

# *Leidraad Vrijwilligerswerk*



***Van, voor*** en ***door*** inwoners uit Nieuwegein

## INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	3
2.	Over de AHN	3
3.	Onze werkwijze: snel en op maat	4
3.1	De aanmeldprocedure	4
3.2	De intake	4
3.3	Het zoekproces	4
3.4	De koppeling	4
3.5	De hulpverlening	5
4	Wederzijdse verwachtingen	6
4.1	Wat de vrijwilliger mag verwachten	6
4.2	Verwachtingen van de vrijwilliger	6
4.3	Introductie	6
4.4	Vrijwilligersovereenkomst	6
4.5	AHN-Identiteitspas	6
4.6	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	6
4.7	Subsidieverantwoording en vergoedingen	6
4.8	Verzekeringen	7
4.9	Beëindiging vrijwilligersovereenkomst	7
5	Rechten en plichten van vrijwilligers	8
5.1	Geheimhouding	8
5.2	Giften/vergoedingen	8
5.3	Scholing	8
5.4	Incidenten / bijna ongelukken	8
5.5	(Dreigende) conflicten en klachten	8
5.6	Evaluaties	8
Bijlagen:		
1.	Vrijwilligersovereenkomst	
2.	Gedragscode vrijwilligers	
3.	Registratie AHN-identiteitspas	
4.	Inzetlijst voor langdurende hulp	
5.	Exit formulier	
6.	Instructie Rolstoelrijden door Vrijwilligers	
7.	Instructie begeleidend vervoer van hulpvragers bij medicinale behandeling	
8.	Instructie huisbezoek van hulpvragers die chemotherapie ondergaan	

## 1. Voorwoord

Deze leidraad bevat regelingen en afspraken omtrent vrijwilligerswerk.

Het beleid, verwoord in ons [beleidsplan 2015-2018](#) is vastgesteld voor een langere periode, de leidraad daarentegen is dynamischer. Regelingen en afspraken kunnen onder invloed van wetgeving of nieuwe initiatieven snel aanpassing behoeven, vandaar de jaarlijkse evaluatie van de leidraad.

Evaluatiepunten zijn:

- zijn de opgestelde regels handzaam;
- zijn de formulieren werkzaam;
- is de opgestelde leidraad compleet;
- zijn nieuwe afspraken of bijstellingen noodzakelijk n.a.v. nieuw ingezet beleid of activiteiten.

## 2. Over de AHN

De Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) is een vrijwilligersorganisatie die als doel heeft het welzijn van kwetsbare inwoners van Nieuwegein te bevorderen. Dat doen wij door het aanbieden, versterken en zichtbaar maken van eenvoudige en informele oplossingen *van, voor* en *door* Nieuwegeinse inwoners. Wij richten ons hierbij vooral op zieken, ouderen en eenzame in hun functioneren beperkte medeburgers. De statuten zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Woerden onder nummer 41177797.

Onze vrijwilligers staan klaar als hulp van familie, vrienden of bekenden niet voldoende is of als professionele instellingen (nog) geen hulp kunnen bieden. Wij maken geen onderscheid naar geloofsovertuiging, politieke voorkeur, levensopvatting of maatschappelijke overtuiging. Bij de beoordeling van de hulpvraag beschouwen wij iedereen als gelijk.

De organisatie is klein en de lijnen zijn kort. De sturing van de organisatie ligt bij het bestuur, dat ondersteund wordt door een klein bureau met beroepskrachten. Het bureau is alle werkdagen telefonisch bereikbaar. Vragen worden door de officemanager doorgezet naar de juiste persoon.

Contactpersonen bemiddelen hulpvragen naar vrijwilligers. De contactpersonen zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 10.00 en 12.30 uur.

Specifieke activiteiten, die om extra aandacht vragen, zoals de projecten levensboek, thuisadministratie en het beheer van de duofiets zijn belegd bij projectcoördinatoren.

