

# Vrijwilligersbeleid

Augustus 2022



## Inhoud

Inleiding .....	3
Visie .....	3
Positie van vrijwilligers .....	5
Werving .....	6
Begeleiding .....	7
Belonen.....	8
Behouden .....	9
Beëindiging .....	10
Kwaliteit.....	10

## Inleiding

### Stichting WMZO

Stichting Wonen Met Zorg en Ondersteuning (WMZO) is in 2006 opgericht door een groep (pleeg)ouders met als doel om voor hun tien jongvolwassen kinderen met een verstandelijke beperking, waarvan een aantal met fysieke aandoening, een kleinschalige woonvorm te realiseren. Met samenwerkingspartner WoondroomZorg (WDZ) is dit in 2011 gerealiseerd en wordt er 24-uurs zorg en begeleiding geboden waarbij dagbesteding mogelijk is.

De stichting is ontstaan vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid en solidariteit. Geluk, geborgenheid en groei van de bewoners in een duurzame omgeving staan voorop. Bij stichting WMZO is de focus volledig gericht op het totale welzijn van de bewoners. Stichting WMZO streeft naar een harmonieuze en open sfeer, waarbij menselijke warmte en een groot verantwoordelijkheidsgevoel voor en door iedere betrokkene centraal staan.

### Vereniging De Tromp

De bewoners worden door hun ouders / wettelijk vertegenwoordigers vertegenwoordigd in vereniging De Tromp. Belangrijkste doel van de vereniging is het erop toezien dat stichting WMZO voorziet in wonen en zorg op een manier die overeenkomt met wat de ouders/wettelijk vertegenwoordigers in de visie hebben weergegeven.

### Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen WMZO tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van WMZO daarmee gediend worden.

### Doel van het vrijwilligersbeleid

Duidelijkheid geven aan ouders/wettelijk vertegenwoordigers, beroepskrachten en de vrijwilligers over hoe met vrijwilligers wordt gewerkt in de organisatie, ter voorkoming van onduidelijkheid, conflicten of ongelijke behandeling.

Daarnaast heeft het als doel het stimuleren van de inzet van vrijwilligers.

Het vrijwilligersbeleid heeft géén betrekking op:

- Vrijwilligers die door ouders/wettelijk vertegenwoordigers zelf zijn ingezet om te ondersteunen bij werkzaamheden die buiten de activiteiten van stichting WMZO vallen. Deze vrijwilligers kunnen alleen ingezet worden voor individuele ondersteuning voor zover deze in het persoonlijk begeleidingsplan van de betreffende bewoner is opgenomen;
- Personen die in het kader van een opleiding een beroepsstage lopen;
- Deelnemers aan activiteiten, bezoekers, bewoners van de stichting.
- Ervaringsdeskundigen.

## Visie

### Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht en onbetaald vanuit een sociaal maatschappelijke motivatie met enige regelmaat en in georganiseerd verband wordt verricht ten behoeve van bewoners.

Onverplicht wil zeggen dat vrijwilligers zelf kiezen voor vrijwilligerswerk en om aan de werkzaamheden deel te nemen. Wel staat de stichting positief tegenover 'het duwtje in de rug' naar vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld bij jongeren die in het kader van een maatschappelijke stage kennismaken met vrijwilligerswerk en de doelgroep (snuffelstage). Dit betekent echter niet dat het vrijblijvend is. Er zijn wederzijdse afspraken die in een vrijwilligersovereenkomst worden vastgelegd. Onbetaald wil zeggen dat er geen materiele beloning of betaling staat tegenover het werk dat door vrijwilligers wordt verricht. Het vrijwilligerswerk is een ondersteuning van het werk dat verricht wordt door beroepskrachten, maar niet ter vervanging hiervan.

Voor het vinden en binden van vrijwilligers vindt er door de stichting werving en selectie plaats. Er is een coördinator vrijwilligers binnen het zorgteam.

