



## Welkom bij Zorgbalans

Informatiemap  
voor vrijwilligers  
bij Zorgbalans



**Zorgbalans** Omdat goede zorg heel persoonlijk is



## Welkom vrijwilliger,

Komt u meneer Van Dijk de krant voorlezen of luistert u liever naar zijn verhalen? Kookt u samen met de dames van één van onze woonzorgcentra of begeleidt u wekelijks de cliënten tijdens de lunch? Komt u elke dinsdag met uw hond langs zodat cliënten hem kunnen aaien? Of organiseert u eens per maand een gezellige themalunch voor onze cliënten?

De huizen en ontmoetingscentra van Zorgbalans zijn een stuk leuker omdat u er bent: onze vrijwilliger. Wij kunnen niet zonder mensen die een extra kopje koffie meedrinken, die onze cliënten mee naar buiten nemen of nét dat beetje extra aandacht geven.

Ik heet u daarom graag welkom bij Zorgbalans. Bij ons bent u als vrijwilliger zeer waardevol. Wij willen dat vrijwilligerswerk ook voor u waarde heeft. Een gezellige middag, het opdoen van (werk)ervaring, een compliment. Dit maakt het werken als vrijwilliger voor u ook leuk.

### Dit krijgt u als vrijwilliger

Als vrijwilliger maakt u deel uit van een hecht team waar u op kunt bouwen. Die u ondersteunen en coachen waar nodig. Wij bieden u in ieder geval:

- Jaarlijks een feestelijke bijeenkomst
- Een kerstpakket
- Gratis lidmaatschap van Servicepaspoort en Zorgbalans UIT&THUIS. Hiermee krijgt u kortingen op verzekeringen, diensten aan huis, mooie gadgets en leuke uitjes. Wat dacht u van 10% korting op uw zorgverzekering en tot 60% korting op bijvoorbeeld de sauna, Walibi en bioscoop.

In deze map vindt u meer achtergrondinformatie over Zorgbalans. Lees bijvoorbeeld onze missie en visie op zorg en welzijn, het verhaal van Joost en ons protocol Zorgbalans vrijwilligerswerk. Zo bent u goed voorbereid op uw vrijwilligerswerk bij Zorgbalans. U kunt de map zelf verder aanvullen met voor u interessante informatie.

Ik wens u veel succes en plezier bij Zorgbalans!

Vriendelijke groet,

Tamara Pieterse  
Bestuurder Zorgbalans





# Inhoudsopgave

1. Missie en visie Zorgbalans .....	7
2. Onze visie op welbevinden .....	8
3. Joost, de cliënt binnen Zorgbalans .....	9
4. Protocol vrijwilligerswerk .....	13
5. Hygiëne voorschriften vrijwilligers .....	17



# Missie en visie Zorgbalans

## Onze missie

Wij ondersteunen mensen met een zorgbehoefte om zo lang mogelijk op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven.

## Onze kernwaarden

Zelfstandig:	Verantwoordelijk:	Open:	Vertrouwen:	Respect:
we gaan uit van uw kracht en mogelijkheden, u heeft de regie.	u voor uw leven, samen voor uw zorg en ondersteuning.	u vertelt wat u bezighoudt en wat uw verwachtingen zijn, wij luisteren met aandacht.	samen bouwen aan een vertrouwensrelatie.	voor wie u bent, hoe u wilt leven en welke ondersteuning u daarvoor nodig hebt.

## Onze zorgvisie

Wanneer mensen aankloppen bij Zorgbalans is dit niet zomaar. Er is sprake van een vraag of een behoefte, een (tijdelijke) ziekte of chronische aandoening. Zorgbalans is er voor iedereen en heeft een breed pakket aan zorg en diensten. We organiseren de zorg en ondersteuning zoveel mogelijk bij u in de buurt.

Iedere vraag of situatie is voor ons een uitdaging die we benaderen vanuit onze professionele verantwoordelijkheid. Het uitgangspunt is dat u zo lang mogelijk uw leven kunt leiden zoals u dat wenst. En dat u daarbij zo zelfstandig mogelijk blijft, met ondersteuning van de mensen om u heen. Zowel bij u thuis als in een van onze ontmoetingscentra en woonzorglocaties.

