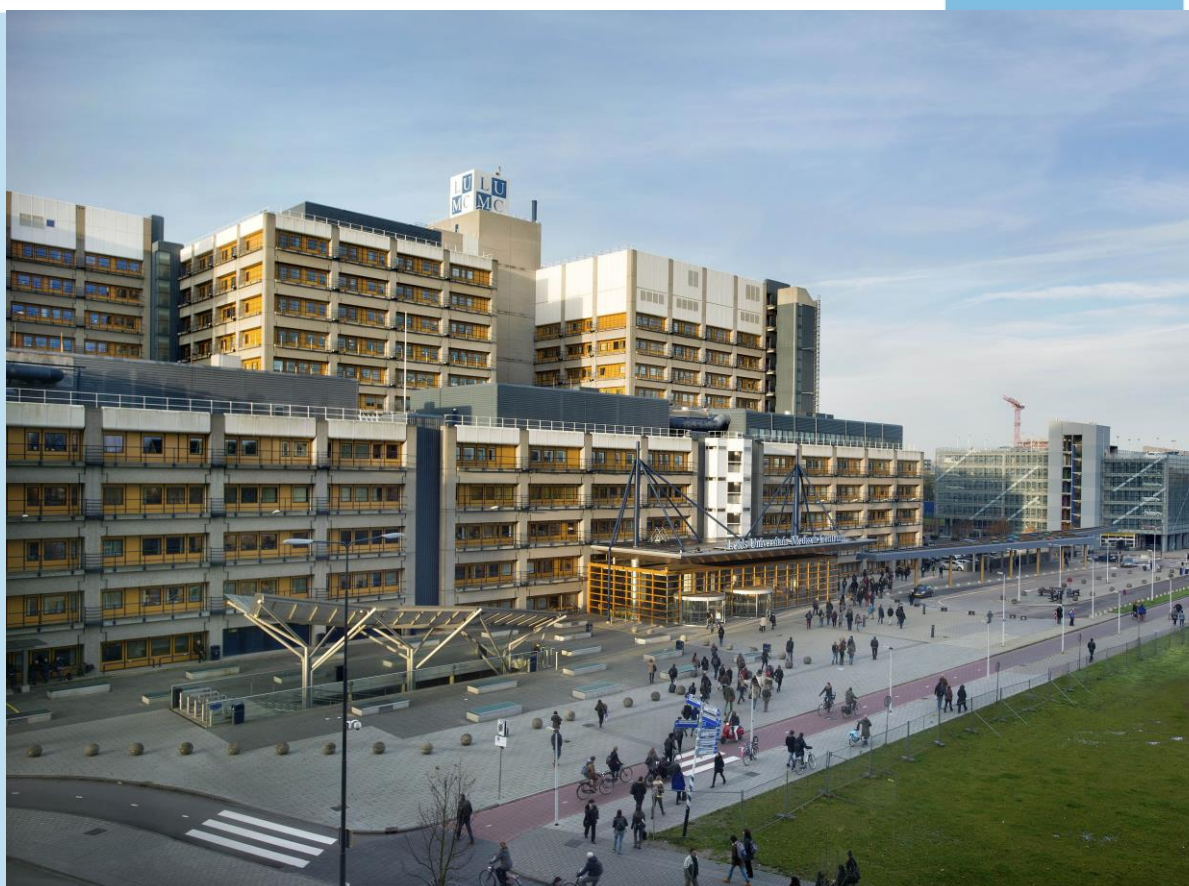




Leids Universitair  
Medisch Centrum

# Vrijwilligersbeleid LUMC

Samen beter zorgen



H.J. HOLLANDER  
Juni 2024



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Visie vrijwilligersbeleid LUMC.....	3
1.1 Concrete uitwerking van de visie vrijwilligersbeleid LUMC.....	3
1.2 Grenzen van vrijwilligerswerk.....	4
2. Zicht op vrijwilligers in het LUMC .....	4
3. Organisatie en coördinatie .....	4
3.1 Coördinatie vanuit het Patiëntenservicebureau.....	5
3.2 Coördinatie vanuit afdeling .....	5
3.3 Verantwoordelijkheden betrokken functionarissen.....	5
4. Voorwaarden .....	7
4.1 Materiële voorwaarden .....	7
4.2 Immateriële voorwaarden .....	7
4.3 Richtlijnen .....	7
5. Werving en selectie.....	9
5.1 Werving.....	9
5.2 Selectie.....	9
6. Inwerken, begeleiden en deskundigheid bevorderen .....	10
6.1 Basistraining vrijwilligerswerk in het LUMC.....	10
6.2 Inwerken .....	10
6.3 Begeleiden van vrijwilligers binnen de diverse projecten .....	10
6.4 Deskundigheid blijvend bevorderen .....	10

