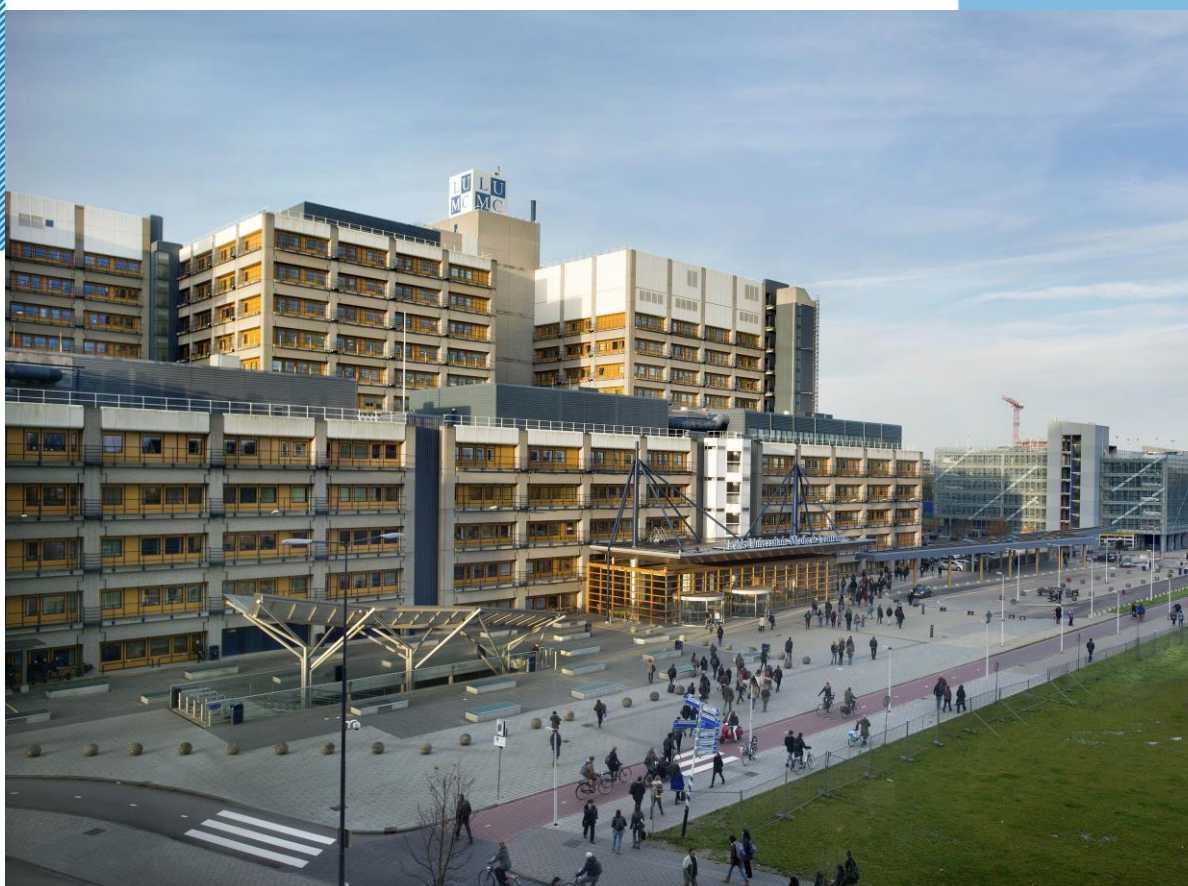




Leids Universitair
Medisch Centrum

Vrijwilligersbeleid LUMC

Samen beter zorgen



H.J. HOLLANDER
2 maart 2017



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Management samenvatting.....	3
Inleiding	4
1. Zicht op vrijwilligers in het LUMC.....	5
1.1 Vrijwilligers in het LUMC	5
1.2 Vrijwilligersactiviteiten in het LUMC	5
1.3 Trends en ontwikkelingen	6
1.4 Grenzen vrijwilligerswerk	6
2. Beleid, organisatie en coördinatie.....	7
2.1 Huidige situatie in het LUMC.....	7
2.2 Voorstel organisatie en coördinatie in het LUMC	7
2.3 Verbeteringen t.o.v. het bestaande beleid.....	8
2.4 Visie vrijwilligersbeleid LUMC 2017.....	8
2.5 Schets van de nieuwe organisatie	9
2.6 Budget.....	10
3. Voorwaarden.....	11
3.1 Materiële voorwaarden.....	11
3.2 Immateriële voorwaarden.....	11
3.3 Richtlijnen	12
4. Werving en selectie	13
4.1 Werving.....	13
4.2 Selectie	13
5. Inwerken, begeleiden en deskundigheid bevorderen.....	14
5.1 Basistraining vrijwilligerswerk in het LUMC	14
5.2 Inwerken	14
5.3 Begeleiden van vrijwilligers binnen de diverse projecten	14
5.4 Deskundigheid blijvend bevorderen.....	14