Wij werken met kleine teams in de wijk of op een locatie, zodat u de medewerkers kent en weet wie er bij u komt. Zo ontstaat een persoonlijke relatie en werken we samen aan het ontstaan van een vertrouwensband.

Onze medewerkers verstaan hun vak en zijn geïnteresseerd in uw verhaal. Het gaat om u en om wie u bent. Samen met vrijwilligers, uw partner, mantelzorgers en familie zoeken we naar de beste zorg en ondersteuning voor u.

We bespreken met u welke ondersteuning u zelf kunt regelen en welke inzet van professionals en vrijwilligers er nodig is. We kijken bijvoorbeeld bij welke handelingen we u en de mensen om u heen kunnen ondersteunen om zelf te leren doen. Indien uw vraag voor zorg en ondersteuning niet (geheel) past binnen uw indicatie, kunnen wij desgewenst tegen betaling extra zorg en ondersteuning regelen.

Bij onze zorg en ondersteuning betrekken en begeleiden wij de mensen om u heen. Om te zorgen dat zij u zo lang en zo goed mogelijk kunnen ondersteunen in uw leven. Ook nadat u onze zorg en ondersteuning niet meer nodig hebt.

## Onze beloftes aan de cliënt

- Altijd ja; samen naar oplossingen
- Voor iedereen
- Verschil mag er zijn
- U kunt op ons rekenen
- Persoonlijke relatie



## Onze visie op welbevinden

Vanuit de zorgvisie, de beloften en de waarden van Zorgbalans, staat u centraal. Kwaliteit van leven gaat om een gevoel van welbevinden. Welbevinden komt bij ieder mens op een andere manier tot stand; bij velen wordt het beïnvloed door de leefomgeving, de mate van autonomie, regie en/of zelfredzaamheid. Dit betekent dat de wijze waarop Zorgbalans u in uw welbevinden ondersteunt, afhankelijk is van wie u bent. Verdieping in wie u bent, wat u wilt, wat u kunt en waar u blij van wordt, is van groot belang. Hierbij is het samenspel tussen u, uw mantelzorger en medewerkers essentieel.

Ieder mens is anders. Samen met u worden uw dagelijkse gewoonten en wensen in kaart gebracht. U stelt op die manier zelf uw dagprogramma samen. Uw daginvulling kan zowel individueel als met een groep zijn, binnen of buiten Zorgbalans. Afhankelijk van uw indicatie en dagprogramma, kan een eigen bijdrage worden gevraagd. Als u bij ons revalideert, is uw programma erop gericht dat u uw leven thuis voort kunt zetten. Welzijnsprofessionals zijn in staat om samen met u de juiste vrijwilliger, dienst of organisatie te koppelen aan uw behoefte.

Om aan zoveel mogelijk wensen van verschillende cliënten te kunnen voldoen, worden mantelzorgers en vrijwilligers intensief betrokken; zij staan bij Zorgbalans hoog in het vaandel. Medewerkers zorgen ervoor dat mantelzorgers de juiste handvatten krijgen en dat vrijwilligers bekwaam zijn in wat ze doen.

Binnen Zorgbalans werken de verschillende disciplines integraal samen. Uw welbevinden is het gezamenlijke doel. Welzijnsprofessionals hebben een coachende rol richting collega's, vrijwilligers en mantelzorgers.



## Joost, de cliënt binnen Zorgbalans

**Binnen Zorgbalans hebben we de algemene cliënt een naam gegeven, en wel de naam Joost. Onderstaand verhaal over Joost geeft weer hoe wij binnen Zorgbalans met Joost omgaan.**

### Joost en zijn omgeving

Het was alweer een tijdje geleden dat Joost vanuit zijn eigen oude vertrouwde omgeving was verhuisd naar het bejaardentehuis, want zo noemde Joost dat. In het begin was het nogal wat gedoe geweest, maar inmiddels had Joost zijn plekje gevonden. Hij had het systeem door. Tenminste in grote lijnen. Want alles snappen deed Joost nog niet. Zo had hij bijvoorbeeld de indruk dat er een hoop mensen rondlopen in zijn bejaardentehuis waarvan hij toch stellig de indruk had dat die niet betaald werden voor het werk dat ze voor hem deden. En dat was toch bijzonder.

