

Beleid en werkwijze

Korte beschrijving en verwijzingen

Bij Stichting Eenzame Dood en NAbij werken we voor mensen die heel kwetsbaar zijn, en met vrijwilligers die niet bepaald het gemakkelijkste vrijwilligerswerk hebben gekozen.

Daarom vinden we het belangrijk dat we onze zaken goed geregeld hebben.

Alle stukken die hierover door het bestuur zijn vastgesteld staan integraal op nabij.nu/wie-wij-zijn onder het kopje Beleidsdocumenten.

Hierna vind je per beleidsstuk de belangrijkste aandachtspunten.

Positie vrijwilligers 1.

Onze vrijwilligers zijn belangrijk voor de uitvoering van ons werk. Zij zijn degenen die rechtstreeks in contact staan met de zorgvragers. Een juiste match tussen zorgvrager en vrijwilliger is belangrijk. Vanwege de kwetsbaarheid van de zorgvrager aan de ene kant, en de impact die het werk op de vrijwilliger kan hebben aan de andere kant.

Ons werk is wel vrijwillig maar zeker niet vrijblijvend. Daarom hebben onze vrijwilligers rechten en plichten.

Wat de rechten en plichten zijn, wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de vrijwilliger en de stichting. In deze overeenkomst worden afspraken gemaakt over de inhoud van het werk, de begeleiding en ondersteuning die de vrijwilliger ontvangt en de gedragsregels die voor alle mensen van onze stichting gelden.

De overeenkomst en de gedragsregels worden mondeling toegelicht door de coördinator van de stichting, tijdens het gesprek waarin ook de vrijwilligersovereenkomst wordt opgesteld.

De stichting heeft een uitgebreide beschrijving van de positie van vrijwilligers vastgesteld. Deze is te vinden onder de beleidsdocumenten op nabij.nu/wie-wij-zijn: 'Positie vrijwilliger'.

Personeelsbeleid vrijwilligers

Stichting Eenzame Dood en NAbij hebben vooral vrijwilligers 'in dienst'. Alle vrijwilligers doen hun werk zonder dat daar een vergoeding tegenover staat.

Ondanks het feit dat we vooral met vrijwilligers werken, vinden we het van belang dat we duidelijk beleid hebben met betrekking tot de werving, aanstelling, voortgang en beoordeling en zo nodig ontslag van onze mensen. De kwaliteit van ons werk is afhankelijk van de kwaliteit die onze vrijwilligers kunnen bieden en van de scholing en begeleiding die we hen kunnen bieden.

In het document Personeelsbeleid dat je kunt vinden op nabij.nu/wie-wij-zijn is uitgebreid beschreven hoe we te werk gaan en wat we daarbij van onszelf en van de vrijwilliger verwachten.

Nazorg voor vrijwilligers

Als vrijwilliger van onze stichting heb je te maken met mensen in de laatste fase van hun leven. Daarbij kan het voorkomen, dat je getuige bent van een gebeurtenis die je bijzonder aangrijpt.

Tijdens de basistraining en in de intervisie en scholingsbijeenkomsten hebben we veel aandacht voor professionele nabijheid. Daarmee bedoelen we een manier van handelen waarbij je jezelf als vrijwilliger kunt beschermen tegen te veel emotionele betrokkenheid, zonder daarbij de zorgvrager uit het oog te verliezen.

Toch kan het ondanks alle voorzorgsmaatregelen gebeuren dat je je professionele nabijheid niet kunt bewaren. In dat geval moet je je verhaal kwijt kunnen. Tjarda van Egmond, de coördinator is dan je eerste aanspreekpunt.

Het beleid Nazorg voor vrijwilligers is door de stichting uitgebreid beschreven. Je vindt het op **nabij.nu/wie-wij-zijn** onder het kopje Beleidsdocumenten.

In dit document vind je ook de telefoonnummers van degenen die je kunt bellen als de coördinator niet in staat is om je telefoon te beantwoorden.

Nazorg voor nabestaanden

Het kan zijn dat je tijdens de begeleiding van een zorgvrager ook een band hebt opgebouwd met de enkele nabestaande die een zorgvrager had.

