

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid met bijlagen

Adres: Lupinesingel 9
2403 CM Alphen aan den Rijn

Tel: 0172 – 57 30 40
E-mail: info@dehospicegroep.nl

Website: www.dehospicegroep.nl
IBAN: NL07 RABO 0346 4808 25

Onze stichting staat ingeschreven bij de KvK (28109922) en heeft een ANBI-status (RSIN 816860476)



INHOUD

Voorwoord

1. Visie op vrijwilligersbeleid.....	4
2. Organisatie.....	5
3. Taken van de vrijwilliger.....	6
4. Aanstelling.....	7
5. Begeleiding en scholing.....	9
6. Informatie en inspraak.....	10
7. Voorzieningen.....	11
8. Een veilige organisatie.....	12
9. Evaluatie.....	13

Bijlagen

Organisatie

Functieprofielen vrijwilliger

Vrijwilligersovereenkomst

Gedragscodes

Toestemmingsverklaring

Klachtenregeling

Declaratieformulier reiskosten

Declaratieformulier boodschappen



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Voorwoord

In dit beleidsstuk wordt het vrijwilligersbeleid van De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop beschreven. Hiermee willen wij achtergrondinformatie geven over de opzet en activiteiten van De Hospicegroep, informeren wij jou over wat je als vrijwilliger van ons kunt verwachten en de werkafspraken.

Zonder vrijwilligers is er geen Hospicegroep in Alphen aan den Rijn Nieuwkoop! Jij bent de ruggengraat van onze organisatie en zorgt ervoor dat gasten en cliënten een kwalitatief hoogstaande en sociaal warme ondersteuning krijgen.

Het is dan ook belangrijk dat jij gemotiveerd en betrokken bent en blijft. Training, scholing en begeleiding zijn om die reden een essentieel onderdeel van het beleid.

In dit vrijwilligersbeleid komt eerst onze visie op vrijwilligerswerk aan bod en welke functie jij hebt als vrijwilliger in onze organisatie. Vandaaruit wordt aangegeven welke taken jij hebt en welke begeleiding en scholing jij bij het uitvoeren van jouw werk als vrijwilliger kunt verwachten.

Verder komen de onderwerpen informatie en inspraak, geschillen en materiële voorzieningen aan de orde.

In de bijlagen vind je alle formulieren die van belang kunnen zijn.



1. Visie op vrijwilligersbeleid

Missie en Visie, onze bedoeling

Als vrijwilligersorganisatie bieden wij aanvullende zorg en ondersteuning in de laatste levensfase, bij de mensen thuis of in één van onze hospicewoningen. Binnen De Hospicegroep is er respect voor en medewerking aan rituelen en voorschriften die horen bij elke levensovertuiging.

In onze organisatie draait alles om onze gasten (in de hospicewoningen) en cliënten (in thuissituaties) en hun naasten. 'Er zijn' voor gasten en cliënten in hun laatste levensfase is dan ook onze belangrijkste doelstelling. We willen iedereen een veilige omgeving bieden en stellen ons steeds de vraag: is dit de wens van de gast en cliënt? Of is het de wens van onszelf? In het eerste geval is de wens van de gast en cliënt het vertrekpunt. Is het een wens van ons en/of jij als vrijwilliger, dan kijken we wat de mogelijkheden zijn om – gelet op het belang van onze gast en cliënt – die wens te vervullen. Het is immers van essentieel belang dat wij samen verbonden blijven met de kern van onze organisatie om zo ons werk vorm en inhoud te geven. Dit noemen we De Bedoeling.

De huiselijke sfeer en persoonlijke aandacht zijn onze grootste kracht. Wij willen dat jij goed wordt opgeleid en begeleid om dit werk te kunnen doen en stemmen jouw inzet af op de wensen van de gast en cliënt. Een goede samenwerking met medische en verpleegkundige zorgverleners is erg belangrijk voor de aanvullende zorg die wij bieden. Samen dragen wij bij aan een waardevolle laatste levensfase, zowel voor onze gasten en cliënten als hun naasten.

Jij als vrijwilliger

Jij doet werk wat onbetaalbaar is. Niet iedereen beschikt over een ruim netwerk aan familie en vrienden/kennissen die deze taken zouden willen en/of kunnen overnemen. Daarnaast is het de vraag of zij deze hulpvraag aan hun netwerk durven of willen stellen. Onze organisatie biedt deze hulp zonder dat iemand zich bezwaard hoeft te voelen. Jij neemt waar gewenst, de zorg van mantelzorgers over. Dat betekent dat jij de verpleegkundige helpt bij de lichamelijke verzorging, en dat jij ervoor zorgt dat het de gast en cliënt aan niets ontbreekt. Ook speel jij een belangrijke rol als gastvrouw of gastheer voor de familie en vrienden van de gast en cliënt. Het maken van een praatje met de gast en cliënt en familie is van groot belang en wordt vaak op prijs gesteld. Kortom 'jij bent er', is het uitgangspunt van onze zorg. Hierdoor kunnen naasten hun geliefde met een gerust hart even alleen laten omdat zij weten dat jij goed voor hen zorgt zodat zij tot rust kunnen komen en ruimte krijgen om afscheid te nemen.

Wij menen dat de rol van mantelzorger veel beter door vrijwilligers kan worden uitgevoerd dan door uitsluitend betaalde professionele mensen. Het is een extra dimensie tussen de zorg van de familie en de professionele zorg, jij zorgt voor een sfeer van huiselijkheid en brengt dagelijks de 'buitenwereld' mee naar 'binnen'.

Aan de andere kant geeft het jou de mogelijkheid om van betekenis te zijn voor mensen in de meest kwetsbare periode van hun leven. Veel vrijwilligers ervaren dit als heel bijzonder; het geeft vaak veel voldoening en biedt zingeving in het werk.

Het biedt jou ook de kans om samen met anderen te werken aan een gemeenschappelijk doel, jouw sociale contacten te vergroten en persoonlijke talenten verder te ontplooien.

Voor de groep zorgvrijwilligers in de hospicewoningen geldt specifiek dat jij je kunt bekwamen in zorgvaardigheden en in thema's gerelateerd aan de palliatief terminale zorg.

2. Organisatie

Historie

In 1986 is De Hospicegroep Nieuwkoop opgericht (de eerste Hospicegroep en ook de eerste hospicewoning in Nederland). In januari 2008 heeft een fusie plaatsgevonden tussen deze Hospicegroep (inmiddels Hospicegroep Liemeer - Nieuwkoop – Ter Aar) en de in 1991 opgerichte Hospicegroep Alphen aan den Rijn. De fusie was erop gericht om de noodzakelijke continuïteit (zowel praktisch, financieel als in personeel-organisatorisch opzicht) te kunnen waarborgen. Daardoor zijn we nu actief in twee gemeenten en hebben we twee locaties.

Hoe ziet de organisatie eruit

De hospicewoning in Nieuwkoop heet van oudsher het Bijna-Thuis-Huis (sinds 2015 officieel het Elisabeth Kübler Ross-huis). Dit huis in de Fleurstraat biedt plaats aan maximaal twee gasten. In de hospicewoning in Alphen aan den Rijn (sinds 2019 Lupinesingel 9) bieden wij zorg en ondersteuning aan maximaal zes gasten. Daarnaast bieden wij in de gemeenten Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop ook hospicezorg in thuissituaties.

In beide gemeenten is een Vriendenstichting actief (Stichting Vrienden van De Hospicegroep Alphen aan den Rijn resp. Nieuwkoop), die zich ten doel stelt de hospicewoningen te realiseren/beheren en in stand te houden en daarvoor, via acties en donateurs, de benodigde financiële middelen te verwerven.