Astrid, waarvan Joost inmiddels had begrepen dat zij eerstverantwoordelijk begeleider is en wel zijn eerst verantwoordelijk begeleider, had hem al eens gezegd dat voor een belangrijk deel van de dagelijkse welzijnsactiviteiten en zorg ook vrijwilligers werden ingeschakeld.

Dat van die vrijwilligers dat wist Joost wel want daar was regelmatig wat over in de krant verschenen. Bovendien kwam met een zekere regelmaat zijn neef, de oudste zoon van zijn zus langs om met Joost een taart te bakken. Zijn neef had dat taartentalent niet van een vreemde, want zijn zus bakte ook heerlijke taarten! Nou had Astrid gezegd: "uw neef is geen vrijwilliger, meneer Van Velden, maar familie. En wij vinden het belangrijk dat ook familie een steentje bijdraagt aan wat u leuk vindt om te blijven doen en wat u thuis ook gewend was met familie te doen. Wij noemen dat familie- en vriendenzorg". Mooie term, had Joost gedacht en tegelijkertijd schoot hem zijn favoriete citaat van zijn favoriete schrijver Shakerspeare te binnen: "what's in a name, that which we call a rose, by any other name, would smell as sweet". Hij had daar nog nooit zo bij stilgestaan, maar het idee achter de opmerking van Astrid sprak hem wel aan. Doen wat je gewend bent te doen. Het was dan toch alsof zijn oude vertrouwde leventje voor een gedeelte mee was gegaan naar het bejaardentehuis.

"Nou lekker makkelijk voor jullie", had Joost vervolgens geantwoord. "Dan ben je lekker





snel klaar met je werk omdat je het aan mijn familie of vrienden overlaat". En meer tegen zichzelf dan tegen Astrid mompelde hij nog: "het is maar goed dat al die bewoners nog zoveel familie en vrienden hebben, want er loopt hier nogal wat rond". Astrid, die het wel had verstaan antwoordde dat het niet allemaal familie en vrienden waren. "We hebben ook nog echt vrijwilligers rondlopen, meneer Van Velden. En zij doen dan weer andere dingen voor u en uw medebewoners, zoals boodschappen doen of voorlezen of samen een spelletje doen". Voorlezen? Engelse boeken? Shakespeare? Joost veerde op en keek Astrid veelbetekenend aan en wilde dat direct wel even geregeld hebben. "Ik weet het niet zeker", had Astrid gezegd, "maar ik wil wel eens voor u nagaan of één van onze vrijwilligers ook houdt van die ouwe Engelse schrijver!" Joost vergaf haar dat zij Shakespeare als oude schrijver aan de kant zette, die belediging moest maar even wijken voor het vooruitzicht dat hij weer met Hamlet, Othello en de zijnen in de weer kon. Aan zijn neef had hij op dit punt niks, die kon alleen taarten bakken en bovendien alleen maar komen als hij het niet zo druk had op zijn werk. Alsof het al voor elkaar was zei Joost, met een haast overslaande stem: "Ik zou mij er enorm op verheugen als ik mij weer eens samen met iemand in Shakespeare kon verdiepen. Gewoon samen aan een tafeltje, kopje koffie erbij, stukje taart van mijn neef en dan ik in mijn nette pak, want dat verdient Shakespeare."

"Nou mijnheer Van Velden", zei Astrid, "dan moet u uw neef alvast maar eens vragen om uw lievelingspak klaar te leggen. Dan ga ik op zoek naar een vrijwilliger die met u samen gaat lezen." O, dacht Joost, daar moet mijn neef ineens weer bij worden ingeschakeld. Zou die vrijwilliger van

haar nou niet ook even mijn nette pak kunnen regelen? Alhoewel,.....nou nee. Want dan moet hij of zij in mijn kledingkast gaan rommelen en wie weet nou beter dan mijn neef welk pak ik bedoel. "Juist", had Joost gezegd, "ik ga direct even bellen", want bellen, dat kon ie goed. Astrid knikte hem vriendelijk toe en zei: "Precies mijnheer Van Velden, u heeft helemaal door wat uw familie het beste voor u kan betekenen en wat een vrijwilliger voor u kan doen."