### Samenstelling Bestuur

Voorzitter : Monique Laurier, Email: [voorzitter@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:voorzitter@hulpdienstnieuwegein.nl)  
Penningmeester : Frank van Doorn  
Bestuursleden : Tom van Boven, Ron Keiman, Sietse Sonsma en Nynke Tory

### Contactgegevens

Fort Vreeswijk 1  
3433 ZZ Nieuwegein  
E-mail: [info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl)  
[www.hulpdienstnieuwegein.nl](http://www.hulpdienstnieuwegein.nl)

Telefoon hulpbemiddeling: 030 - 6067409 (werkdagen tussen 10.00-12.30 uur)

Telefoon algemene zaken: 030 - 3073574

### **3. Onze werkwijze: snel en op maat**

De AHN hecht veel waarde aan het maken van een snelle en passende koppeling. Zowel voor de vrijwilliger als voor de hulpvrager moet het contact prettig zijn en de invulling van de ondersteuning naar wens verlopen. Daarvoor hanteren wij de volgende werkwijze.

#### **3.1 De aanmeldprocedure**

De hulpvrager of de vrijwilliger meldt zich aan bij de AHN. Dit kan via de website of door middel van een telefoontje. Een indicatie is niet nodig.

#### **3.2 De intake**

##### Intake vrijwilliger

Na een aanmelding, wordt de potentieel vrijwilliger uitgenodigd voor een intakegesprek bij de AHN. In dit gesprek zullen de wensen, belangstelling en vaardigheden van de vrijwilliger enerzijds en de mogelijkheden en behoefte van de AHN anderzijds aan de orde komen.

De AHN hecht er ook aan dat de vrijwilliger weet welke rechten en plichten hij of zij heeft. Er wordt dan ook een vrijwilligersovereenkomst opgemaakt die na akkoord door beide partijen wordt ondertekend. Vervolgens wordt de vrijwilliger opgenomen in het geautomatiseerde klant-relatie systeem van de AHN. Voor de vrijwilliger wordt een AHN-identiteitspas besteld, waarmee hij/zij zich bij de hulpvrager kan legitimeren. Zodra er een passende hulpvraag is, wordt de vrijwilliger aan de hulpvrager gekoppeld.

##### Intake hulpvragen

De intake van eenvoudige hulpvragen gebeurt in principe telefonisch. Hierbij wordt in eerste instantie beoordeeld of de hulpvraag en hulpvrager passen bij de doelstellingen van de AHN. Indien dit het geval is wordt besproken welke hulp, wanneer en hoe vaak gewenst is en of er nog speciale aandachtspunten zijn voor het bepalen wat voor soort vrijwilliger geschikt zou zijn. Vervolgens voert de contactpersoon de hulpvraag in ons geautomatiseerde klant-relatie systeem.

Indien het gaat om een complexe hulpvraag, dan maakt de 'Begeleider Vrijwillige Hulpverlening en Participatie', afgekort Begeleider, een afspraak bij de hulpvrager thuis. In een gesprek tussen hulpvrager (eventueel samen met de mantelzorger) en Begeleider wordt onderzocht welke hulp kan worden geboden. Deze informatie wordt vervolgens ingevoerd in ons geautomatiseerde klant-relatie systeem.

#### **3.3 Het zoekproces**

Met het geautomatiseerde klant-relatie systeem van de AHN kunnen wij snel en nauwkeurig zoeken in ons vrijwilligersbestand om een 'match op maat' mogelijk te maken. Het systeem genereert een lijst met passende vrijwilligers op volgorde van woonafstand. Deze worden in die volgorde benaderd om te bespreken of zij bereid en in de gelegenheid zijn om de hulpvraag op te pakken.

Indien het gaat om een zeer intensieve hulpvraag, zoals de dagelijkse begeleiding naar een dagbesteding of ziekenhuis, wordt in overleg met de hulpvrager een 'pool' van vrijwilligers samengesteld.

#### **3.4 De koppeling**

Zodra er een geschikte vrijwilliger gevonden is wordt de hulpvrager hiervan op de hoogte gesteld. De hulpvrager krijgt de naam van de vrijwilliger. De vrijwilliger krijgt – in overleg – het telefoonnummer van de hulpvrager en maakt vervolgens een afspraak met de hulpvrager.

Deze eerste afspraak kan, afhankelijk van de aard van de hulpvraag en/of kenmerken van de hulpvrager, het karakter hebben van een kennismakingsgesprek. Bij veel

praktische hulpvragen echter, zoals vervoer, wordt direct een afspraak gemaakt voor de hulpverlening of ondersteuning.

Het is de taak van de hulpvrager en/of de mantelzorger om de vrijwilliger goed voor te lichten over alles wat van belang is voor de hulp. Indien het kennismakingsgesprek naar tevredenheid verloopt, dan kunnen hulpvrager en vrijwilliger zelf verder afspraken maken.

