

## VRIJWILLIGERSBELEID

### Vrijwilligers zijn belangrijk

Welbevinden realiseert de cliënt vooral zelf, vaak samen met de mantelzorger. Soms is aanvulling van vrijwilligers daarbij door de cliënt gewenst. Ondersteuning daarbij wordt geboden door de professionals van Viattence. Vrijwilligerswerk kan op verschillend gebied worden uitgevoerd.

Veel voorkomende taken zijn: mensen thuis bezoeken of tijdelijk de zorg of ondersteuning overnemen van de mantelzorger. Maar ook klusjes in en om het huis, boodschappen doen of begeleiding naar het ziekenhuis kan door vrijwilligers worden gedaan. Deze praktische zaken ontlasten de mantelzorger. De mantelzorger komt te vaak niet toe aan de gewone dagelijkse bezigheden en even vrijaf hebben, de vrijwilliger geeft de nodige lucht. Vrijwilligers dragen er zodoende mede aan bij dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen.

Ook binnen de woonvoorzieningen van Viattence leveren zij een belangrijke bijdrage. In beide gevallen wordt de hulp van vrijwilligers steeds belangrijker:

- ✓ ze zijn onmisbaar om voldoende aandacht aan het welbevinden te kunnen schenken als mantelzorg ontoereikend is of ontbreekt.
- ✓ met cliënten hebben zij geen beroepsmatige of familiale verstandhouding; zij voegen daardoor een frisse kijk op dingen toe.
- ✓ de cliënt houdt door middel van vrijwilligers contact met zijn omgeving en zijn sociale netwerk bijvoorbeeld vanuit het dorp.

Viattence hecht dus groot belang aan de inzet van vrijwilligers en beschouwen die als een wezenlijk onderdeel van de organisatie. Vrijwilligers ontvangen geen loon, maar krijgen wel iets terug. Zij ervaren door hun inzet ontplooiingskansen, doen sociale contacten op, krijgen waardering en voelen zich nuttig. Zij zijn onbetaalde medewerkers van Viattence en zijn gelijkwaardig aan betaalde medewerkers.

Vrijwilligers zijn altijd van toegevoegde waarde voor de cliënt en zijn directe omgeving:

De cliënt (met zijn familie en mantelzorgers) verwoordt op individueel of groepsniveau welke ondersteuning van een vrijwilliger wenselijk is. De vrijwilliger helpt vervolgens het welbevinden van de cliënt te realiseren door de ondersteuningsvraag te beantwoorden.

Vrijwilligers zijn daarom flexibel, kunnen op specifieke ondersteuning ingezet worden en verlenen maatwerk. Kunnen incidenteel ingezet worden (bijv. ziekenhuisbezoek) of structureel (wekelijks naar de markt) Zij voelen zich betrokken bij de cliënt en Viattence.

### Continuïteit van de levensloop

Viattence stelt het *levensverhaal van de cliënt* centraal door daar waar mogelijk in de zorg en dienstverlening aan te sluiten op hoe de cliënt gewend is te leven en samen te leven. Viattence wil daarom de cliënt, samen met familie en netwerk, helpen zelf de dag in te richten en te doen wat men wil. Als opname onverhoopt toch noodzakelijk is, dan is ook dan het uitgangspunt dat het normale leven van voor de opname zoveel mogelijk plaats vindt; *bijna net als thuis*.

## 1. Vrijwilligersbeleid

Viattence wil een organisatie zijn waar vrijwilligers het plezierig en zinvol vinden om te werken en waar zij ervaren dat zij gewaardeerd worden. Viattence bejegt vrijwilligers met *respect en erkenning* voor datgene wat zij bijdragen aan de zorg en dienstverlening van Viattence. Met vrijwilligers zijn er meer mogelijkheden voor activiteiten en bijvoorbeeld actief bewegen. Cliënt en mantelzorgers blijven in eigen regie doordat ondersteuning die daarbij nodig is zo nodig aangevuld kan worden door vrijwilligers. Met vrijwilligers komt de maatschappij weer heel dichtbij en dus ook de betrokkenheid bij hetgeen er in de dorpen gebeurt zoals de laatste nieuwtjes.

Het vrijwilligersbeleid is daarop gericht en de uitgangspunten zijn:

### 1.1 De vrijwilliger is collega

De vrijwilliger is een *gelijkwaardig teamlid van het zelf-organiserend team* en heeft direct contact met cliënten en mantelzorgers. Samen optrekken, elkaar goed informeren en elkaar aanvullen is belangrijk om alles soepel te laten verlopen. Er is duidelijkheid over wat de cliënt vraagt, wat de rol van de mantelzorgers daarin is en hoe de vrijwilliger daarop in samenspraak met de zorgmedewerkers aansluit. De mogelijkheden die de vrijwilliger heeft en zijn sterke kanten worden daarbij benut. Hierdoor wordt de inzet als waardevol ervaren door zowel de cliënt als de vrijwilliger (wederkerigheid). De vrijwilliger heeft een vast aanspreekpunt binnen het team.

Bepalend voor de vraag of iemand kan worden ingezet, is of hij over de competenties beschikt die nodig zijn om de gewenste afspraken ook verantwoord uit te kunnen voeren. De eerste toetsing daarvan door de coördinator Welbevinden leidt tot toeleiding naar een vrijwilligerswerkplek. De proefperiode wordt afgesproken en bij wederzijdse tevredenheid over de mogelijkheden die de taken biedt voor de vrijwilliger en de tevredenheid van de cliënt bepalen of de vrijwilliger de taak kan gaan uitvoeren. De begeleiding, ondersteuning wordt dan verder door het team overgenomen. Het vrijwilligerswerk is dus decentraal georganiseerd.