Vrijwilligers zijn actief betrokken en geïnteresseerde burgers die een bijdrage willen leveren aan het welzijn van de bewoners. Zij zorgen voor contact met 'niet hulpverleners. Ze tonen belangstelling, geven aandacht en dragen bij aan het vergroten van het gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen. Daarnaast kunnen vrijwilligers een belangrijke brug zijn tussen de maatschappij en de leefwereld van de bewoner.

### **Waarom werkt stichting WMZO met vrijwilligers?**

Stichting WMZO werkt graag met vrijwilligers. Dankzij de aanwezigheid van vrijwilligers worden de mogelijkheden van bewoners om deel te nemen aan activiteiten vergroot. Door regelmatig contact bieden de vrijwilligers de mogelijkheden voor (extra) aandacht, een luisterend oor, begeleiding bij activiteiten, vervoer, wandelen, koken etc. Hierdoor kan de zelfstandigheid, ontwikkeling en mobiliteit van onze bewoners vergroot worden.

#### Voor de bewoners

Vrijwilligers schenken aandacht en tijd aan bewoners en bieden gezelligheid en praktische ondersteuning. Ze brengen de buitenwereld binnen. Vrijwilligers letten niet zo zeer op medische en verpleegkundige zaken, maar op het algeheel welbevinden. Dit maakt dat onze bewoners hun behoeften, wensen en ideeën kunnen aangeven bij de vrijwilligers.

#### Familie

Familieleden staan dicht bij de bewoners. Vrijwilligers kunnen familieleden ondersteuning bieden. Als de druk op mantelzorgers en familieleden toeneemt, groeit de behoefte aan ondersteuning. Dan kan vrijwillige inzet ook de gewenste oplossing bieden.

#### Beroepskrachten

Voor beroepskrachten zijn vrijwilligers een welkome ondersteuning. Vrijwilligers kunnen iets extra's bieden naast de zorgtaken van de beroepskracht.

#### Stichting

Vrijwilligers dragen in grote mate bij aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, door de extra handen die zij bieden en de extra aandacht die zij geven. Zij vormen mede de oren en ogen van de organisatie. De signalen die zij opvangen, kunnen leiden tot het aanpassen of vernieuwen van beleid. Vrijwilligers zijn belangrijke ambassadeurs van de stichting.

### **Wat is de bijdrage van een vrijwilliger?**

#### Individuele ondersteuning

Bijvoorbeeld: bezoeken van bewoners, vervoer verzorgen, uitstapjes maken, financiën regelen. Ondersteuning bij ziekte indien aan de orde.

#### Collectieve ondersteuning

Bijvoorbeeld: gastvrouw/gastheerschap op woongroep, meehelpen met recreatieve activiteiten, meegaan met uitstapjes.

#### Facilitaire ondersteuning

Bijvoorbeeld: meehelpen maaltijden (voor)bereiden, klusjes in en om het huis, fietsen opladen/banden controleren, spullen naar stort brengen, tuin klussen.

#### Belangenbehartiging

Formulieren brigade: vrijwilligers helpen met aanvragen doen/formulieren invullen, boekingen theater, collectes helpen lopen.

### **Wie past bij ons?**

De stichting richt zich op mensen die op grond van (levens)ervaring, kennis, kunde en sociale betrokkenheid bepaalde werkzaamheden op zich kunnen nemen. Maar ook op mensen die bereid zijn hun beperkte ervaring of kennis te vergroten of zich verder te ontwikkelen.

## Positie van vrijwilligers

Stichting WMZO verzorgt de 24-uurs zorg voor de bewoners. Het volledige zorgteam staat onder de dagelijkse leiding van een coördinator. Elke bewoner heeft een persoonlijk begeleider (PB-er) die verantwoordelijk is voor het opstellen/uitvoeren en bijstellen van het persoonlijk begeleidingsplan van een bewoner.

Een vrijwilligersovereenkomst wordt aangegaan tussen WMZO en vrijwilliger.

