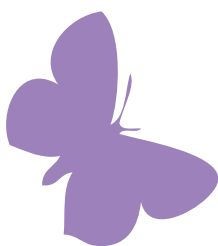
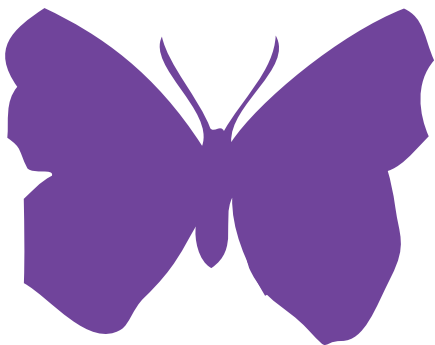




# Samen sterk voor welzijn



**Lesbrief** voor beroepskrachten in de zorg  
over samenwerking met vrijwilligers



Zorg Beter met  
Vrijwilligers



## Colofon

Deze uitgave is tot stand gekomen binnen het project Zorg Beter met Vrijwilligers, een project van Vilans uitgevoerd in samenwerking met MOVISIE, Sting, Agora, ActiZ en VGN. Het project is mogelijk gemaakt door subsidie van het Ministerie van VWS.

*Tekst:* Anne Marie Vaalburg (Sting)  
*Eindredactie:* Corine van Rijswijk (Sting),  
Cecil Scholten (Vilans)  
*Vormgeving:* BGMW  
*Uitgave:* Vilans  
*Datum:* oktober 2010

---



Postbus 228  
3503 RE Utrecht  
T: 030-789 23 00  
F: 030-789 25 99  
E: [info@vilans.nl](mailto:info@vilans.nl)  
I: [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)



**Sting**

Bernadottelaan 11  
Postbus 6000  
3503 PA Utrecht  
T: 030 291 90 60  
E: [sting@sting.nl](mailto:sting@sting.nl)  
I: [www.sting.nl](http://www.sting.nl)

---

Deze handleiding is gratis te downloaden op [www.zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl) en [www.sting.nl](http://www.sting.nl).



# Inhoud

## Inleiding

## Leeswijzer

## Hoofdstuk 1

### Vrijwilligers in soorten en maten

#### Wat betekenen vrijwilligers voor de cliënt?

- Soorten vrijwilligers in de zorg 7
- De kracht van de vrijwilliger 10
- De organisatie van vrijwilligerswerk in de zorg 12

## Hoofdstuk 2

### Samenwerken met vrijwilligers

#### Hoe zorg je dat de samenwerking goed verloopt?

- Informatie geven aan vrijwilligers 13
- Een plek voor vrijwilligers 17
- Een team vormen met vrijwilligers 20
- Overlap in werkzaamheden 21
- Samenwerken met vrijwilligers 24

## Hoofdstuk 3

### Eén op één contact tussen cliënt en vrijwilliger

#### Stappenplan voor een goede match

- Welke behoeftes heeft de cliënt? 28
- Een vrijwilliger werven 28
- Koppeling tussen cliënt en vrijwilliger 29
- De vrijwilliger aan het werk 29
- Evaluatie 29

## Bijlage



## Inleiding

Op veel plaatsen in de zorg wil men op een andere manier werken. Naast aandacht, die er altijd al was voor lichamelijke gezondheid en hygiëne, is het net zo belangrijk om te kijken naar behoeften van cliënten op het gebied van participatie, je thuis voelen en je geestelijk goed voelen. Er is meer aandacht voor de mogelijkheden van mensen en hun eigen rol daarin.

Deze visie op hoe de zorg er idealiter uitziet, staat beschreven in de Normen Verantwoorde Zorg. Zorgorganisaties moeten zich aan die normen houden. De Inspectie toetst of zij dit ook doen. In de normen draait het om de cliënten, wat zij nodig hebben en wat hun persoonlijke wensen en behoeften zijn.

Vrijwilligers kunnen een rol spelen als het gaat om het vervullen van de behoeftes van cliënten. Dat kan zijn doordat zij cliënten bezoeken of activiteiten met cliënten ondernemen of als gastvrouw in een huiskamer in een zorgorganisatie. Daarnaast maken verschillende andere ontwikkelingen de inzet van vrijwilligers in de zorg actueel. Allereerst de invoering van Zorg Zwaarte Pakketten (ZZP's), waardoor er in de zorg minder geld is voor activiteiten op het gebied van welzijn. Vrijwilligers worden daardoor meer ingezet voor dit soort activiteiten. Daarnaast de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, die eraan wil bijdragen dat iedereen mee kan doen in de maatschappij en met dat doel vrijwilligerswerk stimuleert.

In de zorg komen beroepskrachten en vrijwilligers elkaar steeds meer tegen. Deze lesbrief biedt handvatten voor een goede samenwerking tussen beide groepen.

**Sting** maakt lesmateriaal, waarin de stem en ervaringen van de verzorging duidelijk te horen zijn. Door goede praktijkvoorbeelden wordt dat materiaal echt bruikbaar! Voor deze lesbrief maakten we dankbaar gebruik van de ervaringen van: Shirley, Wilma, Leny, Yolande, Christa, Dicky, Sita, Louise en Dory en de vrijwilligers Gerrit en Henny. Hun verhalen lees je tussen de tekst door.



## Leeswijzer

Deze lesbrief is bedoeld voor Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden (EVV-ers), verzorgenden, helpenden en voor mensen die een opleiding volgen voor één van deze beroepen. Daarnaast is het materiaal ook geschikt voor begeleiders van teams helpenden en verzorgenden en voor ROC-docenten.

Er is bewust voor gekozen om in de tekst helpenden en verzorgenden zelf aan te spreken. Daardoor zijn onderdelen van de lesbrief ook geschikt om te kopiëren en tijdens team-bijeenkomsten uit te delen.

In de gehandicaptensector wordt ook intensief met vrijwilligers samengewerkt. Veel van de onderwerpen uit deze lesbrief zijn ook daar van toepassing. Waar verzorgende staat, kan persoonlijk begeleider worden gelezen. En als er zorgleefplan staat, is dit te vervangen door ondersteuningsplan.

**Tip:** Wil je in de opleiding een les over vrijwilligers in de zorg organiseren? Nodig dan een coördinator vrijwilligerswerk uit van een zorginstelling voor een gastles.

**Hoofdstuk 1** gaat over vrijwilligers in de zorg: wat motiveert hen, wat is hun meerwaarde en hoe wordt vrijwilligerswerk in de zorg georganiseerd? Dit hoofdstuk bevat vooral basiskennis.

**Hoofdstuk 2** gaat over samenwerken met vrijwilligers. Verzorgenden hebben het totaaloverzicht over de zorg voor de cliënt. Aan hen de taak om het werk van de vrijwilliger in te bedden in de totale zorg aan de cliënt en de vrijwilliger te informeren en instrueren, zodat hij of zij het werk goed kan uitvoeren. Ook spelen verzorgenden een rol in het werkplezier van de vrijwilliger. In dit hoofdstuk staan veel praktische werkvormen over samenwerken. Sommige werkvormen zijn geschikt om te gebruiken in lessituaties, andere zijn geschikt om de eigen werksituatie kritisch te bekijken en te verbeteren.

