Toolkit voor Beroepskrachten

Zorg Beter met Vrijwilligers

Instrumenten | handreikingen | tips | praktijkvoorbeelden

Zorg Beter met Vrijwilligers

Koester je vrijwilligers!

In onze maatschappij kunnen we niet meer zonder de inzet en het enthousiasme van gemotiveerde vrijwilligers. In de zorg zijn vrijwilligers van grote betekenis voor de kwaliteit van leven van cliënten. We moeten er echter voor waken dat we te gemakkelijk over hun inzet denken. Vrijwilligerswerk moet gaan over zinvolle bezigheden die voldoening en plezier geven. Vooral dan kunnen vrijwilligers echt iets toevoegen. En bijdragen aan een goede sfeer en ervoor zorgen dat cliënten zich tevreden en op hun gemak voelen.

Omdat wij vinden dat vrijwilligerswerk nooit vrijblijvend is en een goede aansturing en vaste plek in de organisatie verdient, hebben we gekeken welke organisaties hierin echt iets kunnen betekenen. In Vilans en MOVISIE hebben we partners gevonden om in korte tijd veel te bereiken als het gaat om een optimale inzet van vrijwilligers. Binnen de eerste fase van het programma Zorg Beter met Vrijwilligers hebben organisaties in tachtig pilots al veel mooie resultaten behaald. Juist dat invoeren van die resultaten in de praktijk ondersteunen wij als Fonds NutsOhra van harte. Want mooie projectresultaten alleen zijn niet genoeg. Het gaat er vooral om ze te benutten en vrijwilligers dusdanig in te zetten dat ze de kwaliteit van leven van cliënten in de ouderen- en gehandicaptenzorg verbeteren.

In de tweede fase van Zorg Beter met Vrijwilligers hebben we daarom vijftien succesvolle pilots geselecteerd die andere zorgorganisaties kunnen inspireren. Want slim gejat is altijd beter dan zelf het wiel opnieuw uitvinden. Deze organisaties kregen een stimuleringsbijdrage om hun manier van werken met vrijwilligers structureel in hun organisatie op te nemen. Tegelijkertijd ondersteunden Vilans en MOVISIE deze organisaties met praktische begeleiding, werkten ze aan de doorontwikkeling van materialen en organiseerden ze bijeenkomsten om onderlinge kennis en ervaringen te delen. Deze toolkit geeft een mooie samenvatting van alles wat bereikt is. En biedt een overzicht van de beschikbare informatie, checklists, scholingsmateriaal en hulpmiddelen om de inzet van vrijwilligers goed en structureel te regelen.

Koester je vrijwilligers! Behandel ze als gelijkwaardige partners. En zorg ervoor dat je hun werk goed organiseert. Waardoor de vrijwilligers op een zinvolle manier hun bijdrage kunnen leveren. En zorgmedewerkers, cliënten en zorgorganisaties vrijwilligers kunnen inschakelen in aansluiting op hun talenten en vaardigheden.

Ann Kusters,
directeur/bestuurder Fonds NutsOhra

Zorg Beter met Vrijwilligers is een project van Vilans en MOVISIE, gefinancierd door Fonds NutsOhra.

Colofon

Dit is een gezamenlijke uitgave van Vilans, MOVISIE en Fonds NutsOhra in het kader van het project Zorg Beter met Vrijwilligers. Aan dit project hebben vijftien koploperorganisaties in de ouderen- en gehandicaptenzorg deelgenomen om het vrijwilligerswerk en de positie van vrijwilligers binnen hun organisatie te versterken.

Grafisch ontwerp: FIRM Creatieve Communicatie

Teksten: Cecil Scholten, Vilans en Jolanda Elferink, MOVISIE

Concept en redactie: Laura van der Mark en Gerdie Thijs, Leene Communicatie

Projectbegeleiding: Maureen Wijnschenk Communicatie-advies

Drukwerk: Grafisch Bedrijf Crezée

Fotografie: Pauliene Seij, KlikKlak.nu. Met dank aan Cordaan voor het meewerken aan het maken van de foto's.

4 Inleiding

Je vindt in deze toolkit niet alleen achtergrondinformatie om het vrijwilligerswerk goed te organiseren. We bieden je ook ideeën, leestips en handige links en downloads naar bruikbare instrumenten zoals scans en handreikingen.

6 Beleid en Organisatie

Lees meer over het belang van een toekomstgericht vrijwilligersbeleid en een slimme organisatie. Waardoor vrijwilligers binnen de zorgorganisatie tot hun recht komen. Op zo'n manier dat zij ook de doelstellingen van de organisatie dienen.

12 Diverse groepen

Dé vrijwilliger bestaat niet. Vrijwilligers zijn er immers in alle soorten en maten: oud, jong, autochtoon of allochtoon. Gelukkig maar. Want een goede gezondheidszorg houdt rekening met verschillen tussen mensen. En sluit op die verschillen aan. Ook als het gaat om het vrijwilligersbestand.

16 Grenzen

Iedereen die zich in de zorg vrijwillig wil inzetten voor kwetsbare mensen is zeer welkom. Het is noodzakelijk daarbij duidelijke grenzen te hanteren. Vindt de organisatie. Maar er zijn vele grenzen die ertoe doen. Niet alleen wettelijk en juridisch, maar ook persoonlijk. Met goede afspraken kom je ver.

20 Samenwerken

Een belangrijke voorwaarde om vrijwilligers gemotiveerd en betrokken te houden is een prettige en effectieve samenwerking met de medewerkers. Dat begint met goede afspraken over wie bijvoorbeeld wat doet. En goede communicatie over de uitwisseling van informatie.

26 Nieuwe Werkterreinen

Vrijwilligerswerk in de zorg is niet nieuw. Maar de behoeften en vragen van cliënten veranderen wél. En daarmee verandert ook de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben. Door dit soort ontwikkelingen ontstaan nieuwe varianten van vrijwilligerswerk.

Inleiding

Elke dag weer zetten overal in ons land mensen zich op vrijwillige basis in voor mensen die van zorg afhankelijk zijn. In verzorgings- en verpleeghuizen, in gehandicaptenorganisaties, in de thuissituatie, in ziekenhuizen, ggz-instellingen en op tal van andere plekken.

Alles bij elkaar gaat het naar schatting om zo'n 150.000 vrijwilligers in verzorgings- en verpleeghuizen en gehandicaptenorganisaties en 250.000 vrijwilligers verbonden aan vrijwilligersorganisaties in de zorg. Al die vrijwilligers zorgen ervoor dat mensen die van zorg afhankelijk zijn méér aandacht en hulp krijgen, en zoveel mogelijk het leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Daarnaast ondersteunen zij beroepskrachten in de zorg bij hun werk.

Grote toegevoegde waarde
Vrijwilligers zijn in de Nederlandse zorg van onschatbare waarde. Dankzij de inzet van vrijwilligers:

- is er meer tijd voor cliënten;
- is er meer aandacht voor cliënten als mens;
- kunnen cliënten langer thuis wonen en ook nog eens gezonder en gelukkiger;
- ervaren beroepskrachten minder werkdruk en meer werkplezier;
- voelen mantelzorgers en familieleden van cliënten zich gesteund;
- en leven we in een meer betrokken en vitale samenleving.

Goed samenwerken
We hebben alle reden dus om vrijwilligerswerk in de zorg zeer serieus te nemen. Dat doe je door te zorgen voor een goede organisatie en duidelijke onderlinge afspraken te maken, te zorgen voor een goede uitwisseling van informatie en door te zorgen voor een goede samenwerking tussen vrijwilligers en cliënten, beroepskrachten en familie. Want: hoe beter de onderlinge samenwerking, hoe meer zij het resultaat van elkaars inspanningen versterken.

Gebruik de toolkit!
Deze Toolkit ondersteunt organisaties die de inzet van vrijwilligers optimaal willen organiseren. Een groot aantal praktijkvoorbeelden stond aan de basis van deze toolkit, met tal van praktische tips om vrijwilligerswerk in jouw instelling de plek te geven die het verdient. Je vindt er niet alleen achtergrondinformatie om het vrijwilligerswerk goed te organiseren, maar ook ideeën, leestips en handige links en downloads naar bruikbare instrumenten zoals scans en modellen. Overigens ligt de focus in deze toolkit bij vrijwilligerswerk in en vanuit zorgorganisaties. Maar ook als je geïnteresseerd bent in tips voor de organisatie van vrijwilligerswerk in de thuissituatie van cliënten kun je met deze toolkit zeker je voordeel doen.

Verschillende motieven

Bij vrijwilligerswerk in de zorg gaat het om vrijwilligers die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke betrekking hebben. Ze ontvangen daarvoor geen salaris. Toch hebben de activiteiten als vrijwilliger voor henzelf ook grote waarde. Enkele veelgehoorde redenen van mensen om als vrijwilliger actief te worden in de zorg zijn dat ze:

- graag iets voor een ander doen;
- een zinvolle (vrije)tijdsbesteding zoeken;
- andere mensen ontmoeten;
- zich persoonlijk ontwikkelen;
- hun kennis en kunde inzetten;
- werkervaring opdoen.

Film te zien op zorgbetermetvrijwilligers.nl: Vrijwilligerswerk in de zorg met het oog op de toekomst

In de zorg staan vele veranderingen op stapel. De rode draad is dat burgers meer zelf- en samenredzaam moeten worden. Vrijwilligers kunnen daarbij helpen. Wat gaat dat voor vrijwilligers betekenen en wat hebben zij daarvoor nodig? Hoe zal de relatie met de formele zorg eruit komen te zien? De film belicht diverse kansen om samen aan de slag te gaan, waarbij vrijwilligers mogelijk een grotere rol en zeker een gelijkwaardige rol krijgen in de zorg en ondersteuning van kwetsbare burgers. Je kunt deze film gebruiken op bijeenkomsten om met elkaar over dit onderwerp in discussie te gaan.

Beleid en Organisatie

Werken er in jouw zorgorganisatie vrijwilligers? Dan is het verstandig om vooraf te bepalen wat jouw zorgorganisatie van vrijwilligers verwacht en andersom: wat zij van de organisatie mogen verwachten. De wederzijdse verwachtingen, afspraken en randvoorwaarden vormen samen het vrijwilligersbeleid. Belangrijk is dat dit beleid aansluit bij nieuwe trends en ontwikkelingen.

Het thema Beleid en Organisatie geeft een overzicht van de zaken die van belang zijn voor een toekomstgericht vrijwilligersbeleid en voor een slimme organisatie. Waardoor vrijwilligers binnen een zorgorganisatie tot hun recht komen. Op zo'n manier dat het werk ook de doelstellingen van de organisatie dient.