### **3.5 De hulpverlening**

Voor zowel de vrijwilliger als de hulpvrager/mantelzorger moet het contact zinvol en de hulp prettig zijn. Beide partijen worden daarom geïnstrueerd om hier direct melding van te maken als dit niet (meer) het geval is. De begeleider neemt dan contact op om dit door te spreken en te zoeken naar een oplossing. Bij meer complexe koppelingen, zal de begeleider zelf af en toe contact opnemen met de hulpvrager en met de vrijwilliger om te horen hoe het gaat.

Alle betrokkenen zijn zelf verantwoordelijk voor een goede relatie en het nakomen van de gemaakte afspraken.

## **4 Wederzijdse verwachtingen**

### **4.1 De vrijwilliger mag van de AHN verwachten dat hij/zij:**

- de benodigde informatie en begeleiding krijgt t.b.v. een juiste uitvoering van zijn vrijwilligerstaken;
- op kosten van de AHN een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan aanvragen;
- vrije toegang heeft tot trainingen, intervisies en contactbijeenkomsten die de AHN voor vrijwilligers organiseert.
- de AHN-nieuwsbrief ontvangt en toegang krijgt tot de informatie die t.b.v. vrijwilligers op het besloten gedeelte van de AHN-website vermeld staat.
- voorzien wordt van een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich bij hulpvragers kan identificeren.
- recht heeft om voorstellen, klachten en wensen bij het bestuur in te dienen. Het bestuur is eraan gehouden deze zo spoedig mogelijk te (doen) behandelen of te (doen) onderzoeken en de vrijwilliger over het resultaat hiervan te berichten.

### **4.2 Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij/zij:**

- zich met de doelstelling en de algemene visie van de AHN kan verenigen;
- zich houdt aan de regels, richtlijnen en gedragscode (*zie [bijlage 2](#)*) van de AHN;
- beschikt over benodigde (sociale) vaardigheden;
- gemotiveerd is;
- bereid is tot samenwerking en overleg;
- bereid is een scholing te volgen, wanneer dit als voorwaarde wordt gesteld.

### **4.3 Introductie**

De vrijwilliger wordt geïnformeerd over visie, missie en beleid van de AHN. Daarnaast ontvangt de vrijwilliger een introductiepakket bestaande uit het de Leidraad Vrijwilligerswerk, de Vrijwilligersovereenkomst en de Gedragscode.

### **4.4 Vrijwilligersovereenkomst**

Iedere vrijwilliger dient een overeenkomst te ondertekenen waarin de wederzijdse rechten en plichten geregeld zijn ([bijlage 1](#)). De vrijwillige hulpverlener ontvangt hiervan een kopie en de originele overeenkomst wordt opgeborgen in het vrijwilligersarchief.

### **4.5 AHN-Identiteitspas**

Om herkenbaar te zijn voor hulpvragers en hun familieleden wordt iedere vrijwilliger die namens de AHN hulp verleent, voorzien van een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich kan legitimeren. De vrijwilliger is verplicht deze identiteitspas bij kennismaking met de hulpvrager te tonen.

De AHN stelt deze identiteitspas aan elke vrijwilliger ter beschikking voor de duur van het vrijwilligerswerk. De pas blijft eigendom van de AHN. Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk dient de pas ingeleverd te worden ([bijlage 3](#)).

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

De AHN heeft een grote diversiteit aan vrijwilligerswerk. Ook de kenmerken van vrijwilligers en hulpvragers varieert enorm. Om recht te doen aan de zorgplicht die de AHN tegenover zowel vrijwilligers als zorgvragers heeft, hecht de AHN aan het maken van maatwerk-koppelingen. Naast de benodigde vaardigheden, is de beschikking over een VOG bepalend of een vrijwilliger gekoppeld zal worden aan een hulpvrager.

### **4.7 Subsidieverantwoording en Vergoedingen**

Voor het dekken van kosten ontvangt de AHN jaarlijks subsidie van Gemeente Nieuwegein. In de subsidieverantwoording dient de AHN jaarlijks te rapporteren hoeveel hulpinzetten de vrijwillige hulpverleners van de AHN verricht hebben. Incidentele hulpinzetten worden op kantoor geregistreerd. Het aantal hulpinzetten bij langlopende

hulpvragen, worden daarentegen door de vrijwillige hulpverlener bijgehouden op een inzetlijst voor langdurende hulp ([bijlage 4](#)), die hij/zij ieder kwartaal naar de AHN stuurt.

