

**Versiebeheer**

<b>Versie</b>	<b>Omschrijving wijziging</b>	<b>Door</b>	<b>Datum</b>
01	1 <sup>e</sup> concept	Willy de Rooij	23-11-2017
02	Wijzigingen n.a.v. bespreking werkgroep d.d. 29-11-2016	Willy de Rooij	04-01-2017
03	Wijzigingen n.a.v. bespreking werkgroep d.d. 24-01-2017	Willy de Rooij	01-02-2017
04	Herzien n.a.v. actualisatie vrijwilligersbeleid	Willy de Rooij	27-02-2018
05	Herzien na lezing door Aletta Roozen (hoofd AB regio Purmerend) en Verula van der Molen (vrijwilligerscoördinator regio Egmond-Heiloo)	Willy de Rooij	27-03-2018

**Accordering en bijstelling**

- Dit document is op 07-06-2018 goedgekeurd door het MO.
- Tenminste één keer per jaar wordt nagegaan of bijstelling noodzakelijk is.

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018 Pag. 1/9
---------------------------------------	--	--

## 1. Inleiding

Het handboek vrijwilligers is gebaseerd op het Beleidsdocument "Vrijwilligers" van De Zorgcirkel, vastgesteld op 07-06-2018. Het beleid is vertaald naar praktische werkafspraken die in dit handboek zijn opgenomen.

### Doel handboek

Dit handboek is bedoeld voor medewerkers, vrijwilligers, vrijwilligerscoördinatoren en leidinggevenden van locaties en afdelingen waar vrijwilligers worden ingezet. Het handboek is bedoeld als naslagwerk en beschrijft de wijze waarop De Zorgcirkel met haar vrijwilligers omgaat vanaf het moment van werven en aanstellen tot en met vertrek.

## 2. Organisatie van het vrijwilligerswerk

### Vrijwilligerscoördinator:

De regio bepaalt op welke wijze de coördinatie van het vrijwilligerswerk wordt ingevuld. De regio kan per locatie of groep een vrijwilligerscoördinator aanstellen of de rol van vrijwilligerscoördinator toekennen aan een andere functionaris.

In regio <naam regio> is de coördinatie als volgt geregeld:

< keuze coördinatie >

Hierna wordt de term 'vrijwilligerscoördinator' voor beiden gebruikt. De vrijwilligerscoördinator is het aanspreekpunt voor vraag en aanbod van vrijwilligers in de locatie en vrijwilligersorganisaties in de omgeving van de locatie.

De vrijwilligerscoördinator is onder andere verantwoordelijk voor:

- de organisatie van het vrijwilligerswerk in de eigen locatie of groep van (kleine) locaties conform het vastgestelde beleid
- werving en selectie van vrijwilligers
- registratie van gegevens van vrijwilligers in de systemen van De Zorgcirkel
- de juiste match tussen vraag en aanbod
- plaatsing en introductie van de vrijwilligers in de organisatie
- informatievoorziening aan vrijwilligers
- scholing en ontwikkeling van vrijwilligers
- de uitvoering van het attentiebeleid voor vrijwilligers.

### De werkbegeleider

De werkbegeleider is degene die de vrijwilliger aanvraagt bij de vrijwilligerscoördinator. Na tot stand brengen van de koppeling tussen vraag en aanbod is de werkbegeleider:

- aanspreekpunt voor vrijwilliger en vrijwilligerscoördinator.
- aanspreekpunt voor de cliënt/afdeling/team waar de vrijwilliger geplaatst is.
- verantwoordelijk voor het inwerken, aansturen en begeleiden van de vrijwilliger.
- verantwoordelijk voor het betrekken van de vrijwilliger bij de gang van zaken op de afdeling/in het team.
- medeverantwoordelijk voor de samenwerking tussen vrijwilliger en beroepskrachten.
- medeverantwoordelijk voor de (periodieke) evaluatie van de inzet van de vrijwilliger.

De vrijwilligerscoördinator is samen met de werkbegeleider verantwoordelijk voor:

- de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten;
- de evaluatie van het vrijwilligerswerk;
- samenwerking met vrijwilligersorganisaties in de omgeving van de locatie.

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018	Pag. 2/9
---------------------------------------	--	--	-------------

### 3. Aanvraag, werving en selectie

#### Werkwijze aanvraag

De aanvrager dient een aanvraag voor een vrijwilliger schriftelijk of per mail in bij de vrijwilligerscoördinator van de locatie. De aanvraag bevat:

- Contactgegevens aanvrager
- De afdeling/locatie/dienst waarvoor de vrijwilliger wordt aangevraagd
- Een beknopte taakomschrijving
- Een beknopt typering van de gewenste kandidaat
- Dagen/tijden van voorkeur

Een aanvraag voor individuele cliëntondersteuning wordt door de medewerker altijd mede namens cliënt en/of mantelzorger ingediend.

