

Vrijwilligersbeleid

Zorggroep Almere

2017-2020

Herziene versie Vrijwilligersbeleid 2013-2016



Voorwoord

De bewoners van onze woonzorgcentra en het geriatrische revalidatie centrum voelen zich gesteund door een indrukwekkende groep van ca 900 vrijwilligers. Geheel belangeloos zetten zij hun energie, tijd, en liefde in om het wonen, leven en revalideren in de centra te veraangename. Hiermee zijn zij een onmisbare factor van betekenis geworden.

Deze beleidsnotitie, het Vrijwilligersbeleid 2017-2020 van Zorggroep Almere, omvat een aantal begrippen en 'spelregels' zoals wij met elkaar willen verkeren in het belang van zowel de vrijwilliger als de bewoner en zorgverleners

Dit vrijwilligersbeleid is geschreven rondom zes B's: bezinnen, binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden en beëindigen. Deze kunnen beschouwd worden als de cyclus die een vrijwilliger doorloopt bij een organisatie.

1. Bezinnen: Wie en wat zijn we als organisatie, waarom werken we met vrijwilligers, wat hebben we vrijwilligers te bieden, wat vragen we van hen?
2. Binnenhalen: Wie willen we werven, hoe willen we dat doen, waar zoeken we?
3. Begeleiden: Welke begeleiding is er mogelijk, hoe en wanneer begeleiden, wie is aanspreekpunt, aan welke begeleiding is behoefte?
4. Belonen: Op welke manier belonen we onze vrijwilligers, wie zorgt daarvoor?
5. Behouden: Hoe houden we onze vrijwilligers vast, wat is daarvoor nodig?
6. Beëindigen: Hoe nemen we afscheid van een vrijwilliger, houden we een exitgesprek, wat zijn de ervaringen van vrijwilliger in de organisatie, wat kunnen we nog voor elkaar betekenen?

Het beleid loopt samen met het Meerjaren Strategisch Beleidskader 2016-2020 van Zorggroep Almere.

Het vrijwilligersbeleid sluit nauw aan bij het project "Passende Zorg en Aandacht" waar familie, mantelzorgers en vrijwilligers een belangrijke bijdrage leveren aan de zorg voor bewoners. Eén van de speerpunten uit het plan is het verbeteren en versterken van de samenwerking tussen cliënt, familie/mantelzorger, vrijwilligers en zorgverlener.

Zorggroep Almere is 'sterk in persoonlijke zorg' en onze gezamenlijke leidraad is '**zorg waarbij de mens voorop staat**'. In ons Meerjaren Strategisch Beleidskader 2016-2020 staat dit als volgt beschreven: *Zorg waarbij de mens voorop staat, cliënten actieve deelnemers zijn en professionals en vrijwilligers van harte zorg geven, zoals je die zelf zou willen krijgen.* Tot slot: Dit beleid sluit aan bij de Planetree componenten die het fundament vormen van onze visie op gezondheid en (mensgerichte) zorg. Kenmerken hiervan zijn: **kwalitatief goede en warme zorg, geleverd in een prettige en gastvrije omgeving vanuit een duurzaam gezonde organisatie, door goed opgeleide medewerkers en met waardevolle aanvulling van de vele vrijwilligers.**

Veel leesplezier!

Rob Kusters, manager intramurale ouderenzorg

Samenvatting

Vrijwilligers zijn niet meer weg te denken binnen zorginstellingen. Zij verdienen dan ook de aandacht en de waardering waar ze recht op hebben. Om de begrippen en 'spelregels' goed duidelijk te hebben is dit beleid opgesteld waarin we een toelichting geven hoe Zorggroep Almere omgaat met vrijwilligers. Wie zijn onze vrijwilligers en wat verstaan we onder vrijwilligerswerk? Ook wordt ingegaan op de betekenis van het vrijwilligerswerk en de verschillen tussen een vrijwilliger en een mantelzorger. Er gelden diverse 'spelregels' rondom het werken als vrijwilliger binnen Zorggroep Almere, want we hebben te maken met een kwetsbare groep bewoners die afhankelijk is van de zorg van professionals, ondersteund door vrijwilligers. Toegelicht wordt de wijze van werven, procedures die gelden bij het contracteren van een vrijwilliger en hoe vrijwilligers begeleid worden door de coördinator vrijwilligers. In paragraaf vijf staat beschreven welke mogelijkheden er zijn om de vrijwilliger te belonen en te waarderen. Het behouden van vrijwilligers is een belangrijk onderdeel aangezien Zorggroep Almere graag langdurige en positieve relaties wil aangaan met haar vrijwilligers. Voor onze bewoners is continuïteit in persoon een belangrijk item. Ter afsluiting zijn diverse bijlagen toegevoegd met bijvoorbeeld overeenkomsten en vergoedingsformulieren.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting.....	3
Begrippen verklaard	6
1. Inleiding	8
1.2 Zorggroep Almere als vrijwilligersorganisatie.....	8
1.3 Definitie vrijwilligersbeleid.....	8
1.4 Wat verstaat Zorggroep Almere onder vrijwilligerswerk?	8
1.5 Het waarom van een vrijwilligersbeleid	9
1.6 Wie zijn de vrijwilligers.....	9
1.7 Het verschil tussen mantelzorgers en vrijwilligers	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2. Bezinnen/ visie	12
2.2 Betekenis van vrijwilligerswerk	12
2.3 Functies van vrijwilligers	12
2.4 Beweegredenen van mensen om vrijwilligerswerk te gaan doen	13
2.5 Grenzen aan vrijwilligerswerk	13
2.6 Risicomanagement.....	14
3. Binnenhalen – werving, selectie en introductie	16
3.2 Werving en selectie	16
3.3 Aanmeldingsprocedure.....	16
3.4 Registratie	17
3.5 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	17
3.6 Introductieprogramma en proefperiode.....	17
3.7 Taak-/ functieomschrijving	18
3.8 Vrijwilligersovereenkomst	18
4. Begeleiden	19
4.2 Begeleiding.....	19
4.3 Klachten en vertrouwenspersoon	19
4.4 Vrijwilligerscoördinator.....	19
4.5 Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers	20
4.5.1 Privacy.....	20
4.5.2 Schenkingen.....	21
4.5.3 Gebruik social media	21
4.5.4 Badge	21
5. Belonen	22
5.2 Vrijwilligersvergoeding	22
5.3 Reiskostenvergoeding	22
5.4 Jaarlijkse erkenning.....	22
5.5 Dag van de vrijwilliger.....	23
5.6 Kerstpakket	23

5.7	Consumpties	23
5.8	Verzekeringen	23
6.	Behouden	24
6.2	Waardering en creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat.....	24
6.3	Deskundigheidsbevordering vrijwilligers	24
6.4	Inspraak en medezeggenschap	24
6.4.1.	Het belang van inspraak	24
6.4.2.	Vormen van inspraak.....	25
6.5	Nieuwsbrief.....	25
6.6	Tevredenheidsmeting	25
7.	Beëindigen	26
7.2	Beëindigen van vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere	26
7.3	Disfunctioneren van vrijwilligers.....	26
7.4	Getuigschrift	27
8.	Budget vrijwilligerswerk.....	28
9.	Tot slot.....	29
	Bijlage 1 Tegenprestatie	30
	Bijlage 2 Checklist nieuwe vrijwilliger.....	32
	Bijlage 3 Inwerkprogramma	33
	Bijlage 4 Overeenkomst vrijwilligerswerk.....	35
	Bijlage 5 Declaratieformulier voor reiskosten vrijwilligers	37
	Bijlage 6 Verzekeringen.....	38
	Bijlage 7 Enquête bij vertrek	40

Begrippen verklaard

Planetree	Planetree staat voor mensgerichte zorg. Planetree helpt zorginstellingen met het waarmaken van zorg waarbij cliënten, patiënten, bewoners en hun naasten centraal staan. Door de cliënt actief te betrekken en te informeren is hij in staat om zelf keuzes te maken. Planetree stimuleert veiligheid en verbondenheid voor cliënt en professional, waardoor gezonde relaties kunnen ontstaan. Er zijn 12 componenten die richting geven aan mensgerichte zorg.
Gedragscode RAAKT	Respectvol, Aanspreekbaar, Actief, Klantgericht, Teamgeest De kwaliteit van de zorg die Zorggroep Almere biedt, hangt voor een belangrijk deel af van het gedrag en de houding van de medewerkers. Alle afspraken samen vormen de Gedragscode van Zorggroep Almere. De Gedragscode sluit aan bij onze visie en de wijze waarop Zorggroep Almere zorg wil verlenen.
HKZ	HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Het HKZ Certificaat geeft aan dat de instelling voldoet aan vooraf vastgestelde kwaliteitsnormen van de geleverde zorg. Bij HKZ-certificering toetst een externe organisatie of het kwaliteitmanagementsysteem van de organisatie voldoet aan vooraf vastgestelde HKZ-normen. Een door de Raad voor Accreditatie (RvA) aangewezen instelling voert deze uit. De toetsing is gebonden aan strikte regels.
Betrokken medewerker Wajong	De begeleider van de vrijwilligers op plaatsen in de organisatie waar geen vrijwilligerscoördinator is. De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) is een inkomensvoorziening voor jongeren die op een relatief jonge leeftijd arbeidsongeschikt zijn geworden. Hierdoor kunnen ze niet of slechts een gedeelte werken.
NLdoet	Het Oranje Fonds organiseert ieder jaar in een weekend in maart, samen met duizenden organisaties in het land, NLdoet. Dit is de grootste vrijwilligersactie van Nederland. NLdoet zet vrijwillige inzet in de spotlights en stimuleert iedereen om een dag(deel) de handen uit de mouwen te steken. Vrijwilligers zijn het kloppend hart van vele sociale initiatieven. Het Oranje Fonds laat daarom met NLdoet zien hoe belangrijk actieve burgers voor de samenleving zijn. Daarnaast draagt NLdoet bij aan een goed imago van het vrijwilligerswerk. Ook laat NLdoet zien hoe leuk vrijwilligerswerk kan zijn.
UWV	Het UWV staat voor Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, en is een overheidsinstelling die belast is met de uitvoering van alle werknemersverzekeringen.
VMCA	Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere.

