

Beleid:	Vrijwilligersbeleid SGL	
Publicatiedatum:	Juli 2023	
Beoordelingscyclus:	3 ^e kwartaal 2024	

Inhoudsopgave

Pag. nr.

Doel	2
Uitgangspunten samenwerking in de driehoek & inclusie	2
Wij creëren een inclusieve (werk) omgeving	3
<i>Gelijkwaardigheid</i>	3
Nieuwe vrijwilligers	3
<i>Werving</i>	3
<i>Wij verwachten van de vrijwilliger</i>	3
<i>Vrijwilligersovereenkomst en VOG</i>	4
<i>Registratie</i>	4
<i>Veilige werkomgeving/ klachtenregeling- vertrouwenspersoon</i>	4
<i>Soorten van vrijwilligerswerk, te onderscheiden in...</i>	4
Begeleiden van- en samenwerken met de vrijwilliger	4
Informatievoorziening & communicatie	5
Taken, rollen en verantwoordelijkheden	5
<i>Contactpersoon vrijwilligers</i>	5
<i>Rol van het team</i>	5
<i>Rol van de teamleider</i>	6
<i>Rol van het managementteam (MT)</i>	6
<i>Adviseur vrijwilligerswerk</i>	6
<i>Vrijwilligersraad</i>	6
Belonen van het vrijwilligerswerk	7
Beëindigen van het vrijwilligerswerk	7
Bijlagen: <i>Taken contactpersoon vrijwilligers, verzekeringen</i>	8

Doel

Binnen SGL wordt op diverse locaties zorg en ondersteuning geboden aan volwassenen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Deze zorg en ondersteuning wordt geleverd door onze betrokken, bevlogen en bekwame zorgmedewerkers en vrijwilligers, vrijwilligers die onmisbaar zijn binnen SGL. Vrijwilligers brengen iets extra's door hun diversiteit, ervaringen en deskundigheden en zijn hiermee een belangrijke aanvulling binnen de teams. Daarnaast draagt de vrijwilliger bij aan ambassadeurschap en nieuwe impulsen binnen de organisatie.

Dit vrijwilligersbeleid geeft richting aan- en beschrijft uitgangspunten ten aanzien van vrijwilligerswerk aan de hand van enkele belangrijke thema's uit onze strategische koers: samenwerking in de driehoek, gelijkwaardigheid en vakmanschap. Ook geeft dit beleid handvatten hoe we het vrijwilligerswerk binnen SGL goed kunnen (blijven) vormgeven. Door uitdagingen in de zorgsector en de maatschappij, zoals een toenemende zorgvraag en vergrijzing, maar ook ontwikkelingen en trends op het gebied van vrijwilligerswerk, groeit het belang voor het aantrekken van nieuwe vrijwilligers en het behouden van onze huidige vrijwilligers des te meer. Als organisatie willen we hierop inspelen, waarbij het essentieel is om vrijwilligerswerk mede te benaderen vanuit de levensloop en behoeften van potentiële- en onze huidige vrijwilligers. Samen dienen we op zoek te gaan naar mogelijkheden en kansen om de rol van de vrijwilliger binnen onze organisatie verder te versterken en te verduurzamen.

Uitgangspunten samenwerking in de driehoek & inclusie

De voortdurende samenwerking tussen cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers zorgt voor een optimale ondersteuning en begeleiding van onze cliënten in het nemen van eigen regie. De inzet van vrijwilligers is dan ook een voorwaarde om de missie en visie van SGL tot leven te brengen.

Onderstaande vier uitgangspunten vormen het gedachtegoed voor de uitvoering van het vrijwilligersbeleid in de praktijk.

1. *Samen voeren we de dialoog:* door met elkaar, cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers in gesprek te gaan, zijn we een organisatie waarin we samen optrekken, van elkaar leren en ons verantwoordelijk voelen voor optimale zorg- en dienstverlening. Hierbij wordt ieders kennis, kunde, talenten en ervaringen erkend en gewaardeerd.
2. *We zijn gelijk in waarde:* vrijwilligers ervaren dat zij gelijkwaardig onderdeel van het team zijn en worden betrokken bij initiatieven op locatie/SGL-breed. Want gelijkwaardigheid creëer en doe je samen.
3. *We zorgen voor een goede informatievoorziening:* een goede communicatie en informatievoorziening betreft een wisselwerking tussen medewerker en vrijwilliger. Het is belangrijk dat de vrijwilliger op de hoogte is van belangrijke ontwikkelingen en informatie over cliënten waarbij deze direct betrokken is. Relevante informatie betreft maatwerk, waarbij de vrijwilliger zelf een haal-, breng- en geheimhoudingsplicht heeft.
4. *We waarderen en faciliteren onze vrijwilliger:* dit doen we doormiddel van verschillende trainingen en informatiebijeenkomsten, vergoedingen & verzekeringen en een passende attentieregeling. Daarnaast gaat het om het bieden van ruimte en het geven van vertrouwen.

