

VRIJWILLIGERSBROCHURE



Hartelijk welkom als vrijwilliger in en van het Bartholomeus Gasthuis!

In deze brochure vind je, als aankomend vrijwilliger van en in het Bartholomeus Gasthuis informatie over:

- de historie van het huis
- onze woon- en zorgvormen en diensten
- onze missie, visie en kernwaarden
- vrijwilligerswerk
- ons vrijwilligersbeleid en de uitwerking daarvan.

Praktische tips vind je in de bijlagen. Wij hopen dat dit alles je inspireert, je wegwijs maakt en helpt om je thuis te voelen!

Meer dan 650 jaar gastvrijheid en zorg: toen én nu

Het Bartholomeus Gasthuis is sinds 1367 gevestigd in de binnenstad van Utrecht. In het monumentale pand wordt sindsdien gastvrijheid en zorg verleend aan ouderen.

Het gasthuis is van oorsprong een charitatieve organisatie. De stichter, Willem van Abcoude, stortte in 1407 een enorm bedrag in een Armenpot. Daaruit werd de opvang in het gasthuis bekostigd. Er werden ook voedsel en kleding van gekocht voor de armen in de stad.

In de eeuwen sindsdien hebben talloze Utrechters zich vanuit het gasthuis belangeloos ingezet voor het wel en wee van zieken, ouden van dagen en minder bedeeden in de Utrechtse binnenstad. Tot op de dag van vandaag.

Inmiddels is het Bartholomeus Gasthuis onderdeel van het reguliere aanbod in het geldende zorgstelsel. Toch is er nog altijd veel maatschappelijke betrokkenheid bij het gasthuis. Fondsen en donateurs steunen het gasthuis. Maatschappelijke organisaties die zich met het gasthuis verbonden voelen ondersteunen om diensten en activiteiten te kunnen aanbieden aan bewoners, gasten, en vrijwilligers. Zij zetten zich in door belangeloos tijd, aandacht en hulp te bieden aan de organisatie, bewoners, gasten en buurtgenoten.

Het letterlijke gasthuis - het gebouw - is door de eeuwen heen flink uitgebreid en aangepast. Sinds een ingrijpende verbouwing in 2011 staat op de oorspronkelijke plek een prachtig woon- en zorgcentrum dat geheel voldoet aan de eisen van onze tijd. Tegelijk ademt het een monumentale sfeer uit door de vele prachtige oorspronkelijke elementen die behouden zijn gebleven.

Het is een gastvrije plek waar onderdak, zorg en ondersteuning geboden wordt aan wie daar behoefte aan heeft. Iedereen die de mooie hal betreedt is welkom en mag zich thuis voelen.

Wat biedt het Bartholomeus Gasthuis anno nu?

Op dit moment biedt het gasthuis:

- ruim dertig appartementen voor zelfstandig wonende ouderen, met en zonder zorg/service (inpandig en grenzend aan de binnentuin)
- een afdeling voor ziekenhuis verplaatste palliatief-terminale zorg (hospicezorg)
- een kleinschalige groepswoning voor mensen die 24-uurs somatische zorg nodig hebben;
- vier kleinschalige groepswoningen voor bewoners met dementie of een soortgelijke ziekte
- enkele zorg-/herstelhotelkamers voor tijdelijk verblijf voor mensen die na een ziekenhuisopname/operatie niet meteen naar hun eigen huis kunnen of voor 'respitzorg'
- verschillende diensten en activiteiten voor bewoners, hotelgasten en buurtgenoten (Barth in de buurt)
- een professionele brasserie
- zalen voor zakelijke verhuur aan organisaties (voor o.a. vergaderingen, congressen of opleidingsbijeenkomsten, i.c.m. banqueting)
- aanbod voor oudere thuiswonende ouderen in de binnenstad op het gebied van ontmoeten, meedoen, fit en vitaal blijven (Barth in de Buurt).

Missie, visie, kernwaarden en organisatie

Missie

Huis in de luwte van de stad te zijn, waar gastvrijheid en omzien naar elkaar al eeuwenlang voorop staan en de basis vormen voor de zorg en aandacht die de bewoners, gasten, bezoekers en buurtgenoten daar komen zoeken.

