



# Welkom bij HilverZorg

## *Handboek vrijwillige inzet*



**HilverZorg**  
Jezelf blijven.

Hilversum, 2016



## Voorwoord

Beste vrijwilliger,


Graag heten wij je van harte welkom bij HilverZorg. Wat fijn dat je ons wil komen helpen en we hopen dat je veel mooie dagen mag beleven als vrijwilliger van HilverZorg. Wij als organisatie en onze klanten stellen je tijd, energie en aandacht zeer op prijs.

Voor je ligt het handboek voor vrijwilligers met een overzicht van verschillende zaken die tijdens onze samenwerking van belang zullen zijn. Vanaf nu ben je vrijwilliger<sup>1</sup> van HilverZorg en zal je de komende tijd kennis maken met veel aspecten van de ouderenzorg binnen HilverZorg.

Vanuit HilverZorg zijn er een aantal richtlijnen op het gebied van vrijwillige inzet. Het is goed om deze te benoemen en aan te geven hoe HilverZorg hier op dit moment tegenaan kijkt.

Door duidelijkheid te creëren kunnen we elkaar beter begrijpen, helpen en aanspreken. Dit zal uiteindelijk bijdragen om goede, veilige en competente zorg en welzijn aan onze klanten te kunnen bieden.

Lees de informatie op je gemak door en laat het je welzijnscoördinator weten wanneer je nog vragen hebt. Wij hopen op een plezierige samenwerking en dat je als vrijwilliger bij HilverZorg een prettige tijd zult hebben.



Ben Hammer  
Raad van bestuur Stichting HilverZorg



---

<sup>1</sup> Met de term vrijwilliger in dit handboek worden zowel vrouwen als mannen bedoeld



## Stichting HilverZorg

Wij bieden veelzijdige zorg en ondersteuning bij de mensen thuis en in de wijk. En wanneer men niet langer zelfstandig kan wonen, kan men terecht in één van onze woondiensten- of expertisecentra. HilverZorg heeft drie expertisegebieden: dementie, Niet Aangeboren Hersenletsel en gerontopsychiatrische problematiek.

De wijkteams van HilverZorg Thuis leveren verpleging en verzorging aan huis. In ons DagCentrum kunnen mensen terecht voor dagbehandeling en dagbesteding.

Locatie	Adres	Wat
HilverPoint	Franciscusweg 10 D 1216 SK Hilversum Postbus 260 1200 AG Hilversum 035-6260 400	Hoofdkantoor Kantoor ondersteunende diensten
St. Joseph	Minckelersstraat 81 1223 LD Hilversum 035- 6 460 380	Verpleegunit voor ouderen met dementie
St. Carolus	Bosdrift 96 1215 AN Hilversum 035-6 217 154	Woonzorgcentrum met verpleegunit
De Egelantier	De Egelantierstraat 194 1214 EH Hilversum 035-6 243 445	Woondienstencentrum met verpleegunit
De Boomberg	Vaartweg 42 1217 SV Hilversum 035- 6 723 888	Woondienstencentrum met verpleegunit
Nieuw Kerkelanden	Franciscusweg 137 1216 SB Hilversum 035-6 214 242	Woondienstencentrum met verpleegunit Expertisecentrum voor ouderen met NAH/GP
Zonnehoeve	Loosdrechtsebos 9 1213 RH Hilversum 035-6 233 208	Expertisecentrum voor ouderen met dementie
Lopes Dias	Lopes Diaslaan 101 1222 VC Hilversum 035-6 260 707	Woondienstencentrum

## Missie

Wij zijn er om beperkingen als gevolg van ouderdom en ziekte te **voorkomen** of **vertragen**, zo nodig te **behandelen** en anders in ieder geval de gevolgen te **verzachten**.

Wij bieden onze klanten een veelzijdigheid aan zorg, van relatief eenvoudig tot gespecialiseerd en intensief. Deze zorg leveren wij zo veel mogelijk waar de klant woont.

Wij ontwikkelen specifieke expertise op het gebied van blijvende cognitieve beperkingen op basis van dementie, Niet Aangeboren Hersenletsel en ouderen met chronische psychiatrische problemen.

## Visie

Ieder mens is uniek, heeft een eigen levensverhaal en een eigen kring van mensen waarmee hij zijn leven deelt en heeft gedeeld. Als gevolg van ouder worden en/of ziekte is de continuïteit hiervan en grip op het leven niet meer vanzelfsprekend. Dit heeft grote gevolgen voor de persoon zelf maar ook voor de familie en alle anderen betrokkenen.

HilverZorg gelooft dat ieder mens het onvervreembare recht heeft om, ongeacht leeftijd of gezondheid, te allen tijde zichzelf te kunnen blijven.

## Klantwaarden

HilverZorg heeft zorgvuldig haar klantwaarden samengesteld. Deze waarden zijn leidend voor het werken en gedrag binnen de organisatie. De HilverZorg klantwaarden zijn:

**A**lert

**B**etrokken

**C**omfortabel

## Inhoudsopgave

Welkom bij HilverZorg .....	1
<i>Handboek vrijwillige inzet</i> .....	1
Stichting HilverZorg .....	4
Missie .....	5
Visie .....	5
Klantwaarden .....	5
Inhoudsopgave .....	6
1. Richtlijnen vrijwillige inzet .....	7
1.1 Vrijwillige inzet als aanvulling van de zorgmedewerkers .....	7
1.2 Vrijwillige inzet als doel of als middel .....	7
1.3 Vrijwillige inzet als verplichting .....	8
1.4 Vrijwillige inzet en mantelzorg/familieparticipatie .....	8
1.5 Vrijwillige inzet tegen betaling .....	9
1.6 Vrijwillige inzet en iemand die spontaan een handje helpt .....	9
1.7 Vrijwillige inzet in de wijk .....	9
2. Interne regelingen .....	10
2.1 De Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet) .....	10
2.2 Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) .....	10
2.3 Integriteitscode .....	10
2.4 Studieregelingen en vergoedingen .....	10
2.5 In gesprek .....	10
2.6 Vertrouwenspersoon .....	11
2.7 Bedrijfshulpverlening .....	11
2.8 Reiskostenregeling .....	11
2.9 Onkostenvergoeding .....	11
2.10 Klachtenregeling .....	11
2.11 Conflicten en meningsverschillen .....	11
2.12 Incidenten .....	12
2.13 Meldplicht .....	12
2.14 Klokkenluidersregeling .....	12
2.15 Verzuim en afwezigheid .....	12
2.16 Verzekeringen .....	12
2.17 Verklaring omtrent gedrag (VOG) .....	13
Bijlage Overeenkomst vrijwillige inzet .....	14
Bijlage Algemene informatie over klanten van HilverZorg .....	15
Bijlage Integriteitscode .....	16