### Verantwoordelijkheden

De coördinator van het zorgteam is verantwoordelijk voor de organisatie van de uitvoering van het vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligers voeren hun werkzaamheden uit onder de aansturing van het zorgteam. Een vrijwilliger die individuele ondersteuning verleent doet dit in samenwerking met de betrokken PB-er. Alle ondersteuning die een vrijwilliger verleent, valt onder de verantwoording van de coördinator.

### Rechten en plichten

De vrijwilliger heeft recht op:

- een zorgvuldig intakegesprek en inwerkperiode met begeleiding;
- informatie, begeleiding en scholing (indien gewenst) voor een goede uitoefening van het vrijwilligerswerk;
- ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering;
- attenties en reiskostenvergoeding zoals beschreven in het vrijwilligersbeleid;
- minimaal jaarlijks een evaluatiegesprek, op verzoek kan dit meer zijn;
- zorgvuldige behandeling van de persoonlijke gegevens van de vrijwilliger zodat voldaan wordt aan de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)<sup>1</sup>.

De vrijwilliger heeft de plicht om:

- het vrijwilligerswerk uit te voeren conform de visie en uitgangspunten van de stichting en de afspraken zoals vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst;
- de afgesproken activiteiten te verrichten;
- zich te onthouden van mededelingen aan derden over zaken die hem/haar in zijn/haar positie als vrijwilliger bekend zijn geworden, zowel over de stichting, de vereniging als over de medewerkers, collega's, medevrijwilligers en bewoners. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst;
- bij verhindering dit tijdig te melden;
- zorgvuldig om te gaan met goederen die door de bewoner of stichting aan zijn/haar zorg zijn toevertrouwd;
- een geldig VOG te kunnen overleggen.

### Criteria

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij/zij:

- zich met de doelstellingen van de stichting kan verenigen;
- beschikt over een aantal vaardigheden en kwaliteiten die met name genoemd worden in de vrijwilligersvacature;
- enthousiast, sociaal en betrokken is;
- stevig in zijn/haar schoenen staat;
- bereid is tot samenwerking en overleg;
- bereid is deskundigheidsbevordering te volgen wanneer dit als voorwaarde wordt gesteld;
- fysiek in staat is de gestelde werkzaamheden uit te voeren;

---

<sup>1</sup> Zie <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/algemene-informatie-avg>

- een medische keuring ondergaat indien bewoners en/of personeel in de bus van de stichting vervoerd gaan worden. De noodzaak voor een medische keuring wordt per geval bepaald.

### **Vrijwilligersovereenkomst**

Alle vrijwilligers ontvangen voorafgaand aan de start van hun werkzaamheden een vrijwilligersovereenkomst.

Hierin is vastgelegd dat de vrijwilliger onbetaalde arbeid verricht en een overzicht van rechten, plichten en afspraken over ureninzet, frequentie, vergoedingen en verzekeringen. Tot slot bevat het regelingen met betrekking tot de omgangsvormen en privacy. Een taakomschrijving van de werkzaamheden is opgenomen in de bijlage van de vrijwilligersovereenkomst. De getekende overeenkomst moet uiterlijk één week na aanvang van de werkzaamheden in het bezit zijn van de coördinator vrijwilligers en wordt bewaard door de secretaris van WMZO.

### **Verzekering**

Vrijwilligers dienen te beschikken over een WA-verzekering.

Via samenwerkingspartner WoondroomZorg (WDZ) zijn vrijwilligers verzekerd voor schade en ongevallen tijdens het uitoefenen van vrijwilligerswerkzaamheden.

Daarnaast is een vrijwilliger veelal automatisch verzekerd via de eigen gemeente van de vrijwilliger. De meeste gemeenten hebben een vrijwilligersverzekering afgesloten waarop een vrijwilliger een beroep kan doen. Deze verzekering geldt voor:

- Ongevallen en schade/verlies persoonlijke eigendommen;
- Rechtsbijstand;
- Verkeersaansprakelijkheid.

