrichten van de werkzaamheden en over relevante ontwikkelingen binnen de afdeling, organisatie of daarbuiten.
- Faciliteren: wij bieden vrijwilligers werk dat past bij hun wensen en mogelijkheden. Wij zorgen dat randvoorwaarden geregeld zijn en dat vrijwilligers goed toegerust zijn via een goede introductie, training en begeleiding.
- Afstemmen: vrijwilligers en medewerkers overleggen over zaken met betrekking tot cliënten en werkzaamheden. Ook wordt op gelijkwaardig niveau besproken hoe het vrijwilligerswerk van beide kanten bevalt. Vrijwilligers

² www.zorg.beter.met.vrijwilligers.nl

kunnen ook signalen en ideeën delen die waardevol kunnen zijn voor beleid en uitvoering. Wij zorgen dat vrijwilligers een vaste contactpersoon hebben.

Hoofdstuk 2 Vinden en Binden.

Bij het werven en selecteren van vrijwilligers gaat het er om de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Vrijwilligers hebben verschillende motieven, wensen, behoeften én mogelijkheden, zoals beschikbare tijd, belastbaarheid, vaardigheden en mate van betrokkenheid. Humanitas biedt verschillende soorten vrijwilligerswerk, met een bijbehorend profiel (**bijlage 1 Competentieprofiel vrijwilligers**). Op basis van de persoonlijke wensen en mogelijkheden wordt gekeken welk soort vrijwilligerswerk past bij de persoon.

Een trend is dat steeds meer mensen vrijwilligerswerk doen om hiermee werkervaring op te doen, zoals studenten, net afgestudeerden en mensen 'in-between-jobs'. In ons vrijwilligersbeleid bieden wij ruimte aan talenten en kracht van mensen. Zodat mensen die zich vrijwillig willen inzetten voor een ander tot hun recht komen in het vrijwilligerswerk dat ze doen en zich hiermee verder kunnen ontwikkelen. Een certificaat voor de training (**bijlage 2 Certificaat**) en getuigschrift (**bijlage 3 Getuigschrift**) horen hierbij.

Belangrijk om te weten is dat Humanitas mogelijkheden biedt voor verschillende groepen vrijwilligers, met een aantal dezelfde motieven en kenmerken. Hierbij onderscheiden wij:

- Vrijwilligers die uit zichzelf vrijwilligerswerk doen in zorg en welzijn.
- Geleide vrijwilligers die vrijwilligerswerk verrichten met een verplicht karakter, zoals mensen met een uitkering die een tegenprestatie verrichten of studenten die als onderdeel van hun opleiding vrijwilligerswerk verrichten.
- Mensen met een beperking die via vrijwilligerswerk participeren in de samenleving.
- Werknemers die in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen op onregelmatige basis vrijwilligerswerk doen.

Wij hanteren het uitgangspunt dat werven en selecteren maatwerk is. De coördinator vrijwilligers/vrijwilligersfunctionaris, die verantwoordelijk is voor een specifieke werksoort, activiteit of locatie weet het beste welk persoon daar goed bij past. Dit is daarom de persoon die de werving en selectie op zich neemt. In voorkomende gevallen zal deze dit samen doen met een vertegenwoordiger van het team waar de vrijwilliger actief wordt.

2.1 Werven.

Vrijwilligerswerk op eigen initiatief.

Onze eigen website is een belangrijk onderdeel in het vinden van vrijwilligers. Hierop worden dan ook de vacatures geplaatst en is er de mogelijkheid tot het aanmelden voor vrijwilligerswerk bij Stichting Humanitas.

Daarnaast zijn wij continu via vrijwilligerscentrales, verschillende media, organisaties in ons netwerk, scholen en via al actieve vrijwilligers op zoek naar nieuwe mensen.

Ook bewoners van Humanitas huizen, cliënten van Humanitas en hun naasten kunnen binnen hun mogelijkheden vrijwilligerswerk doen.

