

# Vrijwilligersbeleid

---



De Kap  
Regentesselaan 2<sup>b</sup>  
7316 AC Apeldoorn  
September 2022

## Inleiding

We koppelen mensen die hulp of zorg nodig hebben met Apeldoorners die graag wat voor een ander willen doen. Daarnaast ondersteunen we mensen in Apeldoorn en omliggende dorpen die langdurig zorgen voor een familielid of vriend. Iets vrijwillig voor een ander doen is mooi. Samen krijgen we heel wat voor elkaar!

De Kap biedt vrijwilligershulp (praktisch van aard of in de vorm van sociale ondersteuning) aan mensen in een (tijdelijk) kwetsbare thuissituatie, gericht op het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Het gaat om zorg en ondersteuning waarvoor onvoldoende of geen beroep gedaan kan worden op de formele (betaalde) zorg of het sociale netwerk. De Kap faciliteert en ondersteunt en gaat uit van de eigen mogelijkheden van de mens.

De Kap heeft hart voor haar vrijwilligers en staat dan ook voor een goed vrijwilligersklimaat. Vrijwilligers moeten kunnen rekenen op goede begeleiding waardoor zij hun vrijwilligerswerk met veel voldoening kunnen doen. Ook wil de Kap een organisatie zijn waar vrijwilligers zich verbonden mee voelen. Een klein team van beroepscoördinatoren draagt zorg voor professionele ondersteuning van de vrijwilligers.

Dit vrijwilligersbeleid laat zien hoe de Kap aankijkt tegen de positie van haar vrijwilligers, hoe ze de vrijwilligers ondersteunt en faciliteert en welke afspraken er zijn gemaakt rondom het vrijwilligerswerk. De begrippen **B**innenhalen, **B**egeleiden, **B**elonen, **B**ehouden, **B**eëindigen zijn de leidende principes voor dit vrijwilligersbeleid. In de volgende hoofdstukken worden ze verder uitgewerkt. Hierbij zijn alle B's even belangrijk, want als een ervan verwaarloosd wordt, heeft dat meteen consequenties voor de andere vier.

Voor de leesbaarheid is er gekozen voor de mannelijke vorm van het woord "vrijwilliger", gebaseerd op gangbaar taalgebruik.

Dit document over ons vrijwilligersbeleid is belangrijk voor de Kap. Het is de rode draad die geldt voor inzet van vrijwilligers binnen onze hele organisatie. Het vrijwilligersbeleid blijft voortdurend in beweging. De basis die er nu ligt, zal met regelmaat onder de loep worden genomen en daar waar nodig aangepast worden.

# 1 Visie op vrijwilligers en vrijwilligerswerk

## **“Met en voor elkaar, wederzijds betrokken”**

Dat is waar de Kap voor staat. Mensen helpen mensen en zorgen voor elkaar.

De Kap is een organisatie, waar de ondersteuning zoveel mogelijk wordt geboden door vrijwilligers. Vrijwilligers worden hierin ondersteund door een klein team betaalde coördinatoren en een grotere groep vrijwillig coördinatoren.

Ooit begonnen als pure vrijwilligersorganisatie deed in de loop der jaren professionalisering haar intrede. Dit met name vanwege toename in het aantal hulpvragen én vrijwilligers en vanwege meer complexiteit in hulpvragen. Hierdoor groeide de Kap naar een organisatie van informele zorg, waarin vrijwilligers ondersteund worden door een aantal beroepscoördinatoren.

Deze beroepscoördinatoren dragen zorg voor een professionele begeleiding van de vrijwilligers, het realiseren van continuïteit van dienstverlening, het inperken van risico's, het toepassen van hoor en wederhoor bij geschillen en het zoveel mogelijk borgen van kwaliteit. Daarnaast zorgen zij voor een integrale benadering en afstemming met andere sociale partners.

De vrijwilligershulp vanuit de Kap kan kort of langdurig zijn en richt zich op mensen die voor deze ondersteuning geen beroep kunnen doen op de formele zorg of het sociale netwerk. Het gaat om “maatschappelijke dienstverlening op vrijwillige en onbetaalde basis, met een zekere regelmaat en verleend in georganiseerd verband”. De vrijwillige hulp wordt afgestemd op de eigen mogelijkheden van de hulpvrager.

Vrijwilligers kunnen werkzaam zijn op het gebied van:

- Praktische hulp (thuisadministratie, vervoer, klussen en tuinen, boodschappenhulp)
- Sociale hulp (o.m. bezoek, respijtzorg, rouwverwerking, palliatieve terminale zorg, maatjes)

Vrijwilligershulp vanuit de Kap komt nooit in plaats van beroepsmatige hulp. Vrijwilligers bieden een meerwaarde. Zij zijn vaak in staat om betekenisvolle relaties met de hulpvrager op te bouwen omdat zij een goede aansluiting vinden met de doelgroep. Bijvoorbeeld doordat zij ervaringsdeskundigen zijn, meer tijd hebben of uit dezelfde omgeving komen.

Door de wijze waarop de Kap het vrijwilligerswerk organiseert en begeleidt, kan zij ook aanvullend zijn op allerlei vormen van burenhulp. Het is een soort burenhulp plus. De professionele ondersteuning aan vrijwilligers beperkt de risico's voor de mensen die hulp vragen. Ook kan er meer continuïteit geboden worden; valt er een vrijwilliger uit dan wordt er gezocht naar een vervanger.

De wederkerigheid in het vrijwilligerswerk bij de Kap is essentieel. De vrijwilliger geeft iets, helpt/ ondersteunt. Tegelijkertijd levert het hem ook iets op: zich nuttig voelen, van betekenis zijn, levenservaring opdoen of werkervaring. Deze win-win situatie is cruciaal. Een vrijwilliger zal alleen dan zijn vrijwilligerswerk met plezier blijven doen.