**Hoofdstuk 3** beschrijft in vijf stappen wat verzorgenden kunnen doen om met en voor de cliënt een passende vrijwilliger te vinden en wat zij kunnen doen om de vrijwilliger prettig te laten werken. Dit past goed binnen het werk van en de opleiding tot EVV-er. Dit hoofdstuk is daarnaast geschikt om te gebruiken in lessen of teambijeenkomsten over het werken met het zorgleefplan of ondersteuningsplan.



Om tot een juiste keuze van het materiaal te komen, is het zinvol deze hele lesbrief een keer door te nemen. Onderstaand schema helpt vervolgens bij het kiezen van het juiste materiaal. Bij de Opdrachten 1, 2 en 6 is geen praktijkervaring nodig. De overige opdrachten zijn geschikt om te gebruiken in teambesprekingen of in lessituaties met leerlingen die op stage gaan.

| Doel  | Opdracht      |
|---|---------------|
| Vergroten basiskennis over vrijwilligers                | 1, 2, 3, 5, 6 |
| (Met cliënten) actief nadenken over inzet vrijwilligers | 3, 7, 4       |
| Samenwerken met de coördinator vrijwilligerswerk        | 7, 12         |
| Vrijwilligers beter informeren                          | 8, 9          |
| Eigen werksituatie kritisch bekijken en verbeteren      | 10, 11, 19    |
| Vrijwilligers opnemen in het team                       | 13, 11        |
| Communicatie met vrijwilligers                          | 16, 17, 18    |
| Voorwaarden voor een goede samenwerking                 | 14, 15, 19    |

### **Dicky, EVV-er:**

*Elke week komt hij, een oudere man. Hij maakt fruit voor de mensen klaar, haalt de kranten bij de receptie, schenkt de koffie in en haalt de afwasmachine leeg. Het is teveel om op te noemen, maar wij vinden het geweldig.*





# 1 Vrijwilligers in soorten en maten

## Wat betekenen vrijwilligers voor de cliënt?

**In de zorg werken veel vrijwilligers. Als je beroepskrachten en vrijwilligers bij elkaar optelt, maken de vrijwilligers zeker 25% uit van het geheel aan mensen dat in de zorg werkt. Vrijwilligers zijn onmisbaar voor cliënten. Toch zijn ze vaak onzichtbaar. In dit hoofdstuk bekijken we de vrijwilligers en hun werk van dichtbij. We onderzoeken hun motivatie en benoemen hun kracht.**

### 1. Soorten vrijwilligers in de zorg

In je werk als verzorgende kom je regelmatig vrijwilligers tegen. De definitie van vrijwilligerswerk in de zorg luidt: Vrijwilligers in de zorg verrichten onbetaald en onverplicht werkzaamheden in georganiseerd verband ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben.

#### **Dory, persoonlijk begeleider:**

*Wij kunnen in de zorg absoluut niet zonder vrijwilligers. We moeten vrijwilligers dankbaar zijn, voor het werk dat ze ons uit handen nemen. En nog veel belangrijker, voor wat ze voor de cliënten betekenen. De aandacht en tijd die ze voor de cliënt hebben, vind ik heel erg bijzonder. Vaak is er geen familie meer of de familie komt niet. Dat zou betekenen dat ze nooit meer naar de markt, of waar het uitje maar naar toe gaat, kunnen. Juist in deze tijd van krapte in de personeelsbezetting kunnen we ze niet missen. Daar moeten we ons allemaal goed van bewust zijn. Een schouderklopje en af en toe een bloemetje is wel het minste wat we kunnen doen.*

#### **Vrijwilligers in soorten en maten:**

- Mensen die zich willen inzetten voor een ander
- Mensen die na langdurige uitval via vrijwilligerswerk weer oefenen met om aan het te komen
- Mensen die op zoek zijn naar sociale contacten
- Oude bekenden van de zorgorganisatie: bijvoorbeeld familieleden van bewoners die zijn overleden
- Scholieren die een maatschappelijke stage lopen
- Bedrijven die met hun werknemers als bedrijfsuitje iets nuttigs willen doen
- Mensen die door middel van vrijwilligerswerk hun Nederlandse taal willen verbeteren

#### **Vrijwilligers in zorgorganisaties kunnen allerlei soorten werk doen:**

- Activiteiten (mee)organiseren (hobbyclub, handwerken, kaarten, bingo, bewegingsactiviteiten, soos, uitstapjes enz.)
- Cliënten bezoeken, een hobby delen met een cliënt
- Bibliotheek, winkel of internetcafé beheren
- Helpen bij bustochten/uitstapjes
- Dier- of tuinverzorging (bijvoorbeeld aquarium, volière, moestuin)
- Gastvrouw of gastheer in de woonkamers (spelletjes doen met bewoners, praatje maken, voorlezen, wandelen, fruit klaarmaken, enz.)
- Hulp bij het huishouden in de kleinschalige woonvoorziening
- Computerles geven
- Kerkbezoek begeleiden
- Begeleiding bij bezoek naar het ziekenhuis
- Technische dienst, bijvoorbeeld rolstoelen repareren



### In de thuiszorg zijn ook vrijwilligers werkzaam:

- Zij bezoeken zieken en ouderen
- Zij zorgen voor cliënten met dementie, zodat de partner even weg kan.
- Zij doen boodschappen, klussen, brengen maaltijden rond
- Zij bieden hulp en steun aan familieleden bij de verzorging van een terminale patiënt

### Uit de definitie

Vrijwilligers werken altijd in georganiseerd verband. Dit betekent dat ze voor een organisatie werken, bijvoorbeeld het verpleeghuis- of verzorgingshuis of de instelling voor gehandicapten of voor de Zonnebloem, het Rode Kruis, vrijwillige thuiszorgorganisaties of een kerk. Als je weleens een boodschap voor je buurvrouw doet, heet dat geen vrijwilligerswerk maar burenhulp of mantelzorg.

Vrijwilligerswerk is werk dat onverplicht wordt verricht. Dit betekent niet dat vrijwilligerswerk vrijblijvend is. Met vrijwilligers worden afspraken gemaakt over het soort werk, hoe vaak iemand komt en dergelijke. Als vrijwilligers deze afspraken niet nakomen, dan zullen zij daarop aangesproken worden. Toch kan een vrijwilliger door het onverplichte karakter ook vrij makkelijk stoppen met het vrijwilligerswerk. Het is daarom belangrijk om er voortdurend voor te zorgen dat een vrijwilliger prettig kan werken. Een enthousiaste vrijwilliger kan snel afknappen als hij bijvoorbeeld niet gastvrij wordt ontvangen of niet goed wordt ingewerkt.

Soms is vrijwilligerswerk wel verplicht. Je kunt dan denken aan mensen die door de (lokale) overheid gestimuleerd of zelfs min of meer gedwongen worden om zich als vrijwilliger verdienstelijk te maken. Bijvoorbeeld in sociale activeringsprojecten, inzet vanuit sociale werkvoorzieningen, taakstraffen en maatschappelijke stages. Dit heet geleid vrijwilligerswerk.

## Opdracht 1

### Informatie zoeken op internet

#### Doel

Je vergroot je kennis over vrijwilligerswerk in zorginstellingen via informatie op het internet.

#### Aan de slag

Bekijk op internet één van de websites van Humanitas, De Zonnebloem, de Unie van Vrijwilligers, een vrijwillige thuiszorg organisatie (googlen op vrijwillige thuiszorg).

