



Informatie voor vrijwilligers



Welkomstwoord Gertjan Veening, raad van bestuur	4
Wat kun je als vrijwilliger verwachten?.....	5
• Vrijwilligersovereenkomst	5
• Vrijwilligersportaal	5
• Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).....	5
• Aandachtsfunctionaris	6
• Introductiebijeenkomst	6
• Trainingen & workshops	6
• Good Habbitz	6
• Kortingen.....	7
Wat verwachten we van jou?	8
• Wat verstaan we onder een respectvolle bejegening?	
• Tips	8
• Een zichtbare en transparante Zorggroep.....	9
• De Zorggroep op social media.....	9
• Privacy	9
• Hoe kom ik het gebouw binnen?	9
• Afspraak afzeggen/verzetten, ziek of vakantie	9
Veelgestelde vragen	10
Organisatie vrijwilligerswerk.....	11



Beste vrijwilliger,

*Hartelijk welkom bij Zorggroep
Noordwest-Veluwe!*

Liefdevolle,
persoonlijke zorg
en aandacht

Op liefdevolle wijze bijdragen aan een betekenisvol leven van ouderen; dát is waar we voor gaan in de Zorggroep, dát is onze missie. Dit doen we vanuit een christelijke levensvisie. Ruim 2000 medewerkers en 1200 vrijwilligers werken hier met hart en ziel aan.

Wat we doen, is van betekenis voor ouderen, doet er voor hen toe. En hoe we dat doen komt voort uit onze kernwaarden: dichtbij, verbonden en bekwaam. Bewoners, cliënten en hun naasten voelen zich door ons gehoord, gezien en gewaardeerd, ongeacht hun achtergrond, levenswijze en wensen. Het contact is warm en gericht op het vergroten levensvreugde. Wat voor de oudere van waarde is, is voor ons van waarde. Wij hebben oog voor hun behoeftes, maar we zien ook dat we veel van hun levenswijsheid kunnen leren. Ouderen, medewerkers en vrijwilligers leveren ieder vanuit hun kracht en mogelijkheden een bijdrage aan het mooi leef- en werkklimaat in de Zorggroep.

We vragen jou als vrijwilliger je hierbij aan te sluiten. Samen - cliënten en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers – werken we aan een mooie en veilige organisatie. Fijn dat jij je vanaf nu ook zult inzetten om ouderen op de Noordwest-Veluwe van de best mogelijke zorg te voorzien!

Gertjan Veening, raad van bestuur

Wat kun je als vrijwilliger verwachten?

Na je aanmelding voor vrijwilligerswerk nodigt de coördinator informele zorg je uit voor een gesprek. Tijdens dit gesprek geeft de coördinator algemene informatie over de organisatie en vertelt vanuit welke waarden wij in de Zorggroep werken. Vervolgens bespreken we de regio en de locatie waar jij als toekomstige vrijwilliger aan de slag gaat. De coördinator vraagt wat voor vrijwilligerswerk je in gedachten hebt en hoe vaak je je wilt inzetten. Ook neemt de coördinator een aantal praktische zaken en afspraken met je door. Zoals: wat doe je als je bent verhinderd?

Vrijwilligersovereenkomst

Als jouw wensen en ideeën aansluiten bij die van de Zorggroep, vullen we samen een digitaal intakeformulier in. Hiermee schrijven we jou in als toekomstig vrijwilliger. Vervolgens ontvang je via mail een 'overeenkomst ten behoeve van vrijwilligerswerk'. Hierin staan de afspraken die we met jou hebben gemaakt.

Informele zorg is zorg die geleverd wordt door mantelzorgers én vrijwilligers. Het gaat hierbij om activiteiten die een aanvulling zijn op de zorg geleverd door beroepskrachten als verpleegkundigen, verzorgenden, huishoudelijke hulp en activiteitenbegeleiders.

