

# Vrijwilligersbeleid Zorggroep Almere

2022-2025

Opdrachtgever: Aafke Teune (directeur) aan Ingrid Korts (portefeuillehouder)

Auteurs: oorspronkelijke document, opgesteld door COVW intramuraal, aangepast door Carien Thissen en Lieke Tulen

Versie: 2 december 2021

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding .....	4
1. Vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere .....	5
1.1 Zorggroep Almere als vrijwilligersorganisatie .....	5
1.2 Definitie vrijwilligersbeleid .....	5
1.3 Wat verstaat Zorggroep Almere onder vrijwilligerswerk? .....	5
1.4 Het waarom van een vrijwilligersbeleid .....	5
1.5 Wie zijn de vrijwilligers? .....	6
1.6 Het verschil tussen mantelzorgers en vrijwilligers .....	6
2. Bezinnen .....	7
2.1 Betekenis van vrijwilligerswerk .....	7
2.2 Werkzaamheden van vrijwilligers.....	7
2.3    Bewegredenen van mensen om vrijwilligerswerk te gaan doen .....	7
2.4 Grenzen aan vrijwilligerswerk .....	7
3. Binnenhalen .....	8
3.1 Werving en selectie .....	8
3.2 Aanmeldingsprocedure .....	8
3.3 Registratie .....	9
3.4 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) .....	10
3.5 Introductieprogramma en proefperiode .....	10
3.6 Taakomschrijving / profielschets .....	11
3.7 Vrijwilligersovereenkomst .....	11
4. Begeleiden .....	12
4.1 Begeleiding .....	12
4.2 Klachten en vertrouwenspersoon .....	12
4.3 Aandacht voor deskundigheidsbevordering contactpersonen .....	12
4.4 Privacy .....	12
4.5 Schenkingen .....	13
4.6 Gebruik sociale media .....	13
5. Belonen .....	14
5.1 Declaratievergoeding.....	14
5.2 Reiskostenvergoeding.....	14
5.3 Jaarlijkse erkenning .....	14
5.4 Dag van de vrijwilliger.....	14
5.5 Kerstpakket .....	14
5.6 Consumpties .....	14
5.7 Verzekeringen .....	14
6. Behouden.....	15
6.1 Waardering en creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat.....	15
6.2 Deskundigheidsbevordering vrijwilligers.....	15

6.3.1 Het belang van inspraak .....	15
6.3.2 Vormen van inspraak.....	15
6.4 Tevredenheidmeting .....	15
6.5 Nieuwsbrief.....	16
7. Beëindigen .....	17
7.1 Beëindigen van vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere .....	17
7.2 Disfunctioneren van vrijwilligers .....	17
Bijlage 1: Overeenkomst vrijwilligerswerk .....	18
Bijlage 2: Checklist nieuwe vrijwilliger .....	21
Bijlage 3: Declaratieformulier voor reiskosten vrijwilligers .....	22
Bijlage 4: Verzekeringen .....	23
Bijlage 5: Tegenprestatie .....	25

## Inleiding

Zorggroep Almere voelt zich gesteund door een grote groep van vrijwilligers die zich geheel belangeloos inzetten om bewoners, bezoekers en cliënten te ondersteunen. Hiermee zijn zij een onmisbare factor van betekenis. Vrijwilligers zijn niet meer weg te denken binnen onze zorgorganisatie. Zij verdienen dan ook alle aandacht en waardering.

Deze beleidsnotitie, het Vrijwilligersbeleid 2022-2025 van Zorggroep Almere, omvat een aantal begrippen en 'spelregels' zoals wij met elkaar willen omgaan in het belang van zowel de vrijwilliger als de organisatie. Toegelicht wordt de wijze van werven, procedures die gelden bij het contracteren van een vrijwilliger en de manier waarop de begeleiding van vrijwilligers is georganiseerd. Verder staat beschreven welke mogelijkheden er zijn om vrijwilligers te belonen en te waarderen. Het behouden van vrijwilligers is een belangrijk onderwerp aangezien Zorggroep Almere graag langdurige en positieve relaties wil aangaan met haar vrijwilligers. Voor onze bewoners is continuïteit in persoon een belangrijk item.

Dit vrijwilligersbeleid is geschreven rondom zes B's: bezinnen, binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden en beëindigen. Deze kunnen beschouwd worden als de route die een vrijwilliger aflegt bij een organisatie.

1. **Bezinnen:** Wie en wat zijn we als organisatie, waarom werken we met vrijwilligers, wat hebben we vrijwilligers te bieden, wat vragen we van hen?
2. **Binnenhalen:** Wie willen we werven, hoe willen we dat doen, waar zoeken we?
3. **Begeleiden:** Welke begeleiding is er mogelijk, hoe en wanneer begeleiden, wie is aanspreekpunt, aan welke begeleiding is behoefte?
4. **Belonen:** Op welke manier belonen we onze vrijwilligers, wie zorgt daarvoor?
5. **Behouden:** Hoe houden we onze vrijwilligers vast, wat is daarvoor nodig?
6. **Beëindigen:** Hoe nemen we afscheid van een vrijwilliger, houden we een exitgesprek, wat zijn de ervaringen van vrijwilliger in de organisatie, wat kunnen we nog voor elkaar betekenen?

Zorggroep Almere is 'sterk in persoonlijke zorg' en onze gezamenlijke leidraad is '**zorg waarbij de mens voorop staat**'. Wij willen het potentieel aantal vrijwilligers optimaal inzetten en waarborgen. Daarbij bieden wij onze vrijwilligers voldoende mogelijkheden om zichzelf te ontwikkelen en hun deskundigheid te bevorderen. Hierbij wordt de grens bewaakt tussen professionele en vrijwillige inzet.

# 1. Vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere

## 1.1 Zorggroep Almere als vrijwilligersorganisatie

Vrijwilligers spelen daarmee een belangrijke rol in de zorg van Zorggroep Almere. Zij zijn actief in alle takken van de organisatie: intramuraal (in de woonzorgcentra en in het geriatrisch revalidatiecentrum), bij de dagactiviteiten, in de gezondheidscentra, bij de fysiotherapie en bij mensen thuis. Familie en dierbaren nemen eveneens een belangrijke positie in. Deze naasten helpen samen met vrijwilligers mee om het verblijf te veraangename of herstel of genezing te bevorderen. Het beleid van de overheid is erop gericht om zo lang mogelijk thuis te wonen. Het scheiden van wonen en zorg staat hierdoor steeds meer in de belangstelling. Hiervoor zijn ook specifieke indicaties ontwikkeld zoals Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT) waarbij de bewoner zelf zijn huur betaalt en verpleeghuiszorg in diens eigen woning ontvangt.

Vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere is een onderdeel van professionele zorgverlening en geeft op die manier mede vorm aan het bieden van mensgerichte zorg. Vrijwilligers komen tegemoet aan een andere zorgvraag dan professionele hulpverleners. Vrijwilligers maken deel uit van de informele zorg en daarmee behoort vrijwilligerswerk niet tot de professionele zorg die de organisatie verplicht is de cliënt te geven. Echter, zorg doen we samen. Samen met familie, mantelzorgers en professionals. Daarmee is vrijwilligerswerk onderdeel van ons zorgaanbod.

Diverse ontwikkelingen en eerder afgestemde afspraken voor Zorggroep Almere, zoals veranderende wet- en regelgeving, werken volgens de principes van mensgerichte zorg, gedragscode RAAKT en regie houden door de bewoner; maken dat vrijwilligers alleen dan ingezet kunnen en mogen worden indien voldaan wordt aan een aantal voorwaarden. Deze voorwaarden worden beschreven in dit Vrijwilligersbeleid 2022-2025 Zorggroep Almere. Het biedt een handvat bij het voldoen aan gestelde voorwaarden en is bedoeld voor geheel Zorggroep Almere.

## 1.2 Definitie vrijwilligersbeleid

Vrijwilligersbeleid is “het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden” (Heinsius, 1998).

## 1.3 Wat verstaat Zorggroep Almere onder vrijwilligerswerk?

Het vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere wordt onverplicht en onbetaald verricht. Onverplicht wil zeggen dat de vrijwilliger zelf kiest om aan bepaalde activiteiten deel te nemen. Dit betekent overigens niet dat het vrijblijvend is. Er worden afspraken met vrijwilligers gemaakt in een vrijwilligersovereenkomst en deze afspraken brengen uiteraard verplichtingen met zich mee. De vrijwilliger is daarop aanspreekbaar.

## 1.4 Het waarom van een vrijwilligersbeleid

- Om een optimaal en prettig klimaat te creëren voor vrijwilligers om bij Zorggroep Almere te werken;
- Om duidelijkheid te geven aan zowel de betaalde krachten als de vrijwilligers over hoe we met vrijwilligers werken;
- Om duidelijk te hebben dat vrijwilligerswerk niet vrijblijvend is;

- Om vrijwilligerswerk vraag gestuurd in te zetten: vrijwilligerswerk voorziet in een aantal vooraf gedefinieerde behoeftes en wordt niet gezocht bij een zich toevallig aangemelde vrijwilliger;
- Ter voorkoming van wrijving, conflicten en ongelijke behandeling tussen en van vrijwilligers.

### **1.5 Wie zijn de vrijwilligers?**

Vrijwilligers in de zorg zijn mensen die onbetaald en vrijwillig werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij voor anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze, bij de start, geen persoonlijke relatie hebben.

### **1.6 Het verschil tussen mantelzorgers en vrijwilligers**

Mantelzorg wordt vaak in één adem genoemd met de zorg die familieleden, vrienden, kennissen of burens onbetaald en informeel verlenen aan een hulpbehoevende naaste. Het onbetaalde komt overeen met vrijwilligerswerk, net als het informele. Maar bij vrijwilligers in de zorg komt de relatie met de cliënt tot stand via een organisatie.

Mantelzorgers hebben hierin een persoonlijke aansprakelijkheid. Vrijwilligers functioneren onder de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder, wat betekent dat de zorgaanbieder ook juridisch verantwoordelijk is voor diens handelen. Regelingen voor mantelzorgers vallen buiten het kader van dit vrijwilligersbeleid.

## 2. Bezinnen

### 2.1 Betekenis van vrijwilligerswerk

Van de totale werkzaamheden binnen Zorggroep Almere wordt een groot deel van de aanvullende taken vrijwillig uitgevoerd. De norm is het verkrijgen en behouden van het benodigde aantal vrijwilligers. Maar niet alleen de kwantiteit is van belang. Zonder vrijwilligers is ook de kwaliteit van de zorg aanmerkelijk schraler.

Vrijwilligers dragen in grote mate bij aan het tot stand komen en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Zij schenken aandacht en tijd aan cliënten en bieden gezelligheid. Zij brengen de buitenwereld binnen. Vrijwilligers letten niet zo zeer op medische en verpleegkundige zaken, maar op het geheel welbevinden van cliënten. Meer vraaggericht werken biedt aan cliënten de kans hun wensen en behoeften kenbaar te maken. Vrijwilligers kunnen (een deel van) deze behoeften vervullen samen met de bewoner, diens familie en de verzorging.

### 2.2 Werkzaamheden van vrijwilligers

Vrijwilligers worden ingezet om verschillende taken te vervullen. De activiteiten zijn onder te verdelen in individuele ondersteuning, collectieve ondersteuning, facilitaire ondersteuning en collectieve belangenbehartiging.

### 2.3 Beweegredenen van mensen om vrijwilligerswerk te gaan doen

Er zijn verschillende redenen waarom mensen graag vrijwilligerswerk willen doen. Een sleutelbegrip daarbij is 'motivatie'. Er is dan sprake van een algemene motivatie, bijvoorbeeld als mensen hun maatschappelijke betrokkenheid willen laten blijken door vrijwilligerswerk te doen. Daarnaast kunnen diverse redenen een rol spelen in de keuze om specifiek voor Zorggroep Almere vrijwilligerswerk te willen doen. Te denken valt dan aan het leveren van een bijdrage aan het welzijn van bewoners, cliënten en deelnemers waardoor alle betrokkenen zich nuttig en gezien voelen. Het beleid is erop gericht om alle vrijwilligers, ongeacht hun motivatie, tot hun recht te laten komen. Rekening houden met de diverse beweegredenen is van cruciaal belang voor de motivatie en aansturing van de vrijwilliger.