Management samenvatting

Huidige situatie en aanleiding tot het advies

In het LUMC zijn 220 vrijwilligers actief in 10 projecten. De coördinatie en begeleiding van de verschillende vrijwilligers in het LUMC is decentraal belegd. De meeste projecten worden gecoördineerd vanuit het Patiëntenservicebureau (PSB) en een aantal projecten wordt gecoördineerd vanuit de afdeling waar de vrijwilligers actief zijn (Dienst Geestelijke Verzorging, Kindergeneeskunde, Intensive Care).

Tussen de projecten zijn verschillen in het wel of niet eisen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), de inwerk periode, instructie en voorlichting over LUMC richtlijnen (bijvoorbeeld kwaliteitsbeleid) en het wel of niet toekennen van een reiskostenvergoeding. De coördinatoren van de verschillende projecten zijn tot de conclusie gekomen dat dit voor een toekomstbestendig, uniform en kwalitatief goed vrijwilligersbeleid geen goede ontwikkeling is.

Advies

Om eenheid in het LUMC vrijwilligersbeleid te krijgen en te borgen, de werving en selectie te vereenvoudigen, vrijwilligers professioneel in de organisatie te positioneren en te voldoen aan (interne) wet- en regelgeving wordt voorgesteld vrijwilligers en vrijwilligersprojecten in het LUMC te concentreren vanuit 1 afdeling, namelijk het Patiëntenservice Bureau. Voorgesteld wordt het Patiëntenservice Bureau te laten fungeren als coördinatiepunt tussen de vrijwilliger en de afdelingen van het LUMC. Bij het PSB zijn van oudsher de meeste projecten ondergebracht en is de meeste ervaring m.b.t. organisatie en beleid voor de inzet van vrijwilligers. De verantwoordelijkheid voor begeleiding van de vrijwilliger binnen een project blijft ongewijzigd en ligt bij de contactpersoon van het vrijwilligersproject op een afdeling.

Merkbare verbetering

Na de voorgestelde concentratie worden verbeteringen aangebracht in het beleid op een aantal terreinen.

- Werving en selectie: wervingseisen worden vastgesteld per vrijwilligersproject. Vanwege te verwachten uitstroom wordt actief via diverse media nieuwe vrijwilligers geworven. De mogelijkheid om hierin samen te werken met stichting iDOE (organisatie / contactpunt voor vrijwillige inzet in Leiden) wordt onderzocht.
- Registratie: de LUMC vrijwilligers worden in een centraal bestand geregistreerd. Iedere vrijwilliger tekent een vrijwilligersovereenkomst en is in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag.
- Gastvrijheid: de vrijwilligers zijn herkenbaar (uniformiteit in kleding en badge) zichtbaar en aanspreekbaar in het LUMC aanwezig.
- Vergoedingen: het beleid ten aanzien van reis- en onkosten is uniform voor alle vrijwilligers.
- Scholing en opleiding: de vrijwilligers krijgen bij de start in het LUMC (onafhankelijk van het project) een basistraining vrijwilligerswerk aangeboden. De training wordt ontwikkeld en verzorgd door de dienst Maatschappelijk Werk en is gericht op gastvrijheid, kwaliteit en veiligheid.

Budget

In de nieuwe organisatie is het voorstel om alle kosten die voor vrijwilligerswerk gemaakt worden direct aan de vrijwilligers en de plek in de organisatie waar de coördinatie ligt, toe te rekenen.

Het benodigd budget is € 40.000 euro per jaar.

Dit budget is nodig voor o.a. de reiskostenvergoeding, een verklaring van VOG, attenties en herkenbare kleding en/of badge voor de huidige ±225 vrijwilligers.

Inleiding

Het vrijwilligersbeleid van het LUMC is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen het LUMC tot hun recht te laten komen op een zodanige manier dat de doelstellingen van het LUMC gediend worden.

Ontwikkelingen extern en intern vragen om herziening van het vrijwilligersbeleid. Vanuit patiënten is toenemend vraag naar persoonlijke aandacht en begeleiding rond de zorg. In het LUMC staat gastvrijheid en hospitality centraal. Op dit moment zijn er in het LUMC 10 project waarbinnen in totaal 220 vrijwilligers actief zijn. Er is vraag naar nieuwe projecten (huiskamerproject op verpleegafdelingen, inzet vrijwilligers binnen de werkgroep 'welkom') en bestaande projecten breiden uit (hulp bij vervoer intern LUMC).