Visie

Wij verlenen onze zorg en diensten voor onze bewoners en gasten met als doel:

- te behouden wat er is
- te ontdekken wat er anders kan
- te leren iets op een andere manier te doen
- te ondersteunen bij wat niet gaat
- alleen over te nemen waar dat noodzakelijk is.

Kernwaarden

We spreken liever over beloftes. Wij beloven namelijk aan elkaar en aan onze cliënten dat wij:

- elkaar kennen en respecteren;
- ieders eigenheid ondersteunen en waarderen;
- verwachtingen kenbaar maken, alle mogelijkheden onderzoeken en naar het maximaal haalbare streven;
- alle (extra) hulp en (geld)middelen ten goede laten komen om klank en kleur in het dagelijks leven van onze cliënten te vergroten;
- wij zoeken altijd naar oplossingen, zo nodig nét even anders.

Organisatie

Dat alles doen wij gezamenlijk, ieder in zijn eigen rol:

- de Raad van Toezicht, vanouds het *College van Regenten* genoemd en bestaande uit vijf leden, die toezicht houdt op de organisatie op basis van de Governancecode zoals die geldt voor alle zorginstellingen in Nederland
- het bestuur: bestuurder Loes de Vries, ondersteund door een managementteam van vijf leden (de locatiemanager, de bestuurssecretaris, de manager financiën & controle, de manager personeel & organisatie en de facilitair manager)
- de ca 200 werknemers: artsen, verpleegkundigen, teamleiders, verzorgenden, groepsbegeleiders, welzijnsmedewerkers, stafmedewerkers, huysdames, huismeesters, koks en gastvrouwen en -heren.
- de vrijwilligers: ongeveer 150.

Zie ook het organogram in de bijlage.

1. Vrijwilligerswerk vroeger en nu

Een vrijwilliger is iemand die in georganiseerd verband werkzaamheden verricht zonder daarvoor betaling te ontvangen.

De historie van het vrijwilligerswerk voert terug naar de traditie van 'liefdewerken' of 'werken van barmhartigheid'.

Vrijwilligers willen graag anderen helpen en bijdragen aan een maatschappelijk doel. Tegenwoordig zijn er ook andere redenen om vrijwilligerswerk te doen. Het kan een positieve toevoeging zijn aan je cv, helpen bij re-integratie of het vergroten van kennis en vaardigheden. Vrijwilligerswerk kan ook toegang geven tot de arbeidsmarkt of een sociaal netwerk, of een verplichting zijn voor een opleiding. Vrijwilligerswerk is belangrijk in veel sectoren, vooral in de zorg. Volgens het CBS zijn ongeveer 5,5 miljoen mensen in Nederland actief als vrijwilliger. Hiervan werken ongeveer 2 miljoen mensen in de zorg.

Vrijwilligerswerk in de zorg noemen we informele zorg. Ook mantelzorg, zoals hulp van familie of vrienden, valt hieronder. Voor bewoners is informele zorg heel belangrijk. Het Generiek Kompas, dat sinds 1 juli 2024 de landelijke kwaliteitseisen aan zorg beschrijft, benadrukt de rol van informele hulp. Bij het bepalen van iemands ondersteuningsbehoefte wordt eerst gekeken naar:

- wat de persoon zelf kan;
- de mogelijkheden van hulp door naasten, het netwerk en vrijwilligers;
- de inzet van zorgtechnologie.

Daarna wordt bepaald welke professionele hulp nodig is. Zo zorgen we samen voor goede zorg, ondanks de uitdagingen in het huidige zorgstelsel en de arbeidsmarkt.

De groei van vrijwilligerswerk in de economie, en vooral in de zorg, heeft geleid tot meer regels en faciliteiten. Denk aan vrijwilligerscentrales, digitale platforms, trainingen en verzekeringen voor vrijwilligers. Organisaties die met vrijwilligers werken, moeten binnen deze regels een passend vrijwilligersbeleid maken. Dit beleid legt de voorwaarden vast waaronder:

- de vrijwilliger zijn/haar werk naar tevredenheid kan uitvoeren;
- vrijwilligers een goede positie in de organisatie hebben.

2. Vrijwilligersbeleid Bartholomeus Gasthuis

- Het gasthuis stelt vrijwilligers **aan als aanvulling op de medewerkers**. Dit vergroot de aandacht en ondersteuning voor bewoners, gasten en buurtgenoten. Het verhoogt ook de kwaliteit van zorg en verblijf in het gasthuis.
- Het gasthuis werkt met vooraf **vastgestelde vrijwilligersrollen en -taken**. Voorbeelden zijn: hulp bij maaltijden, individuele hulpvragen, groepsactiviteiten, de winkel, tuin of horeca.
- In het Bartholomeus Gasthuis is **iedereen welkom als vrijwilliger**. Leeftijd, beroep, opleiding, achtergrond of levensbeschouwing maken niet uit. Wel moet de vrijwilliger een VOG (verklaring omtrent het gedrag) hebben. Ook moet hij/zij bereid zijn zich voor een bepaalde tijd aan het gasthuis te verbinden en de vrijwilligersrol te vervullen volgens de missie, visie en kernwaarden van het gasthuis.
- Door **zorgvuldige werving, aanstelling en begeleiding** zorgt het gasthuis ervoor dat vrijwilligers een positie krijgen die past bij hun wensen en mogelijkheden. Het gasthuis houdt zich aan de (wettelijke) kaders, kwaliteitsnormen en faciliteiten voor vrijwilligerswerk in Nederland.
- Het gasthuis werkt met **vrijwilligerscontracten**. Een vrijwilliger neemt zijn werkzaamheden vrijwillig op zich, maar gaat daarbij wel verplichtingen aan. De organisatie en de vrijwilliger moeten op elkaar kunnen rekenen. Ze maken afspraken over de beschikbaarheid, werkplek, rol en taken van de vrijwilliger en de begeleiding. Deze afspraken worden vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst.
- Het gasthuis garandeert zijn vrijwilligers **toegang tot alle relevante informatie** over ontwikkelingen in de organisatie. Ook hebben zij toegang tot de relevante organen en functionarissen op het gebied van hun welbevinden, veiligheid en rechtspositie.
- Het gasthuis garandeert zijn bewoners, gasten en medewerkers dat **vrijwilligers de nodige instructie en begeleiding krijgen**. Er is passend toezicht op de uitvoering daarvan om hun persoonlijk welbevinden en privacy te waarborgen.
- Het gasthuis garandeert zijn vrijwilligers **passende waardering voor hun werkzaamheden**. Dit gebeurt binnen de geldende wettelijke regelingen en in lijn met de missie, visie, sfeer en gebruiken van het gasthuis.

3. Uitwerking vrijwilligersbeleid

Werving

Voor de verschillende vrijwilligersrollen in de organisatie zijn basisprofielen gemaakt. Het gasthuis plaatst vacatures voor vrijwilligers op de eigen website (<https://bartholomeusgasthuis.nl/vrijwilligers>) en wanneer nodig op de website van de Vrijwilligerscentrale Utrecht (<https://vcutrecht.nl>). Per vacature wordt het basisprofiel vermeld, soms aangevuld met specifieke aandachtspunten, wensen of kenmerken.

Kandidaat-vrijwilligers worden uitgenodigd voor een oriënterend gesprek met de coördinator informele zorg. Soms is daar ook een manager of medewerker van het team waarvoor een vrijwilliger gezocht wordt bij. Als er een goede match ontstaat, wordt een proefperiode afgesproken. De kandidaat draait dan één of enkele keren mee in de beoogde rol of activiteit. De coördinator informele zorg begeleidt dit in overleg met het team waarin de vrijwilliger actief zal zijn. Zij vangen de kandidaat op en maken hem of haar wegwijs.

Als de rol van de vrijwilliger één-op-één contact inhoudt met een bewoner (de vrijwilliger wordt dan 'maatje') vindt ook een gesprek plaats met die bewoner, een bij die bewoner betrokken zorgmedewerker en desgewenst een familielid van de bewoner.

Het team en de kandidaat-vrijwilliger berichten de coördinator informele zorg over de proefperiode en het eventuele gesprek met de bewoner. Bij een positief verloop informeert de coördinator de kandidaat-vrijwilliger en het team dat de betrokkene definitief als vrijwilliger aan de slag kan gaan.

Aanstelling: contract en VOG

Zodra overeenstemming is bereikt over het aanstellen van de vrijwilliger, zorgt de coördinator informele zorg voor een vrijwilligersovereenkomst. Hierin staan de personalia van vrijwilliger en gasthuis, hun rechten en verplichtingen en de taken van de vrijwilliger.

Als de vrijwilliger en het gasthuis het eens zijn over de inhoud, ondertekenen zij de overeenkomst. De vrijwilliger doet dat persoonlijk, namens het gasthuis ondertekent de bestuurder.

Volgens de wet moet de vrijwilliger binnen vier weken na het ondertekenen van de overeenkomst een recente VOG (Verklaring omtrent het gedrag) overleggen. Als dit niet gebeurt, is de overeenkomst niet geldig. De coördinator informele zorg bespreekt dit met de vrijwilliger en start de online aanvraagprocedure bij de dienst 'Mijn Justis'. De VOG wordt kosteloos verstrekt. De vrijwilliger rondt de procedure zelf af met DigiD.

Als de overeenkomst is ondertekend en de VOG ontvangen, krijgt de vrijwilliger een naambadge. Hiermee is de vrijwilliger binnen de organisatie herkenbaar.

Begeleiding en ondersteuning

Iedere vrijwilliger krijgt een vaste contactpersoon binnen het team. Deze persoon is er voor vragen, problemen, suggesties, observaties of klachten.

Regelmatig, maar minstens één keer per jaar, hebben de vrijwilliger en de contactpersoon een evaluatiegesprek. Hierin wisselen ze ervaringen uit.

Het management of de coördinator informele zorg organiseert regelmatig bijeenkomsten voor vrijwilligers. Dit kan voor afdelingen, groepen vrijwilligers (zoals alle maatjes of winkelvrijwilligers) of voor alle vrijwilligers zijn. Het doel is om vrijwilligers te ondersteunen met informatie over hun werk, ontwikkelingen in de organisatie of actuele thema's in de zorg. Ook versterken deze bijeenkomsten de onderlinge contacten tussen vrijwilligers.

Deskundigheidsbevordering

De meeste kennis en ervaring ontstaan:

- op de werkvloer
- tijdens overleg met de vaste contactpersoon of teamleider
- in het onderlinge overleg met medewerkers en andere vrijwilligers.

Daarnaast zijn er (veelal digitale) cursussen en leergangen waaraan de vrijwilliger kan deelnemen. Deelname is vaak gratis of is onderdeel van een programma of leerplatform waarbij het gasthuis is aangesloten. Als de vrijwilliger een cursus of opleiding wil volgen of lesmateriaal wil aanschaffen waaraan kosten verbonden zijn, dan is [voorafgaand](#) overleg met de coördinator informele zorg nodig om over de vergoeding van deze kosten.

Voorbeelden van nuttige platforms en (online) cursussen zijn:

- Het digitale leerplatform *Rein Helpt*. De inlogcode hiervoor is bartholomeus (kleine letters!)
- Www.samendementie vriendelijk.nl biedt een basistraining 'Goed omgaan met dementie', een training 'in je buurt' en een specifieke training voor 'omgaan met dementie voor vrijwilligers'.
- Www.zorgvoorbeter.nl is een kennisplatform, opgezet door een aantal kennisorganisaties en beroeps- en brancheverenigingen. Je hebt hier toegang tot allerlei tips, handreikingen, video's, podcasts, (E-)trainingen, boeken en ander lesmateriaal.

Rechtspositie van de vrijwilliger

- Het gasthuis zorgt voor een *passende rol* voor elke vrijwilliger. Duidelijke instructies voorkomen dat vrijwilligers taken uitvoeren die alleen professionals mogen doen. Voorbeelden zijn: medicijnen geven of helpen bij persoonlijke verzorging zoals aankleden, toiletbezoek en in- en uit bed helpen. De coördinator informele zorg, teamleider of begeleider geeft bij aanvang duidelijke uitleg. Bij twijfels of vragen tijdens het werk kan de vrijwilliger altijd terecht bij de verantwoordelijke medewerker. Het is belangrijk om die vragen te stellen.
- Het gasthuis geeft duidelijke informatie over *de basisvisie op persoonlijke bejegening, de huiscode en privacyregels*. Dit betekent dat ieders autonomie over het eigen dagelijks leven (eten, drinken, activiteiten) wordt gerespecteerd, ook als iemand door dementie niet meer alle beslissingen kan nemen. Vrijwilligers mogen niet over persoonlijke zaken van bewoners praten met derden of foto's of filmpjes van activiteiten maken.
- Als er tijdens het werk per ongeluk schade ontstaat aan eigendommen van bewoners, andere vrijwilligers, medewerkers of het gasthuis, is de vrijwilliger hiervoor in principe niet persoonlijk aansprakelijk. Deze schade valt onder de aansprakelijkheidsverzekering van het gasthuis.

Maar als de schade door opzet of roekeloosheid van de vrijwilliger is ontstaan, doordat deze de werkinstructies, huiscode of privacyregels heeft geschonden, of bij ongewenst gedrag, diefstal, vandalisme, geweld of discriminatie, is de vrijwilliger wel persoonlijk aansprakelijk. In zo'n geval wordt de vrijwilligersovereenkomst direct beëindigd.

- Het gasthuis is verantwoordelijk voor een veilige werkplek voor de vrijwilliger. Als er tijdens het werk door een ongeval schade voor de vrijwilliger ontstaat, dan is het gasthuis hiervoor aansprakelijk. Het gasthuis heeft een verzekering afgesloten voor deze schade.
- Als de vrijwilliger klachten of problemen heeft over de taken, bejegening of gang van zaken, bespreekt hij/zij dit eerst met de begeleider, teamleider of coördinator informele zorg. Als er geen oplossing komt, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon van het gasthuis.
- Als de vrijwilliger positieve ideeën of suggesties heeft voor verbeteringen in de rol, taken of positie van de vrijwilliger, bespreekt hij/zij dit met de teammanager, begeleider of coördinator informele zorg. Bij belangrijke of structurele wijzigingen plaatst de coördinator informele zorg het onderwerp op de agenda van een vrijwilligersoverleg, teamoverleg of OR-vergadering.
- De vrijwilliger heeft recht op vergoeding van noodzakelijke kosten. Kosten voor de uitvoering van activiteiten, zoals de aanschaf van materiaal of een instructieboek, worden vergoed. Afspraken over deze vergoedingen worden vastgelegd in de vrijwilligersovereenkomst of per activiteit afgesproken met de teamleider of coördinator informele zorg. Declaraties kunnen worden ingediend bij de coördinator informele zorg.

Waardering en blijken van waardering

Vrijwilligerswerk wordt niet beloond met een salaris. Wel levert het veel waardevolle dingen op, zoals:

- Voldoening door een belangrijke bijdrage te leveren aan onze organisatie en de kwaliteit van het verblijf van bewoners, gasten en buurtgenoten. Ook draag je bij aan de fijne sfeer in het gasthuis.
- Leuk, leerzaam en afwisselend werk.
- Een mooie, sfeervolle werkplek.
- Gezelligheid in de contacten met bewoners, gasten, buurtgenoten en collega's.
- Persoonlijke waardering van de organisatie, bewoners, gasten, collega's en buurtgenoten.
- Interessante ervaringen.
- Een mooie toevoeging aan je cv.
- Persoonlijke groei.
- Een stap in een re-integratietraject.
- De wetenschap dat je iets zinvols betekent voor de maatschappij.

