



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg

Nieuwe Waterweg Noord

# Vrijwilligersbeleid Stichting VPTZ-NWN 2025-2026



## Inhoud

Inleiding .....	3
Uitgangspunten vrijwilligersbeleid van stichting VPTZ-NWN.....	4
Inhoud van het werk.....	5
Profiel van de vrijwilliger:.....	5
Functieomschrijving.....	6
Functienaam.....	6
Plaats in de organisatie .....	6
Onderdelen van de functie.....	6
Ondersteunen van de cliënt en de mantelzorgers.....	6
De vrijwilliger is zo nabij als mogelijk en wenselijk is. ....	6
Emotionele steun aan cliënten en mantelzorgers .....	6
Informatieve steun aan mantelzorgers.....	6
Praktische verzorging van cliënten .....	7
Medicatiebeleid.....	7
Plaats vrijwilligers in werkveld palliatieve terminale zorg .....	9
Gouden Driehoek .....	9
Overeenkomsten en verschillen tussen zorgverleners .....	9
Taakverdeling tussen professionals en vrijwilligers .....	11
Afspraken over inzet vrijwilligers van VPTZ-NWN.....	12
Wat biedt VPTZ-NWN aan de vrijwilligers?.....	13
Scholing en themabijeenkomsten.....	13
Coördinator VPTZ-NWN .....	14
Bereikbaarheid coördinator VPTZ-NWN .....	14
Informatie vooraf bij inzet vrijwilliger bij cliënten thuis .....	14
Einde van een inzet en nazorg .....	15
Evalueren en beoordelen van het functioneren van de vrijwilligers .....	15
Interne communicatie VPTZ-NWN .....	16
Adressenlijst .....	16
Jaarverslag.....	16
Actuele informatie.....	16
Inspraak vrijwilligers.....	16
Vrijwilligersoverleg.....	16
Contactpersoon vrijwilligers.....	17
Vertrouwenspersoon bij grensoverschrijdend gedrag .....	17
Klachtenreglement.....	17
De Privacywet AVG .....	18
Praktische uitwerking:.....	18
Bijlagen bij vrijwilligersbeleid .....	19



## Inleiding

Dit beleidsstuk is een handig naslagwerk voor alle vrijwilligers van Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg - Nieuwe Waterweg Noord (VPTZ-NWN). 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, 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 of 's avonds te zijn, of incidenteel 's nachts te waken bij de zieke in deze fase.

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 verblijven.



## Uitgangspunten vrijwilligersbeleid van stichting VPTZ-NWN

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 het werkplezier bevorderen en ook de kwaliteit van het werk.
- De stichting bewaakt de fysieke en psychische veiligheid en integriteit van alle betrokkenen in de hulpsituaties.
- De VPTZ-NWN vraagt voor vrijwilligers, die nieuw worden aangenomen, een VOG aan.
- De stichting hanteert zowel voor de cliënten als voor de vrijwilligers de privacyrichtlijnen 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 ook, bij wederzijds goedvinden, ingezet worden voor andere specifieke activiteiten ten behoeven van de organisatie die recht doen aan hun kwaliteiten. Denk daarbij bijvoorbeeld aan PR-activiteiten.
- 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 cliënt en mantelzorgers en hun onderlinge omgangsvormen.
- De vrijwilliger neemt de zorg van de mantelzorger niet over maar ondersteunt de mantelzorger waar nodig.
- 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 geeft vertrouwen door zich aan gemaakte afspraken te houden.
- 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.
- Bij de vrijwilliger staan eigen ervaringen met sterven van naasten en bijbehorende rouw niet meer op de voorgrond.
- De vrijwilliger heeft (enige) kennis van en inzicht in de wijze waarop een stervens- en rouwproces kan verlopen en weet wie te bellen 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

### Functienaam

Vrijwilliger palliatieve terminale zorg

### Plaats in de organisatie

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

### Onderdelen van de functie

Ondersteunen van de cliënt en de mantelzorgers

Belangrijk is dat de vrijwilligers *er zijn*. Dit kan overdag, 's avonds 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. Dat doen zij door aanwezig te zijn en praktische hulp en een luisterend oor te bieden.*

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 zo goed mogelijk inschatten om te bepalen aan welke emotionele steun behoefte is. Dat vraagt veel inlevingsvermogen van vrijwilligers en bereidheid zich daarin te blijven ontwikkelen.

