



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nieuwe Waterweg Noord

Vrijwilligersbeleid stichting VPTZ-NWN 2023-2024

Inleiding.....	3
Uitgangspunten vrijwilligersbeleid van stichting VPTZ-NWN	4
Inhoud van het werk	5
Profiel van de vrijwilliger:.....	5
Functieomschrijving	6
Functiebenaming.....	6
Plaats in de organisatie	6
Hoofdbestanddelen van de functie:	6
Afspraken vrijwilligers stichting VPTZ-NWN	9
Wat biedt stichting VPTZ-NWN aan de vrijwilligers?	10
Het veld. Overeenkomsten en verschillen tussen zorgverleners	11
Bereikbaarheid coördinator VPTZ-NWN	13
Belangrijke informatie t.b.v. de inzet bij cliënten thuis	13
Rouwzorg / Nazorg	14
Evalueren en beoordelen van het functioneren van de vrijwilligers	14
Interne communicatie.....	15
De Privacywet AVG.....	16
Bijlagen:.....	16

Inleiding

Dit beleidsstuk is een handig naslagwerk voor alle vrijwilligers. Het bevat de belangrijkste uitgangspunten en afspraken met betrekking tot de inzet van de vrijwilligers.

In de bijlagen zijn onderliggende informatie en stukken opgenomen. Het vrijwilligersbeleid wordt jaarlijks getoetst tijdens de bestuursvergadering in het eerste kwartaal van het jaar.

De stichting VPTZ-NWN, Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg - Nieuwe Waterweg Noord, is een regionale organisatie die sinds 1993 onder een andere naam werkzaam was en per 2005 verder is gegaan als VPTZ-NWN en wel in de steden Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.

De doelstelling van de VPTZ-NWN is om mensen in hun palliatieve terminale levensfase, waar gewenst en mogelijk, te ondersteunen en daarmee ook de mantelzorgers te ontlasten. Dit doen de vrijwilligers door er overdag te zijn of incidenteel 's nachts te waken bij de zieke in deze fase. Wie ongeneeslijk ziek is, hoeft niet altijd tot het einde in het ziekenhuis te blijven. De meeste mensen willen het liefst naar huis, of als dat niet kan in een andere vertrouwde omgeving verzorgd worden, die zo veel mogelijk op 'thuis' lijkt, zoals een hospice of hospice voorziening.

De coördinator zet opgeleide vrijwilligers in bij mensen thuis die in de laatste levensfase verkeren. Vrijwilligers kunnen ook ingezet worden bij mensen die in een verpleeghuis of andere zorginstelling wonen.

Uitgangspunten vrijwilligersbeleid van stichting VPTZ-NWN

De vrijwilligers kunnen verschillende motieven hebben om dit werk te doen; de VPTZ-NWN wil vanuit een gemeenschappelijke basis hulp bieden. Daarvoor zijn er gezamenlijke uitgangspunten en werkwijzen vastgelegd.

- De stichting schept voorwaarden die de kwaliteit van het werk en het werkplezier bevorderen.
- De stichting bewaakt de fysieke en psychische veiligheid en integriteit van alle betrokkenen in de hulsituaties.
- De VPTZ-NWN vraagt voor vrijwilligers, die vanaf 2023 worden aangenomen, een VOG aan.
- De stichting hanteert zowel voor de cliënten als voor de vrijwilligers de privacy richtlijnen zoals die in de AVG wetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zijn vastgelegd. Het reglement wordt aan alle vrijwilligers uitgereikt. Zij dienen hiervan op de hoogte te zijn en ernaar te handelen.
- De VPTZ-NWN verwacht dat vrijwilligers bereid zijn te reflecteren op zichzelf en open te staan voor feedback op hun functioneren.
- De coördinator coacht, begeleidt en beoordeelt vrijwilligers actief, op een zorgzame en constructieve manier.
- Naast of in plaats van de inzet bij mensen thuis kunnen vrijwilligers op verzoek ook ingezet worden voor andere specifieke activiteiten die recht doen aan hun kwaliteiten.
- Beschikbaarheid van de vrijwilliger wordt in overleg met coördinator afgesproken.