De vrijwilliger ontvangt desgewenst een zorgvergoeding van de AHN en/of een onkostenvergoeding van de hulpvrager voor het gebruik van de eigen auto. Hiervoor gelden de volgende regels:

1. Voor alle activiteiten (wandelen, boodschappen doen, kleine klusjes, hulp bij administratie, etc.) die de vrijwilliger namens de AHN voor een hulpvrager doet, kan hij/zij een kleine zorgvergoeding van €1,50 per activiteit van de AHN ontvangen (na afloop van het jaar). Voorwaarde is wel dat, indien van toepassing, de inzetlijst voor langdurende hulp wordt ingevuld. Voor deze activiteiten mag géén vergoeding van hulpvrager worden gevraagd. Indien er dus sprake is van een autovergoeding door de hulpvrager (zie onder 2) dan vervalt de zorgvergoeding.

*N.B. Het streven is om de totale zorgvergoeding van het voorgaande jaar medio mei van ieder jaar over te maken naar de vrijwilliger. Indien de vrijwilliger geen zorgvergoeding wil ontvangen kan hij/zij dit kenbaar maken bij het invullen van de vrijwilligersovereenkomst en/of de inzetlijsten. De vergoeding vloeit dan terug in de kas.*

2. Bij vervoer met de eigen auto wordt van de hulpvrager een vergoeding voor het gebruik van de auto gevraagd. De vergoeding is € 0,45 per kilometer voor het totaal van de gereden kilometers met een minimum van € 2,00 per keer. Ook eventuele parkeerkosten komen voor rekening van hulpvrager. De vergoeding wordt direct afgerekend met de vrijwilliger. De hulpvrager wordt bij de intake van de hulpvraag over deze vergoedingsregeling geïnformeerd.

*N.B. Deze regeling geldt alleen voor vrijwilligers die in Nieuwegein wonen.*

#### **4.8 Verzekeringen**

Er is een aansprakelijkheidsverzekering, een ongevallenverzekering en een eigendommenverzekering afgesloten voor vrijwilligers. Voor het bestuur is tevens een bestuursaansprakelijkheidsverzekering van toepassing. De verzekeringen zijn secundair dekkend.

Vrijwilligers die hulpvragers vervoeren dienen in bezit te zijn van een autoverzekering, inclusief inzittendenverzekering. De AHN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan personen of goederen die tijdens het vervoer ontstaan.

#### **4.9 Beëindiging vrijwilligersovereenkomst**

De overeenkomst kan worden beëindigd door opzegging door één van de partijen. De vrijwilliger zal zijn/haar AHN-identiteitspas dan inleveren. Partijen zullen bij het beëindigen van deze overeenkomst zoveel mogelijk rekening houden met een opzegtermijn van 1 maand.

Wanneer de AHN de overeenkomst wil opzeggen dient daar een gegronde reden voor te zijn en dient deze expliciet te worden vermeld.

Ter verbetering van de AHN-dienstverlening wordt de vertrekkende vrijwilliger verzocht een exit formulier in te vullen ([bijlage 5](#)). Aan de hand hiervan zal een exit gesprek plaatsvinden.

## **5. Rechten en plichten van vrijwilligers**

Vrijwilligerswerk is geen verplichting maar ook niet geheel vrijblijvend. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij/zij zich aan de hulpafpraak houdt. In geval van verhindering, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie van de vrijwilliger zal deze dit tijdig melden bij de contactpersoon en/of de coördinator.

### **5.1 Geheimhouding**

De vrijwilliger gaat vertrouwelijk om met informatie die hij/ zij opdoet bij het werk voor de AHN en mag alle zaken, waarvan hij/zij in het kader van zijn/haar werkzaamheden voor de AHN kennis draagt en die hem/haar vertrouwelijk ter ore zijn gekomen, niet openbaren aan anderen dan aan hen wie hij/zij volgens de wet tot mededelingen verplicht is.

### **5.2 Giften/vergoedingen**

De vrijwilliger zal nimmer giften of geldelijke vergoedingen accepteren van hulpvragers anders dan de vergoeding die de contactpersoon met de hulpvragers heeft afgesproken voor vervoer.

Hulpvragers die de AHN financieel willen ondersteunen, kunnen hun donatie overmaken naar rekening NL30 RABO 0331 0711 85 van de Rabobank Nieuwegein.