Vrijwilligers van de Kap brengen hun eigen kwaliteiten mee in het vrijwilligerswerk. Zij zijn deskundig op het terrein waarop ze werken. Veel van de vrijwilligers zijn ervaringsdeskundigen en hebben een rijke levenservaring. Ook is er een groot aantal vrijwilligers dat hun oude beroep wil voortzetten, maar dan op vrijwillige basis. Het is vooral belangrijk dat vrijwilligers voldoening vinden in hun werk, met name in het contact met de hulpvrager.

## 2 Binnenhalen van vrijwilligers: werven, selecteren en aannemen

Mensen komen met een hulpvraag en de Kap zoekt naar vrijwilligers die deze vraag kunnen beantwoorden. De Kap wil hierbij mensen de mogelijkheid bieden om in hun vrijwilligerswerk zoveel mogelijk aan te sluiten bij eigen wensen en kwaliteiten.

### 2.1 Werving van vrijwilligers

Hulpvragen die bij de Kap binnenkomen, zijn heel divers. Enerzijds zijn de vragen praktisch van aard: thuisadministratie, vervoer, klussen en tuinen, boodschappenhulp. Anderzijds betreft het sociale hulp zoals bezoekwerk, ondersteuning in rouwverwerking, palliatieve terminale zorg en maatjes.

Dit betekent dat er ook heel verschillende vrijwilligers gezocht worden. Elke afdeling van de Kap stelt eigen specifieke eisen aan de vrijwilliger en ook elke hulpvrager heeft vaak zijn eigen wensen. Er kan dus niet gesproken worden van één type vrijwilliger, maar van verschillende profielen voor diverse vrijwilligerstaken. Bij de werving gaat het er om, dat de aspirant-vrijwilliger zijn motieven en zijn wensen herkent in het aanbod van de Kap en kan voldoen aan bepaalde voorwaarden.

Om vrijwillige hulp en zorg te kunnen bieden, moet men in ieder geval aan de volgende basisvoorwaarden voldoen:

- De vrijwilliger is in staat om zelfstandig een taak uit te voeren en zelfstandig afspraken na te komen. Er is nl. geen "controle" mogelijk. Een vrijwilliger werkt alleen.
- De vrijwilliger is gemotiveerd en heeft tijd om het vrijwilligerswerk te doen.
- De vrijwilliger toont respect voor de (soms andere) levenswijze van de hulpvrager.
- De vrijwilliger kan aandacht geven, wil er zijn voor de ander.
- De vrijwilliger kan een zekere mate van afstand bewaren en grenzen bewaken.
- De vrijwilliger is betrouwbaar en kan een verklaring van gedrag overhandigen.
- De vrijwilliger doet het werk "om niet" en heeft geen financiële belangen.

Werving van vrijwilligers is afhankelijk van de behoefte aan vrijwilligers.

De Kap heeft een aantal standaard wervingsacties, die zij met een zekere regelmaat uitvoert.

Elk derde donderdag van de maand is er een algemene voorlichtingsbijeenkomst voor belangstellenden voor vrijwilligerswerk. Deze bijeenkomst wordt gegeven door een van de beroepskrachten. De voorlichtingsbijeenkomst geeft een overzicht van alle mogelijke vormen van vrijwilligerswerk binnen de Kap. Op deze manier kan een aspirant vrijwilliger zich een beeld vormen over de Kap, over de verschillende afdelingen en over de inhoud van het vrijwilligerswerk. Deze voorlichting wordt standaard in alle nieuwsuitingen door de Kap aangekondigd.

Andere standaard wervingsacties zijn onder meer werven via de eigen website én de website Apeldoorn Pakt Aan, verspreiding flyers.

Naast deze reguliere wervingsacties worden er doelgerichte wervingsacties ondernomen op het moment dat er behoefte is aan specifieke vrijwilligers voor bepaalde vrijwilligerstaken.

Een doelgerichte werving blijkt steeds belangrijker te worden. Dat betekent dat de Kap duidelijk voor ogen moet hebben welke vrijwilligers zij waarvoor nodig heeft.

Doelgerichte werving van vrijwilligers kan op verschillende manieren gebeuren: via advertenties, via sleutelfiguren bij andere organisaties, via sociale media (Website, Facebook, Instagram en LinkedIn), website Apeldoorn Pakt aan, persberichten in wijkkranten of via een opgezette campagne, voorlichtingsmarkten diverse organisaties e.d.

## 2.2 Selectie en inschrijving van vrijwilligers

Als een vrijwilliger aangeeft interesse te hebben in een bepaalde vorm van vrijwilligerswerk dan volgt een kennismaking gesprek met de betreffende beroepscoördinator.

Het gesprek heeft tot doel te beoordelen of de betreffende persoon past bij de vorm van vrijwilligerswerk die hij heeft aangegeven.

Vaste elementen in het gesprek zijn:

- Motivatie van de toekomstige vrijwilliger: waarom vrijwilligerswerk en specifiek dit vrijwilligerswerk
- Wensen, interesse en kwaliteiten van de potentiële vrijwilliger
- Ervaring en affiniteit met bepaalde werkgebieden en doelgroepen
- Mogelijkheden qua tijd, inzetbaarheid
- Inschatting betrouwbaarheid: kan men een Verklaring Omtrent Gedrag overleggen?

Over het algemeen geldt de volgende procedure bij inschrijving<sup>1</sup>:

Op basis van het gesprek besluit de beroepscoördinator of de aspirant vrijwilliger geschikt is voor deze specifieke vorm van vrijwilligerswerk of niet. Bij een positieve beoordeling volgt verdere informatieverstrekking en het invullen van een intakeformulier (zie bijlage 4) en de vrijwilliger overeenkomst (bijlage 1). Bij twijfel over de inzetbaarheid wordt dit met de persoon besproken en worden er afspraken op maat gemaakt. Bij een negatieve beoordeling zal de beroepscoördinator zoveel mogelijk verwijzen naar een van de andere afdelingen of kijken naar externe mogelijkheden zoals "Apeldoorn Pakt aan".