Wij zijn aangesloten bij VPTZ, de koepelorganisatie voor Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg te Amersfoort.

Onze organisatie bestaat uit een (vrijwilligers)bestuur, een betaalde manager, betaalde coördinatoren (team- en bereikbaarheidscoördinatoren), vrijwilligers en worden ondersteund door een administratief medewerker.

De Hospicegroep heeft momenteel ruim 110 vrijwilligers. Aan De Hospicegroep is ook een huisarts als medisch adviseur verbonden. Voor de verpleegkundige taken werken we nauw samen met een thuiszorgorganisatie. Dankzij deze samenwerking zijn alle gasten en cliënten, ongeacht herkomst of woonplaats, in beide hospicewoningen verzekerd van mantel- en professionele zorg.

Het bestuur bestuurt op hoofdlijnen en ziet erop toe dat onze organisatie in overeenstemming met De Bedoeling handelt. Zij zijn verantwoordelijk voor de strategie, missie en visie van De Hospicegroep en voor de jaarlijkse plannen, de begrotingen en de jaarlijkse verantwoording. Zij zijn zich daarbij bewust van het maatschappelijk belang van de hospicezorg in de samenleving. Zij houden voeling met wat er in onze organisatie gebeurt (zie daarvoor vooral het hoofdstuk over informatie en inspraak).

Onze bestuursleden doen het werk op vrijwillige basis en worden voor maximaal drie perioden van drie jaar benoemd.

Het bestuur bepaalt samen met de manager het beleid en de externe communicatie. De dagelijkse leiding is in handen van de manager. De coördinatie van de cliëntenzorg en de aansturing van vrijwilligers vallen onder de verantwoordelijkheid van de coördinatoren.

Jij wordt aangestuurd door het coördinatieteam: de manager, de team- en bereikbaarheidscoördinatoren. Op doordeweekse dagen binnen kantoor tijden zijn dat de teamcoördinatoren. Buiten kantoor tijden en in het weekend zijn dat (meestal) de bereikbaarheidscoördinatoren.

De teamcoördinatoren werken primair vanuit de hospicewoning in Alphen en zijn afwisselend iedere werkdag een aantal uren in Nieuwkoop.

Zij doen bij aanvragers een intake thuis en bekijken in overleg waar de beste zorg ingezet kan worden. Ten alle tijden zijn zij de aanspreekpersoon voor vrijwilligers. Ook voor externen, bijvoorbeeld familie of andere zorgverleners.

De teamcoördinatoren zorgen voor de (dagelijkse) communicatie met de medische en verpleegkundige professionals.

Iedere vrijwilliger heeft een teamcoördinator als aanspreekpunt. Op deze wijze leren zij jou goed kennen en bouw je samen een band op.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de functies en degenen die de functie vervullen.

3. Taken van de vrijwilliger

De essentie van jouw werk is 'er voor een ander zijn'. Jij doet dat met zorg en aandacht, vanuit een grote betrokkenheid en empathie, met respect voor de wensen en gebruiken van de gasten en cliënten.

De inzet van vrijwilligers vindt plaats tussen 7.00 uur en 23.00 uur, zeven dagen per week het gehele jaar door. In de overige uren is er een nachtverpleegkundige in de hospicewoning. In de thuissituatie is de inzet een aantal uren per dag, aanvullend op de andere mantelzorgers.

Per week vragen wij van jou een inzet van vier (één dienst) tot maximaal acht uur (twee diensten). Zo waarborgen we de continuïteit binnen De Hospicegroep en bieden we jou balans tussen privé en werken.

Er zijn binnen De Hospicegroep verschillende soorten vrijwilligersfuncties: thuis-, zorg-, kook-, boodschappen-, tuin-, klus-, IT- en muziek-vrijwilligers. In de bijlagen vind jij de verschillende functiebeschrijvingen, waarin uitgebreid wordt weergegeven welke werkzaamheden bij welke functie horen.

De functie van thuisvrijwilliger biedt zorg, begeleiding en zorg aan cliënten thuis. In deze functie worden geen verpleegkundige of medisch-technische handelingen verricht. Hiervoor komen de wijkverpleegkundige en de eigen huisarts. In deze functie werk jij alleen en zelfstandig. Uiteraard kun jij te allen tijde terugvallen op het coördinatieteam.

De functie van zorgvrijwilliger omvat het verzorgen, begeleiden en ondersteunen van de gasten en hun naasten in een hospicewoning. Bij deze functie passen ook werkzaamheden die voortvloeien uit het draaien van een huishouden (zoals het helpen van de professionals bij een aantal schoonmaakwerkzaamheden en zorgen voor de was). Ook hier worden geen verpleegkundige of medisch-technische handelingen gedaan. Dat doet de verpleegkundige en de eigen huisarts.

De zorgvrijwilligers werken in de hospicewoning in Alphen altijd in duo's. In het Bijna-Thuis-Huis in Nieuwkoop werken de vrijwilligers alleen in een dienst.

Een aantal vrijwilligers heeft een eigen taak naast hun rol als zorgvrijwilliger. Bijvoorbeeld: de voorraad beheren van het linnengoed, de dagelijkse boodschappen verzorgen of de planten en bloemen verzorgen in de woning.



4. Aanstelling

Het is van belang de ‘juiste’ mensen als vrijwilliger aan te trekken. Om die reden gaan wij zorgvuldig te werk tijdens het proces van werven, selecteren en aanstellen. Jij kunt tijdens dit proces kennismaken met het werk dat in De Hospicegroep gebeurt. En wij leren jou kennen. Tot het moment van het ondertekenen van de vrijwilligersovereenkomst geven we elkaar de ruimte het proces tussentijds te beëindigen.

Werving en selectie

Nieuwe vrijwilligers melden zich aan of werven wij via social media, lokale bladen en onze website. Voor de werving worden de functiebeschrijvingen van de verschillende soorten vrijwilligersfuncties gebruikt. Hoewel het om onbetaald werk gaat, maken we duidelijk wat we dan wél bieden. Aangezien wij minimaal één keer per jaar een introductiecursus organiseren voor nieuwe vrijwilligers is de werving en selectie gekoppeld aan het moment dat de introductiecursus wordt georganiseerd.

Ben je geïnteresseerd om vrijwilliger te worden, dan krijg je een gesprek met twee leden van het coördinatieteam. In dat gesprek vertellen wij en beantwoorden we vragen over De Hospicegroep en wat voor werk een vrijwilliger doet. Ook willen we van je weten wat jouw achtergrond is en beweegredenen zijn om je aan te melden.

Om een en ander nog een keer na te lezen, geven wij het vrijwilligersbeleid mee en na een week wordt er contact met je opgenomen. Jij kunt nagaan of deze vrijwilligersfunctie bij je past en wij kunnen bedenken of je geschikt bent voor deze functie. Bij wederzijds vertrouwen volgt de introductie.

Introductie

Wij bieden jou de kans om twee diensten mee te lopen met een ervaren vrijwilliger. Zo kan jij ervaren wat de functie van vrijwilliger inhoudt.

Spreekt de rol je aan, dan is de volgende stap het volgen van de introductiecursus. De cursus omvat vier dagen, onderwerpen zijn onder andere de palliatieve terminale zorg, communicatie, verlies, dood en rouw, spiritualiteit, praktische vaardigheden en de gang van zaken in ons hospice.