#### Beantwoord de volgende vragen:

1. Wat voor soort vrijwilligerswerk kun je voor deze organisatie doen?
2. Hoeveel vrijwilligers werken voor deze organisatie?
3. Welke eisen stelt de organisatie aan vrijwilligers?
4. Welk vrijwilligerswerk dat genoemd wordt op de website lijkt jou leuk om te doen? Waarom?

### **Sita, teamleidster :**

*Bij ons bood zich spontaan een dame aan voor vrijwilligerswerk. Het is een oudere maar nog kwieke vrouw. Eén keer in de maand maakt zij er op haar eigen tijd een gezellige middag van met een eenzame bewoonster. Ze wandelen bijvoorbeeld een eind en drinken daarna koffie bij de Hema. Heel mooi.*





## Opdracht 2

### De motivatie van vrijwilligers

#### Doel

Je komt meer te weten over de motivatie van vrijwilligers.

#### Toelichting

Je gaat elkaar als collega-verzorgenden interviewen over de vraag of jullie wel eens vrijwilligerswerk hebben gedaan en zo ja: waarom. De motivatie kan voortkomen uit idealen (iets voor je medemens betekenen) en anderzijds uit eigen behoeftes (iets willen leren, mensen leren kennen, etc.).

Als jij en je collega's geen ervaring hebben met vrijwilligerswerk, kun je ook vragen stellen aan anderen bijvoorbeeld je ouders, burens, mensen uit de kerk.

#### Aan de slag

Gebruik de volgende vragen voor het interview:

1. Heb jij wel eens vrijwilligerswerk gedaan?
2. Zo ja, wat voor soort vrijwilligerswerk?
3. Wat was je motivatie om het te doen?
4. Wat is het verschil met het betaalde werk dat je doet?

Zet de antwoorden op papier en bespreek ze met elkaar.

## Opdracht 3

### Vrijwilligers in jouw organisatie

#### Doel

Je hebt een beeld van de aard en omvang van het vrijwilligerswerk in je eigen organisatie.

#### Toelichting

Vrijwilligerswerk kan vrij onzichtbaar zijn in de zorgorganisatie. Om een beter beeld te krijgen van het vrijwilligerswerk in de organisatie(s), waarin jij en je collega's werken of stage lopen, ga je met elkaar na welke vrijwilligers er allemaal actief zijn in de organisatie(s).

#### Aan de slag

Noem zoveel mogelijk soorten vrijwilligerswerk rondom jouw cliënten.

Je kunt ze onderverdelen in groepen:

- Begeleiden van activiteiten op het gebied van welzijn
- Gastheer/ gastvrouw op een afdeling
- Individueel contact met cliënten
- Overig

#### **Louise:**

*Bij één cliënt komt iedere vrijdag een vrouw om met haar boodschappen te doen. De cliënt is niet meer afhankelijk van familie, maar kan nu zelf beslissen wat ze wil en gaat kopen. Dat heeft echt waarde voor die cliënt.*

#### **Shirley, wijkmanager in een verpleeghuis vertelt:**

*Op onze psychogeriatrische afdeling (voor cliënten met dementie) heeft een vrijwilliger elke vrijdag een borrelmiddag met de cliënten. Zij genieten dan van een sigaretje, gezellig babbeltje en een snack zoals kaas, ossenworst, haring van die middag. Het is net als thuis. Ze gedraagt zich niet als een vrijwilliger, maar gewoon alsof de cliënten op een feest zijn. Echt grote klasse.*



## Opdracht 4

### Welke wensen van cliënten kunnen vrijwilligers vervullen?

#### Doel

Je hebt voldoende ideeën over mogelijke taken die vrijwilligers bij jou op de afdeling zouden kunnen uitvoeren.

#### Aan de slag

Stel je voor dat vrijwilligers staan te trappelen om bij jullie te beginnen.

1. Praat eens met cliënten over de volgende vraag: Welke wensen hebben zij, waarvoor je een vrijwilliger zou kunnen zoeken?
2. Brainstorm ook met collega's welke 'klussen' er allemaal liggen. Gebruik de indeling bij Opdracht 3 ter inspiratie.

**Tip:** Een goede manier om met cliënten een groepsgesprek te houden is het huiskamer-gesprek. In de DVD en het werkboek *Om de tafel* van Sting lees je hoe je dit aan kunt pakken. Kijk voor meer informatie op [www.sting.nl](http://www.sting.nl).

## 2. De kracht van de vrijwilliger

Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde. Zonder vrijwilligers zouden veel activiteiten niet mogelijk zijn en veel mensen zich een stuk eenzamer voelen. Een aantal voordelen van vrijwilligers op een rijtje:

- Vrijwilligers hebben tijd voor cliënten.
- De vrijwilliger is niet gericht op de ziekte of handicap van de cliënt, daardoor kan de cliënt de ziekte of problemen vergeten.
- Door vrijwilligers zijn in verpleeg- en verzorgingshuizen veel activiteiten mogelijk, die anders niet uitgevoerd konden worden.
- Voor mensen die niet meer mobiel zijn, brengen vrijwilligers de buitenwereld naar binnen.
- Continuïteit bij de inzet van vrijwilligers wordt enorm gewaardeerd. Die continuïteit is een basis voor een vertrouwensband. Tussen vrijwilligers en cliënten kunnen langdurige vriendschappen ontstaan.

## Opdracht 5

### De waarde van de vrijwilliger voor de cliënt

#### Doel

Je kent en waardeert de meerwaarde van vrijwilligers voor je cliënten.

#### Aan de slag

Ga bij jezelf eens na welke vrijwilligers je kent, die bij jouw cliënten actief zijn. Kies er één waarvan je denkt dat hij of zij speciale waarde heeft voor je cliënt. Interview je cliënt hierover.

#### Voorbeeldvragen:

1. Wat betekent het contact met vrijwilliger X voor u?
2. Hoe zou de dag/week/ in uw leven eruit zien zonder vrijwilliger X?



## Opdracht 6

### De kracht van vrijwilligerswerk

#### Doel

Je kunt de kracht van vrijwilligerswerk benoemen

#### Aan de slag

Hieronder kun je lezen dat een groep vrijwilligers een eretitel heeft gekregen van de Burgemeester van Tholen.

1. Lees het stuk en noem minstens vier voordelen van vrijwilligerswerk.
2. Voor de vrijwilligers is het natuurlijk prachtig dat ze in het zonnetje worden gezet. Noem nog vijf manieren, waarop je vrijwilligers kunt laten merken dat je dankbaar bent.

#### **Christa, verzorgende IG:**

*Wat ik prettig vind aan de samenwerking met vrijwilligers?*

- Ze hebben meer tijd voor bewoners maar ook voor verzorgend personeel. Sommigen zien veel en steunen dan ongemerkt de verzorgende of geven een compliment.
- Soms raak ik juist door de vrijwilliger onthaast.
- Eén vrijwilligster maakt zelf ansichtkaarten. Bewoners interesseerden zich hiervoor en zo is er spontaan een activiteit ontstaan in de avonduren.