Bij inschrijving wordt door de beroepscoördinator en de vrijwilliger de Vrijwilligersovereenkomst ingevuld en de gedragscode besproken. Na ondertekening van deze overeenkomst krijgt de vrijwilliger onderstaande documenten mee:

- Informatie over de Kap
- Informatiemap van de betreffende afdeling.  
Hierin wordt de vrijwilliger welkom geheten en wordt uitgelegd wat men van de Kap mag verwachten en omgekeerd wat van de vrijwilliger verwacht wordt.
- Gedragscode
- Naam coördinator aan wie men gekoppeld wordt, incl. telefoonnummers
- Kopie van de ondertekende vrijwilligersovereenkomst
- Aanvraagformulier Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en informatie omtrent hoe deze aan te vragen

## 2.3 Verklaring omtrent gedrag (VOG)

De Kap vindt het belangrijk om betrouwbaarheid en veiligheid te garanderen aan de mensen die om hulp vragen. Ten slotte komen de vrijwilligers 1 : 1 bij de mensen thuis. Achter de voordeur. De Kap staat voor de bij haar ingeschreven vrijwilligers in. De Kap gebruikt verschillende middelen om deze betrouwbaarheid en veiligheid in te kunnen schatten: het gesprek tussen de beroepscoördinator en de aspirant vrijwilliger, de ervaringen gedurende de inzet van de vrijwilliger en de VOG.

---

<sup>1</sup> Bij Terminale Zorg en Bezoekdienst na Partnerverlies is de procedure anders. Aspirant vrijwilligers doorlopen een basistraining, waarna we bespreken of zij wel/niet starten als vrijwilliger bij de Kap.

Een VOG is een verklaring die wordt afgegeven door het Ministerie van Justitie en waaruit blijkt dat het gedrag van de persoon die aanvraagt geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Bij een VOG-aanvraag wordt in de gegevens van justitie en politie gekeken of iemand in het verleden strafbare feiten heeft gepleegd.

De Kap vraagt een brede screening aan, de ingevulde aanvraag geldt voor alle vormen van vrijwilligerswerk. Van de mensen die met kinderen werken tot de boodschappendienst. Op deze manier hoeven vrijwilligers niet opnieuw een VOG aan te vragen als ze kiezen voor een andere variant binnen het vrijwilligerswerk.

De onkosten voor de VOG worden vergoed door de Kap.

## 2.4 Vrijwilligersovereenkomst

Met elke vrijwilliger wordt een overeenkomst gesloten. Hierin zijn zowel de rechten en plichten van de vrijwilliger als van de Kap vastgelegd (bijlage 1). Met het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst committeert de vrijwilliger zich aan de gedragscode van de Kap.

## 2.5 Registratie van vrijwilligersgegevens

De Kap gaat zorgvuldig om met de gegevens van de bij haar ingeschreven vrijwilligers. Dit conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle vrijwilligers geven eenmalig schriftelijk toestemming voor het vastleggen van:

- Hun naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, emailadres
- Specifieke gegevens omtrent hun inzetbaarheid (voor welke hulpvragen beschikbaar, hoeveel uren e.a.)

De vrijwilligers geven toestemming voor het vastleggen van hun gegevens door middel van het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst. In het bijzonder artikel 17 in deze overeenkomst gaat hierover.

De gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden ten behoeve van de matching met hulpvragers en de daarbij behorende handelingen. Ook geeft de vrijwilliger toestemming zijn gegevens te gebruiken voor mailing en postverzending vanuit de organisatie (nieuwsbrieven, uitnodigingen, etc.).

Als een vrijwilliger aangeeft te stoppen met zijn vrijwilligerswerk, zullen de gegevens na een periode van 2 jaar definitief uit het registratiebestand verwijderd worden.

### 3 Behouden van vrijwilligers

Eenmaal vrijwilliger bij de Kap wil de Kap er alles aan doen haar vrijwilligers te behouden. Aan de ene kant wordt het behoud van de vrijwilligers bepaald door de kwaliteit en de inhoud van het vrijwilligerswerk. Aan de andere kant door de organisatie eromheen: de begeleiding en de geboden voorzieningen. De Kap wil een organisatie zijn waar de vrijwilliger zich welkom, gezien en gesteund voelt. Goed begeleiden en belonen zijn daar belangrijke onderdelen in. Deze twee aspecten zullen in de hoofdstukken 4 en 5 apart beschreven worden. Daarnaast zit het behouden van de vrijwilliger ook in het bieden van een duidelijk kader waarbinnen het vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd. Doordat de Kap dit kader van het vrijwilligerswerk helder heeft uitgewerkt, kan de vrijwilliger zich optimaal richten op de hulpvrager.

Het kader van het vrijwilligerswerk, bestaat uit:

1. Basisvoorzieningen rondom het vrijwilligerswerk
2. Afbakening van het vrijwilligerswerk

In dit hoofdstuk zullen deze onderdelen verder uitgewerkt worden.

#### 3.1 Basisvoorzieningen

De Kap wil het vrijwilligerswerk zo goed mogelijk faciliteren door het bieden van goede basisvoorzieningen.

##### 3.1.1 Privacy waarborg

De NAW-gegevens van een vrijwilliger worden opgeslagen in het geautomatiseerde registratiesysteem van de organisatie. Dit zijn noodzakelijke gegevens om de vrijwilliger te bereiken, te koppelen aan een hulpvrager en te informeren over actuele zaken (verzending nieuwsbrieven e.a.)

De vrijwilliger heeft toestemming gegeven voor deze registratie en voor het gebruik van zijn gegevens. Het papierdossier van de vrijwilligers (vrijwilligersovereenkomst, Verklaring omtrent Gedrag) worden op een verantwoorde wijze centraal bewaard. De vrijwilliger kan te allen tijde zijn dossier inzien. Na beëindigen van de overeenkomst worden de persoonlijke gegevens van de vrijwilliger nog twee jaar bewaard.