Met het vrijwilligerscontract kan in voorkomende gevallen, contact opgenomen met de betreffende gemeente.

### **Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)**

Omdat we met een kwetsbare doelgroep werken, is een voorwaarde dat vrijwilligers een VOG kunnen overleggen. Het Ministerie van Justitie geeft een VOG af als er geen redenen bekend zijn waarom de vrijwilliger dit specifieke vrijwilligerswerk niet kan of mag uitvoeren. De kosten voor het aanvragen van de VOG komen voor rekening van de stichting.

Tijdens het kennismakingsgesprek met een nieuwe vrijwilliger zal de procedure voor het aanvragen van een VOG in gang worden gezet. De VOG moet overlegd worden alvorens gestart kan worden met de werkzaamheden en wordt bewaard door de secretaris van WMZO.

De geldigheid van de VOG loopt gedurende de periode van de uitvoering van het vrijwilligerswerk maar kan zijn geldigheid verliezen als de vrijwilliger wordt vervolgd of veroordeeld vanwege strafbare feiten.

## **Werving**

De stichting richt zich op mensen die op grond van (levens)ervaring, kennis, kunde en sociale betrokkenheid, bepaalde werkzaamheden op zich kunnen nemen. Maar ook op mensen die bereid zijn hun beperkte ervaring of kennis te vergroten of zich verder te ontwikkelen. Goede vrijwilligers met de juiste vaardigheden passend bij de vrijwilligersfunctie moeten ervoor zorgen dat de bewoners daadwerkelijk ondersteund worden en een bijdrage kunnen leveren aan de (competentiegerichte) zorg. Dit heeft gevolgen voor de werving, selectie, training en begeleiding van vrijwilligers. Bij de werving en selectie van vrijwilligers gaat het er om de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. De stichting probeert in te spelen op wensen en behoeftes van de vrijwilligers en hen te ondersteunen om persoonlijke doelen te behalen.

### **Werven**

Minimaal eens per jaar wordt op basis van input van de coördinator het agendapunt vrijwilligers besproken in het overleg van het bestuur van de stichting. Afhankelijk van behoefte zal een werkgroep aangesteld worden om samen met coördinator functieprofiel(en) op te stellen op basis

waarvan, na goedkeuring op deze profielen door het bestuur, daadwerkelijke werving kan plaatsvinden.

### **Spontane aanmelding**

Voor iemand die zich spontaan aanmeldt voor vrijwilligerswerk zal door de coördinator bepaald worden of er een ruimte is voor uitbreiding van het aantal vrijwilligers en/of dit past binnen de eventueel nog in te vullen functies. Is dit het geval dan wordt een kennismakingsgesprek gepland.

### **Kennismakingsgesprek**

De coördinator en 1 ouder of wettelijke vertegenwoordiger voeren het kennismakingsgesprek met een potentiële vrijwilliger. In deze eerste kennismaking wordt meer verteld over de organisatie, visie en het vrijwilligerswerk. Samen met de potentiële vrijwilliger wordt er gekeken naar interesses en vaardigheden. Op basis daarvan maakt de coördinator samen met de potentiële vrijwilliger een keuze welk vrijwilligerswerk het best past.

Na afstemming met het bestuur van de stichting zal bij een positief advies de verdere procedure in gang gezet worden. Hierbij wordt gestreefd naar een totale doorlooptijd van maximaal 2 maanden.