*Vrijwilligers zijn niet meer weg te denken in de ouderenzorg. Als blijk van waardering zetten wij één keer per jaar met alle disciplines de vrijwilligers in het zonnetje.*

*Het college van Burgemeester en Wethouders van Tholen heeft besloten om de titel "groep vrijwilligers 2007" toe te kennen aan:*

#### **Vrijwilligers kleinschalig wonen zorgcentrum De Schutse te Sint Annaland**

*Tot deze conclusie is het college gekomen op grond van de volgende overwegingen:*

*Deze groep vrijwilligers zet zich vooral in voor de psychogeriatrische afdeling Molenzicht en Meekrap. Zij zijn binnen deze afdelingen een steun voor het personeel en onmisbaar voor de bewoners.*

*De vrijwilligers zijn de hele dag door aanwezig om de bewoners te helpen bij het eten en koffiedrinken. Zij stellen bewoners in staat deel te nemen aan verschillende activiteiten of nog wat huishoudelijke handelingen te verrichten onder begeleiding. Terwijl het personeel de bewoners de lichamelijke verzorging geeft die ze nodig hebben, zijn de vrijwilligers aanwezig om alvast de tafel te dekken, soms samen met bewoners of als gezelschap op de huiskamer. Zij lezen de bewoners voor, doen spelletjes, gaan een eindje wandelen of zijn gewoon aanwezig als gezelschap en ondersteuning. Door de betrokkenheid van deze vrijwilligers ontstaat er een soort driehoeksverhouding tussen personeel, bewoners en vrijwilligers en zijn zij een steunpilaar voor het personeel. Deze harmonische sfeer komt ten goede aan de bewoners. Deze vrijwilligers hebben soms ook een drukke of moeilijke privésituatie, maar men kan altijd op ze rekenen.*

*Zonder deze vrijwilligers zouden er veel bewoners eenzaam zijn en minder prikkels krijgen vanuit een huiselijke omgeving, wat hun juist zo goed doet.*

*Het comité van aanbeveling was unaniem van mening dat deze groep vrijwilligers veel goed werk verricht en dat dit binnen een zorginstelling een onmisbare groep is. Voor de bewoners zijn ze van grote waarde en verdienen het om de erevermelding "Groep Vrijwilligers" te ontvangen.*



### 3. De organisatie van vrijwilligerswerk in de zorg

In veel zorgorganisaties werkt een coördinator vrijwilligerswerk. Deze coördinator werft vrijwilligers en zoekt passend werk voor ze. Hij of zij bewaakt de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en zorgt voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. De coördinator probeert bijvoorbeeld ook te voorkomen dat er vrijwilligers werkzaam zijn aan wie de zorg aan kwetsbare mensen niet kan worden toevertrouwd. Ten slotte ondersteunt de coördinator een goede samenwerking tussen vrijwilligers en de vaste medewerkers. De coördinator draagt zorg voor alle zakelijke aspecten van het vrijwilligerswerk, die met de vrijwilliger besproken moeten worden, zoals over het declareren van een onkostenvergoeding, het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst, et cetera.

In sommige organisaties is het anders geregeld. Daar zorgt bijvoorbeeld de afdeling Personeelszaken voor de werving en de zakelijke kanten van het vrijwilligerswerk en vallen de vrijwilligers verder direct onder de afdeling waar ze hun vrijwilligerswerk doen. Dus bijvoorbeeld vrijwilligers op een zorgafdeling worden dan aangestuurd door het hoofd van de afdeling en vrijwilligers in de tuin door het hoofd facilitaire dienst.

#### De rol van de EVV-er in de begeleiding van vrijwilligers

Als EVV-er heb je het totaaloverzicht over de dagelijkse zorg voor de cliënt. Het is jouw taak om, in goed overleg met de cliënt, het werk van de vrijwilliger in te bedden in deze zorg aan de cliënt. Dit betekent dat je de vrijwilliger informeert en instrueert zodat hij of zij zijn werk goed kan doen. Dit betekent ook dat je, in het kader van het zorgleefplan, met de cliënt kijkt of het contact met de vrijwilliger aansluit bij zijn behoefte. Samenwerken met vrijwilligers is niet altijd even makkelijk. Hierover gaat hoofdstuk 2. De coördinator vrijwilligerswerk en de teamleider ondersteunen verzorgenden in die samenwerking. Kaart bij hen aan waar je tegenaan loopt en zelf niet goed uitkomt.

## Opdracht 7

### Welke vrijwilligers zoeken we?

#### Doel

- Als team wordt duidelijk welke vrijwilligers jullie zoeken voor je cliënten.
- Team verzorgenden en coördinator vrijwilligerswerk leren elkaar kennen en maken samenwerkingsafspraken.

#### Toelichting

Als je de vrijwilliger gericht wil inzetten voor het vervullen van wensen van cliënten en voor de afdeling is een goede samenwerking met degene die vrijwilligers werft van belang. Deze opdracht helpt om hiermee een start te maken.

#### Aan de slag

1. Maak als team een afspraak met degene in de organisatie die de vrijwilligers werft. Dit kan de coördinator vrijwilligerswerk zijn, maar dat hoeft niet.
2. Bedenk voorafgaand aan de afspraak samen met je cliënten voor welke activiteiten op de afdeling jullie vrijwilligers in zouden willen zetten. Voorbeelden: wandelen, boodschappen doen met een cliënt, haren cliënt verven, nagels lakken, knoop aan een bloes zetten, post voorlezen, koffie drinken, kledingkast opruimen.
3. Bespreek jullie ideeën met de coördinator.
4. Vraag aan degene die de vrijwilligers werft welke informatie zij van jullie nodig heeft om vrijwilligers te kunnen werven en inzetten. Heeft ze daar ook formulieren of procedures voor? Deze opdracht kan worden gecombineerd met opdracht 12.





## 2 Samenwerken met vrijwilligers

### Hoe zorg je dat de samenwerking goed verloopt?

**In de zorg werken vrijwilligers en verzorgenden vaak aan hetzelfde doel. Beiden willen zij dat de cliënt een prettig leven leidt, goed verzorgd wordt en activiteiten doet waar hij of zij plezier aan beleeft. Om dit te bereiken is het van belang goed samen te werken.**

Goede samenwerking staat of valt met goede communicatie. Dit is nodig om er onder andere voor te zorgen dat vrijwilligers hun werk goed kunnen doen. Vrijwilligers hebben bijvoorbeeld informatie over de cliënt(en) nodig om hun werk goed uit te kunnen voeren. Ook willen ze graag hun verhalen en signalen kwijt. Dan blijven ze enthousiast en gemotiveerd.

Er moet helderheid zijn over het takenpakket van de vrijwilliger. Vrijwilligers moeten bijvoorbeeld geen dingen doen waar ze niet deskundig en geschoold in zijn. In dit hoofdstuk staan verschillende opdrachten, waarmee je binnen je team het gesprek over samenwerking met vrijwilligers op gang kunt brengen en waarmee je verbeterpunten kunt achterhalen en aanpakken.

### 1. Informatie geven aan vrijwilligers

*Vrijwilliger: Ik help elke woensdag bij de zangochtend. Eén van de vaste bezoekers verslikte zich vanmorgen steeds als ik haar een slok koffie gaf. Dit is normaal niet zo. Ik wist niet goed wat ik er mee aan moest.*

*Verzorgende: Wij dragen over in de huiskamer, vaak hoort de vrijwilliger die aanwezig is alles. Op zich kent zij de bewoners ook goed, maar ik vind het toch ongepast in verband met de privacy van de bewoners.*

Bovenstaande uitspraken laten zien dat vrijwilligers soms dingen over de cliënt moeten weten. Maar vanuit het oogpunt van privacy van de cliënt vertel je alleen dat wat ze moeten weten om hun werk goed te kunnen doen. Ook overleg je met de cliënt wat de vrijwilliger wel en niet moet weten.