Door het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst verplicht de vrijwilliger zich tot geheimhouding van alles waarvan hij redelijkerwijs kan begrijpen dat dit hem in de uitoefening van zijn vrijwilligerstaken in vertrouwen is meegedeeld. Deze plicht tot geheimhouding vervalt niet bij de beëindiging van het vrijwilligerschap.

Omgekeerd zal de Kap zijn persoonlijke gegevens niet aan derden (hulpvragers, instanties e.a.) verstrekken, tenzij daarover andere afspraken zijn gemaakt.

##### 3.1.2 Verzekeringen

Vrijwilligerswerk kan risico's met zich meebrengen. Om er zeker van te zijn dat organisaties en hun vrijwilligers voldoende verzekerd zijn, heeft de gemeente Apeldoorn een collectieve vrijwilligersverzekering voor alle vrijwilligers in Apeldoorn afgesloten. Alle vrijwilligers van de Kap zijn hierdoor automatisch verzekerd. Iedere vrijwilliger is gedurende het vrijwilligerswerk verzekerd op het gebied van wettelijke aansprakelijkheid, ongevallen, inzittenden in een auto, bonus-malus verlies. In geval schade of ongeval kan de vrijwilliger contact opnemen met zijn beroeps coördinator.

### 3.1.3. *Interne communicatie*

De Kap streeft naar een goede communicatie met haar vrijwilligers.

Alle bij de Kap ingeschreven vrijwilligers hebben recht op goede informatie. Dit kan gaan om functionele informatie (informatie die nodig is om de taak goed uit te voeren) en meer algemene informatie. De functionele informatie zal per afdeling gegeven worden, meestal verstrekt door de vrijwillige coördinator dan wel de beroepscoördinator.

De algemene informatie verstuurt de Kap digitaal en/of per post naar de vrijwilligers. Ook de website is hier een belangrijk informatiekanaal. De vrijwilliger heeft zelf een actieve verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven van zaken die voor hem van belang zijn.

### 3.1.4 *Inpraak en medezeggenschap*

De Kap hecht grote waarde aan de wensen en behoeften van haar vrijwilligers.

Vrijwilligers moeten dan ook kunnen meepraten over zaken die hen aangaan en gevraagd of ongevraagd hun ideeën en adviezen kenbaar kunnen maken.

Inpraak ten aanzien van het concrete vrijwilligerswerk verloopt via het overleg met de vrijwillige coördinator en/of de beroeps coördinator. Ook via de website en netwerkbijeenkomsten kunnen vrijwilligers hun ideeën en suggesties aangeven. We vragen vrijwilligers periodiek mee te denken over het meerjarenbeleid, dat wordt opgesteld onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de Kap.

### 3.1.5 *Klachten, geschillen en vertrouwenspersoon*

De Kap heeft een klachtenreglement en een vertrouwenspersoon.

In geval van een klacht zal de Kap zorgvuldig handelen volgens dit reglement. Elke klacht en uiting van ongenoegen wordt door de Kap serieus genomen en het is van belang deze in een vroeg stadium op te vangen en met betrokkenen te bespreken. De vrijwilliger zal dan ook allereerst contact dienen op te nemen met de direct verantwoordelijke. Zie [hier](#) de klachtenprocedure.

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met de ingediende klacht en met de gegevens van de klager. Vrijwilligers die ongewenste omgangsvormen zien, signalen krijgen over bijvoorbeeld geweld, ontspoord gedrag, integriteitskwesaties of intimidatie, kunnen terecht bij een interne of externe vertrouwenspersoon. Lees er [hier](#) meer over.

### 3.1.6 *Kap-pas*

Bij de start van het vrijwilligerswerk ontvangt iedere vrijwilliger een pas als legitimatiebewijs van de Kap. Deze kan gevraagd en ongevraagd getoond worden. Hiermee kan de vrijwilliger laten zien dat hij vrijwilliger van de Kap is. Voor de hulpvrager biedt dit een extra zekerheid. Mocht iemand zich voordoen als vrijwilliger van de Kap, dan kan de hulpvrager te allen tijde vragen om de legitimatie via de pas.

Als de vrijwilliger stopt met zijn vrijwilligerswerk, wordt hij gevraagd deze pas bij de beroepscoördinator in te leveren.

## 3.2 *Afbakening van het vrijwilligerswerk*

Het hebben van duidelijke regels en afspraken draagt bij aan een fijne samenwerking tussen de vrijwilliger en de hulpvrager. Voor een aantal onderwerpen heeft de Kap dit verder uitgewerkt.

### 3.2.1 *Formeel – Informeel*

Vrijwilligerswerk is geen betaald werk en geen formele zorg. De Kap vindt het van groot belang dit voortdurend te benadrukken.

Vrijwilligershulp vanuit de Kap is gericht op mensen die ondersteuning nodig hebben in de thuissituatie en deze hulp onvoldoende kunnen krijgen vanuit eigen sociaal netwerk of formele zorg.



Een vrijwilliger zal dan ook geen taken verrichten die logischerwijs of op basis van richtlijnen gedaan moeten worden door een beroepskracht. Huishoudelijke werkzaamheden zijn hiervan een mooi voorbeeld. Een vrijwilliger zal nooit het werk van een betaalde huishoudelijke hulp overnemen. Hij is er voor dat stukje (extra) aandacht wat de formele zorg vaak niet kan bieden.

Als er een beroepskracht in beeld is, zal de vrijwillige hulp aanvullend zijn op de formele zorg.

In de huidige tijd komt deze afbakening steeds meer onder spanning te staan. Grenzen vervagen en er wordt, ook door de formele zorg, meer en meer een beroep gedaan op vrijwilligers. De Kap vindt het belangrijk dit onderwerp voortdurend te bespreken met de vrijwilligers en samenwerkingspartners. Als er uitzonderingen gemaakt worden zal dit altijd in overleg met de beroepscoördinator gedaan worden.

### 3.2.2. Voorbehouden en risicovolle handelingen

Vrijwilligers van de Kap komen in heel verschillende situaties om zorg en hulp te geven.