Inhoud van het werk

Profiel van de vrijwilliger:

- De vrijwilliger heeft respect voor privacy, levensovertuiging en de wensen van de terminaal zieke cliënt (verderop 'cliënt') en de betrokkenen.
- De vrijwilliger is gast in het huis waar hulp geboden wordt. Hij/zij respecteert de gewoonten van de mantelzorgers en de omgangsvormen tussen mantelzorgers en de cliënt.
- De vrijwilliger neemt de zorg van de mantelzorger niet over maar ondersteunt de mantelzorger.
- De hulpvrager kan erop rekenen dat informatie die in vertrouwen wordt gedeeld, geheim gehouden wordt.
- De vrijwilliger is in staat om soms langdurige ondersteuning te bieden. Soms is de periode van ondersteuning langer dan iedereen had verwacht.
- De vrijwilliger is bestand tegen spanningen en weet om te gaan met verdriet, pijn en lijden van een cliënt.
- In de omgang met anderen is een open houding van de vrijwilliger gewenst.
- De vrijwilliger kan vertrouwen geven.
- De eigen waarden en normen van de vrijwilliger zijn niet richtinggevend voor de omgang en ondersteuning.
- De vrijwilliger kan goed waarnemen en luisteren en heeft inzicht in sociale situaties, in het gedrag van anderen, maar ook in het eigen gedrag en de reacties die dat bij anderen kan oproepen.
- De vrijwilliger kan eigen grenzen aangeven en bewaken rond verantwoordelijkheden en persoonlijk functioneren.
- De vrijwilliger heeft eigen ervaringen met sterven van naasten verwerkt.
- De vrijwilliger heeft (enige) kennis van en inzicht in de wijze waarop een stervens- en rouwproces kan verlopen en weet hoe te handelen bij overlijden.
- De vrijwilliger is bereid tot samenwerking en overleg met alle betrokkenen in de zorg.
- De vrijwilliger meldt problematiek die buiten de eigen competentie valt tijdig bij de juiste persoon.
- De vrijwilliger dient, om ingezet te kunnen worden, vooraf de basiscursus gevolgd te hebben en is bereid aanwezig te zijn bij themabijeenkomsten.

Functieomschrijving

Functiebenaming

Vrijwilliger palliatieve terminale zorg

Plaats in de organisatie

De vrijwilliger palliatieve terminale zorg legt verantwoording af aan de coördinator.

Hoofdbestanddelen van de functie:

Ondersteunen van de cliënt en de mantelzorgers

Belangrijk is dat de vrijwilligers “Er zijn”. Dit kan overdag en incidenteel ‘s nachts zijn. “Er zijn” is ons motto. Dit betekent:

Aan eenieder in de laatste levensfase en diens naasten bieden opgeleide vrijwilligers, daar waar nodig en gewenst, tijd, aandacht en ondersteuning.

De vrijwilliger is zo nabij als mogelijk en wenselijk is.

De ondersteuning van de vrijwilliger vervangt niet de zorg van de mantelzorgers maar vult deze aan. Dat betekent dat de vrijwilliger waar mogelijk de mantelzorgers een steuntje in de rug geeft.

Emotionele steun aan cliënten en mantelzorgers

In een aantal situaties waar de vrijwilligers ondersteuning bieden ontstaat een bijzondere relatie met de cliënt en de mantelzorgers. Kenmerken van deze relatie zijn vertrouwelijkheid en persoonlijke betrokkenheid. Zowel de cliënt als de mantelzorgers kunnen met de vrijwilliger praten over hun zorgen, het afscheid nemen, de dood. Emotionele steun aan de cliënt en de mantelzorgers houdt in: troosten, aandachtig luisteren, nabij zijn, opvangen van signalen, delen van emoties. De vrijwilliger moet de zorgsituatie goed inschatten om te bepalen aan welke emotionele steun behoefte is. Dat vraagt veel inlevingsvermogen van vrijwilligers.

Informatieve steun aan mantelzorgers

De vrijwilliger gaat in op vragen van mantelzorgers en cliënten en denkt mee rond praktische zaken tijdens het ziekteproces en eventueel bij en na het overlijden. Kennis van de sociale kaart is daarbij noodzakelijk. Als er advies gevraagd wordt buiten de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger, verwijst deze naar deskundigen (huisarts, wijkverpleging, coördinator).

Praktische verzorging van cliënten

De praktische verzorging kan verschillende werkzaamheden inhouden:

- hulp bij het aan- en uitkleden (assistentie van mantelzorger of professionele zorg);
- hulp bij toiletgang of toilet-stoel (mits verantwoord);
- hulp bij het verschonen van het bed (assistentie), kussens opschudden;
- hulp bij eten en drinken (mits verantwoord);
- begeleiden bij het lopen in de woning;
- signaleren en rapporteren.

