

# *Het Vrijwilligersbeleid*



**van Stichting Raffy**



Bernard de Wildestraat 400  
4827 EG Breda



Boschstraat 57  
4811 GC Breda

## **Inleiding**

### Waar Stichting Raffy voor staat:

Stichting Raffy staat voor cultuurspecifieke zorg aan Indische, Molukse en Turkse ouderen. In Raffy wonen zowel Molukse als Indische ouderen. In Lâle wonen voornamelijk Turkse ouderen. Raffy maakt zich sterk om voor deze specifieke doelgroepen een zo goed mogelijke zorg, gesneden op de eigen achtergronden en cultuur, te bieden. Tevens stelt Raffy haar diensten ter beschikking aan de omwonenden van de zorgcentra Raffy en Lâle en biedt zij extramurale zorg aan alle ouderen in Breda, die een zorgvraag hebben.

### Visie

De bewoner of cliënt met zijn of haar achtergronden, waarden, normen, religie en culturele gebruiken staat centraal. De cliënt beslist daarbij zelf hoe hij vorm wil geven aan de kwaliteit van het eigen leven en hoe hij daarbij ondersteund wil worden. Alle activiteiten staan in het teken van de specifieke zorg op basis van culturele aspecten waarbij respect, gastvrijheid en warmte kernbegrippen zijn.

### Missie

*‘Eigentijds Traditioneel’*

Raffy staat voor goede zorg aan haar specifieke cliënten gebaseerd op o.a. respect, gastvrijheid, warmte en sociaal welbevinden. Als organisatie heeft zij een goede balans gevonden in het hechten aan tradities, de cultuurspecifieke zorg- en dienstverlening en het sterker maken en profileren van de organisatie. Raffy wil graag dat alle medewerkers – in vast dienstverband of als vrijwilliger - dit in hun werkzaamheden uitdragen.

### Vrijwilligers in Raffy

Zowel in Raffy aan de Bernard de Wildestraat als in Lâle aan de Boschstraat werken vrijwilligers. Zij zetten zich op allerlei manieren in voor onze bewoners en cliënten. In de Toko worden dagelijks Indische hapjes verkocht door vrijwilligers. In de gezamenlijke huiskamer ondersteunen vrijwilligers de bewoners met dagelijkse activiteiten. En vrijwillige chauffeurs brengen maaltijden naar thuiswonende ouderen. Bij grote feestelijkheden, zoals Pasar Raffy, Iftar of de bewonersvakantie, werken deze vrijwilligers samen met beroepskrachten om er voor bewoners, bezoekers en vrijwilligers een bijzondere gebeurtenis van te maken. Op individueel niveau bouwen vrijwilligers nauwe banden op met de bewoners. Bewoners genieten van de momenten die ze met vrijwilligers beleven.

Een bewoonster van Raffy:

*“ Vrijwilligers betekenen heel veel voor mij, ze zijn onmisbaar! Vrijwilligers brengen ons naar het winkelcentrum en de markt. Dan kan ik boodschappen doen. Eens per week komt er een vrijwilliger bij mij langs, die mij helpt om mijn kamer opgeruimd te houden. Ik geniet er zo van. En de vrijwilliger zei dat ze ook blij met mij is.”*

## Waarom een vrijwilligersbeleid?

In het vrijwilligersbeleid staat beschreven op welke manier Raffy met de vrijwilligers haar missie en de doelstellingen van de vrijwilliger wil bereiken. Eén van de redenen van een vrijwilligersbeleid is om de rechten en de plichten van de vrijwilliger duidelijk in kaart te brengen. Daarnaast is het ook belangrijk voor beide partijen dat er helderheid is over de verwachtingen en de verplichtingen waaraan de twee partijen moeten voldoen. Dit vrijwilligersbeleid is mede tot stand gekomen door input van vrijwilligers.

## **Vrijwilligers: Visie en beleid**

### Wat is de visie van de organisatie over vrijwilligers?

Vrijwilligerswerk is werk in georganiseerd verband, dat onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen en van de vrijwilliger zelf en waartoe men zich verbindt op eigen initiatief. Een vrijwilliger is dus iemand die in organisatorisch verband direct of indirect wil werken aan het welzijn van de bewoners, op vrijwillige basis, dus onbetaald.

Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat vrijwilligerswerk een meerwaarde is voor de kwaliteit van de ouderenzorg én voor vrijwilligers zelf<sup>1</sup>. Bij Stichting Raffy werken we met vrijwilligers, omdat vrijwilligerswerk een belangrijke aanvulling is op het professionele werk. Binnen de organisatie wordt dan ook aandacht besteed aan waardering en bewustwording van de waardevolle bijdrage van vrijwilligers. Vrijwilligers bieden extra service en aandacht aan de bewoners en de bezoekers. Daarbij zorgen vrijwilligers ervoor dat bewoners meer sociale contacten hebben en dragen ze bij aan de gastvrije sfeer en bedrijvigheid die Raffy kenmerken.

Het vrijwilligerswerk wordt dan wel niet betaald, het idee om iets te betekenen voor de samenleving kan vrijwilligers veel voldoening geven. Raffy faciliteert graag in de persoonlijke ontwikkeling en welzijn van de vrijwilliger door de gelegenheid te bieden tot:

- veel nieuwe sociale contacten,
- structuur in het levensritme,
- het gevoel om ergens bij te horen,
- ervaring in werkzaamheden en bepaalde functies,
- ontwikkeling van vaardigheden.

---

<sup>1</sup> Literatuurverwijzingen:

von Bonsdorff, M. B. & Rantanen, T. (2011). Benefits of Formal Voluntary Work among Older People. A Review. *Aging Clinical and Experimental Research*, 23, 162-169.

Vertaling titel: De voordelen van formeel vrijwilligerswerk onder ouderen. Een overzicht.

Wheeler, J. A., Gorey, K. M., & Greenblatt, B. (1998). The Beneficial Effects of Volunteering for Older Volunteers and the People they Serve: a Meta-Analysis. *The International Journal of Aging and Human Development*, 47, 69-79.

Vertaling titel: De heilzame effecten van vrijwilligerswerk voor en door oudere vrijwilligers. Een meta-analyse.

Vanuit Raffy wordt er veel waarde gehecht aan een goede omgang tussen vrijwilliger, bewoner, beroepskracht, familie en bezoekers. Er zijn dan ook een aantal eigenschappen die een vrijwilliger moet bezitten:

- geduld, gastvrijheid en empathie,
- goed en aandachtig kunnen luisteren,
- het kunnen werken in teamverband,
- sociale vaardigheden met betrekking tot de omgang met bewoners, medewerkers, familie en bezoek,
- verantwoordelijkheidsgevoel voor de uit te voeren werkzaamheden,
- affiniteit met de cultuur van de bewoners,
- het kunnen leggen, onderhouden en afbouwen van contacten.

## **Vrijwilliger zijn in Raffy en Lâle**

Om de bewoners en cliënten van Raffy goede kwaliteit van zorg te bieden, is een goede samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten van groot belang. Daarom wordt er gestreefd naar de ontwikkeling van zelfsturende teams van vrijwilligers. Raffy wil vrijwilligers de ruimte bieden hun werkzaamheden in te richten, zoals zij dat het beste vinden voor bewoners en henzelf. Dit doen zij in afstemming met beroepskrachten, die vrijwilligers ondersteunen waar nodig. Een zelfsturend team binnen Raffy is een vaste groep vrijwilligers die gezamenlijk invulling geven aan het werkproces binnen hun taakgebied en dit afstemmen met beroepskrachten waarmee zij het werk uitvoeren in de dagelijkse praktijk.

### Soorten vrijwilligerswerk

Raffy wil vrijwilligers de gelegenheid bieden onderdeel uit te maken van een team in een rol die het beste bij hen past. Binnen de zelfsturende teams is er zowel ruimte voor vrijwilligers die zich willen richten op uitvoerende taken, als voor vrijwilligers die een meer coördinerende rol willen vervullen.

Uitvoerende vrijwilligers vervullen taken direct ten behoeven van de bewoners. Zij hebben vaak nauw contact met de bewoners. Denk hierbij aan activiteiten als wandelen met een bewoner, bewoners ondersteunen tijdens de maaltijden of het organiseren en verzorgen van creatieve, educatieve en recreatieve activiteiten.

