

VRIJWILLIGERSBELEID ALRIJNE ZORGGROEP

3 APRIL 2017

1. ALGEMEEN	1
2. VISIE EN DOELSTELLING VRIJWILLIGERSWERK	1
- Samenwerken	
- Grenzen van het vrijwilligerswerk	
- Algemene profielschets van de vrijwilliger	
- Positie vrijwilliger	
3. INSTROOM EN UITSTROOM	3
- Aanvraag nieuwe vrijwilliger	
- Werving en selectie	
- Vrijwilligersovereenkomst	
- Inwerken en evaluatie	
- Beëindiging van de inzet	
4. RECHTEN EN PLICHTEN	4
- Geschillen- en klachtenregeling	
- Bedrijfsopvangteam, Vertrouwenspersoon, MIM-systeem	
- Geheimhouding	
- Gedragscode	
5. INFORMATIE, BEGELEIDING EN WAARDERING	5
- Informatie voor vrijwilligers	
- Raadplegen van vrijwilligers	
- Attentiebeleid vrijwilligers	

1. ALGEMEEN

Alrijne Zorggroep heeft 3 ziekenhuislocaties, Alphen aan den Rijn, Leiden en Leiderdorp, verpleeghuis Leythenrode in Leiderdorp, verpleeghuis Oudshoorn in Alphen aan den Rijn en een aantal buitenlocaties, hierna te noemen 'Alrijne'.

Natuurlijk doen we het Samen!

Alrijne wil de beste zorg bieden in de regio Leiden, Leiderdorp en Alphen aan den Rijn. Dat lukt omdat wij het Samen doen. Samen met collega's, Samen met zorgpartners en Samen met de patiënt of cliënt. Samen met de patiënt of cliënt kiezen we voor de beste behandeling. Samen met zorgpartners organiseren we alle zorg rondom de patiënt of cliënt. En samen met collega's bieden we persoonlijke aandacht.

Binnen Alrijne krijgt de groep enthousiaste vrijwilligers een steeds belangrijkere rol bij de ontvangst en het verblijf van patiënten en cliënten. Onze vrijwilligers ondersteunen diverse afdelingen binnen Alrijne met allerlei voorkomende werkzaamheden, maar geven vooral de patiënt en bezoeker daar waar mogelijk wat welverdiende extra aandacht. Onmisbaar in deze tijd waarin we als zorggroep steeds meer met minder mensen moeten doen. Vrijwilligers kunnen daarnaast de ogen, oren en ambassadeurs van Alrijne zijn. Hun aanwezigheid, inzichten en ervaringen kunnen leiden tot verbeteringen in de kwaliteit van de dienstverlening en het imago van Alrijne.

2. VISIE EN DOELSTELLING VRIJWILLIGERSWERK

Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht en onbetaald, maar wel in een georganiseerd verband wordt verricht. Vrijwilligerswerk vult beroepszorg aan, maar kan deze niet vervangen. De continuïteit en veiligheid van de zorg is niet afhankelijk van de beschikbaarheid van vrijwilligers. De activiteiten van de vrijwilliger zijn ondersteunend in recreatieve, begeleidende en service verlenende zin. Vrijwilligers kunnen door hun aanwezigheid, betrokkenheid en aandacht een belangrijke bijdrage leveren aan het welbevinden van de patiënten en bezoekers binnen Alrijne. Doel van het werk is de ontvangst en het verblijf van onze patiënten, cliënten en bezoekers zo aangenaam mogelijk te maken.

Onverplicht werk

Vrijwilligerswerk is niet verplicht. Dat wil zeggen dat de vrijwilliger zelf de keuze heeft om bepaalde activiteiten op zich te nemen. Vrijwilligheid betekent echter geen vrijblijvendheid. Heeft de vrijwilliger gekozen om zich in te zetten voor het vrijwilligerswerk binnen Alrijne, dan brengt dit morele en organisatorische verplichtingen met zich mee. Wederzijdse afspraken worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. Deze overeenkomst biedt beide partijen duidelijkheid over o.a. verwachtingen, rechten en plichten.