De vrijwilliger kan eventuele veranderingen signaleren in de zorgbehoefte of situatie van de cliënt. Als de vrijwilliger iets opvalt, geeft hij dit door aan de coördinator die signalen eventueel bespreekt met de mantelzorg en/of beroepsmatige thuiszorg en/of huisarts (na hiervoor toestemming te hebben gekregen van de cliënt).

Wanneer er meerdere vrijwilligers bij één cliënt zijn betrokken is rapporteren bij veranderingen belangrijk. Daarin wordt ook de coördinator meegenomen en op de hoogte gehouden.

Vrijwilligers mogen geen medisch/verpleegtechnische handelingen verrichten, tenzij anders afgesproken.

Medicatiebeleid

Een VPTZ-vrijwilliger mag wel:

- medicatie aanreiken die al is uitgezet (door thuiszorg of naasten van de cliënt), mits de cliënt zelf aan de vrijwilliger kan vragen om de uitgezette medicatie aan te reiken. De cliënt dient dan zelf de medicatie in zijn/haar mond te doen. Mocht dit voorkomen, dan worden hier duidelijke afspraken over gemaakt met naasten, thuiszorg en/of huisarts;
- medicatie toedienen als hier duidelijke afspraken over zijn gemaakt en de vrijwilliger daartoe bekwaam is (bijvoorbeeld een neusspray toedienen in het geval van een plotseling insult bij de cliënt, of zuurstof geven). De huisarts en naasten ondertekenen vooraf een toestemmingsformulier, waarin staat dat de vrijwilliger dit mag doen.

Een vrijwilliger mag niet:

- op eigen initiatief medicatie aanpassen;
- op eigen initiatief medicinale pleisters plakken;
- injecties geven.

De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medicijnverstrekking. De familie dient zowel de huisarts als ook de thuiszorg (mits aanwezig) te informeren over het feit dat er (ook) vrijwilligers waken. De coördinator attendeert de familie hierop. De coördinator kan deze taak ook op zich nemen, na toestemming te hebben gekregen van de cliënt en zijn/haar naasten, middels een ondertekend toestemmingsformulier.

Afspraken vrijwilligers stichting VTPZ-NWN

Afspraken zijn in feite 'spelregels' voor vrijwilligers en cliënten tijdens en rond het 'er zijn' en het waken. Deze kunnen helpen eventuele onduidelijke situaties (verwachtingen, bedoelingen, behoeften) op te helderen. Vrijwilligers respecteren de afspraken zoveel mogelijk. Ze zijn zich ervan bewust dat dit het ontstaan van onheldere situaties bij een volgende vrijwilliger voorkomt.

- Vrijwilligers doen in principe geen huishoudelijk werk, tenzij de vrijwilliger met het doen van licht huishoudelijk werk instemt.
- Vrijwilligers verzorgen geen cliëntenvervoer, mits dit met mantelzorger en coördinator goed is afgestemd. Wanneer de vrijwilliger de cliënt met eigen auto vervoert, moet deze beschikken over een 'inzittenden verzekering'.
- Vrijwilligers houden zich aan de afgesproken inzettijden.
- In geval van 's nachts waken, slaapt de vrijwilliger niet tijdens de inzet.
- Vrijwilligers accepteren geen geld. Een klein cadeautjes ontvangen is prima.
- Vrijwilligers en coördinatoren verstrekken in principe geen privételefoonnummers aan cliënten en/of mantelzorgers en zijn terughoudend met het geven van privé-informatie.
- Vrijwilligers rapporteren na de eerste inzet bij een nieuwe cliënt over het verloop aan de coördinator. Ook bij veranderingen of bijzonderheden tijdens een lopende inzet wordt de coördinator op de hoogte gesteld. Mochten er meerdere vrijwilligers ingezet worden bij eenzelfde cliënt, dan rapporteert men in deze gevallen ook naar elkaar.
- In conflictueuze situaties maken vrijwilligers hun inzet die dag naar behoren af, tenzij dit redelijkerwijs niet meer mogelijk is. Vrijwilligers bespreken voor zover mogelijk voor vertrek de situatie met de cliënt en diens mantelzorgers en nemen bij aanvang van de eerstvolgende werkdag contact op met de coördinator.
- Vrijwilligers informeren de coördinator tijdig over (geplande) vakanties en bij ziekte. Bij langdurige uitval (3 maanden) overleggen vrijwilliger en coördinator over de gevolgen voor de inzetbaarheid. Bij zeer langdurige uitval (langer dan een jaar) overleggen vrijwilliger en coördinator over de continuering van de inzetbaarheid als vrijwilliger.