"Maar mijn nette pak betekent natuurlijk ook dat ik fris geschoren moet zijn. Wie doet dat? Dat is zeker ook een taak voor mijn familie of heb je daar ook een vrijwilliger voor?", vervolgde Joost. Astrid antwoordde, al bijna voordat hij zijn vraag uitgesproken had: "Nee, mijnheer Van Velden, ik weet dat u dat heel goed zelf kunt. En dat moet u dan ook vooral proberen zelf te blijven doen. Als het overigens niet meer zou gaan, dan kunnen we een afspraak maken of u uw neef wilt inschakelen, of dat een vrijwilliger of iemand uit de zorg dit voor u gaat doen." Nou zijn neef in ieder geval niet! Dat was een heel slecht idee. Astrid had zeker nog nooit gezien wat voor enorme baard zijn neef had? En een vrijwilliger.....ook maar niet..... Dan wilde Joost toch liever dat hij tegen die tijd met Astrid een afspraak kon maken dat zij, of één van haar collega's dat zou doen. Dat was wel zo vertrouwd.

"Oké", zei Joost, "stel nou dat het gaat gebeuren dat ik het zelf niet meer goed kan doen. Wie ziet dat dan en wie gaat dat dan regelen?" Het eerste wat Astrid te binnen schoot was dat zij het waarschijnlijk al lang gezien had voordat meneer Van Velden er zelf mee voor de dag zou komen. Er ontging haar immers maar heel weinig als het over haar bewoners ging. In





plaats daarvan antwoordde ze: "als u dat wilt meneer Van Velden dan mag u dat zelf regelen, maar u mag het ook aan mij vragen. Ik wil het wel graag weten als u het zelf hebt geregeld, want per slot van rekening moet ik een oogje in het zeil houden."

Nadat Astrid de kamer van Joost had verlaten, mijmerde Joost nog wat door en kwam tot de conclusie dat Astrid dus eigenlijk de eerst verantwoordelijk begeleider, coördinator en regelaar was. Wat er ook gebeurt, dacht Joost: als ik iets wil of hulp nodig heb dan laat ik dit mijn familie weten en Astrid en zij regelen de zaakjes dan met elkaar. Joost grinnikte en dacht hardop: "grappig eigenlijk, zo ging het er thuis ook aan toe! Gewoon duidelijk maken wat je wilt en vervolgens kijken hoe we dit samen oplossen."

Joost nam al denkend een gewichtig besluit: voortaan woonde hij niet meer in het bejaardentehuis. Dat deed geen recht aan hoe het er hier aan toe ging. Joost woonde vanaf vandaag in een verzorgingshuis. En zorg werd door verschillende mensen geleverd: personeel, vrijwilligers maar ook wat Astrid zo mooi had gezegd: familie en vrienden. En niet te vergeten: ikzelf. Ik weet het immers het beste.

Enige tijd later had Astrid de Shakespeare vrijwilliger voor Joost gevonden. Het bleek zelfs een oud-collega van Joost te zijn die dezelfde passie had als hij. Ze hadden de afspraak gemaakt om één keer per week op de vrijdagmiddag, in het nette pak, samen in het

restaurant uitgebreid Shakespeare te lezen en erover te debatteren. Inmiddels liep dit al een paar weken, helemaal naar tevredenheid van Joost. In het verzorgingshuis deed al snel het verhaal de ronde dat er een heuse Shakespeare-club in oprichting was. Van Astrid had Joost begrepen dat er ook zo iemand als zij bestaat voor het coördineren van de werkzaamheden van de vrijwilligers. En dat die in dit geval geregeld had dat ook andere bewoners die ook van Shakespeare hielden, zich hadden kunnen aansluiten bij de club.

