



**VRIJWILLIGERSBELEID THUISHULP**  
onderdeel van Vrijwilligerscentrale Huizen

**Mei 2020**

## INLEIDING

Vrijwillige Thuishulp biedt met vrijwilligers hand- en spandiensten en sociale ondersteuning aan inwoners van Huizen en de BEL gemeenten. In onderstaand beleid beschrijven we:

- Wat we onder Vrijwillige Thuishulp verstaan
- Hoe vrijwilligers worden aangesteld en welke verwachtingen we van hen hebben
- Waar vrijwilligers op kunnen rekenen wat betreft ondersteuning en voorzieningen
- Uitgangspunten en randvoorwaarden inzake veiligheid, privacy en gedrag.

### I. VRIJWILLIGE THUIHULP – ONZE VISIE

Vrijwillige Thuishulp (verder: Thuishulp) is hulp door vrijwilligers aan mensen die zelfstandig wonen en niet of onvoldoende kunnen terugvallen op een eigen netwerk of betaalde hulp. Hulpvragers zijn van alle leeftijden en hebben veelal te maken met een ziekte, beperking, financiële problemen of mantelzorgtaken. Sociaal isolement en eenzaamheid komen veel voor.

Vrijwilligers zijn voor deze mensen van onschatbare waarde. Zij zetten hun eigen unieke kwaliteiten en vaardigheden in om hen te ondersteunen. De vrijwilligers voeren hun taken zelfstandig uit bij cliënten thuis, nadat zij via de vrijwilligerscentrale met de hulpvrager in contact zijn gebracht. Het werk varieert van hand- en spandiensten tot langdurige hulp in de vorm van maatjescontact, buddy of netwerkcoach en mantelzorgondersteuning.

De vrijwilliger doet het werk onbetaald, maar niet vrijblijvend: een hulpvrager mag op de vrijwilliger rekenen volgens de afspraken die zijn gemaakt met Thuishulp. De vrijwilliger is geen hulp- of zorgverlener, maar ook geen vriend of mantelzorger. Hij\*) richt zich volledig op het vervullen van de hulpvraag, heeft een neutrale positie en oordeelt niet.

Thuishulp is deskundig in het bij elkaar brengen van hulpvragers en vrijwilligers en ondersteunt vrijwilligers bij de uitvoering van het werk met beleid maar ook met praktische adviezen. Vrijwilligers kunnen daardoor energiek en doelbewust aan de slag en weten waar zij terecht kunnen als er vragen of problemen zijn.

Bij het werk van Thuishulp staan kernwaarden centraal die ook gelden in de relatie tussen cliënten en vrijwilligers: *Respect, Vertrouwen en Veiligheid*. Deze waarden bepalen ons gedrag en komen terug in het beleid.

Thuishulp is een onderdeel van de Vrijwilligerscentrale Huizen en werkt samen met organisaties als het Wmoloket van de gemeente HBEL, Versa Welzijn, thuisorganisaties/wijkverpleging, maatschappelijk werk, GGZ-centraal, Kwintes, woon-zorginstellingen en huisartsenpraktijken.

*\*) Waar hij staat gelieve ook zij te lezen...*

## II. WERVING EN INTRODUCTIE VAN VRIJWILLIGERS

Voor een goede uitvoering van Thuishulp is zorgvuldige selectie van vrijwilligers en matching van vrijwilligers met cliënten belangrijk. Hiervoor geldt een vaste werkwijze.

### 1. Intakegesprek

De werving van vrijwilligers vindt plaats via Huizenvoorelkaar, de vacature rubriek in de krant of via het eigen netwerk. Naar aanleiding van de reactie van een belangstellende vindt een kennismakings- of intakegesprek plaats met een medewerker van het team Thuishulp. Vrijwilligers die zich aanmelden voor langdurige en/of complexere hulpvragen voeren een gesprek met de coördinator.

### 2. Aannamecriteria

Tijdens het gesprek wordt getoetst wat iemands beweegredenen zijn om hulp te verlenen en of hij daartoe in staat is. Verder zijn van belang:

- Zelfstandig kunnen werken bij mensen thuis;
- Representatief, netjes in de omgang;
- Stabiele persoonlijkheid, niet zelf een overheersende hulpvraag hebben;
- Hart hebben voor mensen met een zorgvraag; ervaring met bepaalde ziektebeelden of met mantelzorg is een pré.
- Betrouwbaarheid; het overleggen van een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is verplicht – via de VC kan deze gratis worden aangevraagd.
- Goed kunnen luisteren, de zorgvrager centraal stellen;
- Bereidheid om afspraken na te komen en zich te houden aan de Gedragscode en het Vrijwilligersbeleid;
- Minimumleeftijd 17 jaar.

In het gesprek licht de medewerker of de coördinator ook de werkwijze van Thuishulp toe, en de belangrijkste randvoorwaarden. De vrijwilliger wordt geïnformeerd over het beleid, de gedragsregels en over andere documenten die van belang kunnen zijn bij het vrijwilligerswerk.