Wij creëren een inclusieve (werk) omgeving

- De vrijwilliger wordt uitgenodigd om zichzelf, met al zijn kennis, kwaliteiten en behoeften, te laten zien;
- De vrijwilliger wordt goed ingewerkt volgens een introductieprogramma, waarbij deze kan deelnemen aan het trainingsaanbod van SGL;
- De vrijwilliger neemt (naar behoefte) deel aan voorbereidingen op locatie: overleg en activiteiten;
- De vrijwilliger ontvangt relevante informatie over cliënten waarbij deze direct betrokken is. We geven de vrijwilliger de tools mee om de cliënt te kunnen ondersteunen in het nemen van eigen regie. Hierbij wordt de vrijwilliger uitgenodigd een proactieve houding aan te nemen, door zelf te informeren of navraag te doen;
- De vrijwilliger ontvangt relevante informatie over locatieaangelegenheden, het teamoverleg en bijzondere activiteiten;
- Het agendapunt samenwerking in de driehoek is regelmatig onderdeel van het teamoverleg;
- De vrijwilliger heeft minimaal jaarlijks een individueel bijpraatmoment;
- De vrijwilliger wordt minimaal één keer per jaar uitgenodigd voor een vrijwilligersbijeenkomst op locatie vanuit het team en de contactpersoon vrijwilligers.

Gelijkwaardigheid

Gelijkwaardigheid binnen SGL is een begrip waar we voor staan en wat past bij ons uitgangspunt van eigen regie voor eenieder. Het is een recht, een plicht en ieders verantwoordelijkheid. En daarnaast onlosmakelijk verbonden met het creëren van een inclusieve (werk)omgeving. Het betekent: niet gelijk, maar wel gelijk in waarde.

Nieuwe vrijwilligers

Werving

Werving is tweeledig; enerzijds gaan we uit van de cliënt en/of team die een vacature heeft, anderzijds gaan we uit van de vrijwilliger die iets zoekt en waarbij we maatwerk trachten te leveren, kijkend naar kansen en mogelijkheden binnen onze organisatie. Voor meer informatie met betrekking het onder de aandacht brengen van vrijwilligersvacatures en het verloop van de eerste contactperiode- meeloopdag-inwerkprogramma verwijzen we naar de toolbox op ons intranet. In ieder geval wordt er binnen vijf werkdagen contact opgenomen met een potentiële vrijwilliger.

Wij verwachten van de vrijwilliger

- een gemotiveerde en positieve instelling;
- een vriendelijke en geduldige houding richting de cliënt;
- een goede luisterhouding naar wat de cliënt belangrijk vindt (eigen-regie);
- geïnteresseerd- en in staat zijn taken uit te voeren;
- betrouwbaarheid en het nakomen van afspraken;
- geheimhoudingsplicht en een professionele instelling (houd werk en privé gescheiden);
- bereidheid om kennis op te doen over de doelgroep, indien nodig.

Vrijwilligersovereenkomst en Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Bij aanvang van het vrijwilligerswerk ontvangt elke vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst. De wederzijdse rechten en de plichten, onder andere op het gebied van geheimhouding, worden hierin benoemd. Met het ondertekenen van deze overeenkomst gaat men ook akkoord met de inhoud van onze digitale informatiemap voor vrijwilligers, die o.a. richtlijnen geeft over onze gedragscode. Voor de digitale informatiemap, open deze link: [Digitale informatiemap vrijwilligers \(sgl-zorg.nl\)](https://info.sgl-zorg.nl/iProva/QC/WG-PP-22). Daarbij dient de vrijwilliger een door SGL aangevraagde VOG te overleggen.