### 1.2 De rol van de vrijwilliger

Het is belangrijk dat vrijwilligers en medewerkers van elkaar weten wat een ieders rol is en wat de verantwoordelijkheden zijn. Daarom is het belangrijk dat de individuele afspraken die gemaakt worden vastgelegd worden. Ook is er sprake van een vrijwilligersovereenkomst die de vrijwilliger met Viattence aan gaat.

#### 1.2.1 Grensafbakening met professional

Vaak wordt gezegd dat vrijwilligers alles kunnen en mogen doen. Maar waar begint en eindigt de professionele verantwoordelijkheid? In principe na akkoord van de cliënt kan een vrijwilliger veel taken op zich nemen. De grensafbakening gaat over risicovolle handelingen. Deze worden niet door vrijwilligers verricht. Hieronder vallen de:

- ✓ taken waarvoor een bevoegdheid noodzakelijk is (verpleegtechnische handelingen zoals het verstrekken van medicatie)
- ✓ ondersteunende werkzaamheden gericht op het eten en drinken bij cliënten met slikstoornissen.

### 1.3 De organisatie

De vrijwilligers maken een belangrijk onderdeel uit van teams. De verbinding vindt daar plaats. De ondersteuning is dus binnen de teams georganiseerd.

Per gemeente (Vaassen, Epe, Heerde, Wezep) is een coördinator Welbevinden aangesteld.

Doel van de functie is gericht op coördineren en ondersteunen van activiteiten en inzet vrijwilligers die gericht zijn op het welzijn en welbevinden van cliënten en burgers. Zij onderhoudt contacten met vrijwilligersorganisaties en mantelzorgorganisaties.

Zij is de eerste aanspreekpersoon voor de vrijwilliger. Zij begeleidt en coacht, niet alleen tijdens de werving en instroom en proefperiode maar ook daarna. De vorm en intensiteit is afhankelijk van de taak van de vrijwilliger (het werkgebied) en zijn/haar behoefte aan begeleiding en wordt door beide partijen op elkaar afgestemd.

## 1.4 Deskundigheidsbevordering

Viattence biedt actief cursussen en trainingen aan afgestemd op vrijwilligers. Het kan een instructie zijn, verzorgd door eigen beroepskrachten, maar ook derden kunnen hiervoor ingeschakeld worden (evt. in overleg met gemeente of vrijwilligersorganisatie). De vrijwilliger zal onderdeel uitmaken van het opleidingsbeleidsplan van de organisatie.

## 1.5. Regelingen

Vrijwilligers leveren prestaties waar geen loon tegenover staat, zij zijn de onbetaalde medewerkers van Viattence. Als medewerker van de organisatie ontvangt zij faciliteiten. Zo geldt een reiskostenvergoeding en een verzekering bij uitvoeren van werkzaamheden, tevens ongevallenverzekering.

Vrijwilligers zijn ook opgenomen in het attentiebeleid.

De immateriële beloning is gelegen in de waardering van de inzet van vrijwilligers.

## 2. Vrijwilligersraad: betrokken bij de organisatie en inspraak

Vrijwilligers moeten kunnen meedenken en meepraten over de gang van zaken in de organisatie, zeker voor zover het hun eigen werk betreft. De coördinator Welbevinden draagt zorg voor periodiek overleg met de vrijwilligers. De communicatie tussen de organisatie en vrijwilliger is tweerichtingsverkeer. Door open te staan voor de inbreng van de vrijwilliger krijgt de organisatie inzicht in de ontwikkelingen en kan zij beter inspelen op de behoeftes van de vrijwilligers. Binnen locaties wordt een klankbordgroep vrijwilligers opgericht. Over zaken die het vrijwilligerswerk raken kunnen zij met de teamleider meedenken. Uit hun afvaardiging wordt een centrale vrijwilligersraad samengesteld die meedenkt over het vrijwilligerswerk op organisatieniveau.

## 3. Geschillen/verbeterpunten

Het is ieders verantwoordelijkheid om een geschil of signaal van onvrede zoveel mogelijk zelf op te lossen met diegene(n) die dit aangaat. Of het nu om een klacht over een vrijwilliger gaat of van een vrijwilliger komt. Het is het streven om onvrede vroegtijdig te signaleren, af te handelen en escalatie te voorkomen. Daar kan de teamleider bij ingeschakeld worden.

## 4. Communicatie

Het is van belang voor de organisatie en de vrijwilligers dat er een goede informatie uitwisseling plaatsvindt. De vrijwilliger wordt daarom net als de andere medewerkers van Viattence geïnformeerd over alle zaken die voor hem of haar van belang zijn (onder ander via de huisbladen Viattence magazine en Clivia). Daarnaast kan de coördinator Welbevinden informatiestromen naar behoefte van en in afstemming met de vrijwilligers inrichten. Het teamlid met aandachtsgebied Vrijwilligers zal ook veel mondelinge informatie overdragen, en in sommige gevallen wordt een communicatieschrift gebruikt. Voor het overleg en afstemming met vrijwilligers werkzaam binnen het cluster is de teamleider verantwoordelijk.