## 1. Richtlijnen vrijwillige inzet

Vanuit HilverZorg zijn er een aantal richtlijnen op het gebied van vrijwillige inzet. Het is goed om deze te benoemen en aan te geven hoe HilverZorg hier op dit moment tegenaan kijkt. We benoemen de onderstaande punten met het doel om duidelijkheid te creëren voor alle betrokken partijen in het primaire proces. Door deze richtlijnen kunnen we beter afspraken maken, communiceren, elkaar helpen en de veiligheid van iedereen waarborgen.

### 1.1 Vrijwillige inzet als aanvulling van de zorgmedewerkers.

*‘Vrijwilligers Piet en Carla helpen elke week met het koffieschenken op een locatie. Alle bewoners kunnen aansluiten om gezellig samen te zijn. Piet en Carla zien dat de verzorging het druk heeft en dat sommigen zorgtaken blijven liggen of dat de verzorging steeds langer/vaker verantwoordelijkheden aan vrijwilligers toevertrouwt’. Piet en Carla zit dit niet lekker maar willen wel graag iedereen helpen’.*

Het gevoel van vervanging van betaald werk wordt sterker bij vrijwilligers en medewerkers. Deze verschuiving richting de informele zorg komt in hun ogen voornamelijk voort uit bezuinigingsmaatregelen.

HilverZorg wil verantwoorde zorg en welzijn leveren. Dat wil zeggen: ‘zorg van goed niveau, die doeltreffend, doelmatig en klantgericht wordt verleend’ en ‘welzijn dat bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de klanten van HilverZorg’.

HilverZorg kiest ervoor dat de vrijwillige inzet geen directe bijdrage levert aan de professionele zorg van klanten. Vanuit de participatiemaatschappij wordt er wel op aangestuurd dat vrijwilligers meer gaan bijdragen aan het welzijn van klanten. Met als kanttekening, dat het minimale niveau van welzijn niet afhankelijk mag worden van vrijwilligers.

### 1.2 Vrijwillige inzet als doel of als middel

*‘Vrijwilliger Fleur is erg gemotiveerd om te helpen op een verpleegafdeling. Ze pikt dingen snel op en neemt initiatief om dingen te organiseren. Al snel doet Fleur steeds vaker zorghandelingen zonder toezicht of overleg. In een gesprek later die maand komt naar voren dat Fleur het vrijwilligerswerk voornamelijk als een opstapje ziet naar een betaalde baan’.*

Vrijwillige inzet bij HilverZorg is geen opstapje naar een betaalde baan bij HilverZorg. Het hoofddoel van de vrijwillige inzet bij HilverZorg is het vergroten van het welzijn van onze klanten en vrijwilligers. Vrijwillige inzet kan voor vrijwilligers bijdragen aan het verkleinen van het gat met de arbeidsmarkt. In de uitvoering van de vrijwillige inzet zal hier geen rekening mee gehouden worden en niet op worden aangestuurd.

In deze lijn maken we ook onderscheid tussen beroepsstages en maatschappelijke stages.

Het doel bij de beroepsstage is ervaring opdoen en vaardigheden ontwikkelen voor een later beroep. De leerling gaat onderzoeken of hij/zij een bepaald beroep leuk genoeg vindt om later uit te gaan oefenen. Bij de beroepsstages worden afspraken gemaakt met de afdeling Leren & Ontwikkelen en is het beleid vrijwillige inzet niet van toepassing. (het beleid vrijwillige inzet is op te vragen bij de welzijnscoördinator van elke locatie)

Bij een maatschappelijke stage gaat het juist om vrijwilligerswerk en de oriëntatie op de maatschappij. Hier gaat het meer om persoonlijke ontwikkeling. De stage moet leuk, leerzaam en zinvol zijn voor zowel leerling, organisatie als omgeving. Bij de maatschappelijke stages is het beleid vrijwillige inzet wel van toepassing.

### 1.3 Vrijwillige inzet als verplichting

*‘Vrijwilliger Femke doet al geruime tijd vrijwilligerswerk naast haar parttime baan. Door omstandigheden is haar contract niet verlengd en krijgt Femke een uitkering. Als tegenprestatie voor deze uitkering wordt Femke verplicht (meer) vrijwilligerswerk te doen. Femke was dit zelf ook al van plan omdat ze van zichzelf weet dat ze graag bezig is. Betaald of onbetaald.’*

In geval dat vrijwilligerswerk als verplichte tegenprestatie verwacht wordt, vanuit bijvoorbeeld de participatiewet, voldoet deze persoon niet aan de criteria die HilverZorg hanteert voor vrijwilligerswerk. De vrijwilliger heeft in dit geval niet de keuze of er vrijwilligerswerk gedaan wordt maar wel de keuze waar en wat voor vrijwilligerswerk dit is. We noemen deze groep ‘geleide vrijwilligers’.

De bewuste keuze om vrijwilligerswerk te doen bij HilverZorg en niet bij een andere organisatie zorgt ervoor dat wij deze personen ook als vrijwilligers zien en behandelen. Het waarborgen van de juiste motivatie en geschiktheid voor vrijwilligerswerk bij HilverZorg zal gebeuren door middel van de uitvoer van een goed werving- en selectieproces met aansluitend een introductieprogramma.