Registratie

Elke vrijwilliger wordt binnen SGL geregistreerd binnen onze digitale applicatie Beaufort en Youforce. Vrijwilligers kunnen hun eigen persoonsdossier inzien met de aangeleverde inloggegevens.

Veilige werkomgeving/ klachtenregeling- vertrouwenspersoon

Binnen SGL vinden we het belangrijk dat iedereen, dus ook de vrijwilliger in een (sociaal) veilig en goed Arbo klimaat op locatie zijn/haar werkzaamheden kan uitvoeren. Hiervoor verwijzen we graag verder naar het Arbobeleid van SGL (<https://info.sgl-zorg.nl/iProva/QC/WG-PP-22>) en Borging RI&E (Risico inventarisatie & evaluatie) (<https://info.sgl-zorg.nl/iProva/QC/78-48-KN>). Voor verzekeringen, zie de bijlage.

SGL voorziet ook in een klachtenregeling en een beleidsnotitie klachten ongewenst gedrag. Iedereen, werkzaam binnen SGL, is verantwoordelijk ervoor te zorgen dat de werkomgeving vrij is én blijft van ongewenst gedrag. In geval van ongewenst gedrag is het cruciaal dat de informele wegen worden bewandeld om de situatie bespreekbaar te maken en op te lossen, voordat een formele weg wordt gekozen via het deponeren van een klacht bij de klachtencommissie.

De adviseur vrijwilligerswerk kan bemiddelen, informatie geven of vrijwilligers in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon.

Soorten van vrijwilligerswerk, te onderscheiden in...

- Vaste vrijwilligers
- Incidentele vrijwilligers
- Ervaringsdeskundigen als vrijwilliger
- Medewerker als vrijwilliger
- Flexpool vrijwilliger (op termijn)

Voor meer informatie zie de Toolbox op de VinD pagina.

Begeleiden van- en samenwerken met de vrijwilliger

Het begeleiden van een vrijwilliger betekent naast de vrijwilliger staan en hem helpen bij het zo goed mogelijk verrichten van taken. Het is binnen een team duidelijk wie welke verantwoordelijkheden heeft, op basis van kennis en kunde. Maatwerk, bekwaamheid en goede afstemming is ons kader. Werkzaamheden en taken worden in onderling overleg binnen het team samen met de vrijwilliger afgestemd, waarbij wordt besproken welke rol en taken de vrijwilliger zelf op zich wil of kan nemen. Denk hierbij bijv. aan ADL-verrichtingen of in uitzonderlijke gevallen verpleegtechnische handelingen, een coachende rol of budgetbeheer.

Naast de begeleiding van de vrijwilliger vinden we het belangrijk dat er vanuit oprechte interesse aandacht is voor de beleving van de vrijwilliger. Vrijwilligers goed begeleiden betekent de vrijwilliger leren kennen en weten wat hen motiveert. Out of the box denken en nieuwe ideeën omarmen biedt kansen om het welzijn van de cliënt te verbeteren. Om deze wensen en behoeften van de vrijwilliger te blijven peilen vindt er o.a. minimaal jaarlijks een individueel bijpraatmoment plaats.

Informatievoorziening & communicatie

Een ander belangrijk onderdeel van het goed begeleiden van de vrijwilliger is de communicatie en informatievoorziening naar vrijwilligers. Zoals eerder vermeld is het essentieel dat de vrijwilliger op de hoogte is van belangrijke informatie over cliënten waarbij deze direct betrokken is. Neem bijvoorbeeld een vrijwilliger die zelfstandig met twee cliënten gaat wandelen, versus de vrijwilliger die de medewerker ondersteunt bij de afasiegroep, versus de vrijwilliger die ondersteunt bij de lunch. Voor alle drie de vrijwilligers geldt dat wat voor de één relevante informatie betreft, voor een ander niet relevant is. Dit maakt dat je nooit eenduidige informatie kunt verstrekken. Daarom doen we een beroep op gezamenlijke verantwoordelijkheid, zowel van de medewerker alsook de vrijwilliger. Van medewerkers verwachten we dan ook een informatieplicht en van vrijwilligers een haalplicht en geheimhoudingsplicht.