Voor een optimale communicatie en afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten is binnen elk team van vrijwilligers een aanspreekpunt. Deze functie wordt ingevuld door een vrijwilliger uit betreffend team. Aanspreekpunten hebben meer organiserende en coördinerende taken. Zij vormen de schakel tussen het vrijwilligersteam en de beroepskrachten, onder andere door het begeleiden en coachen van vrijwilligers en het afstemmen van vrijwilligerswerkzaamheden met vrijwilligers en beroepskrachten. Vaak vervullen deze aanspreekpunten ook uitvoerend werk. Voor een overzicht van functieomschrijvingen en waar vrijwilligers werkzaam zijn binnen Raffy en Lâle, zie *functieomschrijvingen vrijwilligerswerk*.

### Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers

Van beroepskrachten wordt verwacht dat ze relevante informatie en ontwikkelingen omtrent het werkproces communiceren naar vrijwilligers en actief samenwerken met vrijwilligers in de dagelijkse praktijk. Indien gewenst, kan een beroepskracht aangesteld worden als aandachtsvelder omtrent contacten met vrijwilligers. Leidinggevend zijn eindverantwoordelijk voor de taakgebieden die onder hun afdeling vallen.

Ook is er een vrijwilligerscoördinator voor de gehele organisatie. De vrijwilligerscoördinator ontfermt zich onder andere over de coördinatie en ondersteuning van vrijwillige aanspreekpunten, communicatie met vrijwilligers, beroepskrachten, leidinggevend en externe contacten en bewaking van het proces zoals afgesproken in deze beleidsnotitie.

### **Vrijwilliger worden in Raffy of Lâle**

#### Werving en selectie

Aanmelden voor vrijwilligerswerk bij Raffy of Lâle kan door contact op te nemen met de receptie van Raffy of via het contactformulier op de website van Raffy ([www.raffyzorg.nl](http://www.raffyzorg.nl)) of Lâle ([www.lalezorg.nl](http://www.lalezorg.nl)). Geïnteresseerden voor vrijwilligerswerk vullen het *inschrijfformulier vrijwilligers* in. Hierop kunnen zij onder andere aangeven in wat voor vrijwilligerswerk zij geïnteresseerd zijn. Het ingevulde formulier wordt teruggestuurd aan de vrijwilligerscoördinator, waarna deze de aspirant vrijwilliger uitnodigt voor een vrijblijvend intake gesprek.

Belangrijke onderdelen van dit *intakegesprek* zijn:

- zo goed mogelijk en flexibel tegemoet komen aan de wensen en kwaliteiten van de vrijwilliger betreft de plaatsing van de vrijwilliger in de organisatie,
- uitspreken van wederzijdse verwachtingen.

Er wordt een actief wervingsbeleid gevoerd. Hierin worden onder andere de website van Raffy ([www.raffyzorg.nl](http://www.raffyzorg.nl)) en Lâle ([www.lalezorg.nl](http://www.lalezorg.nl)) ingezet en gerichte vacatures geplaatst op websites met vacaturebanken voor vrijwilligerswerk en vrijwilligersorganisaties.

#### Aanname en plaatsing

Na het intakegesprek, wordt een *kennismakingsgesprek* gepland met het aanspreekpunt van het taakgebied waar de vrijwilliger voor in aanmerking komt. De vrijwilligerscoördinator zal ook bij dit gesprek aanwezig zijn.

Wanneer overeengekomen is dat de vrijwilliger vrijwilligerswerk bij Raffy of Lâle zal verrichten, tekent de vrijwilliger een *vrijwilligersovereenkomst* voor onbepaalde tijd, met een proefperiode van 2 maanden. Na de proefperiode vindt een *evaluatiegesprek* plaats, waarin onder andere wordt stilgestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger en bij de waardering van Raffy voor de inzet van de vrijwilliger.