Wat biedt stichting VPTZ-NWN aan de vrijwilligers?

De stichting VPTZ biedt vrijwilligers:

- Scholing en themabijeenkomsten.
- Zes keer per jaar een vrijwilligersoverleg, waarin o.a. inzetten worden besproken (casuïstiekbespreking) met als doel om van elkaar te leren en om regelmatig contact te kunnen hebben met collega-vrijwilligers.
- Congressen en symposia binnen het netwerk (zowel regionaal als landelijk).
- Jaarlijks groepsuitstapje in de zomer.
- Jaarlijkse gezamenlijke eindejaar viering.
- Ondersteuning in het werk door een deskundige coördinator.
- Onkostenvergoeding.
- Een bestuur dat voorwaarden creëert voor hun werkzaamheden.

Scholing en themabijeenkomsten

- De aspirant vrijwilliger volgt, voordat deze als dusdanig kan worden ingezet, een basisopleiding ofwel 'introductietraining' van zeven dagdelen. Eens per jaar wordt deze training georganiseerd door de coördinatoren van de organisaties palliatieve terminale zorg in de regio: VPTZ-NWN, Hospice de Margriet in Vlaardingen en Palliatieve Unit Mathilde van verpleeghuis het Zonnehuis in Vlaardingen. De lessen worden verzorgd door de coördinatoren en enkele gastdocenten, o.a. van het Netwerk Palliatieve Zorg-WSD. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een e-learning, opgesteld door het landelijk steunpunt VPTZ-Nederland (VPTZ-NL). Na de introductietraining wordt in overleg met de coördinatoren besloten of de aspirant vrijwilliger inderdaad toetreedt als vrijwilliger bij de organisatie. De vrijwilliger kan na deze training toetreden tot de VPTZ-NWN en/of Hospice de Margriet en/of Palliatieve Unit Mathilde.
- Elk jaar organiseren bovengenoemde coördinatoren een themabijeenkomst voor vrijwilligers, die betrekking heeft op het werk.
- De coördinator van de VPTZ-NWN organiseert ook zelf themabijeenkomsten voor eigen organisatie.
- Vrijwilligers die een jaar aangesloten zijn bij de VPTZ-NWN volgen een 2-daagse trainingsmodule van VPTZ-NL. Alle vrijwilligers kunnen 1x per jaar een trainingsmodule van VPTZ-NL volgen. De eerste 3 modules dienen in

volgorde gevolgd te worden, daarna kan er vrij gekozen worden uit de andere modules.

Het veld. Overeenkomsten en verschillen tussen zorgverleners

Mantelzorg	Thuiszorg	Vrijwillige zorg
Vloeit rechtstreeks voort uit de relatie en is ongeorganiseerd.	Wordt door beroepskrachten op indicatiebasis uitgevoerd.	Verricht werkzaamheden in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald, voor anderen.
Overkomt je, je rolt erin.	Keuze uit affiniteit voor dit werk.	Bewuste keuze.
Houdt nooit op, soms 24/7.	Wordt geïndiceerd, is sterk gereguleerd.	Bepaalt zelf de beschikbare tijd en het moment van stoppen.
Moet alles doen, ook wat hem niet ligt.	De diensten zijn gedetailleerd vastgelegd.	Kan binnen de afspraken van de Stichting zelf de aard van het werk bepalen.
Betreft iemand uit familiekring, intieme vrienden of bureu.	Wordt verleend aan tot op dat moment onbekende cliënten.	Deze zorg betreft iemand buiten de familierelatie.
Loopt door de Intensiviteit van de zorg een risico op psychische en/of lichamelijke klachten.	Wordt door beroepskrachten meestal als bevredigend ervaren.	Wordt als zingevend ervaren.
Beperkt je in het onderhouden van contacten.	Komt bij veel mensen thuis.	Door vrijwilligerswerk breid je je contacten uit.

Mantelzorg	Thuiszorg	Vrijwillige zorg
Voelt zich vaak ondergewaardeerd.	Wordt meestal gewaardeerd voor inzet en betrokkenheid.	Vrijwilligers worden meestal gewaardeerd voor hun inzet en betrokkenheid.
Wordt vanzelfsprekend gevonden.	Wordt 'goed' gevonden.	Wordt 'goed' gevonden.
Krijgt geen feedback.	Heeft een opleiding, wordt getraind en werken in teams.	Krijgt veelal een training en heeft onderling contact.