### 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.

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 **nooit**:

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



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg  
Nieuwe Waterweg Noord

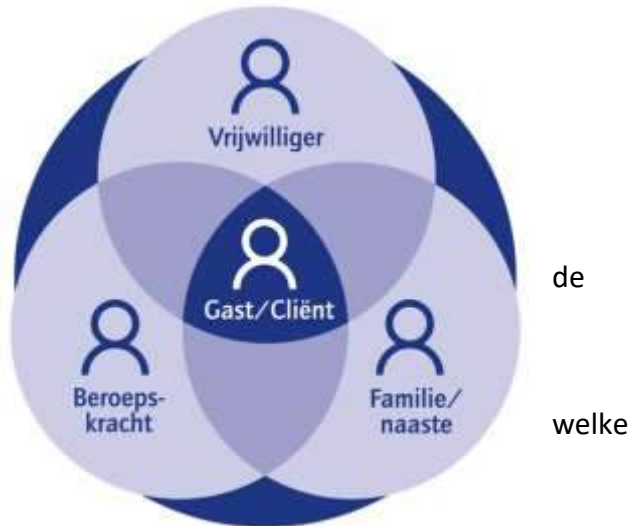
De huisarts is eindverantwoordelijk voor de medicijnverstrekking. De familie dient zowel de huisarts als ook de thuiszorg (mits aanwezig) te informeren over het feit dat er (ook) vrijwilligers waken. De coördinator attendeert de familie hierop. De coördinator kan deze taak ook op zich nemen, na toestemming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



## Plaats vrijwilligers in werkveld palliatieve terminale zorg

### Gouden Driehoek

Vrijwilligers van VPTZ-NWN worden ingezet om de cliënt en diens naasten te steunen en werken samen met de verschillende partijen. Zo vormen zij een gouden driehoek om de cliënt heen. In volgende overzichten wordt duidelijk hoe vrijwillige zorg zich verhoudt tot mantelzorg en professionele zorg. En taken door welke partij worden uitgevoerd.



### 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.
Doet vaak veel, 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 burenen.	Wordt verleend aan tot op dat moment onbekende cliënten.	Deze zorg betreft iemand buiten de familierelatie.



Mantelzorg	Thuiszorg	Vrijwillige zorg
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.
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.



## Taakverdeling tussen professionals en vrijwilligers

Werkzaamheden	Mantel- zorger	Huishoude- lijke hulp	Thuiszorgver- pleegkundige	Vrijwilliger
Huishoudelijk werk	✓	✓		licht huishoudelijk werk
Boodschappen	✓	✓		In principe niet
Eten/drinken geven	✓	✓	✓	✓
Eten koken	✓			
Medicijnen geven	✓	✓	✓	mits uitgezet
Wassen patiënt	✓		✓	
Mentale ondersteuning	✓	✓	✓	✓
Verpleegtechnische handelingen	✓		✓	Assistentie, vaardigheden conform de basis cursus
Patiëntvervoer	✓			In principe niet
Ondersteunen mantelzorger		afhankelijk van het contact	✓	✓
Controle op zorgverlening	✓	✓	✓	
Signaleren van problemen	✓	✓	✓	signalen doorgeven aan de coördinator



## Afspraken over inzet vrijwilligers van 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 mantelzorgers 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 als bedankje van de cliënt of naasten. Een klein cadeautje 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 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 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

- Elke aspirant vrijwilliger volgt, voordat deze als dusdanig kan worden ingezet, een basisopleiding ofwel 'introductietraining'. Eens per jaar wordt deze training georganiseerd door de coördinatoren van VPTZ-NWN en Hospice De Margriet in Vlaardingen. De lessen worden verzorgd door de coördinatoren en eventuele gastdocenten. 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.
- 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 mogen 1x per jaar een trainingsmodule van VPTZ-NL volgen. Dat is vaak een 2-daagse trainingsmodule met diner en hotelovernachting op een mooie plek. De eerste 3 modules dienen in volgorde gevolgd te worden, daarna kan er vrij gekozen worden uit de andere modules.