Vrijwilligers leken altijd een vanzelfsprekende factor in het LUMC. Het aantal is nog steeds groot, maar er moet meer inspanning verricht worden om voor de diverse projecten geschikte vrijwilligers te vinden. Vrijwilligers kijken kritisch naar waar ze voor gevraagd worden en wat ze er voor terugkrijgen.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 schetst de huidige situatie van vrijwilligers in het LUMC.

In hoofdstuk 2 wordt de huidige organisatie en coördinatie van vrijwilligers beschreven en een voorstel gedaan om het vrijwilligersbeleid te verbeteren.

In hoofdstuk 3 worden de materiële voorwaarden, immateriële voorwaarden en geldende richtlijnen beschreven.

De werving en selectie van vrijwilligers is beschreven in hoofdstuk 4.

Tot slot wordt in hoofdstuk 5 aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering.

1. Zicht op vrijwilligers in het LUMC

Vrijwilligers in de zorg zijn mensen die vrijwillig en onbetaald werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen ze voor anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze geen persoonlijke relatie hebben.

1.1 Vrijwilligers in het LUMC

In het LUMC zijn vooral ‘reguliere’ vrijwilligers werkzaam. Zij verrichten vrijwilligerswerk vanuit hun intrinsieke motivatie en melden zich aan op eigen initiatief.

Binnen de bestaande vrijwilligersprojecten in het LUMC zijn geen vrijwilligers die vanuit een opdracht hun werkzaamheden uitvoeren zoals maatschappelijke stages, sociale activering of reclassering.

Er zijn 4 typen vrijwilligers:

- *Traditionele vrijwilligers.* Dit zijn vooral vrouwen vanaf 60/65 jaar en ouder die nadat de kinderen de deur uitgaan zorg willen blijven verlenen en vrouwen/mannen die na hun pensionering een actieve bijdrage aan de maatschappij willen blijven leveren. Het zijn toegewijde vrijwilligers die soms wat moeite hebben met de veranderingen in de zorg en het daarmee veranderend vrijwilligerswerk.
- *Kerkelijke vrijwilligers.* Deze groep is altijd actief geweest in de zorg.
- *Nieuwe, mondige vrijwilligers.* Dit zijn vrijwilligers die over het algemeen jonger zijn dan 60/65 jaar. Ze maken hun wensen kenbaar, geven signalen en komen met ideeën.
- *Jonge vrijwilligers.* Zij zijn op zoek naar zingevend vrijwilligerswerk. Ze willen zich, vaak naast hun betaalde baan, ook graag inzetten voor de medemens. Regelmatig verrichten jonge vrijwilligers vrijwilligerswerk voor hun CV.

1.2 Vrijwilligersactiviteiten in het LUMC

In het LUMC zijn 225 vrijwilligers actief in 10 projecten. Er zijn drie soorten activiteiten te onderscheiden:

- *Individuele ondersteuning:* bijvoorbeeld bezoeken/visite, vervoer, kinderopvang van patiënt en/of bezoeker.
- *Collectieve ondersteuning:* bijvoorbeeld gastvrouw/gastheer op een afdeling, meehelpen met recreatieve activiteiten.
- *Facilitaire ondersteuning:* bijvoorbeeld beheer van tijdschriften.

Tabel 1 geeft een overzicht van de diverse LUMC projecten, het aantal vrijwilligers en de soort ondersteuning.

Tussen de projecten zijn verschillen in het wel of niet eisen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), de inwerk periode, instructie en voorlichting over LUMC richtlijnen (bijvoorbeeld kwaliteitsbeleid) en het wel of niet toekennen van een reiskostenvergoeding. Voor de vrijwilligers in het LUMC gelden geen speciale kledingvoorschriften en er is geen dienstkleding beschikbaar. Jaarlijks wordt voor alle vrijwilligers een feestavond georganiseerd.

Project	Aantal vrijwilligers	Soort ondersteuning
Kinderopvang	23	Collectief
Patiënten begeleiding	32	Individueel
Huiskamerproject	20	Collectief
Lectuur	3	Facilitair
Gastvrouwen IC	20	Collectief
Ondersteuning DDD KNO	7	Individueel
Ondersteuning zondagse viering	85	Facilitair / individueel
Bloemschikken	7	facilitair
Ondersteuning educatieve voorziening	3	Facilitair
Kindertelevisie	25	Individueel
Totaal	220	

Tabel 1: overzicht vrijwilligersprojecten LUMC

1.3 Trends en ontwikkelingen

Er zijn diverse trends en ontwikkelingen die zich voordoen in het LUMC die vragen om een herijking van het vrijwilligersbeleid.