Soms willen bewoners, gasten of familieleden hun waardering tonen met een cadeau. Dit is begrijpelijk en vriendelijk, maar eigenlijk niet de bedoeling. Het kan de vrijwilliger in een moeilijke positie brengen. Bij twijfel over een geschenk kan de vrijwilliger overleggen met de coördinator informele zorg. Dit is verplicht bij een cadeau met een waarde van meer dan €10.

Ook de organisatie wil haar waardering voor het werk van de vrijwilligers laten blijken. Minstens twee keer per jaar staat de organisatie stil bij het belang van en de waardering voor het werk van alle vrijwilligers. Dit gebeurt jaarlijks in januari tijdens een speciale nieuwjaarsreceptie. Vrijwilligers worden dan in het zonnetje gezet en krijgen een attentie als blijk van waardering voor hun inzet in het afgelopen jaar. In mei of juni wordt de vrijwilligers een uitbundig diner aangeboden. De bediening wordt verzorgd door leden van het College van Regenten, de bestuurder en MT-leden van het gasthuis.

Tot besluit

We hopen dat alle informatie, samen met jouw motivatie om vrijwilliger te worden en het vooruitzicht op de goede sfeer in ons bijzondere huis, jou inspireert om met dit werk te beginnen. De glimlach of reactie van dank van onze bewoners en gasten, en de waardering van onze organisatie, zullen je hopelijk motiveren om dit werk jarenlang met plezier te blijven doen.

Nogmaals: hartelijk welkom als vrijwilliger in en van het Bartholomeus Gasthuis!

Bijlagen

1. [Thuis in het huis](#)
2. **Organogram met contactgegevens (volgende pagina)**



Bartholomeus
gasthuis

BARTHOLOMEUS GASTHUIS ORGANISATIE

info@bartholomeusgasthuis.nl

030 - 231 02 54

(dagelijks van 09.00 tot 16.30 uur)

www.bartholomeusgasthuis.nl

Lange Smeestraat 40 - 3511 PZ - Utrecht



LOES DE VRIES
bestuurder



COLLEGE VAN REGENTEN
(RAAD VAN TOEZICHT)

MEDEZEGGENSCHAP

- Ondernemingsraad
- Cliëntenraad
- VVAR



ANNEMARIE VOLLENBERG
locatiemanager



ALINE BOS
bestuurssecretaris



ADRI HAMMINK
manager P&O



PETRA KATER
manager finance & control



MARIE-JOSÉ KAVELAARS
facilitair manager

- ICT
- team zorgbemiddeling
- informele zorg
(coördinator Inge Altorffer)

coördinatieinformelezorg@
bartholomeusgasthuis.nl
030 - 231 02 54
(dinsdag t/m vrijdag)

- kwaliteit en beleid
- klachtenbehandeling
- AVG
- geestelijke verzorging
- bestuurssecretariaat

communicatie
bestuurssecretariaat@
bartholomeusgasthuis.nl
030 - 239 31 52
(maandag t/m vrijdag)

- personeels- en salaris-
administratie
- opleiding en
ontwikkeling

- cliëntenadministratie
- financiële administratie

- technisch beheer
vastgoed
- team huismeesters
- services

Remko van Loenen
• staffunctionaris
facilitair en horeca
duurzaamheids-
functionaris
• contact ondernemers
Barth in de Buurt en
Aanschuijftafel



- voeding & horeca (team)
- programma maker Barth in
de Buurt (Christiaan Licht)



MARISKA BOMER
manager integrale teams

- team opleiders
- planning & kwaliteit



Mariska Bomer
teams bg + PW1 & SW1
integrale teams
zorg/welzijn/huysdames



Sylvia van Schaik
teamleider 2e etage +nacht
integraal team
zorg/welzijn/huysdames



Sercan Ozmeral
teamleider 3e etage
integraal team
zorg/welzijn/huysdames

Pelmolenweg 1 & Smeestraat 1e:
pel1smee1@bartholomeusgasthuis.nl
en

Springweg 1 & begane grond:
spring1bg@bartholomeusgasthuis.nl

2e etage

2e@bartholomeusgasthuis.nl

3e etage

3e@bartholomeusgasthuis.nl