#### *Verklaring omtrent gedrag (VOG)*

Per 1 maart 2015 dienen alle vrijwilligers die nieuw in dienst komen een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen. Door het verplicht stellen van een VOG bij vrijwilligers, laat Raffy zien dat zij preventief en beschermend wil optreden naar de

doelgroep waarvoor zij staat; de kwetsbare, afhankelijke oudere. Hiermee hoopt zij een veilige woon- en leefomgeving voor de bewoner en de cliënt te creëren.

Aanvraag van de VOG kan met behulp van een *aanvraagformulier VOG*. Bij aanneming van een vrijwilliger worden de kosten voor het aanvragen van een VOG voorgeschieden aan de vrijwilliger. De vrijwilliger tekent voor ontvangst van dit voorschot. Na het overleggen van een betaalbewijs van het aanvragen van de VOG, kan de vrijwilliger starten met zijn/haar vrijwilligerswerk. Een kopie van de VOG dient binnen een maand overhandigd te worden aan de vrijwilligerscoördinator.

## Waardering

Raffy ziet de vrijwilliger als een belangrijke schakel in de zorg voor de bewoners. Raffy probeert zo min mogelijk onderscheid te maken tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers. Echter, inzet van vrijwilligers wordt niet als vanzelfsprekend beschouwd. Er wordt actief aandacht besteed aan openbare waardering van vrijwilligers. Bijvoorbeeld door vermelding van activiteiten van vrijwilligers in nieuwsbrieven.

Vrijwilligers die structureel vrijwilligerswerk binnen Raffy of Lâle doen, ontvangen een kerst attentie. Ook ontvangen ze op hun verjaardag een verjaardagskaart en zijn welkom bij alle activiteiten die worden georganiseerd.

Raffy biedt vrijwilligers de gelegenheid om samen met andere vrijwilligers, medewerkers en bewoners een maaltijd te nuttigen op Raffy of Lâle. Dit geldt voor vrijwilligers die op een dag minimaal vier uur vrijwilligerswerk doen.

Ook wordt de vrijwilligers de mogelijkheid geboden om aan scholing mee te doen. Voorbeelden van mogelijkheden in scholingen voor vrijwilligers zijn scholingen omtrent cultuur en taal van de bewoners, gastvrijheid en communicatie.

De keuze voor het werken in een bepaald taakgebied hangt voor een groot deel af van de interesse en van de kwaliteiten van de vrijwilliger. Wanneer blijkt dat hij/zij in dat taakgebied niet op zijn/haar plaats zit, wordt er gekeken in welk taakgebied de vrijwilliger tot zijn/haar recht komt. Met vrijwilligers die behoefte hebben aan meer verantwoordelijkheden en daartoe de capaciteiten hebben, zal worden gekeken naar andere taken en uitbreiding van verantwoordelijkheden. De grens tussen betaald en vrijwillig werk wordt bewaakt en per taak en per vrijwilliger bekeken.

Bij bijzondere gebeurtenissen en wanneer een vrijwilliger door langdurige ziekte niet inzetbaar is, stuurt Raffy een kaartje. Het aanspreekpunt zorgt voor de aansturing hiervan. Het aanspreekpunt blijft telefonisch contact houden met de vrijwilliger en op langere termijn wordt er, in overleg, een bezoek afgelegd. Het aanspreekpunt houdt de vrijwilligerscoördinator, beroepskrachten en leidinggevende op de hoogte van ontwikkelingen. In overleg neemt de leidinggevende of vrijwilligerscoördinator telefonisch contact op.

Jaarlijks wordt er een bijeenkomst georganiseerd voor alle vrijwilligers met een hapje en een drankje. Hierbij worden jubilarissen in het zonnetje gezet en gewaardeerd

met een attentie aansluitend bij aantal jaren vrijwilligerswerk (5, 10, 17½ en 25 jaar) en met input van het vrijwilligersteam.

## **Praktische zaken**

### Begeleiding en evaluatie

De vrijwilliger ontvangt te allen tijde begeleiding waar nodig is. Dit in eerste instantie van het vrijwillig aanspreekpunt, zo nodig van de vrijwilligerscoördinator. Het aanspreekpunt zorgt voor de introductie en het inwerken van de nieuwe vrijwilliger. Tevens vindt er eens een evaluatiegesprek plaats op verzoek van de vrijwilliger, het aanspreekpunt of de vrijwilligerscoördinator. Van de evaluatie wordt een verslag gemaakt en ondertekend door zowel aanspreekpunt als vrijwilliger. Dit verslag wordt bewaard in de vrijwilligersadministratie bij de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligerscoördinator begeleidt de vrijwillige aanspreekpunten. Ook zijn er formulieren en protocollen beschikbaar ter ondersteuning van de aanspreekpunten (zoals *formulier evaluatiegesprek vrijwilligers*).