Zij bieden bijvoorbeeld (intensieve) zorg aan chronisch zieken, aan mensen in de terminale levensfase of aan mensen met een (lichamelijke) beperking. Meestal is hier sprake van de vervanging van de mantelzorger, van "even de zorg overnemen". Soms komt het voor dat de hulpvrager geen mantelzorg heeft en dat hij is aangewezen op beroepszorg en vrijwillige hulp en zorg. In deze situaties worden soms voorbehouden en/of risicovolle handelingen gevraagd.

Voorbehouden handelingen zijn handelingen die alleen gedaan mogen worden door beroepskrachten die formeel bevoegd zijn tot medische handelingen zoals artsen, verpleegkundigen, verloskundigen, tandartsen. Voorbeelden van deze handelingen zijn een narcose toedienen, katheteriseren, injecties geven. Deze handelingen mag een kap vrijwilliger niet uitvoeren.

Risicovolle handelingen zijn handelingen die bij de uitvoering van de handeling risico's meebrengen. Voorbeelden zijn het toedienen van sondevoeding, verwisselen infuuszak en toedienen medicijnen. Deze handelingen zijn niet voorbehouden, maar er zijn wel risico's. Dat wil zeggen: handelingen die bij onbekwaam en onzorgvuldig handelen vrijwel zeker tot gezondheidsschade zullen leiden. Voor het uitvoeren van risicovolle handelingen is net als bij voorbehouden handelingen scholing en een bekwaamheidsverklaring verplicht. Deze handelingen mogen vrijwilligers van de Kap ook niet uitvoeren.

De vrijwilligers van de Kap mogen deze voorbehouden en risicovolle handelingen **niet** uitvoeren. Zie voor een overzicht: <https://www.nursing.nl/overzicht-van-voorbehouden-en-risicovolle-handelingen/> Mochten voorbehouden en/of risicovolle handelingen nodig zijn, dan kan in de meeste situaties – ook tijdens de vervanging van de mantelzorger - een daartoe bevoegde deskundige worden ingeschakeld (veelal zal dit de thuiszorg zijn).

Voor risicovolle handelingen kan een uitzondering worden gemaakt als vrijwilligers hiervoor zijn opgeleid/een bekwaamheidsverklaring hebben. Vrijwilligers geven zelf aan of zij bereid zijn deze deskundigheid beschikbaar te stellen. Wanneer de verpleegkundige vrijwilliger gevraagd wordt en ook bereid is zijn deskundigheid in te zetten, dan wordt deze afspraak schriftelijk door de beroepscoördinator vastgelegd.

Ook het toedienen van medicijnen (ook paracetamol) is een risicovolle handeling. Wanneer daarover geen heldere afspraken gemaakt en vastgelegd zijn, mag een vrijwilliger geen medicijnen toedienen.

### *3.2.3 Omgaan met geld/pinpas en vertrouwelijke documenten van de hulpvrager*

Algemene regel is dat de vrijwilliger geen geld pint met de pinpas van de hulpvrager. Vrijwilligers kunnen hierdoor in een ongewenste situatie komen en de kans bestaat dat ze ten onrechte beschuldigd kunnen worden van misbruik/diefstal.

De Kap wil voorkomen dat vrijwilligers in zo'n situatie terecht komen en hen hiertegen beschermen. Voor het doen van de boodschappen e.d. dient de hulpvrager dan ook contant geld aan de vrijwilliger mee te geven. De vrijwilliger zal op het moment dat hij de boodschappen aflevert het resterende geld teruggeven inclusief de bonnen van de gevraagde boodschappen.

Er zijn echter bijzondere omstandigheden die aanleiding geven tot uitzondering op deze regel. De vrijwilliger of de vrijwillige coördinator legt dit dan voor aan de beroepscoördinator en deze kan besluiten in die situatie af te wijken van bovenstaande regel. Indien hiertoe wordt besloten zal dit door beroepscoördinator in een schriftelijke overeenkomst, die door alle partijen wordt ondertekend, worden vastgelegd (bijlage 6).

Hetzelfde geldt voor het omgaan met vertrouwelijke documenten. Dit speelt met name bij de thuisadministratie. Algemene regel is dat de vrijwilliger in de thuissituatie van de hulpvrager hem helpt met het op orde krijgen van zijn administratie. In hoge uitzondering kan de vrijwilliger besluiten de administratie thuis uit te zoeken. Ook hiervoor geldt dat dit altijd voorgelegd wordt aan de beroepscoördinator. Bij de thuisadministratie maakt de beroepscoördinator van de afspraak een aantekening in het digitale dossier van de hulpvrager.

### *3.2.4 Sleutel hulpvrager*

Regel is dat de vrijwilliger de woning van een hulpvrager niet betreedt wanneer deze niet thuis is. Vrijwilliger mag ook niet beschikken over diens huissleutel c.q. code van het sleutelkastje. Er zijn echter uitzonderingen waarin dit laatste wel wenselijk is. De beroepscoördinator legt dit dan vast in een schriftelijke overeenkomst, waarin de reden en de situatie waarin dit geldt wordt aangegeven en waarin de vrijwilliger verklaart geen misbruik te maken van het gebruik van de sleutel/code (zie bijlage 7).

## 4 Begeleiden van vrijwilligers

Vrijwilligers van de Kap doen hun werk in de thuissituatie. Er is tijdens dit werk niemand in de buurt waarmee even overlegd kan worden. Daarom moet de vrijwilliger kunnen rekenen op een goed georganiseerde begeleiding vanuit de Kap.

Er zijn binnen de Kap een aantal afdelingen voor vrijwilligershulp, ieder gespecialiseerd in een aparte vorm van vrijwillige dienstverlening. Elke afdeling heeft zijn eigen beroepscoördinator die verantwoordelijk is voor de organisatie van de processen van vrijwillige hulp en de begeleiding van vrijwilligers. Dit doet de beroepscoördinator zoveel mogelijk samen met vrijwillige coördinatoren. Samen dragen zij zorg voor de begeleiding van de vrijwilligers binnen hun afdeling, waarbij de beroepscoördinator eindverantwoordelijke is.