Vrijwilligersportaal

Vanaf het moment dat je als vrijwilliger bent ingeschreven kun je inloggen in het vrijwilligersportaal (vrijwilligerbijznwv.nl) of klik op de gele button 'vrijwilligersportaal' op de site van de Zorggroep: www.znwv.nl). In dit digitale portaal staan jouw gegevens en kun je contact opnemen als je een vraag hebt. Hier kun je ook - als dat is afgesproken - een declaratie indienen. Iedere week plaatsen we in dit portaal een leuk artikel en/of nieuwsbericht. Zo kun je op de hoogte blijven over de Zorggroep. Zeker de moeite waard om vaak even te kijken!

Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Aan alle nieuwe medewerkers – ook vrijwilligers - vragen we een VOG voordat zij bij de Zorggroep aan de slag gaan. Uit deze verklaring blijkt of je gedrag in het verleden (g)een bezwaar vormt voor het vervullen van jouw vrijwilligersactiviteiten bij de Zorggroep.

Om een VOG aan te kunnen vragen, ontvang je per mail een link naar de site van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Wees alert: deze mail kan ook in de ongewenste mailbox (spam) terecht komen. Er zijn geen kosten aan de aanvraag verbonden. De VOG wordt per aanvraag eenmalig verstrekt; we adviseren je om er een kopie van te maken.

De verklaring wordt afgegeven door de minister van Veiligheid en Justitie. Op de site www.justis.nl/producten/vog vind je meer informatie.

Je krijgt de verklaring - als je deze digitaal hebt aangevraagd - ongeveer een week na aanvraag thuisgestuurd. Vervolgens kun je hem uploaden in het vrijwilligersportaal.

Aandachtsfunctionaris

Op het moment dat je daadwerkelijk als vrijwilliger aan slag gaat, brengt de coördinator je in contact met een van de teamleden die jouw eerste aanspreekpunt op de locatie zal zijn: de aandachtsfunctionaris. Hij of zij maakt je wegwijs op de locatie en in jouw vrijwilligerswerk. Heb je vragen, loop je tegen iets aan wat je opmerkelijk of onprettig vindt? Dan kun je bij deze aandachtsfunctionaris terecht.

Introductiebijeenkomst

Om je nader kennis te laten maken met de Zorggroep, ontvang je een uitnodiging voor een (digitale) introductie voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomst krijg je onder andere informatie over veiligheid en arbeidsomstandigheden (Arbo).

Trainingen & workshops

Er zijn verschillende trainingen speciaal voor vrijwilligers. Je kunt hierbij denken aan: rijden met een rolstoel of met de duo-fiets, omgaan met onbegrepen gedrag, voeding en slikproblemen, ontruiming van het gebouw. We raden je van harte aan deze trainingen te volgen.

Good Habitz

Als vrijwilliger kun je – net als de medewerkers – gebruikmaken van Good Habitz. Dit is een online scholingsaanbod met meer dan honderd trainingen waarmee je kunt werken aan je persoonlijke ontwikkeling. Je krijgt onbeperkt toegang tot alle onlinetrainingen. Je kiest zelf waar, wat, hoe en wanneer je leert.

Kijk eens op de website www.goodhabitz.com. Wie weet zitten er iets leukers voor je bij!





Kortingen

Medewerkers en vrijwilligers van de Zorggroep kunnen profiteren verschillende kortingen:

- premiekortingen op diverse (ziektekosten)verzekeringen;
- korting op de aanschaf van een Gazelle-fiets (via www.gazelle.nl/ [znwv](http://znwv.nl) kun je een fiets uitzoeken en bestellen, de kortingscode staat per fiets aangegeven);
- korting bij sportscholen, je hoeft bijvoorbeeld geen inschrijfgeld te betalen, je krijgt een gratis proefles of je krijgt korting (van 10-15%) op de contributie.

Je kunt de korting krijgen op vertoon van een ZNWV-pasje met je naam.

Wij bieden allerlei trainingen, workshops en kortingen aan!