### Geschillen

Geschillen worden binnen de instelling in eerste instantie opgelost door het aanspreekpunt. Wanneer dit geschil niet opgelost kan worden met het aanspreekpunt gaat de vrijwilligerscoördinator (in afstemming met de leidinggevende) met beide partijen rond de tafel zitten. Indien geen oplossing mogelijk is, wordt het dienstverband met de vrijwilliger beëindigd.

Raffy heeft een vertrouwenspersoon waar vrijwilligers van Raffy volgens afspraak mee in gesprek kunnen gaan.

### De rechten en de plichten van de vrijwilliger

Als vrijwilliger ben je vrijwillig in dienst. Dit wil niet zeggen dat de werkzaamheden vrijblijvend verricht kunnen worden. Vrijwilligers dienen zich te houden aan de algemene *huisregels van Raffy*. Ook dient de vrijwilliger zich te houden aan de gemaakte afspraken op de afdeling en de afspraken die zijn vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst. Wanneer de vrijwilliger niet kan werken door ziekte of andere omstandigheden, dan dient hij of zij zich vroegtijdig af te melden. Indien vooraf afgesproken met het aanspreekpunt, regelt de vrijwilliger zelf vervanging.

De vrijwilliger heeft recht op koffie en thee tijdens werkzaamheden. Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden is de vrijwilliger automatisch opgenomen in de aansprakelijkheidsverzekering van Raffy en kunnen zij gebruik maken van de collectieve ziektekostenverzekering van CZ.

Contacten met familie en andere bezoekers worden gewaardeerd, maar bij vragen over de gezondheidstoestand en behandeling van een bewoner, dient de vrijwilliger te allen tijde de vraagsteller door te verwijzen naar de leidinggevende. Als vrijwilliger dient men zich dus te onthouden van uitspraken over gezondheidstoestand en/of gedrag van een bewoner.

Gezien de arbeidsrelatie tussen Stichting Raffy en de vrijwilliger van vrijwillige aard is, kunnen zowel de vrijwilliger als Raffy op elk moment de vrijwilligersovereenkomst

beëindigen. Er wordt verwacht dat de vrijwilligers het zo snel mogelijk aangeeft als hij/zij wil stoppen met zijn/haar vrijwilligerswerk. Er kan dan op een passende manier afscheid van elkaar genomen worden en heeft Raffy de gelegenheid heeft om de uitvoering van de taken die de vrijwilliger uitvoerde door te laten gaan. Ook is het prettig als vrijwilligers ruim van te voren (bij voorkeur 3 maanden) aangeven wanneer ze op vakantie gaan.

#### Materiële voorwaarden

Een vrijwilliger kan een onkostenvergoeding krijgen, mits dit in opdracht is van een aanspreekpunt of leidinggevende en met overhandiging van een bewijs van aankoop.

De vrijwilliger kan een reiskostenvergoeding ontvangen, volgens de *procedure reiskosten vrijwilligers* en met behulp van het *declaratieformulier reiskosten vrijwilligers*.

#### Vrijwilligers en de ARBO

Net als bij het vaste personeel, wordt er voor vrijwilligers aandacht besteed aan arbeidsomstandigheden en risico's. Raffy gebruikt hiervoor RI&E (risico inventarisatie en evaluatie.) Op aanvraag kan een exemplaar ingezien worden.

#### Informatiemap

Er is een informatiemap beschikbaar, die door alle vrijwilligers ingezien en gebruikt kan worden. Op meerdere plekken in de organisatie ligt een exemplaar. In deze informatiemap zit onder andere het vrijwilligersbeleid, huisregels, formulieren en protocollen. Invulling van de map wordt mede vormgegeven door vrijwilligers.