- Er is een toename van de vraag naar inzet van vrijwilligers. Op verpleegafdelingen en poliklinieken starten nieuwe (pilot)projecten. Het LUMC moet steeds meer vrijwilligers werven en de kosten die gemaakt worden voor de inzet van vrijwilligers gaan omhoog.
- De werkzaamheden van vrijwilligers veranderen en moeten deels gaan veranderen. Dit vraagt om een ander type vrijwilliger.
- Het is moeilijker geschikte vrijwilligers te vinden en binden. Het LUMC moet voor vrijwilligers een aantrekkelijke organisatie zijn die professioneel omgaat met begeleiding, scholing en vergoeding.
- Er is met regelmaat discussie over de grenzen tussen werkzaamheden van vrijwilligers en beroepskrachten. Het is nodig vast te stellen welke normen het LUMC hanteert om vast te stellen of bepaalde werkzaamheden door vrijwilligers verricht kunnen worden.
- Nieuwe kwaliteits- en veiligheidssystemen vragen om uniforme instructie en informatie aan alle vrijwilligers.

1.4 Grenzen vrijwilligerswerk

We willen niet op voorhand inkaderen en begrenzen wat wel en wat niet tot vrijwilligerswerk behoort. Dat wordt per situatie bekeken. Er zijn twee belangrijke uitgangspunten die bepalen of iets tot vrijwilligerswerk behoort.

1. Vrijwilligerswerk richt zich op het 'normale'. Vrijwilligers mogen ondersteunen bij activiteiten die in het normale leven gewoon zijn (koffie schenken, wandelingetje maken, spelletje doen, helpen de weg te vinden et cetera). Privacy gevoelige en verpleegkundige handelingen horen niet tot het vrijwilligerswerk.
2. Vrijwilligers zijn niet verantwoordelijk voor continuïteit van de zorg.

2. *Beleid, organisatie en coördinatie*

De afgelopen jaren is het aantal vrijwilligers en het aantal vrijwilligersprojecten gestegen. Vrijwilligers verrichten allerlei werkzaamheden op diverse plekken in het LUMC. Om te zorgen dat vrijwilligers hun werkzaamheden op een adequate en aangename wijze kunnen uitvoeren zijn 2 basisprincipes belangrijk.

1. Er zijn speciale condities (werksfeer, goede begeleiding, passend werk) nodig om vrijwilligers te mobiliseren en hen te stimuleren hun kwaliteiten optimaal in te zetten voor hun werkzaamheden in het LUMC.
2. Vrijwilligers worden het beste begeleid op de plek waar ze werkzaam zijn. Ze moeten over relevante informatie beschikken, vragen kunnen stellen, signalen kunnen geven et cetera.

2.1 Huidige situatie in het LUMC

De coördinatie en begeleiding van de verschillende vrijwilligers in het LUMC is niet centraal belegd.

Een aantal projecten wordt gecoördineerd vanuit het Patiëntenservicebureau (PSB) en een aantal projecten wordt gecoördineerd vanuit de afdeling waar de vrijwilligers actief zijn. Tabel 2 geeft een overzicht van de diverse projecten, de coördinatie en de begeleiding op de werkvloer bij de uitvoerende werkzaamheden.

Project	Coördinatie	Begeleiding op de werkvloer
Kinderopvang	PSB	Medewerker PSB
Patiënten begeleiding	PSB	Medewerker PSB
Huiskamerproject	PSB	Teamleider verpleegafdeling
Lectuur	PSB	Medewerker PSB
Gastvrouwen IC	IC	Teamleider IC
Ondersteuning DDD KNO	DBKV	Verpleegkundig manager
Ondersteuning zondagse viering	DGV	Medewerker DGV
Bloemschikken	DGV	Medewerker DGV
Ondersteuning educatieve voorziening	PSB	Medewerker Educatieve Voorziening
Kindertelevisie	WAKZ	Coördinator Kindertelevisie

Tabel 2: overzicht vrijwilligersprojecten en

De coördinatoren van de verschillende projecten hebben geconcludeerd dat er verschillend wordt omgegaan met o.a. de werving en selectie van vrijwilligers, het plaatsen van vrijwilligers in diverse projecten, onkostenvergoeding, registratie in het LUMC bestand, de vrijwilligersovereenkomst, instructie m.b.t. kwaliteit en veiligheid en het wel of niet aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

De coördinatoren zijn tot de conclusie gekomen dat dit de voor een toekomstbestendig, uniform en kwalitatief goed vrijwilligersbeleid geen goede ontwikkeling is.

2.2 Voorstel organisatie en coördinatie in het LUMC

Om eenheid in het LUMC vrijwilligersbeleid te krijgen en te borgen, de werving en selectie te vereenvoudigen, vrijwilligers professioneel in de organisatie te positioneren en te voldoen aan (interne) wet- en regelgeving wordt voorgesteld vrijwilligers en vrijwilligersprojecten in het LUMC te concentreren vanuit 1 afdeling, namelijk het Patiëntenservice Bureau.