#### Werkwijze werving

De vrijwilligerscoördinator werft vrijwilligers voor de eigen locatie(s). Voor specifieke vragen stelt de vrijwilligerscoördinator een vrijwilligersprofiel op en plaatst een vacature. De vrijwilligerscoördinator kan de volgende kanalen gebruiken:

- Persoonlijke benadering van geschikte personen
- Oproep in intern blad of (vrijwilligers)nieuwsbrief van de locatie
- Verspreiding van flyers/folders in de omgeving van de locatie
- Sociale netwerken, relevante platformen, eigen website van De Zorgcirkel
- Advertentie in lokale huis-aan-huisbladen in overleg met de regiomanager/het regioteam
- Deelname aan NL Doet en/of de Beursvloer
- Benadering van lokale organisaties, bedrijven
- Stand op lokale markten, open dagen, open dag van de zorg

Vrijwilligers kunnen zich daarnaast altijd spontaan aanmelden.

### **Selectiecriteria vrijwilligers**

#### Positieve selectiecriteria

Uit het kennismakingsgesprek moet blijken dat de toekomstige vrijwilliger:

- zich wil conformeren aan de koers, het beleid en de werkwijzen van De Zorgcirkel,
- een betrokken, hulpvaardige, respectvolle en vriendelijke houding heeft
- het vrijwilligerswerk niet als vrijblijvend ziet
- bereid is tot samenwerking met collega-vrijwilligers en beroepskrachten
- over voldoende sociale vaardigheden beschikt
- over de vaardigheden beschikt die nodig zijn voor de specifieke taak
- bereid is tot het aanvragen van een VOG en het tekenen van de vrijwilligersovereenkomst

#### Uitsluitingscriteria:

Niet in aanmerking voor vrijwilligerswerk komt de kandidaat die:

- Een dienstverband heeft met (een van de locaties van) De Zorgcirkel, tenzij de beide rollen transparant zijn en duidelijk kunnen worden afgebakend
- Jonger is dan 18 jaar, tenzij begeleid door school of bedrijf en de overeenkomst mede wordt ondertekend door ouder/verzorger en school/bedrijf.
- Door lichamelijke en/of psychische gezondheid niet (meer) in staat is om de vrijwilligerswerkzaamheden te verrichten.
- Niet (meer) voldoet aan de een of meerdere van de selectiecriteria.

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018 Pag. 3/9
---------------------------------------	--	--

### Werkwijze kennismakingsgesprek

De vrijwilligerscoördinator nodigt de aangemelde vrijwilliger uit voor een kennismakingsgesprek. Aan de hand van het Formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger **(bijlage)** komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Welke verwachtingen heeft de vrijwilliger en wat heeft hij/zij te bieden;
- De organisatie (van het vrijwilligerswerk bij) De Zorgcirkel
- De eisen/criteria die De Zorgcirkel aan een vrijwilliger stelt;
- De rechten en plichten die van toepassing zijn op vrijwilligerswerk;
- Aard en plaats van de werkzaamheden van de specifieke vacature(s);
- Interne scholingsmogelijkheden en thema-avonden;
- Uitleg over de (vervolg)procedure, proefperiode, het aanvragen van een Verklaring Omtrent gedrag (hierna VOG), ID-bewijs, declaratie onkosten, vrijwilligersovereenkomst;
- Invullen van het Formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger.

In het kennismakingsgesprek maakt de vrijwilligerscoördinator de toekomstige vrijwilliger tevens duidelijk dat De Zorgcirkel eraan wil bijdragen dat:

- De vrijwilliger zich gerespecteerd voelt.
- Plezier beleeft aan het werk.
- Het als zinvol ervaart.
- Gewaardeerd wordt.
- Serieus wordt genomen.

### Afronding van het kennismakingsgesprek

Na afloop van het kennismakingsgesprek besluiten beide partijen of zij de procedure willen vervolgen.

- Als beide partijen het eens zijn wordt het Formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger ingevuld en een proefperiode afgesproken. Het formulier wordt tweezijdig ondertekend.
- Het is van bijzonder belang hierbij te benadrukken dat het invullen van het BSN nummer vrijwillig is, maar dat het een noodzaak is om onkosten te kunnen declareren en uitbetalen.
- De proefperiode duurt, afhankelijk van tevoren gemaakte afspraken, een periode waarin de vrijwilliger ten minste driemaal en maximaal zesmaal actief was en wordt afgesloten met een evaluatiegesprek.