In zijn vers gebakken Shakespeare-clubje waren er behalve diepgaande analyses over Hamlet en Macbeth ook gesprekken over de simpelheid waarmee het clubje eigenlijk tot stand was gekomen. De leden van de club hadden eensgezind vastgesteld dat als iedereen op de zelfde manier als Astrid en die coördinator van de vrijwilligers samenwerken, er eigenlijk heel veel, betrekkelijk gemakkelijk te organiseren viel. Ze hadden het ook tegen Astrid gezegd. En die had daarop gereageerd met: "zeker meneer Van Velden, als wij maar duidelijk krijgen wat u en uw medebewoners willen dan kunnen wij met z'n allen, en dus zeker ook samen met uw familie, vrienden en vrijwilligers, een hoop voor elkaar krijgen."

"Tja, Astrid", zei Joost, "het is niet zozeer zorgen voor... maar vooral zorgen dat..., toch?"

*Bert Oolders*





# Protocol vrijwilligerswerk

## Waar kan de vrijwilliger verbonden aan Zorgbalans op rekenen?

### Begeleiding

De vrijwilliger kan voor dagelijkse begeleiding terugvallen op een vast aanspreekpunt. Deze begeleider is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden van de vrijwilliger. Daarnaast heeft Zorgbalans als richtlijn dat de vrijwilligerscoördinator regelmatig contactmomenten met de vrijwilliger heeft.

### Respect

Respect voor elkaar is de basis van elke goede werkrelatie. Respect van medewerkers voor vrijwilligers die hun tijd en energie vaak vanuit ideële overtuigingen, zonder enige vergoeding ter beschikking stellen aan Zorgbalans. Maar omgekeerd mag ook van vrijwilligers respect worden verwacht voor het professionele oordeel van beroepsmedewerkers. Samen werken medewerkers en vrijwilligers aan hetzelfde doel: zo goed mogelijk tegemoet komen aan de behoeften en wensen van onze cliënten.

### Communicatie

Om de vrijwilliger goed en prettig te laten meedraaien in het team van professionele medewerkers en andere vrijwilligers, is communicatie van groot belang. De vrijwilliger kan bijvoorbeeld fysieke of psychische klachten signaleren bij de cliënt en dit doorgeven aan een professionele medewerker. Ook bij de overdracht van taken of werkzaamheden is een goede communicatie gewenst. Omdat de vrijwilliger niet elke dag op de locatie is, is het bijpraten over gebeurtenissen en het informeren naar elkaars ervaringen een teken van betrokkenheid naar de vrijwilliger. Dit bevordert indirect ook het welzijn van de cliënten.

Daarnaast zijn de signalen van vrijwilligers een belangrijke informatiebron voor Zorgbalans om onze dienstverlening te optimaliseren. Tevens biedt het de gelegenheid om een gesprek te voeren over wat er leeft onder vrijwilligers, hoe zij aankijken tegen bepaalde zaken, zoals bijvoorbeeld de samenwerking met de professionele medewerkers, die mogelijk voor verbetering vatbaar zijn.

### Waardering

De waardering voor de vrijwilliger is van groot belang. Het gaat hierbij om de waardering van cliënten, de begeleider, de coördinator en niet in de laatste plaats de professionele medewerkers rondom de cliënt. Ieder mens vindt het prettig om gezien te worden en erkenning te krijgen voor zijn of haar werk. Als je op vrijwillige basis werkzaamheden verricht is een stukje waardering door je omgeving des te meer van belang. Dit begint door interesse van de medewerker in de vrijwilligers om ze een welkom gevoel te geven.

Om de betrokkenheid en binding van de vrijwilligers bij het team of de locatie te onderstrepen en als blijk van waardering voor hun vrijwilligerswerk ontvangen vrijwilligers van Zorgbalans de volgende attenties:

- Gratis lidmaatschap Servicepaspoort;
- Kerstpakket en presentje op Dag van de Verpleging;
- Jaarlijks een feestelijke bijeenkomst al dan niet op locatie.