Tijdens de cursusweken volg jij 2 inwerkdiensten. Hierna volgt een evaluatie en gaan wij na of wij aan beide kanten samenwerking zien zitten en/of er aandachtspunten zijn om jouw werk als toekomstig vrijwilliger goed te kunnen gaan doen. Na 8 diensten vindt er een evaluatiemoment plaats. Het eerste halfjaar word je gekoppeld aan een maatje. Een ‘maatje’ is een ervaren vrijwilliger die jou het eerste halfjaar begeleidt.

Vrijwilligersovereenkomst

Aan het eind van dit proces, tekenen de manager en jij de vrijwilligersovereenkomst. In de overeenkomst zijn de werkzaamheden, de rechten en plichten van een vrijwilliger omschreven. Wij vinden het belangrijk dat jij weet dat het werk weliswaar vrijwillig is, maar niet vrijblijvend. De duur van onze overeenkomst is één jaar en wordt steeds na een samenwerkingsgesprek (zie hoofdstuk 5) verlengd met één jaar.

Het ondertekenen doen we in tweevoud; een exemplaar voor jou en één voor ons. Voor een voorbeeld van zo'n overeenkomst, verwijzen we naar de bijlage.



Om te kunnen tekenen, vragen wij vooraf een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) op. De VOG verklaart dat jij van onbesproken gedrag bent (niet veroordeeld voor ontvreemding of grensoverschrijdend gedrag).

Tegelijk wordt van jou gevraagd de Gedragscode (zie bijlage) te lezen en te ondertekenen. Jij zult merken dat in de loop van de tijd een (persoonlijke) band kan ontstaan met de gasten of cliënten. Soms kunnen er spanningen ontstaan door het onvoldoende afstand bewaren van de gast of cliënt. Het bespreekbaar maken van dit onderwerp is belangrijk en wordt omschreven in de gedragscode. Dit is overigens ook een gespreksonderwerp in de inwerkperiode.

Zeg nooit dingen toe die jij als vrijwilliger niet waar kunt maken. Wees altijd eerlijk en duidelijk naar gasten en cliënten toe. Het toezeggen van zorg die jij niet waar kunt maken en de geheimhoudingsplicht zijn onderwerpen die in de gedragscode worden omschreven.

De vrijwilligersovereenkomst, VOG en de getekende Gedragscode komen in jouw persoonlijk dossier. Het dossier ligt, volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), veilig achter slot en grendel opgeborgen en is niet vrij toegankelijk. Jij kan altijd jouw dossier (digitaal) inzien.

Tenslotte geven we aan welke teamcoördinator jouw eerste aanspreekpunt wordt.

5. Begeleiding en scholing

Persoonlijke aandacht voor onze gasten en cliënten, vereist dat er ook aandacht is voor jouw welzijn en ontwikkeling. Als jij in staat bent om goed voor jezelf te zorgen en je bent goed opgeleid, dan kun jij zorg en aandacht geven aan de ander, de gasten en cliënten. Die aandacht zie jij terug op verschillende manieren.

Inwerken

Na het meelopen en de introductie cursus, zorgen wij ervoor dat je wordt ingewerkt door jouw collega-vrijwilliger (maatje). De teamcoördinator zorgt ervoor dat jij als extra dienst wordt ingedeeld. Om jou de tijd te gunnen het werk te leren, gebeurt dat tenminste tweemaal.

De teamcoördinator die jouw aanspreekpersoon is, neemt na 8 diensten contact op en informeert hoe jij het werken in ons hospice hebt ervaren. Zijn er nog meer diensten nodig om het werk eigen te maken of zie jij het al helemaal zitten om in het rooster te gaan meedraaien? Mogelijk zijn er van onze kant nog aandachtspunten die we aan jou willen meegeven voordat jij zelfstandig kunt gaan werken.

Sommige activiteiten kan een vrijwilliger vrij snel zelfstandig uitvoeren. Zoals klussen in en om de woning en huishoudelijke activiteiten. Jij wordt altijd ingewerkt door een collega-vrijwilliger met eenzelfde aandachtsgebied.

Begeleiding

Jij kunt te allen tijde terugvallen op het coördinatieteam. Het kan zijn dat situaties jou dieper raken dan dat je van tevoren had bedacht. Dat kan komen doordat een situatie een parallelle vertoont met gebeurtenissen in jouw privéleven. Het is dan niet altijd eenvoudig afstand te bewaren. Het coördinatieteam kan dan een luisterend oor bieden. Natuurlijk kunnen zij ook met je meedenken bij praktische zaken waar je tegen aan loopt.

Zoals al eerder genoemd heeft iedere vrijwilliger een eigen aanspreekpersoon. Deze coördinator kent jou vaak iets beter doordat jij meer met haar hebt gedeeld. Maar bij haar afwezigheid kun jij bij iedere coördinator terecht.

Binnen De Hospicegroep is euthanasie volgens de regels van de wet (lege artis) toegestaan. Alle medische keuzes zijn een beslissing van de gast in samenspraak met de huisarts. Als dit in jouw dienst gaat plaatsvinden, vragen wij altijd aan jou of jij wel of niet de dienst wilt draaien. Als dat niet zo is, dan respecteren wij dat en zorgen wij voor een vervanger.

In principe heb jij jaarlijks een samenwerkingsgesprek met de teamcoördinator die jouw aanspreekpunt is. Samen wordt teruggekeken op onze samenwerking in het afgelopen jaar en spreken wij over persoonlijke ideeën en wensen voor de toekomst. Het kan voorkomen dat er zulke verbeterpunten zijn, dat wij over de uitvoering hiervan op een later moment opnieuw met elkaar willen spreken. Mocht er vervolgens aanleiding bestaan onze samenwerking te beëindigen spreken wij af hoe en op welke manier dat gebeurt.

In principe wordt de vrijwilligersovereenkomst met één jaar verlengd. Een kort verslag wordt opgenomen in jouw persoonlijk dossier.

Wanneer jouw vrijwilligerswerk bij De Hospicegroep eindigt, voeren wij een exitgesprek. In dat gesprek gaan wij in op de motieven voor vertrek en vernemen wij graag suggesties om ons werk (nog) beter te doen. In goed overleg met jou spreken we af wanneer jouw laatste dienst is en hoe jij jouw werk netjes en goed kan afronden en zo nodig overdragen. Op verzoek maakt het coördinatieteam een getuigschrift voor jou.

Scholing

Scholing vinden we niet alleen belangrijk tijdens jouw aanstelling, maar ook gedurende de periode dat jij bij ons werkt. Jij krijgt jaarlijks de mogelijkheid om tenminste éénmaal naar een cursus van de VPTZ te gaan. De eerste vier modules zijn verplicht. Deze cursussen zijn toegespitst op het werken in de hospicezorg. Hiervoor wordt door het bestuur jaarlijks een opleidingsbudget vastgesteld, die vervolgens door de manager wordt beheerd. Aan het begin van elk jaar krijgt iedereen de link toegestuurd van het aanbod van VPTZ voor dat jaar. Hiervoor kun je je opgeven bij het coördinatieteam.

Daarnaast organiseren wij jaarlijks eigen themabijeenkomsten en workshops, die jou ondersteunen in het werk bij De Hospicegroep. Wij verwachten van jou dat jij dan aanwezig bent.

Waardering

Onze waardering uiten wij onder andere door:

- Voor je verjaardag een kaart en een kleine attentie toe te sturen.
- Jaarlijks een dagje uit te organiseren.
- Rond het nieuwe jaar een borrel te organiseren.