De Schoor	De Schoor, Welzijnswerk Almere organiseert in Almere het sociaal cultureel werk, het speelzaalwerk en voor- en vroegschoolse activiteiten en zet zich in voor bewonersparticipatie en de leefbaarheid van de stad.
CMO-Flevoland	CMO is een advies orgaan in maatschappelijke vraagstukken en legt actief de verbinding tussen zorgconsumenten, professionals en organisaties.
VOG	Verklaring Omtrent Gedrag. Dit is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag van de persoon die wordt aangenomen geen belemmering vormt voor de nieuwe vrijwilligersbaan.
EVV'er	EVV staat voor Eerst Verantwoordelijk Verzorgende. Deze zorgmedewerker coördineert de zorgverlening aan een aantal cliënten.
VPT/MPT	VPT/MPT staat voor Volledig Pakket Thuis of Modulair Pakket Thuis. Verpleeghuiszorg kan in toenemende mate ook in de eigen woonsituatie geleverd worden waar bij MPT gebruik van onderdelen, zgn. modules, kan worden gemaakt.

1. Inleiding

1.2 Zorggroep Almere als vrijwilligersorganisatie

In het Meerjaren Beleidskader 2016-2020 staat beschreven, dat Zorggroep Almere staat voor goede zorg, in een gastvrije omgeving die geboden wordt vanuit een duurzaam gezonde organisatie. Zorg waarbij de mens voorop staat, cliënten actieve deelnemers zijn en professionals en vrijwilligers van harte zorg geven, zoals je die zelf zou willen krijgen. Familie en dierbaren nemen eveneens een belangrijke positie in. Deze naasten helpen samen met vrijwilligers mee om het verblijf te veraangename of herstel of genezing te bevorderen.

Vrijwilligers spelen daarmee een belangrijke rol in de zorg van Zorggroep Almere. Zij zijn zowel intramuraal (in de woonzorgcentra en in het geriatrisch revalidatiecentrum) als bij mensen thuis actief. Het beleid van de overheid is gericht om zo lang mogelijk thuis te wonen. Hiervoor zijn ook specifieke indicaties ontwikkeld zoals VPT en MPT waarbij de bewoner zelf zijn huur betaald maar de verpleeghuiszorg in diens eigen woning ontvangt.

Vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere is een aanvulling op professionele zorgverlening en geeft op die manier mede vorm aan het bieden van mensgerichte zorg. Vrijwilligers komen tegemoet aan een andere zorgvraag dan professionele hulpverleners. Vrijwilligers maken deel uit van de informele zorg en daarmee behoort vrijwilligerswerk niet tot de professionele zorg die de organisatie verplicht is de cliënt te geven. Echter, zorg doen we samen. Samen met familie, mantelzorgers en professionals. Daarmee is vrijwilligerswerk niet alleen een aanvulling, maar ook onderdeel van ons zorgaanbod.

Diverse ontwikkelingen en eerder afgestemde afspraken voor Zorggroep Almere, zoals veranderende wet- en regelgeving, werken volgens de principes van mensgerichte zorg, gedragscode RAAKT en regie houden door de bewoner; maken dat vrijwilligers alleen dan ingezet kunnen en mogen worden indien voldaan wordt aan een aantal voorwaarden. Deze voorwaarden worden beschreven in dit Vrijwilligersbeleid 2017-2020 Zorggroep Almere. Het biedt de coördinatoren vrijwilligers een handvat bij het voldoen aan gestelde voorwaarden en is bedoeld voor geheel Zorggroep Almere. Alle coördinatoren nemen deel aan de werkgroep coördinatoren vrijwilligers en één afgevaardigde zit in de vakgroep Wonen, Zorg en Welzijn.

1.3 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).

1.4 Wat verstaat Zorggroep Almere onder vrijwilligerswerk?

Het vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere wordt onverplicht en onbetaald verricht. Onverplicht wil zeggen dat de vrijwilliger zelf kiest om aan bepaalde activiteiten deel te nemen. Dit betekent overigens niet dat het vrijblijvend is. Er worden afspraken met

vrijwilligers gemaakt in een vrijwilligersovereenkomst en deze afspraken brengen uiteraard verplichtingen met zich mee. De vrijwilliger is daarop aanspreekbaar.

1.5 Het waarom van een vrijwilligersbeleid

- om een optimaal en prettig klimaat te creëren voor vrijwilligers om bij Zorggroep Almere te werken;
- om duidelijkheid te geven aan zowel de betaalde krachten als de vrijwilligers over hoe we met vrijwilligers werken;
- om duidelijk te hebben dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is;
- om vrijwilligerswerk vraag gestuurd in te zetten: vrijwilligerswerk voorziet in een aantal vooraf gedefinieerde behoeftes en wordt niet gezocht bij een zich toevallig aangemelde vrijwilliger;
- ter voorkoming van wrijving, conflicten en ongelijke behandeling tussen en van vrijwilligers.

1.6 Wie zijn de vrijwilligers?

Vrijwilligers in de zorg zijn 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.

Vrijwilligers zijn in te delen in verschillende groepen, die een aantal gedeelde motieven en kenmerken hebben.

- 'Reguliere' vrijwilligers. Dit zijn vrijwilligers die vanuit hun intrinsieke motivatie op eigen initiatief vrijwilligerswerk doen.
- 'Geleide' vrijwilligers. Door de kanteling van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving, besluiten steeds meer gemeenten tot min of meer "verplichte vrijwilligersactiviteiten" voor uitkeringsgerechtigden, werklozen, Wajongers en andere doelgroepen.
- Vrijwilligers met een beperking en/of een 'rugzak'. Vrijwilligerswerk geeft mensen kansen om hun talenten te ontdekken en benutten. Ze vergroten hun vaardigheden en komen in contact met anderen. Hun zelfvertrouwen en gevoel van eigenwaarde gaan hierdoor omhoog.
- Spontaan helpende vrijwilligers. Mantelzorgers en familieleden die een helpende hand bieden aan andere cliënten dan hun eigen relatie, behoren tot de categorie 'spontane helpers'. Zij onderscheiden zich omdat zij regelmatig hand- en spandiensten verrichten en in feite vrijwilliger zijn.
-

- Vluchtelingen vrijwilligers. Op dit moment heeft Zorggroep Almere nog geen standpunt ingenomen als het gaat om aannemen van vluchtelingen als vrijwilliger. De wet- en regelgeving rondom de inzet van vluchtelingen als vrijwilliger is ingewikkeld. Zo wordt er onderscheid gemaakt tussen vluchtelingen en asielzoekers. Ook worden zij wel aangeduid als vreemdeling en/of statushouders.

1.7. Het verschil tussen mantelzorgers en vrijwilligers

Een andere groep die in beeld is als het gaat om inzet als vrijwilliger is die van mantelzorgers en familieleden. Mantelzorg wordt vaak in één adem genoemd met vrijwilligerswerk. Dat is echter niet hetzelfde.

Mantelzorg is een overkoepelend begrip voor de zorg die familieleden, vrienden, kennissen of buren onbetaald en informeel verlenen aan een hulpbehoevende naaste. Het onbetaalde komt overeen met vrijwilligerswerk, net als het informele. Maar bij vrijwilligers in de zorg komt de relatie met de cliënt tot stand via een organisatie.

Verschillen tussen mantelzorgers en vrijwilligers

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 zelf de aard van het werk.
Bij mantelzorg bestaat het gevaar voor psychische en lichamelijke overbelasting.	Vrijwilligerswerk wordt als ontspannend ervaren.
Mantelzorg kan het onderhouden van contacten beperken.	Vrijwilligerswerk breidt contacten uit.
Mantelzorgers voelen zich vaak ondergewaardeerd.	Vrijwilligers voelen zich vaak gewaardeerd.
Mantelzorg wordt vanzelfsprekend gevonden.	Vrijwilligerswerk wordt 'mooi' gevonden.
Mantelzorgers zijn zelf aansprakelijk voor hun handelingen.	Vrijwilligers zijn niet zelf aansprakelijk voor hun handelingen, tenzij nalatig wordt gehandeld.