### Faciliteiten, communicatie en deskundigheidsbevordering

De vrijwilliger mag er op rekenen dat hij voldoende wordt ondersteund - materieel en immaterieel - om zijn werk te kunnen doen. Dit kan gaan om toegang of specifieke middelen, maar ook om informatie over ontwikkelingen, activiteiten of beleid van een locatie, Ontmoetingscentrum of team. Het is belangrijk dat vrijwilligers op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen in de zorgsector en weten wat bepaalde ziektebeelden (denk aan dementie) inhouden. Dit kan in de vorm van nieuwsbrieven of bijeenkomsten, wat voor het onderwerp maar passend is. Ten slotte ontvangen alle vrijwilligers het InZ Magazine, het blad van Zorgbalans voor medewerkers en vrijwilligers.

Indien de werkzaamheden hier om vragen, of omdat de vrijwilliger zelf een behoefte aangeeft, kan iemand deelnemen aan een cursus, training of coaching.

### Vergoeding

Voor het vrijwilligerswerk vindt geen betaling plaats en de vrijwilliger ontvangt in principe geen

reiskostenvergoeding voor woon-werkverkeer. Op verzoek kunnen de reiskosten van een vrijwilliger die op meer dan 10 kilometer (enkele reis) van de 'werkplek' woont, worden vergoed.

Als een vrijwilliger in opdracht van de organisatie (reis)kosten heeft gemaakt, worden deze vergoed. Ook andere kosten die in opdracht van de organisatie zijn gemaakt, worden na het overleggen van een nota vergoed. Voor het declareren van kosten gebruikt de vrijwilliger het declaratieformulier voor vrijwilligers.

Vrijwilligers met een restaurantfunctie en vrijwilligers die twee dagdelen aan het werk zijn op één dag, hebben recht op een maaltijd tijdens de dienst. Zorgbalans ziet dit als loon in natura. Bij de ontmoetingscentra kunnen vrijwilligers, wanneer ze tijdens de lunch aanwezig zijn, mee-eten met de deelnemers.

### Verzekering

Het convenant Rijk en VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) faciliteert een vrijwilligersverzekering voor gemeenten, als onderdeel van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Alle gemeenten waarbinnen vrijwilligers van Zorgbalans worden ingezet bieden de verzekering aan. Voor elke vrijwilliger is dan ook binnen de gemeente een (collectieve) WA- en ongevallenverzekering afgesloten.

In geval van schade, letsel of ongeval meldt de vrijwilliger dit bij de betreffende vrijwilligerscoördinator. Daarnaast vult de vrijwilliger een formulier in dat hij/zij kan verkrijgen bij de gemeente, al dan niet via de website van de desbetreffende gemeente. Hiermee wordt de schade officieel aangemeld. Alleen dan kan er eventueel een vergoeding worden uitgekeerd.

### Vertrouwenspersoon

Op het moment dat de vrijwilliger in aanraking komt met ongewenst gedrag (zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en racisme) kan hij/zij gebruik maken van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen. De vertrouwenspersonen zijn bereikbaar via [vertrouwenspersoon@zorgbalans.nl](mailto:vertrouwenspersoon@zorgbalans.nl).

### Wat vraagt Zorgbalans van een vrijwilliger?

Vrijwilligerswerk bij Zorgbalans is onbetaald maar niet vrijblijvend. Dit houdt in dat er een aantal rechten en plichten van toepassing zijn op vrijwilligerswerk binnen Zorgbalans. De vrijwilliger kan erop rekenen dat Zorgbalans zinvol werk aanbiedt en Zorgbalans kan erop rekenen dat de vrijwilliger op de afgesproken tijd het overeengekomen werk zal verrichten.

Met vrijwilligers worden afspraken gemaakt. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst Zorgbalans - Vrijwilliger (bijlage 1). In deze overeenkomst worden onder andere afspraken gemaakt over werkzaamheden, afdeling, aantal uren, werktijden, begeleiding en overleg.