6. Informatie en inspraak

Wij willen dat jij je betrokken voelt bij het reilen en zeilen van De Hospicegroep. Dat vraagt van ons dat wij jou goed informeren en jou in onze besluitvorming betrekken.



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Informereren

Dat doen wij op verschillende manieren:

- Regelmatig sturen wij via de mail 'Updates' aan alle vrijwilligers over allerlei kleine en grotere zaken die op dat moment spelen.
- Een aantal keren in het jaar organiseren wij vrijwilligersbijeenkomsten, waarin wij iedereen op de hoogte brengen van ontwikkelingen binnen en buiten de hospicewoningen.
- Driemaal per jaar maken wij een externe nieuwsbrief voor alle vrijwilligers, alle donateurs en andere stakeholders.
- Wanneer er aanleiding is (en dat horen we vaak van jou of jouw collega's) organiseren wij een gesprek voor diegenen die de behoefte hebben na te praten, te evalueren hoe men het verblijf van een gast en cliënt, die net is overleden, heeft ervaren.
- Tussentijds staat elke dag de deur open bij het coördinatieteam om jouw vragen te beantwoorden, problemen op te lossen of andere zaken aan de orde te stellen.

Inspraak

Om tot goede besluitvorming te komen en draagvlak te verkrijgen, vinden wij jouw inbreng onontbeerlijk. Wij horen graag wat er speelt en willen dat jij meedenkt over belangrijke beleidsbeslissingen. Dat doen we door:

- Jaarlijks organiseren wij een beleidsdag waaraan – naast het bestuur en de manager – ook vrijwilligers deelnemen.
- Bij de uitvoering van beleid, bijvoorbeeld het inrichten van een nieuwe hospicewoning, organiseren wij vrijwilligersbijeenkomsten om niet alleen iedereen te informeren, maar ook om ideeën en wensen te verzamelen.
- Voordat we allerlei praktische besluiten nemen, horen wij graag hoe iedereen er over denkt. Dat doen we door een aantal vrijwilligers actief te bevragen op, door een onderwerp te agenderen voor een vrijwilligersbijeenkomst of door een aantal vrijwilligers te vragen met voorstellen te komen.
- Elke twee à drie jaar doen wij een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers: met de resultaten daaruit kunnen wij afleiden in hoeverre iedereen in meer of mindere mate tevreden is en welke leer- en verbeterpunten dat voor ons oplevert. Wij zijn actief in het terugkoppelen van de resultaten van de enquête en over het vervolg daarvan.

7. Voorzieningen

Zoals je weet, is al het vrijwilligerswerk bij De Hospicegroep onbetaald. Dat wil zeggen dat er geen materiële beloning of betaling tegenover het werk staat dat door jou wordt verricht. Wel kunnen onkosten gemaakt voor De Hospicegroep, na goedkeuring door een van de coördinatoren, vergoed worden. Daarnaast is de wijze van inroostering een belangrijke voorziening.

Inroosteren

De Hospicegroep werkt met een onlineroosterprogramma. Inroosteren kun jij zelf! Jij krijgt bij aanvang een gebruikersnaam en wachtwoord, waarmee jij kunt inloggen op het besloten deel van Hospice Online. In de introductiecursus is de werking hiervan uitgelegd.



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Onkostenvergoeding

Het kan voorkomen dat jij op verzoek van het coördinatieteam kosten maakt ten behoeve van de organisatie. Uiteraard krijg jij die vergoed. Daarvoor moet jij een declaratieformulier (zie bijlage) invullen en de bon van de aankoop eraan nieten. De penningmeester maakt dan het geld zo snel mogelijk aan jou over.

Reiskosten

Jouw reiskosten worden vergoed als jij uit een andere plaats komt dan waar de hospicewoningen zijn gevestigd of waar de cliënt die ondersteund wordt in de thuissituatie, woonachtig is. Die vergoeding bedraagt € 0,28 per kilometer.

We vragen jou een reiskostenformulier in te vullen en te ondertekenen (zie bijlage). Nadat de manager dit formulier heeft geaccordeerd, maakt de penningmeester de reiskostenvergoeding over.

Vrijwilligersverzekering

Wij hopen dat jij tijdens jouw vrijwilligerswerk nooit een ongeval overkomt en al helemaal geen ongeval waardoor jij blijvend invalide raakt of erger. De gemeenten Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop hebben voor vrijwilligers een verzekering afgesloten, de VNG Vrijwilligersverzekering. Deze verzekering is van toepassing op de vrijwilligerswerkzaamheden die jij voor De Hospicegroep verricht.

Als je schade hebt, overleg dan eerst met jouw teamcoördinator over hoe te handelen. De te volgen lijn is overigens wel dat de vrijwilliger het in eerste instantie bij de eigen aansprakelijkheidsverzekering meldt en in tweede instantie bij de VNG Vrijwilligersverzekering. Meer informatie over deze verzekering is terug te vinden op [Vrijwilligers - Centraal Beheer](#).

Privacy

Er is een privacyreglement gemaakt, waarin wij aangeven hoe wij omgaan met jouw gegevens. Dit reglement is terug te vinden op onze website.

8. Een veilige organisatie

Als Hospicegroep willen wij een veilige thuisomgeving bieden aan gasten, cliënten, vrijwilligers en betaalde medewerkers met respect voor ieders grenzen. Ondanks dat kunnen er klachten komen, grenzen overschreden of conflicten ontstaan. Wij willen in dat soort situaties dat gasten, cliënten, naasten en vrijwilligers, weten dat zij hierin serieus worden genomen, wat zij kunnen doen om deze te adresseren én op te lossen. Om die reden is er beleid rond sociale veiligheid opgesteld. Alles rond de hierna benoemde onderwerpen is hierin ondergebracht. Het beleid is terug te vinden op onze website.

Klachtenregeling

De Hospicegroep heeft een klachtenregeling in het geval dat gasten, cliënten, naasten of andere stakeholders onverhoopt klachten hebben over bijvoorbeeld het functioneren van vrijwilligers. Kort samengevat komt deze regeling erop neer, dat zodra een klacht is ontvangen en schriftelijk de ontvangst is bevestigd, in eerste instantie één van de coördinatoren de klacht in behandeling zal nemen en voornamelijk een rol vervult. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt



opgelost, zullen de coördinatoren de manager erin betrekken. Blijft de oplossing van het geschil dan nog uit, dan schakelt de manager het bestuur van De Hospicegroep in.

Is de informele klachtbehandeling niet toereikend of wenst klager uitdrukkelijk een oordeel over de klacht van een onafhankelijke derde, dan zorgt de klachtenbehandelaar voor een formele klachtenbehandeling bij de klachtencommissie VPTZ Nederland.

Als laatste stap is een gang naar de Landelijke Klachtencommissie van de VPTZ mogelijk.

De gehele regeling is terug te vinden op onze website.

Conflicten

Wanneer jij je ergert aan een ander, een conflict hebt met een ander of anderszins, willen wij dat jij het eerst zélf probeert op te lossen. Sommige conflicten lossen zich niet onderling op, ga dan in gesprek met een teamcoördinator en probeer het dan gezamenlijk op te lossen. Wordt er geen oplossing gevonden, dan wordt de manager erbij betrokken. Blijft de oplossing dan nog uit, dan schakelt de manager het bestuur van De Hospicegroep in. Wanneer er een conflict is ontstaan tussen de coördinator en een vrijwilliger, zal de manager een rol innemen. Wanneer er geen oplossing wordt gevonden, dan zal het bestuur worden ingeschakeld.