#### **Dicky, EVV-er:**

*De afdeling moest ontruimd worden in verband met legionella-bestrijding. Alle negen psychogeriatrische cliënten moesten van de afdeling af naar een zaaltje. Je begrijpt dat het veel onrust teweeg bracht. Samen met een vrijwilliger zijn we er voor de mensen geweest. We hebben spelletjes gedaan en eindeloos gezongen. Wanneer er iemand heel onrustig werd, ging de vrijwilliger wandelen met hem of haar. Ik had de vrijwilliger die dag niet willen missen.*





## Opdracht 8

### Vrijwilligers informeren

#### Doel

Je leert welke informatie voor vrijwilligers belangrijk is en wat je wellicht beter niet kunt vertellen.

#### Toelichting

De checklist *Informeren van vrijwilligers* gaat over wat van belang is om aan vrijwilligers te vertellen en wat niet. Door de checklist met elkaar te bespreken leer je van elkaar. Soms is het makkelijker de vragen te beantwoorden, terwijl je daarbij je eigen cliënten in gedachten hebt. Dit gebeurt bij Opdracht 10 *Zijn de vrijwilligers goed geïnformeerd?*

#### Aan de slag

1. Vul met elkaar de checklist *Informeren van vrijwilligers* in.
2. Bespreek de uitkomsten met elkaar.  
Bij welke punten is nee geantwoord?  
Kan de vrijwilliger toch zijn werk goed doen?
3. Bedenk bij de punten 1 t/m 6 in de checklist voorbeelden die voor vrijwilligers belangrijk zijn om te weten, bijvoorbeeld bij eten en drinken is het belangrijk om te weten dat drinken in tuitbekers altijd lang heet blijft, bij mobiliteit is het belangrijk om te weten hoever iemand kan lopen.

#### **Christa, verzorgende IG:**

*Een vrijwilligster gaat bij ons met een dementierend echtpaar koffiedrinken in de grote zaal met medebewoners. Zo is er toch sociaal contact. Het echtpaar geniet zichtbaar.*



## Checklist Informeren van vrijwilligers

|   |          |
|---|----------|
| 1. Vrijwilligers krijgen informatie over het gedrag van de cliënt.  | Ja / nee |
| 2. Vrijwilligers krijgen informatie over de medicijnen van de cliënt.   | Ja / nee |
| 3. Vrijwilligers krijgen informatie over het ziektebeeld van de cliënt.   | Ja / nee |
| 4. Vrijwilligers krijgen informatie over de mobiliteit van de cliënt.   | Ja / nee |
| 5. Vrijwilligers krijgen informatie over eten en drinken.   | Ja / nee |
| 6. Vrijwilligers krijgen informatie over wat de cliënt fijn vindt en niet.  | Ja / nee |
| 7. Wij bespreken met de cliënt waarover de vrijwilliger geïnformeerd moet worden.   | Ja / nee |
| 8. Vrijwilligers krijgen van ons die informatie over de cliënt die noodzakelijk is om het vrijwilligerswerk goed te doen. | Ja / nee |
| 9. Regelmatig vragen wij aan de vrijwilliger of hij voldoende informatie heeft om zijn werk goed te doen.                 | Ja / nee |



Zorg Beter met  
Vrijwilligers



## Opdracht 9

### Privacy

#### Doel

Je leert wat voor grenzen er zijn in informatie-verstrekking aan vrijwilligers en welke motivatie je daarbij kunt geven.

#### Toelichting

Privacy is één van de belangrijke redenen om terughoudend te zijn met informatie. Het is belangrijk je terughoudendheid goed aan de vrijwilliger over te brengen, zodat hij of zij het goed begrijpt en zich niet gepasseerd voelt.

#### Aan de slag

1. Bedenk bij elk onderwerp in de checklist *Informereren van vrijwilligers* of er ook grenzen zijn:
  - Wat hoeft de vrijwilliger niet te weten?
  - Waarom niet?
2. Bespreek je voorbeelden met je collega's en:
  - Bedenk samen wat je tegen de vrijwilliger zou zeggen en hoe ja dat gesprek zou organiseren.
  - Speel dit in een kort rollenspel uit.

### **Dory, persoonlijk begeleider:**

*Wij hebben een aantal vrijwilligers die met onze bewoners naar de markt gaan. De bewoners die hier voor in aanmerking komen, kijken hier altijd erg naar uit. Eén mevrouw is COPD-patiënt. Zij is na zo'n marktbezoek de hele dag erg goed te pas. Door de ontspanning is ze de rest van de dag niet benauwd. Je ziet duidelijk verschil met de andere dagen.*

## Opdracht 10

### Zijn de vrijwilligers goed geïnformeerd?

#### Doel

Je weet wat vrijwilligers over jouw cliënten zouden moeten weten om hun werk goed te kunnen doen.

#### Toelichting

Na bespreking van onderstaande punten weet je of de vrijwilligers goed geïnformeerd zijn of niet.

#### Aan de slag

1. Maak een lijst van vrijwilligers die betrokken zijn bij cliënten op jullie afdeling.
2. Benoem per vrijwilliger bij welke cliënten deze vrijwilliger betrokken is.
3. Bekijk per cliënt of de vrijwilligers goed geïnformeerd worden over de cliënt. Gebruik de checklist *Informereren van vrijwilligers* hierbij.
4. Bekijk ook of duidelijk is wie de informatie aan de vrijwilliger moet geven.
5. Bespreek de punten 3 en 4 met elkaar. Als blijkt uit jullie bespreking dat vrijwilligers niet goed geïnformeerd worden of geen contactpersoon hebben, maak dan afspraken over hoe dit verbeterd kan worden.

Punt 4 gaat over de verantwoordelijkheid en taakverdeling hierin. Het is aan de teamleider om te zorgen dat vrijwilligers een vast contactpersoon hebben. Indien er EVV-ers zijn, zijn zij de aangewezen functionarissen om contactpersoon te zijn.



## 2. Een plek voor vrijwilligers

*Vrijwilliger Gerrit: Elke week lees ik de krant met een aantal bewoners van een verpleeghuis. De bewoners waarderen het wel, dat merk ik. Maar van het personeel hoor ik niet veel. Als ik geluk heb roepen ze 'Tot volgende week' als ik weer weg ga. Ze zijn ook druk, dat snap ik wel, maar ik kom toch maar trouw iedere week. Ik doe dat sinds mijn vrouw drie jaar geleden is overleden, zij woonde hier ook.*

*Ik zie ook wel eens dingen waarvan ik niet weet of ik ze moet melden. Eén mevrouw keek zo dof uit haar ogen vorige week en ze transpireerde ook erg. Van een andere bewoner is de rolstoelband al een poos veel te zacht.*

Iemand die zich met hart en ziel inzet voor zijn medemens verdient regelmatig een schouderklopje of een belangstellende vraag. Daarnaast wil je dat een vrijwilliger zijn werk goed kan doen. Je informeert hem of haar dus over bijzonderheden van de bewoner als dat nodig is. De vrijwilliger kan tijdens zijn werk ook dingen signaleren die belangrijk zijn voor de zorg. Die zaken wil je graag horen. Weet de vrijwilliger bij wie hij of zij terecht kan met deze signalen?