Tabel 1: Verschillen tussen mantelzorgers en vrijwilligers

Mantelzorgers hebben hierin een persoonlijke aansprakelijkheid. Vrijwilligers functioneren onder de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder, wat betekent dat de zorgaanbieder ook juridisch verantwoordelijk is voor diens handelen. Regelingen voor mantelzorgers vallen buiten het kader van dit vrijwilligersbeleid.

2. Bezinnen/visie

Visie staat voor de betekenis die vrijwilligers hebben voor de organisatie en omgekeerd.

2.2 Betekenis van vrijwilligerswerk

Van de totale werkzaamheden binnen Zorggroep Almere wordt een groot deel van de aanvullende taken vrijwillig uitgevoerd. De norm is het verkrijgen en behouden van het benodigde aantal vrijwilligers. Maar niet alleen de kwantiteit is van belang. Zonder vrijwilligers is ook de kwaliteit van de zorg aanmerkelijk schraler.

Vrijwilligers dragen in grote mate bij aan het tot stand komen en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Zij schenken aandacht en tijd aan cliënten en bieden gezelligheid. Zij brengen de buitenwereld binnen. Vrijwilligers letten niet zo zeer op medische en verpleegkundige zaken, maar op het algeheel welbevinden van cliënten. Meer vraaggericht werken biedt aan cliënten de kans hun wensen en behoeften kenbaar te maken. Vrijwilligers kunnen (een deel van) deze behoeften vervullen samen met de bewoner, diens familie en de verzorging.

2.3 Functies van vrijwilligers

Vrijwilligers worden ingezet in verschillende functies. De activiteiten zijn onder te verdelen in individuele ondersteuning, collectieve ondersteuning, facilitaire ondersteuning en collectieve belangenbehartiging.

Zie in onderstaand overzicht:

Vormen van vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere

Individuele ondersteuning	Collectieve ondersteuning	Facilitaire ondersteuning	Collectieve belangenbehartiging
<ul style="list-style-type: none"> - 1 op 1 bezoeken cliënt, "maatjes" - Vervoer van en naar ziekenhuis/ arts - Begeleiden bij kerkdiensten - Uitstapjes maken - Gezelligheid bieden - Boodschappen doen - Bewindvoering 	<ul style="list-style-type: none"> - Gastvrouw of -heer op woongroep/ in huiskamer - Meehelpen bij (recreatieve) activiteiten - Meegaan met collectieve uitstapjes/ wandelgroep - Ondersteuning cliëntcontactpersoon 	<ul style="list-style-type: none"> - Meehelpen in restaurant - Maaltijden of dranken rondbrengen - Receptie - Onderhoud dierenweide/ tuin/ vijver - Hand en spandiensten 	<ul style="list-style-type: none"> - Lid cliëntenraad

Tabel 2: vormen van vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere

2.4 Bewegredenen van mensen om vrijwilligerswerk te gaan doen

Er zijn verschillende redenen waarom mensen graag vrijwilligerswerk willen doen. Een sleutelbegrip daarbij is 'motivatie'. Er is dan sprake van een algemene motivatie, zoals bijvoorbeeld:

- Mensen willen hun maatschappelijke en betrokkenheid laten blijken door vrijwilligerswerk te doen.
- Mensen willen door middel van vrijwilligerswerk hun sociaal netwerk uitbreiden.
- Mensen zien het als een opstap naar betaald werk, d.m.v. re-integratie of voor het behoud van de uitkering.

Daarnaast kunnen diverse redenen een rol spelen in de keuze om specifiek voor Zorggroep Almere vrijwilligerswerk te willen doen. Te denken valt dan aan:

- Ervaring opdoen in de zorg.
- Vrijwilligerswerk kan een veilige omgeving bieden om negatieve omstandigheden, ervaringen of gevoelens te ontlopen of te verminderen.
- Bijdragen leveren aan goede zorg.

Het beleid is erop gericht om alle vrijwilligers, ongeacht hun motivatie, tot hun recht te laten komen. Rekening houden met de diverse bewegredenen is van cruciaal belang voor de motivatie en aansturing van de vrijwilliger.

2.5 Grenzen aan vrijwilligerswerk

Voor beroepskrachten zijn vrijwilligers een welkome ondersteuning. Vrijwilligers bieden niet alleen iets extra's, zoals tijd en aandacht, soms is hun bijdrage ook een welkome aanvulling om cliënten kwaliteit van leven te bieden. Naast de vraag of dit wenselijk en mogelijk is, wordt de afstemming en samenwerking tussen beroepskrachten, vrijwilligers en mantelzorgers steeds belangrijker.

Grenzen aan werkzaamheden van vrijwilligers en beroepskrachten lijken te vervagen. Zo is het niet de bedoeling dat vrijwilligers beroepskrachten verdringen. Maar vanwege bezuinigingen en bepalingen in de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) verandert de discussie. Binnen Zorggroep Almere is professioneel werk waaraan risico's verbonden zijn, voorbehouden aan beroepskrachten. Daarbij wordt ook vaak verwezen naar de juridische kant van het verhaal: vrijwilligers mogen bepaalde handelingen niet uitvoeren.

Zie tabel nummer 3: wat mag een vrijwilliger wel en wat niet.

<p>Wel</p>	<p>Ondersteuning huiskamer/ trefpunt: Tafel dekken Cliënten ondersteunen bij eten en drinken Sfeer brengen Communicatie stimuleren Luisterend oor bieden Mondeling rapporteren aan de gastvrouw Spelletje doen, Krant lezen Ziekenhuisbezoek Kopje koffie drinken in het (ziekenhuis-) huisrestaurant Planten verzorgen Activiteitenbegeleiders ondersteunen bij een activiteit Hand en spandiensten, Kopiëren, Nieuwsbrief verspreiden, Boodschapje doen Vervoer binnen Flevoburen (van en naar therapie) Flevoburen: voor de deur frisse neus halen</p>
<p>Niet</p>	<p>Medicatie ingeven Helpen bij toiletgang Wondverzorging Pedicure (nagels van voeten) Taken van cliënten overnemen die men zelf moet doen In/uit bed halen In/uit rolstoel halen Wassen en kleden Schriftelijk rapporteren Pinnen met bankpas cliënt</p>
<p>Samen, in overleg/na training</p>	<p>Transfers maken (rolstoel/bed) Naar buiten met rolstoel Boodschapje doen met cliënt Naar de markt Ondersteuning zorghulpen/gastvrouw Aanvullen van wasgoed In- en uitruimen vaatwasser Dweilen in huiskamer/trefpunt Bedden opmaken Andere licht huishoudelijke taken Beautyactiviteiten, Nagels (handen) Make-up, Haar in model brengen Massage handen</p>

Tabel 3: wat mag een vrijwilliger wel en wat niet.

2.6 Risicomanagement

Iedereen die werkt heeft te maken met arbeidsomstandigheden, dus ook de vrijwilligers binnen Zorggroep Almere. Zorggroep Almere is verantwoordelijk voor een veilige en gezonde werkomgeving. Veiligheid voor de cliënt, en ook voor de vrijwilliger staat voorop. Met de inzet van vrijwilligers heeft Zorggroep Almere te maken met risico's. Bewaken, beperken en beheersen van de risico's passen binnen dit kader. Dit heeft betrekking op ARBO regels, maar ook hygiëneregels of andere voorschriften op het gebied van preventie m.b.t. gevaarlijke en ongewenste situaties.

De Arbowet is sinds 2007 niet meer volledig van toepassing op vrijwilligers. De organisatie heeft nog wel de verantwoordelijkheid om maatregelen te nemen wanneer er bepaalde risico's zijn voor de gezondheid van vrijwilligers. De volgende algemene verplichtingen uit de Arbowetgeving gelden ook voor organisaties waar vrijwilligers werken:

- Voorkómen van ongevallen met gevaarlijke stoffen.
- Voorlichting en onderricht over gevaarlijke situaties en hoe die te voorkomen.
- Melding van ongevallen aan de Arbeidsinspectie en registratie van ongevallen in een lijst van ongevallen.
- De verantwoordelijkheid voor derden op het terrein of in het gebouw van de vrijwilligersorganisatie.
- Een aantal verplichtingen voor werknemers (en dus ook vrijwilligers), zoals het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

In dit kader past ook de mogelijkheid van vrijwilligers om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

3. Binnenhalen- Werving, selectie en introductie van nieuwe vrijwilligers

Vrijwilligers verdienen het om op de juiste plek terecht te komen, een plek waar ze hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten en waar ze met plezier naar toe gaan. Dan is er sprake van wederkerigheid: zij zullen goed zijn voor de organisatie.

3.2 Werving en selectie

Alvorens te gaan werven, is van de vrijwilligersvacature bekend:

- welke vrijwilliger wordt bereikt?
- wat wordt van de vrijwilliger verwacht?
- wat kan Zorggroep Almere de vrijwilliger bieden?
- om hoeveel vrijwilligers en om hoeveel uren inzet gaat het?

Alle vrijwilligersvacatures worden aangemeld bij de VMCA (Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere). Ook kunnen eigen media worden ingezet (Facebook, LinkedIn, website). Werving in het eigen netwerk levert vaak ook goede resultaten op: bestaande vrijwilligers, beroepskrachten of familieleden dragen nieuwe vrijwilligers aan.