Soms geven deze nabestaanden aan dat ze nog behoefte hebben aan contact, na het overlijden van de zorgvrager.

Of je op deze vraag in wilt gaan, en in welke vorm dan, ligt uiteraard aan jou.

Vanuit de stichting hebben we wel een maximum gesteld aan de termijn waaruit je dit soort nazorg vanuit de stichting kunt geven. We hebben die termijn gesteld op 3 maanden.

Gedurende die termijn kun je – samen met de coördinator van NAbij – onderzoeken of er nog een vervolgvraag is, waarvoor we de nabestaande in contact kunnen brengen met bijvoorbeeld Stichting Humanitas, GGZ, huisarts of een sociaal wijkteam.

Vanuit de stichting willen we je als vrijwilliger graag weer ‘terug’ om je te kunnen inzetten voor onze primaire doelgroep.

Als je daarna nog contact wilt houden met een nabestaande is dat uiteraard mogelijk. Maar dan wel op persoonlijke titel en niet meer in naam van de stichting.

Het uitgebreide beleidsdocument Nazorg voor nabestaanden is te vinden op **nabij.nu/wie-wij-zijn**.

Klachtenprocedure

Stichting Eenzame Dood en NAbij willen op een zorgvuldige manier omgaan met hun mensen en hun zorgvragers. In onze dienstverlening van mens tot mens is het contact persoonlijk en nabij. Maar waar mensen met elkaar te maken hebben, kunnen ook problemen of misverstanden ontstaan. Dan moet het mogelijk zijn om een klacht in te dienen.

Stichting Eenzame Dood heeft een klachtenprocedure. Daarin is beschreven hoe vrijwilligers, zorgvragers of personeelsleden een klacht kunnen indienen, en waarover zo'n klacht kan gaan. Deze klachtenprocedure is te vinden op nabij.nu/wie-wij-zijn.

Als je ontevreden bent, kun je het beste eerst contact met ons opnemen om de klacht mondeling te bespreken. Vaak kan een probleem in een gesprek goed worden besproken en worden opgelost.

Als een persoonlijk gesprek niet naar tevredenheid is afgehandeld, of als je zo'n gesprek niet wilt voeren, of als je vindt dat je klacht daarvoor te zwaar is, kun je schriftelijk contact opnemen met het bestuur van de stichting. Dat kan via een [e-mail naar de stichting](#) of via een brief naar het volgende adres: Stichting Eenzame Dood. Postbus 199, 6800 AD Arnhem.

Zorg er altijd voor dat je naam en adres vermeld zijn. Anonieme klachten nemen we niet in behandeling.

AVG omgang met persoonsgegevens

Alle organisaties die gegevens van leden, vrijwilligers, cliënten verzamelen, zijn verplicht om heel duidelijk te zijn over de manier waarop informatie wordt bewaard, verspreid en gedeeld.

Voor jou als vrijwilliger is het belangrijk om te weten waarom we bepaalde informatie van je vragen en bewaren. Maar nog belangrijker is hoe iedereen in onze organisatie om moet gaan met de persoonlijke informatie die we van onze zorgvragers en hun eventuele nabestaanden krijgen. Als je precies wilt weten verwijzen we je naar [onze AVG-regeling](#).

Voor al onze vrijwilligers geldt geheimhouding. Dat betekent dat je niet alleen dingen niet doorgeeft, maar dat je bijvoorbeeld op social media ook geen foto plaatst waar een zorgvrager op staat, of een verhaal dat herleidbaar is tot een zorgvrager.

Er is één uitzondering: als een zorgvrager informatie met je deelt die dermate zwaar is dat je het moet kunnen delen. In dat geval vragen we je om contact te zoeken met Karin Slot of één van de bestuursleden. Zie hiervoor de telefoonnummers het beleidsstuk Nazorg voor vrijwilligers dat je kunt vinden op nabij.nu/wie-wij-zijn.

Vastgesteld op 6 december 2018. Gewijzigd op 29 juni 2023