### 3. Vrijwilligersovereenkomst

Als partijen na het intakegesprek met elkaar verder willen, wordt door Thuishulp in overleg voor de vrijwilliger een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aangevraagd. Thuishulp bereidt de aanvraag na overleg met de vrijwilliger voor, dit is voor de vrijwilliger kosteloos. Nadat de vrijwilliger zijn VOG heeft ontvangen en en bij Thuishulp heeft overlegd, worden de samenwerkingsafspraken vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst.

### **III. WAAR VRIJWILLIGERS BIJ ONS OP KUNNEN REKENEN**

De vrijwilliger kan bij Thuishulp rekenen op informatie en begeleiding, op privacy en veiligheid, en een aantal voorzieningen. In onderstaand hoofdstuk beschrijven we dit.

#### **A . INFORMATIE, BEGELEIDING EN COMMUNICATIE**

##### **1. Informatie over Thuishulp**

Bij de kennismaking of de ondertekening van de vrijwilligersovereenkomst wordt de vrijwilliger geïnformeerd over het beleid, de werkwijze en de gedragsregels van Thuishulp. De werkafspraken (kunnen) worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst.

##### **2. Begeleiding en ondersteuning**

Vrijwilligers van Thuishulp verrichten hun taken zelfstandig. Bij vragen of behoefte aan overleg kan de vrijwilliger een beroep doen op de medewerkers van Thuishulp, die op alle werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar zijn.

Voor vrijwilligers die op langdurige trajecten worden ingezet, is extra ondersteuning beschikbaar.

##### **3. Deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling**

Thuishulp biedt vrijwilligers verschillende mogelijkheden tot deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling. Naast de basis cursus Thuishulp worden hiertoe door de Vrijwilligerscentrale regelmatig themabijeenkomsten en workshops georganiseerd.

##### **4. Communicatie**

Vrijwilligers worden door Thuishulp en de Vrijwilligerscentrale geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk of de organisatie. Twee keer per jaar ontvangen alle vrijwilligers een Nieuwsbrief.

Communicatie is tweerichtingsverkeer. Thuishulp hoort graag de mening en ervaring van de vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen hun feedback spontaan en ongevraagd aan ons geven, maar het kan ook voorkomen dat Thuishulp de vrijwilligers actief bevraagt om hun mening, ideeën of meedenkkracht. Deelname hieraan is nooit verplicht.

##### **5. Informatie bij een hulpvraag**

Bij een hulpvraag ontvangt de vrijwilliger een oproep met de informatie die nodig is om aan de hulpvraag te voldoen: contactgegevens van de cliënt en beschrijving van de hulp die geboden moet worden. Hierna gaat de vrijwilliger zelfstandig aan de slag.

Bij een langdurig traject maakt de vrijwilliger eerst kennis met de cliënt. De coördinator toetst bij beiden of er sprake is van een goede match en maakt eventueel specifieke werkafspraken met hen.

## **B. VEILIGHEID EN PRIVACY**

### **1. Veilig werken**

Team Thuishulp bevordert de fysieke en sociale veiligheid van vrijwilligers en cliënten. Naast een zorgvuldige intakeprocedure met verplichte VOG, hanteren we een Gedragscode en maken we (on)gewenst gedrag bespreekbaar.

### **2. Privacy van vrijwilligers**

Thuishulp gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van vrijwilligers. Dit betekent onder meer:

- a. Bij de intake vraagt Thuishulp de vrijwilliger alleen gegevens te verstrekken of in te vullen die nodig zijn om een goede match tussen hulpvragers en vrijwilligers te maken en de verdere uitvoering van de vrijwillige thuishulp te volgen. Naast contactgegevens zijn dit gegevens m.b.t. de wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger ten aanzien van de te leveren inzet.
- b. De gegevens worden zorgvuldig bewaard en alleen gebruikt voor het doel waarvoor zij verzameld zijn.
- c. De gegevens kunnen - in geanonimiseerde vorm - ook worden gebruikt voor statistische doeleinden en de verantwoording aan onze opdrachtgever door Thuishulp/de Vrijwilligerscentrale.
- d. Team Thuishulp verstrekt geen persoonsgegevens van de vrijwilliger aan de cliënt of aan derden. Uitzondering kan zijn dat de naam van de vrijwilliger wordt doorgegeven aan een cliënt, zodat deze weet van wie hij een telefoontje kan verwachten. Het contact tussen de vrijwilliger en de cliënt komt tot stand op initiatief van de vrijwilliger en de vrijwilliger wordt afgeraden zijn contactgegevens aan de cliënt te verstrekken.
- e. De gegevens worden maximaal 3 jaar na de beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst bewaard.
- f. De vrijwilliger heeft recht op inzage in/afschrift van de gegevens die van hem worden verwerkt, alsmede op correctie of verwijdering van onjuiste gegevens. Op dit verzoek hiertoe (mondeling of schriftelijk) wordt door Thuishulp binnen 4 weken gereageerd.

Het volledige Privacybeleid van de Vrijwilligerscentrale is te vinden op de website.