Ook melden vrijwilligers zichzelf aan. Als er een open sollicitatie binnen komt, wordt gekeken op welke plaats in de organisatie het betreffende aanbod het best tot zijn recht zou komen. Vrijwilligers worden vraag gestuurd ingezet: vrijwilligerswerk voorziet in een aantal vooraf gedefinieerde behoeftes. Vrijwilligerswerk wordt niet gezocht bij een zich toevallig aangemelde vrijwilliger.

Wanneer een vrijwilliger zich (na de werving) meldt voor vrijwilligerswerk, volgt de aanmeldingsprocedure.

3.3 Aanmeldingsprocedure

De aanmeldingsprocedure van nieuwe vrijwilligers is voor iedere vrijwilliger hetzelfde. Het begint met een intakegesprek met de vrijwilligerscoördinator of betrokken medewerker. Dit gesprek heeft als doel om nader kennis te maken, verwachtingen van zowel de vrijwilliger als de organisatie uit te spreken, informatie te geven over werkwijzen binnen Zorggroep Almere en over rechten, plichten, aansprakelijkheid, verzekeringen en waardering van vrijwilligers en om afspraken te maken. Ook bespreekt men of het om structureel vrijwilligerswerk gaat of om incidenteel vrijwilligerswerk. Op een locatie verzorgt de vrijwilligerscoördinator een rondleiding.

Tevens controleert de selecteur of de kandidaat in het bezit is van een geldig ID-bewijs. Dit is tevens de leeftijdscheck: een vrijwilliger bij Zorggroep Almere mag niet jonger zijn dan 15 jaar. Een maximum leeftijdsgrens is er niet. Er hoeft geen kopie van het ID te worden bewaard. Volgens de Wet op de Identificatieplicht moeten iedereen in Nederland van 14 jaar

en ouder een identificatiebewijs kunnen tonen. Ook vrijwilligers moeten tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden een identificatiebewijs kunnen tonen. Het wordt wel afgevinkt op de checklist nieuwe vrijwilligers. Zie bijlage 2.

Het is denkbaar dat een vrijwilliger wordt afgewezen voor de functie die deze aanvankelijk ambieerde, maar dat er wel mogelijkheden zijn de betrokkene een andere functie aan te bieden. In dergelijke situaties beslist uiteraard de vrijwilliger zelf of hij dit alternatief wil.

Afwijzen kan om diverse redenen bijvoorbeeld: iemand krijgt geen toestemming van het UWV om vrijwilligerswerk te doen of iemand is jonger dan 15 jaar.

3.4 Registratie

De gegevens van het kennismakingsgesprek worden verwerkt in een databestand, waarin ook de persoonlijke gegevens van alle vrijwilligers worden opgeslagen.

Deze registratie gebeurt ook, wanneer de vrijwilliger onverhoopt wordt afgewezen. Ook daarvan is het goed om gegevens te bewaren.

Het registratiesysteem laat zien wie er als vrijwilligers actief zijn en wat hun activiteiten zijn. Het geeft informatie over de verhouding man/vrouw, leeftijdsopbouw, aantal uren inzet enz.

3.5 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Voor het vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere is een VOG vanaf 1 januari 2017 verplicht voor nieuwe vrijwilligers die langer dan 8 weken bij Zorggroep Almere werkzaamheden verrichten. De kosten voor de aanschaf van een VOG zijn voor rekening van Zorggroep Almere. De vrijwilliger vraagt de VOG zo spoedig mogelijk aan, zodat er uiterlijk binnen twee maanden na aanvang van het vrijwilligerswerk een VOG aanwezig is.

3.6 Introductieprogramma en proefperiode

Vóór de aanvang van de werkzaamheden ontvangt de vrijwilliger een informatiepakket.

Dit pakket bestaat uit:

- Taak-/ functieomschrijving
- Wat mag een vrijwilliger wel en wat niet?
- Declaratieformulier
- Gedragscode RAAKT
- Folder Planetree
- Folder klachten van vrijwilligers
- Folder cliënten klachtrecht
- Informatie over de verzekering

Per locatie/ functie kan nog worden toegevoegd:

- Informatie over de locatie (vrijwilligershandboek met huisregels, richtlijnen en plattegrond)
- HACCP (verkorte handleiding)

- Folder Wat is dementie?
- Nieuwsbrief
- Folder Gouden Dagen
-

Als een vrijwilliger komt werken, wordt hij wegwijs gemaakt in de organisatie. Dit kan degene zijn door de vrijwilliger die functioneel gaat aansturen, maar het kan ook een ervaren vrijwilliger zijn die dit als bijzondere, extra taak heeft. Deze persoon introduceert hem/haar op de afdeling en zorgt ervoor dat alles in gereedheid staat om aan de slag te kunnen.

Dit betekent onder meer, dat er een naambadge voor de vrijwilliger klaar ligt.

Het formulier introductie (bijlage 3) kan hier een hulpmiddel bij zijn.

Na een proefperiode van twee maanden vindt er een voortgangsgesprek plaats om te bepalen of de samenwerking wederzijds aan de verwachtingen voldoet of dat afspraken moeten worden bijgesteld. Dit gebeurt door de vrijwilligerscoördinator. Tevens wordt dan gecontroleerd of de VOG aanwezig is.

Wanneer een vrijwilliger wordt afgewezen, informeert de coördinator vrijwilligers de kandidaat over de motieven en overwegingen die tot het besluit van de afwijzing hebben geleid. Ook kan een kandidaat-vrijwilliger tijdens of na een periode van werkzaamheden zelf tot de conclusie komen toch geen vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere te willen doen.

In die gevallen draagt de coördinator vrijwilligers zorg voor de afronding van het contact.

Hij noteert in ieder de geval de motieven voor de beslissing.

Een keer per drie maanden is er een introductieochtend voor nieuwe vrijwilligers van Zorggroep Almere. De introductieochtend staat ook open voor oudgediende vrijwilligers die hierin geïnteresseerd zijn.

3.7 Taak-/ functieomschrijving

In een taak-/ functieomschrijving staan de weergaven van taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en competenties voor een bepaalde functie. Deze zijn momenteel in ontwikkeling voor de vrijwilligersfuncties.

3.8 Vrijwilligersovereenkomst

Iedere vrijwilliger ondertekent bij de start een vrijwilligersovereenkomst. In de vrijwilligersovereenkomst worden de rechten en plichten van de vrijwilliger en Zorggroep Almere geregeld. De vrijwilligers hebben de plicht de privacy van de cliënten en hun familie te waarborgen. Vrijwilligers hebben, net als beroepskrachten, geheimhoudingsplicht over personen en zaken binnen de organisatie. Die geheimhoudingsplicht blijft ook van kracht na het beëindigen van de samenwerking.

Door de vrijwilligersovereenkomst te ondertekenen erkennen beide partijen, onder welke vrijwilligersarbeidsvoorwaarden er wordt gewerkt. Zie bijlage 4.

4. Begeleiden

Begeleiden van vrijwilligers gaat over aansturen (wie heeft de leiding over de vrijwilliger) en ondersteunen (wie begeleidt de vrijwilliger).

4.2 Begeleiding

De contactpersoon die de vrijwilliger functioneel aanstuurt is eerste aanspreekpunt voor de vrijwilliger. Het is zijn of haar taak ervoor te zorgen dat de vrijwilliger voldoende gestimuleerd en gemotiveerd blijft. Het onderhouden van contact en het aandacht besteden aan de vrijwilliger is daarom het belangrijkste aspect van deze begeleiding.

De vrijwilligerscoördinator kan eventueel ingeschakeld worden om hierin ook een rol te hebben, met name wanneer er zich problemen voordoen m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden door de vrijwilliger. Daarnaast worden door de coördinator vrijwilligers regelmatig voortgangsgesprekken gevoerd met de vrijwilliger en zijn/haar contactpersoon.

4.3 Klachten en vertrouwenspersoon

Het is de bedoeling dat iedere vrijwilliger die voor Zorggroep Almere werkt, in een prettige en veilige werkomgeving kan werken. Wanneer dit niet het geval is in de beleving van de vrijwilliger vindt er een gesprek plaats met zijn contactpersoon, de coördinator vrijwilligers of de teammanager van de betreffende locatie. Wanneer dit alles niets oplevert, dan wel de vrijwilliger dit niet op de werkplek wil of kan bespreken, dan kan de vrijwilliger aankloppen bij de vertrouwenspersoon van Zorggroep Almere.

4.4 Vrijwilligerscoördinator

De vrijwilligerscoördinator is het eerste aanspreekpunt voor algemene kwesties die de vrijwilligers betreffen en heeft daarnaast een aantal specifieke taken in die locaties waar een coördinator werkzaam is. Op locaties waar sprake is van gescheiden wonen en zorg is niet altijd een vrijwilligerscoördinator aanwezig, omdat een zorgaanbieder hier geen vergoeding voor ontvangt.

Woonzorgcentra en gezondheidscentra inclusief de wijkverpleging van Zorggroep Almere hebben veel contact met andere organisaties, bedrijven, scholen en andere voorzieningen in de wijk. De coördinator vrijwilligers neemt hierin een belangrijke positie in.