Onder relevante informatie verstaan wij o.a.:

- Achtergrondinformatie over het persoonsbeeld van de cliënt, zoals bijv. ziektebeeld;
- Ziektebeeld bijzonderheden, o.a. rondom gedrag/ prikkelbaarheid/ lichamelijke beperkingen/ medicatie/ risico's zoals vallen, verslikking, allergieën;
- Bijzondere afspraken en situaties/ dingen die spelen: idealiter zouden we willen dat de cliënt gevraagd wordt wat hij/ zij wil dat we delen met vrijwilligers waarmee hij in (nauw) contact staat, mocht diegene zelf niet in staat zijn om dit aan te geven aan de vrijwilliger;
- Overlijden/ niet reanimatie verklaring.

Taken, rollen en verantwoordelijkheden

Contactpersoon vrijwilligers

De contactpersoon vrijwilligers heeft een belangrijke rol naar vrijwilligers toe. Deze beschikt over enkele belangrijke competenties zoals: toegankelijk zijn, goed kunnen luisteren, persoonsgericht zijn en zorgen voor een verbinding met het team. De contactpersoon is, afhankelijk van de grootte van de locatie, populatie cliënten en het aantal vrijwilligers, 1-4 uur per week bezig met zijn taken. De contactpersoon heeft zelf de regelruimte hoe dit vorm te geven. Samen met het team worden hier concrete afspraken over gemaakt. De mogelijkheid bestaat om de contactpersoon vrijwilligerswerk uit te roosteren in het roostersysteem (Intus) voor taken en werkzaamheden. Voor de specifieke taken van de contactpersoon, zie de bijlagen.

Rol van het team

We verwachten van het team en van ieder teamlid een actieve betrokkenheid bij de vrijwilligers op locatie. We willen een organisatie zijn waarin we samen optrekken, van elkaar leren en ons verantwoordelijk voelen voor optimale zorg- en dienstverlening voor onze cliënt. Dit betekent ook feedback van vrijwilligers omarmen, serieus nemen en tijd

nemen voor het geven van feedback. Daarnaast gaat het om het goede voorbeeld te zijn voor elkaar, waarin eigen regie, gastvrijheid en bevologenheid centraal staan. Het onderwerp vrijwilligers zal dan ook met regelmaat terugkomen in teamoverleggen, om samen met elkaar de dialoog aan te gaan over de voortgang en uitvoering van een inclusieve (werk)omgeving.

Rol van de teamleider

De teamleider coacht het team in de uitvoering van de werkzaamheden, daaronder vallen vanzelfsprekend ook de vrijwilligers. De teamleider bewaakt dat het team goed samen werkt, dat de communicatie goed verloopt en er gewerkt wordt vanuit ons gedachtegoed over samenwerken binnen de driehoek. De teamleider stemt met het team af of de contactpersoon voldoende ruimte krijgt om zijn rol in te vullen. Om ontwikkelingen zo goed mogelijk te blijven volgen, vinden er regelmatig afstemmomenten plaats tussen de teamleider en de contactpersoon vrijwilligers en zonodig de adviseur vrijwilligerswerk.

Rol van het managementteam (MT)

We vinden het belangrijk dat de vrijwilliger bij iedereen binnen SGL op het netvlies staat. Ook het MT heeft hier een rol in. Het MT zorgt ervoor op de hoogte te zijn van de stand van zaken en ontwikkelingen van het vrijwilligerswerk, onder andere in de uitvoering van dit beleid. In dat kader wordt er onder andere contact onderhouden met de adviseur vrijwilligerswerk. Vrijwilliger-gerelateerde beleidsstukken worden voorgelegd aan de Vrijwilligersraad.

Adviseur vrijwilligerswerk

De adviseur vrijwilligerswerk is de verbindende en stimulerende factor op het gebied van vrijwilligerswerk, zowel binnen als buiten SGL. De adviseur vrijwilligerswerk heeft een coachende en adviserende rol in alle lagen binnen de organisatie. Minimaal één keer per jaar adviseert de adviseur teamleiders, MT en bestuurder over de stand van zaken van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie, als ook over trends en ontwikkelingen. Daarnaast staat de adviseur nauw in contact met de contactpersonen vrijwilligers en neemt deel aan vrijwilligersbijeenkomsten op locatie. De adviseur vrijwilligerswerk informeert vrijwilligers en betrokkenen per mail en via de nieuwsbrief vrijwilligers en nodigt hen uit deel te nemen aan vrijwilligers gerelateerde initiatieven. Zo nodig adviseert de adviseur de Vrijwilligersraad en neemt op verzoek deel aan hun overleggen. De adviseur monitort het vrijwilligersbeleid door op verschillende manieren in verbinding te blijven met de organisatie en locaties.