### **5.3 Scholing**

De vrijwilliger kan scholing aangeboden krijgen vanuit de AHN indien dit noodzakelijk of wenselijk is voor de werkzaamheden of de eigen ontwikkeling van de vrijwilliger. De scholingsonderwerpen worden bepaald naar aanleiding van knelpunten die worden gesignaleerd of op aanvraag van vrijwilligers.

In de bijlagen zijn een aantal instructies opgenomen die voor vrijwilligers van belang kunnen zijn; namelijk:

- Instructie "Rolstoelrijden door Vrijwilligers" ([bijlage 6](#)).
- Instructie begeleidend vervoer van hulpvragers bij medicinale behandeling (bijlage 7)
- Instructie huisbezoek van hulpvragers die chemotherapie ondergaan (bijlage 8)

### **5.4 Incidenten / bijna ongelukken**

Ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening heeft de vrijwilliger de verantwoordelijkheid terstond melding te maken van incidenten dan wel bijna incidenten waar hulpvragers bij betrokken zijn. De melding wordt gedaan bij de officemanager, contactpersoon dan wel bij de begeleider. Alle meldingen worden genoteerd en per omgaande behandeld door de begeleider.

### **5.5 (Dreigende) conflicten en klachten**

De vrijwillige hulpverlener meldt aan de contactpersoon, de officemanager of aan de begeleider eventuele miscommunicaties, (dreigende) conflicten, grove bejegening, etc. die zich tijdens de werkzaamheden voor de AHN kunnen voordoen. Alle meldingen worden genoteerd en per omgaande behandeld door de begeleider.

Klachten over de AHN en over vrijwilligers die namens de AHN optreden, kunnen op verschillende manieren binnen komen (telefonisch, per e-mail of schriftelijk). Alle klachten worden genoteerd en per omgaande behandeld door de begeleider.

### **5.6 Evaluatie**

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de vrijwillige dienstverlening. Dat gebeurt aan de hand van interviews en signalen van hulpvragers en vrijwillige hulpverleners, exit gesprekken, meldingen van incidenten, (dreigende) conflicten en klachten. Op basis van deze evaluatie wordt onderzocht of en hoe de kwaliteit verbeterd kan worden.



## **Bijlage 1**

### ***Vrijwilligers overeenkomst***

Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN), vertegenwoordigd door een bestuurslid en (de vrijwilliger): ..... spreken het volgende af:

#### **Artikel 1: Aanvang van de overeenkomst**

De vrijwilliger zal ten behoeve van de AHN met ingang van .....vrijwilligerswerk verrichten en hiervoor geen giften of geldelijke vergoedingen accepteren van hulpvragers, anders dan de vergoeding die de AHN vooraf met de hulpvrager heeft afgesproken voor vervoer. De overeenkomst wordt in principe voor onbepaalde tijd aangegaan.

#### **Artikel 2: Werkzaamheden en beschikbaarheid.**

De door de vrijwilliger te verrichten werkzaamheden bestaan uit:

.....  
.....  
.....  
.....

De vrijwillige hulpverlener verklaart zich bereid ..... uur per week/maand beschikbaar te stellen voor bovengenoemde activiteiten. Hij/zij is in principe op afroep beschikbaar.

#### **Artikel 3: Introductie en begeleiding**

De vrijwilliger wordt geïnformeerd en begeleid. Bij inschrijving ontvangt hij/zij een introductiepakket, bestaande uit het de Leidraad Vrijwilligerswerk, de Gedragscode Vrijwilligers, de Vrijwilligersovereenkomst en de AHN-identiteitspas. De vrijwilliger kan scholing aangeboden krijgen vanuit de AHN indien dit noodzakelijk of wenselijk is voor de werkzaamheden of de eigen ontwikkeling van de vrijwilliger.

#### **Artikel 4: Verhinderung**

In geval van verhindering, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie, zal de vrijwilliger dit tijdig doorgeven aan de contactpersoon of het bureau.

#### **Artikel 5: Reiskostenvergoeding**

De vrijwilliger ontvangt bij vervoer van hulpvragers met de eigen auto een reiskostenvergoeding van de hulpvrager.

#### **Artikel 6: Verzekeringen**

Er is een aansprakelijkheidsverzekering, een ongevallenverzekering en een eigendommenverzekering afgesloten voor vrijwilligers. Voor het bestuur is tevens een bestuursaansprakelijkheidsverzekering van toepassing. De verzekeringen zijn secundair dekkend.

Vrijwilligers die hulpvragers vervoeren dienen in bezit te zijn van een autoverzekering, inclusief inzittende verzekering. De AHN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan personen of goederen die tijdens het vervoer ontstaan.

#### **Artikel 7: Geheimhouding**

De vrijwilliger gaat vertrouwelijk om met informatie die hij/zij opdoet bij het werk voor de AHN en verklaart hierbij dat alle zaken, waarvan hij/zij in het kader van zijn/haar werkzaamheden voor de AHN kennis draagt en die hem/haar vertrouwelijk ter ore zijn gekomen, niet zal openbaren aan anderen dan aan hen welke hij/zij volgens de wet tot mededelingen verplicht is.

Ondergetekende verklaart voorts bekend te zijn met het feit dat schending van de geheimhoudingsplicht onmiddellijk leidt tot uitsluiting van vrijwilligerswerk bij de AHN.

### **Artikel 8: Beëindiging overeenkomst**

De overeenkomst kan worden beëindigd door opzegging door één van de partijen. De vrijwilliger zal zijn/haar AHN-identiteitspas dan inleveren. Partijen zullen bij het beëindigen van deze overeenkomst zoveel mogelijk rekening houden met een opzegtermijn van 1 maand. Wanneer de AHN de overeenkomst wil opzeggen dient daar een gegronde reden voor te zijn en dient de AHN deze expliciet te vermelden.

De vrijwilliger verklaart dat hij/zij bekend is met vrijwilligersbeleid, de richtlijnen en gedragscode die voor de vrijwilligers binnen de AHN gelden. Hij/zij kan zich verenigen met het doel, visie, missie en werkwijze van de AHN. De vrijwilliger gaat akkoord met de afspraken in deze overeenkomst en stemt tevens in met het vastleggen van zijn/haar persoonlijke gegevens door de AHN.

Aldus overeengekomen,

Namens de Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein,  
Voorzitter of plaatsvervangend bestuurslid

De vrijwilliger

Naam: .....

Adres: .....

PC/Woonplaats .....

Geboortedatum: .....

Telefoonnummer..... Mobiel .....

E-mail: .....

ID getoond: Ja/ Nee ID-nummer: .....

Vrijwillige hulpverlener wil **wel/geen** inzet-vergoedingen ontvangen. De jaarlijks uitbetaling vindt in het tweede kwartaal plaats en zal gestort worden op IBAN-nr: ..... t.n.v.....

Handtekening AHN,  
Datum:

Handtekening vrijwilliger,  
Datum:

## **Bijlage 2**

### ***Gedragscode vrijwilligers***

Waarden en normen zijn lastige begrippen. Om de visie van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) op deze begrippen om te zetten in concreet gedrag is daarom een leidraad opgesteld voor vrijwillige hulpverleners. Een gedragscode is een gemeenschappelijke afspraak en heeft de intentie de vrijwillige hulpverleners een handelwijze aan te reiken die leidt tot bewustwording van het gedrag. Hieronder volgen de belangrijkste gedragsregels.

#### **Zich opstellen als gast**

U dient zich altijd als gast op te stellen, bij het betreden van de woning van de hulpvrager stelt u zich voor en laat u uw AHN-identiteitsbewijs zien. Het prettig en veilig wonen voor de hulpvrager zijn belangrijke elementen die centraal staan. U dient de hulpvrager met respect tegemoet te treden en deze in zijn/haar waarde te laten ten aanzien van de levensbeschouwing, gewoonten, waarden en normen. Dit respect mag ook van de hulpvrager worden verwacht naar u toe. U hanteert correcte omgangsvormen en correct taalgebruik. Dit houdt onder andere in dat u de hulpvrager niet tutoyeert en niet met zijn/haar voornaam aanspreekt. Dit is alleen geoorloofd wanneer het de uitdrukkelijke wens van de hulpvrager is.

#### **Respect privacy hulpvrager**

Respecteer de wensen en gebruiken van de hulpvragers en ga zorgvuldig om met privacygevoelige gegevens. U houdt rekening met de autonomie van de hulpvrager en maakt geen misbruik van zijn/haar afhankelijkheid.