Grensoverschrijdend gedrag

Veel grenzen in het contact tussen gasten en cliënten en vrijwilligers van De Hospicegroep zijn niet eenduidig. Daarom hebben wij voor al onze vrijwilligers een gedragscode opgesteld (zie bijlage).

Wanneer jij vertrouwelijk zaken wilt bespreken zoals persoonlijke problemen, pesterijen, discriminatie of seksuele intimidatie, kun jij terecht bij de vertrouwenspersoon. De gegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres zijn terug te vinden op de adressenlijst in Hospice Online. In het eerdergenoemde beleid rond sociale veiligheid is terug te vinden wat jij van een vertrouwenspersoon kunt verwachten. Dit beleid staat op onze website.

9. Evaluatie

Dit vrijwilligersbeleid gaan wij eens in de vijf jaar evalueren, omdat een actueel beleid wenselijk is. Wanneer nodig, gebeurt dit ook tussentijds. Wij gebruiken daarvoor de dagelijkse praktijk, de input uit de vrijwilligersraad, de beleidsdagen, de samenwerkings- en exitgesprekken met vrijwilligers en het tevredenheidsonderzoek.



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Bijlage

Organisatie

De Hospicegroep bestaat uit een bestuur, een manager, coördinatoren en vrijwilligers. De dagelijkse leiding is in handen van de manager. De coördinatie van de cliëntenzorg en de aansturing van vrijwilligers vallen onder de verantwoordelijkheid van vier coördinatoren.

Bestuur

Voorzitter:	Heini Withagen
Secretaris:	Patricia Hoogervorst
Penningmeester:	Jaap Bruijnen
Algemeen lid:	Annette Pietersen
Algemeen lid:	Koosje de Koeijer

Coördinatieteam

Manager: Sacha Lefeber
Zij is te bereiken via manager@dehospicegroep.nl

Teamcoördinatoren: Arja de Boer
Petra van Geen
Suzan Vink
Wilrieke Wildeman

Zij zijn te bereiken via coördinatoren@dehospicegroep.nl

Bereikbaarheidscoördinatoren (BRD-coördinatoren): Astrid van Rhijn
Carola Lelieveld
Corinte Sassen
Diana van der Laan

Zij zijn te bereiken via brd@dehospicegroep.nl

De Hospicegroep wordt parttime administratief ondersteund door Ellen Vermeij.
Zij is te bereiken via administratie@dehospicegroep.nl

Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit: Margit Smid.

Bij deze persoon kunnen vrijwilligers, betaalde medewerkers, gasten en cliënten terecht met hun vermoedens of kennis van grensoverschrijdend gedrag en op het gebied van integriteit.

Zij is te bereiken via vertrouwenspersoon@dehospicegroep.nl en via telefoonnummer 06-46134585. De onafhankelijke klachtenbehandelaar die aan onze organisatie is verbonden heet Ton Uijl. Hij is te bereiken via de coördinatoren.



Bijlage

Functieprofielen vrijwilliger

Van iedere vrijwilliger vragen wij:

- Te handelen naar de regels van De Hospicegroep;
- Zorgvuldig om te gaan met de beschikbare middelen;
- Integer te handelen en de grenzen van anderen te respecteren;
- In staat zowel zelfstandig, als flexibel en collegiaal samen te werken met de coördinator(en), collega-vrijwilligers en beroepskrachten;
- Vertrouwelijk om te gaan met informatie;
- De privacy van de gasten en cliënten te respecteren;
- Bereid te zijn tot het volgen van trainingen, evaluatie- en themabijeenkomsten.

1. Zorgvrijwilliger

Als zorgvrijwilliger bied jij tijd, aandacht en ondersteuning aan gasten/cliënten en hun mantelzorgers in hun laatste levensfase, zowel thuis als in de hospice. Jij helpt bij de praktische verzorging van terminale patiënten. Jij werkt daarin samen met de verpleging.

Zorgvrijwilligers dragen met elkaar ook zorg voor het huishouden van de woning. Huishoudelijke taken, zoals kleine schoonmaakwerkzaamheden, wassen e.d. horen ook bij je takenpakket als vrijwilliger. Ook de rol gastvrouw/heer op zich hoort bij de taken.

Wat wij in ieder geval vragen van een zorgvrijwilliger

- Een juiste grondhouding; het bieden van onvoorwaardelijke en niet oordelende aandacht en respect;
- Uitleg willen geven aan anderen over het reilen en zeilen van De Hospicegroep;
- Zelfreflectie en de bereidheid om feedback te geven en te ontvangen;
- 2x4 uur beschikbaar te zijn per week, waarvan periodiek in het weekend.

Kookvrijwilliger

De kookvrijwilliger zorgt ervoor dat op alle dagen in de week er vers en op wens van de gasten wordt gekookt. Jij hebt met alle kookvrijwilligers samen de verantwoordelijkheid om het rooster in te vullen.



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Wat wij in ieder geval vragen van een kookvrijwilliger

- Zelfstandig en vers te koken;
- Zorgvuldig met middelen (voedsel, geld, materiaal) om te gaan;
- Minimaal 1 x week (max. 2x per week) beschikbaar te zijn op alle dagen van de week, dus ook af en toe in het weekend;
- Koken voor een gezelschap variërend van 1-12 personen.

Aanvullende afspraken

- De kookvrijwilligers worden in de algemene mailgroep opgenomen, zodat zij van alle wisselingen binnen de woning op de hoogte zijn;
- De kookvrijwilligers krijgen een voorschot van 100 euro;
- Er wordt iedere maand gedeclareerd via het declaratieformulier.

Boodschappenvrijwilliger

De boodschappenvrijwilliger zorgt ervoor dat er boodschappen in huis gehaald worden voor de gasten die in de woning zijn en dat er voldoende in huis is.

Wat wij in ieder geval vragen van een boodschappenvrijwilliger

- Zorgvuldig met de middelen om te gaan;
- Minimaal 1x per week boodschappen te doen;
- Zorgen voor vervanging wanneer je afwezig bent.

Aanvullende afspraken

- Boodschappen vrijwilligers krijgen een voorschot van 250 euro;
- Gezien het budget gaat de voorkeur uit naar eigen merken in plaats van A-merken.

Tuinvolrijwilliger

De tuinvolrijwilliger houdt de tuin van de hospicewoningen bij.

Wat wij in ieder geval vragen van een tuinvolrijwilliger

- Groene vingers hebben.

Aanvullende afspraken

- De tuinvolrijwilligers komen 1x per week op een vaste dag naar de woning om de tuin te onderhouden;
- 2x per jaar komt een professionele tuinman helpen met snoeien en advies voor onderhoud;
- Wanneer zaken nodig zijn voor het tuinonderhoud vraagt de tuinvolrijwilliger eerst advies en of de coördinator akkoord gaat met de aanschaf.



Klusvrijwilliger

De klusvrijwilliger voert kleine klussen en reparaties uit in en rond de woningen.

Wat wij in ieder geval vragen van een klusvrijwilliger

- Handigheid.

Aanvullende afspraken

- Wanneer zaken aangeschaft moeten worden vraagt de klusvrijwilliger eerst akkoord alvorens over te gaan met de aanschaf;
- De klusvrijwilliger komt wanneer nodig;
- Voor groot/groter onderhoud wordt een beroep gedaan op bedrijven die daarin gespecialiseerd zijn.

IT-vrijwilliger

De IT-vrijwilliger adviseert en ondersteunt bij het gebruik en in stand houden van de IT-middelen van De Hospicegroep.