Alle organisaties die werken met vrijwilligers hebben te maken met 'natuurlijk verloop': vrijwilligers houden het na een tijdje voor gezien, krijgen betaald werk, vinden ander vrijwilligerswerk of gaan verhuizen. Daarnaast neemt de diversiteit aan behoeften zowel onder zorgvragers als onder vrijwilligers toe. Dit betekent dat werving van vrijwilligers een steeds terugkerende activiteit is om het vrijwilligersbestand op peil te houden. Voor mensen die als vrijwilliger aan de slag willen, zijn een aantal algemene functievereisten opgesteld. Daarnaast kunnen per werksoort, activiteit of locatie specifieke kennis, vaardigheden en/of kenmerken worden gevraagd.

Geleide vrijwilligers.

Ook voor mensen die in het kader van een tegenprestatie vrijwilligerswerk zoeken biedt Humanitas mogelijkheden. In principe kunnen zij zich aanmelden voor de verschillende soorten vrijwilligerswerk die wij bieden. In een persoonlijk gesprek wordt besproken of de functie aansluit bij de wensen en mogelijkheden. Als zij als vrijwilliger starten vallen zij onder het reguliere vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligers met een beperking.

Ook voor mensen met een beperking die willen participeren biedt Humanitas mogelijkheden. Dit kan binnen een samenwerkingsverband met de organisatie waar een vrijwilliger cliënt is. In dit laatste geval sluiten Humanitas en de betreffende organisatie een convenant waarin de specifieke afspraken zijn vastgelegd.

Vrijwilligers vanuit bedrijven, scholen, maatschappelijke organisaties.

Het komt met enige regelmaat voor dat werknemers van bedrijven, scholen of maatschappelijke organisaties – meestal incidenteel - vrijwilligerswerk doen bij Humanitas. In dit geval wordt er een overeenkomst afgesloten met het betreffende bedrijf, school of organisatie.

2.2. Selectie.

In een verantwoord vrijwilligersbeleid is een zorgvuldige selectie een vereiste. Het kennismakingsgesprek heeft hierin een belangrijke functie (**bijlage 4 intakeformulier**). Doel van dit gesprek is elkaar persoonlijk leren kennen, een beeld krijgen van wensen, mogelijkheden en motivatie en management van verwachtingen. Dit zorgt ervoor dat er een goede 'match' gemaakt wordt tussen persoon en soort vrijwilligerswerk. Het kennismakingsgesprek wordt uitgevoerd door de vrijwilligersfunctionaris of vrijwilligerscoördinator (W&H).

In het gesprek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- Wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger.
- Kennis, vaardigheden en motivatie van de vrijwilliger.
- Vrijwilligersprofiel en competenties.
- Verwachtingen vanuit Humanitas.

- Werktijden en tijdsinvestering.
- Informatie over inwerken (**bijlage 5 evaluatieformulier**).
- Informatie over training en begeleiding.
- Het vastleggen van persoonsgegevens ten behoeve van bereikbaarheid en informatievoorziening in een beveiligde digitale omgeving.
- Zorgvuldig omgaan met gegevens van cliënten en geheimhouding.
- Optioneel: het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Informatie over vrijwilligersovereenkomst, vergoedingen, ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering.

Hoofdstuk 3 Opleiden, introduceren en begeleiden.

Humanitas vindt het belangrijk alle vrijwilligers goed voor te bereiden op hun werk én hen goed te begeleiden als zij aan de slag zijn. Dit vinden wij niet alleen belangrijk voor goede ondersteuning aan onze cliënten en bewoners, en goede samenwerking met professionals, maar ook voor het plezier en de ontwikkeling van vrijwilligers. Met vrijwilligerswerk verbreden zij immers ook hun horizon.

Of een vrijwilliger nou iemand helpt om zijn leven op orde te krijgen na een gevangenisstraf of assisteert bij een groepsactiviteit in het ontmoetingscentrum: al het vrijwilligerswerk vergt de nodige kennis, houding en vaardigheden. Training en begeleiding bereiden vrijwilligers daarop voor en ondersteunen hen daarin.

3.1 Opleiden

Introductiecursus.

Voor elke vrijwilliger is er een introductiecursus. In deze cursus worden vrijwilligers geïnformeerd over: visie en missie van Humanitas, de waarde van vrijwilligers en hun positie in de organisatie, normen en waarden, grenzen bewaken, communicatie, rechten en plichten, gedragscode, hygiëne en mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. De cursus duurt een dagdeel.

De cursus wordt meerdere keren per jaar gegeven op één van de locaties in de regio waar de vrijwilliger gaat werken. Vrijwilligers die werkzaamheden verrichten bij groepsgerichte en individuele activiteiten op één van onze locaties, volgen minimaal binnen zes maanden na hun start als vrijwilliger de cursus.

Vrijwilligers die cliënten begeleiden in de thuissituatie vanuit Hulpverlening volgen soms eerst de cursus voordat ze met de begeleiding kunnen beginnen. De vrijwilligerscoördinator toetst in het intakegesprek de motivatie en bekwaamheid.

Aan het jaarplan is het opleidingsplan gekoppeld. Het opleidingsplan wordt elk jaar ontwikkeld door de werkgroep: Opleidingen vrijwilligers. In het opleidingsplan worden de introductiecursussen en de functiegerichte en verdiepingscursussen verder in toelichting. Humanitas Academie heeft hierin een belangrijke rol.

Functiegerichte en verdiepingscursussen.

Afhankelijk van de werkplek, de functie, de vraag vanuit de organisatie zullen er ook functiegerichte en verdiepingscursussen worden aangeboden. Deze komen tot stand in overleg met de Humanitas Academie en worden opgenomen in de jaarplanning. Daarnaast wordt er samenwerking gezocht met externe welzijnspartners die ook jaarlijks een divers aanbod aan cursussen/opleiding aanbieden voor vrijwilligers.

Deze functiegerichte en verdiepingscursussen kunnen als doel hebben:

- Het vergroten van **kennis**, bedoeld om te verdiepen in specifieke onderwerpen, zoals signaleren van mishandeling, dementie, psychiatrie, eenzaamheid, omgaan met agressie.
- Het aanreiken en oefenen van **vaardigheden**, o.a. gespreksvaardigheden, aangeven van eigen grenzen, steun geven, zonder over te nemen, beweegles op de huiskamer, rolstoel rijden.
- Het bewust worden van de **houding** die bij het vrijwilligerswerk past en de werking die hiervan kan uitgaan (vraaggericht, gelijkwaardigheid en vertrouwen, aandacht en betrokkenheid, versterken van de krachten van de cliënt).
- **Groepsvorming**: het vormen van een veilige groep als bindende factor voor het vrijwilligerswerk.

De vrijwilligersfunctionaris en vrijwilligerscoördinator bepaalt of deelname aan een cursus of themabijeenkomst verplicht is.

3.2 Introductie op de werkplek

Voor een succesvolle samenwerking en kwaliteit van het vrijwilligerswerk is een goede introductie van nieuwe vrijwilligers van groot belang. In de kennismaking is al veel informatie verstrekt. Tijdens de introductie maakt de vrijwilliger daadwerkelijk kennis met de werksoort waar de werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. De wijze waarop de introductie verloopt hangt samen met het soort vrijwilligerswerk dat iemand gaat verrichten.

De introductie op de werkvloer wordt uitgevoerd door de vrijwilligerscoördinator en contactpersoon. Zij zijn contactpersoon van de vrijwilliger en begeleiden en coördineren de inzet van de vrijwilliger.

Introductie van vrijwilligers die collectieve en organisatorische ondersteuning bieden.

Binnen de afdeling of het (zorg)team wordt een medewerker benoemd als contactpersoon voor vrijwilligers. De vrijwilligersfunctionaris draagt de vrijwilliger over aan de contactpersoon. Als de werkzaamheden een structureel karakter hebben zorgt de contactpersoon voor de begeleiding. Bij incidentele werkzaamheden ziet de contactpersoon er op toe dat bij de afsluiting van de werkzaamheden een overdracht en/of nabespreking plaatsvindt met de vrijwilliger.

Introductie van vrijwilligers die individuele ondersteuning bieden.

Individuele ondersteuning wordt geboden bij mensen thuis (Welzijn en Hulpverlening) of op één van de locaties van Humanitas. De vrijwilligerscoördinator of contactpersoon introduceert de vrijwilliger bij de cliënt. Gezamenlijk maken cliënt, vrijwilliger en coördinator of contactpersoon afspraken over de ondersteuning die de vrijwilliger gaat bieden. Binnen een week legt de coördinator of contactpersoon contact met de cliënt en de vrijwilliger om te bespreken hoe de kennismaking is verlopen en of er een 'match' is. Mocht dit niet het geval zijn dan kan nader overleg plaatsvinden, waarbij er in onderling overleg besloten kan worden het contact af te sluiten en op zoek te gaan naar een nieuwe mogelijkheid om te koppelen. Bij een aantal maatjesprojecten worden nieuwe vrijwilligers gekoppeld aan een ervaren vrijwilliger.

3.3. Begeleiden.

Voor de kwaliteit van het werk dat vrijwilligers doen is een zorgvuldige begeleiding van belang. Dit zorgt ervoor dat zij:

- zich verder kunnen bekwamen in het werk dat zij doen;
- zij zich gesteund voelen en het gevoel versterken dat zij deel uitmaken van een groep en organisatie;
- hun kennis vergroten en op de hoogte blijven van ontwikkelingen;
- ervaringen – en dilemma's - kunnen delen;
- signalen en ideeën kunnen doorgeven, die waardevol kunnen zijn voor beleid en uitvoering.

De begeleiding kent twee componenten:

- begeleiding bij de uitvoering van het werk;
- begeleiding met aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling, ervaringen, wensen en behoeften van de vrijwilliger.

De vrijwilligersfunctionaris en vrijwilligerscoördinator is verantwoordelijk voor de inrichting van de begeleiding. Hierin zijn de volgende varianten te onderscheiden:

- Bij Welzijn en Hulpverlening (W&H) neemt de coördinator zowel de begeleiding bij de uitvoering van het werk, als de persoonsgerichte begeleiding op zich. Soms wordt een vrijwilliger ingezet om een intervisiegroep te begeleiden. Dit is bijvoorbeeld bij de maatjesprojecten het geval.
- Bij Zorg en Verblijf vindt de begeleiding bij de uitvoering van het werk plaats door de welzijnsmedewerker. De functionaris maakt afspraken met de welzijnsmedewerker over de inrichting van de begeleiding en monitort de gemaakte afspraken.

Hieruit volgt dat de persoonlijke begeleiding van de vrijwilligers bij de vrijwilligerscoördinator ligt of bij de welzijnsmedewerker. Komt een vrijwilliger er niet uit met de contactpersoon dan kan de vrijwilliger zich richten tot de functionaris. De vrijwilligers coördinator (W&H) en welzijnsmedewerker zijn degenen die bij minder goed functioneren van de vrijwilliger hierover het gesprek aangaan en nadere

afspraken maken. De vrijwilligersfunctionaris kan hierbij ondersteunen indien gewenst.

De begeleiding bestaat uit individuele begeleiding, groepsbegeleiding of een combinatie van beiden. De feitelijke begeleidingsvorm hangt samen met het soort vrijwilligerswerk. De vrijwilliger wordt vooraf geïnformeerd over de aard en frequentie van de begeleiding die van toepassing is. In principe gelden de volgende uitgangspunten:

- Alle vrijwilligers worden begeleid bij de uitvoering van het werk. Aard en frequentie hangt samen met het soort vrijwilligerswerk en de mate van zelfstandigheid van de vrijwilliger.
- Voor alle vrijwilligers geldt dat de coördinator of welzijnsmedewerker minimaal één keer per jaar een persoonlijk gesprek heeft met de vrijwilliger. Dit is een wederkerig gesprek waar de vrijwilliger centraal staat: Onderwerpen: 'het vrijwilliger zijn', ervaringen, wensen en behoeften. De vrijwilligersfunctionaris kan ondersteunen bij dit gesprek. **(Zie bijlage 7 Persoonlijk gesprek).**
- Alle vrijwilliger hebben een proefperiode van 4 weken. Na deze proefperiode vindt er een evaluatiegesprek plaats door de vrijwilligers coördinator of welzijnsmedewerker. Zie bijlage 5 Evaluatieformulier
- Bij beëindiging van het vrijwilligerswerk wordt de vrijwilliger door de vrijwilligerscoördinator of welzijnsmedewerker uitgenodigd voor een exitgesprek. **(Zie bijlage 7 Exitformulier).**

Hoofdstuk 4 Coördineren.

Humanitas hecht aan een goede coördinatie en begeleiding van het vrijwilligerswerk. Daarom is op alle niveaus van de organisatie aandacht voor het vrijwilligerswerk en de omgang met vrijwilligers.

- Binnen de gebieden en afdelingen van welzijn&hulpverlening zorgen vrijwilligerscoördinatoren voor werving, selectie, training en begeleiding van de vrijwilligers. Vrijwilligers worden ingezet voor werkzaamheden die tot de verantwoordelijkheid van de vrijwilligerscoördinatoren behoren. De vrijwilligerscoördinatoren zijn aanspreekpunt voor vrijwilligers, afdelingen en/of netwerkorganisaties bij vragen, wensen of problemen.
- Vrijwilligersfunctionarissen werven, selecteren, trainen vrijwilligers voor werkzaamheden binnen intramurale en extramurale voorzieningen, zoals zorgafdelingen, ontmoetingscentra, facilitaire diensten. In dat geval heeft een vrijwilliger ook een contactpersoon binnen het betreffende team.
- De vrijwilligerscoördinatoren/-functionaris zijn verenigd in een vakgroep vrijwilligerswerk, waarbinnen zij kennis, ervaringen en ontwikkelingen delen en nieuwe initiatieven nemen.
- Management is ook betrokken bij vrijwilligers en hun werkzaamheden. Zij zien erop toe dat dat de werkzaamheden van en samenwerking met vrijwilligers integraal onderdeel uitmaakt van beleid en uitvoering.

Hoofdstuk 5 Informatie en positie vrijwilligers in de organisatie.

Vrijwilligers vormen een belangrijk middel om - in een gelijkwaardig samenspel met medewerkers en naasten – optimale zorg te kunnen verlenen aan mensen met een hulpvraag. Vrijwilligers zijn actief in tal van activiteiten en op alle plekken van de organisatie. Hierbij past een goede informatievoorziening en sterke positie van vrijwilligers in de organisatie. Dit is als volgt georganiseerd (medio 2022):

- Om geïnformeerd te blijven over ontwikkelingen en toegang te hebben tot nieuwsbrieven, handboeken, vacatures en trainingen krijgen vrijwilligers toegang tot extranet. Persoonsgegevens zijn opgenomen in een centraal beveiligd databestand (AFAS), zodat vrijwilligers relevante informatie, die buiten deze kanalen om wordt verstuurd, toegestuurd krijgen.
- Daarnaast bieden wij vrijwilligers diverse overlegvormen voor inspraak en medezeggenschap, waar zij signalen kunnen delen, gevraagd worden mee te denken en feedback en adviezen kunnen geven. Dit in de vorm van intervisie of persoonlijke gesprekken. Bestaande uit een afvaardiging van vrijwilligers vanuit de gehele organisatie wordt er een vrijwilligersraad opgezet.
- **Hoofdstuk 6 Wettelijk en juridisch kader.**

Humanitas voert werkzaamheden uit binnen verschillende wetten en regelgevingen. Deze omvatten ook kaders voor de werkzaamheden die vrijwilligers uitvoeren. In dit hoofdstuk wordt praktische informatie gegeven over de wijze waarop Humanitas binnen het vrijwilligerswerk omgaat met aspecten rondom kwaliteit, veiligheid, privacy en aansprakelijkheid.

6.1 Toepassing van wet- en regelgeving.

Op het vrijwilligerswerk van Humanitas zijn de volgende bepalingen van toepassing³:

- In de *Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)* is opgenomen dat ondersteuning door vrijwilligers geboden kan worden. De aanbieder bepaalt welke kennis en vaardigheden een vrijwilliger nodig heeft om goede maatschappelijke ondersteuning te bieden. Indien gemeenten aanvullende eisen stellen aan uitvoering en kwaliteit van bepaalde werkzaamheden moet hieraan worden voldaan. Klachten over vrijwilligers worden behandeld volgens de klachtenregeling van Humanitas.
- *Zorgverzekeringswet*: binnen een indicatie voor zorg en ondersteuning kunnen bepaalde werkzaamheden door vrijwilligers worden uitgevoerd.
- *Wet langdurige zorg*: een zorgorganisatie kan zelf bepalen of en waarvoor hij vrijwilligers inzet. Er is onderscheid tussen hand en spandiensten op de afdeling en zorg en ondersteuning aan een individuele cliënt. In dit laatste geval worden afspraken vastgelegd in het zorgdossier.

³ 'Grenzen verkennen. Wettelijke en juridische aspecten in het samenspel tussen informele en formele zorg. Vilans, maart 2016 Cecil Scholten.

- Op de zorg die Humanitas biedt in het kader van de Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg is de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* van toepassing. Hierin is de algemene verplichting opgenomen de werkzaamheden zo te organiseren dat dit leidt tot goede zorgverlening. Zo lang de zorgaanbieder aan zijn plicht voldoet om goede zorg te leveren, kan hij zelf bepalen voor welke werkzaamheden hij vrijwilligers inzet. Bepalend is of iemand over de kennis en vaardigheden beschikt die nodig is om die activiteit verantwoord uit te voeren. Hier valt een goede instructie onder, die gebaseerd kan zijn op protocollen voor beroepskrachten. De zorgaanbieder informeert vrijwilligers over de inhoud en dient hen goed uit te rusten voor de uitvoering. Per situatie wordt, in overleg met de leidinggevende, gekeken welke werkzaamheden vrijwilligers kunnen uitvoeren. De contactpersoon houdt bij of de vrijwilliger een instructie heeft gekregen. Klachten over vrijwilligers die in de zorg werkzaamheden verrichten worden behandeld volgens de klachtenregeling die op basis van de Wkkgz is opgesteld.
- *Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg*. De Wet BIG is van toepassing als vrijwilligers worden ingezet voor het verrichten van zorgtaken. Er is dan sprake van beroepsmatig handelen. Deze handelingen mogen alleen worden uitgevoerd in opdracht van een zelfstandig bevoegde beroepsbeoefenaar (zoals een arts of verpleegkundige). De opdrachtnemer moet bekwaam zijn, aanwijzingen van de beroepsbeoefenaar moeten worden opgevolgd. Toezicht en tussenkomst van opdrachtgever moeten geborgd zijn. Binnen Humanitas worden door vrijwilligers voorlopig geen medische, verpleegkundige of verzorgende handelingen verricht die een professionele deskundigheid vereisen en vallen onder de wet BIG.
- *Privacy*.
Hierbij zijn de volgende twee bepalingen van toepassing:
 - In het zorgplan of –dossier wordt vastgelegd welke informatie mag worden gedeeld met vrijwilligers. Voor het delen van informatie dienen cliënten (of hun vertegenwoordigers) toestemming te geven. Beroepskrachten zijn gehouden aan hun geheimhoudingsplicht en kunnen niet zomaar informatie over cliënten delen.
 - In de vrijwilligersovereenkomst is vastgelegd dat de vrijwilliger zich verplicht tot geheimhouding over alles wat hij ‘over de cliënt te weten is gekomen en waarvan de vrijwilliger het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden’. Bij schending wordt de overeenkomst ontbonden en kan een schadevergoeding gevorderd worden.
- *Aansprakelijkheid*.
Vrijwilligers die actief zijn bij Humanitas en een vrijwilligersovereenkomst hebben zijn via Humanitas verzekerd voor aansprakelijkheid. Dit geldt ook voor vrijwilligers die door andere organisaties zijn voorgedragen voor werkzaamheden binnen Humanitas (bijvoorbeeld vrijwilligers van een welzijnsorganisatie of mensen met een beperking die cliënt zijn bij een andere organisatie).
- Voor vrijwilligers zijn de Humanitas richtlijnen zoals de omgang met privacy van cliënten, signaleren ouderenmishandeling, klachtenreglement en SIDAG van toepassing. Vrijwilligers kunnen ook (bijna) fouten en ongevallen registreren. Zij kunnen hiervan melding doen bij de

vrijwilligerscoördinator/functionaris of de begeleider in het zorgteam. Deze kan een melding in Triasweb doen.

6.2 De vrijwilligersovereenkomst. (Bijlage 8 Vrijwilligersovereenkomst).

De wederzijdse rechten en plichten zijn vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst en omvat afspraken over:

- aard en duur van de ondersteuning
- beschikbaarheid
- verantwoordelijkheden
- gedragscode
- Verklaring of Bewijs van Goed Gedrag
- Privacy en geheimhouding
- training en begeleiding
- zorgvuldig handelen
- informatievoorziening
- reis- en onkostenvergoeding
- procedure bij ziekte en verhindering
- aansprakelijkheid en verzekeringen
- geschillen

De overeenkomst wordt in principe voor aanvang van de werkzaamheden ondertekend door de vrijwilliger en de vrijwilligersfunctionaris of vrijwilligerscoördinator.

Pas als deze overeenkomst is ondertekend door beide partijen, is de betreffende persoon officieel vrijwilliger en zijn zaken zoals bijvoorbeeld verzekering en waardering van toepassing.

In de overeenkomst is een proefperiode van 4 weken opgenomen. Daarnaast staat er in vermeld dat mocht iemand zonder opgave van reden 3 keer niet verschijnen bij zijn vrijwilligerswerkzaamheden dan wordt de overeenkomst automatisch ontbonden. Dit geldt eveneens als een vrijwilliger 6 maanden geen werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

Hoofdstuk 7 Waarderen en faciliteren. (bijlage 9 Declaratie)

Humanitas vindt het belangrijk de waardering voor het werk van de vrijwilligers met nadruk te laten merken. Dit komt op verschillende manieren tot uiting:

- Op verschillende niveaus binnen de organisatie zien mensen toe op een succesvolle inzet, betrokkenheid en samenwerking van en met vrijwilligers.
- Vrijwilligers hebben toegang tot faciliteiten zoals een vergoeding van onkosten, deskundigheidsbevordering en aandacht voor ARBO-zaken.
- Er wordt jaarlijks aandacht geschonken aan jubilea.

- In het jaarplan wordt er vastgelegd hoe en op welke manier de vrijwilligers extra aandacht krijgen.
- Training, begeleiding en de diversiteit aan vrijwilligerswerk bieden vrijwilligers mogelijkheden zich te ontwikkelen. Vrijwilligers die op zoek zijn naar werk kunnen een getuigschrift of referentie vragen.

Bronnen:

Zorg Beter met Vrijwilligers, Behulpzame vragen voor het opstellen van vrijwilligersbeleid, webdocument

Zorg Beter met Vrijwilligers, Toolkit voor Beroepskrachten, webdocument

Expertisebijeenkomsten Humanitas 8 februari en 8 maart 2016.

Grenzen verkennen, Vilans, maart 2016, Cecil Scholten.

Zelfevaluatie 'Hoe succesvol bent u met vrijwilliger' 2008, Movisie

Nota Vrijwilligersbeleid Stichting Humanitas, september 2012