Kortom: voor de motivatie van de vrijwilliger en voor de kwaliteit van het werk is het van belang dat de vrijwilliger gezien en gehoord wordt.

## Opdracht 11

### Heeft de vrijwilliger een plek?

#### Doel

Je hebt – als team – een beeld van wat de vrijwilligers nodig hebben om hun werk prettig te kunnen doen. Je maakt als team een verbeterplan.

#### Toelichting

De checklist *Heeft de vrijwilliger een plek?* geeft een overzicht van wat een vrijwilliger nodig heeft om prettig zijn werk te doen. Door deze checklist met elkaar in te vullen, krijg je als team een beeld waar verbeterpunten liggen. Het is belangrijk om over deze taken af te spreken wie wat doet, zodat de vrijwilliger verzekerd is van goede begeleiding en hierdoor gemotiveerd blijft.

#### Aan de slag

1. Vul met elkaar de checklist *Heeft de vrijwilliger een plek?* in.
2. Op welke vragen wordt Nee geantwoord? Die punten zijn voor verbetering vatbaar!
3. Kies als team een punt en maak afspraken over hoe jullie dit gaan veranderen.
4. Gebruik het ABC-schema om afspraken te maken.

## Voorbeeld

| A. Hoe gaat het nu?   | B. Hoe willen we het?   | C. Wie doet wat? |
|---|---|------------------|
| Vrijwilligers horen niet echt bij de afdeling, worden te vaak vergeten. | Vrijwilligers worden uitgenodigd voor nieuwjaarsborrel en midzomerbarbeque met bewoners en personeel. | ...              |



## Checklist Heeft de vrijwilliger een plek?

|   |          |
|---|----------|
| 1. Als een vrijwilliger klaar is met zijn werk, vraagt één van ons altijd hoe het was, of er nog vragen zijn et cetera.                                 | Ja / nee |
| 2. Vrijwilligers hebben een vaste contactpersoon op onze afdeling.  | Ja / nee |
| 3. Vrijwilligers weten welk soort informatie ze aan ons door moeten geven signalen, observaties).   | Ja / nee |
| 4. Als een vrijwilliger klaar is met zijn werk, vraag ik of hem nog dingen opgevallen zijn aan de cliënt die voor ons belangrijk zijn om te weten.      | Ja / nee |
| 5. Vrijwilligers worden op de hoogte gehouden van belangrijke veranderingen voor de cliënt zoals een verhuizing of een ziekenhuisopname.                | Ja / nee |
| 6. Vrijwilligers worden uitgenodigd voor afdelingsfeesten.  | Ja / nee |
| 7. Vrijwilligers worden tijdig geïnformeerd over het overlijden van een bewoner als zij die kennen.   | Ja / nee |
| 8. In het dossier van de cliënt staat genoteerd welke afspraken met een vrijwilliger zijn gemaakt.  | Ja / nee |
| 9. Met een vrijwilliger wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd (passen de activiteiten nog bij de verwachtingen, hoe loopt het contact met de cliënt/en). | Ja / nee |
| 10. Wij sturen de vrijwilliger een kaartje bij bijvoorbeeld verjaardag en (langdurige) ziekte.  | Ja / nee |
| 11. Als een vrijwilliger (langdurig) ziek is, informeren wij hem of haar dat er een vervanger is gezocht.   | Ja / nee |



**Zorg Beter met  
Vrijwilligers**

De punten 1 tot en met 8 moeten bij voorkeur op de werkplek van de vrijwilliger zelf gebeuren door de teamleden die daar werkzaam zijn. De punten 9, 10 en 11 passen goed bij het werk van de coördinator vrijwilligerswerk of bij het afdelingshoofd of teamleider waaronder de vrijwilligers vallen.





**Tip:** Hang bij de ingang van je afdeling of woonvorm een welkomstbord met daarop de namen en foto's van de beroepskrachten en vrijwilligers die die dag aanwezig zijn.

## Opdracht 12

### Het begeleiden van vrijwilligers, wie doet wat?

#### Doel

Je weet welke afspraken er zijn gemaakt over het begeleiden van vrijwilligers.

#### Toelichting

Voor een goede ondersteuning van vrijwilligers is een goede samenwerking met degene die vrijwilligers werft van belang. Onderstaande opdracht helpt om hier afspraken over te maken.

#### Aan de slag

Maak als team een afspraak met degene in jouw organisatie die verantwoordelijk is voor de inzet van vrijwilligers. Dit kan de coördinator vrijwilligerswerk zijn, maar dat hoeft niet.

#### Bespreek met hem of haar de taakverdeling:

1. Wat ze van jullie verwacht in de samenwerking met vrijwilligers.
2. Wat zijn of haar taken zijn in het begeleiden en aansturen van vrijwilligers.
3. Kun je als team ook ondersteuning krijgen in het begeleiden van vrijwilligers?

Je kunt de Checklist *Heeft de vrijwilliger een plek?* gebruiken in dit gesprek.

Deze opdracht kan worden gecombineerd met Opdracht 7 *Welke vrijwilligers zoeken we?*



### 3. Een team vormen met vrijwilligers

Beroepskrachten en vrijwilligers werken vaak vanuit een zelfde motivatie in de zorg: iets betekenen voor anderen. Toch komt het voor dat ze elkaar nauwelijks kennen en nog te weinig een team vormen. Wil je het teamgevoel tussen vrijwilligers en beroepskrachten nieuw leven inblazen, organiseer dan een informele bijeenkomst met een hapje en een drankje voor teamgenoten en vrijwilligers. Een eerste stap is nadere kennismaking. Dit kan door middel van één van de werkvormen uit Opdracht 13.

#### Opdracht 13

##### Elkaar leren kennen

###### Doel

Je zorgt ervoor dat teamgenoten en vrijwilligers elkaar leren kennen.

###### Toelichting

Met onderstaande werkvormen kun je een bijeenkomst houden die gericht is op teamvorming tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

###### Ansichten

Zorg voor een groot aantal ansichten met sprekende afbeeldingen. Zorg dat je twee keer zoveel ansichten als deelnemers hebt. Leg de ansichten op een grote tafel waar de deelnemers omheen kunnen staan. Vraag iedereen een aspect te pakken aan de hand waarvan hij of zij zich voor kan stellen. Geef een opdracht bij het kiezen, bijvoorbeeld: kies een kaart die jouw motivatie uitbeeldt om dit (vrijwilligers) werk te kiezen. Of: kies een kaart die laat zien wat jij belangrijk vindt in de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

Als iedereen een kaart heeft gekozen, vraag je de groep weer te gaan zitten en kan het voorstelrondeje met behulp van de kaarten beginnen.

###### Een schild tekenen

Zorg voor grote vellen papier in de vorm van een ridderschild. Deel het schild op in drie vlakken. Laat de deelnemers hun schild versieren. Dit kan zo eenvoudig of uitgebreid als je maar wilt: je kunt enkel grijze potloden neerleggen, je kunt kleurpotloden, stiften en verf geven.

Oude tijdschriften kunnen worden gebruikt om dingen uit te knippen en op het schild te plakken et cetera.

Het gaat uiteindelijk niet om een prachtig schild, maar om het gesprek dat de deelnemers met elkaar hebben naar aanleiding van het schild. In het bovenste vlak geven zij met hun afbeelding antwoord op de vraag: Dit is mijn motivatie om hier te werken. In het middelste vlak: Dit wil ik betekenen voor cliënten. En in het onderste vlak: Dit verwacht ik van de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers.