- Professionele achtergrond in systeembeheer en/of applicatie-beheer;
- Ervaring met Microsoft-platform, o.a. Windows, Office365, Teams;
- Hands-on ervaring met netwerken, Internet- aansluitingen, computer en randapparatuur-installatie;
- Kan zelfstandig werken en goed communiceren met interne team en gasten;
- Proactief met ideeën op technisch gebied;
- Affiniteit met de missie en waarden van De Hospicegroep;
- Flexibiliteit;
- Verwachte tijdsinvestering: gemiddeld 4 uur per week.

Werkzaamheden waaraan gedacht kan worden:

- Ondersteuning van gasten in de Hospice bij technische vragen (internet- verbinding enz.);
- Uitvoering en ondersteuning bij IT-projecten zoals aanleg wifi, aanpassingen netwerk, migratie software en dergelijke;
- Samenwerking met IT-partij die zorgt voor de dagelijkse ondersteuning van de coördinatoren en het oplossen van *acute* problemen;
- Samenwerken met andere technische vrijwilligers bij bredere technische klussen binnen de Hospice;
- Bereikbaar voor vragen van het team via WhatsApp.



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Muziekvrijwilliger

De muziekvrijwilliger maakt muziek in de hospicewoningen.

Wat wij in ieder geval vragen van een muziekvrijwilliger

- 1x per week piano te komen spelen;
- Flexibiliteit; er zijn omstandigheden waardoor pianospel niet passend is. Dan kan je niet komen.

Aanvullende afspraken

- Er is een appgroep met muziekvrijwilligers en deze wordt alleen 'zakelijk' gebruikt;
- Muziekvrijwilligers spelen volgens rooster, plannen zelf een dag in en nemen contact met de coördinatoren op voordat zij komen spelen om te horen of het gepast is;
- Onderling ruilen mag altijd, weekje overslaan kan ook. Graag coördinatoren informeren hierover.



Bijlage

Vrijwilligersovereenkomst

Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg

De ondergetekenden:

1. Stichting De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop, gevestigd te Alphen aan den Rijn, Lupinesingel 9, te dezen vertegenwoordigd door Sacha Lefeber, manager De Hospicegroep, hierna te noemen De Hospicegroep

en

2. De heer/mevrouw [naam], wonende te [adres], [plaats], hierna te noemen [de Vrijwilliger]

zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1 – aard, doel en karakter van de vrijwilligersovereenkomst

De Vrijwilliger stelt zich uit persoonlijke motieven en onverplicht, beschikbaar om vrijwilligerswerk te verrichten, door De Hospicegroep te ondersteunen bij het verwezenlijken van haar doelstelling. De Vrijwilliger doet dit zonder dat hij/zij in dat verband aanspraak maakt op een vorm van vergoeding. De Vrijwilliger onderschrijft de doelstelling van De Hospicegroep.

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling van de partijen om met elkaar een arbeidsovereenkomst (als bedoeld in artikel 7:610 BW) aan te gaan. Deze vrijwilligersovereenkomst kwalificeert dan ook niet als zodanig, noch als een arbeidsverhouding als bedoeld in het BBA. De vrijwilligersovereenkomst kwalificeert ook niet als dienstbetrekking in de zin van de sociale verzekeringswetten. De Vrijwilliger is er mee bekend dat hij op basis van deze vrijwilligersovereenkomst niet verzekerd is uit hoofde van de sociale verzekeringswetten.

De gemeenten Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop hebben voor vrijwilligers een verzekering afgesloten voor aansprakelijkheid, ongevallen en persoonlijke eigendommen. Deze verzekering is van toepassing ten aanzien van de vrijwilligerswerkzaamheden die u voor De Hospicegroep verricht. De voorwaarden staan vermeld in het vrijwilligersbeleid.

Artikel 2 – de door de Vrijwilliger te verrichten activiteiten

In het kader van deze vrijwilligersovereenkomst zal de Vrijwilliger voor De Hospicegroep ondersteunende activiteiten verrichten ten behoeve van zowel gasten van De Hospicegroep als hun familie en andere naasten. De door de Vrijwilliger geboden hulp geschiedt binnen de hospicevoorzieningen van De Hospicegroep te Alphen aan den Rijn, te Nieuwkoop en/of in de thuissituatie van de cliënten. De geboden hulp is aanvullend van aard en komt naast de hulp die wordt geboden door andere derden, zoals mantelzorgers en familie en medisch, verplegend en verzorgend personeel.

De Vrijwilliger heeft kennisgenomen van de algemene beschrijving van zijn taken en verantwoordelijkheden, zoals opgesteld door De Hospicegroep. Dit vrijwilligersbeleid maakt deel uit van deze vrijwilligersovereenkomst en is als bijlage toegevoegd. In het algemeen geldt dat de Vrijwilliger zal handelen zoals een goed vrijwilliger met inachtneming van diens kwaliteiten en vaardigheden betaamt.

Artikel 3 – nadere afspraken over de door de Vrijwilliger te verrichten activiteiten

De inhoud, de aard en de frequentie van de activiteiten van de Vrijwilliger zullen telkens in overleg met de coördinator worden bepaald. De Vrijwilliger is bereid zich beschikbaar te houden volgens de afgesproken uren voor het verrichten van de afgesproken activiteiten. De Vrijwilliger verklaart zich bereid om in overleg zich ook op feestdagen en weekenden beschikbaar te houden, waarbij uitgangspunt is dat de inzet tijdens feestdagen en weekenden zoveel mogelijk over de beschikbare groep van vrijwilligers zal worden verdeeld.

De Vrijwilliger komt gemaakte afspraken over data en tijdstippen van zijn aanwezigheid in de hospicevoorziening en/of thuissituatie na. In geval van verhindering informeert de Vrijwilliger de coördinator zo spoedig mogelijk. De Vrijwilliger zorgt, indien mogelijk, in eerste instantie zelf voor vervanging.

Artikel 4 – introductie cursus en overige scholing

Bij de aanvang van deze vrijwilligersovereenkomst zal de Vrijwilliger een kosteloze introductie cursus volgen. Gedurende de vrijwilligersovereenkomst zullen periodiek werkbesprekingen worden gehouden, met als doel ervaringen en informatie uit te wisselen. Daarnaast worden er ten behoeve van de Vrijwilliger scholingsactiviteiten georganiseerd. De Vrijwilliger verklaart zich bereid aan deze werkbesprekingen en scholingsactiviteiten deel te nemen.

Artikel 5 – begeleiding van de Vrijwilliger

De Vrijwilliger wordt begeleid door de coördinator van De Hospicegroep. In het kader van deze begeleiding zullen (zo nodig) evaluatiegesprekken plaatsvinden. Het initiatief daartoe kan van beide partijen uitgaan. In ieder geval vindt één keer per jaar een voortgangsgesprek plaats met schriftelijke vastlegging en ondertekend door de betrokken partijen.

Na elke zorginzet waarbij de Vrijwilliger is betrokken, zal een evaluerend gesprek met de coördinator plaatsvinden, als een van partijen dat wenselijk acht.

Artikel 6 – aanvang en duur van de vrijwilligersovereenkomst

Deze vrijwilligersovereenkomst is aangegaan met ingang van [datum]. De vrijwilligersovereenkomst wordt voor de duur van een jaar gesloten en eindigt daarom met ingang van [datum].

De vrijwilligersovereenkomst wordt na afloop van het eerste jaar stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Tenzij partijen anders overeenkomen is de termijn van opzegging twee maanden, gedurende welke periode de activiteiten van de Vrijwilliger in overleg met de coördinator kunnen worden afgerond of overgedragen.