De beroepscoördinator geeft leiding aan de vrijwillige coördinatoren en zorgt op zijn beurt voor een goede begeleiding van hen.

### 4.1 Hulpvraag- en persoonsgerichte begeleiding

De begeleiding van vrijwilligers kent twee aspecten. Enerzijds richt de begeleiding zich op de persoon van de vrijwilliger: persoonsgerichte begeleiding. Anderzijds op de hulpvraag: hulpvraaggerichte begeleiding.

#### Persoonsgerichte begeleiding:

Hierbij staat de zorg voor het welbevinden van de vrijwilliger én aandacht voor ontwikkeling en ontplooiing van de vrijwilliger centraal.

Gedurende het vrijwilligerswerk onderhouden zowel de beroepscoördinator als de vrijwillige coördinator contact met de vrijwilliger. Met name de vrijwillige coördinator volgt gedurende de periode dat de vrijwilliger bij de afdeling actief is, het wel en wee van de vrijwilliger en heeft zeker eenmaal per jaar een evaluatiegesprek met de vrijwilliger.

De beroepscoördinator op zijn beurt voert dit gesprek eenmaal per jaar met de vrijwillige coördinator.

Het evaluatiegesprek richt zich op het welbevinden van de vrijwilliger.

Onderwerpen van het gesprek zijn onder meer: hoe ervaart de vrijwilliger het vrijwilligerswerk, hoe de begeleiding, vindt hij zijn vrijwilligerswerk nog voldoende leuk, loopt hij tegen zaken aan, waar liggen zijn grenzen, waar de uitdagingen, wordt men voldoende ingezet etc.

De vrijwilliger kan voor vragen en problemen altijd terugvallen op de coördinatoren (zowel de beroepscoördinator als de vrijwillige coördinator). Immers vrijwilligerswerk is mensenwerk. In het contact met de ander loop je soms tegen je eigen grenzen of frustraties aan. Belangrijk is dan dat je bij iemand terecht kunt.

Verder schenken de vrijwillige coördinatoren altijd aandacht aan verjaardagen, ziektes en bijzondere gelegenheden van de vrijwilligers (zie ook 5.1).

#### Hulpvraaggerichte begeleiding:

Hier staat de hulpvraag waarvoor men is ingezet, de voortgang, middelen, samenwerking etc. centraal. Wat betreft de hulpvraag waarvoor de vrijwilliger is ingezet onderhoudt de vrijwillige coördinator, die de vrijwilliger heeft gekoppeld, contact met zowel vrijwilliger als hulpvrager.

Gedurende de inzet bij de hulpvrager kan de vrijwilliger voor vragen en problemen altijd terugvallen op de betreffende vrijwillige coördinator. De vrijwilliger heeft het telefoonnummer van de vrijwillige coördinator en mag deze thuis bellen. Omgekeerd zal de vrijwillige coördinator de vrijwilliger tijdig informeren als er iets is met de hulpvrager.

Elke vrijwilliger is gekoppeld aan iemand met een bepaalde hulpvraag. Deze hulpvragen zijn divers van aard. Dit vraagt soms specifieke deskundigheid van de vrijwilliger. Iemand begeleiden met dementie vraagt iets heel anders dan iemand ondersteunen in de thuisadministratie. Ook de thema- en intervisiebijeenkomsten die de Kap organiseert (zie 4.3), richten zich op de ontwikkeling van deze specifieke deskundigheden.

## 4.2 Introductiecursus en basistraining

Een goede introductieperiode vormt de basis voor een prettige verhouding tussen de vrijwilliger en de organisatie. Doel van de introductie is de vrijwilligers zo goed mogelijk ondersteunen in het vrijwilligerswerk en bij de start hiervan enige handvatten meegeven. Daarom worden alle beginnende Kap vrijwilligers uitgenodigd aan een introductiecursus deel te nemen. Samen met andere nieuwkomers maakt men kennis met de Kap als organisatie en wordt er stilgestaan bij een aantal onderwerpen waar men als vrijwilliger mee te maken krijgt.

Deze Introductiecursus wordt 2 à 3 maal per jaar aangeboden en bestaat uit in ieder geval de volgende modules:

- Communicatie
- Grenzen stellen
- Niet plus gevoel.

Een van de beroepscoördinatoren is verantwoordelijk voor het geven van deze cursus. De cursus is niet verplicht maar wordt actief onder de aandacht gebracht.

In plaats van de introductiecursus is voor bepaalde vormen van vrijwilligerswerk (Terminale Zorg, Bezoekdienst na Partnerverlies) de vrijwilliger verplicht een basistraining te volgen voordat hij kan starten met zijn vrijwilligerswerk.

## 4.3 Deskundigheidsbevordering

De Kap biedt op verschillende momenten van het jaar en op verschillende manieren deskundigheidsbevordering aan.

Kap breed worden gemiddeld 6 themabijeenkomsten per jaar georganiseerd (online of offline). Daarnaast verzorgt iedere afdeling eigen themabijeenkomsten met specifieke onderwerpen, die relevant zijn voor de hulpvragen van de betreffende afdeling. Deze bijeenkomsten zijn altijd vrijwillig, de vrijwilliger kiest zelf of hij hiervan gebruik wil maken.

De organisatie van deskundigheidsbevordering valt onder de verantwoordelijkheid van de beroepscoördinator. In het geval er sprake is van een gastspreker wordt voor diens bijdrage door de beroepscoördinator gekeken naar een passende attentie (in overleg met collega's/directeur).