#### **Giften/vergoedingen**

De vrijwilliger zal nimmer giften of geldelijke vergoedingen accepteren van hulpvragers anders dan de vergoeding die de contactpersoon met de hulpvrager heeft afgesproken voor vervoer.

#### **Verantwoordelijkheden**

De vrijwillige hulpverlener meldt eventuele miscommunicaties, (dreigende) conflicten, grove bejegening, etc. die zich tijdens de werkzaamheden voor de AHN voordoen. Deze melding kunt u doen bij de contactpersoon, de officemanager of bij de begeleider.

***De intentie is dat iedere hulpvrager de tijd en aandacht krijgt op de wijze zoals hij/zij dat wenst.***

### **Bijlage 3**

#### *Registratie identiteitspas*

Om herkenbaar te zijn voor hulpvragers en hun familieleden wordt iedere vrijwilliger, die namens de Algemene Hulpdienst Nieuwegein hulp verleent, voorzien van een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich kan legitimeren. De vrijwillige hulpverlener is verplicht deze identiteitspas bij kennismaking met de hulpvrager te tonen.

De AHN stelt deze identiteitspas aan elke vrijwilliger ter beschikking voor de duur van het vrijwilligerswerk. De pas blijft eigendom van de AHN. Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk dient de pas ingeleverd te worden. Mocht de identiteitspas tussentijds zoekraken, dan is de vrijwillige hulpverlener aansprakelijk voor de kosten (€ 10,-) van een nieuw exemplaar.

---

Naam:.....

Adres: .....

Handtekening voor ontvangst:

Handtekening inlevering:

Datum:.....

Datum:.....

## Bijlage 4

### **Inzetlijst LANGLOPENDE hulpverlening 1 Langlopende activiteit per formulier**

Vrijwilliger.....Telefoon.....

Cliënt.....Telefoon.....

Activiteit.....Jaar .....

Bestaat uw activiteit uit vervoer? Cliënt vervoeren naar een bestemming (= heen) én later op de dag ophalen (= terug) zijn twee hulpinzetten. Graag aankruisen wat van toepassing is.

Vervoer met begeleiding en (hulp)bezoek aan huis is één hulpinzet.

Datum	Opmerking	Heen	Terug

Vrijwillige hulpverlener wil **wel/geen** inzet-vergoedingen ontvangen.

**Gelieve de jaarlijkse uitbetaling te storten op IBAN-nr:.....**

<b>Deadline inleverdata Inzetlijsten</b>	Dit formulier na invullen opsturen naar de Algemene Hulpdienst Nieuwegein: Fort Vreeswijk 1, 3433ZZ Nieuwegein. Scannen en dan mailen kan ook: <a href="mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl">info@hulpdienstnieuwegein.nl</a>	
Na 1e kwartaal		15 april
Na 2e kwartaal		15 juli
Na 3e kwartaal		15 oktober
Na 4e kwartaal	15 januari	

## Bijlage 5

### Exit formulier

Beste vrijwilliger,

Ter verbetering van onze dienstverlening hebben wij graag antwoord van u op onderstaande vragen.

Naam vrijwillige hulpverlener .....Datum vertrek:.....

Waaruit bestonden uw werkzaamheden?

.....  
.....

Wat is uw mening over:

De werkzaamheden als vrijwilliger	
De afwisseling in het werk	
Het beleid en de sfeer binnen de AHN	
De zwaarte van het werk - lichamenlijk - geestelijk	
De contacten met contactpersonen en begeleider	
De contacten met collega-vrijwilligers	
De contacten met hulpvragers	

Wat is de reden dat u stopt met vrijwilligerswerk (meerdere antwoorden mogelijk).

- Ander vrijwilligerswerk                       Verhuizing  
 Betaalde baan                                       Persoonlijke omstandigheden  
 Anders nl.....

Wilt u zo vriendelijk zijn om dit formulier en uw AHN-identiteitspas in te leveren bij de officemanager.

Hartelijk dank voor het invullen en uw medewerking.