### **Selectiecriteria**

Bij het selecteren van nieuwe vrijwilligers speelt een aantal onderdelen een belangrijke rol:

Motivatie	Waarom wil de vrijwilliger, vrijwilligerswerk doen? Wat wil hij/zij hier zelf mee bereiken? Welke doelen zijn er? Sluit dit voldoende aan bij de organisatie en is dit haalbaar?
Grenzen stellen	Staat de vrijwilliger stevig in zijn/haar schoenen? Is hij/zij in staat grenzen te stellen naar de ander, maar ook zijn/haar eigen grenzen te bewaken?
Betrokkenheid	Kan de vrijwilliger zich vinden in de organisatiedoelen en visie van het vrijwilligerswerk? Is hij/zij bereid deze in acht te nemen?
Open mind	Is de vrijwilliger een open persoon die niet (ver)oordelend tegenover de bewoners staat? Is hij/zij in staat te reflecteren op eigen handelen?
Communicatief	Is de vrijwilliger sociaal en communicatief vaardig en bereid tot samenwerken?
Beschikbaarheid	Past de mate van beschikbaarheid en inzet bij de behoefte en wensen van de bewoner en organisatie?

## **Begeleiding**

Vrijwilligers hebben behoefte aan en recht op goede begeleiding. Begeleiding is een soort inhoudelijk beloning. Het helpt ook de vrijwilliger zich te ontwikkelen en is erg belangrijk voor het gevoel erbij te horen en onderdeel uit te maken van het team en organisatie.

### **Contactpersonen**

Het directe aanspreekpunt voor een vrijwilliger is altijd een medewerker van het zorgteam. Het team is op de hoogte van de planning en inzet van de vrijwilligers. Uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van vrijwilligers is belegd bij de coördinator.

### **Coördinator**

De taken van de coördinator t.a.v. vrijwilligers:

- het uitvoeren van het vrijwilligersbeleid;
- het bijdragen aan het ontwikkelen van een visie op vrijwilligerswerk;
- het mede richting geven aan het vrijwilligersbeleid;
- het ontwikkelen en bewaken van taakafbakening tussen zorgteam en vrijwilligers;
- het mede selecteren van vrijwilligers;
- introductie van nieuwe vrijwilligers;
- evaluatie van vrijwilligers en terugkoppeling daarvan naar bestuur WMZO.

### **Introductie**

Doel van een introductie en inwerkperiode is een nadere kennismaking van de vrijwilliger met het werk, de andere medewerkers (vrijwilligers en zorgteam) en met de stichting en vereniging in zijn geheel. Een en ander sluit nauw aan op de selectie van de vrijwilliger. Een goede introductieperiode vormt de basis voor een prettige verhouding tussen de vrijwilliger en de organisatie.

Tijdens het kennismakingsgesprek met de coördinator ontvangt de vrijwilliger informatie over de stichting, de vereniging en het vrijwilligerswerk.

Aan het eind van een succesvol verlopen kennismakingsgesprek ontvangt de vrijwilliger een informatiepakket met daarin onder andere:

- algemene informatie van de stichting WMZO, vereniging De Tromp en samenwerkingspartner WZD;
- informatie over het aanvragen van een VOG;
- declaratieformulier voor reiskosten;
- gedragscode (gebaseerd op de gedragscode voor medewerkers).

### **Introductie op de werkplek**

De coördinator is verantwoordelijk voor de introductie van de vrijwilliger op de werkplek. De vrijwilliger wordt wegwijs gemaakt en collega's en bewoners worden op de hoogte gebracht van de nieuwe vrijwilliger. Na twee maanden wordt de inwerkperiode afgesloten met een evaluatiegesprek.

### **Proefperiode**

Voor elke vrijwilliger wordt een proefperiode gehanteerd. In die tijd kan van beide kanten bekeken worden hoe de samenwerking bevalt.

De periode geldt voor de duur van twee maanden. Na afloop van deze twee maanden vindt een evaluatie plaats met de coördinator of PB-er. Tijdens dit gesprek wordt stilgestaan bij de ervaringen van de vrijwilliger en wordt de waardering voor de inzet van de vrijwilliger uitgesproken. Er wordt bekeken of de vrijwilliger en organisatie verder met elkaar willen gaan. De vrijwilligersovereenkomst kan op dit moment per direct door beide partijen worden opgezegd.