- Zo is deze coördinator degene die:toeziet op de uitvoering van het vrijwilligersbeleid
- de werving en selectie doet
- de vrijwilligersovereenkomst opstelt en het informatiepakket overhandigt
- de contactpersoon is voor vrijwilligers
- aanspreekpunt is voor beroepskrachten wanneer het gaat om vrijwilligerswerk
- voortgangs-, evaluatie- en exitgesprekken voert met vrijwilligers
- bewaakt dat vrijwilligers veilig en gezond kunnen werken (Arbozaken)
- een bijdrage levert aan het evalueren van het vrijwilligersbeleid

- actief meedoet aan het overleg van de coördinatoren vrijwilligers
- input levert voor de vakgroep Wonen Zorg & Welzijn
- contactpersoon is voor organisaties zoals VMCA, De Schoor en CMO-Flevoland.

De disciplinemanager intramurale ouderenzorg heeft de eindverantwoordelijkheid voor het vrijwilligers beleid en de vrijwilligersorganisatie. De teammanagers van de intramurale woonzorglocaties geven leiding aan de coördinatoren vrijwilligers op de intramurale locaties. Eén van de teammanagers is eerste aanspreekpunt voor alle coördinatoren voor niet-locatie gebonden aangelegenheden.

Deskundigheidsbevordering coördinatoren

Scholing en deskundigheidsbevordering passen in de huidige tijd van kwaliteitseisen, leveren van verantwoorde zorg en klanttevredenheid. Voor iedere medewerker van Zorggroep Almere is een opleidingsbudget beschikbaar. Coördinatoren vrijwilligers kunnen middels hun Persoonlijk Opleidings Plan (POP) in het jaargesprek bespreken welke training eventueel nodig is om goed te (blijven) functioneren.

4.5 Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers

Zowel vrijwilligers als beroepskrachten zijn betrokken bij de zorg en dienstverlening aan cliënten en het is noodzakelijk dat zij onderling afstemmen wie wat doet en hoe. Goede samenwerking staat of valt met goede communicatie. In het zorgleefplan van de cliënten staan de persoonlijke behoeften, wensen, mogelijkheden en beperkingen beschreven.. Ook vrijwilligers en hun werkzaamheden kunnen hier onderdeel van uitmaken. Een EVV'er heeft het totaaloverzicht over de dagelijkse zorg voor de cliënt. Het is zijn/haar taak om, in goed overleg met de cliënt, het werk van de vrijwilliger in te bedden in deze zorg aan de cliënt. Dit betekent dat de EVV'er in afstemming met de AB'er, de vrijwilliger informeert en instrueert zodat hij of zij zijn werk goed kan doen. Dit betekent ook dat de EVV'er, in het kader van het zorgleefplan, met de cliënt kijkt of het contact met de vrijwilliger aansluit bij diens behoefte.

4.5.1 Privacy

Voor een goed samenspel tussen beroepskrachten, cliënten (mantelzorgers) en vrijwilligers is het noodzakelijk dat zij elkaar informeren over hoe het met de cliënt gaat.

Beroepskrachten kunnen echter niet zomaar alle informatie over de cliënt aan iemand anders doorgeven. Zij hebben immers een geheimhoudingsplicht. De geheimhoudingsplicht geldt echter niet als de cliënt of diens contactpersoon toestemming heeft gegeven voor het verstrekken van informatie aan derden of inzage in zijn dossier door derden. In het zorgleefplan of elders in het dossier moet deze toestemming worden vastgelegd en om wie het precies gaat.

Soms krijgen vrijwilligers vertrouwelijke informatie te horen. Daar moeten ze zeer zorgvuldig en met discretie mee omgaan.

Bij voorkeur spelen ze geen informatie door, tenzij het om levensbedreigende situaties gaat voor de cliënt, de vrijwilliger of andere personen.

Soms wil een vrijwilliger de informatie graag delen met iemand. Voor de vrijwilliger moet duidelijk zijn naar wie hij of zij toe kan gaan, bijvoorbeeld een coördinator vrijwilligers of naar de contactpersoon op een afdeling.

In de vrijwilligersovereenkomst is vastgelegd dat de vrijwilliger zich verplicht tot geheimhouding. Bij schending kan Zorggroep Almere de overeenkomst ontbinden en een schadevergoeding vorderen.

4.5.2 Schenkingen

Cliënten willen soms hun waardering voor de inzet van een vrijwilliger laten blijken door hem of haar geld of een cadeau te geven. Op die manier kunnen zij eens iets terugdoen. Om misbruik te voorkomen, mag een vrijwilliger geen geld en andere zaken van cliënten aannemen (en maken zij geen gebruik van pincodes en creditcards). Het aannemen van een geschenk van geringe waarde is wel toegestaan als het in het belang is van de instandhouding van de relatie tussen de vrijwilliger met de cliënt. Dit om niet voorbij te gaan aan de behoefte van sommige cliënten om hun waardering te tonen. Bij twijfel wordt door de vrijwilliger overleg gezocht met de coördinator of teammanager.

4.5.3 Gebruik social media

De regeling voor het gebruik van social media voor medewerkers is ook van toepassing voor vrijwilligers.

4.5.4 Badge

Bij Zorggroep Almere dragen vrijwilligers een badge. Zo zijn vrijwilligers herkenbaar voor iedereen in de organisatie.

5. Belonen

Belonen van vrijwilligers kent een materiële en een immateriële kant. Hun inzet is echter onbetaalbaar. Zij vertegenwoordigen een informele of verborgen economie van onschatbare waarde.

5.2 Vrijwilligersvergoeding

Vrijwilligers ontvangen in principe geen vrijwilligersvergoeding van Zorggroep Almere, tenzij zij door de Zorggroep worden gevraagd voor hun expertise of autoriteit op een bepaald gebied. In alle situaties waarbij een vrijwilligersvergoeding met vrijwilligers wordt afgesproken, is dit vooraf besproken met de teammanager en zijn de afspraken hieromtrent vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.

Mocht overeengekomen worden dat er een vergoeding wordt gegeven voor de werkzaamheden, dan bedraagt die vergoeding maximaal het bedrag dat de Belastingdienst hiervoor heeft vastgesteld (2017: € 4,50 per uur). Voor uitkeringsgerechtigden gelden afwijkende regels. Ieder jaar stelt de Belastingdienst een tabel hiervoor op, die te downloaden is via de website van de Belastingdienst.

Als de vergoeding hoger is dan de maximale normbedragen, zijn zowel de organisatie als de vrijwilliger verplicht daarvan aangifte te doen.

Wanneer een vrijwilliger onkosten maakt op verzoek van Zorggroep Almere, kunnen deze gedeclareerd worden door het inleveren van declaratieformulieren met nota's en bonnetjes. Zulks ter beoordeling aan de coördinator vrijwilligers.

5.3 Reiskostenvergoeding

Vrijwilligers kunnen reiskosten declareren op een vrijwilligers declaratieformulier (zie bijlage 5, 2016: € 4,- op basis van openbaar vervoer). In het intakegesprek is dit besproken. Voor de vrijwilligers waarvoor het vastgestelde bedrag niet toereikend is, is het mogelijk om een volledige vergoeding te krijgen na het indienen van de OV-chip uitdraai.

In uitzonderlijke gevallen kan een kilometervergoeding worden verstrekt. Hiervoor wordt het tarief van de dienstreis voor medewerkers toegepast.

5.4 Jaarlijkse erkenning

Aan de vrijwilligers wordt jaarlijks een activiteit aangeboden, als erkenning van hun inzet. De invulling daarvan kan variëren (zulks ter beoordeling van de vrijwilligerscoördinator) van een etentje, een uitstapje, cadeautje tot een andere gezellige activiteit.

5.5 Dag van de vrijwilliger

Het jaar 2001 is door de Verenigde Naties uitgeroepen tot “jaar van de vrijwilliger”. Sinds die tijd wordt ieder jaar de internationale dag van de vrijwilliger gevierd. In andere landen op 5 december maar vanwege het Sinterklaasfeest bij ons op 7 december. Op deze dag bedankt Zorggroep Almere de vrijwilligers met een attentie. Deze wordt op initiatief van de werkgroep coördinatoren vrijwilligers ingekocht in overleg met de disciplinemanager intramurale ouderenzorg en is voor alle vrijwilligers gelijk. De vrijwilligers krijgen ook een attentie op de dag van de zorg op 12 mei.

5.6 Kerstpakket

Met de werkkostenregeling (WKR) kunnen werkgevers onbelaste vergoedingen aan werknemers geven, zoals een kerstpakket. Dit geldt ook voor vrijwilligers. Zij ontvangen jaarlijks een kerstpakket van Zorggroep Almere.

5.7 Consumpties

De vrijwilligers krijgen thee en koffie en water aangeboden. De verstrekking van een maaltijd/lunch kan incidenteel tot de mogelijkheden behoren, zulks naar oordeel van de teammanager.

5.8 Verzekeringen

Iedere vrijwilliger die actief is in de gemeente Almere of actief is voor een organisatie uit de gemeente, is verzekerd. De gemeente Almere heeft bij Centraal Beheer Achmea twee verzekeringspakketten afgesloten die de risico's van het vrijwilligerswerk afdekken.