1. Zicht op vrijwilligers en ontwikkelingen

In het beleid kun je opnemen hoeveel vrijwilligers er in jouw organisatie actief zijn. Ook is het goed om in het beleid expliciet te benoemen dat vrijwilligers diverse motieven, wensen en behoeften hebben.

Onderscheid 'geleide' en reguliere vrijwilligers
Geleide vrijwilligers zijn vrijwilligers die met een bepaalde opdracht vrijwilligerswerk verrichten. Bijvoorbeeld als maatschappelijke stage of via een re-integratieproject. Zij staan anders in het werk dan reguliere vrijwilligers die op eigen initiatief vrijwilligerswerk doen. De groep van geleide vrijwilligers neemt steeds meer toe. Dat heeft gevolgen voor de begeleiding van de vrijwilligers. Meer informatie hierover vind je bij het thema Diverse groepen.

2. Visie

Benoem in het vrijwilligersbeleid in het kort de relevante trends en ontwikkelingen en laat daarnaast zien hoe de organisatie inspeelt op deze ontwikkelingen.

Relevante trends en ontwikkelingen
1. de vraag naar inzet van vrijwilligers neemt toe;
2. de inhoud van werkzaamheden van vrijwilligers verandert in meer welzijn en ondersteuning op maat en het verrichten van allerlei hand- en spandiensten;
3. grenzen tussen de werkzaamheden van vrijwilligers en die van beroepskrachten verschuiven;
4. het wordt steeds lastiger vrijwilligers te vinden en te binden;
5. het huidige vrijwilligersbestand vergrijst en de toekomstige vrijwilligers zullen steeds diverser zijn in hun motieven, wensen en behoeften;

Vrijwilligersbeleid

Onderdelen van het vrijwilligersbeleid
Wat zet je eigenlijk in een vrijwilligersbeleid? We geven in onderstaand schema een overzicht van alle relevante onderdelen.

Richten op vrijwilligerswerk
1. Zicht op vrijwilligers: over wie in de organisatie als vrijwilliger actief zijn, waarom en wat ze doen.
2. Visie: over de betekenis die vrijwilligers hebben voor je organisatie en omgekeerd, nu en in de toekomst.

Inrichten van vrijwilligerswerk
3. Organisatie en coördinatie: over de positie van vrijwilligers en competenties voor het werven, leiden en begeleiden van vrijwilligers.
4. Voorwaarden: over praktische zaken die ertoe bijdragen dat vrijwilligers hun werk goed en verantwoord uitvoeren en zich gewaardeerd weten.

Verrichten van vrijwilligerswerk
5. Vinden en binden: over de wijze waarop de werving en selectie, introductie, leiding en begeleiding, scholing en samenwerking, loopbaan of vertrek van diverse groepen vrijwilligers in de uitvoering plaatsvindt.

Beleidsproces
6. Van vaststellen tot bijstellen: over het vaststellen en het evalueren en bijstellen van het beleid in samenspraak met betrokkenen.

6. de morele druk op familieleden om óók een (vrijwillige) bijdrage te leveren neemt toe;
7. er ontstaat discussie over het 'betalen' van vrijwilligers voor specifieke taken en/of over het aanbieden van betaalde welzijns- en ondersteunende diensten.

Veranderende werkzaamheden
Niet alleen is er steeds meer vraag naar vrijwilligers, de inhoud van het werk verandert ook. Cliënten willen hun leven zoveel mogelijk op hun eigen manier voortzetten. Vooral hierbij is grote behoefte aan (de inzet van) vrijwilligers: zij kunnen een cliënt bezoeken, met hem of haar een wandeling of uitstapje maken en helpen bij praktische klussen. Hoe vind je daar voldoende vrijwilligers voor?

Tip: Kijk naar kansen en mogelijkheden
Verdiep je in de 'vrijwilligersmarkt'. Welke kansen liggen daar? Bekijk hoe je die koppelt aan werkzaamheden die goed door vrijwilligers uit te voeren zijn.

3. Organisatie en coördinatie
Een goede organisatie van het vrijwilligerswerk gaat over meer dan coördinatie alleen. Het gaat óók over de vraag wie verantwoordelijk is voor het leiden en begeleiden van vrijwilligers, hun activiteiten en werkzaamheden. Je zou zeggen dat leiding en begeleiding uiteraard in handen zijn van leidinggevenden en medewerkers die bij de vrijwilligersactiviteiten betrokken zijn. Dat is in de praktijk echter niet altijd zo vanzelfsprekend. Meer informatie over de organisatie en coordinatie vind je op pagina 10.

4. Voorwaarden
De 'voorwaarden' van het vrijwilligersbeleid gaan over praktische afspraken. Deze zorgen ervoor dat vrijwilligers hun werk goed en verantwoord kunnen doen en dat zij zich gewaardeerd voelen.

Voorwaarden gaan over:
- Materiële zaken (zoals onkostenvergoedingen, verzekeringen en attenties);
- Immateriële zaken (zoals goede informatievoorziening, inspraak en medezeggenschap);
- Richtlijnen (zoals de omgang met privacy van cliënten, registratie, behandelen van klachten).

Tip: Een overeenkomst
Leg de rechten en plichten van vrijwilligers vast in een overeenkomst. Ook kun je overwegen een apart budget te reserveren voor het vrijwilligerswerk.

5. Vinden en binden
Het vinden en binden van diverse groepen vrijwilligers is een zaak van veel betrokkenen: de coördinator, leidinggevenden en begeleiders van vrijwilligers op de werkvloer en natuurlijk vrijwilligers zelf. Het gaat daarbij om zaken als werving, selectie, introductie, leiding, begeleiding en samenwerking met vrijwilligers. En ook om de evaluatie van de werkzaamheden, werksfeer en werkwijze.

Tip: Maak een vrijwilligershandboek
Sommige organisaties kiezen ervoor de praktische zaken rond het vinden en binden van vrijwilligers op te nemen in een vrijwilligershandboek. Voordeel daarvan is dat je bij wijzigingen in de uitvoering niet het gehele vrijwilligersbeleid hoeft aan te passen.

6. Van vaststellen tot bijstellen
Het vaststellen, evalueren en bijstellen van het beleid gebeurt op drie verschillende niveaus:
1. Strategisch niveau, waarbij je de doelen van het beleid voor de komende jaren vaststelt.
2. Tactisch niveau, waarbij je de doelen vertaalt in concrete plannen.
3. Operationeel niveau, waarbij je de plannen in de praktijk uitvoert.

Tip: Evalueer je beleid!
Evalueren van het vrijwilligersbeleid is mogelijk door vragenlijsten toe te sturen, interviews te houden of door groepsgesprekken te organiseren.

Bij een evaluatie kijk je of de gestelde doelen in de praktijk zijn behaald. De gegevens die je daarbij verzamelt, vormen meteen de input voor het bijstellen van de plannen en mogelijk ook van de doelen. Zowel het management, de uitvoerend medewerkers, vrijwilligers, cliënten als familieleden kun je bij de evaluatie betrekken. Ook is het aan te raden om de onderwerpen die je evalueert vooraf te bepalen op basis van de vastgestelde doelen, plannen en knelpunten. Zijn de doelen bijvoorbeeld gerealiseerd? Waarom wel of niet? En was het vastgestelde tijdspad realistisch?

Instrumenten die je op weg helpen
Op de website **zorgbetermetvrijwilligers.nl** bij het thema Beleid en Organisatie is veel informatie te vinden over beleid. Ook zijn er producten beschikbaar om hiermee praktisch aan de slag te gaan.

Handreikingen

Handreikingen Vrijwilligersbeleid en Opstellen vrijwilligersbeleid
In deze handreikingen vind je een overzicht van alle onderdelen van vrijwilligersbeleid en de manier waarop je een goed beleid kunt opstellen. De handreikingen geven achtergrondinformatie en tips waarmee je meteen aan de slag kunt. Gebruik ook de ondersteunende vragenlijst. Deze handreikingen vind je op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** onder het thema Beleid en Organisatie.

Tevredenheidsonderzoek
Wil je weten of je in de ogen van de vrijwilligers goed bezig bent? Onderzoek dan de tevredenheid van vrijwilligers. Voorbeelden zijn: Goed geregeld van NOV of het Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (VTO) van MOVISIE. Zorg Beter met Vrijwilligers heeft zelf een Vrijwilligersscan ontwikkeld. Via deze scan kunnen vrijwilligers, medewerkers, managers en andere betrokkenen aangeven welke verbeteringen zij wensen.

Meer informatie...

Op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** staat onder het thema Beleid en Organisatie een schat aan (achtergrond)informatie over alles wat met vrijwilligersbeleid te maken heeft. Bijvoorbeeld:

- Het Vrijwilligersspel: Met 29 vragen in drie categorieën biedt het Vrijwilligersspel de mogelijkheid om op speelse wijze te praten over de ervaringen, wensen en behoeften van vrijwilligers in je organisatie.
- Basisboek Vrijwilligersmanagement en een bijbehorende website met een overzicht van informatie en instrumenten.
- Lees de aanbevelingen in de Rapportage Flitsenquête Vrijwilligersbeleid (december 2012) van ActiZ.

Organisatie en coördinatie

Vrijwilligers zijn inzetbaar voor tal van activiteiten die bijdragen aan het welbevinden van individuele of groepen cliënten. Het is de taak van de zorgorganisatie ervoor te zorgen dat vrijwilligers hun werkzaamheden op een goede en plezierige manier kunnen uitvoeren.

Daarvoor gelden twee basisprincipes:

1. Er zijn specifieke voorwaarden nodig om vrijwilligers te mobiliseren en hen te stimuleren hun kwaliteiten optimaal te ontwikkelen en in te zetten voor mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben.
2. Vrijwilligers kunnen het beste begeleid worden op de plek waar ze actief zijn.

1. Specifieke voorwaarden

Vrijwilligers ontvangen geen financiële beloning en vormen daardoor een wezenlijk andere groep dan de beroepskrachten die wél betaald krijgen voor hun werk. De manier waarop je hen benadert en hoe je met hen omgaat, is daarom extra belangrijk. Met het oog op de toekomst zullen zorgorganisaties meer moeite moeten doen om nieuwe vrijwilligers te vinden en aan zich te binden. Daarom is het goed om stil te staan bij de wensen en behoeften van diverse, nieuwe (groepen) vrijwilligers. Het vraagt dus constant aandacht (en dus tijd en deskundigheid) om de voorwaarden voor het vrijwilligerswerk op peil te houden en steeds weer aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen.