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Artikel 7 – geheimhouding

De Vrijwilliger verklaart om zowel tijdens als na afloop van deze vrijwilligersovereenkomst, ten opzichte van derden strikte geheimhouding te zullen bewaren ten aanzien van alle kennis van persoonlijke, medische en sociale gegevens die hij bij de uitvoering van deze vrijwilligersovereenkomst heeft verkregen. Dit geldt ook voor alles wat de Vrijwilliger als geheim is toevertrouwd, en/of waarvan de Vrijwilliger het vertrouwelijk karakter moet begrijpen.

Bij overtreding van deze bepaling door de Vrijwilliger is De Hospicegroep gerechtigd (voor zover nodig in afwijking van het bepaalde in artikel 6) deze vrijwilligersovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Artikel 8 – geschenken

De Vrijwilliger mag geen geldelijke bedragen of geschenken voor zichzelf aannemen. Als giften, legaten of erfstellingen aan de Vrijwilliger worden geschonken, worden deze geacht te zijn geschonken aan De Hospicegroep, die – indien van toepassing – de erfbelasting zal betalen en eventuele verdere verplichtingen, ter zake, van de Vrijwilliger zal overnemen en afwikkelen.

Artikel 9 – onkostenvergoeding

De Vrijwilliger ontvangt een vergoeding voor de daadwerkelijk voor hem in het kader van deze vrijwilligersovereenkomst gemaakte kosten. Vergoeding daarvan vindt uitsluitend plaats op basis van daartoe strekkende betaalbewijzen.

Reiskosten te maken vanuit de privéwoning naar de hospice, vanuit een andere woonplaats dan waar de hospicewoning is gevestigd, worden vergoed voor een bedrag van € 0,28 per gereden kilometer.

Onkosten dienen aan het eind van ieder kwartaal te worden gedeclareerd via een declaratieformulier, dat door de coördinator moet worden geaccordeerd. Van kosten die niet binnen een half jaar zijn gedeclareerd heeft De Hospicegroep het recht deze niet te vergoeden.

Artikel 10 - zorg voor eigendommen

De Vrijwilliger is verplicht om apparatuur, gereedschappen, werkkleding en alle overige eigendommen van De Hospicegroep die aan zijn zorgen zijn toevertrouwd, met de vereiste zorgvuldigheid te beheren. Bij het einde van de vrijwilligersovereenkomst dient de Vrijwilliger alle zaken die in zijn bezit zijn en die hem door De Hospicegroep ter beschikking zijn gesteld, schoon en onbeschadigd aan De Hospicegroep te retourneren, zonder daarvan kopieën te bewaren.

Artikel 11 – veiligheidsregels

De Vrijwilliger zal de in het belang van de hygiëne, veiligheid en gezondheid gegeven gedragsregels, voorschriften en aanwijzingen zoals die van toepassing zijn voor de vrijwilligers van De Hospicegroep, in acht nemen.

Artikel 12 – aansprakelijkheid voor schade

Schade die door de Vrijwilliger aan De Hospicegroep of aan derden wordt veroorzaakt bij de uitvoering van deze vrijwilligersovereenkomst zal voor rekening van De Hospicegroep komen, met uitzondering van wanneer die schade door opzet of bewuste roekeloosheid is veroorzaakt. De



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Vrijwilliger heeft in dit kader de plicht een aansprakelijkstelling voor dergelijke schade aan De Hospicegroep te melden en de afhandeling aan De Hospicegroep over te laten.

Artikel 13 - geschillen

Geschillen zullen zoveel mogelijk in goed overleg worden opgelost. Bij geschillen tussen vrijwilligers onderling beslist de coördinator. Bij conflicten tussen een Vrijwilliger en de coördinator beslist het bestuur van De Hospicegroep. Als de beslissing van het bestuur niet tot een voor de Vrijwilliger bevredigende oplossing leidt of wanneer dat als onwenselijk wordt gezien, kan bij de Landelijke Klachtencommissie van VPTZ Nederland een klacht worden ingediend. De Hospicegroep heeft een klachtenregeling waarin wordt beschreven hoe er omgegaan wordt met klachten en geschillen. Zie bijlage Klachtenregeling in het vrijwilligersbeleid.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te [plaats], d.d. [datum]:

De Hospicegroep

de Vrijwilliger

Namens deze:

Sacha Lefeber, Manager



Bijlage

Gedragscode

In onze organisatie werken beroepskrachten en vrijwilligers samen. Wij willen ervoor zorgen dat onze vrijwilligers en beroepskrachten zich veilig voelen. Dit kan alleen als iedereen elkaar in zijn/haar waarde laat en elkaar met respect behandelt. Daarom vinden we het belangrijk duidelijke regels te hanteren en hoe we met elkaar omgaan. Ongewenst gedrag heeft immers behoorlijke ingrijpende gevolgen. Dit betekent dat wij binnen onze organisatie alle vormen van ongelijkwaardige behandeling ontoelaatbaar vinden. Hieronder vallen agressie en geweld (psychisch/fysiek), seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, pesten, discriminatie, machtsmisbruik of financiële uitbuiting.

Iedereen die bij ons werkt, wordt gevraagd deze gedragscode te ondertekenen. Daarmee verklaar jij dat jij de gedragscode kent en dat jouw houding, gedrag en wijze van kleding tijdens het werken in overeenstemming met deze code is.

Zo gaan wij met elkaar om

1. Accepteer en respecteer de ander zoals hij/zij is.
2. Houd rekening met de grenzen die de ander aangeeft.
3. Kom niet ongewenst te dichtbij (fysiek dan wel mentaal) en raak de ander niet aan als die dat niet wil.
4. Scheld niet en maak geen vervelende opmerkingen.
5. Maak geen ongewenste opmerkingen over iemands persoonlijk leven of uiterlijk.
6. Wees vriendelijk voor elkaar; jij hoeft niet met iedereen vrienden te zijn, maar "gewoon" aardig zijn is een kleine moeite.
7. Praat mét iemand en niet over iemand. Bespreek een probleem met de persoon in kwestie en probeer er samen uit te komen. Ga niet roddelen.
8. Als iemand jou hindert of lastigvalt, vraag hem/haar dan hiermee te stoppen.
9. Neem geen (im)materiële vergoedingen aan.
10. Ga netjes om met het materiaal van de cliënt, gast en de hospicewoning. Steel niet of neem geen zaken mee die niet van jou zijn.

Handel integer en altijd in het belang van De Hospicegroep.



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Wat te doen bij ongewenst gedrag?

Als jij merkt dat jij ergens geen goed gevoel bij hebt, durf het dan te benoemen en te bespreken met de persoon in kwestie. Als dat niet kan of niet lukt, bespreek dat dan met een lid van het coördinatieteam. Als dat niet kan, omdat het iemand van het coördinatieteam betreft, bespreek het dan met de manager. Betreft het de manager, bespreek het dan met een lid van het bestuur.

Als jij overweegt een melding van sociale onveilige situaties of een integriteitsprobleem te doen kan jij dit vertrouwelijk bespreken met de vertrouwenspersoon voordat je een melding doet bij het coördinatieteam. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Dat is wettelijk zo geregeld. De gegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres zijn terug te vinden op de adressenlijst in Hospice Online. In het Beleid sociale veiligheid en Integriteit is terug te vinden wat jij van een vertrouwenspersoon kunt verwachten. Dit staat op onze website.

In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen, vragen wij jou in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met het coördinatieteam (zoals hiervoor aangegeven).

Naam:

Datum:

Plaats:

Alphen aan den Rijn

Handtekening:

.....