### 1.4 Vrijwillige inzet en mantelzorg/familieparticipatie

Vrijwilligers en mantelzorgers hebben met elkaar gemeen dat ze geen beroepsrelatie hebben met de klanten van HilverZorg en allebei arbeid verrichten. Maar hun juridische en emotionele verhouding met de klant en HilverZorg is wel verschillend. In het onderstaande overzicht staan de verschillen overzichtelijk weergegeven en wordt duidelijk waarom mantelzorgers niet onder het beleid vrijwillige inzet vallen.

Mantelzorgers	Vrijwilligers
Mantelzorg ontstaat vanuit de directe relatie met de klant en is onbetaald en niet vanuit georganiseerd verband.	Vrijwilligers hebben, bij de start van hun werkzaamheden, geen persoonlijke relatie met de klant en werken vanuit onbetaald georganiseerd verband.
Mantelzorg overkomt je, je rolt erin.	Vrijwilligerswerk is een bewuste keuze.
Een mantelzorger is beschikbaar als het nodig is en kan er niet zo maar mee stoppen.	Een vrijwilliger bepaalt zelf de hoeveelheid tijd. Een vrijwilliger kan afhaken als het werk te zwaar wordt.
Een mantelzorger doet wat nodig is.	Een vrijwilliger bepaalt ook zelf de aard van het werk en maakt hierover afspraken met HilverZorg.
Bij mantelzorg bestaat het gevaar voor psychische en lichamelijke overbelasting.	Vrijwilligerswerk wordt als ontspannend ervaren.
Mantelzorg kan het onderhouden van contacten beperken.	Vrijwilligerswerk breidt contacten uit.
Mantelzorgers voelen zich vaak ondergewaardeerd.	Vrijwilligers voelen zich vaak gewaardeerd.
Mantelzorg wordt vanzelfsprekend gevonden.	Vrijwilligerswerk wordt ‘mooi’ gevonden.
Mantelzorgers worden vaak geraadpleegd over de inhoud van de zorgverlening.	vrijwilligers worden meestal niet geraadpleegd over de inhoud van de zorgverlening.
Mantelzorgers zijn zelf aansprakelijk voor hun handelingen.	Vrijwilligers zijn niet zelf aansprakelijk voor hun handelingen, tenzij nalatig wordt gehandeld.



## 1.5 Vrijwillige inzet tegen betaling

*‘Mr Pieterse gaat elke week op maandagmiddag heel graag een kop koffie drinken in het dorp. Vrijwilliger Marie vindt het erg leuk om met meneer mee te gaan, maar kan niet garanderen dat ze elke week mee kan. Mr Pieterse heeft aangegeven dat het kopje koffie met Marie op maandagmiddag voor hem echt een mooi moment van de week is. Hij zou graag met Marie een afspraak maken zodat ze tegen vergoeding elke week beschikbaar zou zijn.’*

HilverZorg staat achter de zienswijze dat klanten zelf de regie hebben over hun zorg en welzijn. Het is daardoor mogelijk dat klanten vrijwilligers gaan betalen voor hun diensten. HilverZorg wil graag duidelijk onderscheid maken tussen vrijwilligers van HilverZorg en personen die betaald worden door de klanten zelf. In het beleid vrijwillige inzet en de integriteitscode staat duidelijk omschreven wat de mogelijkheden, verplichtingen en beperkingen zijn om vanuit HilverZorg vrijwilligers tegemoet te komen of te belonen.

Op het moment dat een klant van HilverZorg afspraken maakt met een vrijwilliger (van HilverZorg) en hiervoor een vergoeding overeenkomt, zal HilverZorg deze persoon niet meer als vrijwilliger zien en behandelen ten aanzien van deze tegenprestatie. HilverZorg adviseert haar klanten om dit soort overeenkomsten en afspraken goed en duidelijk vast te leggen om problemen te voorkomen.

## 1.6 Vrijwillige inzet en iemand die spontaan een handje helpt

*‘Henk is geen vrijwilliger maar komt al een half jaar lang bijna elke woensdag om samen te lunchen met zijn moeder, mw. De Vries. Mw. Klaasen is één van de andere bewoonsters waar Henk toevallig naast zit tijdens de lunch. Mw. heeft slikproblemen en vraagt of Henk haar een handje wil helpen met het nemen van een hapje. Henk wil haar graag helpen en is zich niet bewust van eventuele risico’s.’*

Naast het onderscheid tussen een vrijwilliger en een mantelzorger, is het onderscheid van belang tussen een vrijwilliger en iemand die spontaan een handje helpt. In de dagelijkse praktijk gebeurt het vaak dat bezoek van klanten spontaan bijspringen als een andere klant hulp nodig heeft. Zij doen dit vrijwillig, maar zijn daarmee nog geen vrijwilliger geworden. Het verschil is dat een vrijwilliger zijn werkzaamheden verricht in overeenstemming met HilverZorg, terwijl degene die spontaan een handje helpt daartoe zelf het initiatief neemt. HilverZorg is wel aansprakelijk voor schade die een vrijwilliger veroorzaakt, maar niet voor schade die veroorzaakt is door iemand op eigen initiatief hulp verleent. De uitzondering hierop is de situatie, waarin van HilverZorg verwacht had mogen worden dat deze had moeten voorkomen dat iemand spontaan hulp zou verlenen.

Het is aan de mantelzorgers, aan de teams en de welzijnscoördinatoren om in te schatten wanneer een spontaan handje helpen structureler van aard is en een vrijwilligersovereenkomst gepast is ter bescherming van alle partijen.

## 1.7 Vrijwillige inzet in de wijk

*‘Karel is actief als vrijwilliger bij HilverZorg maar ook bij zijn sportclub, zijn buurt en de kerk. Mw. de Jong woont een aantal straten verderop en vraagt Karel of hij wil helpen met een aantal klusjes rondom het huis en samen een keer wil wandelen. Door de vraag van Mw. de Jong is het Karel niet helemaal duidelijk onder welke pet hij Mw. de Jong kan, mag en gaat helpen’.*

Vrijwilligers van HilverZorg zijn ook actief in de wijken rondom de locaties van HilverZorg. Zij vervullen ook hier een belangrijke rol van verbinding en ondersteuning.