2. Begeleiden op de werkplek

Vrijwilligers verrichten allerlei werkzaamheden op diverse plekken in de zorgorganisatie. Om hun werk goed te kunnen doen moeten ze over relevante informatie beschikken, vragen kunnen stellen en antwoorden krijgen, signalen kunnen doorgeven et cetera. Ook contact met familie kan vrijwilligers helpen bij hun werk. Dit alles kan het beste op de werkplek zelf gebeuren. Door medewerkers, collega-vrijwilligers, familieleden en natuurlijk ook in de contacten met cliënten.

Tip: Contactpersoon voor vrijwilligers
Eén van de medewerkers treedt op als contactpersoon voor de vrijwilligers. Dat is echter niet voldoende voor vrijwilligers om op alle fronten hun werkzaamheden goed en veilig uit te kunnen voeren. Daarvoor is óók de medewerking van de andere medewerkers nodig.

Tip: Gebruik de informatie van beroepsvereniging AGORA
Als landelijke beroepsvereniging vrijwilligerswerk richt AGORA zich op de professionalisering van het beroep coördinator vrijwilligerswerk. AGORA:

- ontwikkelt en verspreidt beroepsprofielen;
- verwerft landelijke erkenning voor de functie;
- biedt samen met Hogeschool Utrecht de post hbo-opleiding Innovatief vrijwilligersmanagement aan;
- bevordert contacten tussen coördinatoren onderling.

Meer informatie: **www.agora-beroepsvereniging.nl**.

Tip: Denk ook aan sociale media
Steeds meer mensen gebruiken sociale media. Ook voor vrijwilligerswerk in de zorg. Om te zoeken naar passende werkzaamheden. Organisaties kunnen op deze manier vraag en aanbod bij elkaar brengen.

Zorg Beter met Vrijwilligers is zelf ook actief op social media:
@ZorgVrijwilliger
LinkedIn-groep ZorgVrijwilliger
Facebookpagina ZorgVrijwilliger

Meer informatie...

Onderzoeksrapport 'Binden vanuit de basis'
Coördinatoren vrijwilligerswerk in de zorg- en gehandicaptensector staan minder onder druk dan voorheen. Toch hebben de coördinatoren nog wel veel taken op hun bord. Zoals het opstellen van een actueel vrijwilligersbeleid en het opzetten van projecten met externe partijen zoals scholen, overheden, welzijnsorganisaties en bedrijven. De uren die coördinatoren tot hun beschikking hebben, wisselen sterk, evenals hun functieniveau. Dit blijkt uit het rapport 'Binden vanuit de basis. Onderzoek naar coördinatie van het vrijwilligerswerk en inspraak van vrijwilligers in zorgorganisaties'.

Welzijn en vrijetijdsbesteding 'nieuwe stijl'
De ontwikkelingen in de zorg gaan niet aan het welzijnswerk en de vrijetijdsbesteding voorbij. Dat betekent een mogelijke nieuwe rol voor activiteitenbegeleiders. Wat heeft de toekomst voor hen in petto? Hoe ziet de organisatie van welzijn en vrijetijdsbesteding 'nieuwe stijl' eruit? Lees er meer over in de notitie op de website.

Deze informatie kun je lezen onder het thema Beleid en Organisatie op **zorgbetermetvrijwilligers.nl**.

Praktijkvoorbeeld
'Wij vinden het belangrijk dat zij écht een binding hebben met vrijwilligers'

Coördinator vrijwilligerswerk Angela van den Nieuwenhuizen van Vitalis Zorg Groep vertelt over de contactpersonen die de spil vormen tussen de vrijwilligers, medewerkers en de afdeling, dienst of activiteit. Het zijn medewerkers uit alle gelederen van Vitalis. Cultureel medewerkers, verzorgenden, activiteitenbegeleiders en geestelijk verzorgers. 'De contactpersonen zijn bewust benoemd op competenties, niet op niveau. We vinden het belangrijk dat zij écht een binding hebben met vrijwilligers,' zegt Angela. Om de communicatie tussen contactpersonen en vrijwilligers te verbeteren, ontwikkelde Angela een training samen met de Vitalis Academie. Angela: 'Deze pilot bestond uit drie bijeenkomsten van drie uur en een terugkommiddag. In de eerste bijeenkomst stond de theorie centraal. Maatschappelijke, regionale, maar ook interne ontwikkelingen en diversiteit van vrijwilligers kwamen aan bod. Het vormde de basis voor de daaropvolgende bijeenkomsten.'

Lees ook de praktijkvoorbeelden en bekijk de materialen van Vilente en Zorgcentra ZuidWest Drenthe op de website onder het thema Beleid en Organisatie.

Handreikingen

Handreiking Inrichten van organisatie
De handreiking biedt praktische handvatten. Zij gaat uit van het principe dat vrijwilligers de beste begeleiding krijgen op de plek waar ze werken. Hoe je dit praktisch kunt organiseren, lees je in de handreiking.

Stevig fundament als basis.
Handreiking Organisatie en coördinatie van het vrijwilligerswerk in verpleeg- en verzorgingshuizen en gehandicaptenorganisaties (2012).

Coördineren van vrijwilligerswerk
Deze documenten op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** helpen je op weg bij de coördinatie van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie:

- Coördinatie van het vrijwilligerswerk
- Onderhandeltips
- Registreren en scholen van vrijwilligers

Deze handreikingen vind je onder het thema Beleid en Organisatie op **zorgbetermetvrijwilligers.nl**.

Diverse groepen

Dé vrijwilliger bestaat niet. Vrijwilligers zijn er immers in alle soorten en maten: oud, jong, autochtoon of allochtoon. Gelukkig maar. Want een goede gezondheidszorg houdt rekening met verschillen tussen mensen. En sluit op die verschillen aan. Ook als het gaat om het vrijwilligersbestand.

Vinden en binden van vrijwilligers

Vrijwilligers kun je onderverdelen in de volgende groepen:

1. Vrijwilligers die regelmatig en uit zichzelf vrijwilligerswerk doen in zorg en welzijn.
2. Geleide vrijwilligers die vrijwilligerswerk verrichten vanuit een bepaalde opdracht van een organisatie, instantie of overheid, vaak met een verplicht karakter. Bijvoorbeeld re-integranten die anders gekort worden op hun uitkering of scholieren met een maatschappelijke stage.
3. Werknemers die in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen door hun bedrijf gestimuleerd worden om op onregelmatige basis vrijwilligerswerk te doen.
4. Mensen met een (verstandelijke) beperking die via vrijwilligerswerk participeren in de samenleving. In sommige gevallen worden ze daartoe gestimuleerd vanuit een organisatie, in andere gevallen kiezen ze zelf.

Vindplaats, motivatie en tijdsbesteding van vier groepen vrijwilligers

Aansluiten bij motieven en beschikbare tijd
Vrijwilligers verschillen vaak in hun motivatie om vrijwilligerswerk te doen, en in de tijd die ze daarvoor beschikbaar hebben. Hun basismotivatie is echter veelal hetzelfde: ze willen zich inzetten voor hun medemens.

Vindplaatsen
Een goede mix van diverse groepen vraagt een gerichte zoektocht naar vrijwilligers. Suggesties voor plaatsen waar vrijwilligers met succes te vinden zijn:

	Vindplaatsen
Vrijwilligers vanuit eigen keuze	• Diverse vindplaatsen, waaronder vrijwilligerscentrales of steunpunten, lokale en sociale media en (via organisaties) in de buurt en wijk.
Geleide vrijwilligers	• Gemeenten, instanties en scholen die mensen (werk)ervaring willen laten opdoen, activeren of kennis laten maken met het vrijwilligerswerk in het kader van maatschappelijke stage.
Vrijwilligers vanuit bedrijven	• Bedrijven die werknemers vrijwilligerswerk willen laten doen. Deze kun je onder meer vinden via vrijwilligerscentrales of –steunpunten die beschikken over speciale makelaars voor maatschappelijk betrokken ondernemen. Ook kun je een maatschappelijke beursvloer organiseren waar bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties elkaar ontmoeten en een match maken rond vrijwilligerswerk.
Vrijwilligers met beperking	• Organisaties die mensen met een (verstandelijke) beperking begeleiden die willen participeren via vrijwilligerswerk.

Meer informatie...

5xB Handboek: Binnenhalen, Begeleiden, Belonen, Behouden, Beëindigen
Een handleiding waarmee je aan de hand van de '5 B's' nadenkt over de verschillende fasen van de inzet van vrijwilligers.

Erkenning Verworven Competenties (EVC)
Door de methode Erkenning Verworven Competenties – Algemene vrijwilligerscompetenties (EVC-A) krijgen vrijwilligers inzicht in en erkenning voor de competenties die zij hebben opgedaan.

E-learningprogramma Vinden en binden van vrijwilligers
Het e-learningprogramma leert organisaties hoe ze de werving en begeleiding van vrijwilligers succesvol kunnen aanpakken.

Leren van Elkaar in sport, welzijn en zorg
Kennisuitwisseling over werving en behoud van (nieuwe groepen) vrijwilligers.

De informatie over deze onderwerpen vind je onder het thema Diverse groepen op.

Specifieke motivatie	Regelmatige en langdurige tijdsbesteding	Eenmalige of kortdurende tijdsbesteding
• Vaardigheden en talenten inzetten en/of verder ontplooien • Mensen ontmoeten en samenwerken	Van 2 tot 20 uur (of meer) per week	Van halve dag tot aantal dagen per jaar
• (Werk)ervaring opdoen • Vaardigheden en talenten inzetten en/of (bij)leren • Voldoen aan de opdracht (omdat het moet)	Van 30 uur per schoolloopbaan tot 20 uur (of meer) per week	
• Teambuilding met collega's • Zorgsector leren kennen		Van halve dag per jaar tot aantal dagen per jaar
• Deelnemen aan samenleving • Werk doen dat binnen vermogen ligt	Van 2 tot 20 uur (of meer) per week	

Groepen vrijwilligers

Kies je bewust voor de werving van bepaalde doelgroepen? En geef je ook bewust aan dat voor bepaalde typen vrijwilligers geen plek is? In alle gevallen is het van belang goed na te denken waarom je wel en niet met bepaalde groepen vrijwilligers in zee gaat.

Tip: Meer mogelijk dan je denkt!
Pin je niet te veel vast op één groep vrijwilligers voor een bepaalde activiteit. Niet alleen jongeren zijn handig met de computer, dat zijn ook veel ouderen. En jongeren kunnen via een maatschappelijke stage ontdekken dat ze vrijwilligerswerk willen blíjven doen. Bijvoorbeeld om activiteiten te begeleiden.

Andere culturele achtergrond

In de handreiking Andere culturele achtergrond staat stapsgewijs welke aandachtspunten van belang zijn als je werkt met vrijwilligers met een andere culturele achtergrond.

Tip: Werven van allochtone vrijwilligers
Voor het werven van allochtone vrijwilligers is het belangrijk om kanalen te gebruiken als migrantenorganisaties, vrouwenorganisaties, cursussen en opleidingen, moskeeën of sleutelfiguren van bepaalde allochtone groepen. Ook is bij deze doelgroep een directe persoonlijke benadering effectiever dan bijvoorbeeld folders.

Jongeren

Jonge vrijwilligers in de leeftijd van 12-24 jaar vormen een brede doelgroep. Met de Handreiking Jongeren krijg je een helder beeld van mogelijke redenen om met jongeren te gaan werken, het werven en begeleiden van deze groep en hun mogelijkheden binnen de organisatie.

Maatschappelijke stagiaires

Contact met jongeren wordt door cliënten in verzorgings- en verpleeghuizen erg gewaardeerd. De aanwezigheid van jongeren met hun verfrissende ideeën en helpende handen is dus zeer welkom. Maar wat is de toekomst van de Maatschappelijke Stage (MaS) nu deze niet meer wettelijk verplicht is? Vanaf 2015 bieden de (verplichte) burgerschapsvorming, culturele en kunstzinnige vorming, ervaringsleren/servicelearning, competentieontwikkeling en beroepsoriëntatie kansen voor Maatschappelijke stages. Het vervullen van bewonerswensen past ook dan heel goed binnen burgerschapsvorming en het actief meedoen aan de samenleving en het leveren van een bijdrage.

Mensen met een beperking

Ook kwetsbare groepen zoals mensen met een beperking worden gestimuleerd om meer mee te doen in de samenleving. Tegelijkertijd doen zorgorganisaties een steeds groter beroep op vrijwilligers. De groep mensen met een beperking geeft hierdoor goede mogelijkheden.

Praktijkvoorbeeld
Ervaringen met vrijwilligers met een beperking

Bij zorgorganisatie Careyn werken mensen met een (licht) verstandelijke beperking als vrijwilliger in de ouderenzorg. Ondanks de nodige weerstand in het begin zijn de resultaten positief. De ervaring leert dat deze vrijwilligers vaak heel ontwapenend en positief zijn en graag een praatje maken. Daar reageren de cliënten enthousiast op. Lees meer over dit praktijkverhaal op de website.

Ouderen

De vergrijzing doet zich overal voor, dus ook onder vrijwilligers. Zo zien we dat veel vrijwilligers die al jaren in de zorg werken en van grote waarde zijn, steeds ouder worden. Dat betekent naast veel ervaring en een grote toewijding helaas ook lichamelijke en/of psychische beperkingen. Bijvoorbeeld rugklachten of vergeetachtigheid. Oudere vrijwilligers geven niet altijd zelf aan dat het niet meer gaat. Als begeleider of coördinator vrijwilligerswerk vind je het misschien ook moeilijk om dit te bespreken, omdat de vrijwilliger zich al jaren met grote betrokkenheid inzet voor de zorgorganisatie.

Tips voor gesprekken met oudere vrijwilligers
- Ga tijdig het gesprek aan met de vrijwilliger over de (on) mogelijkheden. Dit kan op een formele of informele manier.
- Leg in het vrijwilligersbeleid vast dat er regelmatig met vrijwilligers evaluatiegesprekken plaatsvinden.
- Kondig aan dat je afspraken maakt met vrijwilligers. Dit maakt het gemakkelijker bespreekbaar als de vrijwilligerstaken niet meer goed uitgevoerd kunnen worden.
- Zoek tijdig naar mogelijkheden voor oudere vrijwilligers om zinvol bezig te zijn en zich in te zetten voor de cliënten.

Tip: Doe eerst een pilot
Als je voor het eerst wilt gaan werken met bijvoorbeeld re-integranten, taakgestraften of ex-gedetineerden, is het goed om eerst een pilot te doen. Kies hiervoor een positief ingestelde afdeling. Je bespreekt met de afdeling dat je op een nieuwe manier deze doelgroep als vrijwilliger wilt inzetten. Met een succesverhaal is de invoering in de rest van de organisatie veel gemakkelijker. Klein starten en daarna uitbouwen vergroot de succesfactor.

Tip: Werknemersvrijwilligerswerk
Bedrijven en maatschappelijke organisaties kunnen veel voor elkaar betekenen. Door Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen zetten steeds meer bedrijven zich in voor de maatschappij. Ook als vrijwilligers in de zorg. Een leuke doelgroep om binnen te halen. Maar zorg voor heldere afspraken vooraf. Maak duidelijk dat de voorbereiding en begeleiding tijd kosten. Betrek het bedrijf erbij en vraag eventueel om een financiële bijdrage. Zorg voor een langdurig contact met het bedrijf. Dat is wel zo efficiënt.

Praktijkvoorbeeld
'Voor iedere vrijwilliger is er plek bij Cordaan'

Met 100 locaties, meer dan 25.000 cliënten en met aanbod van verpleging en verzorging, thuiszorg, verstandelijk gehandicaptenzorg, maar ook geestelijke gezondheidszorg, is er voor iedere vrijwilliger wel een plek bij Cordaan. Dat diverse bestand komt mede door de regio waarin Corry Baarsma (coördinator vrijwilligerswerk) werkzaam is. 'In Amsterdam-West, waar ik samen met mijn collega de coördinatie heb over de vrijwilligers voor 36 huizen, is 60 procent van de bewoners van allochtone afkomst. En ons vrijwilligersbestand is daar een redelijke afspiegeling van. Naast vrijwilligers van allochtone afkomst zijn er bij Cordaan ook jongeren en ouderen als vrijwilliger aan de slag. Baarsma: 'Bijvoorbeeld door de maatschappelijke stages die scholieren moeten lopen. Of door studenten die een project voor hun studie doen en blijven hangen. Daarnaast werken we ook met éénmalig vrijwilligerswerk en met bedrijven die hun werknemers de kans geven vrijwilligerswerk te doen in de tijd van de baas. Ook komen vrijwilligers binnen via de Dienst Werk en Inkomen van de gemeente, veelal zijn dat mensen met verschillende culturele achtergronden. Ik probeer hun de kans te geven hun talenten te ontwikkelen, te kijken naar wat zij kunnen in plaats van wat wij nodig hebben. Natuurlijk moet dat in balans zijn. En de cliënt staat altijd centraal.'

Lees ook de praktijkvoorbeelden en bekijk de materialen van Careyn over de inzet van mensen met een beperking als vrijwilliger en Florence over de voortgang van maatschappelijke stages op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** onder het thema Diverse groepen.

Handreikingen

Overzicht diverse groepen vrijwilligers
Vrijwilligers hebben verschillende motieven, wensen en behoeften. Het beleid moet erop gericht zijn dat ze allemaal tot hun recht komen in het vrijwilligerswerk dat ze doen. Daarbij helpt het om vrijwilligers te verdelen in groepen met een aantal dezelfde motieven en kenmerken. Zorg Beter met Vrijwilligers biedt een overzicht van diverse groepen vrijwilligers.

Handreiking Maatschappelijke stages
Lees de Handreiking Maatschappelijke stages en bekijk het praktijkvoorbeeld van Florence, waar ze doorgaan met de stages en vooral inzetten op groepsgerichte activiteiten.

Handreiking met tips voor vrijwilligers met een beperking
- Maak een bewuste keuze voor deze groep vrijwilligers.
- Bereid de cliënten en het personeel goed voor op de komst van de vrijwilligers met een (lichte) verstandelijke beperking.
- Bekijk en bespreek per individu waar de vrijwilliger met een beperking aan de slag kan.
- Extra aandacht voor vrijwilligers met een beperking op de werkvloer is erg belangrijk.
- Spreek deze vrijwilligers op hun mogelijkheden aan en niet op hun beperkingen.

En verder zijn er handreikingen over vinden en binden van: vrijwilligers met diverse culturele achtergrond, jongeren, ouderen, re-integranten, taakgestraften en werknemers.

Deze handreikingen vind je onder het thema Diverse groepen op **zorgbetermetvrijwilligers.nl**.

Grenzen

Grenzen tussen werkzaamheden van vrijwilligers en van beroepskrachten lijken te vervagen. Iedereen die zich in de zorg vrijwillig wil inzetten voor kwetsbare mensen is zeer welkom. Het is noodzakelijk daarbij duidelijke grenzen te hanteren. Vindt de organisatie. Maar er zijn vele grenzen die ertoe doen. Niet alleen wettelijk en juridisch, maar ook persoonlijk. Met goede afspraken kom je ver.

Duidelijke grenzen zijn niet alleen van belang voor de vrijwilligers, maar ook voor beroepskrachten, managers, verwanten van de cliënten en natuurlijk de cliënten zelf. Zijn de grenzen echter ook rekbaar als je daarover duidelijke afspraken maakt? Zodat vrijwilligers zoveel mogelijk hun talenten kunnen inzetten en cliënten er baat bij hebben?

Verschillende soorten grenzen

Voor vrijwilligerswerk gelden vier verschillende typen grenzen:

1. Wettelijke en juridische grenzen

Wettelijke en juridische grenzen betreffen landelijke wet- en regelgeving over bijvoorbeeld arbeidsomstandigheden en arbeidstijden. Aan de taken die vrijwilligers uitvoeren stelt de wet geen grenzen. Maar wél aan de kwaliteit en veiligheid ervan. Of je iemand voor een bepaalde taak mag inzetten, hangt dus af van de vraag of de vrijwilliger daarvoor over de juiste kennis en vaardigheden beschikt.

2. Persoonlijke grenzen van vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen zelf aangeven welke activiteiten zij willen uitvoeren, en welke niet. Dat hangt bijvoorbeeld af van hun beschikbare tijd en hun talenten. Dat verschilt uiteraard per vrijwilliger. Er zijn veel verschillende soorten vrijwilligers, en dus ook: grote verschillen in wat zij willen doen en wat hun grenzen zijn. Daar moet je als als organisatie creatief en verstandig mee omgaan.

Tip: Let op overbelasting!

Vrijwilligers die (te) veel taken op zich nemen, komen soms klem te zitten. Ze durven niet of nauwelijks nee te zeggen en vragen te veel van zichzelf. Hierdoor kunnen ze overbelast raken. Het is goed als begeleiders van vrijwilligers, als leidinggevenden en als coördinator vrijwilligerswerk, hierop letten.