Vrijwilligersraad

Binnen SGL is een Vrijwilligersraad actief. Deze raad is het inspraakorgaan en komt op voor de belangen van de vrijwilliger. Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies en feedback op diverse terreinen. Zo blijven ze actief in gesprek met bestuurder over het realiseren van de strategische koers binnen SGL. Het beleid van de Vrijwilligersraad is beschreven in een apart beleidsdocument. Contactgegevens zijn te vinden in de digitale informatiemap.

Belonen van het vrijwilligerswerk

Voor vrijwilligers is waardering voor hun onbetaalde inzet belangrijk. Het zien en waarderen wat vrijwilligers doen is essentieel voor de intrinsieke motivatie van vrijwilligers. Oprechte betrokkenheid is ons doel. Teams onderhouden contact met de vrijwilliger, o.a. in geval van ziekte, afwezigheid of bijzondere omstandigheden. Daarnaast hebben we een vrijwilligersvergoeding en een attentieregeling.

Beëindigen van het vrijwilligerswerk

In grote lijnen kunnen er twee redenen zijn waarom een vrijwilliger stopt; uit eigen initiatief of vanuit de organisatie. Welke reden ook ten grondslag ligt, het is altijd het doel om op een correcte manier uit elkaar te gaan en het vrijwilligerswerk op een respectabele manier met elkaar afsluiten. Daarnaast zorgt het team voor een passend afscheid en/of een attentie conform de attentieregeling, klik op onderstaande link <https://gehandicaptenzorglimburg.sharepoint.com/hrm/Algemeen/Attentieregeling%204012021.pdf>

Bijlagen

Taken contactpersoon vrijwilligers, onder andere

- Youforce (mutaties doorvoeren/ rapportages bijhouden);
- Organiseren van het jaarlijkse uitje/etentje;
- Agendapunt vrijwilligers op teamoverleg vormgeven;
- Informatievoorziening/contact onderhouden met de vrijwilliger, o.a. persoonlijk, per mail, app, nieuwsbrieven, communicatie platform;
- Uitvoering attentieregeling richting vrijwilligers (o.a. jubilarissen-ziekte- afscheid);
- Organiseren vrijwilligersbijeenkomst (min. 1x per jaar, in afstemming en naar behoefte vrijwilligers);
- Deelname 2 jaarlijkse bijeenkomsten contactpersonen vrijwilligers;
- Toezicht op- of voeren van de jaarlijkse bijpraatmomenten met alle vrijwilligers individueel (evt. zorgdragen voor jaarplanning);
- Informeren over en toezichthouden op en stimuleren van deelname trainingen- workshops voor vrijwilligers;.
- Naleving goede introductieperiode en evaluatiemoment na 6-8 weken;
- Verantwoordelijk voor goede afronding bij einde vrijwilligerswerk (exitgesprek);
- Bijzonderheden rondom vrijwilligers bespreken met teamleider en/of adviseur vrijwilligerswerk;
- Contact onderhouden met afdeling vrijwilligerswerk- jaarlijks locatiebezoek/ mailcontact;
- Actieve betrokkenheid vrijwilligers bij initiatieven van de locatie

Verzekeringen

- *Verzekering vaste en ingeschreven incidentele vrijwilligers:* SGL heeft een collectieve ongevallen en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor alle vrijwilligers.
- *Verzekering eenmalige vrijwilligers:* als iemand incidenteel vrijwilligerswerk voor SGL doet, worden de NAW gegevens, conform afspraken via het daarvoor bestemde formulier ingevuld, waardoor er ook in deze gevallen een dekking is.
- *Inzittendenverzekering van vrijwilliger:* indien een vrijwilliger maatjesvrijwilligerswerk doet en een cliënt als onderdeel van een uitstapje mee in zijn auto vervoert, dan dient de vrijwilliger te beschikken over een inzittendenverzekering.
- *Verzekering voor vrijwilligers die chauffeurswerkzaamheden verrichten:* deze vrijwilligers krijgen via SGL een opleiding met bijbehorende rijvaardigheidentest en een addendum bij hun vrijwilligersovereenkomst. Indien van toepassing volstaat een geldige chauffeurspas en een ondertekend addendum.