Het beleid vrijwillige inzet is alleen van toepassing bij een getekende overeenkomst tussen de vrijwilliger en HilverZorg waarin staat omschreven op welke manier de vrijwilliger klanten in de wijk kan en mag ondersteunen. Het is aan HilverZorg en zijn vrijwilligers om aan de klanten aan te geven wat er verwacht mag worden van de vrijwilligers en van HilverZorg als organisatie.

## 2. Interne regelingen

### 2.1 De Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet)

De Arbeidsomstandighedenwet is sinds 1 januari 2007 in principe niet meer van toepassing op vrijwilligers. Je werkgever onderneemt in het kader van de Arbo-wet verschillende activiteiten om de gezondheid, het welzijn en de veiligheid van de medewerkers te garanderen. HilverZorg heeft de doelstelling dat iedereen die werkzaamheden verricht, dat op een goede en veilige manier moet kunnen doen. Of er voor deze werkzaamheden wordt betaald, is daarbij niet van belang. Wanneer je denkt dat je werk verbeterd kan worden, stellen wij het, op prijs dat je dit kenbaar maakt. Dit kan bijvoorbeeld bij de afdeling HR of bij je wijkmanager of expertisemanager.

### 2.2 Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)

Binnen onze organisatie worden de door jouw verstrekte persoonlijke gegevens in overeenstemming met de bepalingen van deze wet zorgvuldig behandeld. Wanneer je door je werk zelf met persoonlijke gegevens van anderen in aanraking komt, wordt van jou dezelfde zorgvuldigheid verwacht. Ook nadat een vrijwilliger gestopt is met zijn of haar vrijwilligerswerk zal deze wet van toepassing blijven.

### 2.3 Integriteitscode

Bij HilverZorg hechten we eraan om open en transparant te zijn. Open, transparant en integer naar onze klanten, collega's en samenwerkingspartners. Dat is een belangrijke basis om ons werk goed te kunnen doen. We vinden het van belang dat we hierover in de organisatie open het gesprek kunnen voeren en zelf verantwoordelijkheid nemen voor ons eigen handelen.

In de integriteitscode staan voorbeelden van wat we verstaan onder integriteit. De code is bedoeld om verduidelijking te geven over wat past bij onze manier van werken. Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen handelen en daarmee ook om dit op integere wijze te doen. Bespreek in je team en ook met de leidinggevende wat jij verstaat onder integer handelen, wat jij van belang vindt. Bespreek ook die zaken waar je zelf twijfels bij hebt, samen kom je eruit. We willen je er wel op wijzen dat we verwachten dat iedereen werkt conform deze code. Deze code is bijgevoegd als bijlage.

### 2.4 Studieregelingen en vergoedingen

Samen met andere zorginstellingen en de vrijwilligerscentra is HilverZorg vanaf de start actief betrokken bij het opzetten van de Vrijwilligersacademie Gooi en Vechtstreek. Door het delen van kennis en het bevorderen van vaardigheden beoogt de Vrijwilligers Academie de competenties van vrijwilligers te versterken en hen toe te rusten voor hun taak. Vrijwilligers van HilverZorg kunnen kosteloos gebruik maken van de bijeenkomsten en trainingen die worden aangeboden bij de Vrijwilligersacademie Gooi en Vechtstreek.

Kijk voor meer informatie en het aanbod op: [www.vrijwilligersacademiegooienvechtstreek.nl](http://www.vrijwilligersacademiegooienvechtstreek.nl)

### 2.5 In gesprek

Binnen HilverZorg is het gebruikelijk om elkaar regelmatig feedback te geven. We vinden het belangrijk dat voor iedereen helder is wat de verwachtingen zijn en in hoeverre je daaraan voldoet. Daarnaast vinden we het belangrijk dat er regelmatig wordt stilgestaan bij het functioneren van vrijwilligers; een moment van terugblikken en vooruitkijken. De welzijnscoördinator is verantwoordelijk om te beoordelen wanneer dit gesprek plaats zal vinden en in welke hoedanigheid.

## 2.6 Vertrouwenspersoon

Binnen HilverZorg kennen we een externe vertrouwenspersoon die onafhankelijk is van HilverZorg. De vertrouwenspersoon speelt een belangrijke rol in onder andere de klokkenluidersregeling. De vertrouwenspersoon is degene bij wie melding kan worden gedaan over ernstige misstanden of bij wie je terecht kan voor andere werk gerelateerde situaties waar je je niet prettig bij voelt, zoals discriminatie en pesten. De vertrouwenspersoon kan je adviseren over welke vervolgstappen je kunt zetten afhankelijk van de situatie en biedt waar nodig verdere ondersteuning.

De vertrouwenspersoon van HilverZorg is Rita Wielemaker (GIMD). Zij is te bereiken via telefoon: 06-10736743 en per mail [r.wielemaker@gimd.nl](mailto:r.wielemaker@gimd.nl).

## 2.7 Bedrijfs hulpverlening

Binnen de organisatie zijn diverse bedrijfs hulpverleners aangesteld. Zij hebben specifieke taken op het gebied van de veiligheid. De bedrijfs hulpverleners zetten zich ervoor in de nadelige gevolgen van ongevallen en brand, of het vrijkomen van gevaarlijke stoffen zoveel mogelijk te beperken. Tevens wordt er periodiek geoefend. Vrijwilligers komen niet in aanmerking om via HilverZorg hun BHV diploma te behalen.

## 2.8 Reiskostenregeling

Een vrijwilliger ontvangt geen reiskostenvergoeding. HilverZorg vindt dat de vrijwilliger bewust een keuze maakt voor een bepaalde locatie en dat daarin de bereikbaarheid van de locatie voor de vrijwilliger een rol speelt.

Alleen in de gevallen waarbij voor het inzetten van de vrijwilliger afspraken zijn gemaakt met betrekking tot reiskosten, zullen deze worden vergoed. Men kan hierbij denken aan vrijwilligers met specifieke (onmisbare) kennis en ervaring die nodig zijn voor het werk dat de vrijwilliger verricht of als HilverZorg bijvoorbeeld aan de vrijwilliger vraagt op een andere locatie te helpen bij ondersteuning van werkzaamheden.