Als de indruk is ontstaan dat de kandidaat vrijwilliger niet beschikt over de juiste motivatie en /of vaardigheden, dan wordt de procedure niet voortgezet. Het is helder dat dit niet op feiten maar op indrukken berust, zoals in elke selectieprocedure het geval is. Het is de taak van de vrijwilligerscoördinator om dit op een goede manier uit te leggen aan de kandidaat.

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018 4/9	Pag. 4/9
---------------------------------------	--	---	-------------

#### 4. Aanstelling en plaatsing

##### Proefperiode

Als er een geschikte plek voor de vrijwilliger beschikbaar is, wordt een proefperiode afgesproken. De vrijwilligerscoördinator coördineert de afspraken en zorgt dat alle betrokkenen, waaronder vrijwilliger en werkbegeleider, zijn geïnformeerd. De afspraken zijn niet vrijblijvend en dienen te worden nagekomen. Verantwoordelijk voor de toetsing van de nakoming van de afspraken is de vrijwilligerscoördinator.

##### Afspraken proefperiode:

Uitgangspunt is om vraag en aanbod zo goed mogelijk af te stemmen. Afgesproken wordt:

- de plek, dag en tijd van de vrijwilligersactiviteiten
- wie de werkbegeleider is en welke ondersteuning van hem/haar mag worden verwacht
- welke verantwoordelijkheden de vrijwilliger heeft.
- wanneer de kennismaking met het team plaatsvindt
- of er en zo ja welke onkostenvergoeding geldt
- Er wordt een datum afgesproken voor het evaluatiegesprek. Bij deze evaluatie zijn de vrijwilliger, de vrijwilligerscoördinator en de werkbegeleider aanwezig.

##### Informatie voor vrijwilligers

Voor de start van de proefperiode ontvangt de vrijwilliger (een brochure met) informatie over:

- Strategische koers De Zorgcirkel (artikel)
- Gedragscode t.a.v. ongewenst gedrag (BE-BES-0014/015/0004)
- Brochure verklaring Omtrent Gedrag (Justis) en link voor aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag
- Declaratie van onkosten en het beleid rond het BSN
- Protocol handhygiëne (PR-HYG-007)
- Privacyreglement (C&M 0001)
- Gedragscode Sociale media (C&M 0002)
- Wat te doen bij nood en Bedrijfshulpverlening (BHV)
- Indien van toepassing: huisregels van de betreffende locatie
- <Regio specifieke informatie>

##### Evaluatiegesprek na proefperiode:

In dit gesprek worden de bevindingen van de kandidaat-vrijwilliger en de bevindingen van de afdeling c.q. werkbegeleider besproken. Indien alle partijen (vrijwilligerscoördinator, vrijwilliger en werkbegeleider ) tot samenwerking besluiten, wordt het Formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger ondertekend en door de vrijwilligerscoördinator ingediend bij PSA (vrijwilligersadministratie).

De vrijwilligerscoördinator vraagt een naambadge voor de vrijwilliger aan via < de werkwijze in de regio>.

##### Optioneel: 2<sup>e</sup> proefperiode

Als uit het evaluatiegesprek blijkt dat de match tussen afdeling en vrijwilliger, ongeacht de oorzaak, niet is geslaagd, kan de vrijwilligerscoördinator in overleg met de vrijwilliger, een andere geschikte plaats zoeken. Na drie weken vindt weer een evaluatiegesprek tussen de vrijwilligerscoördinator, de vrijwilliger en de werkbegeleider plaats.

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018	Pag. 5/9
---------------------------------------	--	--	-------------

### **Afhandeling vrijwilligersovereenkomst**

Na een positieve uitkomst van het evaluatiegesprek wordt het bij het kennismakingsgesprek ingevulde Formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger afgehandeld

Het formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger bestaat uit:

- Pagina 1: NAW gegevens voor de registratie van de vrijwilliger in Beaufort, te ondertekenen door de vrijwilliger. Het is van belang te benadrukken dat het invullen van het BSN nummer vrijwillig is en alleen noodzakelijk on geval van onkostenvergoeding.
- Pagina 2: Aanstellingsafspraken met de vrijwilliger, te ondertekenen door de vrijwilligerscoördinator en de vrijwilliger.

Het tweezijdig ondertekende formulier dient als overeenkomst tussen De Zorgcirkel en de vrijwilliger.