### **Jaarlijkse evaluatie**

Naast een evaluatiegesprek ter afsluiting van de proefperiode, vindt er per jaar minstens nog een evaluatie plaats tussen de coördinator of PB-er en de vrijwilliger.

### **Registratie van gegevens van vrijwilliger**

De coördinator houdt de gegevens van de vrijwilligers bij die nodig zijn voor de inzet. Na beëindiging van de werkzaamheden zullen de gegevens van de vrijwilligers verwijderd worden.

Daarbij worden ook de bij het secretariaat van WMZO bewaarde gegevens verwijderd.

## **Belonen**

De aandacht voor de persoon achter de vrijwilliger is heel belangrijk. Een vriendelijk praatje, interesse tonen, denken aan verjaardagen en andere belangrijke gebeurtenissen in het leven van de vrijwilliger zijn enkele voorbeelden die maken dat de vrijwilliger zich 'gezien' voelt en dit vergroot het verantwoordelijkheidsgevoel. Het versterkt in grote mate de betrokkenheid van de vrijwilliger bij de stichting, vermindert de vrijblijvendheid en geeft het gevoel deel uit te maken van het geheel. Hier ligt een belangrijke rol voor de coördinator, maar zeker ook bij de collega's van het zorgteam die met vrijwilligers (samen)werken en bij de ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

### **Vieringen, attenties en regelingen**

Naast persoonlijke aandacht zijn er nog andere middelen nodig om de vrijwilligers te belonen en waarderen voor hun inzet en betrokkenheid. Vrijwilligers worden ook betrokken en uitgenodigd bij vieringen georganiseerd door de vereniging en vieringen voor medewerkers zoals een personeelsfeest. Ook ontvangen zij een kerstpakket dat door de stichting wordt verzorgd.

### Vanuit de bewoners



Eens per jaar zullen de bewoners als gebaar van dank richting de vrijwilligers een activiteit organiseren.

#### Vieringen vanuit de stichting of vereniging

Bij feestelijke vieringen georganiseerd door de stichting of vereniging worden vrijwilligers vanzelfsprekend uitgenodigd.

#### Verjaardag en andere gebeurtenissen

Vanuit de stichting wordt er aandacht besteed aan (ingrijpende) gebeurtenissen in het leven van de vrijwilliger.

#### Afscheid

Bij vertrek van een vrijwilliger, indien deze gedurende ten minste een jaar werkzaam is geweest, zal er namens de stichting passende aandacht worden besteed aan dit vertrek.

#### **Vergoedingen**

Vrijwilligers ontvangen geen vrijwilligersvergoeding. Reiskosten worden vergoed op basis van werkelijk gemaakte kosten en op basis van OV-tweede klasse. Onder reiskosten worden ook verstaan de reiskosten in verband met deelname aan een door WMZO goedgekeurde deskundigheidsbevordering.

#### **Overige vergoedingen**

Kosten die de vrijwilliger maakt in opdracht van de stichting of die voortvloeien uit de vrijwilligersfunctie, zoals materiaalkosten of boodschappen voor de activiteit, worden vergoed. De vrijwilliger kan na het overleggen van de bonnetjes bij de coördinator (of lid zorgteam) de gemaakte kosten retour krijgen.

Uitgangspunt is dat vrijwilligers geen kosten hoeven te maken om aan het vrijwilligerswerk deel te nemen.

#### **Bijzonderheden**

Voor vrijwilligers die bijvoorbeeld bezoekmaatje zijn geldt dat de kosten die gemaakt worden, gedeeld worden door bewoner en vrijwilliger. De vrijwilliger betaalt het kopje koffie niet voor de bewoner, maar de bewoner hoeft het kopje koffie ook niet voor de vrijwilliger te betalen.

## Behouden

Het trainen en ontwikkelen van de kennis en vaardigheden van vrijwilligers speelt een belangrijke rol in het behoud van de vrijwilligers.