Het betreft de VNG Vrijwilligers BasisPolis en de VNG Vrijwilligers PlusPolis.

De verzekeringspakketten bieden een zeer ruime dekking. Er is geen administratie of registratie van de vrijwilligers (organisaties) nodig.

De verzekering is bedoeld voor iedere vrijwilliger die in enig organisatorisch verband onverplicht en onbetaald werkzaamheden verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend.

Alle vrijwilligers zijn verzekerd:

- ongeacht hun leeftijd
- ook bij eenmalige activiteiten
- geen minimum aantal uren
- ook bij kerkelijk werk en buurtactiviteiten.

Schade dient Zorggroep Almere zelf te melden. Zie verdere uitleg in bijlage 6 voor meer informatie. Bijvoorbeeld over de dekking van de verzekering.

6. Behouden

Behouden van vrijwilligers is ook wel synoniem voor binden of boeien. Het creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat en daarmee de vrijwilligers waarderen, verbindt de vrijwilliger naar grote waarschijnlijkheid blijvend aan de organisatie.

6.2 Waardering en creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat

Het creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat kan op verschillende wijzen. Onder meer door verschillende manieren waarop vrijwilligers gewaardeerd worden. Een complimentje geven, een schouderklopje, deskundigheidsbevordering aanbieden of een attentie geven.

6.3 Deskundigheidsbevordering vrijwilligers

De deskundigheidsbevordering vrijwilligers bestaat bij Zorggroep Almere uit een introductiebijeenkomst die (collectief) eens per drie maanden voor nieuwe vrijwilligers wordt georganiseerd. Daarnaast kunnen er aparte scholingen worden georganiseerd waarbij onderwerpen kunnen zijn: rijden met rolstoelinstructie, uitleg over het gebruik van een rollator, wat te doen bij een cliënt met slikproblemen, hoe te handelen bij ontruiming, omgaan met dementie, samenwerken met familie, wat is eigen regie van de cliënt. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid om trainingen of cursussen te volgen die specifiek gerelateerd zijn aan de werkzaamheden die de vrijwilliger uitvoert. Zorggroep Almere doet mee aan het programma Waardigheid en Trots van VWS. Zorggroep Almere heeft in dit kader onder meer ingeschreven met het programma Leren doe je Samen. Waar mogelijk worden vrijwilligers uitgenodigd om deel te nemen aan deze scholingen.

6.4 Inspraak en medezeggenschap

Inspraak en medezeggenschap voor vrijwilligers is niet wettelijk geregeld.

6.4.1 Het belang van inspraak

Inspraak voor vrijwilligers is van belang om de volgende redenen:

- Erkenning van het belang van de vrijwilliger; de vrijwilliger wordt serieus genomen;
- Binding van de vrijwilliger aan de organisatie; de vrijwilliger is op de hoogte van wat zich in de rest van de organisatie afspeelt;
- Creëren van draagvlak voor veranderingen;
- Leidt tot grotere betrokkenheid en motivatie;
- Vrijwilliger kan ervaringen doorgeven, wat kan leiden tot een betere dienstverlening naar de cliënt. Andere vrijwilligers kunnen ervan leren, leren van elkaar;
- Voor beroepskrachten is belangenvertegenwoordiging wettelijk geregeld. Inspraak kan het 'ondersneeuwen' van belangen van vrijwilligers voorkomen.

6.4.2 Vormen van inspraak

Inspraak kan bij Zorggroep Almere op verschillende manieren en momenten plaatsvinden:

- Tijdens werkoverleg met mede vrijwilligers en de coördinator/ betrokken medewerker;
- Tijdens uitwisseling van informatie tussen beroepskrachten en vrijwilligers;
- Via tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers (zie paragraaf 6.7).

Inspraak voor vrijwilligers binnen de gemeente Almere

De VMCA is in 2016 gestart met een vrijwilligersraad voor geheel Almere. Deze behartigt de belangen van Almeerse vrijwilligers. Het is een website waar ervaringen, meningen en ideeën van vrijwilligers bij elkaar komen. De werkgroep coördinatoren vrijwilligers bewaakt de voortgang hiervan en haakt aan indien gewenst en/of mogelijk.

6.5 Nieuwsbrief

Informatievoorziening is belangrijk, ook voor vrijwilligers. Wanneer de locatie beschikt over een (digitale) nieuwsbrief, ontvangen alle vrijwilligers met een vrijwilligersovereenkomst deze ook. Met deze nieuwsbrief blijven vrijwilligers goed, volledig en tijdig geïnformeerd over zaken binnen Zorggroep Almere. Daarnaast zal er ruimte zijn voor de vrijwilligers om zelf kopij aan te leveren, zodat deze nieuwsbrief kan uitgroeien tot een verbindend middel. Teammanagers kunnen ervoor kiezen om vrijwilligers zoveel mogelijk dezelfde informatie over de organisatie te geven als de beroepskrachten. Dat maakt duidelijk dat ze op één lijn staan en meetellen binnen de organisatie. Tevens kunnen vrijwilligers informatie ontvangen die specifiek met hun werkzaamheden te maken heeft.

6.6 Tevredenheidmeting

Zorggroep Almere wil weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn over het werken bij onze organisatie. Daarom is er om de twee jaar een tevredenheidsmeting onder alle vrijwilligers. Aandachtspunten worden omgezet in verbeteracties.

7. Beëindigen

Afscheid nemen hoort bij het leven. Soms is afscheid nemen makkelijk, maar soms kan dit ook erg moeilijk zijn. Dit geldt ook bij vrijwilligerswerk. Er zijn mensen die stoppen als vrijwilliger omdat ze iets anders willen gaan doen. Maar er zijn ook vrijwilligers die eigenlijk geen afscheid willen nemen, maar die dringend gevraagd wordt dit toch te doen, omdat ze niet goed functioneren. Dit kan nogal eens met de nodige emoties gepaard gaan.

7.2 Beëindigen van vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere

Soms besluit een vrijwilliger of de organisatie om niet meer met elkaar verder te gaan, waardoor het vrijwilligerswerk eindigt. Hiervoor kunnen allerlei redenen zijn. Ontevredenheid van één of van beide kanten, vrijwilliger vindt een betaalde baan, wil iets anders, of verhuist.

De betrokken medewerker of coördinator schrijft de vrijwilliger uit zodat het vrijwilligersdossier afgesloten kan worden. De vertrekkende vrijwilliger ontvangt een enquête over het vertrek. Zie bijlage 7. Dit wordt als leidraad gebruikt bij het exitgesprek. De vrijwilliger krijgt een bedankbrief.

7.3 Disfunctioneren van vrijwilligers

Een vrijwilliger kan om allerlei redenen disfunctioneren:

- de vrijwilliger heeft onvoldoende kwaliteiten
- de vrijwilliger is niet gemotiveerd voor het werk
- de vrijwilliger groeit niet mee met de organisatie en haar doelstelling
- de flexibiliteit van de vrijwilliger neemt af (vaak als gevolg van het ouder worden)
- de vrijwilliger heeft teveel begeleiding nodig
- de vrijwilliger heeft regelmatig conflicten met medewerkers en moeite met samenwerking
- de vrijwilliger houdt zich niet aan de gemaakte afspraken

In de meeste gevallen zijn er mogelijkheden om het functioneren van de vrijwilliger dan wel van de organisatie te verbeteren. Een vrijwilliger krijgt twee keer, na twee gesprekken, de kans om zich te verbeteren. Wanneer dit niet gebeurt of niet mogelijk blijkt, is afscheid nemen van de vrijwilliger onvermijdelijk. Dit gebeurt wel op basis van respect.

7.4 Getuigschrift

Vrijwilligers die voor Zorggroep Almere werken doen hierbij bepaalde competenties op. Deze kunnen ze mogelijk naast het vrijwilligerswerk ook elders inzetten.

De vrijwilligerscoördinator kan een getuigschrift opstellen op verzoek van een vrijwilliger. Voor doelgroepen zoals bijvoorbeeld herintreders, allochtonen en jongeren die tot een opleiding toegelaten willen worden, kan dit een extra stimulans betekenen om daarna een vervolgstap te kunnen zetten.

8. Budget vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is niet gratis. Er worden kosten voor gemaakt. Directe kosten om bijvoorbeeld trainingen te kunnen geven, maar vooral ook indirecte kosten voor een goede, betaalde coördinatie en organisatorische randvoorwaarden.

Jaarlijks stelt de discipline manager intramurale ouderenzorg in overleg met de teammanagers zorg een budget voor vrijwilligerswerk vast. Dit budget is opgesplitst in twee delen:

Een budget dat gekoppeld is aan het aantal vrijwilligers. Uit dit budget betaalt Zorggroep Almere o.a. het jaarlijkse uitstapje/activiteit, verjaardagskaarten, cadeautjes, jubilea en dergelijke.

Daarnaast is er een budget “werkelijk gemaakte kosten”. Hieruit betaalt Zorggroep Almere kosten zoals: reiskosten en deskundigheidsbevordering. Ook dit budget is afhankelijk van het aantal vrijwilligers en van ontwikkelingen in de branche.