Professionals versus vrijwilligers

Werkzaamheden	Mantelzorger	Huishoudelijke hulp	Thuiszorgverpleegkundige	Vrijwilliger
Huishoudelijk werk	✓	✓		licht huishoudelijk werk
Boodschappen	✓	✓		In principe niet
Eten/drinken geven	✓	✓	✓	✓
Eten koken	✓			
Medicijnen geven	✓	✓	✓	mits uitgezet ¹
Wassen patiënt	✓		✓	
Mentale ondersteuning	✓	✓	✓	✓

Werkzaamheden	Mantelzorger	Huishoudelijke hulp	Thuiszorgverpleegkundige	Vrijwilliger
Verpleegtechnische handelingen	✓		✓	Assistentie, vaardigheden conform de basiscursus
Patiëntvervoer	✓			In principe niet
Ondersteunen mantelzorger		afhankelijk van het contact	✓	✓
Controle op zorgverlening	✓	✓	✓	
Signaleren van problemen	✓	✓	✓	signalen doorgeven aan de coördinator

Bereikbaarheid coördinator VPTZ-NWN

- De coördinator is vijf dagen per week telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 06 – 51175006, via WhatsApp en per e-mail: info@vptz-nwn.nl. Spreek eventueel de voicemail in om teruggebeld te worden.
- 's Avonds is de coördinator tot 22.00 uur bereikbaar voor dringende situaties.
Dringende situaties zijn situaties waarin vrijwilligers vóór of op weg naar een inzet plotseling verhinderd zijn/worden, bijvoorbeeld door ziekte, een ongeval of andere oorzaak, waardoor ze niet kunnen waken.
- In het weekend is de coördinator niet bereikbaar, tenzij er een inzet loopt op zaterdag en/of zondag.
- Vervanging van de coördinator in geval van vakantie of ziekte is geregeld.
- In geval van calamiteiten kan de coördinator terugvallen op het bestuur.

Belangrijke informatie t.b.v. de inzet bij cliënten thuis

De coördinator gaat op huisbezoek bij de cliënt om een intake te doen. Tijdens de intake wordt kennis gemaakt en wordt gepeild wat de behoeften zijn.

Vervolgens zoekt de coördinator een passende vrijwilliger (maatwerk). Deze vrijwilliger krijgt voordat hij/zij wordt ingezet een 'inzetbeschrijving' van de coördinator. Daarin staan naast de achtergrond van de cliënt (o.a. familie, werk, hobby's) belangrijke telefoonnummers vermeld, die gebeld kunnen worden wanneer dit nodig is, zoals van de huisarts, de thuiszorg, de mantelzorger en de coördinator. Tevens wordt hierin het ziektebeeld van de cliënt beschreven en de verwachtingen en taken t.a.v. de vrijwilliger. Bij overlijden van een cliënt tijdens de inzet, handelt de vrijwilliger naar wat er eerder is afgesproken met de mantelzorger en de coördinator.

Rouwzorg / Nazorg

Rouwzorg is geen kernactiviteit van de stichting VPTZ-NWN. De stichting biedt beperkt nazorg, geen rouwzorg. Zie bijlage.

Evalueren en beoordelen van het functioneren van de vrijwilligers

De coördinator stelt jaarlijks in overleg met de vrijwilligers (die langer dan twaalf maanden aan de slag zijn) hun opleidingsbehoefte vast. De coördinator volgt het effect van de opleiding op de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger en bespreekt dit in een tweejaarlijks evaluatiegesprek. Zie bijlage.

De coördinator voert een keer per twee jaar met alle vrijwilligers een evaluatiegesprek over hun functioneren, ambitie(s), persoonlijke groei, eventuele problemen of belemmeringen in hun werk, opleidingswensen en behoeften en wensen in het werk. De aantekeningen worden opgenomen in een evaluatieverslag, die door zowel de vrijwilliger als de coördinator wordt ondertekend.

Met vrijwilligers, die (ook na meerdere functioneringsgesprekken) zich naar de mening van de coördinator niet houden aan de gedragsregels en/of uitgangspunten van de stichting VPTZ-NWN, ontbindt de coördinator de overeenkomst.