De kortingen gelden voor:

- Ermelo: Sportinstituut Ermelo ([www.sportinstituuermelo.nl](http://www.sportinstituutermelo.nl))
- Harderwijk: Sportcentrum Iedema (www.sportcentrumiedema.nl)
- Nunspeet: Energysport (www.energysport.nl)
- Putten: Sportschool Rinjani (www.rinjani.nl)

Wat verwachten we van jou?

Zorggroep Noordwest-Veluwe stelt alles in het werk om een correcte bejegening en het recht op privacy van haar cliënten in te waarborgen. Hoe wij dat doen staat beschreven in de '[Gedragscode privacy en bejegening](#)'. Al onze medewerkers, vrijwilligers en stagiaires kennen deze gedragscode en houden zich eraan.

Wat verstaan we onder een respectvolle bejegening?

Hieronder verstaan we onder andere dat we de ander de ruimte geven om zichzelf te zijn, we respecteren zijn of haar mening, bezit en levensstijl. Hoe vanzelfsprekend het ook lijkt: ga altijd discreet om met wat je ziet, hoort en doet voor een ander. Praat niet over, maar met elkaar. Wees betrouwbaar, zowel voor cliënten als collega's.

Tips:

- Voer gesprekken over cliënten niet 'in de wandelgangen' maar in gesloten ruimtes.
- Klop aan bij een gesloten deur, zowel bij kantoren als bij cliënten.
- Dingen die je in vertrouwen zijn verteld, vertel je niet verder.
- Geef tijd en gelegenheid voor de privémomenten van de ander.

Volg ons op
Instagram, Facebook,
LinkedIn en Twitter



Een zichtbare en transparante Zorggroep

Door over de Zorggroep te vertellen in de pers of op socialmedia, laten we zien wat we doen. Samen werken we aan een zichtbare en transparante Zorggroep op internet.

Ook jij kunt daaraan een bijdrage leveren. Heb je vragen, ideeën of suggesties of herken je mooie of interessante situaties die de Zorggroep kan delen? Neem contact op met de afdeling communicatie via communicatie@znwv.nl

De Zorggroep op social media

De Zorggroep is actief op Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter. Redacteuren van de verschillende locaties zorgen zelf voor berichtgeving op Facebook, gecoördineerd door de communicatie. Berichtgeving op Instagram, LinkedIn en Twitter verloopt via de afdeling communicatie.

Privacy

We plaatsen geen foto's of video's zonder toestemming van degenen die op die foto/video in beeld is; we respecteren ieders privacy. Mocht je ongepaste berichten van of over de zorggroep tegenkomen, meld het bij je aandachtfunctionaris of bij de afdeling communicatie.

Hoe kom ik het gebouw binnen?

Dit is per locatie verschillend. Jouw aandachtfunctionaris op de locatie bespreekt dit met je. In de meeste gebouwen werken we met een elektronisch sluitsysteem. Per deur is bepaald wie daar met een sleutel of 'druppel' naar binnen

kan. In sommige locaties zijn druppels aanwezig die vrijwilligers kunnen gebruiken. De aandachtfunctionaris van de locatie/woning bepaalt samen met de coördinator informele zorg hoe de toegang tot de locatie voor vrijwilligers is geregeld.

Afspraak afzeggen/verzetten, ziek of vakantie

Voor vrijwilligerswerk bij de Zorggroep is geen opleiding of ervaring nodig. Trouw, inzet en interesse in mensen zijn wel voorwaarden. Vrijwilligerswerk is meer dan een hobby, het is niet geheel vrijblijvend. Het draait immers om de bewoners van de Zorggroep. Zij rekenen op de aanwezigheid van 'hun' vrijwilligers. Daarom vinden we het belangrijk om duidelijke afspraken te maken over het vrijwilligerswerk. Kun je een keer niet komen op de afgesproken tijd? Laat het tijdig weten. Ga je op vakantie, of kun je om andere redenen een poosje niet komen, we horen het graag zo snel mogelijk!

Als je begint met je vrijwilligerswerk ontvang je een telefoonnummer van het team. Laat het via dit nummer weten als je bent verhinderd. Zorg dat je dit nummer ook bij je hebt als je bijvoorbeeld met een bewoner gaat wandelen. Mocht er onderweg iets gebeuren dan kun je altijd het team bereiken.