Iedereen loopt met zijn schild door de ruimte en twee aan twee vertel je elkaar over het schild en de antwoorden op de vragen. Wissel een aantal malen van gesprekspartner.

Na afloop is er een groepsgesprek, waarin je kunt praten naar aanleiding van deze vragen:

- Wat deel je met elkaar in motivatie?
- Wat willen we betekenen voor cliënten?
- Wat kunnen we doen om de samenwerking te verbeteren?



## 4. Overlap in werkzaamheden

Soms zit er overlap in de werkzaamheden van vrijwilligers en verzorgenden. Dat lees je in onderstaande uitspraken:

*Verzorgende Janny: Nu we een vrijwilliger hebben speciaal voor de huiskamer, voel ik me net een wasstraat. Ik ben echt alleen nog maar met de zorg bezig.*

Blijkbaar wordt het werk dat Janny eerst deed in de huiskamer nu door een vrijwilliger gedaan.

*Verzorgende Petra: Straks als we overgaan naar kleinschalig wonen, moeten we aardappels schillen en was opvouwen, spelletjes doen, ik voel me dan meer een moeder dan een verzorgende. Kunnen we daar geen vrijwilliger voor zoeken?*

Petra zou graag willen dat er voor haar werk een vrijwilliger wordt gezocht. Janny en Petra zijn het dus niet met elkaar eens. Janny laat merken dat zij haar takenpakket eenzijdig vindt nu zij zelf nauwelijks nog in de huiskamer komt. Petra vindt de huishoudelijke taken niet uitdagend genoeg. Zo heeft ieder zijn persoonlijke voorkeur in taken.

Waar het echter in het werk van de verzorgende om draait, is dat je methodisch werkt: je signaleert behoeftes en bedenkt en plant daar samen met de cliënt oplossingen voor, die evalueer je en je stelt je acties weer bij. De functie en eindverantwoordelijkheid van de verzorgende is dus heel helder. Wat losse taken betreft kan er overlap zijn met vrijwilligers, wat te maken kan hebben met persoonlijke voorkeuren of keuzes die een organisatie maakt. Toch is het voor een goede samenwerking belangrijk dat de taakafbakening tussen beroepskrachten en vrijwilligers vast ligt in het vrijwilligersbeleid. Sommige grenzen zijn helder. Taken waar een bepaalde deskundigheid voor nodig is, worden uitgevoerd door beroepskrachten: medicijnen uitdelen, eten geven aan cliënten met slikproblemen en dergelijke.

Andere grenzen zijn minder helder, daarbij kunnen de volgende uitgangspunten als handvat gelden:

- Vrijwilligers zijn er vooral voor het welzijn van de cliënt en niet voor knelpunten door personeelstekorten in de organisatie.
- Wanneer een vrijwilliger bepaalde zorgtaken op zich neemt, moet dat met instemming zijn van de cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger), de vrijwilliger en de zorgorganisatie.
- Het overnemen van zorgtaken mag wanneer de activiteit anders geen doorgang kan vinden. Het theaterbezoek één op één met de cliënt, kan bijvoorbeeld geen doorgang vinden als de cliënt niet door de vrijwilliger naar het toilet wordt geholpen. Een dag winkelen met de vrijwilliger kan geen doorgang vinden als de vrijwilliger de medicijnen van 12 uur niet mag geven.
- Wanneer een vrijwilliger zorgtaken overneemt moet hij of zij hiervoor over de juiste deskundigheid beschikken c.q. in geschoold worden.

In alle gevallen is het belangrijk duidelijke afspraken te maken.



## Opdracht 14

### Overlap in werkzaamheden

#### Doel

Je kunt uitwisselen hoe er lastige situaties ontstaan door overlap van werkzaamheden tussen verzorgenden en vrijwilligers.

#### Toelichting

Onderstaande casus laat zien dat open communicatie en duidelijke afspraken helpen om prettig samen te werken.

#### Aan de slag

Lees onderstaande casus.

#### **EVV-er Dicky vertelt:**

*Bij ons verzorgingshuis is ook een hospiceplaats. Mensen die hier liggen gaan sterven. Wij als verzorgenden geven daar ook de zorg. Als de cliënt en de familie dat willen, komen er vrijwilligers van de Nederlandse Patiënten Vereniging. Zij komen 's nachts waken of overdag om voor te lezen bijvoorbeeld. Wij als verzorgenden vinden dat heel fijn, omdat wij naar ons gevoel niet genoeg tijd hebben voor deze mensen. Ook ontlasten de vrijwilligers de familie. De samenwerking verloopt meestal goed.*

*Toch waren er voor ons ook vragen. Sommige van deze vrijwilligers zijn verpleegkundigen, wat kunnen wij die laten doen? Wij als verzorgenden en zij als verpleegkundigen. Toen zijn er afspraken gemaakt, zodat we allemaal duidelijkheid hadden.*

*Verpleegtechnische handelingen mochten ze niet meer doen. Wel mogen ze ons helpen als het nodig is. Dit wordt natuurlijk altijd in overleg gedaan. Voorheen zetten we de medicijnen nog wel eens neer en lieten de vrijwilligers die ingeven, maar dat mocht niet meer. Het was te onduidelijk en als verzorgende ben je zelf toch verantwoordelijk voor het geven van medicijnen. Het geven van eten mag wel, maar alleen als de cliënt nog goed kan eten en drinken. Ook geven de vrijwilligers zelf aan als het te veel wordt. Het is een samenspel waar goede afspraken over gemaakt zijn. Als er een cliënt overleden is, is er voor de vrijwilligers ook een moment van samenzijn om te evalueren. Dit samenzijn wordt geleid door de teamleider.*

#### **Beantwoord de volgende vragen:**

1. Wat waarderen de verzorgenden van de vrijwilligers?
2. Wat gaat lastig in de samenwerking?
3. Wat zou er gebeurd zijn als er geen afspraken waren gemaakt?

#### **Christa, verzorgende IG vertelt:**

*Een dagje uit met bewoners is bij ons niet haalbaar zonder de vrijwilligers. Zij komen met eigen auto zodat er flink bespaard kan worden op de kosten. We maken er dan een leuke dag van met het doel dat ook de vrijwilligers een dagje uit zijn.*





## Opdracht 15

### Vrijwilligersbeleid

#### Doel

Je kent het vrijwilligersbeleid van jouw organisatie.

#### Toelichting

In het vrijwilligersbeleid van een organisatie is de visie van de organisatie op vrijwilligerswerk uitgewerkt in regels. Waarvoor zetten we vrijwilligers in? Waar mag een vrijwilliger op rekenen? Wat zijn de plichten van een vrijwilliger? Enzovoort.

#### Aan de slag

Bestudeer het vrijwilligersbeleid van jouw organisatie:

1. Wat staat er in het vrijwilligersbeleid over de grenzen tussen het werk van verzorgenden en dat van vrijwilligers?
2. Hoe gaat dat bij jullie in de praktijk?