*NOOT: Waar in dit 'protocol' en in de 'samenwerkingsovereenkomst Zorgbalans – Vrijwilliger' wordt gesproken over "vrijwilliger" wordt de vrijwilliger bedoeld die in dienst van Zorgbalans zijn/haar vrijwilligerswerk verricht.*

### Algemene profielschets vrijwilliger

Zorgbalans vraagt voor vrijwilligerswerk geen minimum opleidingsniveau, maar wel:

- Een open houding;
- Betrokkenheid bij en affiniteit met de doelgroep;
- De bereidheid tot samenwerken en overleg;
- Het nakomen van gemaakte afspraken;
- Het accepteren van leiding, mits deze leiding op een correcte manier gegeven wordt.

### Plichten van de vrijwilliger

De vrijwilliger onderschrijft de visie, kernwaarden en het beleid van Zorgbalans en neemt de regels van de organisatie of de locatie in acht. Concreet vertaald betekent dit dat:

- Algemeen geaccepteerde beleefdheidsvormen en het uitgangspunt zijn. Dat wil zeggen dat:
  - Grof en ordinair taalgebruik niet is toegestaan. Dit geldt zowel voor gesproken als geschreven taal.
  - Er geen alcohol mag worden geconsumeerd tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
  - Kleding niet aanstootgevend mag zijn. De algemene kledingvoorschriften en de algemene voorschriften uiterlijk en persoonlijke verzorging van Zorgbalans (zie Gedragscode Hygiëne Zorgbalans) zijn hierin bepalend.

- Pesten, discriminatie, intimiderend of agressief gedrag is niet toelaatbaar. Dat geldt zowel in de omgang met collega's als in contact met cliënten en hun vertegenwoordigers.
- Er geheimhouding geldt omtrent alles wat de vrijwilliger ter ore komt tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk.
  - Met informatie over de persoonlijke levenssfeer van de cliënt dient vertrouwelijk te worden omgegaan. Dit betekent dat er alleen met derden over gecommuniceerd wordt als de cliënt daar toestemming voor geeft of als het functioneel is in het kader van goede dienstverlening.
  - Er mogen alleen foto's van bewoners worden gemaakt in overleg met de activiteitenbegeleiding. De genomen foto's van cliënten mogen nooit in privé sfeer worden gebruikt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan social media zoals Facebook.
  - Informatie die tijdens het vrijwilligerswerk wordt vernomen over de instelling of over andere (vrijwillige) medewerkers mag niet buiten de instelling worden gedeeld.
  - De Algemene Verordening Gegevensbescherming is binnen Zorgbalans van toepassing (zie [www.zorgbalans.nl/privacy](http://www.zorgbalans.nl/privacy))
- Ten alle tijden wordt gehandeld vanuit het belang van de cliënt. Dat wil zeggen dat:
  - In het geval van nood de vrijwilliger onmiddellijk een personeelslid moet informeren.
  - Een vrijwilliger zich bij de uitoefening van de werkzaamheden niet mag laten leiden door eigen belang. Bij elke handeling is het belangrijk dat de vrijwilliger nagaat of hij handelt in het belang van de cliënt. Wanneer een vrijwilliger twijfelt over de gevolgen van zijn/haar handeling bespreekt hij dit met zijn/haar begeleider.
  - Vrijwilligers en cliënten van Zorgbalans houden een professionele afstand tot elkaar. Vrijwilligers van de ontmoetingscentra bezoeken de cliënten niet thuis tenzij hiervoor toestemming is van cliënt en contactpersoon én van de programmacoördinator.
  - Een vrijwilliger, zelfs als een cliënt dat verlangt, vraagt of daartoe uitnodigt, noch verbaal, noch non-verbaal mag ingaan op seksuele toenaderingspogingen en deze zelf niet richting klanten/cliënten ondernemen.
  - Vrijwilligers van cliënten, diens naasten of bezoekers geen geschenken of beloningen mogen aannemen.
  - Vrijwilligers mogen geen afspraken maken om zelf tegen betaling een dienst te verlenen aan de cliënten van Zorgbalans waar zij rechtstreeks vrijwilligerswerk voor verrichten.
  - Vrijwilligers mogen geen legaat aanvaarden van een cliënt waar zij rechtstreeks vrijwilligerswerk voor verrichten zonder toestemming van Zorgbalans.
  - Vrijwilligers mogen niet als (financieel) gemachtigde optreden voor cliënten van Zorgbalans waar zij rechtstreeks vrijwilligerswerk voor verrichten.
- Wanneer een vrijwilliger direct betrokken is bij de voedingsverzorging van de cliënten, zoals het uitserveren van maaltijden of het (helpen) bereiden van maaltijden, voorschriften gelden op het gebied van persoonlijke hygiëne en hygiënisch werken. De medewerkers en de vrijwilligers- of programmacoördinator brengen u graag op de hoogte van deze voorschriften (zie het volgende hoofdstuk voor deze richtlijn).
- De vrijwilliger de afspraken in de samenwerkingsovereenkomst nakomt. Indien nodig kan van de vrijwilliger worden gevraagd om over het eigen functioneren te praten met de vrijwilligerscoördinator of de manager.