Verder vindt de Kap het belangrijk dat vrijwilligers die dat willen met elkaar ervaringen kunnen uitwisselen. Dit kan in een intervisievorm of in vaste overlegmomenten gedurende het jaar waarin mensen gevraagd worden naar hun persoonlijke ervaringen. Iedere afdeling organiseert dit op eigen wijze voor haar vrijwilligers. Daarnaast maakt de Kap de vrijwilligers attent op relevante mogelijkheden van deskundigheidsbevordering die geboden worden door externe partners, waaronder Platform Ertoe Doen en Apeldoorn Pakt Aan. Dit gebeurt door middel van o.a. een aankondiging in de nieuwsbrief of mailing.

#### 4.4 Vrijwillige coördinator

De Kap is een platte organisatie, waar de vrijwillige ondersteuning zoveel mogelijk wordt geboden door vrijwilligers én dus ook door “vrijwillige” coördinatoren. Vrijwillige coördinatoren worden in hun werk adequaat ondersteund door een aantal beroepscoördinatoren.

De vrijwillige coördinatoren bij de verschillende afdelingen zijn de spil in de ondersteuning vanuit de Kap. Zij brengen de hulpvrager en de vrijwilliger met elkaar in contact en begeleiden de vrijwillige inzet. De vrijwillige coördinator is het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt voor de vrijwilliger, fungeert als diens klankbord en staat de vrijwilliger met raad en daad bij. Hij zorgt er mede voor dat de vrijwilliger zich binnen de Kap prettig en gewaardeerd voelt en zijn taak goed en op een plezierige manier kan uitvoeren.

Een belangrijk deel van de persoonsgerichte en hulpvraaggerichte begeleiding wordt dan ook geboden door de vrijwillige coördinator. Hij spreekt immers de vrijwilliger regelmatig en houdt in de gaten of de match tussen de vrijwilliger en de hulpvrager goed loopt. Daarnaast zorgt hij voor persoonlijke attenties van de vrijwilligers (zie verder 5.1).

In bijlage 3 staat de taakomschrijving en functieprofiel van een vrijwillige coördinator omschreven.

De vrijwillige coördinator kan op zijn beurt rekenen op een goede begeleiding door de beroepscoördinator van zijn afdeling. De beroepscoördinator is uiteindelijk verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken rondom de vrijwillige hulpverlening door vrijwilligers.

## 5 Belonen van de vrijwilligers

De vrijwilliger zal zijn erkenning en waardering in eerste instantie vinden in de beleving die hij ervaart aan het vrijwilligerswerk. Toch wil de Kap ook haar waardering, mede namens de Apeldoornse samenleving, laten blijken. Dit gebeurt door zowel individuele blijken van waardering als gezamenlijke.

### 5.1 Individueel attentiebeleid

#### *Persoonlijke aandacht*

De Kap vindt het van groot belang dat er individuele aandacht is voor de vrijwilligers. De vrijwillige coördinator heeft hierin een belangrijke rol door de vrijwilliger regelmatig te spreken en naar zijn ervaringen te vragen.

#### *Verjaardagskaart*

Elke vrijwilliger krijgt met zijn verjaardag een verjaardagskaart. De vrijwillige coördinator stuurt deze kaart namens de betreffende afdeling. De beroepscoördinator verzorgt dit richting zijn vrijwillige coördinatoren.

#### *Bij ziekte*

Bij ziekte is er aandacht en eventueel een attentie, bijvoorbeeld in de vorm van een bloemetje, huisbezoek door de vrijwillige coördinator etc.

### 5.2 Dankjewel bijeenkomsten

Jaarlijks zijn er zgn. 'dankjewel bijeenkomsten'. Elke afdeling organiseert een kleine 'Dankjewel' voor haar vrijwilligers. Dit in de vorm van een gezamenlijke activiteit, bijvoorbeeld een lunch of een gezamenlijk uitje.

Daarnaast organiseert de Kap voor al haar vrijwilligers de jaarlijkse 'Dankjewel'. Vaak betreft dit een middag en/of avond met een invulling (cabaret, eten, musical, muziek), Ook wordt er aandacht besteed aan het huldigen van jubilarissen.

Beide activiteiten vallen onder de verantwoordelijkheid van de beroepscoördinatoren.

### 5.3 Waarderingen voor 5-10-15-20-25-jarige jubilarissen

Elke vrijwilliger ontvangt bij een jubileum van 5-10-15-20-25 jaar vrijwilligerswerk een attentie. Deze wordt in het algemeen op de Dankjewel bijeenkomst uitgereikt.

Vrijwilligers die 10 jaar bij de Kap zijn krijgen de Kapspeid. Bij 25 jaar komt er een steentje op de speid bij.

### 5.4 Blijken van waardering bij afscheid

Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk ontvangt de vrijwilliger bij een dienstverband van vijf jaar of korter een mooie bos bloemen of een gelijkwaardige attentie.

Is de vrijwilliger meer dan vijf jaar bij de Kap betrokken dan krijgt hij ook een pen met inscriptie.

Indien een vrijwillige coördinator stopt als vrijwilliger kan er extra aandacht aan het afscheid gegeven worden, al naar gelang de inzet en de periode. Dit in overleg met de directeur.

## 5.5 Bij overlijden

Bij overlijden van een vrijwilliger zet de Kap, in overleg met familie of andere nabestaanden, een advertentie in de Stentor. Er is aandacht voor de nabestaanden, door het sturen van een kaart, het bezoeken van de condoleance of het bijwonen van begrafenis of crematie.

Ook bij het overlijden van een naast familielid of partner toont de Kap meelevens door een condoleancekaart of door een bezoek of bloemen, afhankelijk van de situatie.

## 5.6 Onkostenvergoeding

De Kap is van mening dat het vrijwilligerswerk voor de vrijwilligers geen kostenpost mag zijn. Een vrijwilliger moet financieel geen nadeel ondervinden van het vrijwilligerswerk dat hij doet.

### 5.6.1 Reiskostenvergoeding door de Kap

De kosten voor het reizen van het woonadres van de vrijwilliger naar het woonadres van de hulpvrager of naar het kantoor van de Kap kunnen worden vergoed.