Vrijwilligers die ziek zijn, melden dit zo snel als mogelijk bij de coördinator. Deze houdt gedurende de ziekteperiode regelmatig contact met de vrijwilliger over het ziekteverloop en het herstel. Indien een vrijwilliger langer dan twaalf weken ziek blijft, bespreekt de coördinator met de vrijwilliger of beëindiging van de vrijwilligersovereenkomst aan de orde is of dat er sprake is van overmacht en de vrijwilliger zich graag - na herstel - kan en wil blijven inzetten voor de stichting VPTZ NWN.

Interne communicatie

Jaarverslag

Het jaarverslag is in te zien via de website: www.vptz-nwn.nl

Actuele informatie

- De coördinator verstuurt zoveel en zo vaak als nodig is relevante informatie aan alle vrijwilligers via e-mail. Bij wijze van uitzondering is verzending via post ook mogelijk.
- De coördinator mailt daags na een vrijwilligersoverleg nog eens alle ter plekke gedane mededelingen. Van de inhoud van een vrijwilligersoverleg verschijnt een verslag.

Inspraak vrijwilligers

Vrijwilligers worden middels kleine werkgroepen betrokken bij het tot stand komen van diverse beleidsnotities b.v. het vrijwilligersbeleid, het communicatieplan, PR-activiteiten en het jaarplan. In het vrijwilligersoverleg worden de stukken ter informatie en soms ter goedkeuring voorgelegd.

Vrijwilligersoverleg

Eens in de 6 tot 8 weken (6 keer per jaar) vindt er een vrijwilligersoverleg plaats. Daarin ontmoeten de vrijwilligers elkaar o.l.v. de coördinator, worden actuele zaken medegedeeld en besproken en wordt aandacht besteed aan de lopende en onlangs afgeronde inzetten. Eén keer per jaar schuift een bestuurslid aan en op verzoek vaker. Van deze bijeenkomsten wordt een verslag geschreven.

Contactpersoon vrijwilligers

Voor operationele vragen of kwesties is de coördinator altijd de eerst aangewezen contactpersoon voor een vrijwilliger.

Vragen of kwesties die een vrijwilliger niet met de coördinator kan of wil bespreken, kan hij/zij bespreken met een van de bestuursleden.

Klachtenreglement

Zie de website: www.vptz-nwn.nl

Adressenlijst

Vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden gebruiken de adressenlijsten uitsluitend voor VPTZ-gerelateerde activiteiten.

De Privacywet AVG

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht gegaan voor alle organisaties die persoonsgegevens in een bestand bewaren. De VPTZ-NWN bewaart naast cliënt gegevens en personeelsgegevens ook persoonsgegevens van vrijwilligers. Ook de vrijwilligers zijn in het bezit van persoonsgegevens, waaronder die van cliënten en collega-vrijwilligers. Zij dienen op de hoogte te zijn van de regelgeving over hoe om te gaan met deze gegevens. Het privacyreglement is te vinden op de website www.vptz-nwn.nl

Praktische uitwerking:

- De coördinator verstuurt cliëntgegevens via het beveiligde systeem Zorgmail naar de vrijwilliger die gekoppeld is aan desbetreffende cliënt. Deze email en bijlagen zijn te openen door het invoeren van een sms-code, die de vrijwilliger op zijn/haar mobiele telefoon ontvangt.
- Vrijwilligers bewaren inzetbeschrijvingen met cliëntgegevens thuis op een beveiligde computer en/of uitgeprinte verslagen op een veilige plek (waar anderen niet bij kunnen) en nemen die niet mee naar de cliënt. De inzetbeschrijving kan eventueel gedownload worden op een beveiligde mobiele telefoon.
- Wanneer de inzet beëindigd is moeten de cliëntgegevens gedeletet of vernietigd worden.
- Communicatie over cliënten (tussen coördinator en vrijwilligers) via onbeveiligde e-mail of WhatsApp gebeurt zonder duidelijke persoonsgegevens. Spreek bijvoorbeeld over mevrouw H of meneer P.
- Mochten cliëntgegevens toch (al dan niet per ongeluk) openbaar zijn gemaakt, dan dient dit gemeld te worden aan de coördinator. Deze handelt vervolgens naar het protocol 'meldplicht datalekken'.

Bijlagen:

1. Vrijwilligersovereenkomst
 2. Toestemmingsformulier vrijwilligers
 3. Declaratieformulier vrijwilligers
 4. Evaluatieformulier vrijwilligers
 5. Document nazorg
-