#### Werkwijze formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger

Na ondertekening:

- Scant de vrijwilligerscoördinator het ondertekende Formulier Intake c.q. overeenkomst in kleur en mailt het naar <[PSAcollectief](#)>
- Ontvangt de vrijwilliger het ondertekende *origineel*

Na verwerking door PSA (vrijwilligersadministratie) in Beaufort:

- zijn gegevens van de vrijwilliger voor de vrijwilligerscoördinator beschikbaar in Youforce
- kunnen gegevens door de vrijwilligerscoördinator worden gemuteerd via Youforce /Selfservice

#### Mutatie en aanvullen van gegevens in Youforce/Selfservice:

- De coördinator logt in en wisselt van eigen medewerker omgeving naar de rol van vrijwilligerscoördinator
- Klik op de tegel Selfservice
- Klik op de tegel Personeelsdossier/map Algemeen-vrijwilligersdossier
- Muteer gegevens en/of neem documenten via uploaden op in het dossier

### **5. Beëindiging van de overeenkomst/vertrek**

Bij beëindiging van de overeenkomst door de vrijwilliger of door De Zorgcirkel, vindt er op initiatief van de vrijwilligerscoördinator een afsluitend gesprek plaats tussen vrijwilligerscoördinator en vrijwilliger.

#### Administratieve beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst:

De coördinator logt in Youforce in en wisselt van eigen medewerker omgeving naar de rol van vrijwilligerscoördinator.

- Klik op de tegel Selfservice
- Muteer gegevens via formulier 009, Einde dienstverband
- Vul reden
- NB: reden 03 = ONGESCHIKT (vrijwilliger). Deze reden gebruiken als het raadzaam is om vrijwilliger niet meer in De Zorgcirkel aan te nemen

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018 Pag. 6/9
---------------------------------------	--	--

## 6. Begeleiding en scholing

### Algemene begeleiding

De algemene begeleiding vindt voor een groot deel plaats tijdens spontane en informele contacten tussen de vrijwilligerscoördinator en de vrijwilliger. De vrijwilligerscoördinator is daarnaast algemeen aanspreekpunt voor de vrijwilliger ten aanzien van de organisatie en het verloop van het vrijwilligerswerk. Naast de besproken evaluatiemomenten *kan de vrijwilliger in lastige situaties op de coördinator terugvallen*. De coördinator werkt met open deur en is zoveel mogelijk direct aanspreekbaar.

### Bijzondere begeleiding

Bij de intake kan blijken dat de vrijwilliger meer dan gemiddelde begeleiding nodig heeft. Bijvoorbeeld als het gaat om een vrijwilliger in de groep 'geleide vrijwilligers' (social return). Individuele afspraken en wederzijdse verplichtingen hierover worden besproken, vastgelegd en geëvalueerd door de vrijwilligerscoördinator.

### Inwerken en begeleiden op de werkplek

De werkbegeleider introduceert de vrijwilliger in de locatie, het team en op de afdeling. Ook introduceert de werkbegeleider de vrijwilliger bij de cliënt of cliëntgroep. Na definitieve aanstelling begeleidt de werkbegeleider de vrijwilliger bij de uitvoering van de afgesproken taken.

### Scholing

Scholing van vrijwilligers is onderdeel van het regionale scholingsplan. De coördinator doet hiertoe voorstellen aan het regioteam (**zie hoofdstuk 8**).

### Ziektebegeleiding

Wanneer een vrijwilliger voor langere tijd ziek is, meldt de werkbegeleider dit aan de vrijwilligerscoördinator. Zij stemmen samen af wie het contact onderhoudt en wie zorgdraagt voor de uitvoering van de regionale regeling bij ziekte (**zie hoofdstuk 8**).

### Interne communicatie

De coördinator informeert de vrijwilligersgroep conforme het regionale beleid (**zie hoofdstuk 8**).

### Ontruimingsoefeningen

Vrijwilligers dienen te weten wat zij doen in geval van nood. Om die reden worden zij betrokken bij ontruimingsoefeningen in de locatie.

### Vrijwilligersraadpleging

De tevredenheid van vrijwilligers wordt gemeten met een door het regioteam vastgestelde frequentie en methodiek. De uitkomsten worden teruggekoppeld naar de coördinator en vrijwilligers en zichtbaar gebruikt voor het verbeteren van de organisatie van het vrijwilligerswerk. (**Zie hoofdstuk 8**).

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018 Pag. 7/9
---------------------------------------	--	--

## 7. Regelingen en faciliteiten

Het volgende geldt voor bij De Zorgcirkel geregistreerde (in Beaufort opgenomen) vrijwilligers.