## Coördinator VPTZ-NWN

De coördinator is het aanspreekpunt voor de vrijwilligers van de stichting VPTZ-NWN. De coördinator werft en selecteert vrijwilligers, leidt hen op, organiseert bijeenkomsten en uitjes. Ze werft ook cliënten en kiest de vrijwilligers die passen bij hen. Ze faciliteert de vrijwilligers om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen. Ze heeft een coachende en ondersteunende rol voor de vrijwilligers.

## 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](mailto: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. Situaties waarin de vrijwilliger zeer emotioneel geraakt is tijdens een inzet en daarover blijft nadenken, gelden ook als dringende situaties.
- 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.

## Informatie vooraf bij inzet vrijwilliger 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. Ook worden de grenzen van het werk van de vrijwilligers duidelijk gemaakt. 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.



### Einde van een inzet en nazorg

Een inzet eindigt meestal door het overlijden van de cliënt. Heel soms eindigt de inzet omdat een cliënt geen prijs (meer) stelt op onze ondersteuning of omdat de naasten de ondersteuning zelf overnemen. Als een cliënt wordt overgeplaatst naar een (andere) instelling is het vaak fijn als de vrijwilliger de cliënt blijft bezoeken tot diens overlijden.

De vrijwilliger meldt een overlijden bij de coördinator en andersom. De coördinator zoekt altijd contact met de vrijwilliger na het beëindigen van een inzet. Soms wordt de vrijwilliger uitgenodigd voor de uitvaart, soms niet. De vrijwilliger bepaalt zelf of deze de uitvaart van de cliënt wil bijwonen. Dat is niet verplicht.

De coördinator houdt na een overlijden nog een aantal weken contact met de nabestaanden bij wijze van nazorg. Als nabestaanden en vrijwilliger dat beiden op prijs stellen kunnen zij nog enige tijd contact houden. Rouwzorg is geen kernactiviteit van VPTZ-NWN. Hiervoor zal de coördinator de nabestaanden doorverwijzen. Zie bijlage.

### Evaluëren 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 VPTZ-NWN

### Adressenlijst

De coördinator maakt een adressenlijst voor vrijwilligers en bestuursleden om de onderlinge communicatie te bevorderen. Vrijwilligers, coördinator en bestuursleden gebruiken deze uitsluitend voor VPTZ-gerelateerde activiteiten.

### Jaarverslag

Het jaarverslag is in te zien via de website: [www.vptz-nwn.nl](http://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.

### Vertrouwenspersoon bij grensoverschrijdend gedrag

VPTZ-NWN vindt het belangrijk dat vrijwilligers altijd een aanspreekpunt hebben als zij tijdens hun werk of bij de organisatie te maken krijgen met ongewenst gedrag. Mocht je (nog) liever niet met de coördinator of met iemand van het bestuur willen praten hierover, kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van KLiK Vrijwilligers. Deze staat helemaal los van onze stichting en is er echt voor de vrijwilliger. Er zijn geen kosten aan verbonden. Kijk op [Vertrouwenspersoon – KLiK Vrijwilligers](#) voor meer informatie.

De vertrouwenspersoon van KLiK is Carin van der Hor. Zij schrijft over haar werk: Ik luister naar jouw verhaal over situaties die bijvoorbeeld te maken hebben met (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en agressie. Samen zoeken we naar mogelijkheden. Neem contact met me op via: [Vertrouwenspersoonklik@gmail.com](mailto:Vertrouwenspersoonklik@gmail.com) of bel/app: 06-40016234

### Klachtenreglement

Zie de website: [Klachtenreglement VPTZ-NWN](#).



## 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 [Privacyreglement VPTZ-NWN](#).

### 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'.



Vrijwilligers Palliatieve  
Terminale Zorg  
Nieuwe Waterweg Noord

## Bijlagen bij vrijwilligersbeleid

1. Vrijwilligersovereenkomst
2. Toestemmingsformulier vrijwilligers
3. Declaratieformulier vrijwilligers
4. Evaluatieformulier vrijwilligers