#### **Deskundigheidsbevordering**

De vrijwilligers worden indien mogelijk in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan voor hen relevante trainingen. De coördinator zal hierin een selectie maken en de vrijwilligers hiervoor uitnodigen.

#### **Introductie**

Tijdens de introductie wordt informatie gegeven over de stichting en vereniging in het algemeen en de problematiek waar bewoners mee te maken kunnen hebben, zoals fysiek ongemak/beperving, autisme. Het begrijpen van de problematiek leidt tot meer begrip en respect van de vrijwilliger voor de ervaringen van de bewoner.

Indien de vrijwilliger wordt ingezet voor individuele ondersteuning zal een uitgebreidere introductie verzorgd worden door de PB-er van de betreffende bewoner.

## Themabijeenkomsten

De coördinator (in samenwerking met de PB-er) bewaakt of onderhoud van kennis en vaardigheden van de vrijwilliger in de toekomst noodzakelijk is en zal hiervoor themabijeenkomsten organiseren of dit onderwerp laten zijn van tussentijdse evaluaties met de vrijwilliger.

## Beëindiging

In de vrijwilligersovereenkomst wordt een opzegtermijn afgesproken die voor beide partijen geldt. Indien door één van de partijen zodanig ernstige handelingen zijn verricht dat in redelijkheid van de andere partij niet gevraagd kan worden de samenwerkingsafspraken nog langer in stand te houden of als een geschil niet kan worden opgelost, kan de samenwerking per direct worden beëindigd.

### Afrondingsgesprek

Er kunnen verschillende redenen zijn voor een vrijwilliger om te stoppen met het vrijwilligerswerk. Het is voor de stichting van belang om te weten wat de reden van vertrek is. Door open te staan voor de inbreng van de vrijwilliger krijgt de stichting inzicht in de ontwikkelingen en kan zij beter inspelen op de behoeften van vrijwilligers. Om deze reden wordt er door de coördinator met de vertrekkende vrijwilliger een afrondingsgesprek gevoerd. In dit gesprek komen de reden van vertrek en eventuele aandachtspunten voor de organisatie aan bod. Deze gegevens worden gebruikt om het vrijwilligersbeleid te evalueren.

### Referentie

Het is mogelijk dat de vrijwilliger na beëindiging van de werkzaamheden een getuigschrift of referentie ontvangt. Deze wordt opgesteld door de coördinator.

### Onvrijwillige beëindiging

Bij het niet goed functioneren van een vrijwilliger wordt dit in een evaluatiegesprek door de coördinator met de vrijwilliger besproken. De uitkomst hiervan kan zijn dat er besloten wordt tot directe beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst. Voorwaarde is wel dat het niet goed functioneren van de vrijwilliger al eerder met de vrijwilliger besproken is en het bestuur van de stichting door de coördinator is ingelicht.

### Geschillen

Geschillen moeten zoveel mogelijk in goed overleg worden opgelost. Bij geschillen tussen bewoners en vrijwilliger, beslist de coördinator. Deze beslissing is bindend. Bij conflicten tussen een vrijwilliger en de coördinator beslist het bestuur van de stichting. Deze beslissing is bindend.

## Kwaliteit

Het vrijwilligersbeleid valt onder de verantwoording van de stichting en daarmee is de stichting ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van dit beleid.

De uitvoering van het vrijwilligersbeleid is belegd bij de coördinator van het zorgteam.

Het bestuur van de stichting zal eens per twee jaar een evaluatie (laten) uitvoeren van het vrijwilligersbeleid en de uitvoering ervan. Waar nodig kunnen dan aanpassingen aan het beleid en de uitvoering doorgevoerd worden.

De evaluatie zal plaatsvinden met inbreng van:

- coördinator zorgteam, algehele werking van het beleid, ontwikkelingen in de zorg en specifiek de rol van de vrijwilliger hierin;
- evaluaties van vrijwilligers uitgevoerd door coördinator en/of PB-er.