9. Tot slot

Er dient bij afdelingen of locaties ruimte te zijn om voor eigen “klank en kleur”. Iedere locatie of afdeling heeft immers een eigen identiteit, een eigen cliëntengroep of –groepen. Zij vormen als Zorggroep Almere het complete verhaal en beeld.

Bijlage 1 Tegenprestatie

AFSPRAKEN TEGENPRESTATIE Zorggroep Almere en gemeente Almere

Gemeenten kunnen vanaf 1 januari 2015 mensen met een bijstandsuitkering verplichten tot het doen van een Tegenprestatie volgens de Participatiewet. Deze Tegenprestatie houdt in dat de uitkeringsgerechtigde naar vermogen onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden verricht, naast of in aanvulling op reguliere arbeid. Gemeentes kunnen het naar eigen inzicht invullen.

De gemeente Almere heeft ervoor gekozen om bijstandsgerechtigden onbetaald werk, gedurende 24 uur, over een periode van max. 12 weken te laten doen. Onderzoek heeft uitgewezen dat vrijwilligerswerk een prima middel is om mensen te activeren en zingeving aan hun leven te geven.

Klanten dienen zelf een locatie te zoeken, bij voorkeur in hun eigen buurt, aangezien de Gemeente geen reiskosten vergoed. (Locaties kunnen dit wel) Zij krijgen 3 maanden de tijd om passend werk te vinden. Mantelzorgers en mensen zonder mogelijkheden zijn vrijgesteld, Ook kan er een belastbaarheidsonderzoek worden ingesteld als blijkt dat mensen niet voldoende in beweging komen. Na de verplichte 24 uur volgt een gesprek en indien klanten meer vrijwilligerswerk willen verrichten, kunnen zij hierbij hulp krijgen als zij er zelf niet uitkomen. Iedereen die de "Tegenprestatie" heeft volbracht geeft aan het leuk te vinden. De gewerkte 24 uur moeten op een aftekenlijst worden bijgehouden en deze lijst moet, met de handtekening van betreffende locatie coördinator, bij de Gemeente worden ingeleverd, zodat gemonitord kan worden of aan de verplichtingen is voldaan. Als klanten niet op komen dagen, wordt door de Gemeente nagevraagd waarom ze er niet aan voldaan hebben.

Op 2 februari 2016 hebben Zorggroep Almere en klantmanagers van de gemeente Almere het volgende afgesproken:

1. Zorggroep Almere, de intramurale ouderenzorg en het geriatrisch revalidatie centrum , nemen mensen in het kader van de Tegenprestatie aan voor minimaal een half jaar (meer balans tussen inspanningen coördinator en prestaties deelnemer)
2. Mensen zetten zich minimaal 2 uren per week in
3. Potentiële kandidaten melden zich per mail, waarna coördinatoren hen vragen te bellen (twee filters op beheersing van de Nederlandse taal)
4. Coördinatoren tekenen de aftekenlijst van de gemeente
5. Betaald werk gaat voor indien deelnemers dat gedurende het traject zouden krijgen

6. Coördinatoren onderhouden mailcontact met de klantmanagers bij no show e.d.
7. Coördinatoren melden in vacaturebank VMCA of vrijwilligersfunctie al dan niet geschikt is voor kandidaten van de Tegenprestatie.

Bijlage 2 **Checklist nieuwe vrijwilliger**

NAAM:

Start werkzaamheden:

1.	Informatie over de noodzaak van een VOG verklaring	
2.	Controle op identiteit via geldig paspoort of ID kaart	
3.	Vrijwilligersovereenkomst in tweevoud uitgereikt	
4.	Vrijwilligersovereenkomst ondertekend retour	
5.	Informatiepakket uitgereikt incl. handleiding vrijwilligers	
6.	Incl. taakomschrijving	
7.	Dossier aangemaakt	
8.	Nieuwe vrijwilliger in database vrijwilligers	
9.	In contactpersonen outlook	
10.	Op verjaardagslijst	
11.	In/ uit rubriek digitale nieuwsbrief	
12.	Introductie geregeld	
13.	Vacature bij VMCA verwijderd	
14.	Badge uitgereikt	
15.	Evaluatiegesprek gehouden	

Bijlage 3 Inwerkprogramma

Hierbij ontvangt u het inwerkprogramma voor de vrijwilligers. U gaat tijdens uw proefperiode van twee maanden kennis maken met de bewoners, uw nieuwe collega's en de organisatie. Samen met uw contactpersoon (degene die u inwerkt) bespreekt u alle onderdelen van dit formulier. Daarna zullen de punten door u en uw contactpersoon worden ondertekend.

Toelichting voor de medewerker die de nieuwe vrijwilliger inwerkt:

- Geef aan dat de vrijwilliger het inwerkformulier de eerste periode bij zich heeft.
- Leidt de vrijwilliger rond en laat zien waar alles staat.
- Laat de vrijwilliger kennismaken met degene waar hij/ zij mee in contact komt.
- Wees helder en duidelijk met de informatie die je geeft en vraag of het begrepen is.
- De punten bespreken en aftekenen met je eigen initialen (geen kruisje of krul).
- Het formulier dient door de contactpersoon en de vrijwilliger ondertekend te worden.
- De contactpersoon maakt een kopie en geeft het origineel aan de coördinator
- Als het inwerkformulier retour komt bij de coördinator vrijwilligerswerk, zal zij een evaluatiegesprek met de vrijwilliger inplannen. De vrijwilliger dient dan minimaal twee weken actief te zijn geweest.

Toelichting voor de nieuwe vrijwilliger:

- Zorg ervoor dat u het inwerkformulier de eerste periode bij u heeft. Zo kan uw contactpersoon de punten aftekenen en kunt u het formulier samen ondertekenen.
- Vraag gerust als er dingen niet duidelijk zijn.
- Na de proefperiode van twee maanden volgt er een evaluatiegesprek met de coördinator vrijwilligers.
Het inwerkformulier wordt door uw contactpersoon naar de coördinator vrijwilligerswerk gestuurd. Deze worden toegevoegd aan uw vrijwilligersdossier.
- Als tijdens het evaluatiegesprek blijkt dat u en uw contactpersoon positief zijn over het vrijwilligerswerk, ontvangt u een vrijwilligersovereenkomst.
- U zal naar gelang het aantal uren dat u werkt, ongeveer 1x per jaar een voortgangsgesprek aangeboden krijgen. Uw coördinator vrijwilligers nodigt u hiervoor uit.

Wij wensen u veel plezier in uw vrijwilligerswerk,
Met vriendelijke groet

FORMULIER INWERKPROGRAMMA VRIJWILLIGERS

Naam vrijwilliger :

Start datum :

COÖRDINATOR VRIJWILLIGERSWERK

Naam:

Bereikbaar op (werkdagen en telefoonnummer en mailadres)

De locatie uitleggen	
Uitleg verschillende doelgroepen	
Uitleg proefperiode/evaluatiesprek en vrijwilligersovereenkomst	
Uitleg introductie	
Uitleg Visie op gezondheid en zorg en gedragscode RAAKT	
Uitleg badge	
Uitleg declaratie reiskosten	
Voorstellen aan afdeling	

CONTACTPERSOON

Naam:

Bereikbaar op (werkdagen en telefoonnummer en mailadres)

Uitleg voordeur en deurcode	
Waar kan de vrijwilliger zijn spullen neerleggen?	
Rondleiding afdeling (uitleg verschillende ruimtes/ disciplines etc.)	
Kennismaken team	
Kennismaken bewoners en familie	
Info ziektebeelden van de doelgroep (korte toelichting)	
Melden afwezigheid (ziekte/vakantie)	
Afspraken over werkzaamheden (wat wel en wat niet)	
Uitleg eigen regie bewoner	
Communicatie binnen afdeling	
Omgaan met de rolstoel/ rollator	
Wat te doen bij calamiteiten (brand/ongeluk etc.)	
Melden van incidenten	

Datum voor akkoord:

Handtekening contactpersoon:

.....

Handtekening vrijwilliger:

.....

* * Met het aftekenen van het formulier geeft de vrijwilliger en contactpersoon aan op de hoogte te zijn van de afspraken en regels van de afdeling/ discipline.

Bijlage 4 **Overeenkomst vrijwilligerswerk**

De (naam organisatie), vertegenwoordigd door en

de heer/mevrouw (naam vrijwilliger)

gaan de volgende samenwerking aan.

1. Ingangsdatum

De vrijwilliger zal met ingang vanten behoeve van
vrijwilligerswerk verrichten.

2 Werkzaamheden

De werkzaamheden zullen bestaan uit:

.....

.....

.....

De vrijwilliger is bereid voor het verrichten van de werkzaamheden minimaal
uren per week beschikbaar te zijn. Indien het uitbreiden van uren wenselijk is, zal dit
besproken worden

3. Proefperiode

Zorggroep Almere hanteert een proefperiode van twee maanden om van beide kanten te
zien hoe de samenwerking bevalt. Aan het eind wordt een evaluatief gesprek gehouden op
initiatief van ... (coördinator).