Voorgesteld wordt het Patiëntenservice Bureau te laten fungeren als coördinatiepunt tussen de vrijwilliger en de afdelingen van het LUMC. Bij het PSB zijn van oudsher de meeste projecten ondergebracht en is de meeste ervaring m.b.t. organisatie en beleid voor de inzet van vrijwilligers.

De verantwoordelijkheid voor begeleiding van de vrijwilliger binnen een project blijft ongewijzigd en ligt bij de contactpersoon van het vrijwilligersproject op een afdeling.

2.3 Verbeteringen t.o.v. het bestaande beleid

Na de voorgestelde concentratie worden verbeteringen aangebracht in het beleid op een aantal terreinen.

- Werving en selectie: wervingseisen worden vastgesteld per project. Vanwege te verwachten uitstroom wordt actief via diverse media nieuwe vrijwilligers geworven. De mogelijkheid om hierin samen te werken met stichting iDOE (organisatie / contactpunt voor vrijwillige inzet in Leiden) wordt onderzocht.
- Registratie: de LUMC vrijwilligers worden in een centraal bestand geregistreerd. Iedere vrijwilliger tekent een vrijwilligersovereenkomst en is in bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag.
- Gastvrijheid: de vrijwilligers zijn herkenbaar (uniformiteit in kleding en badge) zichtbaar en aanspreekbaar in het LUMC aanwezig.
- Vergoedingen: het beleid ten aanzien van reis- en onkosten is uniform voor alle vrijwilligers.
- Scholing en opleiding: de vrijwilligers krijgen bij de start in het LUMC (onafhankelijk van het project) een basistraining vrijwilligerswerk aangeboden. De training wordt ontwikkeld en verzorgd door de dienst Maatschappelijk Werk en is gericht op gastvrijheid, kwaliteit en veiligheid. Vrijwilligers ontvangen periodiek scholing over relevante onderwerpen.

2.4 Visie vrijwilligersbeleid LUMC 2017

- Het vrijwilligerswerk in het LUMC wordt georganiseerd en gecoördineerd vanuit het Patiëntenservice Bureau. Vrijwilligers worden ingezet op verzoek en met instemming van beroepskrachten. Een afdeling bepaalt of er met vrijwilligers wordt gewerkt en zo ja, welke taken vrijwilligers moeten gaan uitvoeren; uiteraard binnen de voorwaarden en uitgangspunten die hiervoor in het LUMC zijn gesteld. Organisatie en coördinatie vinden plaats in nauwe samenwerking met de leiding van de betreffende afdeling. Het Patiëntenservice Bureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van de vrijwilligersactiviteit in haar totaliteit, terwijl de operationele aansturing van de vrijwilligers de verantwoordelijkheid is van een leidinggevende van de betrokken divisie of afdeling.
- Vrijwilligers in het LUMC zijn gastvrij, herkenbaar en aanspreekbaar.
- Vrijwilligerswerk is een aanvulling op hetgeen beroepskrachten doen. Er worden geen taken door vrijwilligers gedaan waarvoor normaal gesproken betaalde krachten worden aangesteld.
- Vrijwilligers in het LUMC vormen een aparte discipline met eigen taken en verantwoordelijkheden. Specifieke taken en verantwoordelijkheden zijn per activiteit vastgelegd in een projectplan.
- Vrijwilligers hebben hart voor de zaak, een servicegerichte instelling, een welgemeende belangstelling voor mensen en zijn betrouwbaar, discreet en oprecht in hun benadering. Aan deze aspecten wordt bij de werving en selectie nadrukkelijk aandacht besteed.
- Een vrijwilligersactiviteit moet voldoen aan bepaalde voorwaarden. Zo moet er sprake zijn van een goede begeleiding op de werkvloer en goede mogelijkheden voor samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Diensten van vrijwilligers moeten direct ten goede komen aan de patiënt.

- Vrijwilligerswerk is onverplicht. De vrijwilliger kiest in vrijheid voor het verrichten van vrijwilligerswerk binnen een bepaalde activiteit in het LUMC. Deze vrije keus brengt wel verplichtingen met zich mee. Er is daarbij geen sprake van een arbeidsovereenkomst of aanstelling bij het LUMC in de zin van de CAO Universitair Medische Centra. Er worden met vrijwilligers aparte afspraken gemaakt, vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. Vrijwilligers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag.
- Het vrijwilligerswerk wordt niet betaald. Er wordt geen tegenprestatie in de vorm van materiële beloning of betaling van de werkzaamheden gegeven. Vrijwilligers krijgen wel een reiskostenvergoeding en kunnen gebruik maken van een aantal voorzieningen in het LUMC.