Onbetaald werk

Vrijwilligerswerk wordt niet betaald. Alleen de reële kosten in het kader van het vrijwilligerswerk, waarover vooraf afspraken zijn gemaakt, komen voor vergoeding in aanmerking. Dit betekent dat de motivatie van de vrijwilliger veelal ligt in de waardering die van patiënten, bezoekers en de maatschappij wordt verkregen voor het werk. Daarnaast is een zinvolle besteding van vrije tijd een reden om vrijwilligerswerk te gaan doen.

Samenwerken

Een goede samenwerking tussen professionele hulpverleners en vrijwilligers is onmisbaar. Om goed samen te werken zijn duidelijke afspraken nodig. Deze afspraken hebben betrekking op de taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De vrijwilliger werkt nauw samen met een beroepskracht maar heeft nooit de (eind-)verantwoordelijkheid voor een taak. Voor beroepskrachten zijn vrijwilligers een welkome aanvulling. Vrijwilligers maken het mogelijk dat beroepskrachten zich op hun professionele kerntaken kunnen concentreren, terwijl de vrijwilligers extra aandacht hebben voor de patiënt, cliënt en bezoeker. Bij uitval van een vrijwilliger wordt geprobeerd vervanging te regelen; dit is echter geen vereiste omdat het werkproces niet afhankelijk mag zijn van de aanwezigheid van vrijwilligers.

Grenzen van het vrijwilligerswerk

Het vaststellen van grenzen tussen de taken van beroepskrachten en vrijwilligers is belangrijk. De wederzijdse verwachtingen, mogelijkheden en grenzen worden beschreven in taakomschrijvingen en eventueel aanvullende reglementen. Zowel de vrijwilliger als de coördinator vrijwilligerswerk houdt nauwlettend in de gaten of er geen grensvergaving optreedt.

Algemene profielschets van de vrijwilliger

De vrijwilliger heeft affiniteit met patiënten, cliënten en bezoekers van Alrijne, maar mag geen medische of verpleegkundige handelingen verrichten. De vrijwilliger moet kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie en in relatie tot de patiënt of cliënt een zekere afstand bewaren. De vrijwilliger is sociaal vaardig, heeft enthousiasme voor het werk, weet geduld en begrip op te brengen, kan goed luisteren en is niet bang om te praten. De vrijwilliger is fysiek en mentaal in staat de gekozen activiteiten uit te voeren in goede samenwerking en overleg.

Op basis van bovenstaande algemene profielschets kan niet iedereen die zich aanmeldt als vrijwilliger worden ingezet. We streven naar het inzetten van de juiste vrijwilliger op de juiste plek.

Voor vrijwilligerswerk binnen Alrijne geldt een minimumleeftijd van 16 jaar. Afhankelijk van de vrijwilligersfunctie kan deze minimumleeftijd hoger zijn.

Positie vrijwilliger

De vrijwilliger wordt functioneel aangestuurd door de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de werkzaamheden worden verricht, of door de coördinator vrijwilligerswerk. Dit wil zeggen dat de vrijwilliger zich moet houden aan de gedragsregels en de regelgeving binnen Alrijne, en de aanwijzingen van de betreffende leidinggevende moet opvolgen. De afspraken hierover worden vastgelegd

in een vrijwilligersovereenkomst met bijbehorend vrijwilligersreglement en taakomschrijving.

De taakomschrijvingen van vrijwilligersfuncties worden getoetst aan het vrijwilligersbeleid.

3. INSTROOM EN UITSTROOM

Aanvraag nieuwe vrijwilliger

Voor de aanvraag van een (nieuwe) vrijwilliger vanuit een afdeling of dienst wordt contact opgenomen met de coördinator vrijwilligerswerk. Nadat de wensen, taken, mogelijkheden en onmogelijkheden zijn besproken, zal de coördinator de werving starten of de aanvraag afwijzen indien de taken niet passen binnen de criteria met betrekking tot vrijwilligerswerk.

De coördinator vrijwilligerswerk kan eveneens vanuit de eigen expertise contact opnemen met een afdeling als zij mogelijkheden ziet voor vrijwilligerswerk ter ondersteuning van de beroepskrachten.

Werving en selectie

Selectie vindt plaats door het voeren van één of meerdere persoonlijke gesprekken met de coördinator vrijwilligerswerk en afhankelijk van de vrijwilligersfunctie, met het aanspreekpunt voor vrijwilligers op de toekomstige afdeling. Bij een positieve uitkomst gaat de vrijwilliger eerst één of meerdere keren meelopen met een "vaste" vrijwilliger zodat hij/zij kan ervaren wat de werkzaamheden inhoudt. Als dit zowel voor de vrijwilliger als voor de afdeling goed verloopt, wordt een vrijwilligersovereenkomst aangeboden. De overeenkomst is voor onbepaalde tijd tenzij anders is overeengekomen.