4. Begeleiding, informatie en scholing

De vrijwilliger heeft recht op begeleiding en werkoverleg. De begeleiding vindt plaats
door..... Werkoverleg vindt plaats met Om op de hoogte te blijven
krijgt de vrijwilliger (naam nieuwsbrief). Tevens kan de vrijwilliger informatie krijgen bij
..... De vrijwilliger wordt na verloop van tijd de mogelijkheid geboden mee
te doen aan trainingen. Voor sommige functies is een training verplicht. Hierover krijgt de
vrijwilliger informatie voor het tekenen van de overeenkomst.

Bij aanvang van de werkzaamheden als vrijwilliger krijgt de vrijwilliger de volgende
informatie: (statuten/huishoudelijk reglement, exemplaar vrijwilligersbeleid,)

5. Reiskostenvergoeding

Vrijwilliger maakt WEL/GEEN gebruik van de reiskostenvergoeding.

Het declareren van de reiskosten gebeurt door het declaratieformulier in te dienen bij ...

6. Verzekeringen

De vrijwilliger is voor WA en ongevallen automatisch verzekerd via de vrijwilligersverzekering van de gemeente Almere. Aanmelding hiervoor is niet nodig.

7. VOG

Zonder geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan de vrijwilliger geen werkzaamheden verrichten bij Zorggroep Almere. Indien de VOG binnen twee maanden na aanvang van het vrijwilligerswerk niet binnen is, is dit reden de overeenkomst te beëindigen.

8. Conflicten

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten die niet in intern overleg tussen vrijwilliger en coördinator of teammanager van de afdeling kunnen worden opgelost, dan wel de vrijwilliger dit niet op de werkplek wil of kan bespreken dan kan de vrijwilliger aankloppen bij de vertrouwenspersoon van Zorggroep Almere.

9. Geheimhoudingsplicht

De vrijwilliger heeft geheimhoudingsplicht aangaande al hetgeen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijs kan begrijpen dat het in belang van Zorggroep Almere of haar klanten is.

Van de vrijwilliger wordt verwacht over deze zaken geen mededelingen naar buiten te doen, ook na beëindiging van het vrijwilligerswerk is dit van toepassing.

De vrijwilliger zal waarborgen dat hij zich bij zijn werkzaamheden laat leiden door de op Zorggroep Almere de zorgaanbieder rustende wettelijke verplichtingen en de regels die Zorggroep Almere heeft vastgesteld omtrent de zorgverlening.

10. Duur overeenkomst

Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd afgesloten. Bij beëindigen van de samenwerkingsrelatie wordt door beide partijen in principe een opzegtermijn van drie weken in acht genomen. Wanneer door het aanvaarden van een betaalde baan of door een andere reden de vrijwilliger hier niet aan kan voldoen, zal de vrijwilliger de werkzaamheden zo zorgvuldig mogelijk overdragen.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te op

De vrijwilliger.....

Coördinator

Bijlage 5 Declaratieformulier voor reiskosten vrijwilligers

(maandelijks inleveren)

Ondergetekende,

Naam : _____

Adres : _____

Woonplaats : _____ Postcode: _____

Geboortedatum: _____ Telefoon: _____

Post/bankrekening nummer : _____

Verzoekt vergoeding van gemaakte reiskosten in verband met vrijwilligerswerk in (naam
plaats van handeling), verricht op de volgende data:

Totaal: _____ dagen

Datum en handtekening:

Vergoeding vindt plaats na overhandiging van de uitdraai van de OV-chipkaart.

Of

Dagen: _____ Kilometers: _____ Prijs/km: _____ Bedrag: _____

.

Akkoord coördinator vrijwilligers : _____

Datum: _____

Bijlage 6 Verzekeringen

Beschrijving

Vanaf 1 juli 2009 zijn **vrijwilligers** (organisaties) automatisch verzekerd via de gemeente **Almere**. De gemeente heeft bij Centraal Beheer Achmea twee verzekeringspakketten afgesloten die de risico's van het vrijwilligerswerk afdekken. Het betreft de VNG **Vrijwilligers BasisPolis** en de VNG **Vrijwilligers PlusPolis**. De verzekeringspakketten bieden een zeer ruime dekking. Er is geen administratie of registratie van de **vrijwilligers**(organisaties) nodig.

Basispolis

De **BasisPolis** bestaat uit:

- Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers
- Aansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

Pluspolis

De **PlusPolis** bestaat uit:

- Aansprakelijkheidsverzekering voor Rechtspersonen
- Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers
- Verkeersaansprakelijkheidsverzekering voor Rechtspersonen
- Rechtsbijstandverzekering voor Vrijwilligers

Let op: Wij wijzen u erop dat het een **verzekering** van Centraal Beheer Achmea betreft. Met alle inhoudelijke vragen over de **verzekering** en vragen over de dekking dient u rechtstreeks contact op te nemen met de contactpersoon van Centraal Beheer Achmea. Onderaan deze pagina vindt u alle contactgegevens.

Voorwaarden

De **verzekering** is bedoeld voor iedere vrijwilliger die in enig organisatorisch verband onverplicht en onbetaald werkzaamheden verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend.

Alle vrijwilligers zijn verzekerd:

- ongeacht hun leeftijd
- ook bij eenmalige activiteiten
- geen minimum aantal uren
- ook bij kerkelijk werk en buurtactiviteiten

Dus iedere vrijwilliger, actief in de gemeente **Almere** of actief voor een organisatie uit de gemeente, bijvoorbeeld de ouder die het voetbalteam van zijn/haar zoon vervoert naar een uitwedstrijd, is verzekerd!

LET OP!

Uitgezonderd:

- **Vrijwillige brandweelieden en vrijwillige politiemedewerkers** zijn uitgesloten van dekking voor deze verzekeringen. Voor hen zijn speciale rechtspositieregelingen getroffen.
- **Mantelzorgers** worden, ook vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), niet beschouwd als vrijwilliger. Dit omdat er een persoonlijke relatie is tussen de mantelzorger en degene die verzorgd wordt. Wel voorziet deze **verzekering** in een beperkte dekking voor mantelzorgers (zie **POLISVOORWAARDEN**).
- **Stagiaires die deelnemen aan maatschappelijke stages voor scholieren** vallen ook niet onder de definitie van **vrijwilligers** en dus niet onder de vrijwilligersverzekering.

Aanvraag

Vrijwilligers(organisaties) zijn automatisch verzekerd; u hoeft zich dus niet aan te melden of een ledenlijst te overleggen.

Melden schade

Schade dient u als vrijwilligersorganisatie wel zelf te melden. Daarvoor kunt u het **Schadeformulier** downloaden, invullen en vervolgens de claim digitaal sturen aan vrijwilligersverzekering@vmca.nl.

De VMCA gaat bij ontvangst de gegevens na, registreert de schade, en stuurt daarna het schadeformulier door naar verzekeraar Centraal Beheer Achmea.

De schade wordt rechtstreeks door Centraal Beheer met de benadeelde afgewikkeld en de VMCA krijgt vervolgens bericht hoe de claim is afgehandeld. Als u vragen heeft, dient u contact op te nemen met Centraal Beheer.

Zie ook het **Schadetraject vrijwilligerspolis**

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de vrijwilligersverzekering.

Polisvoorwaarden

In de **Polisvoorwaarden** vindt u alle verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.

Vragen?

Veelgestelde vragen en antwoorden

contactpersonen van Centraal Beheer tel. 055-5798164,
e- mail: vrijwilligers.support.ddd@centraalbeheer.nl

Met eventuele overige vragen kunt u zich richten tot de VMCA, Steunpunt Vrijwilligerswerk; Wagenmakerbaan 43, tel.nr. 036 - 5346027, e-mail: vrijwilligersverzekering@vmca.nl

Bijlage 7 Enquête bij vertrek

EVALUATIEFORMULIER VERTREK VRIJWILLIGER

Naam
Soort vrijwilligerswerk	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Koffie- theeronde <input type="radio"/> Restaurantmedewerker <input type="radio"/> Individueel bezoeken bewoner(s) <input type="radio"/> Gastvrouwondersteuning <input type="radio"/> Ondersteuning cliëntcontactpersoon <input type="radio"/> Onderhoud dierenweide/ tuin/ vijver <input type="radio"/> Hand en spandiensten <input type="radio"/> Receptie <input type="radio"/> Lid cliëntenraad <input type="radio"/> Afdeling <input type="radio"/> Wandelgroep <input type="radio"/> Helpen bij activiteiten, namelijk <input type="radio"/> Anders, namelijk
Datum uit dienst
Wat vond u van het vrijwilligerswerk?	
Waren er voor u bezwarende werkomstandigheden?	
Wat vond u van de wijze waarop u destijds bent geïntroduceerd?	
Wat vond u van het contact met de coördinator vrijwilligers?	

<p>Wat vond u van het contact met de overige vaste krachten van de locatie?</p> <p>.....</p>	
<p>Was u voldoende op de hoogte van de gang van zaken binnen de locatie?</p> <p>.....</p>	
<p>Zijn er zaken tegengevallen in onze organisatie? Zo ja, welke?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Wat is de reden van uw vertrek?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Heeft u tips/ opmerkingen? Wilt u dat de coördinator vrijwilligers contact opneemt om nog zaken te bespreken? Dat kunt u hieronder kenbaar maken!</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Datum</p>	<p>.....</p>

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN.