

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave	1
<i>Inleiding</i>	4
1. Vaarvakanties	5
1.1 Voor wie	5
1.2 Met wie?	5
1.3 Taken bemanning	5
1.4 Ondersteuning	6
2. Praktische informatie	7
2.1 Het schip	7
2.2 Vaarschema	7
2.3 Restaurant en bar	7
2.4 Diëten	7
2.5 Huisregels	8
2.6 Hotel Management Systeem	8
2.7 Verzekering	8
2.8 Schade of diefstal	8
3. Privacy	10
4. Vrijwilligersgroep	11
4.1 Vakantiestaf	11
4.2 Zorgvrijwilligers	11
4.3 Arts 11	
4.4 Algemeen medewerkers	11
4.5 Fysiotherapeut	11
4.6 Kapper	12
4.7 Stagiaires	12
5. Voorbereiding	13
5.1 Voorbereidingskosten staf	13
5.2 Voorbereiding door de staf	13
5.3 Jubilea	15
5.4 Aandachtspunten aansturing	15
6. Weekplanning	17
6.1 Maandag: Aankomst dag	17
6.2 Passagierslijsten	17
6.3 Instructietijden	17
6.4 Dagindeling dinsdag tot en met donderdag	18
6.5 Dagindeling vrijdag	19
6.6 Zaterdag: dag van ontschepen	19
6.7 Overlegmomenten tijdens de vaart	20
7. Evalueren	21

7.1 Stafevaluatie	21
7.2 Negatief advies vrijwilliger	21
7.3 Negatief advies deelnemer	22
Na afloop van de reis vult het stafid de stafevaluatie "negatief advies deelnemer" of 'hercodering deelnemer' in, welke te vinden is op de ondersteuningspagina. In deze evaluatie geeft het stafid het genomen besluit aan.	23
Let op: dit advies dient besproken zijn met de deelnemer anders wordt de evaluatie niet in behandeling genomen!.....	23
Let op: wees zorgvuldig en neutraal bij het kiezen van de bewoordingen; een deelnemer heeft (volgens de AVG) altijd het recht om inzage te vragen in alle informatie die over hem of haar is vastgelegd.	23
Stap 4: Nationaal Bureau Stappen die uitgevoerd worden door het Nationaal Bureau:	23
- Team Producten & Diensten leest de stafevaluatie.	23
- Het stafid wordt na de reis gebeld door een medewerker om de reis en evaluatie te bespreken	23
- Het besluit wordt overgenomen.	23
- De evaluatie wordt opgeslagen onder de contactkaart in het reserveringssysteem Salesforce.	23
- Indien het advies betreft dat de deelnemer niet langer kan deelnemen aan een volgende Zonnebloemvakantie, ontvangt de deelnemer een uitsluitingsmail.	23
- De deelnemer krijgt in het reserveringssysteem Salesforce een negatief indeeladvies gedurende vijf jaar. Na deze vijf jaar gaat het indeeladvies automatisch weer op groen en kan de deelnemer.....	23
- zich weer aanmelden. Door een uitsluiting niet voor onbepaalde tijd te laten voortduren, geven we.....	23
- mensen de kans hun gedrag te verbeteren.	23
8. Klachten en ongewenste omgangsvormen	24
8.1 Klachten	24
8.2 Ongewenste omgangsvormen	24
9. Hoofd Vakantie.....	26
9.1 Taken Hoofd Vakantie	26
9.2 Tips voor je informatie aan deelnemers en vrijwilligers	27
10 Hoofd Facilitair	31
10.1 Medewerkers	31
10.2 Taken Hoofd Facilitair	31
10.3 Aandachtspunten punten voor Hoofd Facilitair	32
10.4 Schoonmaakmiddelen en afval	33
10.5 Taken boordwacht en receptie	34
10.6 Werkzaamheden zaterdag	34
11 Hoofd Verpleging	36
11.1 Verpleeggroep	36
11.2 Arts 36	36
11.2 Zorgcoördinator	36
11.3 Taken verpleeggroep	36
11.4 Voorbereiding	38
11.5 Roosterindeling maken	39
11.6 Acties tijdens de vakantie	41
11.7 Overdracht en afronding	41
11.8 Melding incidenten	41
11.9 Formulier Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen	41
11.10 Voorbehouden en risicovolle handelingen	42
11.11 Het uitvoeringsverzoek	42
11.12 Protocollen	43
11.13 Medicatie	43

Bijlage 1: Vakantiedoelgroep	44
<i>Omschrijving vakantiedoelgroep</i>	44
<i>Wat te doen als een codering (HIP) niet klopt?.....</i>	45
<i>Wat te doen als iemand niet tot de doelgroep hoort?</i>	45
Bijlage 2: Protocol voordracht stafleden	46
<i>Inleiding</i>	46
<i>Stappenplan</i>	46
<i>Profielschets stafleden Zonnebloemvakanties.....</i>	46
<i>Procedure voordracht stafleden.....</i>	47
Bijlage 3: Profielschets en informatie voor team- coördinatoren.....	48
<i>Profielschets teamcoördinatoren</i>	48
<i>Ervaring</i>	48
<i>Competenties</i>	48
<i>Informatie voor teamcoördinatoren</i>	49
Bijlage 4: Veiligheid en calamiteiten	50
<i>Arborichtlijnen</i>	50
<i>Veiligheid</i>	50
<i>Reanimatiebeleid</i>	50
<i>Overlijden</i>	51
<i>Ziekenhuisopname of repatriëring</i>	51
Bijlage 5: Plattegrond MPS de Zonnebloem	52
Bijlage 6: Belangrijke adressen	54
<i>Nationale Vereniging de Zonnebloem</i>	54
<i>+31 (0)76 564 63 50 vakanties@zonnebloem.nl.....</i>	54
<i>MPS de Zonnebloem</i>	54
<i>Telefoonnummer</i>	54
<i>+31 (0)6 531 483 50.....</i>	54
<i>Reiscoördinator.....</i>	54
<i>reiscoordinator@zonnebloem.nl.....</i>	54
<i>Zorgcoördinator</i>	54
<i>zorgcoordinator@zonnebloem.nl.....</i>	54
<i>Horecacoördinator</i>	54
<i>horecacoordinator@zonnebloem.nl.....</i>	54

Inleiding

We zijn erg blij dat je je opnieuw hebt aangemeld als vakantievrijwilliger en je ook dit jaar weer inzet om de Zonnebloemdeelnemers een mooie vakantie te bezorgen.

Als staf lid rusten er veel taken en verantwoordelijkheden op je en daarom bieden wij dit draaiboek aan zodat je je goed kunt voorbereiden op je reis.

Bij elke reis met MPS de Zonnebloem is een vakantiestaf betrokken, bestaande uit een Hoofd Vakantie, een Hoofd Facilitair en een Hoofd Verpleging. In dit draaiboek vind je algemene informatie over de vaarvakantie die voor ieder staf lid van toepassing is. Daarnaast is er voor elke staffunctie aanvullende informatie te vinden.

Mocht je nog vragen hebben dan staan de medewerkers van het team Producten & Diensten en de bemanning van MPS de Zonnebloem graag voor je klaar.

1. Vaarvakanties

Een vakantie met MPS de Zonnebloem heeft als doel mensen vanaf 18 jaar met een lichamelijke beperking in de gelegenheid te stellen een aantal dagen zorgeloos te genieten. Vrijwilligers maken dit mogelijk in samenwerking met de bemanning van MPS de Zonnebloem en medewerkers van het Nationaal Bureau.

1.1 Voor wie

Voor iedereen vanaf 18 jaar die:

- afhankelijk is van verpleging en/of persoonlijke verzorging en/of
- binnen- en/of buitenshuis rolstoelgebonden is.

Iemand kan alleen of met een medereiziger (met of zonder lichamelijke beperking) aan onze vakanties deelnemen.

Omdat de Zonnebloem gespecialiseerd is in de zorg voor mensen met een lichamelijke beperking is deelname niet mogelijk voor mensen met:

- een verstandelijke of psychische beperking
- gedragsproblemen
- een vorm van cognitieve beperking
- een besmettelijke ziekte of een resistente bacterie

Reisgenoten

Bij vaarvakanties met MPS de Zonnebloem kunnen zieke of gehandicapte deelnemers een reisgenoot meenemen. Mogelijk is deze reisgenoot ook zorgafhankelijk. Afhankelijk van hoe groot de zorgvraag is, wordt de reisgenoot eventueel als deelnemer ingedeeld. Dit gebeurt door het Nationaal Bureau.

1.2 Met wie?

De vrijwilligers groep bestaat uit:

- De vakantiestaf
 - Hoofd Vakantie (HV)
 - Hoofd Verpleging (HVP)
 - Hoofd Facilitair (HF)
- Arts
- Zorgvrijwilligers
- Algemeen medewerkers
- Fysiotherapeut (mits beschikbaar)
- Kapper (mits beschikbaar)

De bemanning bestaat uit:

- Kapitein
- Reiscoördinator (RC)
- Zorgcoördinator (ZC)
- Horecacoördinator (HC)
- Koks
- 2e kapitein
- Boordwerktuigkundige
- (Licht)Matrozen

1.3 Taken bemanning

Kapitein

- Is nautisch en civiel eindverantwoordelijk.
- Is gastheer en samen met de reiscoördinator verantwoordelijk om de hotelfunctie vorm en inhoud te geven.

Reiscoördinator

- Ondersteunt, faciliteert en geeft coaching aan de staf waar nodig.
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de hotelfunctie samen met de Horecacoördinator.
- Ondersteunt bij de uitvoering van het excursie- en entertainmentprogramma.
- Vervangt wanneer nodig de kapitein qua gastheerschap.

2e Kapitein

- Stuur het nautische team aan.
- Vervangt de kapitein qua nautische functie.

Samenwerking staf en bemanning

- De kapitein en het Hoofd Vakantie (HV) zijn verantwoordelijk voor het goed verloop van de vakantie in het algemeen.
- De reiscoördinator en Hoofd Facilitair (HF) zijn verantwoordelijk voor de hotelfunctie.
- De Horecacoördinator (HC) en het Hoofd Vakantie (HV) zijn verantwoordelijk voor de gang van zaken in het restaurant.
- De Zorgcoördinator (ZC) en het Hoofd Verpleging (HVP) en de arts zijn samen verantwoordelijk voor de zorg.
- Er is gedurende de week een aantal overlegmomenten tussen staf en bemanning.

1.4 Ondersteuning

Om je functie als staf lid goed uit te kunnen voeren bieden wij je verschillende manieren van ondersteuning.

Team Producten & Diensten en de bereikbaarheidsdienst.

Als er vragen zijn over de organisatie van de vakantie neem dan contact op met team Producten & Diensten:

076 - 56 46 350

vakanties@zonnebloem.nl.

Medestafleden

Bedenk dat je nooit alleen staf lid bent, er zijn altijd nog 2 andere stafleden in jouw week waar je contact mee op kunt nemen.

Het is daarnaast ook mogelijk om contact op te nemen met ervaren stafleden. Zij helpen je graag verder als je ergens tegenaan loopt. Dit kan met bijv. een ervaren staf lid uit de Vakantie Advies Commissie (VAC). De e-mailadressen van de VAC-leden kun je vinden op Mijn Zonnebloem onder het kopje Kennisbank, Adviescommissies.

Bemanning

Voorafgaand aan de vakantie kun je ook contact opnemen met de reiscoördinator of met de zorgcoördinator. De bemanning heeft een ondersteunende en faciliterende rol ten aanzien van de vakantiestaf tijdens de reis. Voor een goed verloop van de vakantie vindt gedurende de vakantie regelmatig overleg plaats tussen de bemanning en de staf. Over allerlei praktische zaken kun je ook voorafgaand aan je reis contact met hen opnemen via reiscoördinator@zonnebloem.nl

Vorbereidingsbijeenkomst

De Zonnebloem organiseert voor de staf van de vaarreizen voorbereidingsbijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten ontmoet je je medestafleden en krijg je informatie van de bemanning en van het team Producten & Diensten.

Vaar Informatie Systeem (Vis)

In het Vakantie Informatie Systeem (VIS) vind je alle benodigde informatie voor de organisatie van je reis. Je kunt hier ook de gegevens van deelnemers inzien en zien welke vrijwilligers al zijn ingedeeld.

Daarnaast is er praktische informatie te vinden op de ondersteuningspagina:

[Ondersteuningspagina Zonnebloem](#)

Vrijwilligers en Deelnemers Gegevens

Om gegevens van vrijwilligers en deelnemers op te halen, en het werkrooster voor de vrijwilligers te maken, kun je inloggen op VIS. Op de ondersteuningspagina is een handleiding beschikbaar die je stap voor stap helpt.

Indeling en Up-to-date Gegevens

Zodra je als staf lid op een reis bent ingedeeld, kun je deze meteen terugvinden in VIS. Houd er rekening mee dat er tussen de indeling en de reisperiode vaak nog veel wijzigingen kunnen plaatsvinden. Daarom adviseren wij om de gegevens pas twee weken voor je reis te verwerken, omdat ze dan het meest up-to-date zijn.

2. Praktische informatie

Hieronder vind je praktische informatie over het schip en de regels die aan boord gelden.

2.1 Het schip

De hutten

Voor de vakantie deelnemers beschikt het schip over 11 éénpersoonshutten en 29 tweepersoonshutten op het hoofddek. De hut is voorzien van hoog-laagbedden, plafond- tilliftsysteem, aansluiting voor zuurstof, radio, tv, oproepsysteem en één badkamer per twee hutten. De vrijwilligers verblijven op tweepersoonshutten op het onderdek. Daar zijn ook de hutten van de bemanning.

Internet/e-mail

Tijdens de vakantie staat emailaccount hoofdvakantie@zonnebloem.nl tot je beschikking. Dit account is voor de gehele staf. Informatie die je tijdens je vakantie nodig hebt kan je naar dit account mailen. Let erop dat je deze informatie pas 2 weken voorafgaand aan de vakantie verzendt. De computer waarop dat account beschikbaar is staat bij de receptie. Om in te loggen op dit account heb je onderstaande gegevens nodig:

gebruikersnaam: hfdvak
wachtwoord: MS\$\$hv01

Het schip beschikt over draadloos internet. Om in te kunnen loggen op internet selecteer je bij Wifi netwerk: ZB-gast. Vervolgens internet activeren en er zal een pagina verschijnen waarin je het vakje accepteren moet aanklikken.

2.2 Vaarschema

Het vaarschema van jouw reis krijg je bij de voorbespreking. Soms wordt hier toch van afgeweken. Het kan bijvoorbeeld zijn dat bepaalde weersomstandigheden een reis naar Duitsland onmogelijk maken. De waterstand in de Rijn kan te hoog of te laag zijn en in dat geval vaart het schip dan door Nederland en/of België.

2.3 Restaurant en bar

Ontbijt, lunch en diner

Het verblijf op MPS de Zonnebloem is op basis van volpension, exclusief drankjes. Voor ontbijt, lunch en diner van de deelnemers gelden de volgende afspraken:

- Het ontbijt is van 08.00 uur tot 10.30 uur.
- De lunch is van 11.30 uur tot 12.30 uur.
- Het diner wordt om 18.30 uur geserveerd, ook het galadiner op vrijdag,

Vrijwilligers die een rol hebben in het restaurant en evt. de bar en de nachtdienst eten voordat de deelnemers aan tafel gaan. Voor deze 'vooreters' gelden de volgende tijden.

- Het ontbijt wordt geserveerd om 07.30 uur.
- De lunch wordt geserveerd om 11.00 uur.
- Het diner wordt geserveerd om 17.15 uur. Behalve op maandag en vrijdag, dan eten de vooreters respectievelijk om 17.00 en om 16.45, waarbij de nachtdiensten mogen aangeven of ze willen vooreten of met het diner zelf mee eten.

De bar

In de salon is de bar met een uitgebreid drankenassortiment. Verder gelden de volgende afspraken:

- De bar is elke dag geopend van 11.00 uur tot 12.00 uur, van 16.00 uur tot 18.00 uur en van 20.00 uur tot 00.30 uur. Om 00.15 uur zal de laatste ronde afgeroepen worden.
- Op maandagavond instrueert de reiscoördinator de barmedewerkers over het schoonmaken van de bar. De staf krijgt een instructie voor het afsluiten en controleren aangezien zij de andere avonden de bar afsluiten.
- Iedere ochtend staat vanaf 09.00 uur op het hoofddek koffie en thee voor de verzorgingsgroep klaar. Voor de algemeen medewerkers is om 09.00 uur koffie en thee in de salon.

2.4 Diëten

Aan boord wordt er rekening gehouden met een aantal diëten van deelnemers en vrijwilligers. De horecacoördinator haalt deze vooraf aan de reis uit Salesforce. Het aantal diëten is beperkt en moet als medisch dieet aangemerkt staan, andere diëten zijn in principe niet mogelijk. Mochten er toch nog diëten niet bekend zijn,

dan moeten deze voor zo snel mogelijk via het Hoofd Verpleging aan de horecacoördinator doorgegeven worden. Vanwege de inkoop en planning kunnen diëten gedurende de reis niet meer aangepast worden.

2.5 Huisregels

We willen je vragen om rekening te houden met de volgende huisregels:

- Er mag alleen worden gerookt op daarvoor bestemde plaatsen op het zonnedeck.
- Voor vergaderingen en onderling overleg tussen stafleden en vrijwilligers is de bibliotheek beschikbaar. Het dagelijkse overleg tussen HVP, RC, arts en teamcoördinatoren vindt plaats in de medische ruimte op het hoofddek.
- In geval van passagieren, blijft in overleg altijd de arts, de zorgcoördinator of Hoofd Verpleging aan boord.
- Op zaterdag is ten minste het hoofd verpleging aanwezig tot alle deelnemers van boord zijn.
- Als vrijwilligers de wal op willen buiten hun werkzaamheden, dan kan dit alleen in overleg met de staf.
- Het ontvangen van eigen gasten aan boord van De Zonnebloem door deelnemers of vrijwilligers is **NIET** toegestaan. Alleen in zeer bijzondere gevallen kan de kapitein besluiten van deze regel af te wijken en er toestemming voor te geven dat externe gasten het schip bezoeken.

2.6 Hotel Management Systeem

Aan boord wordt gewerkt met een Hotel Management Systeem (HMS). Bij het inchecken krijgen deelnemers en vrijwilligers een persoonlijke pas, een pashouder en key-cord. Hierop staan naam en hutnummer vermeld. Bij de vrijwilligers uit de zorggroep en bij de deelnemers staat ook aangegeven in welke kleurgroep zij zijn ingedeeld. Bij verlies van een pasje zal er een nieuw pasje aangemaakt worden door de reiscoördinator. Kosten hiervoor zijn €5,-.

Betaalfunctie

Als iemand een drankje bestelt in het restaurant of aan de bar wordt dit geregistreerd op de pas. Excursies en souvenirs worden ook op deze wijze geregistreerd. Er zal altijd een kassabon overhandigd worden zodat inzichtelijk is wat op de pas geregistreerd wordt. Aan het eind van de reis wordt er op vrijdagavond afgerekend bij de receptie. Dit kan alleen per pin. Creditcards worden niet geaccepteerd. Uiteraard kan er altijd tussentijds een uitdraai gemaakt worden om te kijken wat het verbruik tot op dat moment is.

In- en uitchecken

Iedereen moet bij het aan boord komen en verlaten van het schip zijn pas gebruiken om in en uit te checken. Zodra de gasten aan boord komen staan de receptiemedewerkers klaar om te helpen met het inchecken. Tijdens de incheck worden de koffers van de deelnemers gelabeld met Zonnebloem labels en deze worden voorzien van het hutnummer van de deelnemer.

Degene die de gasten incheckt en voorziet van hun pas en key-cord zorgt dat de gegevens van hoe ze opgehaald worden, en zo nodig het Valysnummer op de inchecklijst komt te staan. Dit kan op de laptop van de staf zodat het direct duidelijk en goed leesbaar is. Bagage gaat direct naar de hutten op het hoofddek (boordwachten). De zorgvrijwilligers staan klaar om deelnemers waar nodig te begeleiden naar de salon en eventueel voor de toiletgang.

Sleutel

De pas is tevens een "sleutel", waarmee de deur van de hut en de buitendeur geopend kan worden. Het is daarnaast mogelijk om pasjes afzonderlijk te autoriseren. Bijvoorbeeld voor toegang tot bepaalde ruimtes die alleen toegankelijk zijn voor bepaalde functies.

2.7 Verzekering

De Zonnebloem heeft voor alle deelnemers en vrijwilligers een collectieve reis- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. We gaan er daarbij van uit dat deelnemers en vrijwilligers die aan Zonnebloemvakanties deelnemen zelf voldoende verzekerd zijn voor o.a. ziektekosten. Eventuele schades dienen eerst bij de eigen verzekeraar geclaimd te worden. Wordt de schade niet (geheel) gehonoreerd, dan kun je een beroep doen op onze verzekeringen. Voor meer informatie verwijzen we je naar de verzekeringsbrochure, die in het bezit is van de reiscoördinator of die je kunt opvragen bij het nationaal bureau. Iedereen ontvangt bij de uitnodiging een verzekeringsbijlage met meer informatie. Deze bijlage staat ook op de ondersteuningspagina (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning>).

2.8 Schade of diefstal

Bij schade of diefstal neemt Hoofd Vakantie zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 dagen, contact op met het Contactcentrum van het Nationaal Bureau via **00 31 (0)76 564 64 64**. De gedupeerde ontvangt vervolgens een schadeformulier. De verzekeringsmaatschappij behandelt alle schademeldingen en bepaalt of in voorliggende

situatie een vergoeding wordt uitgekeerd.

3. Privacy

Voor het organiseren van vakanties voor mensen met een lichamelijke beperking heb je als organisatie veel bijzondere gegevens nodig. Van deelnemers ontvangen wij bijv. veel medische- en mobiliteitsgegevens. Deze informatie hebben wij allemaal ontvangen met toestemming van de deelnemer.

Als staf lid ontvang je een groot deel van deze privacygevoelige informatie. We vragen je dan ook om hier zorgvuldig mee om te gaan en alleen gegevens van deelnemers en vrijwilligers te delen met anderen wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de vakantie.

Aan boord

Deel als HVP geen medische gegevens met algemeen medewerkers. Je mag wel medische gegevens delen met zorgvrijwilligers, de zorgcoördinator en de arts, maar zorg ervoor dat je dit alleen doet wanneer de vrijwilligers ook daadwerkelijk betrokken zijn bij de zorg aan de deelnemer. Alles wat je vooraf deelt via mail, zorg dat daarin geen namen en geboortedata staan, maar alleen Hr/Mw, hutnummer en eventueel initialen.

Wijs iedereen aan boord, de algemeen medewerkers en de zorgvrijwilligers, op het zorgvuldig omgaan met de privacy van elkaar en van de deelnemers. Na de vakantie dienen zij ook vertrouwelijk om te gaan met informatie die hen in vertrouwen is gegeven. Vraag ook aan alle vrijwilligers de informatie die zij hebben ontvangen, weer in te leveren.

Thuis

Ga ook thuis zorgvuldig om met de gegevens die je van ons ontvangt. Laat informatie niet rondslingeren in huis. Maar bewaar dit in een afgesloten kast.

Na afloop

Verzamel alle ontvangen informatie. Dus ook de lijsten die je tijdens de vakantie hebt gemaakt en alle aanvullende informatie die je hebt ontvangen van de deelnemers.

Overdrachten kun je terug meegeven aan de deelnemer.

Mails met informatie dien je te verwijderen. En alle andere informatie die privacygevoelige is, graag gelijk in de papiervernietiger aan boord. Eventueel kun je deze informatie ook terugsturen naar het nationaal bureau t.a.v. team Producten & Diensten. Wij zorgen er dan voor dat deze informatie vernietigd wordt of zo nodig wordt opgeslagen.

Onder privacygevoelige informatie verstaan wij:

Alle informatie waarin naam, adres, telefoon of emailadres staat. En vanzelfsprekend ook medische -en/of mobiliteitsgegevens en geboortedata.

In VIS en op kantoor zullen gegevens maximaal 3 maanden na de laatste reis van het jaar verwijderd worden, hiermee voldoet de Zonnebloem aan de gestelde eisen.

Mocht er iets fout gaan

Ben je informatie kwijtgeraakt, of heb je een mail met privacygevoelige informatie doorgestuurd naar een verkeerd mailadres? Neem dan direct contact op met:

Team Producten & Diensten via **076 - 56 46 350**

Wij kijken dan met jou hoe we dit zo goed mogelijk op kunnen lossen. Daarnaast zijn we verplicht om melding te maken van elk datalek.

4. Vrijwilligersgroep

De algemene vrijwilligersgroep begeleidt de vakantiedeelnemers, voert alle voorkomende werkzaamheden uit (met uitzondering van verplegende taken) en draait nachtdiensten. Het rooster wordt samengesteld door Hoofd Facilitair en/of Hoofd Vakantie.

4.1 Vakantiestaf

De vakantiestaf wordt samengesteld door het nationaal bureau. Naast het algemene takenpakket heeft elk staf lid een aantal specifieke werkzaamheden. Meer hierover kun je lezen in de draaiboeken van de andere stafleden.

4.2 Zorgvrijwilligers

Om te kunnen garanderen dat deelnemers de juiste begeleiding krijgen, is een groep verpleegkundigen en verzorgenden aanwezig. Deze groep bestaat uit verpleegkundigen (niveau 4/5), ziekenverzorgenden (niveau 3 (IG)), helpenden (niveau 2) en stagiaires. Niet meer BIG geregistreerde verpleegkundigen vallen ook onder niveau 2.

Deze groep vrijwilligers verpleegt en verzorgt de vakantiedeelnemers en draait nachtdiensten. In het verdere draaiboek zal naar deze groep vrijwilligers verwezen worden middels de term *Zorgvrijwilligers* tenzij anders noodzakelijk. Het rooster wordt samengesteld door Hoofd Verpleging.

4.3 Arts

Het nationaal bureau zorgt dat aan boord van MPS de Zonnebloem een arts (ook een vrijwilliger) aanwezig is. Deze arts maakt formeel geen deel uit van de vrijwillige staf. Je kunt hem/haar echter wel uitnodigen voor stafbesprekingen. De arts wordt door de zorgcoördinator ingelicht over de gang van zaken aan boord. Er wordt van de arts verwacht adequaat op te kunnen treden in medisch acute situaties.

4.4 Algemeen medewerkers

De groep algemeen medewerkers bestaat uit:

- 5 boordwachten
- 12 restaurantmedewerkers
- 4 afwasmedewerkers
- 3 barmedewerkers
- 1 medewerker koffiecorner
- 5 receptionisten
- 2 wasserijmedewerkers.

4.5 Fysiotherapeut

Tijdens de vaarweken zal er zoveel mogelijk een fysiotherapeut aanwezig zijn. Dit is echter niet bij alle reizen mogelijk. Een fysiotherapeut maakt ook deel uit van de groep algemeen medewerkers in de restaurantploeg. Dit is zijn/haar primaire taak. Hoofd Verpleging bespreekt samen met de fysiotherapeut welke fysiotherapeutische behandelingen tijdens de vaarweek gegeven kunnen worden. Verder wordt er met de fysio afgesproken of deze of een verzorgende elke ochtend een half uurtje bewegen voor de deelnemers kan organiseren in de salon. Materialen zijn beschikbaar aan boord. , Deze dienst is niet voor vrijwilligers bedoeld.

4.6 Kapper

De kapper wordt, indien beschikbaar, ingedeeld bij de algemeen medewerkers in de ploeg die de bar beheert. De kapsalon is geopend van 09.00 uur tot 12.00 uur. De hoofdtak van deze vrijwilliger is het werken achter de bar. De taak als kapper is hieraan ondergeschikt.

Alleen ervaren kappers mogen knippen. Activiteiten als wassen, kammen, föhnen en watergolven kunnen door minder ervaren kappers worden uitgevoerd. Deelnemers maken een kappersafpraak bij de kapster in de bar, deze dienst is niet voor vrijwilligers bedoeld.

Tevens is het van belang dat tijdens de piekdrukke in het restaurant van 10.30 tot 12.00 er een vrijwilliger van de bar ingezet moet worden in het restaurant. Het hoofd facilitair overlegt hierover met de horecacoördinator. Het HF kan tevens besluiten om dit te laten doen door een vrijwilliger van de boordwacht of restaurant.

4.7 Stagiaires

MPS de Zonnebloem is een erkend stagebedrijf. Dit betekent dat op het schip over het algemeen 4 stagiaires meelopen in de zorg voor een langdurige stage van 4 weken. Maar ook in het restaurant en in de keuken kun je stagiaires tegenkomen.

- De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor de stagiaires die in de zorg meelopen.
- Zorgstagiaires krijgen elke avond na het diner ongeveer een uur de tijd om hun ervaringen van die dag te noteren. In overleg wordt de stagiaire uitgeroosterd voor bijvoorbeeld een tussen- en eindevaluatie.
- Er gaan ook stagiaires/leerlingen mee voor 1 week. Deze hebben al eerder in de zorg stagegelopen en hebben dus een beetje ervaring. Deel hen daarom nog wel in met een ervaren vrijwilliger. Zij hebben verder geen begeleiding nodig t.a.v. schoolopdrachten.
- De Horecacoördinator is verantwoordelijk voor de stagiaires die meelopen in het restaurant en de kok(s) voor stagiaires in de keuken.
- Aan boord zijn referentiebrieven. Deze brieven zijn bedoeld voor studenten die ten behoeve van een opleiding studiepunten behalen aan boord.

5. Voorbereiding

In dit hoofdstuk hebben we op een rij gezet wat er allemaal nodig is om een vaarvakantie voor te bereiden.

5.1 Voorbereidingskosten staf

Wanneer je voorafgaand aan de vakantie samen wilt komen met je medestafleden om de reis voor te bereiden kun je bepaalde kosten declareren bij het nationaal bureau. Uitbetaling kan alleen plaatsvinden na het overleggen van een rekening/kassabon.

De voorbereidingskosten zijn bedoeld voor:

- De kosten van koffie/thee/fris als de voorbespreking van de staf op een openbare locatie plaats heeft (evt. lunch- of dinerkosten zijn voor eigen rekening);
- Porti/telefoon/kopieerkosten.

5.2 Voorbereiding door de staf

Stap 1: Voorbereidingsbijeenkomst

Voorafgaand aan je vaarvakantie is er een plenaire vakantievoorbereidingsbijeenkomst. Doel is kennis te maken met de overige stafleden en de laatste nieuwtjes en eventuele veranderingen aan boord te bespreken. Na een presentatie door een medewerker van het nationaal bureau – samen met de reiscoördinator en/of de kapitein - is er gelegenheid om met de andere stafleden van gedachten te wisselen en eventuele afspraken te maken voor de voorbespreking met je eigen staf.

Stap 2: Programma samenstellen

De gang van zaken is als volgt:

- Tijdens de bijeenkomst ontvang je informatie over het programma-aanbod en kun je samen met jouw staf keuzes maken en doorspreken met de reiscoördinator. Gebeurt dat niet, dan neemt Hoofd Vakantie uiterlijk 3 weken voor aanvang van de vaarvakantie contact op met de reiscoördinator om het gewenste programma door te spreken.
- De reiscoördinator zal de betreffende activiteiten vervolgens reserveren en de staf informeren over het definitieve programma.
- Heb je geen contact opgenomen, dan zal de reiscoördinator het programma naar eigen inzicht samenstellen.

Vaste en facultatieve programmaonderdelen

Het programma-aanbod dat je tijdens de informatiebijeenkomst ontvangt, bevat voor jou zowel vaste als facultatieve onderdelen. De reiscoördinator legt de vaste activiteiten vast, omdat ze tijdig moeten worden gereserveerd of omdat ze deel uitmaken van een themareis. Daarnaast zijn er (behalve bij themareizen) facultatieve activiteiten waar de staf zelf een keuze uit kan maken.

Vast:

Voor de reguliere reizen kun je – binnen de volgende randvoorwaarden - keuzes maken uit de mogelijke programmaonderdelen.

- Muzikanten zijn door de reiscoördinator voor alle reizen reeds geboekt (op dinsdag- of woensdagavond).
- Het is mogelijk een wijnproeverij te reserveren en als alternatief hiervoor een extra muziekavond (onder voorbehoud dat de reiscoördinator nog een muzikant kan regelen).
- Als je als staf extra activiteiten wilt organiseren, dan kan dat alleen in overleg met de reiscoördinator.

Facultatief:

- Activiteiten die door de plaatselijke VVV worden aangeboden, zoals zomerconcerten of wijnfeesten;
- Entertainment aan boord in de vorm van sportwedstrijden op televisie of een karaokeavond;
- Onderdelen met een wedstrijdelement (pubquiz, puzzeltocht, bingo) kunnen worden voorzien van prijsje in overleg met de reiscoördinator. Indien je deze vooraf wilt inkopen geef dit dan tijdig door, declaratie vindt plaats aan boord van het MPS met de reiscoördinator en niet via de reguliere declaratieformulier;
- Speciale themadiners (in overleg met de reiscoördinator).

Stap 3: Voorbespreking staf

Over het algemeen is het zo dat de volledige staf ongeveer 1 week voor aanvang van de vakantie bijeenkomt. Bedenk vooraf ook of je de vrijwillige arts hiervoor wilt uitnodigen. Het is handig als Hoofd Verpleging de groepsindeling en het werkrooster van de zorgvrijwilligers op dat moment rond heeft en inzicht kan geven in de zwaarte van de groepen. Denk bijvoorbeeld aan het aantal bed- en/of brancardeelnemers, het aantal rolstoelgebruikers, het aantal 'duwers' dat nodig is bij het passagieren etc.

Er is een aantal aandachtspunten met betrekking tot de voorbespreking:

- Zorg dat er ruimte is om elkaar beter te leren kennen.
- Neem voldoende tijd om alles door te nemen.
- Bespreek alles in overleg, behalve de medische zaken.
- Ga na wat voor verwachtingen de stafleden ten aanzien van de vakantie hebben.
- Stem goed af wie welke voorbereidingen op zich neemt.
- Spreek af wie de lijsten verstuurd naar reiscoördinator@zonnebloem.nl. Dit om verwarring te voorkomen.
- Maak duidelijk dat ieder staflid zijn eigen taak heeft. Als er problemen zijn binnen een groep, is het zaak om ze in eerste instantie zoveel mogelijk binnen die groep zelf op te lossen.

Stap 4: Roosterindeling maken

Hoofd Vakantie stelt in overleg met de andere stafleden een werkrooster op via de gegevens die je in VIS kunt vinden. Houd hierbij rekening met het volgende.

- Streef naar een goede verdeling tussen mannen en vrouwen.
- Deel vrijwilligers met een werk- of opleidingsachtergrond op relevante gebieden in op plaatsen waar hun talent en ervaring liggen.
- Probeer voorkeuren van vrijwilligers zoveel mogelijk te honoreren.
- Verdeel de vrijwilligers met meer Zonnebloem-ervaring zoveel mogelijk over alle werkzaamheden.
- Houd rekening met een goede leeftijdsverdeling.
- Zorg ervoor dat in de receptie de eerstejaars zoveel mogelijk op de maandag al een dienst kunnen draaien.
- Probeer in de eerste nachtdienst vooral ervaren vrijwilligers te plaatsen
- Zorg ervoor dat vrijwilligers na hun nachtdienst een vrij dagdeel hebben
- Vrijwilligers die over de schouder meekijken worden boventallig ingedeeld.

Het volledige rooster wordt uiterlijk op woensdag naar reiscoördinator@zonnebloem.nl verstuurd in de vorm van het Exelbestand wat op de ondersteuningspagina te vinden is (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>).

Stap 5: Vrijwilligers informeren die geen bedrijfskleding ontvangen

De staf belt de vrijwilligers die zijn ingedeeld in de boordwacht, de receptie en de wasserij met de mededeling dat ze rekening moeten houden met het feit dat ze eigen kleding dragen tijdens hun werkzaamheden.

De zorgvrijwilligers stellen we voor hun werkzaamheden in de verpleging 2 jasjes van de Zonnebloem ter beschikking. Als iemand deze niet wenst te dragen, kan men uitsluitend in privé-kleding werkzaam zijn. De jasjes worden op maandag na de algemene instructie van Hoofd Vakantie door de zorgcoördinator uitgedeeld.

Ook **de overige vrijwilligers (uitgezonderd de staf, de boordwacht, de receptie en de wasserij)** krijgen kleding ter beschikking gesteld die gedragen kan worden tijdens de werkzaamheden. Deze wordt uitgereikt op maandag na de instructie door de reis- of Horecacoördinator.

Diegene die geen speciale kleding krijgen, kunnen hun eigen kleding dragen tijdens hun werkzaamheden. Zij worden voorafgaand aan de reis door de staf hierover geïnformeerd.

Zorg er voor dat iedereen weet dat passende kleding aan boord verplicht is passend bij de hotelfunctie die het schip vervult.

5.3 Jubilea

De Zonnebloem vindt het belangrijk dat vakantievrijwilligers worden bedankt voor hun inzet. We onderscheiden daarbij de volgende jubilea.

Deelname	Cadeau
5 keer	Zonnebloempen met inscriptie
13 keer	Rolstoelbeeldje
25 keer	Horloge
50 keer	Zilveren insigne
75 keer	Zelfgekozen cadeau
100 keer	Gouden insigne of zelfgekozen cadeau

De cadeaus zijn voorradig op MPS de Zonnebloem. Het "zelfgekozen cadeau" kan aan boord van het schip samen met de reiscoördinator of een staflid worden uitgezocht. De reiscoördinator is in het bezit van een overzicht van de cadeaus waaruit gekozen kan worden. Het Hoofd Vakantie inventariseert vanuit VIS wie er in aanmerking komt voor een jubileum cadeau. De staf reikt de cadeaus uit. Sommige vrijwilligers vinden het niet prettig om ten overstaan van de deelnemers in het zonnetje gezet te worden. Anderen waarderen dat juist wel. Overleg s.v.p. met de jubilerende vrijwilligers waar zij de voorkeur aan geven en splits zo nodig de huldiging in tweeën.

5.4 Aandachtspunten aansturing

Richting vrijwilligers

- Zorg dat je steeds betrokken blijft bij wat er bij de deelnemers en de vrijwilligers speelt, geef extra aandacht aan de eerstejaars vrijwilligers.
- We werken met een pauze-rooster. Dit betekent dat elke vrijwilliger (inclusief de team- coördinatoren) gedurende de reis een dagdeel vrij kan zijn (ochtend, middag of avond). De staf geeft in het rooster aan wanneer iemand vrij is (denk hierbij aan een vrij dagdeel na de nachtdienst) Een pauze kan worden ingetrokken als het noodzakelijk is voor de werkzaamheden.
- (Promotionele) activiteiten door deelnemers of vrijwilligers zijn niet toegestaan.

Algemeen

- 's Middags is er gelegenheid om aan wal te gaan.
- De staf is verantwoordelijk voor het in- en uitschepen bij het passagieren. Als deelnemers zelfstandig kunnen en willen passagieren, is dat mogelijk.
- De bemanning informeert de staf als er bezoekers komen voor de bemanning.
Bezoekers voor de bemanning moeten zich melden bij de receptie. Bezoekers voor de deelnemers en de vrijwilligers worden niet toegelaten, tenzij er een zeer dringende reden voor is. De kapitein of reiscoördinator beslist hierover.
- Drankgebruik kan leiden tot ongewenst gedrag. De reiscoördinator instrueert de vrijwilligers die in de bar werkzaam zijn, hoe om te gaan met overmatig alcoholgebruik.
Voor alle Zonnebloemactiviteiten en -vakanties gelden de volgende afspraken:
 - Deelnemers en vrijwilligers mogen geen overlast veroorzaken vanwege overmatig alcoholgebruik.
 - Vrijwilligers nuttigen geen alcohol voorafgaand aan of tijdens hun dienst
 - Spreek een persoon erop aan wanneer hij of zij overlast veroorzaakt door overmatig drankgebruik.
 - Er mag geen alcohol verkocht worden aan personen die al dronken zijn of waarvan aangenomen kan worden dat zij inmiddels te veel hebben gedronken.
 - De staf is bevoegd om in te grijpen als iemands drankgebruik anderen tot last dreigt te worden. Als er problemen ontstaan door overmatig alcoholgebruik, onderneemt Hoofd Vakantie actie (die zo nodig de reiscoördinator om advies/ondersteuning kan vragen).
 - Er mag geen alcohol verkocht worden aan jongeren/stagiaires die jonger zijn dan 18 jaar.
- Zorg dat er geen enkele toezegging aan deelnemers wordt gedaan over deelname aan een volgende vakantie.

6. Weekplanning

6.1 Maandag: Aankomst dag

09.00 uur	Een van de stafleden meldt zich aan boord om de vrijwilligers te ontvangen en in te checken
10.30 uur	Ontvangst staf door kapitein en reiscoördinator met aansluitend overleg tussen de volledige staf, de arts en de reiscoördinator.
10.45 uur	De eerstejaars vrijwilligers komen aan boord. Deze worden ontvangen door de zorgcoördinator. Zorg er voor dat er een paar ervaren vrijwilligers zijn om ze te begeleiden naar hun hut.
11.00 uur	Eerstejaars zorgvrijwilligers die niet op de introductiedag zijn geweest krijgen een rondleiding van de zorgcoördinator.
11.00 uur	De eerstejaars vrijwilligers worden door Hoofd Vakantie rondgeleid (duur: max. 20 minuten).
11.00 uur	Overleg met teamcoördinatoren. Hierbij zijn aanwezig Hoofd Verpleging, de arts, de zorgcoördinator en natuurlijk de teamcoördinatoren zelf.
11.30 uur	De overige vrijwilligers worden aan boord verwacht. Ze melden zich bij de receptie en krijgen daar de pas overhandigd.
11.45 uur	Bijeenkomst, onder leiding van Hoofd Vakantie, in het restaurant met alle vrijwilligers (zie paragraaf 9.2 voor inhoudelijke tips). De verpleeggroep gaat per team bij elkaar zitten. Dit geldt ook voor de algemeen medewerkers.
12.15 uur	Hoofd Facilitair (eventueel met ondersteuning van de reiscoördinator) geeft de medewerkers van de boordwacht en de receptie een korte instructie over hun neventaken en verdeelt meteen ook de werkzaamheden voor de maandagmiddag. Deze instructie kan niet langer duren dan 15 minuten aangezien de receptiemedewerkers mee moeten helpen met de koffers aan boord brengen.
12.15 uur	De medewerkers van de wasserij gaan in de salon zorgen voor de koffie voor de deelnemers die aan boord komen.
12.15 / 13.00 uur	De zorgvrijwilligers krijgen per kleurgroep informatie over de deelnemers van hun teamcoördinator in het restaurant
12.30 uur	De medewerkers van de receptie (vijf personen) gaan de koffers aan boord brengen en labelen van de arriverende deelnemers.
12.30 uur	De boordwacht-medewerkers krijgen instructie.
12.50 uur	De medewerkers van de bar krijgen instructie van de reiscoördinator.
12.30 / 14.30 uur	De deelnemers worden ontvangen. Deelnemers die voor deze tijd arriveren worden verzocht om met hun bagage in de salon plaats te nemen en een kopje koffie te nemen tot dat het inchecken begint.
14.15 uur	De koffievoorziening in de salon wordt overgenomen door de boordwacht-medewerkers.
14.20 uur	Instructie medewerkers receptie.
14.30 uur	Uitleg wasserij door de zorgcoördinator.
15.00 uur	Uiterlijk om 15.00 uur vertrekt MPS de Zonnebloem.
16.45 uur	Welkomstcocktail in de salon voor deelnemers en vrijwilligers. Staf en bemanning sluiten kort wie welke rol tijdens deze ceremonie op zich neemt. De reiscoördinator geeft de noodzakelijke informatie over programma, excursies en restaurant.

6.2 Passagierslijsten

Op maandagavond maakt Hoofd Vakantie samen met Hoofd Verpleging de planning voor het passagieren voor dinsdag. Hoofd Verpleging heeft inmiddels goed geïnventariseerd bij de teamcoördinatoren welke deelnemer zorg nodig heeft tijdens het passagieren en of er andere bijzonderheden zijn waar bij het passagieren rekening gehouden moet worden (zoals bijvoorbeeld obesitas). Voor de overige dagen maken het Hoofd Vakantie en het Hoofd Verpleging in de middag de planning voor de volgende dag. Het is natuurlijk ook mogelijk om de planning voor de hele week te maken.

De lijsten worden vanaf dinsdag dagelijks op het mededelingenbord gehangen. De vrijwilligers kunnen de avond van tevoren daardoor al kennismaken met de deelnemer(s) met wie ze gaan passagieren.

6.3 Instructietijden

Op maandag krijgen ook alle vrijwilligers uitleg over hun functie. Het schema ziet er als volgt uit (tijden bij benadering).

Tijdstip	Vrijwilligers	Locatie	Woordvoerder
----------	---------------	---------	--------------

11.30 uur	Medewerker koffiecorner	Koffiecorner	Reiscoördinator
11.45 uur	Alle vrijwilligers	Restaurant	Hoofd Vakantie
12.30 uur	Boordwacht	Bibliotheek	Kapitein/stuurman
13.00 uur	Restaurantmedewerkers	Restaurant	Horecacoördinator
13.00 uur	Omlopen	Restaurant	Horecacoördinator
13.00 uur	Afwasmedewerkers	Restaurant	Horecacoördinator
12:50 uur	Barpersoneel	Bar	Reiscoördinator
14.20 uur	Medewerkers receptie	Receptie	Reiscoördinator
14.30 uur	Wasserijmedewerkers	Wasserij	Zorgcoördinator

6.4 Dagindeling dinsdag tot en met donderdag

De werkzaamheden zijn in bloktijden ingevuld om een goede verdeling te krijgen tussen werk- en rusttijden. Belangrijk is dat vrijwilligers zich zoveel mogelijk aan hun eigen taken houden. De dagindeling ziet er als volgt uit (tijden bij benadering).

Tijdstip	Invulling
06.30 uur	Aanvang werkzaamheden omlopen
07.30 uur	Ontbijt overige vrijwilligers
08.00 uur	Aanvang werkzaamheden (verzorging en schoonmaak)
Tussen 08.00 en 10:30 uur	Ontbijt deelnemers
09.00 uur	Koffie/thee beschikbaar voor verzorgingsgroep op hoofddek
09.00 uur	Koffie/thee beschikbaar voor algemeen medewerkers in salon
Tussen 09.00 en 23.00 uur	Mogelijkheid tot aanschaf van souvenirs, kaarten en postzegels bij receptie
10.00 uur	Koffie/thee beschikbaar in salon
11.00 uur	Lunch vrijwilligers die vooraf moeten eten
Tussen 11.00 en 12.00 uur	Bar open
Tussen 11.30 en 12.30 uur	Lunch deelnemers en overige vrijwilligers*
Vanaf 14.30 uur	Koffie/thee in salon (voor wie niet gaat passagieren)
Maandag: 17:00 uur Di t/m do: 17:15 uur Vrijdag : 16:45 uur	Diner vrijwilligers die vooraf moeten eten
Tussen 16.00 en 18.00 uur	Bar open
18.30 uur	Diner deelnemers en overige vrijwilligers**
20.00 uur	Koffie/thee in salon
20.00 uur	Bar open
23.00 uur	Gewenste sluiting programma
00.15 uur	Laatste barronde wordt afgeroepen door de staf
00.30 uur	Sluiting bar door staf
01.00 uur	Nachtelijke rust

6.5 Dagindeling vrijdag

Tijdstip	Invulling
06.30 uur	Aanvang werkzaamheden omlopen
07.30 uur	Ontbijt overige vrijwilligers
08.00 uur	Aanvang werkzaamheden (verzorging en schoonmaak)
Tussen 08.00 en 11.00 uur	Ontbijt deelnemers
09.00 uur	Koffie/thee beschikbaar voor verzorgingsgroep op hoofddek
09.00 uur	Koffie/thee beschikbaar voor algemeen medewerkers in salon
Tussen 09.00 en 23.00 uur	Mogelijkheid tot aanschaf van souvenirs, kaarten en postzegels bij receptie
10.00 uur	Koffie/thee beschikbaar in salon
11.00 uur	Lunch vrijwilligers die vooraf moeten eten
Tussen 11.00 en 12.00 uur	Bar open
Tussen 11.30 en 12.30 uur	Lunch deelnemers en overige vrijwilligers*
Vanaf 14.30 uur	Koffie/thee in salon (voor wie niet gaat passagieren)
16.45 uur	Diner vrijwilligers die vooraf moeten eten
Tussen 16.00 en 18.00 uur	Bar open
18.30 uur	Diner deelnemers en overige vrijwilligers**
20.00 uur	Koffie/thee in salon
20.00 uur	Bar open
23.00 uur	Gewenste sluiting programma
00.15 uur	Laatste barronde wordt afgeroepen door de staf
00.30 uur	Sluiting bar door staf
01.00 uur	Nachtelijke rust

* De staf nodigt om 11.30 uur de deelnemers uit om te gaan lunchen.

** De staf krijgt rond 18.00 uur een seintje van de horecacoördinator dat het restaurant klaar is.
De staf nodigt vervolgens de deelnemers uit om naar het restaurant te gaan.

6.6 Zaterdag: dag van ontschepen

Tijdstip	Invulling
06.00 uur	Aanvang werkzaamheden van de omloop
06.30 – 07.00 uur	De vrijwilligers staan op
07.00 uur	De vrijwilligers leveren de pas in bij de receptie en gaan aansluitend ontbijten
07.25 uur	De vrijwilligers zetten hun bagage/koffers in hutten op het benedendek volgens de instructie
07.30 uur	De vrijwilligers verzorgen de deelnemers en voeren de overige werkzaamheden uit die door u worden aangegeven
08.00 uur	Ontbijt deelnemers
Uiterlijk 09.30 uur	Iedereen klaar voor ontschepen. Hoofd Vakantie bij uitgang, Hoofd Facilitair op hoofddek en Hoofd Verpleging in de bar met de Teamcoördinatoren. Deelnemers en vrijwilligers zonder taak blijven in de salon.
11.30 uur	Uiterlijke tijd ontschepen vrijwilligers

Zorg dat alle deelnemers en vrijwilligers vóór zaterdagochtend op de hoogte zijn van het volgende:

- Vóór het ontbijt van de vrijwilligers moeten de hutten leeg gemaakt zijn. Instructies hiervoor hangen in alle vrijwilligershutten.
- De nachtdienst kan eventueel nog gebruik maken van de eigen hut om te slapen en het sanitair te gebruiken. Deze nachtdiensten mogen ook gebruik maken van de mogelijkheid om aan het einde van hun dienst het schip te verlaten en naar huis te gaan.
- Vóór het ontbijt moeten eerst de pasjes bij de receptie worden ingeleverd.
- Na het ontbijt zetten de vrijwilligers hun bagage in enkele, daarvoor aangewezen, hutten.
- Na het ontbijt is het restaurant gesloten. De deelnemers kunnen dan in de salon of op het zonnedek verblijven.

- Geen enkele ophaler mag nog aan boord komen.
- De ophalers van de vrijwilligers zijn pas vanaf 10.30 uur welkom aan boord. Eerder is niet toegestaan dit vanwege de werkzaamheden aan boord.

Het ontschepen is vooraf uitgebreid door staf en bemanning besproken en het is duidelijk wie welke rol op zich neemt.

6.7 Overlegmomenten tijdens de vaart

Gedurende de week heeft een aantal vaste bijeenkomsten plaats:

- **Hoofd Vakantie en Hoofd Facilitair**
Dagelijks heeft een kort overleg plaats met de kapitein en de reiscoördinator. (Tijd en plaats in overleg.)
- **Hele staf**
Dagelijks heeft een kort overleg plaats (Tijd en plaats in overleg).
- **Hoofd Verpleging**
Op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag is om 10.00 uur een overleg tussen de teamcoördinatoren, de zorgcoördinator, de arts en Hoofd Verpleging. Hoofd Verpleging zit deze bijeenkomsten voor.
- **Hoofd Vakantie**
Hoofd Vakantie en/of Hoofd Facilitair gaat met alle eerstejaars vrijwilligers apart zitten voor een kort evaluatiegesprek. Dit gebeurt op woensdag of donderdag, en indien nodig eerder.
- **Hoofd Verpleging en zorgcoördinator met eventueel Hoofd Vakantie**
Op donderdag is om 10.30 uur onder voorzitterschap van Hoofd Verpleging in de medische ruimte op het hoofdek een evaluatie met de eerstejaars vrijwilligers uit de verpleeggroep. Mogelijk wordt Hoofd Vakantie gevraagd om hierbij aan te schuiven.
- **Hele staf**
 - Op vrijdag om 10:30 zal de instructie plaatvinden voor het ontschepen.
 - 11.00 uur vindt een evaluatie plaats door de vrijwillige staf samen met de arts, de reiscoördinator en/of de kapitein waarin gesproken wordt over:
 - De gang van zaken op hoofdlijnen
 - De samenwerking met de bemanning
 - Sterke kanten en ontwikkelpunten stafleden
 - Bijzonderheden binnen de deelnemers- en vrijwilligersgroep.

7. Evalueren

N.B. Dit hoofdstuk wordt momenteel herzien en verder aangepast. Dit zal worden gewijzigd zodra dit rond is.

7.1 Stafevaluatie

Stafevaluatie – deelnemers en vrijwilligers

Naar aanleiding van deze gezamenlijke evaluatie vullen Hoofd Vakantie en Hoofd Verpleging ieder een digitaal formulier in waarin gevraagd wordt naar eventuele:

- Hercoderingen van deelnemers
- Negatieve adviezen t.a.v. vrijwilligers of deelnemers (zie paragraaf 7.2)
- Voordrachten stafleden (zie bijlage 2)
- Beoordeling van potentiële stafleden die over de schouder meekijken.

Stafevaluatie – stafleden

Dagelijks heb je als staf een moment om de afgelopen dag en de dag die voor je ligt kort te bespreken. Kijk wat er goed ging en wat er beter kan. Indien er zaken zijn die met een bemanningslid moeten worden besproken, dan wordt dit zo snel mogelijk gedaan.

Tijdens de gezamenlijke evaluatie tussen de staf en de bemanning bespreek je hoe de week is verlopen, wat ging goed en wat ging minder goed. Tijdens deze evaluatie komen er geen zaken meer op tafel die niet bekend zijn. Eerdere 'knelpunten' zijn namelijk al in de dagelijkse evaluatie of een persoonlijk gesprek besproken. Geef elkaar feedback zodat een volgende reis nog beter gaat!

Een tool om je hierbij te helpen vind je op de ondersteuningspagina (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>).

Spreek af wie er van deze evaluatie een (kort) verslag schrijft en mailt naar alle stafleden en naar vakanties@zonnebloem.nl.

Individueel tevredenheidsonderzoek

Na de reis ontvangen alle stafleden ook nog een uitnodiging om individueel een korte klanttevredenheidsenquête in te vullen. Als je een specifieke klacht/probleem hebt waar je een individuele reactie op wenst te krijgen van het Nationaal Bureau, stuur dan een bericht naar vakanties@zonnebloem.nl

7.2 Negatief advies vrijwilliger

Doel:

Het bespreekbaar maken en het evalueren van het functioneren van een vakantievrijwilliger.

De staf en de betreffende vrijwilliger komen gezamenlijk tot het maken van afspraken over het al dan niet verder deelnemen aan een Zonnebloemvakantie.

Voorwaarden:

Alleen stafleden, bemanning van het MPS de Zonnebloem en medewerkers van het team Producten & Diensten van het Nationaal Bureau kunnen het initiatief nemen om een vrijwilliger mogelijk uit te sluiten van deelname.

Een besluit van een stafid om een vrijwilliger niet langer deel te laten nemen aan een Zonnebloemvakantie, wordt alleen in behandeling genomen als dit ook besproken is met de betrokken vrijwilliger én dit is aangegeven op het evaluatieformulier.

Indien een vrijwilliger zich niet houdt aan de gedragscode en/of ongewenst gedrag vertoont voor en na de reis, kan het team Producten & Diensten van het Nationaal Bureau de betreffende vrijwilliger uitsluiten van verdere deelname aan Zonnebloem Vakanties.

Stap 1: Evaluatie tijdens de vakantie

Wanneer een vrijwilliger negatief opvalt door het niet naar behoren functioneren, wordt dit gemeld bij het stafid (tenzij het stafid dit zelf constateert) en wordt dit door het stafid direct besproken met de vrijwilliger. Dit gesprek dient plaats te vinden aan de hand van het gespreksformulier negatief advies vrijwilliger welke te vinden is op de ondersteuningspagina (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>). Het advies is om dit nooit alleen te doen, maar vraag een medestafid om aanwezig te zijn. Dit stafid kan dan tevens fungeren als onafhankelijk gespreksleider. Indien noodzakelijk kan ook een van coördinatoren van de vaste bemanning gevraagd worden hiervoor.

De vrijwilliger krijgt de mogelijkheid om zijn of haar functioneren te verbeteren tijdens de rest van de reis. Er wordt tijdens het gesprek direct een vervolggesprek gepland om gezamenlijk te bespreken of het functioneren is verbeterd.

Stap 2: Advies

Er zijn 3 adviezen mogelijk wanneer een vrijwilliger slecht of minder goed heeft gefunctioneerd.

- De vrijwilliger kan blijven deelnemen aan een Zonnebloemvakantie (code groen).
- De vrijwilliger kan helaas niet langer deelnemen aan een vaarvakantie (code rood).
- De vrijwilliger krijgt de volgende aandachtspunten mee voor een eventuele volgende Zonnebloemvakantie (code oranje):

Het evaluatieformulier wordt ingevuld en ondertekend door de staf en (voor gezien) door de betreffende vrijwilliger.

Stap 3: Inlichten Nationaal Bureau

Na afloop van de vakantie vult het stafid de stafevaluatie in welke te vinden is op de ondersteuningspagina. In deze evaluatie geeft het stafid het genomen besluit aan. Let op: dit advies dient besproken zijn met de vrijwilliger anders wordt de evaluatie niet in behandeling genomen!

Stap 4: Nationaal Bureau

Stappen die uitgevoerd worden door het Nationaal Bureau:

- Team Producten & Diensten leest de stafevaluatie
- Het stafid wordt na de reis gebeld door een medewerker van P&D om de reis en de evaluatie te bespreken
- Het besluit wordt overgenomen
- De evaluatie wordt opgeslagen onder de contactkaart in het reserveringssysteem Salesforce
- Indien het advies betreft dat de vrijwilliger niet langer kan deelnemen aan een volgende Zonnebloemvakantie, ontvangt de vrijwilliger een uitsluitingsmail.
- De vrijwilliger krijgt in het reserveringssysteem Salesforce een negatief indeeladvies gedurende vijf jaar. Hiermee wordt ook de toegang tot VIS geblokkeerd. Na deze vijf jaar gaat het indeeladvies automatisch weer op groen en kan de vrijwilliger zich weer aanmelden. Door een uitsluiting niet voor onbepaalde tijd te laten voortduren, geven we mensen de kans hun gedrag te verbeteren
- Indien het een stafid betreft wordt de toegang tot VIS geblokkeerd.

Andere reden voor afwijzen vrijwilliger:

Het kan ook zijn dat een vrijwilliger op het laatste moment besluit niet deel te nemen aan een vakantie.

Wanneer de vrijwilliger dit niet doorgeeft aan het team Producten & Diensten, heeft dit grote consequenties voor een vakantie en de zorg aan onze deelnemers.

Wanneer een vrijwilliger al dan niet bewust het team Producten & Diensten niet op de hoogte brengt van zijn/haar besluit en wij er pas tijdens de start van een vakantie achter komen dat de vrijwilliger niet deelneemt aan een vakantie, dan ontvangt de vrijwilliger een brief waarin aangegeven wordt dat hij of zij niet langer ingedeeld wordt voor een vakantie.

7.3 Negatief advies deelnemer

Doel

Het bespreekbaar maken en het evalueren van een vakantiedeelnemer.

De staf en de betreffende deelnemer komen gezamenlijk tot het maken van afspraken over het al dan niet verder deelnemen aan een Zonnebloemvakantie.

Voorwaarden

Alleen stafleden kunnen het initiatief nemen om een vakantiedeelnemer aan een volgende Zonnebloem vakantie met een andere codering in te delen.

Alleen stafleden of medewerkers van het team Producten & Diensten van het Nationaal Bureau kunnen het initiatief nemen om een deelnemer mogelijk uit te sluiten van deelname.

Een besluit van een stafid om een deelnemer niet langer deel te laten nemen aan een Zonnebloemvakantie, wordt alleen in behandeling genomen als dit ook besproken is met de betrokken deelnemer én dit is aangegeven op het evaluatieformulier. Indien een deelnemer ongewenst gedrag vertoont voor en/of na de reis, kan het team Producten & Diensten van het Nationaal Bureau de betreffende deelnemer uitsluiten van verdere deelname aan Zonnebloem Vakanties.

Stap 1: Evaluatie tijdens de vakantie

Wanneer een deelnemer negatief opvalt, wordt dit gemeld bij het stafid (tenzij het stafid dit zelf constateert) en wordt dit door het stafid direct besproken met de deelnemer. Dit gesprek dient plaats te vinden aan de hand van het gespreksformulier 'negatief advies deelnemer' welke te vinden is op de ondersteuningspagina.

De deelnemer krijgt de mogelijkheid om zijn of haar gedrag te verbeteren tijdens de rest van de reis. Er wordt tijdens het gesprek direct een vervolgesprek gepland om gezamenlijk te bespreken of het gedrag is verbeterd. Indien er sprake is van een hercodering hoeft er niet direct een gesprek met deelnemer plaats te vinden maar wel aan het einde van de reis.

Stap 2: Besluit

Er zijn 4 besluiten mogelijk wanneer het minder goed met een deelnemer is gegaan tijdens de reis;

- De deelnemer kan blijven deelnemen aan een volgende Zonnebloemvakantie
- De deelnemer kan niet langer deelnemen aan een volgende Zonnebloemvakantie
- De deelnemer mag blijven deelnemen, maar krijgt aandachtspunten mee voor een evt. volgende Zonnebloemvakantie
- De deelnemer mag blijven deelnemen, maar moet een volgende reis anders gecodeerd worden.

Stap 3: Inlichten Nationaal Bureau

Na afloop van de reis vult het stafid de stafevaluatie "negatief advies deelnemer" of 'hercodering deelnemer' in, welke te vinden is op de ondersteuningspagina. In deze evaluatie geeft het stafid het genomen besluit aan.

Let op: dit advies dient besproken zijn met de deelnemer anders wordt de evaluatie niet in behandeling genomen!

Let op: wees zorgvuldig en neutraal bij het kiezen van de bewoordingen; een deelnemer heeft (volgens de AVG) altijd het recht om inzage te vragen in alle informatie die over hem of haar is vastgelegd.

Stap 4: Nationaal Bureau

Stappen die uitgevoerd worden door het Nationaal Bureau:

- Team Producten & Diensten leest de stafevaluatie.
- Het stafid wordt na de reis gebeld door een medewerker om de reis en evaluatie te bespreken
- Het besluit wordt overgenomen.
- De evaluatie wordt opgeslagen onder de contactkaart in het reserveringssysteem Salesforce.
- Indien het advies betreft dat de deelnemer niet langer kan deelnemen aan een volgende Zonnebloemvakantie, ontvangt de deelnemer een uitsluitingsmail.
- De deelnemer krijgt in het reserveringssysteem Salesforce een negatief indeeladvies gedurende vijf jaar. Na deze vijf jaar gaat het indeeladvies automatisch weer op groen en kan de deelnemer zich weer aanmelden. Door een uitsluiting niet voor onbepaalde tijd te laten voortduren, geven we mensen de kans hun gedrag te verbeteren.

8. Klachten en ongewenste omgangsvormen

8.1 Klachten

We hopen natuurlijk dat je tevreden bent en dat alles tijdens de vakantie naar wens verloopt. Mocht dit echter niet het geval zijn, blijf dan niet met je klacht lopen, maar bespreek dit met de desbetreffende persoon. Ben je echter van mening dat je klacht niet of onvoldoende is opgelost, dien dan je klacht s.v.p. schriftelijk/per e-mail in bij het Nationaal Bureau via vakanties@zonnebloem.nl. Vul als staf sowieso bij elke melding een MIK formulier in (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>) en zorg dat de zorgcoördinator dit krijgt om verder te verwerken.

8.2 Ongewenste omgangsvormen

Onder ongewenst gedrag verstaan we alles in de omgang, communicatie wat als ongewenst / kwetsend **wordt ervaren** en tot doel of gevolg heeft dat medewerker zich niet langer **veilig voelt** aan boord.

Als er sprake is van een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag van deelnemers of vrijwilligers dan kan iemand altijd terecht bij de staf of bij de bemanning. Probeer in dit geval:

- Een voorbeeld te zijn
- Breng omgangsvormen ter sprake, ga de discussie aan
- Pak het probleem altijd direct aan
- Probeer alle betrokkenen te spreken
- Voer een gesprek met de vrijwilliger of deelnemer die last heeft ondervonden
- Voer een gesprek met de vrijwilliger of deelnemer die last heeft veroorzaakt

In sommige gevallen kan de interne vertrouwenspersoon voor Zonnebloemvakanties, te weten Hoofd Vrijwilligersondersteuning van het Nationaal Bureau, worden ingeschakeld:

- Als er sprake is van ongewenst gedrag door beroepskrachten.
- Als je als staf ondersteuning nodig hebt.
- Als de klager de voorkeur geeft aan een buitenstaander als gesprekspartner.

In die gevallen kun je contact op (laten) nemen met de vertrouwenspersoon: Hoofd Vrijwilligersondersteuning van het Nationaal Bureau, via telefoonnummer **076 - 56 46 350**.

Na kantooruren word je via dit nummer doorverbonden met de bereikbaarheidsdienst. Zij kunnen je in contact brengen met de vertrouwenspersoon.

Als de situatie dreigt te escaleren en het niet mogelijk is om intern tot een oplossing te komen dan kan de externe vertrouwenspersoon (vertrouwenspersoon@zonnebloem.nl) worden ingeschakeld (c.q. een vertegenwoordiger van de Arbodienst).



Integer

Ga respectvol om met elkaar. Doe wat je belooft, respecteer grenzen van een ander (en van jezelf!). Spreek elkaar aan op ongewenst gedrag en kijk kritisch naar jezelf.

Betekenisvol

MaaK je vrijwilligerswerk van toegevoegde waarde. Neem de tijd om naar de ander te luisteren en leer van elkaar. Leg uit wat je doet en waarom, maar heb ook oog voor kwaliteiten en interesses van een ander.



De gedragscode van de Zonnebloem beschrijft welk gedrag we van elkaar verwachten binnen de vereniging. En waar vrijwilligers, deelnemers en medewerkers elkaar op mogen aanspreken.

Gedragscode

Hoe gaan we met elkaar om bij de Zonnebloem?

De gedragscode is gebaseerd op de vier kernwaarden van de Zonnebloem.

Er kan zoveel meer dan je denkt



Sociaal

Kijk naar elkaar om: praat mét elkaar en niet over elkaar. En denk niet voor een ander. Creëer een sfeer van veiligheid en vertrouwen. Kortom, behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden.

Optimistisch

Ga positief aan de slag. Handel vanuit mogelijkheden en denk in oplossingen. Geef het goede voorbeeld en ga ervan uit dat de ander het goed bedoelt.



9. Hoofd Vakantie

Als Hoofd Vakantie heb je de leiding over de vakantiestaf. Je wordt bijgestaan door Hoofd Facilitair, Hoofd Verpleegkunde en de Arts.

9.1 Taken Hoofd Vakantie

Hoofd Vakantie heeft de volgende taken.

- Organiseert een week vóór de vaarvakantie een bespreking met de 2 andere stafleden en de arts mag deelnemen.
- Neemt voorafgaand aan de reis contact op met de reiscoördinator. Hier kunnen dan bepaalde zaken worden besproken die relevant zijn voor het goed verlopen van de reis. Ook voor vragen kan je terecht bij de reiscoördinator.
- Draagt zorg voor een goede voorbereiding van de reis.
- Stelt in overleg met de andere stafleden een werkrooster op met behulp van VIS en maakt dit in het daarvoor bestemde Excel bestand te vinden op <https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>.
- Geeft de vrijwilligersgroep uitleg over de pasjes.
- Controleert of alle vrijwilligers aanwezig zijn en of de informatie over eerdere deelname klopt
- Verzorgt zelf een korte rondleiding voor vrijwilligers die voor het eerst met MPS de Zonnebloem meegaan op maandagochtend om 11.00 uur.
- Informeert of er aandachtspunten zijn (die recent zijn ontstaan) met betrekking tot de gezondheidssituatie van vrijwilligers. In de week voor de vaarweek telefonisch contact opnemen met alle algemene vrijwilligers.
 - > **Hoofd Vakantie (HV)** belt restaurantmedewerkers en de afwasmedewerkers.
 - > **Hoofd Facilitair (HF)** neemt contact op met boordwachten, receptionisten, wasserijmedewerkers, barmedewerkers en de medewerk(st)er koffiecokner.
- Houdt toezicht op de dagelijkse gang van zaken.
- Woont dagelijks het ochtendoverleg van de horecacoördinator met de restaurantploeg bij.
- Handelt problemen en conflicten af.
- Voorziet de deelnemers en vrijwilligers van informatie.
- HV, HF en/of Hoofd Verpleging (HVP) reiken jubileumcadeaus aan vrijwilligers uit.
- Vult, in overleg met de andere stafleden, de stafevaluatie in. Op <https://dezonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf> vind je de printversie van deze vragenlijst en tijdens de vakantie ontvang je per mail een link zodat je deze vragen digitaal kunt beantwoorden. De stafevaluatie gaat o.a. over het her coderen van deelnemers, het doorgeven van minder goed functionerende vrijwilligers, nazorg en voordrachten voor potentiële nieuwe stafleden.
- Coördineert de totstandkoming van een dagelijks Boordjournaal. Hiervoor is een standaard digitaal sjabloon in de juiste Zonnebloemhuisstijl op het schip beschikbaar.

9.2 Tips voor je informatie aan deelnemers en vrijwilligers

Maandag

11.45 uur	Inhoud introductiebijeenkomst vrijwilligers op maandag Op maandag om 11.45 uur krijgen alle vrijwilligers in het restaurant uitleg van Hoofd Vakantie over de organisatie, de werkzaamheden, de bejegening van deelnemers en de regels aan boord. Ook wordt er een film getoond over de veiligheid op het schip. Vervolgens informeer je de vrijwilligers over de belangrijkste wetenswaardigheden. Ter ondersteuning van je verhaal is een PowerPointpresentatie beschikbaar. Houd het kort (maximaal 15 minuten in verband met de beperkte tijd) en laat in ieder geval de volgende punten aan bod komen. • Druk de vrijwilligers op het hart dat ze eventuele problemen meteen bij de staf aankaarten. • Geef aan dat het, als deelnemers naar het toilet willen en hulp nodig hebben, noodzakelijk is om er altijd een verpleegkundige bij te roepen. • Vraag de vrijwilligers niet te beloven aan bepaalde deelnemers dat ze met hen gaan passagieren. Ruilen kan alleen in overleg. Voor diegenen die met een elektrische rolstoel op pad gaan is het belangrijk om te weten dat je altijd naast de stoel moet lopen om zo te kunnen inschatten of de voorwielen niet in een gat of drempel terechtkomen. Hierdoor zou de deelnemer uit zijn rolstoel kunnen vallen. • Extra instructie voor Elektrische rolstoel van de Zonnebloem. Vaste begeleiders selecteren (indien mogelijk), eventueel onderling rouleren. ELZB reserveren voor deelnemer en extra duidelijk voorzien van label
	Leg duidelijk uit hoe het in- en uitchecken in zijn werk gaat. Pasje gebruiken om in en uit te checken. • Vraag de vrijwilligers om op tijd te zijn voor het eten en om in gepaste kleding naar het diner te komen (ook in de zomer). • Meld dat degenen die nachtdienst draaien moeten voor-eten. Geldt ook voor boordwacht en receptionist(e) die dienst hebben van 16:00 tot 20:00 uur. • Vraag of iedereen rekening wil houden met de privacy van de bemanning. • Vrijwilligers stellen op eigen telefoon het alarm in. • Verzoek de vrijwilligers om schriftelijk aan de receptie door te geven als er onverhoopt iets kapot is.

16.45 uur	Praatje bij welkomstcocktail door Hoofd Vakantie • Heet iedereen welkom aan boord. • Stel de stafleden voor: HF, HVP, de arts maar ook de teamcoördinatoren. Leg uit dat de groepsindeling vooral organisatorische doeleinden heeft. Voor de deelnemers is het alleen belangrijk om te weten dat ze, als ze hulp nodig hebben, een verpleegkundige aanklappen te herkennen aan het gekleurde keycord. De kapitein neemt het over: • De kapitein stelt vervolgens de gehele bemanning voor. • De kapitein informeert verder over de veiligheid aan boord en andere nuttige informatie. • Vervolgens informeert de reiscoördinator de deelnemers over het eten en drinken aan boord en het excursieprogramma. • Er zijn geen vaste plaatsen in het restaurant, behalve voor eventuele bedden. In dat geval staat er een reserveringsbordje op tafel. • Wijs de deelnemers erop dat het mogelijk is om te passagieren. Als iemand daar hulp bij nodig heeft, hoeft hij dat alleen maar even aan te geven. Daarbij kan eventueel ook gebruik worden gemaakt van een Zonnebloemrolstoel. Uiteraard mogen deelnemers ook op eigen gelegenheid gaan passagieren indien zij dit wensen. Met name na het diner is een wandeling zeer goed mogelijk. • Meld dat er elke dag een boordjournaal uitkomt met informatie over de vaarvakantie. • Maak de deelnemers duidelijk dat ze vooral niet moeten schromen om hun wensen kenbaar te maken. Ze kunnen zich op allerlei manieren in de watten laten leggen: uitgebreid in bad, ontbijt op bed etc.
18.30 uur.	Diner Vraag dagelijks voor aanvang en na afloop van het diner een moment van stilte.

Dinsdag

07.30 Uur	Doe tijdens het ontbijt onder meer de volgende mededelingen aan de vrijwilligersgroep: • Adviseer de vrijwilligers hun deelnemer van tevoren even op te zoeken om kennis te maken. • De passagierslijsten hangen op het einde van de middag voor de volgende dag reeds op het bord. Hierdoor kunnen de vrijwilligers tijdig hun deelnemers opzoeken en met hen kennismaken. • Na het ontbijt komen de medewerkers van de brandwacht en de receptie in de salon bij elkaar voor uitleg over de schoonmaakwerkzaamheden door het Hoofd Facilitair (zie paragraaf 10.2 en info op de ondersteuningspagina, https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf) . • Vertel hoe de maandag verlopen is met als doel de vrijwilligers mee te nemen in de voortgang. • Andere relevante zaken van dat moment.
08.15 uur	• Dagelijks aanschuiven bij overleg restaurantteam met horecacoördinator.
10.00 uur	De rolstoelinstructie vindt plaats in groepen. Alle eerstejaars vrijwilligers nemen deel aan deze instructie.
	Kies zelf een moment voor het dagelijks overleg (indien nodig): • Met de volledige staf • Van Hoofd Vakantie, Hoofd Facilitair, Hoofdverpleegkundige, Arts, en met de kapitein en de reiscoördinator.

Woensdag

07.30 uur	Besprek de mededelingen voor de groep tijdens het ontbijt, zoals: • Hoe de dinsdag verlopen is. • Hoe het reisschema eruitziet.
18.00 uur	Besprek eventuele mededelingen voor de deelnemers tijdens het diner.
Ca. 10.00 uur	Evaluatiegesprek voor 1 ^e jaars algemeen de medewerkers van de afwas en het restaurant, HV samen met HF.

Donderdag

07.30 uur	Besprek de mededelingen voor de groep tijdens het ontbijt, zoals: • Hoe de woensdag verlopen is. • Hoe het reisschema eruitziet.
Ca. 10.00 uur	Evaluatiegesprek voor 1 ^e jaars algemeen de medewerkers van de afwas en het restaurant, HV samen met HF.
10.30 uur	Evaluatie eerstejaars verpleeggroep, HVP met zorgcoördinator. HV mag aansluiten.
18.00 uur	Besprek eventuele mededelingen voor de deelnemers tijdens het diner.

Vrijdag

07.30 uur	Bespreek de mededelingen voor de groep tijdens het ontbijt, zoals: • Hoe de donderdag verlopen is. • Hoe het reisschema eruitziet. • Afwijkende dagindeling op zaterdag. • Een toelichting over de ontschepingsprocedure op zaterdag en de te verrichten werkzaamheden.
11.00 uur	Stafevaluatie waarbij de kapitein en/of de reiscoördinator aanwezig is om gezamenlijk de reis door te spreken en te evalueren.

Zaterdag

07.00 uur tot klaar	Bespreek de mededelingen tijdens het ontbijt: Hoe de vrijdag verlopen is. • 07.30 uur aanvang werkzaamheden • 08.00 uur – 09.00 uur ontbijt deelnemers • 09.00 uur – 09.30 uur afscheid nemen van de deelnemers, maar liefst de avond van te voren al • 09.30 uur – start ontschepen. Vrijwilligers die NIET zijn ingedeeld voor taken, blijven in de salon!
---------------------	--

10 Hoofd Facilitair

Als Hoofd Facilitair ondersteun je Hoofd Vakantie bij de voorbereiding van de vaarreis en bij de dagelijkse werkzaamheden tijdens de vakantie. Ook coördineer je de schoonmaakwerkzaamheden die door vrijwilligers van de receptie, de boordwacht, de bar, de koffiecorner en de wasserij worden uitgevoerd.

10.1 Medewerkers

Medewerkers receptie

De receptiemedewerkers bemannen de receptie volgens rooster. Tijdens hun diensten dragen zij zorg voor een opgeruimde en schone receptieruimte. Degenen die nachtdienst hebben, voeren diverse schoonmaakwerkzaamheden uit. Hoofd Facilitair bespreekt dit met de desbetreffende medewerkers.

Medewerkers boordwacht

De vrijwilligers die bij de boordwacht zijn ingedeeld lopen volgens rooster rond over het gehele schip. Daarbij vervullen ze diverse taken. Degenen die nachtdienst draaien voeren diverse schoonmaakwerkzaamheden uit. Hoofd Facilitair bespreekt dit met de betreffende medewerkers.

Medewerkers bar en koffiecorner

Deze vrijwilligers draaien hun diensten volgens werkschema. Het barpersoneel zorgt ervoor dat de bar wordt schoongemaakt en dat er steeds voldoende voorraad is. De medewerker van de koffiecorner is verantwoordelijk voor de koffie en thee in de salon.

Medewerkers wasserij

De vrijwilligers die bij de wasserij zijn ingedeeld, verzorgen de door de verpleeggroep aangeleverde was van de deelnemers volgens werkschema. Daarnaast wassen ze alle theedoeken, handdoeken, sopdoeken etc.

10.2 Taken Hoofd Facilitair

Als Hoofd Facilitair heb je de volgende taken.

- Je brengt de algemeen medewerkers die voor de eerste en laatste nachtdienst staan ingedeeld vóór de reis telefonisch op de hoogte, zodat deze personen daar rekening mee kunnen houden.
- Je belt ook de eerstejaars in de receptie, boordwacht, bar, wasserij (en restaurant in overleg met hoofd vakantie)
- Je bent gedurende de vaarvakantie voortdurend alert op de veiligheid van alle passagiers.
- Je geeft instructies aan de vrijwilligers van de receptie, de boordwacht en de wasserij met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden.
- Laat de dienstdoende boordwacht na zijn controle-ronde de toiletten op het hoofddek en salondek controleren en schoonmaken indien dit noodzakelijk is, en na controle de lijst aftekenen.
- Je draagt zorg voor een goed beheer en gebruik van alle hulpmiddelen.
- Je zorgt voor instructie van de elektrische rolstoelen van de Zonnebloem. Hoofd vakantie en hoofd verpleging maken een vaste verdeling van 1 of meer personen voor vrijwilligers die deze gaan bedienen. Zorg ervoor dat deze vrijwilligers instructie krijgen over het rijden met deze stoelen en dat de stoelen voorzien worden van een label met daarop de naam van de deelnemers die deze de **gehele week** gaat gebruiken
- Je controleert dagelijks het materiaal (rolstoelen, brancards, plaid's, poncho's en dergelijke) met aandacht voor veilig gebruik.
- Je zorgt ervoor dat noodzakelijke reparaties tijdig worden uitgevoerd.
- Je stelt defecte rolstoelen in de oplaadruimte en maakt hier melding van op de kluslijst. Bij speedproblemen zoek je contact met het dienstdoende technische bemanningslid.
- Je hebt regelmatig overleg met de reiscoördinator over de werkzaamheden.
- Je zorgt ervoor dat de post elke middag wordt verstuurd.
- Je signaleert potentiële nieuwe stafleden en draagt hen voor.

10.3 Aandachtspunten punten voor Hoofd Facilitair

- Hanteer het volgende schema om het inschepen zo soepel mogelijk te laten verlopen.
- | | |
|-----------|---|
| 11.30 uur | De medewerker in de koffiecorner krijgt instructie van de reiscoördinator |
| 12.15 uur | Hoofd Facilitair geeft de medewerkers van de boordwacht en de receptie een korte instructie over hun taken en legt het schoonmaakrooster uit.
Elke medewerker krijgt een kopie van het rooster. Hierop staan alle werkzaamheden van de gehele reis vermeld. Geef aan dat de tijden die erop vermeld staan richttijden zijn en deze altijd kunnen afwijken. Verder is het belangrijk de medewerkers op het hart te drukken dat als iemand klaar is met zijn aangegeven werkzaamheden dat hij/zij dan een andere collega gaat helpen.
Instructie klaar om 12.45 uur, aangezien de receptiemedewerkers moeten helpen met de koffers aan boord brengen. |
| 12.30 uur | De medewerkers van de wasserij gaan in de salon zorgen voor de koffie voor de deelnemers die aan boord komen. |
| 12.30 uur | De medewerkers van de receptie (5 personen) gaan de koffers aan boord brengen van de arriverende deelnemers. |
| 12:50 uur | De medewerkers van de bar krijgen instructie van de reiscoördinator. |
| 12:30 uur | De boordwacht medewerkers krijgen instructie. |
| 14.15 uur | De koffievoorziening in de salon wordt overgenomen door de boordwacht medewerkers. |
| 14.20 uur | Instructie medewerkers receptie. |
- Elke ochtend is er na het ontbijt om 08.00 uur een korte instructie voor de boordwacht en de receptie in de salon. Als er koffie wordt gedronken (rond 09.00 uur) vraag je de mensen van de wasserij en de koffiecorner erbij. Neem tijdens het koffie drinken de dag door en wijs mensen op de tijden en werkzaamheden die zij moeten vervullen.
 - Laat de vrijwilligers tijdens de koffie weten wat er op het programma staat voor de komende dag en neem gezamenlijk nog een keer het rooster voor de dag door.
 - Op dinsdagochtend om 08.00 uur geeft de reiscoördinator een instructie aan de boordwacht en de receptie over het gebruik van de schoonmaakmiddelen. Koffiedrinken is dan pas om 09.30 uur.
 - Er wordt koffie rondgebracht met koffiekarren (niet met dienbladen).
 - Zet geen suiker en melk op de tafels. Laat het op de kar staan en vraag of de deelnemers melk en suiker willen.
 - Alle kopjes e.d. die in de salon worden gebruikt, worden in de bar afgewassen. De barmedewerkers krijgen hierover instructie van de reiscoördinator. Zo nodig kun je hierbij hulp regelen van andere vrijwilligers voor de barmensen.
 - Let op dat de afvalbakjes voor melkcups en papier op de tafels staan.
 - Zorg dat de zeepkast altijd opgeruimd is.
 - Kijk de kastjes na op de toiletten op het salondek. Er dient alleen in te staan wat op de lijst van de binnenkant van de kast staat.
 - Zorg ervoor dat de vensterbanken in de toiletten leeg gehouden worden.
 - Check op de aangegeven tijden de toiletten op salondek, hoofddek en onderdek en parafeer de lijst.
 - Zorg dat er altijd een voorraad toiletpapier en papieren handdoekjes in de zeepkast ligt.
 - Zorg ervoor dat er niet wordt gestofzuigd in dat stuk van het onderdek waar de bemanning slaapt, ook 's middags niet. Er kan nog iemand slapen.
 - Hang bij terugkomst van het passagieren natte plaids en poncho's altijd eerst te drogen of stop ze in de droogtrommel.
 - Voer - zo nodig - reparaties aan de rolstoelen zelf uit of laat het doen door een deskundig persoon.
 - Onoplosbare problemen aan rolstoelen meld je op de lijst bij de receptie. Zoek bij spoed rechtstreeks contact met het dienstdoende technische bemanningslid.

- Plaats bij mooi weer 's avonds alle stoelen en tafels onder de overkapping op het zonnedeck naar het midden. Zet de rest tegen de schermen in stapels van 4. Let op dat de asbakken dagelijks worden leeggemaakt.
- Zorg ervoor dat de salon er ieder moment van de dag netjes uitziet. Maak de salon elke dag om 11.30 uur en 17.30 uur met een paar mensen netjes (wie hier verantwoordelijk voor is kun je zien in het schoonmaakrooster): zet tafels en stoelen op hun plaats, haal de lege glazen weg, neem de tafels (indien nodig) af met een blauwe microvezeldoek en een blauwe spuitbus R3.
- Het serveren van de koffie in de salon wordt uitgevoerd door een aantal personen. Wie dit zijn, staat vermeld op het schoonmaakrooster. Belangrijk is erop toe te zien dat dit ook werkelijk door de aangewezen personen wordt uitgevoerd. Met name na het diner is er direct een run naar de salon en willen de deelnemers allemaal gelijk voorzien worden van koffie/thee. Er zijn 2 personen plus de dienstdoende boordwacht die na het diner stand-by moeten staan. Zij zorgen er ook voor dat de vuile kopjes opgehaald worden en bij de bar afgeleverd worden om afgewassen te worden.
- Loop tussen 08.00 uur en 09.00 uur rond en controleer of de werkzaamheden conform de instructies worden uitgevoerd.

10.4 Schoonmaakmiddelen en afval

- Aan boord werken we met een schoonmaaksysteem, geheten RoomCare Plus. Dit is een lijn aan schoonmaakmiddelen die ieder hun eigen specifieke toepassing hebben. Het is belangrijk om de juiste werkwijze te hanteren zodat de effectiviteit gewaarborgd blijft. Meer informatie hierover is te vinden op de ondersteuningspagina (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>)
- In de werkkasten hangen instructiesheets waarop exact staat aangegeven hoe de producten gebruikt moeten worden. Ook deelt de reiscoördinator deze nog aan het begin van de reis uit aan Hoofd Facilitair. Deze deel je uit aan mensen van receptie en boordwacht. Belangrijk is om de juiste kleurcodering in acht te nemen.
 - R1 wordt gebruikt enkel en alleen voor de toiletputten
 - R2 wordt gebruikt voor alle waterbestendige oppervlakken (toilet en wastafel) in combinatie met rode microvezeldoek
 - R3 wordt gebruikt als glas- en interieurreiniger in combinatie met blauwe microvezeldoek
 - R5 is een luchtverfrisser
 - D2.4 is een allesreiniger die enkel en alleen gebruikt wordt in de keuken, bar en restaurant in combinatie met een groene microvezeldoek.
- Alle te gebruiken spuitflesjes staan gevuld klaar bij aanvang van de reis. Het is niet de bedoeling om zelf flesjes te gaan vullen. Dit wordt door het schoonmaakbedrijf gedaan. **Let er op dat lege flesjes niet worden weggegooid.**
- Om de werking van de doeken zo optimaal mogelijk te laten zijn, worden deze niet als een prop gebruikt maar in vieren gevouwen zodat het raakoppervlak zo groot mogelijk is. Het doekje kan dan ook vier keer gebruikt worden. Na vier keer een nieuw doekje gebruiken.
- Tijdens de nachtdienst dweilt de boordwacht alle vloeren van de sanitaire ruimtes (4 toiletten salondek, 2 toiletten hoofddek en een toilet en doucheruimte op het onderdek). Hij gebruikt hiervoor de rode moppen. Zorg ervoor dat de rode emmer klaarstaat met acht rode moppen erin. Neem de emmer mee naar de poetsruimte op het hoofddek. Leg de moppen in de emmer. Gebruik vervolgens de R2 doseerpomp om een afgemeten hoeveelheid schoonmaakmiddel te doseren. Gooi dit over de moppen en zet de bak in de spoelbak. Laat er daarna water overheen lopen, zodanig dat de moppen goed doordrenkt zijn met water. Let op dat er niet te veel water in de bakken blijft staan. Het is handig om gedurende de dag de rode emmer gevuld te hebben met een aantal moppen die door de dienstdoende boordwacht gebruikt kunnen worden om zo nodig de toiletvloeren te reinigen.
- De Tarketvloer op het salondek (van restaurant tot aan de salon) en de Tarketvloer op het hoofddek worden ook door de boordwacht gereinigd. In het restaurant moet ook de vloer rondom het buffet en de blauwe bank gereinigd worden
- Hiervoor worden de blauwe moppen gebruikt. Zorg ervoor dat de blauwe emmer klaarstaat met 12 blauwe moppen erin. De procedure hiervoor is gelijk aan het klaarzetten van de blauwe bak, alleen gebruik je nu de doseerpomp voor D2.4.
- Gebruik voor de vloeren van de bar en de keuken een grote bak met groene dweilen. Doe met de doseerpomp een hoeveelheid D2.4 in de dweilemmer. Laat wat water over de dweilen stromen zodat het wordt geabsorbeerd. Giet het overtollig water eraf en klik de dweil aan de trekker. Na het dweilen doe je de vuile dweil in een plastic zakje en breng je het naar de wasserij.
- Gebruik:
 - Pedaalemmerzakken 45 x 50 cm voor hutten vrijwilligers en deelnemers.
 - Pedaalemmerzakken 65 cm voor de koffiekar.
 - KOMO-vuilszakken grijs voor de openbare toiletten op het hoofddek.
 - KOMO-vuilszakken grijs voor de afvalbakken op de toiletten op het salondek.
 - KOMO-vuilszakken grijs voor de rvs-afvalbakken in de salon, op het hoofddek en het salondek.
 - Waszakken groen voor de was, restaurant en bar. (voorraad ligt in linnenkamer)
 - Waszakken wit voor de was. (voorraad ligt in linnenkamer)

Aandachtspunten

- Plaats alleen de grijze afvalzakken gesloten in de koelcel. Laat wel eerst de lucht eruit.
- Vouw het karton samen, plak het af zodat alles bij elkaar blijft en plaats het in de koelcel.
- Deponeer kapot glas in de koelcel in de daarvoor bestemde ton.
- Breng alle gebruikte sopdoeken, dweilen e.d. meteen na gebruik naar de wasserij op het benedendek. De was dient gescheiden te worden op kleur.

10.5 Taken boordwacht en receptie

Het overzicht van werkzaamheden staat tot in detail uitgewerkt in het schoonmaakrooster dat te downloaden is op de ondersteuningspagina. In dit rooster staan ook de werkzaamheden van de maandag aangegeven. Voor vragen hierover kun je terecht bij de reiscoördinator.

Nachtdienst

Tijdens de nachtdienst verricht de boordwacht de volgende taken.

- De boordwacht loopt elk uur de ronde volgens instructie. De laatste ronde vindt om 07.50 uur plaats.
- De boordwacht ruimt de salon op, brengt de vaat naar de bar waar het de volgende ochtend wordt afgewassen.
- De boordwacht dweilt de hal (vanaf de salon tot in het restaurant rondom het buffet en de blauwe bank) en elk toilet op het salondek, zonder vooraf te stofzuigen. Dweil de hal met 12 blauwe dweilen. Dweil de 8 toiletten met de rode dweilen (elk een dweil). Doe de vuile dweilen in plasticzakjes en breng de dweilen naar de wasserij.
- De boordwacht beheert de voorraad van de toiletten in de hal van het salondek (4 rollen in de kasten), de toiletten op het hoofddek en het toilet op het onderdek (4 rollen en 5 pakken papieren handdoeken op het handdoekenrek, plus hygiënezakjes).
- De boordwacht zet de kopjes en schoteltjes om 07.30 uur bij de bar neer. De medewerkers van de receptie verrichten de volgende taken:
 - De medewerkers ruimen de bibliotheek op en maken deze ruimte schoon.
 - De receptiemedewerker kan de boordwacht assisteren met het dweilen van de vloeren bij de receptie.
 - De medewerkers ruimen de receptie op en maken deze ruimte schoon.

De restaurantmanager zorgt dat er elke avond eten klaar staat voor de nachtdiensten. Geef aan dat niemand de kombuis in mag, vanwege het risico op besmetting van de voedingsmiddelen die daar liggen. Het is ook niet de bedoeling dat de medewerkers achter de bar komen. Ze kunnen voor koffie en thee gebruikmaken van de koffi corner.

10.6 Werkzaamheden zaterdag

Taakverdeling op zaterdag

Om tot een goede indeling te komen voor de taken op zaterdagochtend is het verstandig om op vrijdagochtend samen met de reiscoördinator deze werkzaamheden door te nemen en hier gezamenlijk afspraken over te maken. De reiscoördinator deelt de indeling op vrijdag uit aan Hoofd Facilitair. De indeling deelt je als Hoofd Facilitair uit op zaterdagmorgen.

Als Hoofd Facilitair draag je op zaterdag zorg voor de volgende taken:

- Maak de toiletten schoon op het salondek en hoofddek, de douche en het toilet op het onderdek.
- Vul de voorraad op het onderdek, het hoofddek en het salondek aan. Denk bijvoorbeeld aan toiletpapier en dergelijke.
- Verzamel de glazen, was ze af in de bar en zet ze terug in de gang. Laat deze op een karretje staan (dus niet terugplaatsen in de hutten).
- Deel de lakenpakketten uit (1 per bed), pak de waskarren voor de linnenkamer uit en zet ze weer terug op hun plaats.
- Controleer in elke hut of er niets onder het bed of in de kasten is achtergelaten.
- Controleer of er op elk bed een kussen, een dekbed en een lakenpakket ligt. Doe de deur dicht (niet op slot) als de kamer is nagekeken.

Laatste controle

We willen je vragen om aan het eind van alle werkzaamheden de volgende punten na te lopen en af te vinken wanneer de taak is uitgevoerd. Dit doe je samen met de zorgcoördinator.

Glazen schoon terug op onderdek en hoofddek?
Pedaalemmerzakjes in pedaalemmer op het onderdek?
Per bed: 1 set beddengoed op het onderdek?
Per bed: 1 kussen, 1 dekbed?
Zijn alle kasten leeg en schoon?

Is de oplaadruimte opgeruimd?
Is de wasserij opgeruimd en schoon?
Is de stofzuigerkast opgeruimd en schoon?
Zijn alle asbakken op het zonnedeck schoon?
Zijn de rolstoelen schoon?
Staan alle tafels en stoelen op hun plaats in de salon zoals het hoort?
Is de bar opgeruimd en staat de afwasmachine uit?
Is de koffiecorner opgeruimd en schoon?
Is de receptie opgeruimd en schoon?
Heb je de lijsten ingevuld teruggegeven aan de reiscoördinator?

Tot slot

In de salon wordt zaterdagochtend nog koffie en thee gedronken door deelnemers en vrijwilligers. Ga pas weg als alles is opgeruimd en de tafels en stoelen op hun plaats staan.

11 Hoofd Verpleging

De zorggroep aan boord van MPS de Zonnebloem wordt gevormd door de zorgvrijwilligers, een arts, een zorgcoördinator en Hoofd Verpleging. De zorgvrijwilligers staan onder leiding van 4 teamcoördinatoren en gezamenlijk noemen we dit de verpleeggroep (zie bijlage 3 voor 'Profielschets' en 'Informatie voor teamcoördinatoren').

Hoofd Verpleging stelt deze teamcoördinatoren aan en dient tijdens de vaarvakantie als eerste aanspreekpunt.

11.1 Verpleeggroep

De verpleeggroep bestaat uit vrijwilligers met verschillende BIG niveaus.

De dagelijkse taken van de verpleeggroep zijn als volgt:

- De verpleeggroep verzorgt en verpleegt de deelnemers.
- De verpleeggroep draait pieperdienst volgens het rooster. Degene met pieperdienst wordt op verzoek van de deelnemers via de receptie telefonisch benaderd.
- De verpleeggroep draait nachtdienst volgens het rooster, waarbij er steeds 2 verplegenden zijn ingeroosterd. Stagiaires worden niet voor nachtdiensten ingeroosterd.
- De verpleeggroep houdt de hutten van de deelnemers schoon, inclusief het sanitair.

11.2 Arts

Het Nationaal Bureau zorgt dat er aan boord van MPS de Zonnebloem een arts aanwezig is. De gegevens van deze arts kun je terugvinden in VIS. De arts ziet zelf in VIS de gegevens van de deelnemers. Het is niet de bedoeling dat de arts voorafgaand aan de reis met hen contact opneemt, deze handeling is voorbehouden aan de verpleegkundig adviseurs. In uitzonderlijke gevallen kan de verpleegkundig adviseur wel de arts verzoeken om contact op te nemen met de deelnemer of diens behandelend arts om specifieke medische informatie door te nemen.

11.2 Zorgcoördinator

Onder de 12 vaste bemanningsleden bevindt zich ook een zorgcoördinator.

De zorgcoördinator voorziet Hoofd Verpleging indien nodig van informatie, bijvoorbeeld over het materiaal dat aan boord aanwezig is of over de te volgen procedures bij calamiteiten. Het beheer van de medische ruimte, de apotheek en alle overige (hulp)middelen en materialen valt onder verantwoordelijkheid van de zorgcoördinator.

11.3 Taken verpleeggroep

Teamcoördinatoren

De teamcoördinatoren laten zich tijdens de intakegesprekken ondersteunen door de zorgvrijwilligers, die de gesprekken voeren en eventuele bijzonderheden terugkoppelen..

De teamcoördinator:

- Controleert, in overleg met Hoofd Verpleging, direct bij aanvang van de vakantie bij de deelnemers zelf of de gegevens juist en compleet zijn.
- Maakt gebruik van de protocollen voorbehouden- en risicovolle handelingen. Op Mijn Zonnebloem, in de kennisbank, vind je de protocollen van Vilans.
- Geeft (werk)instructies aan de verpleeggroep binnen de eigen groep.
- Heeft dagelijks overleg met Hoofd Verpleging.
- Draagt zorg voor goed contact tussen deelnemers en zorgvrijwilligers en tussen de zorgvrijwilligers onderling.

- Maakt binnen de groep goede afspraken met betrekking tot persoonlijke aandacht voor de deelnemers.
- Zorgt dat deelnemers tijdens de vakantie zoveel mogelijk door dezelfde zorgvrijwilligers worden verzorgd. (Indien nodig, bijvoorbeeld als een deelnemer en een vrijwilliger elkaar niet zo goed liggen, verandert de teamcoördinator dit zo spoedig mogelijk).
- Overlegt met Hoofd Verpleging als een deelnemer niet in staat is om eigen medicijnen te beheren of toe te dienen. (Er wordt dan gezamenlijk bepaald wie als verantwoordelijke voor de verstrekking of toediening wordt aangewezen.)
- Zorgt dat van koeling afhankelijke medicijnen in de koelkast in ruimte 263 worden bewaard en op de juiste manier worden beheerd.
- Geeft, in overleg met Hoofd Verpleging, instructies aan degenen die nachtdienst draaien. (De betreffende zorgvrijwilligers beheren tijdens deze dienst de relevante gegevens van de deelnemers).
- Treedt bij problemen binnen de eigen groep zo snel mogelijk in overleg met de HVP en/of zorgcoördinator, om tot een goede oplossing te komen.
- Koppelt een zorgvrijwilliger die ervaring heeft met stagiaires begeleiden aan een stagiaire (werkbegeleider).

Hoofd Verpleging

Als Hoofd Verpleging heb je de leiding over de verpleeggroep. Hoofd Verpleging:

- Deelt de zorggroepen in (zie het schema op pagina 40).
- Verdeelt eventuele stagiaires evenredig over de groepen en zorgt ervoor dat zij worden begeleid door iemand met dezelfde of een hogere opleiding.
- Draagt er zorg voor dat volgens de protocollen voorbehouden en risicovolle handelingen wordt gewerkt en informeert de teamcoördinatoren en de zorgvrijwilligers hierover.
- Voert regelmatig overleg met de arts en de zorgcoördinator;
- Controleert de formulieren van de verpleeggroep op onduidelijkheden
- Controleert de overdrachtsgegevens van de verpleeg- of verzorgingshuizen en neemt waar nodig contact op met een instelling indien er onduidelijkheden zijn of zaken ontbreken (bv medicatie, opladers etc).
- Rapporteert een verschil tussen statusinformatie en praktijk of specifieke informatie over deelnemers via een evaluatieverslag aan het Nationaal Bureau.
- Overlegt met de fysiotherapeut in verband met overdrachten.
- Zorgt ervoor dat de eventuele overdrachten voor de terugreis door de zorgvrijwilligers van die week correct zijn ingevuld. Deze liggen in de kast in ruimte 263.
- Beoordeelt teamcoördinatoren en vermeldt dit oordeel in de stafevaluatie.
- Signaleert nieuwe teamcoördinatoren en draagt hen voor (in overleg met de zorgcoördinator).
- Signaleert nieuwe stafleden en draagt hen voor (in overleg met de zorgcoördinator).

De volgende aandachtspunten zijn van belang:

De verzorgingsgroep moet worden geïnstrueerd over de ADL-lijsten, het protocol voorbehouden handelingen, het meldingsformulier incidenten, het materiaalgebruik (zie hiervoor paragraaf 11.10 t/m 11.14) het reanimatiebeleid (zie pagina 52) en AVG (hoofdstuk 3).

- De hut-indeling van de deelnemers mag in geval van nood, na overleg met de zorgcoördinator, worden gewijzigd. Geef wijzigingen direct telefonisch door aan het Nationaal Bureau en verwerk ze in de deelnemerslijst en op de plattegrond.
- Hoofd Verpleging gaat het gesprek aan met een deelnemer of diens reisgenoot wanneer deze niet tot de doelgroep blijkt te horen. We vragen om hiervoor het adviesformulier voor deelnemers in te vullen, dat je kunt vinden op <https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>. Wanneer het lastig is om dit onderwerp met de deelnemer zelf te bespreken, neem dan contact op met het thuisfront (familie of bijv. de instelling waar iemand verblijft). Vergeet niet om ook altijd het team Producten & Diensten in te lichten.

11.4 Voorbereiding

Informatiepakket

Ongeveer 2 weken voor aanvang van de reis haal je de voor jou benodigde gegevens uit VIS. Hier vind je alle relevante gegevens over de deelnemers en over de zorgvrijwilligers. Voor een VIS handleiding verwijzen we je naar <https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>. Daar is ook andere relevante informatie te vinden zoals bijvoorbeeld aan de taakomschrijving van teamcoördinatoren en fysiotherapeuten, het formulier voorbehouden handelingen.

Verpleeggroep samenstellen

Je start met het inventariseren van de zorgbehoefte. Daarbij worden de deelnemers in gelijkwaardige groepen verdeeld (zie hiervoor het schema op pagina 40/41). Is de zorg in kaart gebracht, dan ga je op zoek naar 4 teamcoördinatoren.

In VIS kun je terug vinden of iemand is voorgedragen voor teamcoördinator of al eerder als teamcoördinator heeft gefunctioneerd. Mocht je dit niet terugvinden dan adviseren we je om met de Afdeling Producten en Diensten contact op te nemen via vakanties@zonnebloem.nl. Heb je er niet voldoende, dan zul je op basis van de individuele competenties zelf geschikte zorgvrijwilligers moeten zoeken met kwalificatieniveau 4/5, of eventueel niveau 3. Je kunt altijd informatie inwinnen over mogelijke kandidaten bij de zorgcoördinator.

Wij adviseren je de verpleeggroep te 'wegen' op basis van de volgende aspecten.

- Kwalificatieniveau.
- Werkervaring.
- Is iemand bevoegd en bekwaam voor verpleegtechnische handelingen; Heeft iemand (recente) ervaring met de ADL-zorg.
- Leeftijd.
- Deelname aan eerdere vaarvakanties met MPS de Zonnebloem.
- Vrienden of personen die samen reizen.

Streef daarbij zoveel mogelijk naar een evenredige verdeling. Verpleegkundigen of verzorgenden met werkervaring ten aanzien van de doelgroep van de Zonnebloem hebben een pré. Stel je iemand aan die voor het eerst als teamcoördinator met MPS de Zonnebloem meegaat, dan moet deze persoon vooraf uiteraard uitvoerig worden geïnstrueerd.

Teamcoördinatoren

We vragen je om de teamcoördinatoren – na ontvangst van de eerste wijzigingen van het Nationaal Bureau - een persoonlijk bericht te sturen met daarin het rooster plus de ingevulde informatie uit VIS en de groepsindeling, inclusief informatie over de werkervaring/ bevoegd- en bekwaamheid van de groepsleden. Houdt hierbij rekening met de AVG (zie hoofdstuk 3). Het advies is om alleen te werken met hutnummers, geslacht en eventueel initialen van de deelnemers. Geef aan dat de teamcoördinatoren op de dag van vertrek om 10.15 uur aan boord worden verwacht, zodat de informatiemappen kunnen worden doorgenomen. En meldt dat er om 11.00 uur een eerste overleg zal zijn tussen de teamcoördinatoren, de zorgcoördinator, de arts en jezelf.

Tweede voorbespreking

Over het algemeen is het zo dat de volledige staf ongeveer een week voor aanvang van de vakantie bijeenkomt. Zorg dat de groepsindeling van de verpleeggroep en het werkrooster op dat moment rond zijn. Ook is het prettig als er inzicht kan worden gegeven in de zwaarte van de kleurgroepen. Denk bijvoorbeeld aan het aantal bed- en/of brancardeelnemers, het aantal rolstoelgebruikers, het aantal 'duwers' dat nodig is bij het passagieren etc.

Laatste wijzigingen

Eventuele wijzigingen van deelnemers en vrijwilligers worden via de mail door het Nationaal Bureau doorgegeven. Dit gebeurt in de week voorafgaand aan de vakantie, op dinsdagen donderdag. Mochten er daarna

nog mutaties zijn, dan wordt dat in het weekend telefonisch (bij grote wijzigingen) of per mail of op maandagmorgen per mail doorgegeven.
Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een deelnemer die op de reservelijst staat in het weekend alsnog wordt ingedeeld. De benodigde informatie wordt dan op maandagmorgen per mail naar het schip gestuurd.

11.5 Roosterindeling maken

Groepsindeling deelnemers

De deelnemers zijn door het team Producten & Diensten al ingedeeld. De verpleeggroep wordt door Hoofd Verpleging in 4 zorggroepen verdeeld. Zij krijgen een met hun groep corresponderend gekleurd key-cord. De kleuren zijn geel (team 1), blauw (team 2), rood (team 3) en groen (team 4).

Bij het indelen van de 4 zorggroepen is het goed om te kijken naar de zorgzwaarte van de deelnemers en de deskundigheid van de vrijwilligers. Je kunt in principe de volgende indeling aanhouden maar als blijkt dat de zorgzwaarte en de kwaliteit van de zorggroep anders is dan gepland (door wisseling van deelnemers of vrijwilligers of door niet goed ingevulde formulieren) kan Hoofd Verpleging in overleg met de zorgcoördinator de indeling aanpassen

Kleur	Deelnemers	Zorgvrijwilligers
Geel Team 1	- Hut 211, 212, 215, 216, 217, 218, 221, 222, 223, 224, 227 en 228. 12 tweepersoonshutten (11 paren en 2 individuele deelnemers). 13 zorgbehoevende en 11 niet-zorgbehoevende deelnemers.	2 verpleegkundigen niveau 4/5. 3 verzorgenden niveau 3. 2 helpenden niveau 2.
Blauw Team 2	- Hut 229, 230, 233, 235, 239, 240, 241, 244, 245, 246 en 250. 11 tweepersoonshutten (9 paren en 4 individuele deelnemers). 13 zorgbehoevende en 9 niet-zorgbehoevende deelnemers.	2 verpleegkundige niveau 4/5. 3 verplegenden niveau 3. 2 verplegenden niveau 2.
Rood Team 3	- Hut 265, 268 (éénpersoonshut), 269, 271, 272, 274 (éénpersoonshut), 275 en 278. 8 hutten (4 paren en 6 individuele deelnemers). 9 zorgbehoevende en 6 niet-zorgbehoevende deelnemers.	2 verpleegkundige niveau 4/5. 2 verplegenden niveau 3. 2 verplegenden niveau 2.
Groen Team 4	- Hut 277, 280, 281, 283, 284, 286, 287, 290 en 296. 9 éénpersoonshutten (9 individuele deelnemers). 9 zorgbehoevende deelnemers.	2 verpleegkundige niveau 4/5. 2 verplegenden niveau 3. 2 verplegenden niveau 2.

Je houdt dan 1 zorgvrijwilliger over die je naar believen kunt indelen. Dit kan in een groep zijn met veel zorgvragers of als 'omloop' om te helpen waar nodig ivm nachtdiensten bv.

Groepsindeling zorgvrijwilligers

Je kunt het tabblad medische gegevens en de lijst zorgvrijwilligersdata in VIS gebruiken bij je indeling van je zorgvrijwilligers. Bij onduidelijkheden of vragen kun je contact opnemen met de deelnemer zelf, de arts, de familie of het verpleeghuis.

Volgens de pauzeregeling zijn alle zorgvrijwilligers een dagdeel (middag of avond) vrij. Deze vrije dagdelen worden in een standaardrooster in VIS aangegeven. De 4 teamcoördinatoren hebben ieder een middag vrij, in beginsel dinsdag-, woensdag-, donderdag- resp. vrijdagmiddag.

Op maandag wordt onderling gekeken wat de ideale verdeling zal zijn. De taken zullen dan overgedragen moeten worden aan collega's.

Op <https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf> vindt je het standaard rooster voor de zorgvrijwilligers.

Pieperdienst

We geven je graag een aantal adviezen voor het maken van een rooster voor de pieperdienst:

- Iedereen uit de verpleeggroep mag pieperdienst draaien. Geef echter geen pieperdienst aan eerstejaars vrijwilligers op maandag i.v.m. instructie en op donderdagochtend i.v.m. de evaluatie. Houd bovendien de teamcoördinatoren vrij van pieperdienst. Hun functie is al zwaar genoeg.
- Geef een vrijwilliger met kwalificatieniveau 2 alleen in de ochtend- en avonduren pieperdienst. Dan is namelijk iedereen aan boord. Laat 's middags een zorgvrijwilliger met kwalificatieniveau 3/4/5 pieperdienst draaien.
- Zorg dat de pieperdienst maandagmiddag en maandagavond bij een zorgvrijwilliger ligt die ervaring heeft met deze vaarvakanties.
- Het is wenselijk dat je zelf van 08.00 tot 10.00 uur pieperdienst neemt, zodat degene die volgens het rooster dienst heeft niet telkens van de zorgtaken wordt weggeroepen.

Nachtdienst

Ook hebben we een aantal adviezen bij het maken van een rooster voor de nachtdienst:

- Deel elke nacht twee zorgvrijwilligers uit verschillende kleurgroepen in met kwalificatieniveau 4/5, of eventueel 3 in, en één met kwalificatieniveau 2 of 3. Je deelt stagiaires niet in voor de nachtdienst
- Mail of bel de zorgvrijwilligers die je voor de eerste en de laatste nachtdienst indeelt, zodat zij hiermee rekening kunnen houden en bv niet zelf met de auto naar huis hoeven te rijden.

Aanvullende informatie verzamelen

We adviseren je om een lijst met bijzonderheden op te stellen. Zorg dat je van belangrijke zaken rondom een deelnemer op de hoogte bent.

- Welke verpleegtechnische handelingen moeten er worden uitgevoerd?
- Welke voorbehouden en risicovolle handelingen moeten er worden uitgevoerd?
- Zijn er bijzondere ziektebeelden waar je misschien meer informatie over nodig hebt?

Welke deelnemers:

- zijn diabeet
- hebben fysiotherapie nodig, check ook of deze een overdracht bij zich heeft
- hebben afasie of spreken moeilijk
- zijn terminaal
- zijn visueel gehandicapt
- maken gebruik van een bed en/of brancard
- hebben slikproblemen
- hebben obesitas (gewicht van ≥ 100 kg)
- hebben zuurstof nodig
- hebben een elektrische rolstoel of scootmobiel
- zijn allergisch en waarvoor
- hebben iets te vieren (verjaardag, jubileum)

In VIS is een overzicht beschikbaar waarin de medische detailgegevens van de deelnemers verwerkt kunnen worden.

Informatiemappen samenstellen

Tot slot stel je voor elke teamcoördinator een informatiemap samen ook hierbij weer rekening houdend met de AVG (zie hoofdstuk 3). Indien je lijsten mailt aan de TC's en de arts zorg dan dat de deelnemers niet met naam genoemd worden hierin maar alleen met hutnummer en initialen. Aan boord liggen mappen die je voor dit doel kunt gebruiken. Zorg ervoor dat de mappen de volgende informatie bevatten:

- De hut-indeling (zie pagina 40/41)
- De medische gegevens uit VIS of een samenvatting
- Een overzicht van de verzorgingsgroep (met vermelding van naam, leeftijd, eventueel diploma, huidige werkzaamheden, bekwaamheid, kwalificatieniveau en aantal eerdere vakanties met MPS de Zonnebloem)
- De lijst met bijzonderheden
- Het werkrooster
- Je kunt het voorstel doen om een Whatsapp groep aan te maken met de TC's zodat je snel dingen kunt doorgeven, maar ook elkaar tijdens de week snel kunt vinden als nodig.

11.6 Acties tijdens de vakantie

Ontvangst deelnemers

De zorgvrijwilliger ontvangt de deelnemer waar hij/zij aan gekoppeld is, ze controleren de overdrachtspapieren en medicatie. Daarnaast verzorgen ze tevens de intake (intake aan de hand van standaard vragenlijst). Bij onduidelijkheden dit melden bij de HVP. Het is de bedoeling dat deelnemers de envelop met overdrachtspapieren bij zich houden. Als er sprake is van moeizame communicatie, is het van belang dat de kofferinhoud van de deelnemer wordt geïnspecteerd op eventuele overdrachtspapieren.

Dagelijkse gang van zaken

Ten aanzien van de dagelijkse gang van 'zorg'zaken gelden een aantal algemene punten:

- Op maandag krijgen de eerste jaars zorgvrijwilliger die **NIET** op de kennismakingsdag waren om 10.00 uur een rondleiding van de zorgcoördinator.
- Voor de zorgvrijwilligers zijn Zonnebloemjasjes beschikbaar (2 per persoon per week) voor gebruik tijdens de werkzaamheden op het hoofdek. Als vrijwilligers uit de zorggroep liever vrijetijdskleding dragen is dit prima. Ook zijn altijd reservejasjes voorhanden. De jasjes mogen tijdens het ontbijt in het restaurant worden gedragen.
- 's Middags is er gelegenheid om aan wal te gaan. Overleg wie er tijdens het passagieren aan boord blijft: de arts, de zorgcoördinator of jij zelf.
- In de medische ruimte moeten de overdracht-map voor de nachtdienst en de 4 teamcoördinatoren-tassen worden gelegd.
- Zorg dat er voor de nachtdienst een detaillijst deelnemers beschikbaar is per kleurgroep, dit scheelt de TC's veel schrijfwerk.
- De eerste avond is de overdracht door alle Teamcoördinatoren en Hoofd Verpleging. De andere avonden zal dit om beurt door een Teamcoördinator of Hoofd Verpleging worden gedaan. Deze overdracht vindt om 23.45 uur plaats.
- In de medische ruimte ligt een schrift waarin Hoofd Verpleging of de zorgcoördinator kan noteren welke medicijnen en verpleegartikelen worden uitgegeven.
- In ruimte 263 staat een koelkast voor te koelen medicatie van deelnemers. Geef dit door aan de TC's en zorg dat alle medicatie is voorzien van naam en hutnummer van de deelnemer.

11.7 Overdracht en afronding

Vrijdag

De overdrachtsformulieren liggen in de kasten in ruimte 263. Het is de bedoeling dat er voor iedere deelnemer waarvan een overdracht is ontvangen een overdrachtsbrief wordt geschreven. Dit gebeurt door degene die de betreffende deelnemer heeft verzorgd. De arts levert eventuele medische overdrachten aan. Zorg dat je de schriftelijke overdrachten bekijkt voor ze aan de deelnemers worden overhandigd, zodat er indien nodig nog aanpassingen kunnen worden doorgevoerd.

De ingevulde formulieren voorbehouden handelingen en OAS formulieren worden door de zorgcoördinator gescand en verwerkt.

Zaterdag

Je verzamelt de volgende papieren:

- De originele ingevulde formulieren voorbehouden handelingen
- De ingevulde registratieformulieren OAS; deze kun je het beste invullen in samenwerking met de zorgcoördinator

Deze geef je aan de zorgcoördinator.

Daarnaast instrueer je de verpleeggroep om naast de dagelijkse zorg van de deelnemers ook de ook de werkzaamheden uit te voeren zoals vermeld op instructielijst in de gang.

11.8 Melding incidenten

Zodra er iets (bijna) misgaat dat te maken heeft met de veiligheid van de deelnemers en vrijwilligers, moet dit gemeld worden. Het doel van het formulier melding incidenten (MIC) is de kwaliteit van de zorg voor de deelnemers van de Zonnebloemvakanties te verbeteren en incidenten in de toekomst te voorkomen.

Door middel van registratie en analyse van fouten, ongelukken en bijna-ongelukken kunnen aanbevelingen worden gedaan tot het nemen van preventieve en/of correctieve maatregelen. Het formulier melding incidenten kun je vinden op <https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>

Niet iedereen heeft ervaring met het invullen van een formulier melding incidenten en het kan ook voorkomen dat een vrijwilliger zelf erg geschrokken is van het incident. Vul daarom altijd samen met iemand het formulier in of vraag of de zorgcoördinator hierbij wil ondersteunen.

Bespreek gezamenlijk het (bijna) incident en vraag ook hoe de situatie voor de vrijwilliger zelf was. Als je vindt dat nazorg noodzakelijk of wenselijk is, laat dit dan aan het team Producten & Diensten weten.

11.9 Formulier Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen

De meeste deelnemers zijn in meer of mindere mate afhankelijk van verpleging en verzorging ten aanzien van de

algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL).

Soms zit er behoorlijk wat tijd tussen het traject van aanmelding en indeling, waardoor verzorgings- en medicatiegegevens inmiddels zijn gewijzigd. In de correspondentie met de deelnemers wijzen we op meerdere plaatsen op de noodzaak van actualisering van gegevens. Dit gebeurt echter niet altijd. Het is daarom van belang dat de zorgvrijwilligers die de intake doen op maandag deze samen met de deelnemer actualiseert. Op basis van het ingevulde formulier en het aanvullende overleg kan het formulier Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen worden opgesteld en/of geactualiseerd.

Als de verpleeggroep tijdens de vakantie twijfelt over de interpretatie van de informatie kan er uiteraard altijd contact opgenomen worden met de desbetreffende deelnemer, contactpersoon, de instelling of zijn huisarts. Mocht er een reden zijn voor het hercoderen van de deelnemer, geef dat dan s.v.p. door aan het Nationaal Bureau (inclusief de reden van hercoderen). Dit formulier vind je op <https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>.

11.10 Voorbehouden en risicovolle handelingen

N.B. Deze paragraaf wordt momenteel herzien en verder aangepast n.a.v. gesprekken met een jurist inzake wetgeving in de gezondheidszorg. Dit zal worden gewijzigd zodra dit rond is.

Voorbehouden handelingen zijn medische handelingen die onaanvaardbare risico's voor de gezondheid van een deelnemer met zich meebrengen als ze door een ondeskundige worden uitgevoerd. Wie bevoegd zijn om deze handelingen uit te voeren, staat in de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG). Naast bevoegd dient iemand ook bekwaam te zijn. De verpleegkundige is er zelf verantwoordelijk voor om te bepalen of hij/zij zichzelf bekwaam acht. Een verzorgende mag deze handelingen alleen uitvoeren als hij/zij bevoegd en bekwaam is.

Enkele voorbeelden van voorbehouden handelingen:

- injecteren
- katheteriseren van de blaas bij mannen en bij vrouwen
- inbrengen van een gastrostomie katheter
- inbrengen van een neus/maag sonde
- inbrengen van een suprapubisch katheter

Wat zijn risicovolle handelingen

Voorbehouden handelingen zijn altijd risicovol. Er zijn echter risicovolle handelingen die niet in de lijst van voorbehouden handelingen zijn opgenomen. Hierbij wordt van de zorgverleners verwacht dat zij de nodige zorgvuldigheidseisen in acht nemen.

Voorbeelden van risicovolle handelingen:

- Medicijnen toedienen
- Toedienen van zuurstof
- Het verzorgen van een tracheotomie-wond
- Het geven van sondevoeding (in buik/ via voedingspomp)
- Het toedienen van klysma's en/of rectioles
- Het manueel verwijderen van faeces
- Uitzuigen van slijm in keel- en mondgebied

Aftekenlijst voorbehouden- en risicovolle handelingen

De aftekenlijst voor voorbehouden en risicovolle handelingen is te vinden op <https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>. Voor alle voorkomende handelingen dient dit formulier gebruikt en afgetekend te worden op de momenten dat de handelingen worden uitgevoerd. Het ingevulde formulier laat je ondertekenen door de arts en stuur je naar het Nationaal Bureau.

11.11 Het uitvoeringsverzoek

Een voorbehouden handeling wordt in opdracht van de arts uitgevoerd. De arts dient gerechtigd te zijn de indicatie te stellen. Zowel voor de opdrachtgever (arts) als voor degene die de opdracht zal uitvoeren (opdrachtnemer) moet aannemelijk zijn dat de laatstgenoemde bevoegd en bekwaam is voor het verrichten van de handeling.

Voordat een voorbehouden handeling wordt uitgevoerd dient er een uitvoeringsverzoek of een opdracht van de arts te zijn. Het gaat om een schriftelijke opdracht waarin de naam van de zorgvrager, de datum van de handeling en de handeling zelf omschreven zijn.

De deelnemer neemt een ingevuld en ondertekend uitvoeringsverzoek mee als hij op vakantie gaat. De verpleegkundig adviseurs van het Nationaal Bureau controleren dit.

11.12 Protocollen

Op Mijn Zonnebloem kun je via de Kennisbank altijd actuele protocollen vinden die de verpleeggroep ondersteunt bij het uitvoeren van voorbehouden en risicovolle handelingen. Daarnaast zijn er nog vele andere protocollen en richtlijnen te vinden over bijvoorbeeld lichaamsverzorging.

Protocollen, hoewel richtinggevend, zijn slechts een hulpmiddel en kunnen en mogen nooit de plaats innemen van het eigen denken en handelen. Elke zorgvrijwilliger kent en neemt zijn of haar verantwoordelijkheid in deze.

Op de site van Vilans staat ook extra informatie ten aanzien van de wet BIG, bevoegd- en bekwaamheid etc. Om in te loggen heb je de volgende gegevens nodig:

Inlognaam: protocollen@zonnebloem.nl

Wachtwoord: Protocol!

De volgende onderwerpen komen daar o.a. aan bod:

- De richtlijnen en regelgeving die van belang zijn voor het uitvoeren van de handelingen. (Denk hierbij aan de wet BIG, hygiënerichtlijnen, MRSA-richtlijnen etc.)
- Een reactieformulier, waarop opmerkingen gemaakt kunnen worden ten aanzien van de protocollen en eventuele voorstellen voor wijzigingen ten aanzien van de protocollen

11.13 Medicatie

- Als medicijnen op recept bij de plaatselijke apotheek moeten worden gehaald, is dit voor rekening van de betreffende deelnemer.
- Vanwege het hoge risico bij fouten is besloten dat er tijdens een Zonnebloemvakantie alleen door werkende zorgvrijwilligers met niveau 3/4/5 medicatie gegeven mag worden.
- Het beheer van de medicijnen ligt bij de zorgcoördinator. Zij geeft indien nodig de gewenste medicijnen uit. Er is een hele kleine voorraad medicijnen voorhanden en ivm de kosten moeten hier zorgvuldig mee om gegaan worden. Tevens zijn er aan boord otc medicijnen zoals paracetamol, ibuprofen, cinnarazine en cetirizine te koop.
- Daarnaast is er een medicatie-aftekenlijst aan boord, wanneer de deelnemer deze niet zelf bij zich heeft. Om fouten te voorkomen, dient dit formulier ingevuld te worden.

Bijlage 1: Vakantiedoelgroep

Omschrijving vakantiedoelgroep

Zonnebloemvakanties zijn bedoeld voor mensen vanaf 18 jaar die door ziekte, handicap of leeftijd, lichamelijke beperkingen hebben en die daardoor niet met een reguliere reisorganisatie op vakantie kunnen. Voor onze vakanties komen mensen in aanmerking die binnen of buiten rolstoelgebonden zijn en/of in bepaalde mate afhankelijk zijn van verzorging of verpleging. Daarnaast horen mensen met een vorm van dementie, een psychische- of verstandelijke beperking en een besmettelijke ziekte niet tot de doelgroep.

De aanmeldingsformulieren van alle deelnemers worden door medewerkers van het team Producten & Diensten bekeken. Zij bepalen of iemand wel of niet tot de doelgroep behoort en ze maken een inschatting van de soort zorg en de zwaarte van de zorg en in welke mate iemand een mobiliteits-beperking heeft. Deze inschatting wordt vertaald in een HIP-score, met daarbij door cijfers aangegeven hoe zwaar onder meer de zorg is. (Bijvoorbeeld H2 I1 P1.)

H (Hulp) = de mate van verpleeg- en verzorgingsbehoefte
I (Immobiliteit) = de mate van mobiliteitsbeperking
P (Prioriteit) = geeft overige zaken aan waar zeker rekening mee gehouden moet worden.

	H0	H1 Begeleiding	H2 Zorg	H3 Intensieve zorg	H4 Complex/intensieve zorg
I0 Loopt zelfstandig	Geen doelgroep				
I1 Rollator/stok					
I2 Rolstoel					
I3 Bedlegerig					

H 1 - Begeleiding

Iemand heeft vooral begeleiding nodig bij de ADL.
Er kan in beperkte mate verpleegkundige hulp nodig zijn, bijvoorbeeld hulp bij medicatie, injecteren, etc.

H 2 - Zorg

Iemand heeft begeleiding en hulp nodig bij de ADL, de zorg wordt gedeeltelijk overgenomen. Er zijn verpleegkundige handelingen nodig zoals wondverzorging, hulp bij medicatie blaasspoelen, injecties en katheteriseren, etc.

H 3 - Intensieve zorg

Iemand heeft meerdere zorgmomenten op een dag en de zorg wordt vaak volledig overgenomen. Er zijn meerdere verpleegkundige handelingen nodig zoals wondverzorging, blaasspoelen, injecties, sondevoeding en katheteriseren, etc.

H 4 – Complexe/intensieve zorg Dit komt overeen met H3, maar naast de “reguliere” zorg heeft iemand ook extra zorg en aandacht nodig, doordat er meer aandacht gevraagd wordt en nodig is doordat de zorg erg complex is. Denk hierbij aan tracheostoma, beademing invasief, bedlegerig en meer dan 5 l zuurstof p. minuut.

P (Prioriteit)

Een P-codering, betekent dat er extra zaken zijn waar bij de planning rekening mee wordt gehouden. Of waar tijdens de vakantie rekening mee gehouden moet worden.

- P1** De deelnemer heeft (non-)invasieve beademing, beademing via mond/neusmasker of via een tracheostoma en/of de deelnemer heeft de handeling *airstacken* aangegeven.
- P2** De deelnemer heeft aangegeven dat hij/zij zuurstof nodig heeft.
- P3** De deelnemer heeft een zeer korte levensverwachting.
- P4** De deelnemer heeft obesitas
- P5** De deelnemer heeft een hulphond

Wat te doen als een codering (HIP) niet klopt?

Op basis van de aanmeldingsformulieren maken de medewerkers van het team Producten & Diensten een inschatting van de hulpvraag en geven een daarbij behorende codering. Deze codering zorgt ervoor dat tijdens een vakantie de zorg niet te zwaar of te licht is en dat de juiste zorg door vrijwilligers gegeven kan worden. Er wordt dus een match gemaakt tussen de zorgvraag en het zorgaanbod.

Het is daarom erg belangrijk dat Hoofd Verpleging het team Producten & Diensten informeert als er sprake is van een “verkeerde” inschatting en hij of zij dit zo nodig ook met de deelnemer bespreekt. Hierbij kan Hoofd Verpleging gebruik maken van het formulier dat op de ondersteuningspagina (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>) onder het kopje Hercodering Deelnemer.

In de stafevaluatie (na de vakantie) kun je aangeven dat de zorg zwaarder of lichter is uitgevallen. Indien nodig wordt het indeeladvies bij Product en Diensten hierop aangepast.

Wat te doen als iemand niet tot de doelgroep hoort?

Het kan zijn dat tijdens een vakantie blijkt dat iemand ook een verstandelijke handicap heeft, flinke geheugenproblemen of psychische problemen.

Ga in dat geval altijd het gesprek aan met de deelnemer (of evt. reisgenoot) en geef aan dat je twijfels hebt of hij/zij wel tot de doelgroep van de Zonnebloem hoort. Voor het gesprek kun je het formulier gebruiken dat staat op de ondersteuningspagina (<https://www.zonnebloem.nl/doe-mee/vakanties/ondersteuning/staf>) onder het kopje Hercodering Deelnemer. Let op dat je alleen jouw waarnemingen met hem/haar bespreekt en vastlegt en nog geen definitieve mededelingen doet over toekomstige deelname. Het Nationaal Bureau zal – n.a.v. jouw evaluatieformulier – de deelnemer in kwestie hierover informeren.

Wanneer je geen gesprek aangaat met de deelnemer betekent dit dat iemand zich weer kan aanmelden voor een vakantie en voor de volgende staf zal het gesprek daardoor veel lastiger zijn.

Bijlage 2: Protocol voordracht stafleden

N.B. Deze bijlage wordt momenteel herzien en verder aangepast. Dit zal worden gewijzigd zodra dit rond is.

Inleiding

Er is een sterk verband tussen de kwaliteit van de vakantiestafliden en die van de Zonnebloemvakanties die deze staf begeleidt. Daarom is het van belang dat we een zorgvuldige procedure volgen bij het aantrekken van nieuwe stafleden.

Als je in je vrijwilligersgroep personen ontdekt die je kwaliteiten toedicht die hem of haar tot een goed vakantiestaflid kunnen maken, verzoeken we je de volgende procedure te volgen.

Stappenplan

Stap 1

Zodra je een potentieel staflid signaleert, ga je – samen met een collega-staflid – (via verdere observatie en persoonlijk contact) na of je verwacht dat deze persoon past in de profielschets voor stafleden. (zie bijlage 2)

Stap 2

Zodra jij en je collega-staflid ervan overtuigd zijn dat je een geschikt potentieel staflid in je gelederen, hebt, ga je met hem/haar in gesprek. In je gesprek neem je mee:

- Voor welke staffunctie jullie deze persoon geschikt achten en waarom
- Hoe het ideale profiel van een vakantiestaflid er uit ziet
- Wat het begeleiden van een Zonnebloemvakantie inhoudt qua voorbereiding, tijdens de reis en in de nazorg en hoeveel tijd het kost
- Wat voor soort uitdagingen een Zonnebloemstaflid te wachten staan
- Wat het traject is voordat je zelfstandig als staflid wordt ingedeeld (zie bijlage 2)

Stap 3

Laat de persoon in kwestie de (eventueel) resterende dagen van de vakantie met je meekijken zodat hij/zij zich een beeld kan vormen van de functie.

Stap 4

Toets aan het einde van de reis of de desbetreffende vrijwilliger nog steeds interesse heeft in een functie als vakantiestaflid.

Stap 5

Geef de interesse door aan het Nationaal Bureau via het stafevaluatieformulier.

Profielschets stafleden Zonnebloemvakanties

Ervaring

Vakantiestafliden

- Hebben minimaal 3 jaar ervaring met leidinggeven buiten de Zonnebloem;
- Hebben bij voorkeur ten minste 3 Zonnebloemvakanties meegedraaid voordat ze zijn voorgedragen.

Competenties

1. Samenbindend leiderschap
Het geven van richting en sturing aan een groep.
2. Motiveren
Stimuleren van anderen tot actie en betrokkenheid om een bepaald resultaat te bereiken.
3. Samenwerken
Zich inzetten om samen met anderen doelen te bereiken.

4. Besluitvaardigheid
Beslissingen nemen door het ondernemen van acties of zich vastleggen door het uitspreken van meningen.
5. Delegeren
Eigen beslissingsbevoegdheden op een duidelijke wijze toedelen aan de juiste medewerkers en toezien op effectuering.
6. Anticiperen
Voorkomt dat zaken uit de hand lopen door tijdig maatregelen te nemen.
7. Plannen en organiseren
Bepalen van prioriteiten en aangeven van de benodigde acties, tijd en middelen om gegeven doelstellingen te kunnen bereiken.
8. Stressbestendigheid
Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij complicaties, tegenslag, teleurstelling of tegenspel.
9. Aanspreken op gedrag
Spreekt de ander aan op de afspraken die gemaakt zijn over gewenst gedrag in diens taak, rol of functie.
10. Betrokkenheid
Zich verbonden tonen met de Zonnebloem en de taken als stafid en op basis hiervan anderen stimuleren.
11. Flexibel gedrag
Indien zich problemen of kansen voordoen de eigen gedragsstijl veranderen.
12. Integriteit
Op consistente wijze handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in woord en gedrag. Het daarop aanspreekbaar zijn en het aanspreken van anderen hierop.
13. Interpersoonlijke sensitiviteit
Zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen.
14. Collegialiteit
Zich verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen.