### Melden Incidenten

Gebeurtenissen die hebben geleid tot schade voor cliënten of bezoekers moeten direct worden gemeld bij het aanspreekpunt van de vrijwilliger op de werkplek of de vrijwilligerscoördinator. Ook gebeurtenissen waarbij schade op het nippertje kon worden voorkomen door adequaat ingrijpen, moeten worden gemeld. Van de melding wordt door het aanspreekpunt van de vrijwilliger of door de vrijwilligerscoördinator een formulier ingevuld en verder behandeld, zoals dat binnen Zorgbalans gebruikelijk is.

### Geschillenregeling

Op het moment dat het gaat om klachten van cliënten over de inzet van vrijwilligers is de klachtenregeling cliënten Zorgbalans van toepassing.

Zijn er tussen vrijwilligers onderling of tussen de vrijwilliger(s) en professionele medewerker(s) conflicten of geschillen, wordt dit in eerste

instantie besproken met het aanspreekpunt van de vrijwilliger op de werkplek of de coördinator. Wanneer het niet mogelijk is om tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen, dan doet de manager een uitspraak. Lukt het niet om een verschil van mening binnen de organisatie door onderling overleg op te lossen, kan gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling voor medewerkers. In dat geval wordt het geschil voorgelegd aan de klachtencommissie van Zorgbalans. De beslissing van deze commissie is bindend.

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

Voor de vrijwilligers van Zorgbalans geldt dat er een Verklaring Omtrent het Gedrag aangevraagd dient te worden bij de gemeente waarin de vrijwilliger woonachtig is. De hiervoor gemaakte kosten worden door Zorgbalans vergoed.



# Hygiëne voorschriften vrijwilligers

Zowel hygiënisch werken als een goede persoonlijke hygiëne is een basisvoorwaarde voor iedereen die met onze cliënten en/of hun eten en drinken in aanraking komt.

## Uiterlijk en hygiënische gewoonten

- een goede verzorging van gezicht, haar, gebit en nagels;
- realiseer je dat zogenaamd 'vuil' aan de handen meestal niet zichtbaar is, via deurknoppen, (mobiele)telefoons en dergelijke kunnen micro-organismen op de huid terechtkomen;
- voedsel zo min mogelijk met de handen aanraken, gebruik hiervoor werkmateriaal of wegwerphandschoenen;
- kleding die tijdens het werk wordt gedragen moet representatief, goed wasbaar en niet aanstootgevend zijn.

## Altijd handen wassen

- bij aanvang werkzaamheden rondom eten en drinken. Handen goed en zorgvuldig wassen met water en zeep, handen drogen eenmalig met papier;
- na elke (rook)pauze;
- na het snuiten van de neus;
- na een bezoek aan het toilet;
- na het gebruik van wegwerphandschoenen.

## Wondjes en ziekten

- meld aan de verantwoordelijke wanneer je diarree, infecties met huiduitslag, wondjes, huidinfecties (geïnfecteerd eczeem) of het vermoeden van een besmettelijke ziekte hebt.

## Voorschriften hygiënisch werken

- was *altijd* de handen;
- houd de werkruimte schoon en opgeruimd;
- niet eten en drinken tijdens de bereiding van voedsel of dranken.

Indien gewenst is de "Gedragscode Hygiëne Zorgbalans" via de vrijwilligerscoördinator op te vragen.