3. Relationele grenzen

Relationele grenzen hebben te maken met de wijze waarop vrijwilligers, medewerkers, cliënten en familieleden elkaar zien en met elkaar omgaan. Een paar voorbeelden:

- Vrijwilligers kunnen het gevoel krijgen dat ze 'de gaten in de zorg' moeten opvangen.
- Beroepskrachten vinden het soms lastig om zorgtaken over te dragen uit angst hun baan te verliezen.
- En cliënten of familieleden hebben er soms moeite mee als in plaats van een beroepskracht een vrijwilliger taken zoals persoonlijke verzorging uitvoert.

Tip: Werk aan een goede sfeer

Hoe beter de onderlinge relatie tussen alle betrokkenen, des te eerder zijn vrijwilligers bereid of in de gelegenheid om (extra) taken op zich te nemen.

4. Functionele grenzen

Functionele grenzen betreffen de werkzaamheden die vrijwilligers uitvoeren, hun verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De zorg- en dienstverlening die je wettelijk moet leveren is per cliënt vastgesteld in een zorgzwaartepakket. Daarbuiten blijven er nog veel activiteiten en hand- en spandiensten over waarvoor je vrijwilligers kunt inzetten. Tot hoe ver kun je daarin gaan?

Praktijkvoorbeeld
'In het vrijwilligersbeleid zijn de grenzen van het vrijwilligerswerk nu scherper afgebakend.'

Vrijwilligerscoördinatoren Anja Halmans en Jeanne de Groot van de Stichting Gehandicaptenzorg Limburg (SGL) hebben voor hun stichting een nieuw vrijwilligersbeleid opgezet. Daarin zijn de verschillende rollen duidelijk vastgelegd. 'Vrijwilligers doen werk dat is gericht op het bevorderen van het welzijn van cliënten, is het uitgangspunt. Ze verrichten dus geen medische, verpleegkundige of verzorgende handelingen die een professionele deskundigheid vereisen', vertelt Anja. 'Tegelijkertijd mogen vrijwilligers veel, mits ze ervoor worden toegerust, ze zich capabel voelen én zolang een beroepskracht maar de eindverantwoordelijkheid draagt.' Lees ook de andere praktijkvoorbeelden en bekijk de materialen van Twentse Zorgcentra De Zorggroep op de website onder het thema Grenzen.

Tip: Organiseer eens een debat aan de koffietafel

Het onderwerp 'grenzen aan vrijwilligerswerk' roept vaak discussie op. Iedereen heeft er wel een mening over. Maar waarop zijn die meningen gebaseerd? En hebben mensen dezelfde mening of verschillen ze onderling sterk? In de handreiking Grenzen vind je stellingen die zorgen voor een levendig debat. Je kan deze stellingen op de koffietafel leggen en bespreken tijdens de teampauze. Maar je kunt er ook een aparte bijeenkomst over organiseren waarin diverse betrokkenen met elkaar in discussie gaan.

Grenzen verleggen

Grenzen aan vrijwilligerswerk hangen echter ook samen met de visie, cultuur en beeldvorming van je organisatie en de maatschappij als geheel. Daarom is het belangrijk dat je met vrijwilligers, medewerkers, leidinggevenden, coördinatoren, familieleden en als het kan óók met cliënten bespreekt hoe

Meer informatie...

Grenzen verleggen. Belemmeringen en mogelijkheden voor samenspel tussen informele en formele zorg
Onderzoeksrapport over de rol van vrijwilligers bij verantwoorde zorg. Gaat ook in op manieren om vrijwilligers een sterkere positie te geven binnen zorgorganisaties. Dat kan door duidelijkheid te scheppen over hun rol en de samenwerking met beroepskrachten te verbeteren.

Brochure over juridische aspecten
In de ActiZ-brochure 'Juridische aspecten van de inzet van vrijwilligers en de samenwerking met mantelzorgers' lees je wat een vrijwilliger wel en niet mag doen vanuit juridisch oogpunt.

Een solide basis. Onderzoek naar vrijwilligerswerk en verantwoorde zorg.
Zorgorganisaties zien nieuwe mogelijkheden om vrijwilligers in te zetten om zo verantwoorde zorg te bieden aan ouderen en mensen met een beperking. Dat blijkt uit het onderzoek van Cecil Scholten en Riki van Overbeek van Vilans in 2009 naar vrijwilligerswerk en verantwoorde zorg. Eén van de conclusies is dat vrijwilligers vaak onderaan in de hiërarchie van zorgorganisaties staan. Daardoor voelen vrijwilligers zich te weinig serieus genomen en ondergewaardeerd. Verantwoorde zorg biedt kansen om dat te veranderen.

De informatie over deze onderwerpen vind je op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** onder het thema Grenzen.

iedereen tegen dit onderwerp aankijkt. Daarbij is het goed om na te gaan over welke activiteiten het gaat. Zijn het welzijnsactiviteiten, waarbij af en toe ook eens zorgverlening nodig is? Denk bijvoorbeeld aan een vrijwilliger die op pad gaat met een cliënt in een rolstoel. Of aan vrijwilligers die meehelpen met het ontbijt, bijvoorbeeld om cliënten met slikproblemen te helpen.

Tip: Gebruik de checklist 'Verantwoord vrijwilligerswerk'
De kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening staan voorop, evenals de veiligheid. Zowel voor de cliënten als voor vrijwilligers zelf. Inventariseer daarom de mogelijke risico's voor zowel de cliënten als voor de vrijwilligers. Daarvoor kun je de checklist 'Verantwoord vrijwilligerswerk' gebruiken, die in de handreiking Verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk is opgenomen. In die checklist komen de volgende aspecten aan bod:

Aspecten van verantwoord vrijwilligerswerk:

☑ **Weten**
Wat moeten vrijwilligers weten over de cliënt en zijn situatie? De informatie is enerzijds bedoeld om het gesprek aan te kunnen gaan en anderzijds om voorbereid te zijn op calamiteiten. Waar kunnen de vrijwilligers na afloop van de activiteit terecht met vragen en signalen?

☑ **Kunnen**
Wat moeten vrijwilligers kunnen om met de cliënt in contact te treden, ondersteuning of hulp te bieden en op te treden in noodsituaties?

☑ **Beschikken over**
Waarover moeten vrijwilligers beschikken om met de cliënt een bepaalde activiteit te ondernemen? Denk aan mobiele telefoon, geldig rijbewijs of verzekering.

Betere samenwerking

Het voordeel van de checklist is dat die onaangename verrassingen voorkomt en de informatieoverdracht en communicatie tussen vrijwilligers onderling en met medewerkers bevordert. De vrijwilliger zal namelijk niet direct alles weten en kunnen en kan daarvoor te rade gaan bij medewerkers en collega-vrijwilligers.

Familie als vrijwilliger

Familieleden kunnen ook vrijwilligerswerk doen. Ze zetten zich dan niet alleen in voor hun naaste, maar ook voor andere cliënten. Bijvoorbeeld door met hen te gaan wandelen, hen te helpen bij het eten of spelletjes te doen. Vaak gebeurt dit spontaan, als zij bij hun familielid op bezoek zijn. Daarom willen familieleden lang niet altijd officieel als vrijwilliger gezien worden. Dat klinkt te verplichtend en te belastend. Maar hoe zit het dan met de verantwoordelijkheden voor hun werkzaamheden? Lees er meer over in de handreiking 'Grenzen verleggen'. Bekijk ook het thema Familieparticipatie op pagina 29.

Praktijkvoorbeeld
'Nadenken over de grenzen die we stellen aan de taken van vrijwilligers'

Coördinator vrijwilligers Ada Weelink en Tanja Eidhof, teamleider Dagbesteding van De Twentse Zorgcentra: 'Wat mag en wat is verantwoord? Het is om te beginnen belangrijk dat de organisatie de vrijwilliger zo goed mogelijk in staat stelt om een handeling verantwoord uit te voeren. Daarom ontwikkelen we formulieren die de teamleiders helpen in te schatten welke extra scholing, training of begeleiding een vrijwilliger nodig heeft. Uiteindelijk komen alle afspraken in een Handboek Vrijwilligers te staan. We vinden het daarnaast heel belangrijk om zaken voor onze vrijwilligers goed te regelen, want we zijn heel blij met hen en ook trots. Zij brengen de maatschappij binnen, zijn voor cliënten een aanvulling op hun sociale netwerk en ze zorgen ervoor dat we meer leuke dingen met en voor onze cliënten kunnen doen.'

Handreikingen

Handreiking richtlijnen en gedragscode
Elke organisatie hanteert bepaalde formele of informele omgangsregels. Bijvoorbeeld over op tijd aanwezig zijn, (niet) roken of het gebruik van ruimtes. Deze omgangsregels gelden als huisregels van een organisatie. Die omgangsregels kun je vastleggen in een gedragscode. Deze handreiking helpt met het opstellen en gebruiken van zo'n gedragscode en andere richtlijnen.

Handreiking Verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk
Binnen Zorg Beter met Vrijwilligers is een handreiking ontwikkeld voor verantwoord vrijwilligerswerk.

Lees ook meer in de handreikingen over Juridische aspecten en Grenzen verleggen.

Deze handreikingen vind je op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** onder het thema Grenzen.

Samenwerken

Vrijwilligers en zorgmedewerkers komen elkaar steeds vaker tegen op de werkvloer. Dat betekent vaker de kans op succesvolle verbetering van de zorg, maar ook een grotere kans op een stroeve omgang. Want hoe goed bedoeld ook, de samenwerking tussen vrijwilligers en zorgmedewerkers is belangrijk, maar verloopt niet altijd vlekkeloos. Terwijl zowel beroepskrachten als vrijwilligers hetzelfde doel voor ogen hebben: de beste zorg en ondersteuning voor de cliënten.

Een belangrijke voorwaarde om vrijwilligers gemotiveerd en betrokken te houden is een prettige en effectieve samenwerking met de medewerkers. Dat begint met goede afspraken: wie doet bijvoorbeeld wat? En: goede communicatie. Vindt er voldoende uitwisseling van informatie plaats?

Goede samenwerking, groot effect

Door de verschillende rollen en werkzaamheden in te vullen en af te stemmen, kun je binnen je instelling het effect van het vrijwilligerswerk vergroten. Dat gaat niet vanzelf, maar het resultaat van een goede onderlinge samenwerking is het waard:

- gemotiveerde vrijwilligers die openstaan voor advies;
- medewerkers die kennis over cliënten delen en zich ondersteund voelen in hun taken;
- een prettig werk- en zorgklimaat;
- meer aandacht voor zorg en welzijn van cliënten.

Meten is weten

Hoe beoordelen vrijwilligers de samenwerking? Hoe kijken de medewerkers er tegenaan? Wat willen leidinggevenden graag verbeteren? Het antwoord op die vragen is het startpunt voor een steeds betere samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Zorg Beter met Vrijwilligers heeft daarom een scan ontwikkeld waarin iedereen kan aangeven wat hij of zij graag verbeterd zou zien in de onderlinge samenwerking. De scan is gebaseerd op het WIFA-model. WIFA staat voor: Waarderen, Informeren, Faciliteren, Afstemmen.

Praktijkvoorbeeld
'Communicatie tussen beroepskracht en vrijwilliger kan soms beter'

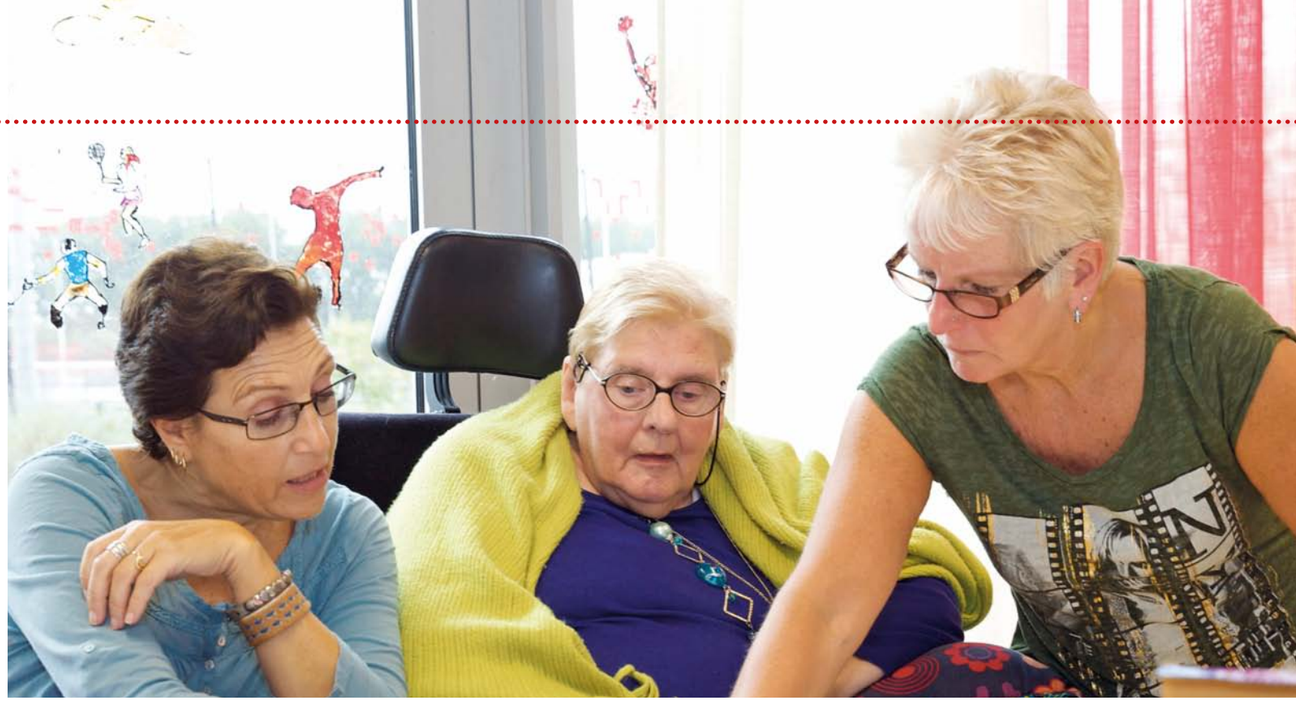
Vrijwilligers zijn er in veel zorgorganisaties voor 'de kers op de taart'. 'Zij zorgen voor de extraatjes: ze geven individuele aandacht, trekken eropuit met een bewoner of assisteren bij grootschalige activiteiten', zegt Tanja den Bak (44), manager welzijn bij Omring. 'We zijn heel blij met ze en dankbaar voor hun inzet.' Tanja geeft leiding aan een team van veertien activiteitenbegeleiders (die momenteel allemaal worden omgeschoold tot dagbestedingscoaches) en twee vrijwilligerscoördinatoren. Zij hebben de zorg voor 360 vrijwilligers waarbij de vraag speelt hoe je de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers verbetert. Bij Omring gingen ze actief aan de slag met onder andere interviews over de samenwerking tussen vrijwilligers en medewerkers en de WIFA-scan. Om de afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten te verbeteren, nemen sinds kort een vrijwilliger en de manager welzijn deel aan de werkoverleggen van de zorgmedewerkers. 'Zo proberen we het vrijwilligerswerk tot een vast agendapunt te maken.'

Aspecten van samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten:

Waarderen	(Meer) waardering en respect bereiken tussen vrijwilligers en beroepskrachten.
Informeren	Informeren van vrijwilligers over zaken die met cliënten te maken hebben, uitvoering van taken en organisatie.
Faciliteren	Faciliteren van randvoorwaarden, relevante kennis en toerusting van vrijwilligers.
Afstemmen	Afstemming tussen vrijwilligers en beroepskrachten over zaken die cliënten betreffen en werkzaamheden.

Tips voor betere samenwerking

Prettig samenwerken met vrijwilligers maakt de zorg beter en verhoogt het werkplezier. Elkaar kennen en waarderen blijken daarbij onmisbaar. Vijf gouden tips voor een betere samenwerking:



1. **Leer elkaar kennen**
   Organiseer een kennismakingsronde, ook met het management. Vraag vrijwilligers een naambadge te dragen. Hang een fotocollage van medewerkers én vrijwilligers op de afdeling.
2. **Geef vrijwilligers een plek**
   Werk vrijwilligers goed in. Zorg voor een vaste contactpersoon. Noteer de komst van vrijwilligers in het werkrooster.
3. **Deel ervaringen en kennis**
   Geef vrijwilligers informatie over hun activiteiten en geef hen tips over de omgang met cliënten. Luister naar de ideeën van vrijwilligers en laat zien wat je ermee doet.
4. **Toon belangstelling en waardering**
   Maak eens een informeel praatje of geef een gemeend compliment. Verzorg zeker één keer per jaar een uitje of een feest voor beroepskrachten én vrijwilligers.
5. **Evalueer en verbeter**
   Bespreek met elkaar wat wel en niet goed gaat in de samenwerking. De Vrijwilligersscan kan je daarbij helpen.

Praktijkvoorbeeld
'Kleine verbeteringen, grote effecten'

Mirona van der Linde-Jakobsen is coördinator vrijwilligers bij Vierstroom, een zorg- en welzijnsorganisatie met locaties in Zuid- en Midden-Holland en Utrecht, zo'n 4500 medewerkers en circa 2000 vrijwilligers. Samen met haar collega Gerda Neehoff is Mirona verantwoordelijk voor (de uitvoering van) het vrijwilligersbeleid. Ze merken dat het in de praktijk niet altijd meevalt om de werkzaamheden én overtuigingen van vrijwilligers en medewerkers goed op elkaar af te stemmen. Om bij medewerkers meer begrip te kweken voor de rollen en inzichten van vrijwilligers en vice versa, organiseerde Vierstroom een scholing over communicatie, samenwerking, empowerment en bejegening. Mirona vertelt dat onder meer naar voren kwam dat vrijwilligers zich dikwijls niet gezien en gehoord voelen. 'Te vaak wordt hun aanwezigheid voor lief genomen.' Verder vinden vrijwilligers het vervelend dat medewerkers hen niet altijd informeren over zaken die voor

Meer informatie

- **Lesbrief Samen sterk voor welzijn**
  Sting/ V&VN heeft voor Zorg Beter met Vrijwilligers een lesbrief ontwikkeld over de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers in de zorg. De lesbrief is bedoeld voor Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden (EVV'ers), verzorgenden, helpenden en voor mensen die een opleiding volgen voor één van deze beroepen.

- **Werkboek Samenredzaamheid en Teamscan**
  De Vereniging Verzorgenden & Verpleegkundigen Nederland maakte het Werkboek Samenredzaamheid. Je vindt hierin verhalen over hoe beroepskrachten via goede ondersteuning cliënten en familieleden helpen het samen te redden.

- **Artikel 'Sterk in vrijwilligerswerk'**
  Interview met Cecil Scholten voor AS (Activiteiten Sector), het vakblad voor alle activiteitenbegeleiders in de zorg. Met tips over het optimaal inzetten van vrijwilligers en manieren waarop je tegelijkertijd kunt aansluiten bij de wensen en behoeften van de vrijwilligers zelf.

- **Artikel 'Kwetsbare burger kan niet zonder zorgprofessional'**
  Kunnen en willen vrijwilligers de meest kwetsbare burgers ondersteunen? En vraagt elke hulpbehoevende oudere om hulp? Lees er meer over in het artikel van Jolanda Elferink en Ilse de Bruijn.

Meer informatie over de artikelen, het werkboek en de lesbrief vind je op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** onder het thema Samenwerken.

hen van belang zijn. Op hun beurt ervaren medewerkers de vrijwilligers soms als lastig. Door dit soort punten tijdens een training te bespreken en vanuit verschillende invalshoeken te belichten, groeide bij beide groepen meer begrip voor 'de andere partij'. 'Medewerkers en vrijwilligers zitten nu meer op één lijn.'

Fotostrips om mee aan de slag te gaan

Een vrijwilliger die wel erg graag zijn eigen gang gaat en alleen de leuke klusjes doet. Of de zorgmedewerker die vergeet tegen de vrijwilliger te zeggen dat 'zijn' cliënt niet kan op het afgesproken tijdstip. Herkenbaar? Het zijn een paar voorbeelden van situaties die nogal eens voorkomen in de praktijk. Omdat beelden vaak meer zeggen dan woorden, hebben we fotostrips gemaakt over dergelijke situaties. Bekijk de voorbeelden op pagina 24 en 25 en bespreek ze, bijvoorbeeld in je team.

Herkenbaar met een knipoog

De fotostrips zetten de situatie scherp neer, maar met een knipoog. Dat maakt het makkelijker om de thematiek te bespreken. Het team kan samen met de vrijwilligers werken aan een oplossing. De richting hiervoor, samen met handige tools en tips, staat vermeld bij de fotostrips. Ze zijn bedoeld voor opleiders, trainers en andere medewerkers die voorlichting en scholing verzorgen voor medewerkers en vrijwilligers. Maar ook in teamoverleggen, intervisiebijeenkomsten of bijeenkomsten met teamleiders en managers kun je de strips bespreken.

Film en handreiking 'Samenspel binnen kleinschalig wonen'

De film 'Samenspel binnen kleinschalig wonen' (van Woonzorg Flevoland & Zorg Beter met Vrijwilligers) laat in ongeveer tien minuten zien wat het werk in kleinschalige woonvormen inhoudt. De film en de bijbehorende handreiking brengen thema's, dilemma's en oplossingen in beeld die een rol spelen in het samenspel tussen vrijwilligers en medewerkers. Thema's die daarbij aan de orde komen zijn communicatie, rollen, taken en talenten, vertrouwen en loslaten, waardering, inbedding in de organisatie en samen, maar toch apart. De film en handreiking zijn bedoeld voor opleiders, trainers en andere medewerkers die voorlichtings- en trainingsbijeenkomsten verzorgen voor vrijwilligers en beroepskrachten. Juist omdat het samenspel centraal staat, richt de handreiking zich op zowel vrijwilligers als beroepskrachten. De materialen zijn ook zeer goed bruikbaar voor een bijeenkomst van teamleiders en managers die met elkaar in gesprek willen over de plaats van vrijwilligers in kleinschalige woonvormen en de voorwaarden die nodig zijn voor een goed samenspel met beroepskrachten. Verder vormen film en handreiking een uitstekend instrument om tijdens een teamoverleg of intervisiebijeenkomst het onderwerp 'Samenspel binnen kleinschalig wonen' te bespreken.

Tip: Bekijk de film 'Samenspel met vrijwilligers'
Bekijk de film over samenwerken met vrijwilligers van Vilans en ontdek in zestig seconden hoe vrijwilligers en zorgmedewerkers samen de beste zorg leveren. Je kunt deze film met collega's bekijken en bespreken hoe de samenwerking bij jullie verloopt, bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg. Je vindt de film op **zorgbetermetvrijwilligers.nl** onder het thema Samenwerken.

Praktijkvoorbeeld
'Duwen, trekken en niet opgeven'

Een paar jaar terug kenden de vrijwilligers en beroepskrachten van woonzorgcentrum Laurens Liduina soms elkaars naam niet eens. Dankzij Zorg Beter met Vrijwilligers werken ze nu wél goed samen. 'Het loopt als een trein.' Het woonzorgcentrum met drie etages biedt plaats aan 115 bewoners; voor mensen met dementie zijn er huiskamerprojecten. Zo'n 120 beroepskrachten en 110 vrijwilligers zijn aan het woonzorgcentrum verbonden. Eén van hen is de bevlogen vrijwilligerscoördinator Anne-Marie Vrijssen. Ze vertelt dat de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten in het verleden niet altijd optimaal was. Anne-Marie ontwikkelde een gezelschapsspel om medewerkers meer inzicht te geven in het vrijwilligerswerk, in de verwachting dat daardoor de samenwerking zou verbeteren. 'Iedereen was enthousiast', herinnert Anne-Marie zich, 'maar de onderlinge afstemming verbeterde nauwelijks. Dat gebeurde pas toen we meededen aan Zorg Beter met Vrijwilligers. Toen kregen we de inhoudelijke ondersteuning - en later ook de financiële middelen - die nodig waren om het samenwerken goed gestalte te geven en te verankeren.'

Lees ook de interviews en bekijk de materialen van Woonzorg Flevoland over vrijwilligers en kleinschalig wonen en Vierstroom over vrijwilligers en zelfsturende teams op de website onder het thema Samenwerken.

Handreikingen

Handreiking Fotostrips ouderenzorg en gehandicaptenzorg
Zowel voor de ouderenzorg als voor de gehandicaptenzorg vind je op de website in een Handreiking zes fotostrips. Ze gaan over voorbeeldsituaties die in de praktijk voor wrijving zorgen tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De situaties in de handreiking nodigen uit om de samenwerking met vrijwilligers bespreekbaar te maken.

Handreiking Samenspel Vrijwilligersscan
Om te achterhalen welke verbeteringen er in jouw zorgorganisatie nodig zijn om de samenwerking te verbeteren, kun je de Samenspel Vrijwilligersscan gebruiken. Met deze scan ontdek je hoe vrijwilligers en beroepskrachten hun samenwerking ervaren. Bij de scan hoort een handreiking waarin je kunt lezen hoe je de Samenspel Vrijwilligersscan uitvoert.

Handreiking bij film 'Samenspel binnen kleinschalig wonen'
De film 'Samenspel binnen kleinschalig wonen' toont in circa tien minuten wat het werk in kleinschalige woonvormen inhoudt en brengt thema's en dilemma's in beeld die een rol spelen in het samenspel tussen vrijwilligers en medewerkers. Bij de film hoort ook een handreiking.

De handreikingen vind je onder het thema Samenwerken op **zorgbetermetvrijwilligers.nl**.

Op een dag in de gehandicaptenzorg...

Meer werkgerelateerde stripverhalen uit de gehandicaptenzorg?
Kijk op **zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Gehandicaptenzorg**

Op een dag in de ouderenzorg...

Meer werkgerelateerde stripverhalen uit de ouderenzorgzorg?
Kijk op **zorgbetermetvrijwilligers.nl/zbv/Ouderenzorg**

Nieuwe Werkterreinen

Door vrijwilligers bij je organisatie te betrekken, verrijk je je organisatie. Vrijwilligerswerk in de zorg is niet nieuw. Maar de behoeften en vragen van cliënten veranderen wél. En daarmee verandert ook de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben. Door dit soort trends ontstaan nieuwe varianten van vrijwilligerswerk.

Vrijwillige maatjes

Cliënten hebben steeds meer behoefte aan één-op-één contact, aan een maatje waarmee ze op stap kunnen. Vrijwillige maatjes – mensen die hen ondersteunen – kunnen dat bieden. En geven cliënten daardoor ondersteuning op maat. Door de flexibiliteit en de directe betrokkenheid is het ook voor vrijwilligers een aantrekkelijke manier om zich in te zetten. Maar het gaat niet vanzelf en het vraagt een gerichte aansturing om vrijwillige maatjes voor cliënten in de verblijfszorg in te zetten.

Steun van maatjes

Vrijwillige maatjes zijn mensen die op vrijwillige basis – onbetaald, maar wel vanuit een organisatie – steun geven aan een ander. Buiten de verblijfszorg gebeurt dat al langer, in de verblijfszorg is dat relatief nieuw. Er zijn bijvoorbeeld maatjesprojecten voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, (ex-)psychiatrische patiënten, chronisch zieken, exgedetineerden en allochtonen met een taalachterstand.

Extra aandacht van maatjes

Maatjes kunnen cliënten extra aandacht geven. Het gaat om:

- sociale steun: ondernemen van activiteiten en uitstapjes;
- emotionele steun: luisteren en bemoedigen;
- waarderingssteun: vertrouwen en waardering geven;
- instrumentele steun: praktische steun bieden;
- informatieve steun: informeren over voorzieningen;
- evaluatieve steun: feedback geven op iemands functioneren.

Praktijkvoorbeeld
‘Samen mogelijkheden verkennen’

Hetty Smit (51) en Gertine Dijkstra (41), begeleiders Vrije Tijd bij het Elizabeth Kalishuis (onderdeel van Koninklijke Visio): ‘Door veranderingen in de zorg en in de wensen van cliënten ontstaan er nieuwe varianten van vrijwilligerswerk, zoals vrijwillige maatjes die één-op-één iets met een cliënt ondernemen. Het kan daarbij zowel gaan om eenmalige als om langdurige contacten. Zo hebben wij vrijwilligers die twee keer per maand op stap gaan met steeds een andere cliënt. Met de één bezoeken ze een bokswedstrijd, met de ander een concert, met een derde de markt. Maar er zijn ook vrijwilligers die langere tijd met dezelfde cliënt optrekken en bijvoorbeeld wekelijks met iemand gaan tandemfietsen of wandelen. Dan is het natuurlijk heel belangrijk dat het klikt. De match tussen cliënt en vrijwilliger moet je zorgvuldig tot stand brengen. In ons nieuwe centrale beleid hebben we precies beschreven volgens welke stappen je het individuele contact organiseert en verder vormgeeft. Ook hebben we nu beter dan voorheen omschreven welke handelingen een vrijwilliger mag verrichten.’

Handreiking

Handreiking Vrijwillige maatjes
Hoe zet je als zorgorganisatie vrijwillige maatjes in? En wat komt daarbij allemaal kijken? De Handreiking Vrijwillige maatjes geeft inzicht in de verschillende soorten steun en biedt een stappenplan voor het werven en begeleiden van vrijwillige maatjes.

De handreiking vind je op **zorgbetermetvrijwilligers.nl**, onder thema Nieuwe Werkterreinen.

Tip: Organiseer herhalingsbijeenkomsten
Het is zinvol om herhalingsbijeenkomsten te organiseren. Vrijwilligers vinden het namelijk vaak prettig om met elkaar van gedachten te wisselen. Bijvoorbeeld over communicatie met de cliënt.

Kleinschalig wonen

Veel zorgorganisaties maken de overstap naar kleinschalig wonen waar het ‘thuis zijn’ zoveel mogelijk wordt nagebootst. Medewerkers, familie en vrijwilligers zijn als het ware onderdeel van het huishouden en creëren samen een warme en vertrouwde omgeving. De rol van vrijwilligers is op een aantal punten anders dan in grootschalige woonvormen. Zo verdwijnen bij een overgang naar een kleinschalige woonvorm taken als het rondbrengen van maaltijden, terwijl er nieuwe taken bijkomen. Bijvoorbeeld die van huiskamervrijwilliger en het gezamenlijk boodschappen doen met cliënten.

Tip: Andere rol en vaardigheden
In een kleinschalige woonvorm werken vrijwilligers meer ‘vanuit de relatie’. Dit vraagt van de vrijwilliger niet alleen een meer persoonsgerichte houding, maar ook andere vaardigheden. Vooral huiskamervrijwilligers moeten flexibel, creatief en zelfstandig zijn. Ook moeten ze goed kunnen samenwerken.

Voorwaarden voor succes

In een kleinschalige woonvorm gaat het vooral om een goede match tussen cliënten en vrijwilligers. Om vrijwilligers in te zetten in kleinschalige woonvormen, moet je een aantal zaken goed regelen:

- het informeren van de vrijwilligers;
- het opstellen van taken, functies en profielen;
- het stimuleren van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten;
- vrijwilligers een plek geven en inwerken;
- en evalueren.

Praktijkvoorbeeld
'We gaan nu sterker uit van de mogelijkheden van vrijwilligers'

Mark Oord, activiteitenbegeleider bij Woonzorg Flevoland: 'Op onze locatie De Uiterton in Lelystad zijn we een paar jaar geleden gestart met een kleinschalige woongroep voor zeven demente ouderen. Voor deze groep gingen we op zoek naar nieuwe vrijwilligers. Een oproep via de gebruikelijke kanalen leverde weinig kandidaten op. Daarom besloten we de vraag anders te formuleren. Dus niet dat we iemand zochten 'om te helpen bij het ontbijt', maar dat we op zoek waren naar 'vrijwilligers die hun talenten willen inzetten'. Binnen de kortste keren hadden we toen een aantal enthousiaste vrijwilligers gevonden. Ons doel — helpende handen in de 'ochtendspits' — bereikten we dus door aspirant-vrijwilligers op een andere manier aan te spreken.'

Levensboeken
Wat is de achtergrond van cliënten? Hoe zag hun leven er vroeger uit? Wie kennen ze nog? Het optekenen van levensverhalen van cliënten is zeer waardevol. Mantelzorgers, familieleden, vrijwilligers en beroepskrachten kunnen levensverhalen optekenen. Bijvoorbeeld in een levensboek.

Het nut van het levensboek
- De informatie in een levensboek biedt bruikbare input om het leven van de cliënt aangenamer te maken: welke activiteiten kun je deze cliënt aanbieden die aansluiten bij zijn achtergrond, wensen en behoeften?
- Extra nut heeft het boek als de persoonlijke verhalen en belevenissen van cliënten nog meer onderdeel worden van de dagelijkse contacten van cliënten met hun omgeving.
- Een belangrijke voorwaarde voor het slagen van een project met levensverhalen is dat je vooraf goed nadenkt over de vorm van de verhalen en de manier waarop de gesprekken worden gevoerd.
- Ook de randvoorwaarden verdienen aandacht: Wie beheert het boek? Hoe zit het met de privacy van de cliënt?
- Tot slot is het belangrijk dat je het werken met levensverhalen evalueert om eventuele knelpunten aan te pakken.

Cliënt centraal
Goed kunnen luisteren staat centraal bij het maken van een levensboek. Soms kan een cliënt zelf zijn verhaal niet meer vertellen, of niet helemaal. Dan speelt de familie - en daarmee een goede samenwerking tussen vrijwilligers en familieleden - een belangrijke rol.

Praktijkvoorbeeld
'Begin klein en bepaal eerst wat je wilt bereiken'

Marieke van Gilst, coördinator vrijwilligerswerk bij Laurens De Elf Ranken, een zorgcentrum in Barendrecht: 'Het is slim om klein te beginnen en te bepalen wat je precies wilt bereiken. We maken eerst een privacyreglement. Hierin staan alle afspraken over het waarborgen van de privacy van de bewoner. Het maken van een levensboek vraagt meer specifieke vaardigheden van vrijwilligers dan bij veel andere activiteiten. Zij horen soms emotionele verhalen. Daar moet je mee kunnen omgaan en dat maakt de selectie intensiever. Ik maak een profiel waaraan een vrijwilliger moet voldoen en kijk goed naar zijn achtergrond. Beschikt hij over gesprekstechnieken? Is hij in staat te bepalen of informatie privacygevoelig is en niet in het boek hoeft te komen? De vrijwilligster uit het eerste traject beschikt inmiddels ruimschoots over zulke vaardigheden. Zij werkte er met veel plezier aan en heeft vier boeken gemaakt. Zelfs met bewoners die eerst terughoudend waren, heeft ze erg leuke gesprekken gevoerd.'

Familieparticipatie
Betrokken familieleden zijn in de langdurende zorg simpelweg onmisbaar. Terwijl familieparticipatie niet altijd goed lukt. Het komt bijvoorbeeld regelmatig voor dat familieleden afhaken als iemand ernstig ziek of zorgafhankelijk wordt. En zorgorganisaties hebben niet altijd genoeg tijd om familieparticipatie goed te organiseren. Het helpt als je een goed doordacht beleid voor familieparticipatie ontwikkelt.

Het belang van familieparticipatie
- Familieparticipatie helpt de cliënt bij het behouden van een volwaardige plek in zijn sociale omgeving.
- Bovendien kunnen familieleden zorgen voor relevante informatie over de cliënt. Dit is helemaal belangrijk als de cliënt zelf niet goed kan communiceren.
- Familieleden brengen ook leven in de brouwerij, en dat is positief voor zowel cliënten als personeel.
- Familieparticipatie vergroot tevens de betrokkenheid richting andere cliënten. Familieleden kunnen spontane of incidentele hulp bieden in de zorginstelling, zonder dat zij daarvoor meteen een vrijwilligersovereenkomst moeten ondertekenen.

Tip: Werk met een projectteam
Om familieparticipatie structureel te maken, is het belangrijk dat je een projectteam opricht dat successen zichtbaar maakt en resultaten bijhoudt. Een team dat evalueert en inzet op successen op lange en korte termijn.

Handreikingen

Handreiking Kleinschalig Wonen
Wat betekent kleinschalig wonen voor de vrijwilliger? Welke vrijwilligerstaken en -functies zijn er in kleinschalige woonvormen? En wat betekent dat voor de samenwerking met beroepskrachten? De Handreiking Kleinschalig Wonen helpt je deze vragen te beantwoorden.

Handreiking Levensboeken
Hoe doe je dat, een traject opzetten waarbij vrijwilligers de levensboeken van cliënten gaan schrijven? In de Handreiking Levensboeken vind je de ervaringen en tips van zorginstelling Laurens, die op twee locaties is gestart met een project 'levensboeken'.

Lees ook de andere handreikingen over: Familieparticipatie, Vrijwilligersverenigingen en De wijk in.

Download deze handreikingen onder het thema Nieuwe Werkterreinen op **zorgbetermetvrijwilligers.nl**.

Voorwaarden voor familieparticipatie

- een brede visie op familieparticipatie waarin iedereen zich herkent;
- een goed plan van aanpak;
- genoeg tijd en middelen;
- verankering van de familieparticipatie.

Tip: Betrek de familie

Nodig familieleden uit voor uitstapjes of om een keer in de tuin te komen helpen, samen te koken enzovoort. Stimuleer familieleden als ze ook iets voor de groep of voor één van de andere bewoners willen doen. En zet familieleden zelf ook een keer in het zonnetje tijdens de Dag van de Mantelzorg, elk jaar op 10 november.

Vrijwilligersverenigingen

Een biljartvereniging, koor of wandelclub. Steeds vaker zetten vrijwilligers - zelfstandig of ondersteunend aan beroepskrachten - activiteitenverenigingen op binnen zorgorganisaties. Cliënten kunnen zich bij deze verenigingen aansluiten, net als in het 'normale' leven. Voordeel van deze vorm van vrijwilligerswerk is dat meerdere verenigingen naast elkaar kunnen bestaan binnen één instelling. Je kunt er ook voor kiezen mensen van buitenaf tot de verenigingen toe te laten.

Voordelen van vrijwilligersverenigingen

- in verenigingsvorm is het minder vrijblijvend om aan activiteiten deel te nemen, dat zorgt voor structuur;
- cliënten leren elkaar kennen - ook over afdelingen heen;
- het is financieel aantrekkelijk;
- het verlicht de werkdruk van verzorgend personeel;
- het is gemakkelijker om familieleden bij de activiteiten te betrekken;
- cliënten worden meer vanuit welzijnsperspectief benaderd en minder vanuit een zorgperspectief. Daardoor voelen ze zich minder hulpbehoevend.

Tip: Werk gericht aan de motivatie

Vrijwilligerswerk via verenigingen vraagt doorgaans wel wat meer zelfstandigheid van vrijwilligers. Nog belangrijker is dat ze enthousiast zijn én blijven. Om vrijwilligers gemotiveerd te houden, moeten zij zich verbonden voelen met de organisatie, de cliënten en de beroepskrachten.

Voorwaarden voor vrijwilligersverenigingen

- goede begeleiding;
- het vermelden van de verenigingsactiviteiten van cliënten in hun zorgdossier;
- het inzetten van voldoende vrijwilligers, zodat ook bij ziekte of in vakantieperiodes de verenigingsactiviteiten kunnen doorgaan.

De wijk in

Zorgorganisaties richten zich meer en meer op de wijk. En proberen ook buurtbewoners bij de zorg te betrekken voor bijvoorbeeld ondersteuning aan cliënten in de thuissituatie. Vrijwilligers kunnen hand- en spandiensten verrichten of met cliënten op stap gaan en hen een aangename tijd bieden. Hoe betrek je buurtbewoners bij de organisatie? Volg deze drie stappen:

Stap 1: Bedenken

Als je als zorgorganisatie vrijwillige dienstverlening in de wijk wilt opzetten, doe je er goed aan om je vooraf af te vragen waarom je dat zou doen. Natuurlijk gaat het je om het welbevinden van de cliënt, maar ben je wel de aangewezen organisatie om dat op te pakken? Of zijn er al andere organisaties actief? En zo ja, wat hebben die dan te bieden? Een oriëntatie op het aanbod van vrijwillige dienstverlening geeft je inzicht in welke organisaties zich waarop richten.

Stap 2: Benoemen

In het zorg(leef)plan staat aan welke activiteiten de cliënt behoefte heeft. De juiste vragen stellen om erachter te komen waar de behoeften liggen, hoort daarbij. En ook het zoeken naar mogelijkheden om te voldoen aan de behoeften. Kan iemand vanuit de familie of het eigen sociale netwerk iets betekenen? Of moet je als organisatie op zoek naar een vrijwilliger? In dat geval kun je ook kijken naar het bestaande aanbod van vrijwilligersactiviteiten in de wijk. Zit daar iets bij dat aansluit?

Stap 3: Begeleiden

Als je ervoor kiest om als organisatie zelf vrijwilligers in te zetten in de wijk, zal je hen ook moeten begeleiden. Wat mogen vrijwilligers wel en niet doen, waar kunnen ze met vragen terecht of hun signalen kwijt? Ook het opstellen van een functieprofiel, werving, scholing, matching en inwerken hoort er allemaal bij. Bij de andere thema's in deze toolkit kun je hier volop informatie over vinden. Zorg in ieder geval voor duidelijke afspraken over informeren en faciliteren van vrijwilligers en voor afstemming.

Tip: Ga uit van wensen en behoeften

Als je heel concreet uitgaat van de wensen en behoeften van de cliënt zelf, heb je een sterke troef in handen.

Vilans

MOVISIE

fonds NutsOhra
VOOR MENS & ZORG