Vrijwilligersovereenkomst

Iedere vrijwilliger ontvangt een vrijwilligersovereenkomst met bijbehorend vrijwilligersreglement waarin de gemaakte afspraken, rechten en plichten van de vrijwilliger beschreven staan.

Inwerken en evaluatie

Net als bij beroepskrachten is het van groot belang dat een vrijwilliger goed wordt ingewerkt. Afhankelijk van de te verrichte werkzaamheden wordt dit gedaan aan de hand van een inwerkprogramma door een collega vrijwilliger, een beroepskracht waar mee samengewerkt wordt en/of (deels) door de coördinator vrijwilligerswerk. Na verloop van een aantal weken wordt er geëvalueerd en indien nodig verdere afspraken gemaakt.

Beëindiging van de inzet

- De partijen kunnen in onderling overleg de overeenkomst beëindigen.
- Zowel de vrijwilliger als Alrijne kan de overeenkomst door schriftelijke opzegging beëindigen, met een opzegtermijn van vier weken. De opzegging door de vrijwilliger wordt ingediend bij de coördinator vrijwilligerswerk. Wanneer in overleg met de coördinator vrijwilligerswerk niet aan deze opzegtermijn voldaan kan worden dient de vrijwilliger het werk zorgvuldig over te dragen dan wel af te ronden.
- De vrijwilliger hoeft geen opzegtermijn in acht te nemen:
 - wanneer hij/zij door het aanvaarden van betaald werk niet langer in staat is de overeengekomen werkzaamheden te verrichten;
 - wanneer hij/zij uitkeringsgerechtigde is en de instantie die de uitkering verstrekt hem sommeert het vrijwilligerswerk met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- Alrijne kan de overeenkomst opzeggen zonder een opzegtermijn in acht te nemen als de vrijwilliger zich niet houdt aan de gegeven gedragscode, protocollen en/of reglementen zoals deze gelden voor werknemers en vrijwilligers van Alrijne.
- De vrijwilligersovereenkomst zal bij het bereiken van de 75-jarige leeftijd worden beëindigd tenzij voorafgaand aan deze datum in overleg tussen de coördinator vrijwilligerswerk en vrijwilliger een andere einddatum is overeengekomen.

Alrijne kan te allen tijde de vrijwilligersovereenkomst eenzijdig beëindigen.

4. RECHTEN EN PLICHTEN

Rechten en plichten van en voor vrijwilligers staan vermeld in het vrijwilligersreglement dat, evenals de taakomschrijving en functie-afhankelijke reglementen, onderdeel uitmaakt van de vrijwilligersovereenkomst.

Geschillen- en klachtenregeling

Wanneer de vrijwilliger het niet eens is met de gang van zaken, wordt dit met de coördinator vrijwilligerswerk of de leidinggevende van de desbetreffende afdeling waar de vrijwilliger zijn/haar vrijwilligerstaken uitvoert besproken. Zo nodig kan de manager hierbij betrokken worden. Indien dit echter niet naar tevredenheid verloopt, is er een klachten- en geschillenregeling voor werknemers van Alrijne waar ook de vrijwilligers gebruik van kunnen maken.

Bedrijfsopvangteam, vertrouwenspersoon, MIM-systeem

Het bedrijfsopvangteam kan ondersteuning bieden wanneer tijdens het werk iets vervelends of schokkends is gebeurd waardoor betrokkene emotioneel geraakt of bezeerd wordt.

Daarnaast is er een medewerkersvertrouwenspersoon om ongewenst gedrag door een collega, medewerker of patiënt bespreekbaar te maken.

De vrijwilligers kunnen hier desgewenst gebruik van maken.

Indien een incident van ongewenst gedrag zich heeft voorgedaan zal door de coördinator vrijwilligerswerk een MIM (Medewerkers Incidenten Melden) worden gedaan.

Geheimhouding

De vrijwilliger is verplicht geheimhouding in acht te nemen, over alles wat hij over Alrijne en de patiënten of cliënten van Alrijne te weten is gekomen en waarvan de vrijwilliger het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst bestaan.