## **Bijlage 6: Instructie Rolstoel rijden voor vrijwilligers**

### **a. Rolstoelrijden voor vrijwilligers**

#### *Vóór vertrek:*

- Zorg altijd voor de veiligheid en zekerheid van uzelf en de hulpvrager.
- Overleg met de hulpvrager hoe lang u weg gaat.
- Bij de meeste rolstoelen kunnen de handvatten op hoogte worden ingesteld.
- Harde banden rijden makkelijker en dragen bij aan behoud van materiaal.
- Zorg dat beide voetsteunen op de rolstoel geplaatst zijn, gebruik deze dus ook!
- Als de hulpvrager zelf nog wat kan lopen en in de rolstoel kan plaatsnemen zorg er dan voor dat de rolstoel *altijd* op de rem staat bij het in- en uitstappen.
- Bij alle rolstoelen zit de rem boven op elk wiel, bij sommige rolstoelen is er ook één grote rem onder op de as.
- Indien u nog vragen hebt, stel ze voordat u vertrekt!

#### *Tijdens het rijden:*

- Altijd één rolstoel per persoon duwen
- Informeer de hulpvrager over wat u gaat doen, b.v. "we gaan nu rijden" en "ik ga nu de rem erop zetten" en "we wachten even op het verkeer" etc. Dit geeft de hulpvrager vertrouwen, hij/zij kan niet zien wat u doet en is afhankelijk van u.
- Let tijdens het rijden op armen, ellebogen en benen; voorkom blessures.
- Neem de tijd; snelle, korte bochten, e.d. zijn voor de hulpvragers heel vervelend.
- Hang nooit zware spullen aan de rolstoel in verband met het gevaar van kantelen.
- Kijk even of de hulpvrager u wel verstaat als u achter de rolstoel loopt; spreek eventueel met de hulpvrager af hoe hij/zij u te kennen kan geven als hij/zij wat zeggen wil.
- Ga nooit schuin van een afrit af; dat is voor de rolstoelgebruiker een heel eng gevoel.
- Bij steile afritten en hoge stoepanden gaat u achterwaarts van de afrit of stoepand af.
- Gaat u een stoepand op? Dan bij vooruit duwen de rolstoel het liefst even kantelen op de achterwielen in plaats van "botsen".
- Als u een rolstoel duwt duurt het veel langer voor u overgestoken bent; neem hier de tijd voor.
- Probeer altijd rijdend een bocht te maken; vanuit stilstand is dit veel zwaarder.

### **b. Elektrische rolstoel.**

- Als een hulpvrager in een elektrische rolstoel rijdt mag u ervan uitgaan dat hij/zij dit zelfstandig kan. Wanneer u gezamenlijk weggaat:
- Controleer of de accu goed is opgeladen (lampje moet groen zijn)
- Op de motorkap zit een handel waarmee u de rolstoel in de vrij kunt zetten, dit is van belang als de accu leeg is. Dan kunt u manoeuvreren met de rolstoel.

## **Bijlage 7: Instructie begeleidend vervoer van hulpvragers bij medicinale behandeling**

Het komt met enige regelmaat voor dat AHN-vrijwilligers hulpvragers vervoeren van hun huisadres naar het ziekenhuis en terug. Dit vervoer is niet zonder risico als de hulpvrager een medicinale behandeling ondergaat met radium of een infuus met chemo toegediend krijgt. Deze stoffen kunnen bij gezonde mensen gezondheidsklachten veroorzaken.

Daarom is het van belang dat u zich bewust bent van de risico's en voorzorgsmaatregelen treft:

- het is aan te raden om uit voorzorg wegwerphandschoenen en een plastic zak in de auto te leggen
- informeer voordat u de weg opgaat altijd hoe de hulpvrager zich voelt
- als de hulpvrager als gevolg van de medicatie onderweg onwel wordt en moet braken en diarree krijgt is het van belang dat u huidcontact hiermee vermijdt.



## **Bijlage 8: Instructie huisbezoek van hulpvragers die chemotherapie ondergaan**

Steeds vaker kunnen mensen met kanker hun medicijnen thuis krijgen. Hulpverleners die (mantelzorg)ondersteuning bieden aan mensen die thuis chemotherapie krijgen, moeten zichzelf goed beschermen. Dat moet niet alleen tijdens de behandeling, maar ook nog zeven dagen daarna.

- Gebruik als het kan wegwerphandschoenen als u urine, ontlasting of braaksel moet opruimen.
- Heeft u die niet bij de hand, was uw handen dan grondig als u in contact bent geweest met uitscheidingsproducten van de patiënt.
- Mannelijke patiënten kunnen het beste zittend plassen om spetteren te voorkomen.
- Spoel het toilet tweemaal door met gesloten deksel als de patiënt het heeft gebruikt.

Zie [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl) ; Thema: chemotherapie thuis