## C. VOORZIENINGEN EN REGELINGEN

### 1. Verzekering

Alle vrijwilligers in Huizen zijn via de gemeente verzekerd voor aansprakelijkheid en ongevallen. De verzekering is secundair, dat wil zeggen dat eerst bekeken wordt of de verzekering van de vrijwilliger zelf uitkeert. Als dat niet of niet voldoende is, kan een beroep worden gedaan op de vrijwilligersverzekering. De vrijwilliger neemt hiervoor contact op met Thuishulp. De afhandeling met de verzekeraar loopt via de gemeente Huizen.

### 2. Vergoedingen

Thuishulp is in principe onbetaald, maar we gaan er wel van uit dat vrijwilligerswerk de vrijwilliger geen geld mag kosten. Mede om die reden is er een vergoedingsregeling voor situaties waarin de vrijwilliger zijn eigen auto gebruikt voor het vervoer of boodschappen van cliënt en dergelijke\*). Voor enkele specifieke vrijwilligersklussen wordt een vaste vergoeding berekend. De vergoedingen worden rechtstreeks en per keer tussen de cliënt en de vrijwilliger afgerekend.

Zie voor de vergoedingen onderstaande tabel. Voor andere vormen van ondersteuning dan hier genoemd (zoals bezoek, advies, informatie of uitleg geven) wordt geen vergoeding gevraagd.

Klus	Bedrag	Opmerking
Vervoer van de cliënt met auto van de vrijwilliger	€ 0,30 per km	Indien meer dan 5 km eerst overleg met cliënt
Uitstapjes van/met cliënt	€ 0,30 per km+ bijkomende kosten (bijv. entreekaartjes)	Vooraf kosten met cliënt bespreken. Vrijwilliger kan er voor kiezen zelf bij te dragen aan een uitje.
Boodschappen doen voor cliënt	€ 0,30 per km	Eerst overleg met cliënt over gebruik van de auto
Bezorging voedselpakket:	€ 1,- per keer	
Klus- en tuinhulp	€ 5,- per keer	Klus max. 2 uur
Oplossen computer-, TV- of printerproblemen	€ 5,- per keer	Klus max. 2 uur
Hulp bij belastingaangifte	€10,- per keer	

*\*) het vervoeren van cliënt kan alleen als de vrijwilliger een inzittendenverzekering heeft!*

### 3. Waardering - attentiebeleid

Vrijwilligers van Thuishulp leveren met hun inzet een belangrijke bijdrage aan het bevorderen of ondersteunen van de zelfredzaamheid en het welbevinden van cliënten. Thuishulp stelt daar tegenover dat vrijwilligers op adequate en prettige wijze worden geïnformeerd en ondersteund, maar wil de waardering hiervoor ook met een stoffelijke attentie tot uitdrukking brengen. Bij verjaardagen en bijzondere gebeurtenissen ontvangt de vrijwilliger een attentie of wordt iets speciaals georganiseerd.

#### IV. ALS ER IETS NIET GOED GAAT

Als er in de uitvoering van het vrijwilligerswerk iets niet helemaal goed gaat, zullen cliënt en vrijwilliger dit vaak samen kunnen oplossen. Maar het kan ook anders lopen. Er kan zich een situatie voordoen die lastig is of lastig kan worden. Bijvoorbeeld:

- Vrijwilliger maakt zich zorgen over cliënt (bijv. omdat situatie ernstiger is dan verwacht);
- Vrijwilliger veroorzaakt schade bij cliënt (bijvoorbeeld door een ongelukje tijdens tuinwerk);
- Vrijwilliger heeft zelf schade als gevolg van vrijwilligerswerk ;
- Vrijwilliger heeft van cliënt te horen gekregen dat deze niet tevreden is over de hulp, er is een (dreigend) conflict met cliënt of diens mantelzorger;
- Vrijwilliger wordt onheus bejegend door cliënt of voelt zich niet veilig ;
- Vrijwilliger heeft een klacht.

In dergelijke gevallen staat Thuishulp klaar om de vrijwilliger te ondersteunen, de schade te helpen beperken of een oplossing te zoeken. Om te voorkomen dat kleine aanleidingen leiden tot grotere problemen, is het belangrijk dat de vrijwilliger zo snel mogelijk contact opneemt met Team Thuishulp.

#### V. HET EINDE VAN DE SAMENWERKING

De samenwerking kan zowel door de vrijwilliger als door Thuishulp worden beëindigd. De opzegging van de vrijwilligersovereenkomst geschiedt mondeling of schriftelijk, zo mogelijk met een opzegtermijn van 1 maand.

Als het initiatief voor de beëindiging bij Thuishulp ligt, krijgt de vrijwilliger uitleg over de redenen van de beëindiging. Dit gebeurt in een persoonlijk gesprek, tenzij de vrijwilliger hier geen prijs op stelt.

Als de vrijwilliger het initiatief neemt voor de opzegging, nodigt Thuishulp de vrijwilliger uit voor een exit gesprek.

-----

#### Verder lezen:

- Vrijwilligersovereenkomst Thuishulp
- Gedragscode Thuishulp
- Privacybeleid Vrijwilligerscentrale
- Beleid veilig werken Vrijwilligerscentrale