# 1. Visie vrijwilligersbeleid LUMC

## *Missie LUMC*

*“Het LUMC staat als innovator voor de verbetering van de gezondheidszorg en de gezondheid van mensen”.*

*Deze missie is alleen te realiseren met de inzet van onze medewerkers en vanuit de LUMC kernwaarden: persoonlijk, verbindend en nieuwsgierig. Elke collega is waardevol en voegt waarde toe vanuit zijn persoonlijke betrokkenheid met anderen.*

## *Vrijwilligers LUMC*

*De organisatie van vrijwilligers in het LUMC sluit aan bij de missie van het LUMC en wil een toegevoegde waarde zijn op de patiëntenzorg. De patiënten van het LUMC komen voor diagnose, behandeling en/of zorg. Iedere patiënt wil graag gastvrij, behulpzaam en menselijk ontvangen en begeleid worden tijdens zijn bezoek of verblijf in het ziekenhuis.*

## *Visie Vrijwilligers LUMC*

*Patiënten kunnen ondersteunen, wegwijs maken, afleiding bieden of het verblijf veraangenamen. Daaraan willen de vrijwilligers van het LUMC bijdragen!*

*Zij dragen bij aan de LUMC missie door te werken aan een mensgericht welkom en verblijf van de patiënt. Zij doen dat vrijwillig, en zijn daartoe goed georganiseerd.*

*Onze slogan luidt dan ook:*

*Samen beter zorgen!*

### **1.1 Concrete uitwerking van de visie vrijwilligersbeleid LUMC**

- Vrijwilligers in het LUMC zijn gastvrij, herkenbaar (uniformiteit in kleding en badge) 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.
- Binnen de bestaande vrijwilligersprojecten in het LUMC zijn geen vrijwilligers die vanuit een opdracht hun werkzaamheden uitvoeren zoals maatschappelijke stages, sociale activering of reclassering.
- 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 het 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.

## 1.2 Grenzen van vrijwilligerswerk

*Er zijn twee belangrijke uitgangspunten die bepalen of iets tot vrijwilligerswerk behoort.*

1. *Vrijwilligers mogen ondersteunen bij activiteiten die in het normale leven gewoon zijn (koffie schenken, 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. Zicht op vrijwilligers in het LUMC

In het LUMC zijn op dit moment 80 vrijwilligers actief in diverse projecten. Een aantal vrijwilligers zijn actief in meerdere vrijwilligersprojecten. De vrijwilligers zijn in Peoplesoft HRM geregistreerd.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de diverse LUMC projecten en het aantal vrijwilligers.

Project	Aantal vrijwilligers
Kinderopvang*	5
Gastvrije ontvangst en patiënten begeleiding	35
Huiskamerproject Chirurgie	18
Huiskamerproject Neurologie/neurochirurgie	15
Huiskamers pool Chirurgie 2 en Neurologie**	7
Ondersteuning Geestelijke Verzorging	11
Ondersteuning Educatieve Voorziening	2
Studio KidzFlitz/Kindertelevisie	11
Spoedeisende Hulp	11
Fondsenwerving	0
Ondersteuning Pedagogiek	1
Kunstgalerie	1

\*De kinderopvang is voorlopig alleen op afspraak open.

\*\*Vrijwilligers die op oproepbasis werken.

## 3. Organisatie en coördinatie

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.

### 3.1 Coördinatie vanuit het Patiëntenservicebureau

Het vrijwilligerswerk in het LUMC wordt georganiseerd en gecoördineerd vanuit de DDMW/PSB. 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 Patiëntenservicebureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van de vrijwilligersactiviteit in haar totaliteit, terwijl in overleg wordt afgesproken of het patiëntenservicebureau of een leidinggevende van de betrokken divisie of afdeling verantwoordelijk is voor de operationele aansturing van de vrijwilligers.

### 3.2 Coördinatie vanuit afdeling

In het LUMC zijn 7 vrijwilligersprojecten die gecoördineerd worden vanuit de afdeling:

- Ondersteuning Geestelijke Verzorging
- Ondersteuning Educatieve Voorziening
- Kindertelevisie
- Fondsenwerving
- Spoedeisende Hulp
- Ondersteuning Pedagogiek
- Kunstgalerie

### 3.3 Verantwoordelijkheden betrokken functionarissen

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.
- Uitvoering en verantwoordelijkheden overdragen naar coördinatie vrijwilligers.

Coördinatie vrijwilligers: medewerkers PSB

- Uitvoering geven aan het vrijwilligersbeleid.
- Werving en selectie.
- Matchen van vrijwilligers bij de interne projecten.
- Besluiten tot het wel of niet aannemen van de vrijwilliger.
- Jaarlijks voortgang- en evaluatiegesprek met de vrijwilliger.
- Administratie (registratie, onkosten vergoeding, aanvraag VOG, vrijwilligersovereenkomst, verzekering).
- Contact onderhouden met de contactpersoon van de diverse projecten.
- Roostering.
- Exit gesprekken met vrijwilligers.
- 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.
- Inwerken, directe begeleiding en draagvlak op de werkvloer.
- Kennisoverdracht, bijdragen aan opleiding en training.