## 2.9 Onkostenvergoeding

Vrijwilligers doen onbetaald werk. Dit betekent dat kosten vergoed kunnen worden als deze gemaakt worden tijdens of ten goede komen van het uitvoeren van het vrijwilligerswerk. Hiervoor is vooraf toestemming nodig van de welzijnscoördinator, het team of de coördinator vrijwillige inzet.

## 2.10 Klachtenregeling

HilverZorg en zijn vrijwilligers spannen zich in om een goede relatie te onderhouden. Toch kan het voorkomen dat je denkt dat sommige zaken beter geregeld kunnen worden. Wanneer je er niet uitkomt met de welzijnscoördinator en/of coördinator vrijwillige inzet kun je dit aan de orde stellen via de klachtenregeling. Hierin is formeel geregeld hoe HilverZorg met jouw klacht zal omgaan. Klachten zullen worden vastgelegd.

## 2.11 Conflicten en meningsverschillen

Als een vrijwilliger een conflict of meningsverschil heeft met een klant, medewerker of medevrijwilliger, gaan wij ervan uit dat men in eerste instantie probeert om de problemen onderling op te lossen. Mocht men hier niet uitkomen dan kan contact worden opgenomen met de welzijnscoördinator van de locatie. Mocht men er samen niet uitkomen dan kan ook de coördinator vrijwillige inzet worden benaderd. Conflicten zullen worden vastgelegd.

## 2.12 Incidenten

Tijdens het werk kan er kunnen zich incidenten voordoen. Deze incidenten, zullen altijd gemeld worden aan de welzijnscoördinatoren. Het is aan de welzijnscoördinator om te besluiten om de coördinator vrijwillige inzet op de hoogte te brengen, waarna bekeken zal worden wat de richtlijnen zijn voor een passende oplossing. Incidenten en/of (bijna) ongevallen, met klanten of vrijwilligers zullen worden vastgelegd.

## 2.13 Meldplicht

Voor vrijwilligers van HilverZorg is er geen meldplicht vanuit de overeenkomst met HilverZorg. Wel kan een vrijwilliger aangesproken worden op zijn meldplicht zoals dit van elke persoon verwacht mag worden. Zeker op het moment als het om strafbare feiten gaat of ernstige gezondheidsrisico's met zich meebrengt. Als een vrijwilliger twijfelt of een situatie gemeld zou moeten worden kan er overlegd worden met de welzijnscoördinator of coördinator vrijwillige inzet.

## 2.14 Klokkenluidersregeling

De klokkenluidersregeling staat open voor medewerkers in dienst van HilverZorg, tijdelijke medewerkers en vrijwilligers. De klokkenluidersregeling gaat over zaken die niet via de klachtenregeling of via de ondernemingsraad aan de orde kunnen worden gesteld. Voor de duidelijkheid: de klachtenregeling is er voor persoonlijke klachten van een medewerker en de ondernemingsraad treedt op als belangenbehartiger van groepen werknemers en kaart organisatorische zaken aan.

De klokkenluidersregeling heeft als doel om misstanden in de organisatie aan de orde te kunnen stellen. Het geldt als uiterste middel. Bij het signaleren van misstanden vragen we je dringend dit eerst met je welzijnscoördinator of de coördinator vrijwillige inzet te overleggen. Mocht dit niet tot verandering leiden en is er sprake van een ernstige misstand, dan is melden via de klokkenluidersregeling een mogelijkheid. De gestelde regels maken dat de melding zorgvuldig wordt behandeld en dat de melder in lijn met de regeling beschermd wordt. De vertrouwenspersoon is de aangewezen persoon om je te helpen bij het toepassen en begrijpen van de klokkenluidersregeling.

## 2.15 Verzuim en afwezigheid

HilverZorg hecht veel waarde aan de gezondheid en het welzijn van haar vrijwilligers. Natuurlijk is het heel vervelend om je ziek/af te moeten melden, maar helaas kan dit niet altijd voorkomen worden. Wanneer je niet in staat bent om je de afgesproken activiteiten te ondernemen meld je je hiervoor persoonlijk af bij je contactpersoon. Er zullen dan afspraken gemaakt worden over het onderhouden van contact tijdens je afwezigheid. Regelmatige of structurele afwezigheid zal worden vastgelegd.

## 2.16 Verzekeringen

Als vrijwilligers hebben gehandeld volgens de richtlijnen van het beleid vrijwillige inzet kan er gebruik gemaakt worden van de verzekeringen van HilverZorg. HilverZorg heeft een collectieve aansprakelijkheidsverzekering, een collectieve ongevallenverzekering en een collectieve ongevalleninzittenden verzekering voor dienstritten met klanten afgesloten.

In het geval van een incident waarbij aanspraak gemaakt kan worden op de verzekeringen van HilverZorg kan er contact opgenomen worden met de Coördinator vrijwillige inzet.

## 2.17 Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Vanaf 1 januari 2016 is HilverZorg verplicht van alle nieuwe medewerkers een VOG te overleggen. HilverZorg heeft besloten dat ook nieuwe vrijwilligers een VOG zullen moeten overleggen. Er is een uitzondering als de overeenkomst vrijwillige inzet wordt aangegaan voor een tijdsduur korter dan 4 weken.

De praktijk leert dat nieuwe vrijwilligers zo snel mogelijk aan de slag willen. Nieuwe vrijwilligers mogen onder begeleiding een aantal keer kennismaken met de organisatie en werkzaamheden nadat ze de overeenkomst vrijwillige inzet zijn aangegaan. Binnen 3 weken na het tekenen van de overeenkomst zal de VOG aangevraagd moeten worden.

De overeenkomst vrijwillige inzet eindigt indien de VOG om welke reden dan ook, 6 weken na de overeenkomst vrijwillige inzet, nog niet is overlegd. Dit is ook het moment waarop de VOG vergoed zal worden vanuit HilverZorg. Voorwaarde voor de vergoeding is een positieve beoordeling van de welzijnscoördinator over het functioneren van de vrijwilliger.

Het is mogelijk dat de vrijwilliger al in het bezit is van een VOG met de juiste aandachtspunten. Als de VOG niet langer dan 3 maanden geleden afgegeven is mag deze ook aangeleverd worden bij HilverZorg.