Gedragscode

Alle medewerkers en vrijwilligers ontvangen de gedragscode van Alrijne. In deze gedragscode wordt beschreven hoe we met elkaar omgaan om samen de beste zorg te bieden.

5. INFORMATIE, BEGELEIDING EN WAARDERING

Informatie voor de vrijwilligers

Vrijwilligers horen bij de organisatie en staan geregistreerd in het personeelsinformatiesysteem. Daarnaast hebben vrijwilligers net als medewerkers informatie nodig om hun taken goed te kunnen vervullen. Vrijwilligers worden op de onderstaande wijze geïnformeerd:

- Maandelijks nieuwsbrief met informatie over:
 - Alrijne
 - specifieke informatie voor vrijwilligers (data werkoverleg, data workshops, vrijwilligersuitjes etc.)
 - vacatures zorggroep
 - vacatures vrijwilligerswerk
- 4x per jaar tijdschrift met (achtergrond) informatie over Alrijne
- Werkoverleg per vrijwilligersgroep of individueel waarbij notulen worden opgesteld.
- Informatiebijeenkomst per vrijwilligersgroep of voor alle vrijwilligers, al naar gelang het onderwerp en indien nodig.
- Workshops
- Per mail
- Protocolen/reglementen, zoals o.a. gedragscode, hygiënereglement, kledingreglement
- Taakomschrijvingen

Raadplegen van vrijwilligers

Informatie van vrijwilligers kan Alrijne helpen bij verbeteringen van de organisatie van het vrijwilligerswerk, in de kwaliteit van de dienstverlening en het imago van de organisatie. Wij raadplegen de vrijwilligers op de volgende manieren:

- Minimaal 2x per jaar werkoverleg
- 1x per twee jaar evaluatiegesprek (voor vrijwilligers die minimaal of meer dan 4 uur per week worden ingezet)
- 1x per vier jaar Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

Begeleiding vrijwilligers

Het is de verantwoordelijkheid van de coördinator vrijwilligerswerk om de vrijwilligers daar waar nodig te begeleiden zodat zij zich zo goed mogelijk kunnen inzetten voor onze patiënten en bezoekers. Alrijne biedt de vrijwilligers gerichte functionele workshops aan met onderwerpen zoals: hygiëne en infectiepreventie, slikproblematiek, fysieke belasting en workshops gericht op het werken met ouderen. Wanneer blijkt dat er onder vrijwilligers behoefte bestaat aan een specifieke workshop/cursus die betrekking heeft op de te verrichten werkzaamheden, dan zal de coördinator vrijwilligerswerk zich inzetten om dit te realiseren.

Iedere twee jaar voert de coördinator vrijwilligerswerk individuele evaluatiegesprekken met vrijwilligers die minimaal gemiddeld vier uur per week vrijwilligerswerk verrichten. De hieruit voortvloeiende acties of afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Attentiebeleid vrijwilligers

Jubilea vrijwilligers

De jubilerende vrijwilligers worden tijdens een jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst in het zonnetje gezet en ontvangen onderstaande attenties:

- 5 Jaar: boeket bloemen twv € 15,-, oorkonde, aandenken.
- 12,5 Jaar: boeket bloemen twv € 15,-, oorkonde, aandenken.
- 25 Jaar: boeket bloemen twv € 15,-, oorkonde, aandenken.

Afscheid vrijwilligers

- Na 1 jaar: boeket bloemen twv € 15,-, oorkonde, koffie met gebak.
- Na meer dan 2 jaar: boeket bloemen twv € 15,-, oorkonde, pennenset, koffie met Gebak.

Jarige/zieke vrijwilligers

- Coördinator vrijwilligerswerk stuurt verjaardagskaart.
- Coördinator vrijwilligerswerk stuurt beterschapskaart.
- Bij langdurige ziekte (meer dan vier weken) en na operatie stuurt de coördinator vrijwilligerswerk een boeket bloemen t.w.v. € 10,-.

Dit document is onlosmakelijk verbonden met:

Bijlage 1: Vrijwilligersovereenkomst

Bijlage 2: Vrijwilligersreglement.

Samen vormen zij het vrijwilligersbeleid van Alrijne

Op 3 april 2017 definitief vastgesteld door de Raad van Bestuur