De Hospicegroep

Alphen aan den Rijn Nieuwkoop

Bijlage

Toestemmingsverklaring

Ik, NAAM, geef toestemming voor:

- o adressenlijst**
- o smoelenboek**
- o social media / facebook / website**

DATUM

Handtekening:

.....



Bijlage

Klachtenregeling

Niet tevreden? Zeg het ons!

De Hospicegroep doet zijn uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er toch wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is willen wij het graag van u horen. Pas dan kunnen wij actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen.

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken en daarom worden soms zaken die verbeterd kunnen worden, niet aan ons gemeld. We horen echter graag suggesties die ons werk kunnen verbeteren. En voorkomen we met elkaar dat er écht een formele klacht nodig is. Aarzel dus niet om uw ideeën met ons te delen.

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over een van onze vrijwilligers, coördinatoren of een bestuurslid. Het kan ook gebeuren dat er ontevredenheid is tussen vrijwilligers, tussen vrijwilligers en coördinatoren. Of er is sprake van grensoverschrijdend gedrag, waarbij degene die dit heeft gemeld over wil gaan tot het indienen van een klacht.

Voor zowel klachten van gasten/ naasten als van medewerkers hebben wij één klachtenregeling opgesteld, zoals hierna beschreven.

We maken verschil tussen informele klachtenbehandeling en formele klachtenbehandeling. Informeel wil zeggen dat we u vragen de klacht als eerste te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, zal de klacht behandeld worden door de manager. De manager of degene die een klacht heeft, kan het bestuur van De Hospicegroep vragen bij de klacht te bemiddelen wanneer er (nog) geen passende oplossing is gevonden. Wanneer dit geen bevredigende oplossing geeft, kan de klachtenbehandelaar uw klacht neerleggen bij de Klachtencommissie van VPTZ Nederland. Dit is de formele klachtenbehandeling 9 (Artikel 5).

Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- Organisatie: De Hospicegroep Alphen aan den Rijn Nieuwkoop
- Bestuur: orgaan dat wettelijk verantwoordelijk is voor de organisatie en daar leiding aan geeft.
- Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie.
- Klachtencommissie VPTZ: door Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ) ingestelde klachtencommissie
- Medewerker: alle personen die (betaald of niet betaald) werkzaamheden of diensten verrichten voor de organisatie.
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop hij/zij is behandeld.
- Klager: degene die zich tot de functionaris klachtbehandeling en/of de klachtencommissie wendt met een klacht.
- Aangeklaagde: degene over wie de klager een klacht heeft ingediend.



- Klachtenbehandelaar: door het bestuur aangewezen functionaris die binnen de organisatie belast is met het ontvangen van de klacht van de klager. De functionaris klachtenbehandeling vangt klager op en adviseert over de route van de klachtbehandeling en zet waar nodig de klacht door. De functionaris klachtenbehandeling voert regie over de doorloop van de klachtenbehandeling. Niet tot de taken van de functionaris klachtbehandeling behoort het voeren van bemiddelingsgesprekken, maar kan dat wel stimuleren.
- Bemiddelaar: een neutrale procesbegeleider die belast is met het in gesprek brengen van de klager en aangeklaagde om na te gaan of partijen tot een oplossing kunnen komen. Deze bemiddelaar kan een erkend mediator zijn maar ook een neutrale derde die binnen of buiten de organisatie werkzaam is en waar beide partijen vertrouwen in uitspreken.
- Vertrouwenspersoon: door het bestuur aangewezen persoon die belast is met opvang, begeleiden en adviseren van medewerkers bij grensoverschrijdend gedrag.
- Schriftelijk: per e-mail via vertrouwenspersoon@dehospicegroep.nl of per post.

Artikel 2 Doel

1. Een goede, laagdrempelige en zorgvuldige procedure bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en medewerkers waarbij klagers serieus worden genomen en getracht wordt onvrede op te lossen.
2. Het zo mogelijk bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en de organisatie.
3. Mede op basis van de aard en inhoud van ontvangen klachten worden eventuele (structurele) tekortkomingen gesignaleerd en gebruikt om tot kwaliteitsverbetering binnen de organisatie te komen.

Artikel 3 Reikwijdte

1. Deze regeling kan gebruikt worden door cliënten en medewerkers.
2. Mits het een klacht betreft over dienstverlening die niet langer dan drie maanden geleden heeft plaatsgevonden dan wel binnen een termijn van drie maanden na beëindiging van de relatie met de organisatie.

Artikel 4. Informele klachtenbehandeling

1. Klager wordt geacht eerst te proberen om samen met degene over wie hij een klacht heeft, tot een oplossing te komen.
2. Indien op voorgenoemde wijze niet tot een bevredigende oplossing wordt gekomen of indien klager deze weg niet kan of wil bewandelen, kan klager de klacht bespreken met de manager.
3. Als ook na bespreking van de klacht met de manager nog geen bevredigende oplossing is gevonden kan de klacht voorgelegd worden aan het bestuur.
4. Is de informele klachtbehandeling niet toereikend of wenst klager uitdrukkelijk een oordeel over de klacht van een onafhankelijke derde, dan zorgt de klachtenbehandelaar voor een formele klachtenbehandeling bij de klachtencommissie VPTZ Nederland. Deze formele klachtbehandeling is beschreven in artikel 5 van deze regeling.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een derde, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon.

Artikel 5. Formele klachtenbehandeling door VPTZ Nederland

1. Wanneer klager een formele klacht wil indienen, kan dat bij de Landelijke Klachtencommissie van de VPTZ.
2. Voor de procedure wordt verwezen naar [Klachten- en geschillencommissie - VPTZ](#)

Artikel 6. Geheimhouding

1. De personen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze regeling en in dat kader beschikking hebben dan wel krijgen over gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, zijn tot geheimhouding verplicht.
2. Bij de behandeling van de klacht wordt de privacywet- en regelgeving in acht genomen.

Artikel 7. Kosten

1. Aan de klager of beklagde worden geen kosten in rekening gebracht ten behoeve van de (informele en formele) klachtenbehandeling.
2. De kosten voor bijstand van de klager of beklagde komen voor rekening van respectievelijk de klager of beklagde.

Artikel 8. Beschikbaar stellen faciliteiten

Het bestuur stelt aan de klachtenbehandelaar middelen en faciliteiten ter beschikking, die hij/zij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van zijn/haar taak.

Artikel 9. Communicatie en rapportage

1. Het bestuur brengt deze klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten en de medewerkers.
2. Over ieder kalenderjaar waarin klachten zijn ontvangen, rapporteert de klachtenbehandelaar geanonimiseerd aan het bestuur over het aantal en aard van de klachten en over de klachtafhandeling. Tevens worden de maatregelen vermeld die het bestuur heeft getroffen naar aanleiding van het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie VPTZ.

Artikel 10. Vaststelling en wijziging van deze regeling

1. Het bestuur stelt deze regeling vast en kan deze, al dan niet op voorstel van belanghebbenden, wijzigen of intrekken.
Alvorens het bestuur besluit tot wijziging of intrekking van de regeling, wordt de klachtenbehandelaar in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging(en).

Artikel 11. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur gemotiveerd.

Deze regeling treedt in werking op (datum).



Bijlage

Declaratieformulier boodschappen

Gegevens indiener:

Naam:

Woonplaats:

Bankrekening:

Datum	Bon/ winkel	Bedrag
		€
		€
		€
		€
		€

Aldus naar waarheid ingevuld;

Datum:

Handtekening:

Formulier inleveren bij de manager:

Voor akkoord manager:

Datum:

Paraaf:

Formulier één keer per maand inleveren.