### 2.4 Grenzen aan vrijwilligerswerk

Voor beroepskrachten zijn vrijwilligers een welkome ondersteuning. Vrijwilligers bieden niet alleen iets extra's, zoals tijd en aandacht, soms is hun bijdrage ook een welkome aanvulling om cliënten kwaliteit van leven te bieden. Naast de vraag of dit wenselijk en mogelijk is, wordt de afstemming en samenwerking tussen beroepskrachten, vrijwilligers en mantelzorgers steeds belangrijker. Grenzen aan werkzaamheden van vrijwilligers en beroepskrachten lijken te vervagen. Zo is het niet de bedoeling dat vrijwilligers beroepskrachten verdringen. Maar vanwege bezuinigingen en bepalingen in de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) verandert de discussie. Binnen Zorggroep Almere is professioneel werk waaraan risico's verbonden zijn, voorbehouden aan beroepskrachten. Daarbij wordt ook vaak verwezen naar de juridische kant van het verhaal: vrijwilligers mogen bepaalde handelingen niet uitvoeren. Een concrete taak-functie beschrijving waarin de mogelijkheden en grenzen verder zijn uitgewerkt is beschikbaar.

## 3. Binnenhalen

### 3.1 Werving en selectie

Alvorens te gaan werven, is van de vrijwilligersvacature bekend:

- Welke vrijwilliger wordt bereikt?
- Wat wordt van de vrijwilliger verwacht?
- Wat kan Zorggroep Almere de vrijwilliger bieden?
- Om hoeveel vrijwilligers en om hoeveel uren inzet gaat het?

Alle vrijwilligersvacatures worden geplaatst op de vacaturebank van Zorggroep Almere [www.zorggroep-almere.voorvrijwilligers.nl](http://www.zorggroep-almere.voorvrijwilligers.nl). Ook worden ze aangemeld bij de VMCA (Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere) en kunnen eigen media worden ingezet (Facebook, LinkedIn, website). Werving in het eigen netwerk levert vaak ook goede resultaten op: bestaande vrijwilligers, beroepskrachten of familieleden dragen nieuwe vrijwilligers aan.

Ook melden vrijwilligers zichzelf aan. Als er een open sollicitatie binnen komt, wordt gekeken op welke plaats in de organisatie het betreffende aanbod het best tot zijn recht zou komen. Vrijwilligers worden vraag-gestuurd ingezet: vrijwilligerswerk voorziet in een aantal vooraf gedefinieerde behoeftes. Vrijwilligerswerk wordt niet gezocht bij een zich toevallig aangemelde vrijwilliger.

Wanneer een vrijwilliger zich (na de werving) meldt voor vrijwilligerswerk, volgt de aanmeldingsprocedure.

### 3.2 Aanmeldingsprocedure

De aanmeldingsprocedure van nieuwe vrijwilligers is voor iedere vrijwilliger hetzelfde. Het begint met een intakegesprek met de coördinator vrijwilligerswerk of betrokken medewerker. Dit gesprek heeft als doel om nader kennis te maken, verwachtingen van zowel de vrijwilliger als de organisatie uit te spreken, informatie te geven over werkwijzen binnen Zorggroep Almere en over rechten, plichten, aansprakelijkheid, verzekeringen en waardering van vrijwilligers en om afspraken te maken. Ook bespreekt men of het om structureel vrijwilligerswerk gaat of om incidenteel vrijwilligerswerk. Op een locatie wordt indien van toepassing een rondleiding verzorgd.

Tevens controleert de selecteur of de kandidaat in het bezit is van een geldig ID-bewijs.

Dit is tevens de leeftijdscheck: Zorggroep Almere volgt hierbij het reglement van platform vrijwillige inzet: Voor vrijwilligerswerk gelden dezelfde regels als voor betaald werk voor jongeren onder de 18 jaar. Kinderen tot 16 jaar mogen in principe geen vrijwilligerswerk doen. Wel zijn op dit verbod een aantal uitzonderingen. Vrijwilligers onder de 18 jaar behoren bovendien in de ARBO-wetgeving tot de kwetsbare groepen en zijn daarom niet uitgezonderd van zowel de arbeidsomstandighedenwet als de Arbeidstijdenwet. Toezicht en voorlichting zijn voor alle jongeren onder de 18 jaar noodzakelijk. Er is geen wettelijke maximum leeftijdsgrens voor het doen van vrijwilligerswerk. Een uitgebreidere omschrijving en een toelichting op de werkzaamheden die wel en niet zijn toegestaan kan de website [www.vrijwilligerswerk.nl](http://www.vrijwilligerswerk.nl) worden geraadpleegd.

Het is denkbaar dat een vrijwilliger wordt afgewezen voor de functie die deze aanvankelijk ambieerde, maar dat er wel mogelijkheden zijn de betrokkene een andere functie aan te bieden. In dergelijke situaties beslist uiteraard de vrijwilliger zelf of hij dit alternatief wil.

Afwijzen kan om diverse redenen bijvoorbeeld: iemand blijkt bij nadere informatie niet geschikt voor het vrijwilligerswerk, iemand krijgt geen toestemming van het UWV om vrijwilligerswerk te doen of iemand is jonger dan 16 jaar.

### **3.3 Registratie**

De gegevens van het kennismakingsgesprek worden verwerkt in ons databestand via [www.zorggroep-almere.vrijwilligersdossier.nl](http://www.zorggroep-almere.vrijwilligersdossier.nl). Hier worden ook de persoonlijke gegevens van alle vrijwilligers opgeslagen. Het doel van deze registratie is het mogelijk maken van de uitvoering van het vrijwilligerswerk en het kunnen communiceren met vrijwilligers over zaken aangaande het vrijwilligerswerk. Ook geeft het dossier inzicht in de hoeveelheid en samenstelling van de vrijwilligers die actief zijn in de organisatie. Het registratiesysteem laat zien wie er als vrijwilligers actief zijn en wat hun activiteiten zijn. Het geeft informatie over de verhouding man/vrouw, leeftijdsopbouw, aantal uren inzet enz. En over het totale aantal vrijwilligers dat werkzaam is voor de organisatie, een locatie en bij specifieke teams.

In het kennismakingsgesprek wordt de vrijwilliger hiervan op de hoogte gebracht. Bij het tekenen van het contract wordt dit nogmaals expliciet gemeld, samen met de informatie dat de vrijwilliger te allen tijde het recht heeft om toestemming voor het opnemen/bewaren van diens gegevens in te trekken. Er wordt een vinkje aangekruist op het contract ter bevestiging dat de vrijwilliger hiervan op de hoogte is. Als een vrijwilliger geen toestemming geeft om diens gegevens op te nemen in het systeem dan zullen wij met deze vrijwilliger andere afspraken maken. Bij nieuwe aanmeldingen zullen wij aangeven geen gebruik te kunnen maken van de diensten van deze aspirant vrijwilliger.

Zorggroep Almere heeft afspraken gemaakt over inzage in de gegevens. De coördinatoren vrijwilligerswerk hebben ieder inzage in de gegevens van de vrijwilligers van hun eigen locatie. Per locatie zijn enkele collega's aangewezen die ook toegang hebben, om continuïteit van werk te kunnen waarborgen. Dit zijn altijd collega's die al betrokkenheid hebben bij het vrijwilligerswerk, zoals een dagbestedingscoach, een restaurantmedewerker of de manager van een woonzorglocatie. Er zijn systeembeheerders aangesteld die inzage hebben in alle gegevens, om de coördinatoren vrijwilligerswerk in hun werkzaamheden te kunnen ondersteunen en aanpassingen te kunnen doen in het systeem.

De opgeslagen gegevens worden up to date gehouden door de coördinatoren vrijwilligerswerk of betrokken contactpersoon. Vrijwilligers kunnen ook hun eigen gegevens inzien door in te loggen in het systeem, zij kunnen zelf ook wijzigingen doorvoeren. Periodiek kan vanuit het systeem een bericht worden gestuurd aan alle vrijwilligers met de vraag of zij willen controleren of de gegevens die bekend zijn in het dossier nog actueel zijn.

De gegevens van de vrijwilliger worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het uitvoeren van werkzaamheden. Na beëindiging van de vrijwillige werkzaamheden wordt het vrijwilligersdossier van de vrijwilliger 'uit dienst' gezet. De gegevens zijn dan niet langer actief inzichtelijk, maar nog wel oproepbaar, bijvoorbeeld als een vrijwilliger toch nog graag de werkzaamheden terug op wil pakken. Na 18 maanden worden de gegevens automatisch volledig verwijderd uit het systeem.

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

Voor het vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere is een VOG vanaf 1 januari 2017 verplicht voor nieuwe vrijwilligers die langer dan 8 weken bij Zorggroep Almere werkzaamheden verrichten. De coördinator vrijwilligerswerk vraagt de VOG aan. De vrijwilliger ontvangt een melding van justitie voor akkoord. Na het akkoord van de vrijwilliger wordt de VOG naar de vrijwilliger gestuurd. Deze wordt ingeleverd op de locatie waar hij/zij werkzaam is bij de coördinator vrijwilligers of betrokken contactpersoon. Deze zal de VOG uploaden in het systeem. Hier zijn voor beide partijen geen kosten aan verbonden.

### **3.5 Introductieprogramma en proefperiode**

Vóór de aanvang van de werkzaamheden ontvangt de vrijwilliger een informatiepakket.

Dit pakket bestaat ten minste uit:

- Taakomschrijving
- Gedragscode RAAKT
- Informatie over de verzekering
- Folder Vrijwilligerswerk bij ZGA
- Folder Altijd Thuis

Per locatie/ werkzaamheid kunnen hier nog andere documenten aan worden toegevoegd, bijvoorbeeld:

- Declaratieformulier reiskosten
- Informatie over de locatie / nieuwsbrief
- HACCP (verkorte handleiding)
- Folder Wat is dementie?
- Folder Planetree
- Toestemming beeldmateriaal

Als een vrijwilliger komt werken, wordt hij wegwijs gemaakt in de organisatie. Dit kan door degene zijn die de vrijwilliger functioneel gaat aansturen, maar het kan ook een ervaren vrijwilliger zijn die dit als bijzondere taak heeft. Deze persoon introduceert hem/haar op de afdeling en zorgt ervoor dat alles in gereedheid staat om aan de slag te kunnen. Dit betekent onder meer, dat er een naambadge voor de vrijwilliger klaarligt. Na een proefperiode van twee maanden vindt er een voortgangsgesprek plaats om te bepalen of de samenwerking wederzijds aan de verwachtingen voldoet of dat afspraken moeten worden bijgesteld. Tevens wordt dan gecontroleerd of de VOG aanwezig is. Wanneer een vrijwilliger wordt afgewezen, informeert de contactpersoon de kandidaat over de motieven en overwegingen die tot het besluit van de afwijzing hebben geleid. Ook kan een kandidaat-vrijwilliger tijdens of na een periode van werkzaamheden zelf tot de conclusie komen toch geen vrijwilligerswerk bij Zorggroep Almere te willen doen. In die gevallen draagt de coördinator vrijwilligerswerk zorg voor de afronding van het contact. Hij noteert in ieder geval de beslissing.

Regelmatig is er een introductiebijeenkomst voor nieuwe vrijwilligers van Zorggroep Almere. De introductiebijeenkomst staat ook open voor geïnteresseerde vrijwilligers die reeds actief zijn in de organisatie.

### **3.6 Taakomschrijving / profielschets**

Specifieke (werk) afspraken voor een specifieke discipline kunnen in een werkinstructie worden beschreven.

### **3.7 Vrijwilligersovereenkomst**

Iedere vrijwilliger ondertekent bij de start een vrijwilligersovereenkomst. In de vrijwilligersovereenkomst worden de rechten en plichten van de vrijwilliger en die van Zorggroep Almere geregeld. Door de vrijwilligersovereenkomst te ondertekenen erkennen beide partijen, onder welke vrijwilligersarbeidsvoorwaarden er wordt gewerkt. Zie bijlage 1.

## 4. Begeleiden

### 4.1 Begeleiding

Van belang is dat er altijd een aanspreekpunt is voor vrijwilligers op de locatie waar zij werkzaam zijn. Het onderhouden van contact en het aandacht besteden aan de vrijwilliger is het belangrijkste aspect van de begeleiding. Andere taken die door deze contactpersoon worden uitgevoerd zijn:

- Toezien op de uitvoering van het vrijwilligersbeleid
- Werving en selectie
- Voortgangs-, evaluatie- en eindgesprekken
- Aanspreekpunt zijn voor beroepskrachten over vrijwilligerswerk
- Contactpersoon zijn voor samenwerkingspartners zoals de Vrijwilligers- en Mantelzorgcentrale Almere (VMCA), De Schoor, de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV), Agora en Centrum Maatschappelijke Ontwikkeling-Flevoland (CMO).

### 4.2 Klachten en vertrouwenspersoon

Het is de bedoeling dat iedere vrijwilliger die voor Zorggroep Almere werkt, in een prettige en veilige werkomgeving kan werken. Wanneer dit niet het geval is in de beleving van de vrijwilliger vindt er een gesprek plaats met zijn contactpersoon, de coördinator of de manager van de betreffende locatie. Wanneer dit alles niets oplevert, dan wel de vrijwilliger dit niet op de werkplek wil of kan bespreken, dan kan de vrijwilliger aankloppen bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorggroep Almere.

### 4.3 Aandacht voor deskundigheidsbevordering contactpersonen

Scholing en deskundigheidsbevordering passen in de huidige tijd van kwaliteitseisen, leveren van verantwoorde zorg en klanttevredenheid. Voor iedere medewerker van Zorggroep Almere is een opleidingsbudget beschikbaar.

### 4.4 Privacy

Voor een goed samenspel tussen beroepskrachten, vrijwilligers, cliënten en hun naasten is het noodzakelijk dat zij elkaar informeren over hoe het met de cliënt gaat. Beroepskrachten kunnen echter niet zomaar alle informatie over de cliënt aan iemand anders doorgeven. Zij hebben immers een geheimhoudingsplicht. De vrijwilliger wordt voldoende geïnformeerd om het vrijwilligerswerk goed uit te kunnen voeren. Soms krijgen vrijwilligers vertrouwelijke informatie te horen. Daar moeten ze zeer zorgvuldig en met discretie mee omgaan. De vrijwilligers hebben de plicht de privacy van de cliënten en hun familie te waarborgen. Bij voorkeur spelen ze daarom geen informatie door, tenzij het om levensbedreigende situaties gaat voor de cliënt, de vrijwilliger of andere personen.

Soms wil een vrijwilliger de informatie graag delen met iemand. Voor de vrijwilliger moet duidelijk zijn naar wie hij of zij toe kan gaan, bijvoorbeeld een contactpersoon op de locatie. In de vrijwilligersovereenkomst is vastgelegd dat de vrijwilliger zich verplicht tot geheimhouding. Vrijwilligers hebben, net als beroepskrachten, geheimhoudingsplicht over personen en zaken binnen de organisatie. Bij schending kan Zorggroep Almere de overeenkomst ontbinden en een schadevergoeding vorderen. De geheimhoudingsplicht blijft ook van kracht na het beëindigen van de samenwerking.

#### **4.5 Schenkingen**

Cliënten willen soms hun waardering voor de inzet van een vrijwilliger laten blijken door hem of haar geld of een cadeau te geven. Op die manier kunnen zij eens iets terugdoen. Om misbruik te voorkomen, mag een vrijwilliger geen geld en andere zaken van cliënten aannemen (en maken zij geen gebruik van pincodes en creditcards). Het aannemen van een geschenk van geringe waarde (denk daarbij aan een bloemetje of een reep chocolade) is wel toegestaan als het in het belang is van de instandhouding van de relatie tussen de vrijwilliger en de cliënt. Dit om niet voorbij te gaan aan de behoefte van sommige cliënten om hun waardering te tonen. Bij twijfel wordt door de vrijwilliger contact gezocht met de coördinator of manager.

#### **4.6 Gebruik sociale media**

De regeling voor het gebruik van sociale media voor medewerkers is ook van toepassing voor vrijwilligers. Expliciet kan hier bijvoorbeeld genoemd worden dat het niet is toegestaan om foto's te maken van bewoners/cliënten/patiënten/medewerkers met een privé telefoon.

#### **4.7 Badge**

Bij Zorggroep Almere dragen vrijwilligers een badge. Zo zijn vrijwilligers herkenbaar voor iedereen in de organisatie. De badge ontvangt elke vrijwilliger in bruikleen. Bij beëindiging van het vrijwilligerswerk wordt de badge weer ingeleverd bij de contactpersoon.

## 5. Belonen

### 5.1 Declaratievergoeding

Wanneer een vrijwilliger onkosten maakt op verzoek van Zorggroep Almere, kunnen deze gedeclareerd worden door het inleveren van declaratieformulieren met nota's en bonnetjes. Zulks ter beoordeling aan de coördinator vrijwilligerswerk.

### 5.2 Reiskostenvergoeding

Vrijwilligers kunnen reiskosten declareren via het declaratieformulier (zie bijlage). In het intakegesprek wordt dit besproken. Voor de vrijwilligers waarvoor het vastgestelde bedrag niet toereikend is, is het mogelijk om een volledige vergoeding te krijgen na het indienen van de OV-chip uitdraai.

### 5.3 Jaarlijkse erkenning

Aan de vrijwilligers wordt jaarlijks een activiteit aangeboden, als erkenning van hun inzet. De invulling daarvan kan variëren (zulks ter beoordeling op de locatie) van een etentje, een uitstapje, cadeautje tot een andere activiteit.

### 5.4 Dag van de vrijwilliger

Ieder jaar op 7 december viert Nederland de dag van de vrijwilliger. Op deze dag bedankt Zorggroep Almere de vrijwilligers met een attentie.

### 5.5 Kerstpakket

Met de werkkostenregeling (WKR) kunnen werkgevers onbelaste vergoedingen aan werknemers geven, zoals een kerstpakket. Dit geldt ook voor vrijwilligers. Zij ontvangen jaarlijks een kerstpakket van Zorggroep Almere.

### 5.6 Consumpties

De vrijwilligers krijgen thee en koffie en water aangeboden. De verstrekking van een maaltijd/lunch kan incidenteel tot de mogelijkheden behoren, zulks naar oordeel op de locatie.

### 5.7 Verzekeringen

Iedere vrijwilliger die actief is in de gemeente Almere of actief is voor een organisatie uit de gemeente, is verzekerd. De gemeente Almere heeft bij Centraal Beheer Achmea twee verzekeringspakketten afgesloten die de risico's van het vrijwilligerswerk afdekken. Het betreft de VNG Vrijwilligers BasisPolis en de VNG Vrijwilligers PlusPolis. De verzekeringspakketten bieden een zeer ruime dekking. Er is geen administratie of registratie van de vrijwilligers (organisaties) nodig. De verzekering is bedoeld voor iedere vrijwilliger die in enig organisatorisch verband onverplicht en onbetaald werkzaamheden verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend. Schade dient Zorggroep Almere zelf te melden. Zie verdere uitleg en informatie, bijvoorbeeld over de dekking van de verzekering in bijlage 4.

## 6. Behouden

### 6.1 Waardering en creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat

Het creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat kan op verschillende wijzen. Onder meer door het inzetten van verschillende manieren waarop vrijwilligers gewaardeerd worden. Dat kan bijvoorbeeld worden vormgegeven door oog en oor te hebben voor elke persoonlijke vrijwilliger, door het organiseren van een scholingsaanbod voor vrijwilligers en door het bevorderen van inspraak en medezeggenschap.

### 6.2 Deskundigheidsbevordering vrijwilligers

De deskundigheidsbevordering vrijwilligers bestaat bij Zorggroep Almere uit een introductiebijeenkomst die periodiek voor nieuwe vrijwilligers wordt georganiseerd. Daarnaast kunnen er aparte scholingen worden georganiseerd over onderwerpen die van belang zijn voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk, zoals rijden met rolstoel instructie, omgaan met dementie, samenwerken met familie, of trainingen of cursussen te volgen die specifiek gerelateerd zijn aan de werkzaamheden die de vrijwilliger uitvoert.

Hiernaast is er een digitaal scholingsaanbod via GoodHabitz waar vrijwilligers aan deel kunnen nemen.

### 6.3 Inspraak en medezeggenschap

Inspraak en medezeggenschap voor vrijwilligers is niet wettelijk geregeld.

#### 6.3.1 Het belang van inspraak

Inspraak voor vrijwilligers is van belang om de volgende redenen:

- Erkenning van het belang van de vrijwilliger; de vrijwilliger wordt serieus genomen;
- Binding van de vrijwilliger aan de organisatie; de vrijwilliger is op de hoogte van wat zich in de rest van de organisatie afspeelt;
- Creëren van draagvlak voor veranderingen;
- Leidt tot grotere betrokkenheid en motivatie;
- Vrijwilliger kan ervaringen doorgeven, wat kan leiden tot een betere dienstverlening naar de cliënt. Andere vrijwilligers kunnen ervan leren, leren van elkaar;
- Voor beroepskrachten is belangenvertegenwoordiging wettelijk geregeld. Inspraak kan het 'ondersneeuwen' van belangen van vrijwilligers voorkomen.

#### 6.3.2 Vormen van inspraak

Inspraak kan bij Zorggroep Almere op verschillende manieren en momenten plaatsvinden:

- Tijdens werkoverleg met mede vrijwilligers en de coördinator/ betrokken medewerker;
- Tijdens uitwisseling van informatie tussen beroepskrachten en vrijwilligers;
- Door zitting te nemen in de cliëntenraad
- Via tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers (zie paragraaf 6.4).

### 6.4 Tevredenheidmeting

Zorggroep Almere wil weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn over het werken bij onze organisatie. Daarom is er om de twee jaar een tevredenheidsmeting onder alle vrijwilligers. Aandachtspunten worden omgezet in verbeteracties.

## **6.5 Nieuwsbrief**

Wanneer de locatie beschikt over een (digitale) nieuwsbrief, ontvangen alle vrijwilligers met een vrijwilligersovereenkomst deze ook. Met deze nieuwsbrief blijven vrijwilligers goed, volledig en tijdig geïnformeerd over zaken binnen Zorggroep Almere. Daarnaast zal er ruimte zijn voor de vrijwilligers om zelf kopij aan te leveren, zodat deze nieuwsbrief kan uitgroeien tot een verbindend middel. Managers kunnen ervoor kiezen om vrijwilligers zoveel mogelijk dezelfde informatie over de organisatie te geven als de beroepskrachten. Dat maakt duidelijk dat ze op één lijn staan en meetellen binnen de organisatie. Tevens kunnen vrijwilligers informatie ontvangen die specifiek met hun werkzaamheden te maken heeft.

## 7. Beëindigen

### 7.1 Beëindigen van vrijwilligerswerk binnen Zorggroep Almere

Soms besluit een vrijwilliger of de organisatie om niet meer met elkaar verder te gaan, waardoor het vrijwilligerswerk eindigt. Hiervoor kunnen allerlei redenen zijn. Ontevredenheid van één of van beide kanten, vrijwilliger vindt een betaalde baan, wil iets anders, of verhuist.

De betrokken medewerker of coördinator schrijft de vrijwilliger uit zodat het vrijwilligersdossier afgesloten kan worden. Zo mogelijk wordt er een afsluitend gesprek gevoerd, waar wenselijk de volgende onderwerpen worden besproken:

- Hoe heeft de vrijwilliger het vrijwilligerswerk ervaren?
- Hoe was de samenwerking met de collega's? (medewerkers en andere vrijwilligers)
- Wat is de reden van het vertrek?
- Heeft de vrijwilliger nog tips of opmerkingen?

De feedback die voortkomt uit dit gesprek wordt teruggekoppeld aan de betreffende medewerkers.

### 7.2 Disfunctioneren van vrijwilligers

ZGA behoudt zich het recht voor het vrijwilligerscontract te beëindigen indien hier een goede reden voor is, bijvoorbeeld als de vrijwilliger te veel begeleiding nodig heeft of als er conflicten ontstaan.

### 7.3 Getuigschrift

Vrijwilligers die voor Zorggroep Almere werken doen hierbij bepaalde ervaringen op. Deze kunnen ze mogelijk naast het vrijwilligerswerk ook elders inzetten. De coördinator vrijwilligerswerk kan een getuigschrift opstellen op verzoek van een vrijwilliger.

## Bijlage 1: Overeenkomst vrijwilligerswerk

Locatie:.....  
Adres:.....  
Postcode en plaats:.....  
Email adres:.....  
Vertegenwoordigd door .....

en  
de heer/mevrouw .....  
Adres.....  
Postcode en plaats.....  
Email adres.....  
Telefoonnummer.....

gaan de volgende samenwerking aan:

### 1. Ingangsdatum

De vrijwilliger zal met ingang van ..... vrijwilligerswerk verrichten.

### 2. Werkzaamheden

De werkzaamheden zullen bestaan uit:

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

De vrijwilliger is bereid voor het verrichten van de werkzaamheden minimaal ..... uren per week beschikbaar te zijn. Indien het uitbreiden van uren wenselijk is, zal dit besproken worden.

De vrijwilliger verricht geen betaalde werkzaamheden. De werkzaamheden van de vrijwilliger zijn altijd aanvullend aan die van de medewerkers van Zorggroep Almere en omvatten nooit taken die tot de primaire verzorging van bewoners/cliënten/patiënten behoren.

### 3. Proefperiode

Zorggroep Almere hanteert een proefperiode van twee maanden om van beide kanten te zien hoe de samenwerking bevalt. Aan het eind wordt een evaluatiegesprek gehouden op initiatief van de coördinator vrijwilligerswerk. Daarna zal een Verklaring Omtrent Gedrag worden aangevraagd. Zonder geldige VOG kan de vrijwilliger geen werkzaamheden verrichten bij Zorggroep Almere. Na het aanvragen van de VOG moet deze binnen 2 maanden overhandigd worden. Anders kan dit een reden zijn om de samenwerking te verbreken.

#### **4. Afwezigheid**

Bij afwezigheid, bijvoorbeeld in verband met vakantie of ziekte, stelt de vrijwilliger de contactpersoon op de locatie waar de werkzaamheden plaatsvinden hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte.

#### **5. Begeleiding, informatie en scholing**

De vrijwilliger heeft recht op begeleiding, overleg en scholing. De begeleiding vindt plaats door:

.....  
.....

De coördinator vrijwilligerswerk zorgt dat de vrijwilliger geïnformeerd blijft over overleggen en scholingsmogelijkheden. Bij het eerste gesprek zal de vrijwilliger een informatiepakket ontvangen over de locatie.

#### **5. Reiskostenvergoeding**

Indien van toepassing en in overleg met de coördinator vrijwilligerswerk wordt er reiskosten vergoed. Het declareren van de reiskosten gebeurt door het declaratieformulier in te dienen bij de coördinator vrijwilligerswerk

#### **6. Verzekeringen**

De vrijwilliger is voor WA en ongevallen automatisch verzekerd via de vrijwilligersverzekering van de gemeente Almere. Aanmelding hiervoor is niet nodig.

#### **7. Conflicten**

In geval van onduidelijkheden, klachten of conflicten die niet in intern overleg tussen vrijwilliger en coördinator of manager van de afdeling kunnen worden opgelost, dan wel de vrijwilliger dit niet op de werkplek wil of kan bespreken dan kan de vrijwilliger aankloppen bij de vertrouwenspersoon van Zorggroep Almere.

#### **8. Geheimhoudingsplicht**

De vrijwilliger heeft geheimhoudingsplicht aangaande al hetgeen waarvan redelijkerwijs kan worden begrepen dat het in belang van Zorggroep Almere of haar klanten is. Van de vrijwilliger wordt verwacht over deze zaken geen mededelingen naar buiten te doen, ook na beëindiging van het vrijwilligerswerk is dit van toepassing. De vrijwilliger zal waarborgen dat bij alle werkzaamheden die in het kader van het vrijwilligerswerk worden uitgevoerd de op Zorggroep Almere rustende wettelijke verplichtingen leidend zijn, evenals de regels die Zorggroep Almere heeft vastgesteld omtrent de zorgverlening.

#### **9. Privacy**

De regeling over Social Media zoals beschreven in het vrijwilligersbeleid en de folder gedragscode RAAKT wordt opgevolgd.

De vrijwilliger is ervan op de hoogte dat diens gegevens worden opgeslagen in het digitaal vrijwilligersdossier van Zorggroep Almere en dat de toestemming hiervoor op ieder moment kan worden ingetrokken.

**10. Duur overeenkomst**

Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd afgesloten. Bij het beëindigen van de samenwerking stellen we het op prijs dat dit van tevoren wordt gemeld.

Aldus overeengekomen en ondertekend te Almere op .....

Vertegenwoordiger Zorggroep Almere

De vrijwilliger

Naam .....

Naam.....

Handtekening .....

Handtekening.....

## Bijlage 2: Checklist nieuwe vrijwilliger

NAAM:

Start werkzaamheden:

1.	Controle op identiteit via geldig paspoort of ID kaart	
2.	Informatie over de noodzaak van een VOG verklaring	
3.	Vrijwilligersovereenkomst ondertekend	
4.	Vrijwilligersovereenkomst uitgereikt	
5.	Informatiepakket uitgereikt	
6.	Taakomschrijving uitgereikt (indien aanwezig)	
7.	Nieuwe vrijwilliger in database vrijwilligers	
8.	In contactpersonen outlook	
9.	Introductie geregeld (afdeling of woning op de hoogte gesteld)	
10.	Vacature bij VMCA verwijderd (indien nodig)	
11.	Badge aangevraagd (indien nodig)	
12.	Introductiedag nieuwe vrijwilligers doorgegeven	

## Bijlage 3: Declaratieformulier voor reiskosten vrijwilligers

### Declaratieformulier voor reiskosten vrijwilligers

(maandelijks inleveren)

Ondergetekende,

Naam : .....

Adres : .....

Postcode en plaats : .....

Geboorte datum : ..... Telefoonnummer:.....

IBAN rekening nummer : .....

Verzoekt vergoeding van gemaakte reiskosten in verband met vrijwilligerswerk bij locatie .....

Verricht op de volgende data:.....

.....  
.....

Totaal:..... dagen Datum en handtekening vrijwilliger:

.....

---

### In te vullen door de coördinator vrijwilligerswerk

Reiskosten bedragen € 4,00 per keer

Indien de algemene vergoeding niet toereikend is, dan wordt er vergoed op basis van openbaar vervoer van postcode naar postcode ([www.9292.nl](http://www.9292.nl))

Totaal dagen: ..... dagen

Kilometer (alleen indien afgesproken) .....kilometer

Prijs/km: €.....

Bedrag uit te betalen : €.....

Akkoord coördinator vrijwilligerswerk : .....

Datum.....

## Bijlage 4: Verzekeringen

### Beschrijving

Vanaf 1 juli 2009 zijn **vrijwilligers** (organisaties) automatisch verzekerd via de gemeente **Almere**. De gemeente heeft bij Centraal Beheer Achmea twee verzekeringspakketten afgesloten die de risico's van het vrijwilligerswerk afdekken. Het betreft de VNG **Vrijwilligers BasisPolis** en de VNG **Vrijwilligers PlusPolis**.

De verzekeringspakketten bieden een zeer ruime dekking. Er is geen administratie of registratie van de **vrijwilligers**(organisaties) nodig.

#### *Basispolis*

De **BasisPolis** bestaat uit:

- Ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering voor Vrijwilligers
- Aansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers

#### *Pluspolis*

De **PlusPolis** bestaat uit:

- Aansprakelijkheidsverzekering voor Rechtspersonen
- Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering voor Vrijwilligers
- Verkeersaansprakelijkheidsverzekering voor Rechtspersonen
- Rechtsbijstandverzekering voor Vrijwilligers

**Let op:** Wij wijzen u erop dat het een **verzekering** van Centraal Beheer Achmea betreft. Met alle inhoudelijke vragen over de **verzekering** en vragen over de dekking dient u rechtstreeks contact op te nemen met de contactpersoon van Centraal Beheer Achmea. Onderaan deze pagina vindt u alle contactgegevens.

### Voorwaarden

De **verzekering** is bedoeld voor iedere vrijwilliger die in enig organisatorisch verband onverplicht en onbetaald werkzaamheden verricht ten behoeve van anderen en/of de samenleving waarbij een maatschappelijk belang wordt gediend.

#### **Alle vrijwilligers zijn verzekerd:**

- ongeacht hun leeftijd
- ook bij eenmalige activiteiten
- geen minimum aantal uren
- ook bij kerkelijk werk en buurtactiviteiten

Dus iedere vrijwilliger, actief in de gemeente **Almere** of actief voor een organisatie uit de gemeente, bijvoorbeeld de ouder die het voetbalteam van zijn/haar zoon vervoert naar een uitwedstrijd, is verzekerd!

## LET OP!

### Uitgezonderd:

- **Vrijwillige brandweerlieden en vrijwillige politiemedewerkers** zijn uitgesloten van dekking voor deze verzekeringen. Voor hen zijn speciale rechtspositieregelingen getroffen.
- **Mantelzorgers** worden, ook vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), niet beschouwd als vrijwilliger. Dit omdat er een persoonlijke relatie is tussen de mantelzorger en degene die verzorgd wordt. Wel voorziet **deze verzekering in een beperkte dekking voor mantelzorgers (zie POLISVOORWAARDEN)**.
- **Stagiaires die deelnemen aan maatschappelijke stages voor scholieren** vallen ook niet onder de definitie van **vrijwilligers** en dus niet onder de vrijwilligersverzekering.

### Aanvraag

**Vrijwilligers**(organisaties) zijn automatisch verzekerd; u hoeft zich dus niet aan te melden of een ledenlijst te overleggen.

### Melden schade

Schade dient u als vrijwilligersorganisatie wel zelf te melden. Daarvoor kunt u het **Schadeformulier** downloaden, invullen en vervolgens de claim digitaal sturen aan [vrijwilligersverzekering@vmca.nl](mailto:vrijwilligersverzekering@vmca.nl).

De VMCA gaat bij ontvangst de gegevens na, registreert de schade, en stuurt daarna het schadeformulier door naar verzekeraar Centraal Beheer Achmea.

De schade wordt rechtstreeks door Centraal Beheer met de benadeelde afgewikkeld en de VMCA krijgt vervolgens bericht hoe de claim is afgehandeld. Als u vragen heeft, dient u contact op te nemen met Centraal Beheer.

Zie ook het [Schadetraject vrijwilligerspolis](#)

### Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de vrijwilligersverzekering.

### Polisvoorwaarden

In de [Polisvoorwaarden](#) vindt u alle verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.

### Vragen?

#### Veel gestelde vragen en antwoorden

contactpersonen van Centraal Beheer tel. 055-5798164,  
e- mail: [vrijwilligers.support.ddd@centraalbeheer.nl](mailto:vrijwilligers.support.ddd@centraalbeheer.nl)

Met eventuele overige vragen kunt u zich richten tot de VMCA, Steunpunt Vrijwilligerswerk;  
Wagenmakerbaan 43, tel.nr. 036 - 5346027, e-mail: [vrijwilligersverzekering@vmca.nl](mailto:vrijwilligersverzekering@vmca.nl)

## Bijlage 5: Tegenprestatie

### AFSPRAKEN TEGENPRESTATIE Zorggroep Almere en gemeente Almere

Gemeenten kunnen vanaf 1 januari 2015 mensen met een bijstandsuitkering verplichten tot het doen van een Tegenprestatie volgens de Participatiewet. Deze Tegenprestatie houdt in dat de uitkeringsgerechtigde naar vermogen onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden verricht, naast of in aanvulling op reguliere arbeid. Gemeentes kunnen het naar eigen inzicht invullen. De gemeente Almere heeft ervoor gekozen om bijstandsgerechtigden onbetaald werk, gedurende 24 uur, over een periode van max. 12 weken te laten doen. Onderzoek heeft uitgewezen dat vrijwilligerswerk een prima middel is om mensen te activeren en zingeving aan hun leven te geven.

Klanten dienen zelf een locatie te zoeken, bij voorkeur in hun eigen buurt, aangezien de Gemeente geen reiskosten vergoed. (Locaties kunnen dit wel) Zij krijgen 3 maanden de tijd om passend werk te vinden. Mantelzorgers en mensen zonder mogelijkheden zijn vrijgesteld, Ook kan er een belastbaarheidonderzoek worden ingesteld als blijkt dat mensen niet voldoende in beweging komen. Na de verplichte 24 uur volgt een gesprek en indien klanten meer vrijwilligerswerk willen verrichten, kunnen zij hierbij hulp krijgen als zij er zelf niet uitkomen. Iedereen die de "Tegenprestatie" heeft volbracht geeft aan het leuk te vinden.

De gewerkte 24 uur moeten op een aftekenlijst worden bijgehouden en deze lijst moet, met de handtekening van betreffende locatie coördinator, bij de Gemeente worden ingeleverd, zodat gemonitord kan worden of aan de verplichtingen is voldaan. Als klanten niet op komen dagen, wordt door de Gemeente nagevraagd waarom ze er niet aan voldaan hebben.

Op 2 februari 2016 hebben Zorggroep Almere en klantmanagers van de gemeente Almere het volgende afgesproken:

1. Zorggroep Almere, de intramurale ouderenzorg en het geriatrisch revalidatiecentrum, nemen mensen in het kader van de Tegenprestatie aan voor minimaal een half jaar (meer balans tussen inspanningen coördinator en prestaties deelnemer)
2. Mensen zetten zich minimaal 2 uren per week in.
3. Potentiële kandidaten melden zich per mail, waarna coördinatoren hen vragen te bellen (twee filters op beheersing van de Nederlandse taal)  
Coördinatoren tekenen de aftekenlijst van de gemeente  
Betaald werk gaat voor indien deelnemers dat gedurende het traject zouden krijgen.
4. Coördinatoren onderhouden mailcontact met de klantmanagers bij no show e.d.
5. Coördinatoren melden in vacaturebank VMCA of vrijwilligersfunctie al dan niet geschikt is voor kandidaten van de Tegenprestatie.
6. Coördinatoren onderhouden mailcontact met de klantmanagers bij no show e.d.
7. Coördinatoren melden in de vacaturebank of een vrijwilligersfunctie al dan niet geschikt is voor kandidaten van de Tegenprestatie.