Contactpersoon vrijwilligersproject (zie hoofdstuk 3.2 Coördinatie vanuit afdeling):

Medewerker van de afdeling waar het project loopt.

- Selectie.
- Matchen van vrijwilligers bij de afdeling.
- Besluiten tot het wel of niet aannemen van de vrijwilliger.
- Jaarlijks voortgang- en evaluatiegesprek met de vrijwilliger.
- Administratie (registratie, onkosten vergoeding, aanvraag VOG, vrijwilligersovereenkomst, verzekering).
- Roostering.
- Exit gesprekken met vrijwilligers.
- Opleiding en training.

## 4. Voorwaarden

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

### 4.1 Materiële voorwaarden

#### Reiskostenvergoeding

Vrijwilligers krijgen reiskostenvergoeding (openbaar vervoer op basis van busvervoer).

#### 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.

### 4.2 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.

### 4.3 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 het Gedrag (VOG)

Binnen het vrijwilligerswerk is een Verklaring Omtrent het Gedrag niet wettelijk verplicht. Het is wel één van de maatregelen die het LUMC neemt om een veilig klimaat te scheppen. Een VOG wordt digitaal aangevraagd. Het LUMC zet de VOG aanvraag online voor de vrijwilliger klaar. De vrijwilliger krijgt vervolgens een e-mail van screeningsautoriteit Justis met daarin een aanvraagcode. Met deze code kan de vrijwilliger online inloggen, zijn/haar aanvraaggegevens controleren en de aanvraag betalen. Om de aanvraag succesvol af te ronden heeft de vrijwilliger DigiD, iDEAL en een geldig e-mailadres nodig. 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.



## 5. Werving en selectie

Door de blijvende vraag naar vrijwillige inzet is structurele aandacht voor werving en binding van vrijwilligers nodig. In overleg wordt afgesproken of het patiëntenservicebureau of een leidinggevende van de betrokken divisie of afdeling verantwoordelijk is voor de werving en selectie van de vrijwilligers.

### 5.1 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).

### 5.2 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 van het PSB en/of de afdeling.

De volgende informatie wordt verstrekt/uitgewisseld:

- Informatie over de vrijwilligersprojecten of een specifiek project;
- Informeren over rechten en plichten, vrijwilligersovereenkomst;
- Er worden wederzijdse verwachtingen besproken;
- Bespreken van de rol van de contactpersoon (van de afdeling en/of PSB);
- Er wordt inhoudelijk op de taken ingegaan;
- Er worden duidelijke afspraken gemaakt over de introductie, termijn, proefperiode en evaluatie.
- Coördinator gaat de geschiktheid van de vrijwilliger na.

Als uit het kennismakingsgesprek geschiktheid blijkt, besluit de vrijwilligerscoördinator van het PSB en/of de afdeling tot het aannemen van de vrijwilliger.

#### Afwijzing

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

## **6. Inwerken, begeleiden en deskundigheid bevorderen**

Nieuwe vrijwilligers volgen bij de start in het LUMC (onafhankelijk van het project) een basistraining voor vrijwilligerswerk. Daarnaast ontvangen vrijwilligers periodiek scholing over relevante onderwerpen.

### **6.1 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 wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan regels in het kader van kwaliteit en veiligheid waar vrijwilligers zich aan moeten houden.

### **6.2 Inwerken**

Op de eerste inwerk dag ontvangen vrijwilligers indien relevant een informatieboekje over de afdeling waar ze vrijwilligerswerk gaan doen. 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.

Indien het project beheert wordt door het PSB bekijkt de vrijwilligerscoördinator van het PSB samen met de contactpersoon vanuit het project of de vrijwilligers geschikt zijn en het werk aankunnen. Valt het project onder de afdeling dan wordt vanuit het project door de contactpersoon bekeken of de vrijwilligers geschikt zijn en het werk aankunnen.

### **6.3 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.

Indien nodig zal de coördinator vrijwilligers PSB en/of de contactpersoon vrijwilligersproject van de afdeling in gesprek gaan met de vrijwilliger.

Met vrijwilligers die vertrekken wordt een exit gesprek gehouden door de coördinator vrijwilligers PSB en/of de contactpersoon vrijwilligersproject op de afdeling.

### **6.4 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).

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

In het LUMC Leerportaal zit het Kwaliteitspaspoort. Daarin staan de vereiste certificaten die de vrijwilligers voor hun functie moeten halen.

Een medewerker van het patiëntenservicebureau zorgt ervoor dat de juiste vereisten in het kwaliteitspaspoort staan, zodat de vrijwilligers weten welke certificaten ze moeten halen.