### Onkosten

Vrijwilligers hebben recht op vergoeding van de kosten die zij in directe relatie tot het vrijwilligerswerk maken en voor dit werk noodzakelijk zijn. Tijdens de intake wordt door de vrijwilligerscoördinator met de vrijwilliger besproken welke kosten dit zijn. Voor bijzondere kosten dient vooraf door de vrijwilliger toestemming aan de vrijwilligerscoördinator te worden gevraagd.

Telefoonkosten worden niet vergoed, tenzij een bijzondere vrijwilligerstaak dit noodzakelijk maakt.

### Reiskostenvergoeding

De geldende reiskostenvergoeding openbaar vervoer en eigen vervoer medewerkers is van toepassing op vrijwilligers.

### Vergoeding van de VOG (verklaring omtrent gedrag)

De kosten voor de VOG worden vergoed door De Zorgcirkel.

### Declareren van onkosten

Het declaratieformulier voor vrijwilligers is geplaatst op de Cirkelgids (het digitale documentbeheersysteem van De Zorgcirkel). De vrijwilligerscoördinator geeft de vrijwilliger de papieren versie van het declaratieformulier.

- De vrijwilliger vult het declaratieformulier in
- De vrijwilligerscoördinator voert het totaalbedrag in in Youforce /coördinator/selfservice /declaratievrijwilliger
- Door indienen gaat de vrijwilligerscoördinator akkoord met de gedeclareerde kosten.

### Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) en ongevallen:

De in Beaufort geregistreerde vrijwilliger is, op het moment dat hij/zij als vrijwilliger werkzaam is in een van de zorgcentra van De Zorgcirkel, collectief verzekerd via de bedrijfsaansprakelijkheids- verzekering van De Zorgcirkel.

Als een cliënt schade lijdt door een fout van de vrijwilliger zal deze schade niet verhaald worden op de vrijwilliger, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door de vrijwilliger. De Zorgcirkel is niet aansprakelijk voor diefstal van persoonlijke eigendommen van de vrijwilliger.

### Inzittendenverzekering:

De Zorgcirkel heeft een inzittendenverzekering en ongevallenverzekering gekoppeld aan de motorrijtuigenverzekering afgesloten voor iedereen die voor hun (vrijwillige) werkzaamheden gebruik maakt van een motorrijtuig van De Zorgcirkel. Indien de vrijwilliger voor het mogen vervoeren van passagiers gebruik maakt van de eigen auto, dient hij/zij een inzittendenverzekering af te sluiten en een kopie van de polis te overleggen aan de vrijwilligerscoördinator.

### Waardevolle spullen:

Kledingstukken en andere waardevolle eigendommen die achtergelaten worden in openbare garderobes zijn voor eigen risico. De locatie stelt kluisjes ter beschikking om deze veilig op te bergen.

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018 Pag. 8/9
---------------------------------------	--	--



### Overlijden

Als een vrijwilliger overlijdt, stemmen de vrijwilligerscoördinator en de werkbegeleider onderling af wie betrokkenen informeert en de uitvaart bezoekt. De vrijwilligerscoördinator draagt zorg voor een condoleancekaart aan de nabestaanden en een rouwadvertentie in de plaatselijke krant.

### **8. Regionale aanvullingen**

Voor regio <naam regio> gelden de volgende specifieke afspraken m.b.t. vrijwilligers over:

- Scholing
- Interne communicatie
- vrijwilligersraadpleging

### **Regionaal attentiebeleid:**

Voor regio <naam regio> gelden de volgende specifieke afspraken m.b.t. de waardering van vrijwilligers:

### **Bijlagen**

- 1 Vrijwilligersbeleid De Zorgcirkel
- 2 Intake/overeenkomst formulier
- 3 Declaratieformulier vrijwilligers

### **Meer informatie**

Vrijwilligersbeleid  
Formulier Intake c.q. overeenkomst vrijwilliger  
Formulier Declaratie vrijwilligers  
Gedragscode t.a.v. ongewenst gedrag  
Gedragsregels behorend bij gedragscode  
Handhygiëne  
BE-ICT-0001 Privacyverklaring De Zorgcirkel  
Gedragscode Sociale Media De Zorgcirkel

Auteur: Kwaliteitsfunctionaris (1)	Documenteigenaar: Regiomanager Purmerend Reviewen voor: 29-03-2021	Goedgekeurd door: Management Overleg Geprint op 11-12-2018 9/9	Pag. 9/9
---------------------------------------	--	---	-------------