2.5 Schets van de nieuwe organisatie

In deze paragraaf wordt beschreven hoe de taakverdeling na de concentratie van de vrijwilligers bij het PSB er uit komt te zien. Het belang van een contactpersoon van een vrijwilligersproject op een afdeling is groot. Hier wordt de vrijwilliger ondersteund bij de dagelijkse uitvoering van het werk.

Het PSB heeft een centrale en coördinerende rol.

Portefeuillehouder vrijwilligers: hoofd DDMW

Eindverantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het vrijwilligersbeleid

- Vrijwilligersbeleid ontwikkelen en grenzen afbakenen tussen betaald werk en vrijwilligerswerk
- Zorgdragen voor zelfstandig functionerende vrijwilligersgroepen, waarbij de continuïteit is gewaarborgd
- Contacten onderhouden intern en extern LUMC
- Signalen vanuit de praktijk vertalen naar visie, beleid, voorwaarden en plannen
- Uitvoering en verantwoordelijkheden overdragen naar coördinatie vrijwilligers

Coördinatie vrijwilligers: medewerkers PSB

- Uitvoering geven aan het vrijwilligersbeleid
- 1^e Werving en selectie
- Matchen van vrijwilligers bij de interne projecten
- Administratie (registratie, onkosten vergoeding, aanvraag VOG, vrijwilligersovereenkomst, verzekering)
- Contact onderhouden met de contactpersoon van de diverse projecten
- Ontwikkelen en implementeren van nieuwe projecten
- Opleiding en training
- Centrale organisatie sociale activiteiten en speciale bijeenkomsten

Contactpersoon vrijwilligersproject: medewerker van de afdeling waar het project loopt

- Kennismaken met potentiële nieuwe vrijwilligers en i.o.m. coördinator besluiten tot het wel of niet aannemen van de vrijwilliger
- Inwerken, directe begeleiding en draagvlak op de werkvloer
- Jaarlijks voortgang- en evaluatiegesprek met de vrijwilliger
- Kennisoverdracht, bijdragen aan opleiding en training
- Roostering
- Exit gesprekken met vrijwilligers (bij voorkeur samen met coördinator vrijwilligers)

2.6 Budget

Huidige situatie

Voor de inzet van vrijwilligers in projecten is budget nodig. In de huidige situatie ligt een groot deel van de kosten bij het Patiëntenservice Bureau (onderdeel van de Dienst Diëtetiek, Maatschappelijk Werk & Patiëntenservice). Hier is budget beschikbaar voor werving & selectie, de organisatie van het jaarlijks vrijwilligersfeest, (jubileum)attenties voor alle LUMC vrijwilligers en de reiskostenvergoeding van de vrijwilligersprojecten die vallen onder deze dienst.

De jaarlijkse kosten bij het PSB liggen rond de € 19.000.

Bij de Dienst Geestelijke Verzorging (DGV) liggen vrijwel geen kosten. De vrijwilligers werkzaam bij projecten van de DGV krijgen geen reiskostenvergoeding en zijn niet verplicht tot het aanleveren van een Verklaring Omtrent Gedrag.

De vrijwilligers van de IC, KNO en Kindergeneeskunde krijgen wel reiskostenvergoeding. De kosten (orde van grootte € 9.000 in totaal) liggen bij de betreffende afdelingen.

Nieuwe situatie

In de nieuwe organisatie, waarbij vrijwilligers en vrijwilligersprojecten worden gecoördineerd vanuit 1 afdeling, is het voorstel om alle kosten die voor vrijwilligerswerk gemaakt worden direct aan de vrijwilligers en de plek in de organisatie waar de coördinatie ligt, toe te rekenen.

Het benodigd budget wordt geschat op € 40.000 euro per jaar.

In onderstaande tabel is een overzicht van het benodigd budget opgenomen

Post	Aantal vrijwilligers	Bedrag
Reiskosten	225	€ 22.500
Kleding	150	€ 3.000
Jaarlijks vrijwilligersfeest	225	€ 7.000
Wervingskosten		€ 500
Vergoeding VOG	25	€ 1.000
Attenties	225	€ 1.000
Vergaderingen		€ 1.000
Onvoorzien		€ 4.000
Totaal		€ 40.000

3. Voorwaarden

Voorwaarden in het vrijwilligersbeleid zijn de praktische zaken die ertoe bijdragen dat vrijwilligers hun werk goed kunnen uitvoeren en zich gewaardeerd weten.

3.1 Materiële voorwaarden

Onkostenvergoeding

Vrijwilligers in het LUMC krijgen onkosten vergoed. Door het inleveren van een declaratieformulier of nota's en bonnetjes krijgen vrijwilligers hun uitgaven terug. Het gaat hier om kosten die de vrijwilliger noodzakelijk maakt voor het uitvoeren van zijn vrijwilligersfunctie.