Vergoeding naar het kantoor van de Kap is alleen mogelijk in geval aan de vrijwilliger gevraagd wordt naar de kap te komen, bijvoorbeeld voor een bijeenkomst of andere activiteiten van vrijwilligers.

Kosten die dan vergoed kunnen worden zijn:

- Benzinekosten voor de auto, wanneer het noodzakelijk is als de vrijwilliger de auto gebruikt
- Parkeerkosten (inleveren van parkeerbonnen)
- Kosten gebruik van het openbare vervoer t.b.v. het vrijwilligerswerk
- Fiets- /loopvergoeding

### 5.6.2 Kosten die vergoed worden door hulpvrager

De reiskosten die de vrijwilliger maakt vanaf het woonadres van de hulpvrager naar een andere bestemming ten behoeve van de hulpvraag, worden altijd door de hulpvrager vergoed.

Dit geldt ook voor overige kosten die de vrijwilliger voor de hulpvrager maakt, bijvoorbeeld materiaalkosten voor een klus/tuin. Hierover worden tussen de vrijwilliger en de hulpvrager van tevoren goede afspraken gemaakt.

Als de hulpvrager met de vrijwilliger op stap gaat, wordt aan de hulpvrager gevraagd de daaraan verbonden kosten (b.v. het kopje koffie samen, treinkosten) voor de vrijwilliger te betalen. Tenzij van tevoren anders is overeengekomen.

### 5.6.3 Onkostenvergoeding tuin- en klusvrijwilligers

Voor het gebruik van eigen materiaal geldt voor de tuin- en klusvrijwilligers een aparte jaarlijkse onkostenvergoeding, waarvan de hoogte per jaar vastgesteld wordt.

### 5.6.4 Telefoonkosten

Alleen noodzakelijke telefoonkosten ten behoeve van een hulpvraag kunnen worden gedeclareerd conform de dan geldende vergoedingshoogte.

Bij extreem hoge kosten kan in overleg met beroepscoördinator aparte vergoedingsafspraken gemaakt worden.

### *5.6.5. Hoogte onkostenvergoeding*

De hoogte van de bovengenoemde vergoedingen worden per jaar door de directeur van de Kap vastgesteld en zijn te vinden op het declaratieformulier voor onkosten.

Benzine-/ openbaar vervoersvergoedingen gelden voor het reizen binnen de gemeentegrenzen van Apeldoorn. Wanneer er sprake is van een reis buiten Apeldoorn wordt dit eerst met de beroepscoördinator overlegd en door de beroepscoördinator wordt vastgesteld welk deel van de kosten vergoed zal worden.

### *5.6.6. Declaratieformulier*

De vrijwilliger kan eenmaal per kwartaal zijn gemaakte onkosten bij de Kap declareren. Dit kan door gebruik te maken van het declaratieformulier dat te vinden is op de website van de Kap. Het ingevulde formulier wordt ter goedkeuring ingeleverd bij de beroepscoördinator.

### *5.6.7. Giften aan vrijwilligers*

Een van de uitgangspunten van de Kap is dat de vrijwilliger geen financiële belangen mag hebben bij het doen van vrijwilligerswerk. De vrijwilliger neemt dan ook geen financiële giften aan van een hulpvrager.

Wanneer een hulpvrager een financiële gift wil doen, kan hij dat doen door aan de stichting Vrienden van de Kap iets over te maken. Met deze giften kan de Kap haar jaarlijkse waarderingsactiviteiten financieren. Dit komt alle vrijwilligers ten goede.

### *5.6.8. Onkostenvergoeding vrijwillige coördinatoren.*

Voor alle vrijwillige coördinatoren geldt een vaste onkostenvergoeding per kwartaal.

Voor bepaalde vrijwillige coördinatoren wordt in overleg tussen de beroepscoördinator en de vrijwillige coördinator hiervan afgeweken en een ander vergoedingsvorm vastgesteld.



## 6 Beëindigen van het vrijwilligerswerk

### 6.1 Exitgesprek

Als een vrijwilliger aangeeft te willen stoppen volgt er altijd een exitgesprek met de beroepscoördinator of de vrijwillig coördinator (dit verschilt per afdeling).

Dit gesprek geeft de vrijwilliger de mogelijkheid openlijk aan te geven wat de ervaringen waren. De Kap krijgt hiermee ook informatie over hoe haar werkwijze wordt ervaren en of de vrijwilliger zich voldoende gewaardeerd heeft gevoeld.

Het exitgesprek heeft de volgende doelstellingen:

- Het afsluiten van de periode van vrijwilligerswerk bij de Kap.
- Het achterhalen van de werkelijke vertrekmotieven.
- De vrijwilliger de kans geven zijn verhaal te doen en zijn ervaringen over de Kap te delen.
- Informatie verzamelen over de sterke en zwakke kanten van de organisatie.

Het gesprek wordt gevoerd aan de hand van aandachtspunten op het exit formulier (zie bijlage 4). Beroepscoördinatoren nemen belangrijke signalen en verbeterpunten uit deze gesprekken mee naar hun coördinatoren overleg.

### 6.2 Informatie vanuit de Kap

De uitgeschreven vrijwilliger kan aangeven nog wel informatie van de Kap te willen ontvangen, zoals het magazine Informeel of online nieuwsberichten.

### 6.3 Bij Beëindiging opname WLZ gefinancierde woonvorm

Indien de hulpvrager verhuist naar een woonvorm die vanuit de wet langdurige zorg wordt gefinancierd, beëindigt de Kap de vrijwilligershulp tenzij anders is overeengekomen. Verwacht wordt dat de hulpvrager door de nieuwe woonvorm verder wordt begeleid. Het kan zijn dat er een overbruggingsperiode wordt afgesproken of dat er bijzondere redenen zijn de koppeling voort te zetten.

De vrijwilliger die aan de persoon gekoppeld is, kan in overleg met zijn coördinator besluiten het contact op persoonlijke titel voort te zetten.