Procedure voordracht stafleden

Oriëntatie- en introductiedag voorgedragen stafleden

Na de voordracht van het potentiële stafid ontvangt deze een uitnodiging voor de 'Oriëntatie- en introductiedag voorgedragen stafleden' op het Nationaal Bureau. Het doel van deze dag is enerzijds wederzijdse kennismaking en kennismaking met de verenging en de afdeling V&E en anderzijds informatie te geven over de verantwoordelijkheden en taken van stafleden tijdens de Zonnebloemvakanties en wat het Nationaal Bureau aan ondersteuning biedt. Met medewerking van ervaren vakantiestafleden gaan we in op de inhoud van de verschillende staffuncties en op de concrete werkzaamheden die bij de positie van vakantiestafid horen. Op basis van de profielschets van vakantiestafleden onderzoeken we kwaliteiten en leerwensen. Na afloop van de dag hopen we dat de vrijwilliger een dusdanig beeld heeft van de functie van vakantiestafid dat wij samen met haar/hem kunnen beoordelen of het een goede keuze is om met elkaar in zee te gaan.

Meelopen

Nieuwe stafleden kijken een keer mee over de schouder van een ervaren stafid (of andersom); zowel in de fase van voorbereiding van de vakantie, tijdens de vakantie als in de nazorg. Potentiële nationale stafleden worden hiervoor ingedeeld bij ervaren stafleden. Zowel tijdens als na afloop wordt het functioneren besproken.

Bijlage 3: Profielschets en informatie voor team- coördinatoren

Profielschets teamcoördinatoren

Dit is een profielschets van een (ideale) teamcoördinator die door de staf gebruikt kan worden om de teamcoördinatoren te beoordelen of om vrijwilligers voor te dragen als teamcoördinator voor een volgende reis.

Hoofdtaken van een teamcoördinator

- Aansturen van een groep vrijwilligers (uit de verpleeggroep);
- Het organiseren van zorg rondom de deelnemers in zijn of haar groep;
- Contacten onderhouden tussen de verpleeggroep en de deelnemers;
- Stimuleren van een goed samenwerkingsklimaat;
- Samen met het HVP verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg.

Ervaring

- Teamcoördinatoren hebben tenminste één keer deelgenomen aan een vaarvakantie met MPS de Zonnebloem.
- Teamcoördinatoren hebben ervaring in de zorg op (minimaal) mbo werk- en denkniveau.

Competenties

1. Plannen en organiseren

Effectief bepalen van doelen en prioriteiten. Benodigde acties, mensen, tijd of middelen inzetten om bepaalde doelen te bereiken.

- Voorbereiden: overziet de werkzaamheden en kan deze verdelen.
- Anticiperen: voorziet mogelijke knelpunten of tegenslagen en is daarop voorbereid.
- Doelgericht: houdt vast aan het eigen plan. Laat de doelen niet los als het tegenzit.
- Bewaken: is steeds op de hoogte van de actuele stand van zaken.

2. Samenwerken en collegialiteit

Samen met anderen de activiteiten richten op een gemeenschappelijk doel. Een goede onderlinge sfeer bevorderen.

- Hulpvaardigheid: heeft iets voor anderen over.
- Omgang: doet bij onenigheid en conflicten moeite om een goede verstandhouding te bereiken.
- Verbondenheid: stelt het gezamenlijke belang boven het eigenbelang.
- Zet zich in om samen met anderen doelen te bereiken.

3. Empathie

Aandacht hebben voor de gevoelens, houding en motivatie van anderen en daarvoor openstaan. De eigen invloed op anderen begrijpen en er rekening mee houden.

- Openstaan: staat open voor de aard en persoonlijkheid van een ander.
- Zich verplaatsen: kan zich in de ander verplaatsen en is zich ervan bewust hoe iemand op je overkomt en welke invloed een ander op je heeft.
- Aanvoelen: kan de gevoelens, gedachten en gedragingen van een ander goed aanvoelen.

4. Stressbestendigheid

Kunnen omgaan met spanningen in de werksituatie. Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, met onvoldoende middelen, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

- Tijdsdruk: blijft ook onder tijdsdruk presteren in het werk.
- Middelen: blijft ook met onvoldoende middelen effectief presteren in het werk.
- Tegenslag: blijft effectief presteren, ook als het onverwacht tegenzit of als de moeilijkheden zich opstapelen.

5. Aanspreken op gedrag

Spreekt anderen aan op de afspraken die gemaakt zijn over gewenst gedrag in diens taak, rol of functie.

- Signaleert problemen en spreekt de ander aan op zijn verantwoordelijkheden.
- Overlegt bij problemen met het hoofd verpleging.
- Geeft duidelijk aan wat er van de vrijwilliger wordt verwacht in het kader van diens taak of functie.

Informatie voor teamcoördinatoren

Voor de teamcoördinatoren is een eigen draaiboek gemaakt waarin alle relevante informatie is opgenomen rondom taken en verantwoordelijkheden.

Bijlage 4: Veiligheid en calamiteiten

Arborichtlijnen

Arbohandboek

De Zonnebloem stelt hoge eisen aan haar vakanties en ziet toe op de kwaliteit en de veiligheid. Als je je houdt aan de richtlijnen uit het Arbohandboek, handel je conform de arbo-eisen.

Dit handboek ligt ter inzage bij de kapitein.

Van vrijwilligers vragen we zich te houden aan de afspraken die ter plaatse gelden en gebruik te maken van de aanwezige hulpmiddelen (volgens de bijgeleverde gebruiksaanwijzing).

Werktijden

Het is volgens de wettelijke richtlijnen mogelijk om incidenteel een groot aantal uren achtereen aan het werk te zijn. Bij Zonnebloemvakanties is het echter moeilijk aan te geven wanneer het 'werk' voor vrijwilligers ophoudt en de vrije tijd begint. In verband met het welzijn en de veiligheid, van vrijwilligers zelf en van anderen, is het raadzaam te zorgen voor een goed werkrooster met niet te lange werkdagen en voldoende rustpauzes. Er is een pauzeregeling waarin alle vrijwilligers een dagdeel vrij zijn.

Veiligheid

- Alle vrijwilligers en deelnemers krijgen direct na het aan boord gaan via de veiligheidsfilm uitleg over hoe te handelen bij brand en andere calamiteiten. Ook wordt er ingegaan op de blusmiddelen en de (nood)uitgangen. 's Middags krijgen de brandwachten een instructie.
- Waarschuw bij calamiteiten altijd eerst de bemanning. Die zal vervolgens de benodigde acties in gang zetten. In overleg worden de taken verdeeld tussen de bemanning en de staf. Als medewerking van meer vrijwilligers noodzakelijk is, wordt dit door de stafleden op aanwijzing van de bemanning gecoördineerd.
- Bij ernstige calamiteiten wordt er zo snel mogelijk een afmeerplaats gezocht waar hulpverleningsdiensten assistentie kunnen verlenen en waar zo nodig kan worden geëvacueerd.
- **Volg in alle gevallen de instructies op van de kapitein of diens plaatsvervanger.**

Reanimatiebeleid

Het reanimatiebeleid van de Zonnebloem is zoals op straat.

"Iedere burger wordt gereanimeerd tenzij er een duidelijke verklaring aanwezig is dat de betreffende persoon niet gereanimeerd hoeft te worden of wil worden".

De deelnemers zijn zelf verantwoordelijk om een niet-reanimeren verklaring (bijvoorbeeld in de vorm van een penning) bij zich te dragen. Er wordt niet standaard gevraagd naar het reanimatiebeleid. Wanneer de deelnemer aan geeft hierover iets te willen bespreken, betrek dan zeker de arts hierbij en zorg voor overdracht aan het HVP.

Als er een niet-reanimeren-verklaring is dan maakt het hoofd verpleging dat ook kenbaar aan de rest van de staf en aan de vrijwilligers (verpleegkundigen en verzorgenden).

Belangrijke aandachtspunten:

Een deelnemer (of vrijwilliger) is zelfverantwoordelijk om via een schriftelijke verklaring of een penning kenbaar te maken dat hij of zij een niet-reanimeren verklaring heeft en om deze te allen tijde bij zich te dragen.

1. Een goede niet-reanimeerverklaring bestaat uit: naam, geboortedatum, handtekening en foto van desbetreffende persoon.
2. Wanneer iemand geen verklaring bij zich draagt, dan moet er in geval van een levensbedreigende situatie geholpen worden of hulp worden ingeschakeld.
3. Als een familielid aangeeft dat er een verklaring is, dan mag je daar niet op afgaan.

Overlijden

Bij overlijden waarschuw je direct de arts en de zorgcoördinator. Na overleg met de arts neemt de reiscoördinator contact op met de nabestaanden van de overledene.

De coördinatie ligt vanaf dat moment bij de reiscoördinator die onder andere voor repatriëring zorgt.

Verder gelden de volgende afspraken:

- De arts vult de overlijdensverklaring in. De arts op het schip neemt contact op met de behandelend arts van de overledene.
- De zorgcoördinator informeert het Nationaal Bureau zo spoedig mogelijk en maakt afspraken over de nazorg voor de nabestaanden.
- Het hoofd vakantie, het hoofd verpleging, de arts en de zorgcoördinator dragen zorg voor de opvang van direct betrokken vrijwilligers.
- De staf, de arts en bemanning stemmen af of het overlijden kenbaar wordt gemaakt aan de deelnemers en vrijwilligers.

Ziekenhuisopname of repatriëring

Als ziekenhuisopname nodig is in het buitenland of repatriëring vanuit het buitenland, verzoeken we je direct de zorgcoördinator in te schakelen. Deze zal de coördinatie op zich nemen en de zaken regelen die op dat moment nodig zijn.

Mocht dit om wat voor reden dan ook niet mogelijk zijn verzoeken we je contact op te nemen met de alarmcentrale SOS International via telefoonnummer **0031 (0)10 251 12 51**.

Bij deze melding is het van belang om de volgende gegevens door te geven.

Naam verzekering: Ecclesia
Telefoonnummer: 0031 (0)10 251 12 51
E-mail: claims@ecclesia.nl
Polisnummer: NLBT000.005 maatschappij AIG

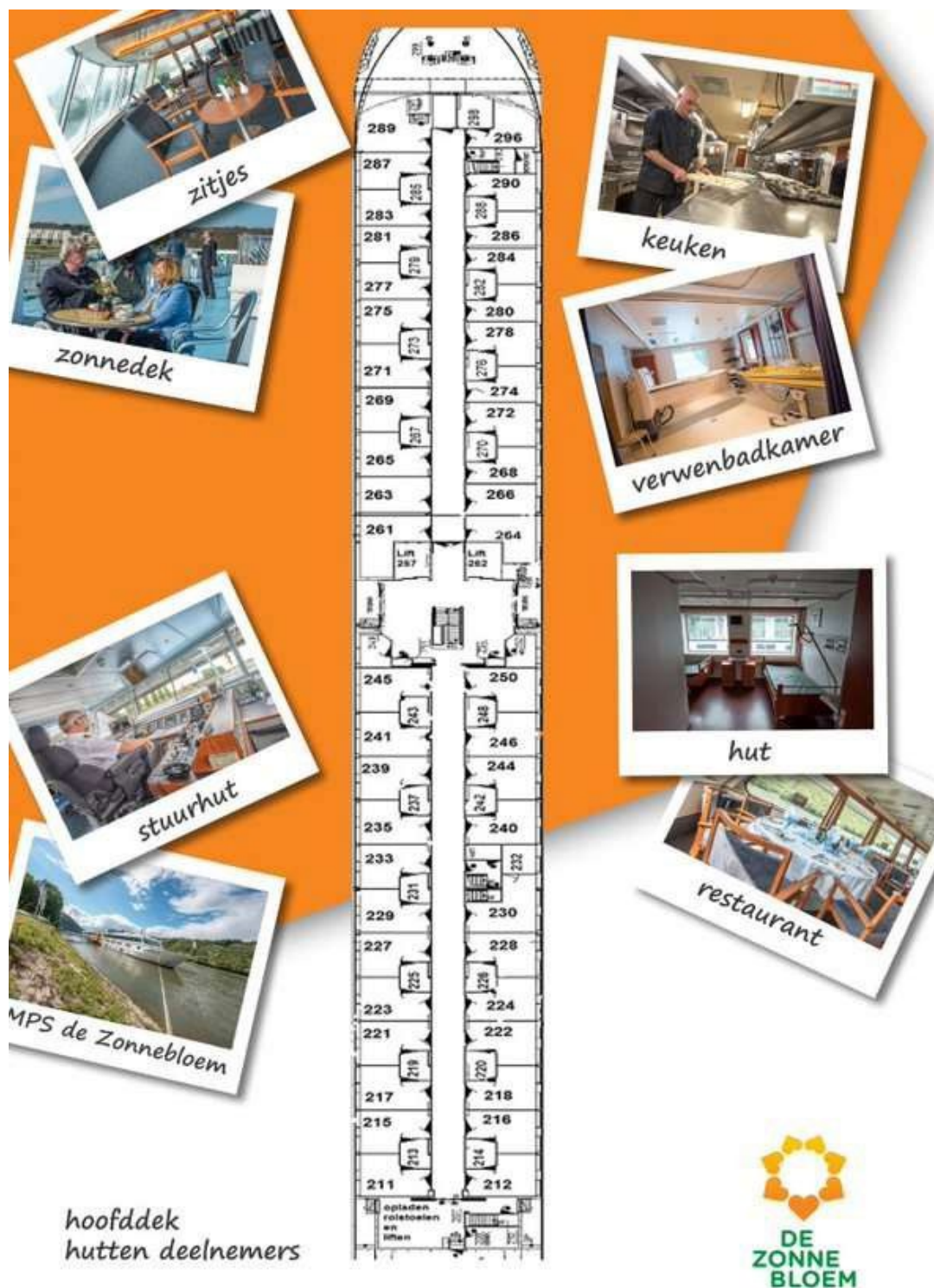
Als je SOS inschakelt, meld dit dan altijd bij het team Producten & Diensten (ook buiten kantoor tijden) via telefoon **076 - 56 46 350** of via email vakanties@zonnebloem.nl

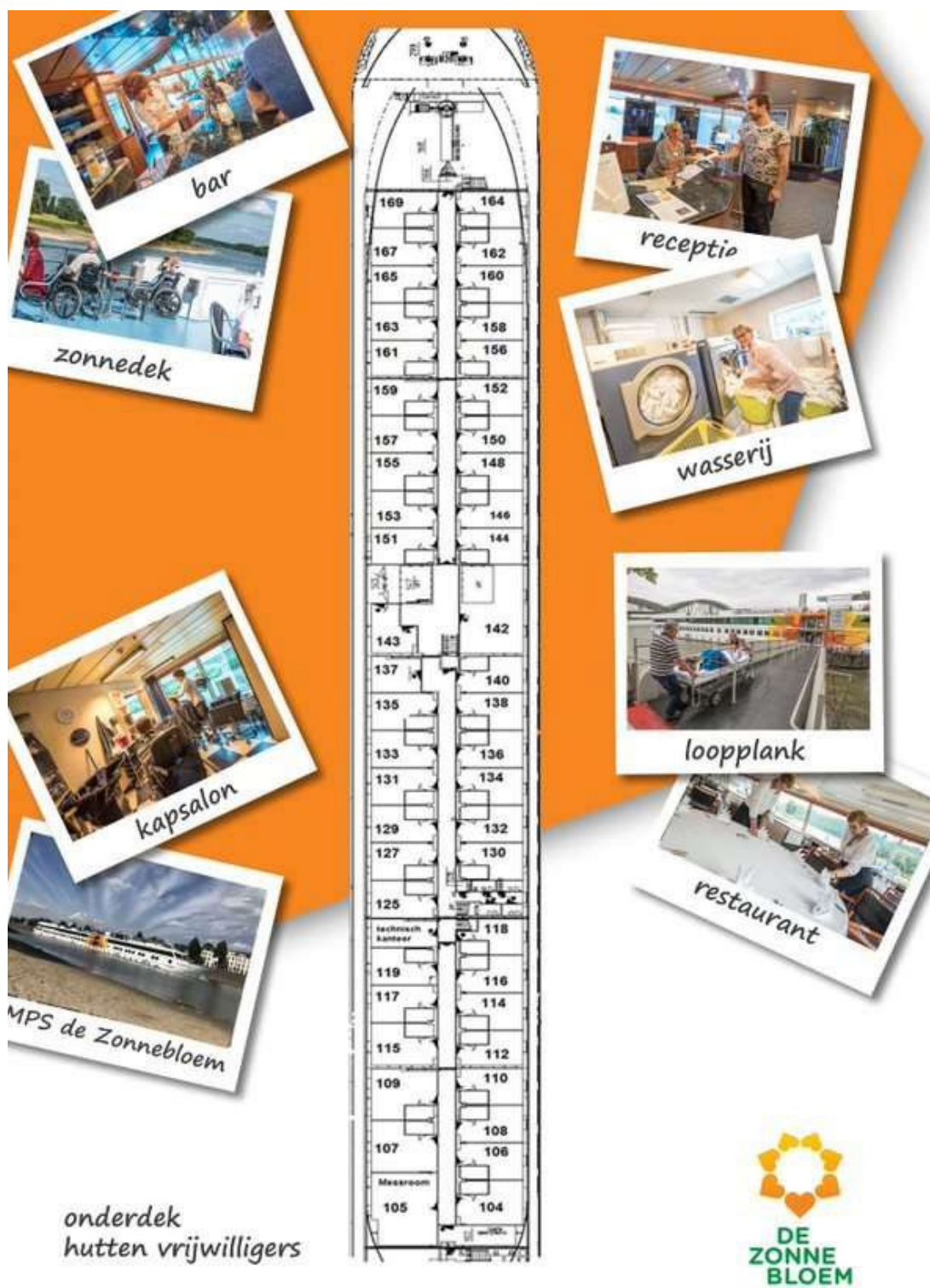
De dienstverlening van alarmcentrale SOS International valt onder de collectieve reisverzekering van de Zonnebloem. De hulpverleners van SOS adviseren en begeleiden de patiënt ter plaatse. Het ziekenhuis is verantwoordelijk voor de medische zorg en bepaalt wanneer het verantwoord is de patiënt uit het ziekenhuis te ontslaan. Samen met SOS beziet het ziekenhuis of en wanneer het medisch verantwoord is de patiënt te repatriëren.

SOS kan ook vragen beantwoorden over buitengewone kosten, zoals bijvoorbeeld over vergoeding van reis- en verblijfkosten van een familielid voor noodzakelijke bijstand.

Wordt een deelnemer opgenomen in het ziekenhuis, dan is het de taak van de reiscoördinator zo nodig familieleden of andere betrokkenen te informeren. Ook neemt de zij of het hoofd verpleging de nazorg op zich ten aanzien van het contact met de desbetreffende deelnemer en zo nodig met familieleden of andere betrokkenen.

Bijlage 5: Plattegrond MPS de Zonnebloem





Bijlage 6: Belangrijke adressen

Nationale Vereniging de Zonnebloem

Nationaal Bureau
Postbus 2100
4800 CC Breda

Zaken m.b.t. de planning
Klantenteam P&D

+31 (0)76 564 63 50 vakanties@zonnebloem.nl

Medisch gerelateerde zaken
Verpleegkundig Adviseur

verpleegkundigadviseur@zonnebloem.nl

De bereikbaarheidsdienst van het team Producten & Diensten is via de bovenstaande telefoonnummers buiten kantooruren dag en nacht bereikbaar.

MPS de Zonnebloem

Telefoonnummer

+31 (0)6 531 483 50

Reiscoördinator

reiscoordinator@zonnebloem.nl

Zorgcoördinator

zorgcoordinator@zonnebloem.nl

Horecacoördinator

horecacoordinator@zonnebloem.nl