Vergoeding van werkelijk gemaakte kosten is belastingvrij en tot een maximum van € 150 per maand en wordt dit niet door de belastingdienst gecontroleerd.

Kilometervergoeding

Vrijwilligers krijgen reiskostenvergoeding (openbaar vervoer op basis van 2^e klas of kilometervergoeding € 0,09 per kilometer).

Vrijwilligers met een uitkering

Vrijwilligers met een uitkering moeten hun vrijwilligerswerk melden bij de uitkeringsinstantie. Vergoeding van werkelijk gemaakte (reis) kosten heeft geen gevolgen voor de uitkering.

Verzekeringen

Vrijwilliger veroorzaakt schade

Als een patiënt schade lijdt door een fout van iemand die het LUMC inzet voor werkzaamheden, dan is het LUMC daarvoor aansprakelijk. Het maakt daarbij niet uit of diegene werknemer of vrijwilliger is.

Vrijwilliger lijdt schade

Het LUMC is verplicht om de maatregelen te treffen die redelijkerwijs nodig zijn om te voorkomen dat de vrijwilliger schade lijdt bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden.

Afgesloten verzekeringen

Het LUMC heeft een aansprakelijkheidsverzekering en een ongevallenverzekering afgesloten die ook van toepassing is op alle geregistreerde vrijwilligers.

Attenties

Het PSB organiseert jaarlijks een feest voor alle vrijwilligers. Dit is ook de gelegenheid dat vrijwilligers een attentie krijgen bij de viering van een jubileum.

Daarnaast kan de afdeling waar vrijwilligers werkzaam zijn zelf invulling geven aan de manier waarop ze laten blijken dat ze de vrijwilligers waarderen.

3.2 Immateriële voorwaarden

Informatievoorziening

Informatievoorziening is belangrijk, ook voor vrijwilligers. Vrijwilligers hebben toegang tot Albinusnet. Daarnaast ontvangen zij vanuit het project informatie die specifiek met hun werkzaamheden te maken heeft.

Inspraak

Inspraak over o.a. taakafbakening van het vrijwilligerswerk in relatie tot beroepskrachten, de faciliteiten voor het werk en de werkomstandigheden vindt vooral plaats tijdens het werkoverleg.

3.3 Richtlijnen

Het LUMC hanteert formele en informele omgangsregels. Informele regels, zoals op tijd aanwezig zijn, tijdig verhindering aangeven, gebruik van ruimtes etc. worden met de vrijwilligers besproken tijdens de inwerkperiode en tijdens de basistraining. De formele afspraken worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst.

Gedragcode

In de vrijwilligersovereenkomst is vastgelegd dat vrijwilligers zich dienen te houden aan de in het LUMC geldende huisregels, voorschriften en reglementen.

Privacy

Vrijwilligers in het LUMC hebben de plicht de privacy van de patiënt en hun familie te waarborgen. Ze hebben net als beroepskrachten, geheimhoudingsplicht over personen en zaken binnen het LUMC. Dit is vastgesteld in de vrijwilligersovereenkomst

Schenken

Het is vrijwilligers niet toegestaan giften aan te nemen van patiënten of derden.

Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Binnen het vrijwilligerswerk is een Verklaring Omtrent Gedrag niet wettelijk verplicht. Het is wel één van de maatregelen die het LUMC neemt om een veilig klimaat te scheppen en bijvoorbeeld seksueel misbruik te voorkomen.

Een VOG kan alleen door de vrijwilliger zelf worden opgevraagd. De gemaakte kosten (per gemeente verschillend) wordt door het LUMC vergoed.

Vrijwilligersovereenkomst

De wederzijdse afspraken tussen het LUMC en de vrijwilliger worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst. Hierin zijn afspraken over de taak van de vrijwilliger, de onkostenvergoeding, de plicht om zich aan instructies te houden, de geheimhoudingsplicht en het opzeggen van de overeenkomst vastgelegd.

4. Werving en selectie

Door de toenemende vraag naar vrijwillige inzet is structurele aandacht voor werving en binding van vrijwilligers nodig. In de nieuwe organisatie waarbij vrijwilligers en vrijwilligersprojecten worden gecoördineerd vanuit 1 afdeling worden actief nieuwe medewerkers geworven. De selectie vindt plaats in nauw overleg met de contactpersoon van het betreffende project.

4.1 Werving

Om het vrijwilligerswerk in het LUMC onder de aandacht te brengen wordt gebruik gemaakt van diverse kanalen:

- Mond tot mond reclame
- LUMC website
- Advertenties in de media (plaatselijk weekbladen, kranten).