Veelgestelde vragen

Wat als je je onheus bejegend voelt?

We gaan ervan uit dat het niet gebeurt, maar kunnen het niet 100% uitsluiten; het kan voorkomen dat je te maken krijgt met onplezierige omstandigheden, zoals roddelen, intimidatie of andere ongewenste omgangsvormen. Bij de Zorggroep wordt dergelijk gedrag niet getolereerd. Als je hiermee te maken krijgt, neem dan zo snel mogelijk contact op met je aandachtsfunctionaris of de coördinator informele zorg. Afhankelijk van de melding kan de informele bemiddelingsprocedure of een formele klachtenprocedure gestart worden.

Er is ook een vertrouwenspersoon die je kunt benaderen als je er niet met de aandachtsfunctionaris of coördinator uitkomt. De vertrouwenspersoon voor de Zorggroep (werkzaam bij NIM BMW) is van dinsdag tot en met vrijdag bereikbaar via 024 – 3605532.

Wat als er een incident gebeurt?

Het kan voorkomen dat je betrokken raakt bij een incident, een gevaarlijke situatie of je ziet een risico op gevaar. Neemt hierover contact op met je aandachtsfunctionaris of een collega die op dat moment aanwezig is. Van het incident moet een Melding Incident Medewerkers (MIM) ingevuld worden. De aandachtsfunctionarissen of collega gaat aan de hand van jouw gegevens de melding invullen.

Het kan zijn dat er contact met je wordt opgenomen voor nazorg.

Mocht je tijdens het vrijwilligerswerk iets meemaken wat grote impact op je heeft, dan kun je dat misschien niet zomaar achter je te laten. Je verhaal kwijt kunnen is dan heel belangrijk. Het bedrijfsopvangteam (BOT) kan hierbij helpen. Voor collega's door collega's. BOT luistert, ondersteunt en helpt je bij het verwerken van een gebeurtenis.

Je kunt het BOT bereiken via:

BOT@znwv.nl

Wat doe je als je een infectieziekte hebt?

We willen natuurlijk te allen tijde voorkomen dat we cliënten of collega's besmetten met een infectie. Daarom vragen we alle medewerkers en vrijwilligers de volgende infecties te melden:

- steenpuisten
- nagelbedontsteking
- diarree en/of braken
- geelzucht
- conjunctivitis (ontstoken oog)
- huiduitslag, blaasjes, bultjes, etc
- influenza-achtig ziektebeeld (griep)

Meld ook als je in een buitenlandse zorginstelling opgenomen, behandeld of werkzaam bent geweest.

Twijfel je over iets? Neem contact op met de aandachtsfunctionaris in het team of met de coördinator informele zorg.



Bij vragen of twijfels
kun je altijd contact
met ons opnemen

Signalering huiselijk geweld

Het kan voorkomen dat je signalen krijgt van huiselijk geweld of ouderenmishandeling. Heb je een vermoeden, bespreek dit met je aandachtsfunctionaris, een collega of de coördinator informele zorg. Een van deze betrokkenen kan het stappenplan signalering huiselijk geweld in werking zetten.

Organisatie vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk is per regio georganiseerd en wordt door coördinatoren informele zorg aangestuurd:

- Coördinator Harderwijk
- Coördinator Klimop en Sonnevanc
- Coördinator Ermelo
- Coördinator Nunspeet
- Coördinator Putten

Op onze website werkenbijznwv.nl staat wie deze coördinatoren zijn.

Wil je contact met een van hen?

Stuur een mail naar vrijwilliger@znwv.nl

Of bel het servicebureau van de Zorggroep - 0800 056 3000 - en je wordt doorverbonden.

Zorggroep Noordwest-Veluwe
Postbus 392, 3840 AJ Harderwijk
088 - 056 3000
servicebureau@znwv.nl
www.znwv.nl

**Stichting Zorggroep
Noordwest-Veluwe**



Wonen, zorg en welzijn