# Overeenkomst Vrijwillige Inzet

## Bijlage Overeenkomst vrijwillige inzet

**Vrijwilliger mw/dhr:**.....(naam vrijwilliger)

Hierna te noemen 'de vrijwilliger '

en

### Stichting HilverZorg

Vertegenwoordigd door: .....(naam medewerker)

Hierna te noemen 'welzijnscoördinator'

### Spreken het volgende af:

#### 1. Handboek vrijwillige inzet HilverZorg

De vrijwilliger heeft het handboek vrijwillige inzet van HilverZorg ontvangen en stemt in met:

- De samenwerking die beide partijen met elkaar aangaan.
- De missie en visie van HilverZorg.
- Het doen van vrijwilligerswerk om direct of indirect het welzijn van klanten van HilverZorg te vergroten.
- De richtlijnen beschreven in het handboek.
- De richtlijnen beschreven in de integriteitscode.

#### 2. De overeenkomst

- De overeenkomst vangt aan op.....(datum) en wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.
- Deze overeenkomst wordt aangegaan met een wederzijdse proefperiode van 6 weken. Na deze proefperiode wordt de samenwerking door de welzijnscoördinator en de vrijwilliger geëvalueerd.
- De overeenkomst wordt beëindigd door opzegging door één van de partijen.

#### 3. Werkzaamheden:

Waar nodig kan hier specifiek benoemd worden welke werkzaamheden de vrijwilliger zal gaan/mogen uitvoeren als vrijwilliger van HilverZorg.

.....  
.....  
.....

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt,

.....  
Plaats

.....  
Datum

.....  
Vrijwilliger bij HilverZorg

.....  
Welzijnscoördinator bij HilverZorg

## Bijlage Algemene informatie over klanten van HilverZorg

- PG (psychogeriatric)  
Dementie is een hersenziekte die het meest voorkomt bij oudere mensen. Door deze ziekte verliezen mensen hersenfuncties of raken hersenfuncties verstoord. Voorbeelden zijn vergeetachtigheid en oriëntatiestoornissen waardoor mensen niet meer weten waar ze zijn. Het komt ook voor dat dementerenden erg in zichzelf gekeerd zijn en weinig contact maken met de wereld om hen heen.  
Al komt dementie veruit het meeste voor bij mensen boven de 65 jaar, het kan ook jongere mensen treffen. Dementie ontwikkelt zich bij jongere mensen vaak sneller.
- JD (jong dementerenden)  
De veranderingen in de hersenen van jong dementerenden (mensen onder de 65 jaar) zijn hetzelfde als bij oudere mensen met dementie. Het ziekteproces gaat meestal wel sneller en ziekteverschijnselen treden eerder en vaak in ernstige mate op. Denk hierbij aan afasie (problemen met de taal), apraxie (problemen met de motoriek) en agnosie (problemen met de herkenning). Het grootste verschil met oudere dementerenden zit echter in de levensfase: jong dementerenden vervullen meestal nog een zeer actieve rol in de maatschappij, ze hebben een baan, zijn opvoeder, rijden nog auto, enz. Van al deze rollen moeten ze afscheid nemen. Doordat ze lichamelijk over het algemeen fit zijn, hebben ze de neiging zichzelf beter in te schatten dan ze in werkelijkheid zijn en geven ze de regie over hun leven niet gemakkelijk uit handen. Daarnaast beseffen jong dementerenden vaak beter dat ze ziek zijn. Hun gevoelens van machteloosheid en frustratie kunnen daarom heftiger zijn. Net als bij dementie op oudere leeftijd is de ziekte van Alzheimer de belangrijkste oorzaak.
- NAH (niet aangeboren hersenletsel)  
In de verpleeghuizen komen we ook bewoners tegen die een hersenbeschadiging hebben opgelopen, waardoor zij niet meer goed voor zichzelf kunnen zorgen.  
Deze bewoners kunnen getroffen zijn door een hersenbloeding of beschadiging door een ongeval. Daarnaast kunnen andere ziektebeelden als MS of Parkinson ervoor zorgen dat mensen in een verpleeghuis moeten wonen. Dergelijke ziektebeelden vatten we samen onder de term Niet Aangeboren Hersenletsel.
- GP (gerontopsychiatrie)  
Deze term verwijst naar mensen met een psychiatrische aandoening (aandoening van de hersenen). Hierdoor beleven deze bewoners de wereld vaak anders. In onze verpleeghuizen/-units wonen mensen die daarnaast ook ouderdomsproblemen (geriatrische problematiek) kennen. Wij proberen de gevolgen van deze aandoening zoveel mogelijk te beperken, zodat de kwaliteit van leven zo groot mogelijk is.

*Het uitgangspunt in al onze locaties is mensen een veilige en goede woon- en leefomgeving te bieden waarbinnen zorg en structuur gegeven kan worden, zodat iedere cliënt zolang mogelijk regie heeft over het eigen leven en hier een zinvolle invulling aan kan geven.*

## Bijlage Integriteitscode

### 1. Inleiding

De medewerkers van HilverZorg doen hun werk vanuit een expliciete maatschappelijke opdracht, voornamelijk gefinancierd vanuit algemene middelen en in intensieve samenwerking met de maatschappelijke omgeving.

Het is dan ook van groot belang dat onze klanten en onze stakeholders vertrouwen hebben in HilverZorg als organisatie en in de mensen die bij HilverZorg werken.

Deze integriteitscode geldt voor iedereen die optreedt namens HilverZorg. Dus niet alleen voor medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, leden van de Raad van Bestuur en leden van de Raad van Toezicht, maar ook voor instanties die werken in opdracht van HilverZorg. Waar in dit document wordt gesproken over “de medewerker” wordt dus tevens bedoeld op “de representant” van HilverZorg.

In deze integriteitscode wil HilverZorg een aantal belangen veilig stellen: het belang van klanten, het belang van medewerkers, het belang van HilverZorg en het belang van de samenleving. Op sommige punten wordt de code geformuleerd in de vorm van concrete regels; op veel andere punten in de vorm van algemene gedragslijnen. Hiervoor is bewust gekozen. De code heeft als doel dat medewerkers/representanten hun handelen binnen de specifieke context goed interpreteren, beoordelen en afwegen. En dat ze hierin hun verantwoordelijkheid nemen en daarbij ook handelen volgens geldende wet- en regelgeving.

Met deze integriteitscode beoogt de werkgever een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog, zodat medewerkers in teams en binnen afdelingen met elkaar in gesprek gaan over de gevolgen en de risico's van bepaalde situaties. Of medewerkers daarin dezelfde en de juiste afwegingen maken? Over hoe zij ervoor zorgen dat ze niet alleen integer overkomen, maar ook integer zijn? Dit alles in de wetenschap dat de grens tussen “goed gedrag” en “fout gedrag” niet altijd even helder aan te geven is en per situatie anders kan lopen.

HilverZorg en haar medewerkers willen op de inhoud te allen tijde aanspreekbaar zijn. Iedereen die op één of andere manier met HilverZorg in contact komt kan de code, op aanvraag, inzien op onze website. Leveranciers en bedrijven die in opdracht van HilverZorg werkzaamheden uitvoeren zullen door HilverZorg geïnformeerd worden. Zij worden geacht van de inhoud op de hoogte te zijn en weten dus aan welke specifieke afspraken en gedragsregels HilverZorg hen zal houden. Bij het verstrekken van opdrachten wordt hier specifiek naar verwezen.

HilverZorg vindt het belangrijk dat alle betrokken partijen instemmen met de inhoud van deze code.

### Visie en missie van HilverZorg

De visie van HilverZorg geeft aan waar we als organisatie voor willen gaan en welke toekomstdroom we hebben. De missie geeft aan wie we zijn, wat we doen en wat we willen bereiken.

#### *Visie*

Ieder mens is uniek, heeft een eigen levensverhaal en een eigen kring van mensen waarmee hij zijn leven deelt en heeft gedeeld. Als gevolg van ouder worden en/of ziekte is de continuïteit hiervan en grip op het leven niet meer vanzelfsprekend. Dit heeft grote gevolgen voor de persoon zelf maar ook voor de familie en alle andere betrokkenen. HilverZorg gelooft dat ieder mens het onvervreembare recht heeft om, ongeacht leeftijd of gezondheid, te allen tijde zichzelf te kunnen blijven.



### *Missie*

Wij zijn er om beperkingen als gevolg van ouderdom en ziekte te voorkomen of vertragen, zo nodig te behandelen en anders in ieder geval de gevolgen te verzachten. Wij bieden onze klanten in de regio Hilversum een veelzijdigheid aan zorg, van relatief eenvoudig tot gespecialiseerd en intensief. Deze zorg leveren wij zo veel mogelijk waar de klant woont. Wij ontwikkelen specifieke expertise op het gebied van blijvende cognitieve beperkingen op basis van dementie (en Niet Aangeboren Hersenletsel en ouderen met chronische psychiatrische problemen).

Vanuit een missie en visie heeft HilverZorg een drietal waarden geformuleerd van waaruit de zorg en dienstverlening wordt georganiseerd. Deze waarden komen tot uiting in het gedrag van alle medewerkers van HilverZorg. Dit geldt voor alle medewerkers die zorgen voor onze klanten en bewoners, maar ook voor alle ondersteunende medewerkers en het management. Deze zijn richtinggevend in HOE we onze klanten benaderen en ook onderling elkaar en vormen daarmee het toetsingskader van ons handelen.

De kernwaarden die ons drijven in de zorg voor de klant zijn:

- **Alert**
- **Betrokken**
- **Comfortabel**

Wanneer alle medewerkers deze waarden 'leven' maakt dit, in combinatie met onze visie en missie, het verschil tussen onze dienstverlening en die van andere aanbieders.

## **2. Integriteitsthema's**

Hieronder volgen een aantal thema's die van belang zijn wanneer het binnen HilverZorg het over gedrag en integriteit gaat.

### Omgaan met de klant

Er is sprake van wederkerigheid. Dat betekent respect voor het unieke van de mens en diens levensstijl, een open en proactieve houding en er wordt goed en aandachtig naar de klant geluisterd. In goed overleg met de klant worden besluiten ten aanzien van diens zorg en dienstverlening genomen. Dit uit zich onder andere in:

- de werknemer werkt in de (nabije) privéomgeving van de klant en is ervan doordrongen dat hij feitelijk bij de klant 'te gast' is;
- de omgang met klant is respectvol, betrokken en vriendelijk. Dit betekent onder andere dat klanten altijd met 'u' worden aangesproken en met 'meneer' of 'mevrouw'. Afwijking hiervan kan alleen wanneer dit is opgenomen in het klantdossier;
- de persoonlijke levenssfeer en privacy van de klant wordt gerespecteerd. Voor binnenkomst in een appartement of kamer wordt altijd eerst geklopt of aangebeld. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de klant mag een appartement of kamer bij diens afwezigheid betreden worden. Deze situatie is binnen een verpleeghuissetting niet van toepassing;
- persoonlijke gesprekken worden in een aparte ruimte, zonder aanwezigheid van anderen gevoerd. Er wordt zorgvuldig omgegaan met vertrouwelijke informatie die over de klant verkregen is;
- iedere klant wordt benaderd zonder onderscheid te maken op grond van religie, leeftijd, geslacht, politieke overtuiging, seksuele geaardheid en levensstijl. Discriminatie op welke wijze dan ook wordt binnen HilverZorg niet geaccepteerd;
- de relatie met de klant wordt vormgegeven op basis van een professionele taakopvatting. Met het oog hierop is het een individuele medewerker niet toegestaan geld of goederen boven een waarde van € 25,- die toebehoren aan de klant als geschenk aan te nemen. Tevens aanvaardt de individuele medewerker geen erfenissen of legaten van personen met wie hij uitsluitend uit hoofde van zijn functie in contact is of is gekomen.