4.2 Selectie

Na een werving of na een spontane aanmelding vindt zo snel mogelijk een kennismakingsgesprek plaats.

Vrijwilligers worden geselecteerd op basis van het volgende basisprofiel:

- Vrijwilligersactiviteiten en privé gescheiden kunnen houden;
- In staat zijn om met de beschikbare begeleiding de vrijwilligersactiviteit te kunnen verrichten;
- Affiniteit hebben met de zorg;
- Sociaal ingesteld zijn, mensen te allen tijden met respect bejegenen en hun geaardheid en levensovertuiging respecteren;
- Goed (in de Nederlandse taal) kunnen communiceren en contact maken;
- Volgens afspraak activiteiten kunnen uitvoeren en betrouwbaar zijn in aanwezigheid en continuïteit;
- Representatief zijn;
- In het bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs.

Het kennismakingsgesprek vindt plaats met de vrijwilligerscoördinator.

De volgende informatie wordt verstrekt / uitgewisseld:

- Introductie (folder, boekje) vrijwilligers en Informatie over de vrijwilligersprojecten of een specifiek project;
- Informeren over rechten en plichten, vrijwilligersovereenkomst
- Er worden wederzijdse verwachtingen besproken;
- Coördinator gaat de geschiktheid van de vrijwilliger na.

Als uit het kennismakingsgesprek geschiktheid blijkt wordt een tweede gesprek gepland met de contactpersoon van het betreffende project.

Doel van het tweede gesprek:

- Nagaan of er een match is tussen beide partijen;
- Bespreken van de rol van de contactpersoon;
- Er wordt inhoudelijk op de taken ingegaan
- Er worden duidelijke afspraken gemaakt over de introductie, termijn, proefperiode en evaluatie.

Afwijzing

Als iemand niet blijkt te passen in de organisatie of niet voldoen aan het basisprofiel wordt daar zorgvuldig mee omgegaan. Er wordt zo eerlijk mogelijk verteld waarom er niet tot samenwerking wordt overgegaan.

5. *Inwerken, begeleiden en deskundigheid bevorderen*

In de nieuwe organisatie waarbij vrijwilligers en vrijwilligersprojecten worden gecoördineerd vanuit 1 afdeling volgen nieuwe vrijwilligers bij de start in het LUMC (onafhankelijk van het project) een basistraining voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligers ontvangen periodiek scholing over relevante onderwerpen.

5.1 Basistraining vrijwilligerswerk in het LUMC

Vrijwilligers volgen bij de start in het LUMC (onafhankelijk van het project) een basistraining vrijwilligerswerk. De training wordt ontwikkeld en verzorgd door de dienst Maatschappelijk Werk en is gericht op gastvrijheid, kwaliteit en veiligheid. In deze training nadrukkelijk aandacht besteed aan regels in het kader van kwaliteit en veiligheid waar vrijwilligers zich aan moeten houden.

5.2 Inwerken

Tijdens de inwerkperiode in het project krijgen vrijwilligers uitleg over de werkzaamheden die ze gaan verrichten, maken kennis met andere vrijwilligers en leren de organisatie en de afdeling kennen. Het inwerken in het LUMC geldt tevens als proefperiode waarin vrijwilligers toetsen of het werk en de werkomgeving hen bevallen. Vanuit het project wordt door de contactpersoon bekeken of de vrijwilligers geschikt zijn en het werk aankunnen.

5.3 Begeleiden van vrijwilligers binnen de diverse projecten

Het begeleiden van vrijwilligers bestaat uit het adviseren, stimuleren en ondersteunen bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De individuele begeleiding is in handen van de contactpersoon van het betreffende project.

Aandachtspunten in de begeleiding zijn:

- Grenzen van patiënten (en familie) en medewerkers in hun relatie met vrijwilligers bespreken en bewaken
- Persoonlijke grenzen en wensen van vrijwilligers bespreken en bewaken
- Problemen en conflicten in de gaten houden en bespreekbaar maken.

Jaarlijks wordt door de contactpersoon van het project een evaluatiegesprek gehouden met de vrijwilliger.

Met vrijwilligers die vertrekken wordt een exit gesprek gehouden door de coördinator vrijwilligers en/of de contactpersoon van het vrijwilligersproject.

5.4 Deskundigheid blijvend bevorderen

Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers richt zich in vooral op het uitvoeren van hun werkzaamheden. Denk aan rolstoelinstructies of het omgaan met bepaalde ziektebeelden. Daarnaast kan het gaan om algemene vaardigheden in het omgaan met patiënten (en familie).

Deskundigheidsbevordering kan plaatsvinden in de vorm van een interne training, intervisie, deelnemen aan een workshop, bijwonen van een voorlichtingsbijeenkomst en dergelijke.