### Omgaan met elkaar

Medewerkers gaan respectvol met elkaar om. Dit uit zich onder andere in:

- dat er geen onderscheid wordt gemaakt op grond van religie, leeftijd, geslacht, politieke overtuiging, seksuele geaardheid en levensstijl. Discriminatie op welke wijze dan ook wordt binnen HilverZorg niet geaccepteerd. Wij verwachten een actieve houding indien een medewerker geconfronteerd wordt met discriminatie (bij zichzelf of bij een collega), ook als dit vanuit een klant is;
- iedere medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen houding en beroepsgedrag.
- medewerkers spreken elkaar aan op gedrag en op deze integriteitscode als dat de kwaliteit van zorg en dienstverlening kan verbeteren;
- medewerkers zetten zich in voor een goede samenwerking om gezamenlijk tot goede zorg en dienstverlening aan onze klanten te komen;
- intieme relaties (familierelaties en andere privé gerelateerde relaties) tussen medewerkers onderling, dan wel tussen medewerkers en mensen die een relatie hebben met de organisatie, kunnen leiden tot belangenverstrengeling. Werknemer en werkgever gaan hierover in gesprek.
- feedback wordt op een opbouwende wijze geuit, dit betekent onder andere dat medewerkers niet over elkaar spreken maar met elkaar en dat bij het voeren van gesprekken rekening wordt gehouden met de plek waar men zich bevindt;
- medewerkers komen afspraken na.

### Overige omgangsvormen

- medewerkers zien er fris en verzorgd uit, waarbij de kleding is aangepast aan de aard van de dienstverlening. Er worden geen sieraden of lichaamsversierende elementen gedragen die een bedreiging vormen voor de hygiënische zorgverlening;
- onbekende personen wordt vanwege veiligheidsredenen gevraagd naar de reden van het bezoek;
- medewerkers van HilverZorg Thuis dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren met het HilverZorg legitimatiebewijs;
- eten, drinken en roken kan alleen in de daarvoor bestemde ruimten op de afgesproken tijden;
- in aanwezigheid van klanten wordt geen gebruik gemaakt van mobiele apparaten ten behoeve van privédoeleinden;
- het gebruik of onder invloed zijn van genotsmiddelen (alcohol en drugs) onder werktijd is niet toegestaan.

### Sociale media

De offline sociale omgangsvormen gelden ook online.

- Medewerkers mogen geen vertrouwelijke en/of schadelijke informatie verstrekken over klanten en collega's;
- De privacy van klanten en collega's wordt gerespecteerd en informatie is niet herleidbaar tot klanten en collega's;
- Medewerkers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud die ze publiceren op blogs, wiki's, fora, facebook, twitter en dergelijke media.

### Informatiebeveiliging

- Inloggegevens van de diverse systemen zijn persoonlijk voor iedere medewerker. Log daarom niet in op een persoonlijk account van een collega;
- Toegang tot privacy gevoelige gegevens die niet expliciet is geautoriseerd in het systeem, is niet toegestaan;
- Communicatie over privacy gevoelige klantgegevens alleen met behulp van de daartoe aangewezen informatiesystemen;

- Medewerkers/ representanten hebben een verantwoordelijkheid om gesignaleerde beveiligingsincidenten direct bij de rolhouder Kwaliteit & Veiligheid te melden.

#### Samenwerking met andere partijen

In de samenwerking met andere partijen (concurrenten of ketenpartners bijvoorbeeld) gelden regels, de zogenaamde mededingingsregels. Deze regels zijn bedoeld om de keuzevrijheid van een klant te beschermen. Als medewerker kom je in contact met verschillende partijen, wij verwachten dat je daarbij handelt volgens de volgende uitgangspunten:

- Medewerkers handelen in samenwerking met externe partijen conform geldende mededingingswetgeving. Hieronder volgen enkele voorbeelden van handelingen die onder geen enkele omstandigheid zijn toegestaan:
  - o Schriftelijke of mondelinge afspraken met concurrenten omtrent prijzen of andere voorwaarden, tenzij sprake is van een combinatie waaraan Stichting HilverZorg deelneemt;
  - o Schriftelijke of mondelinge afspraken met concurrenten om bepaalde klanten of gebieden onderling te verdelen;
  - o Bedrijfsgevoelige informatie verstrekken aan concurrenten zoals informatie over prijzen, kortingen, leveringsvoorwaarden, bedrijfsstrategie etc. ;
  - o Schriftelijke of mondelinge afspraken met concurrenten over het al dan niet inschrijven op aanbestedingen.
- Indien medewerkers in hun contacten met concurrenten en/of andere derden worden benaderd om deel te nemen aan verboden afspraken of kennis krijgen van overtredingen van het mededingingsrecht dienen zij dit direct te melden en hierover advies te vragen aan de bestuurssecretaris .
- Medewerkers die uit hoofde van hun functie of anderszins de beschikking krijgen over vertrouwelijke informatie zijn verplicht deze informatie geheim te houden. Indien een medewerker twijfels heeft omtrent het karakter van bepaalde informatie, dient hij dit voor te leggen aan de leidinggevende.
- Niet alleen de organisatie maar ook personen kunnen (persoonlijk) aansprakelijk worden gesteld bij het niet naleven van de mededingingswet.

#### Relatiegeschenken

Om de relatie tussen HilverZorg als klant en leverancier professioneel te houden, gelden de volgende omgangsregels:

- relatiegeschenken, verkregen uit een klant-leveranciersrelatie, met een waarde boven de 25 euro, worden niet geaccepteerd en teruggegeven aan de leverancier.
- alle overige relatiegeschenken worden ingezameld via de leidinggevende en op een zo eerlijk mogelijke manier verdeeld onder medewerkers of “goede doelen”.
- spaaracties en dergelijke van leveranciers, komen ten goede aan HilverZorg
- aangeboden noodzakelijke beursbezoeken, etentjes en uitjes, cursussen e.d. kunnen na overleg met de leidinggevende worden geaccepteerd.

#### **Tot slot:**

Met deze integriteitscode beoogt HilverZorg een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog, zodat medewerkers in teams en binnen afdelingen met elkaar in gesprek gaan over de gevolgen en de risico's van bepaalde situaties. De integriteitscode is daarbij een belangrijk handvat.