**Tips voor een duidelijke taakafbakening op de werkvloer** (Uit: de een kan niet zonder de ander, C. Mercken. NIZW, 2002)

- Houd rekening met de wensen en mogelijkheden van de individuele vrijwilliger. Wat kan zij aan? Welke kennis of ervaring heeft zij? Besef daarbij ook dat het werk voor vrijwilligers per definitie motiverend en aantrekkelijk moet zijn.
- Wees zelf duidelijk, wijk niet af van afgesproken taakverdelingen wanneer jou dat beter uitkomt.
- Voor vrijwilligers kan het lastiger zijn nee te zeggen. Zeker als zij nauw betrokken zijn bij de hulpvrager. Houd daarmee rekening wanneer je een vrijwilliger vraagt om hulp of om nieuwe taken uit te voeren.

**Tip:** Om een goede samenwerking tussen beroepskrachten, vrijwilligers en mantelzorgers te ondersteunen heeft ActiZ een brochure geschreven, *Juridische aspecten van de inzet van vrijwilligers en de samenwerking met mantelzorgers* (2009). Zie [www.zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl).

#### **Dory, persoonlijk begeleider:**

*Bij ons loopt de samenwerking met vrijwilligers goed. Een aantal dochters van bewoners zijn vrijwilliger bij ons. Ook na het overlijden van hun moeder zijn zij vrijwilliger gebleven. Zij zijn goed op de hoogte van psychogeriatrische problematiek.*





## 5. Samenwerken met vrijwilligers

*Vrijwilliger Henny vertelt: Als ik een bewoner kom halen voor een activiteit en hij of zij nog niet aangekleed is of nog niet klaar met eten, dan zeg ik dat ik wel later kom. Er zijn verzorgenden die dan zeggen: 'Nee, wij brengen deze bewoner wel, want jij doet al zoveel!' Kijk, dat vind ik nou een goede samenwerking. Echt geven en nemen.*

Samenwerking met vrijwilligers is niet altijd even makkelijk. Misschien vind je dat ze in de weg lopen of dat ze zich bemoeien met jouw werk. Houd altijd voor ogen: vrijwilligers en verzorgenden werken aan hetzelfde doel. Beiden willen zij dat de cliënt een prettig leven leidt, goed verzorgd wordt en activiteiten doet waar de cliënt plezier aan beleeft.

Als de samenwerking met de vrijwilliger niet prettig loopt, helpen de regels van het feedback geven je om op een goede manier het gesprek over de samenwerking te voeren.

### **Sita, teamleidster:**

*Bij ons woont een echtpaar die bijna geen familie heeft, slechts één zoon die vaak in het buitenland is. Mevrouw is pas opgenomen geweest in het ziekenhuis voor een ingrijpende operatie. Mevrouw was toen heel blij dat ze vrijwilligers had die de was meenamen en haar regelmatig een bezoek brachten in het ziekenhuis. Ook nu wordt mevrouw nog wekelijks bezocht.*

### **De regels van het feedback geven:**

1. Begin een gesprek positief, bijvoorbeeld: *Ik vind het echt bijzonder dat je iedere dinsdag hierheen komt om met mevrouw Wenders te wandelen.*  
Als je alleen maar kritiek geeft, zal de ander zijn gedrag niet veranderen en zal de samenwerking tussen jullie niet verbeteren.
2. Geef je feedback zo snel mogelijk nadat iets is voorgevallen. Maar kies ook een rustige en veilige omgeving, dus niet op de gang waar iedereen jullie gesprek kan horen.
3. Richt je feedback niet op de persoon, maar op het gedrag van de persoon. Dus niet: *Mevrouw Wenders zegt dat ze je een bemoeial vindt.* Maar: *Ik heb liever niet dat je in het zorgdossier van mevrouw Wenders leest, het ligt dan wel op haar tafel, maar is alleen bedoeld voor haar zelf en de verzorging.*
4. Vertel wat het effect is van het gedrag.  
Bijvoorbeeld: *Mevrouw Wenders voelt zich niet op haar gemak als mensen ongeraagd in haar zorgdossier kijken.* Of: *Toen je hier kwam als vrijwilliger hebben we met elkaar afgesproken dat je voor informatie altijd bij mij of mijn collega EKV-er terecht kan en dat het zorgdossier niet bedoeld is om in te lezen. Ik wil er graag op kunnen rekenen dat je die afspraak nakomt. Ik krijg anders het gevoel dat ik je moet controleren.*
5. Geef ruimte aan de ander om te reageren.  
Je kunt bijvoorbeeld vragen: *Herken je wat ik zeg?*  
Of: *Begrijp je wat ik bedoel?*
6. Het is de bedoeling dat de vrijwilliger ook iets met de feedback kan doen. Geef dus een suggestie hoe ze haar gedrag kan veranderen. Bijvoorbeeld: *Als je het gevoel hebt dat je te weinig informatie over mevrouw Wenders hebt om veilig met haar te kunnen wandelen, kom dan met je vragen naar mij of mijn collega EKV-er toe. Eén van ons beiden is altijd aanwezig. Je kunt je vragen ook altijd eerst aan mevrouw Wenders zelf stellen.*



## Opdracht 16

### Feedback geven

#### Doel

Je oefent met het toepassen van de regels van het feedback geven.

#### Aan de slag

Oefen twee aan twee in het voeren van het gesprek tussen verzorgende en vrijwilliger bij onderstaande situaties. Pas de regels van het feedback geven toe. Wissel steeds van rol.

1. Een vrijwilliger vergeet een bewoner van zijn kamer te halen om koffie te drinken.
2. Een vrijwilliger loopt binnen zonder kloppen als je met een cliënt bezig bent en het aanwezigheidslampje brandt.
3. Een vrijwilliger heeft meer de tijd om de taken te doen. Jij als verzorgende hebt minder tijd, je bent meer gehaast. Dit wekt ergernis op aan beide zijde.
4. Je vertelt de vrijwilliger een aantal zaken over een cliënt, omdat je dat van belang vindt voor het werk van de vrijwilliger. Je woont en werkt in een dorpsgemeenschap en de wereld is daar klein. Weken later hoor je de informatie over de gezondheid van die cliënt via een andere weg terug. De vrijwilliger is niet correct met de privacy van de cliënt omgegaan.
5. Een vrijwilliger belt twee uur van te voren dat ze niet komt. Je zit met je handen in het haar.

## Opdracht 17

### De vrijwilliger weet het beter

#### Doel

Je zoekt naar oplossingen in de samenwerking, waarbij de waarde van de vrijwilliger voor de cliënt behouden blijft.

#### Toelichting

Onderstaande casus (en ook die bij opdracht 18) laat zien dat samenwerking met een vrijwilliger soms lastig kan zijn, omdat hij of zij zich gedraagt op een manier die jij niet prettig vindt. In het omgaan met vrijwilligers is het belangrijk de waarde die de vrijwilliger voor de cliënt heeft voor ogen te houden. Bij het oplossen van het probleem zoek je naar een weg waarbij de vrijwilliger gemotiveerd blijft.

#### Aan de slag

Lees onderstaande casus.

*Leny, helpende in een verzorgingshuis vertelt: Samenwerking is soms moeilijk, één van de vrijwilligers in ons verzorgingshuis is bijvoorbeeld geneigd zich te bemoeien met hoe ik iemands been verbind, of hoe ziek de bewoner is. Ik zeg meestal dat ik in opdracht van de arts handel en dat ik me daar aan moet houden en dat ik daar verder geen uitleg over geef. Negen van de tien keer is ze dan tevreden. Deze vrijwilliger is erg betrokken bij de bewoners, ik moet op mijn woorden passen en er professioneel mee omgaan. Dat lukt me tot op heden aardig.*

#### Beantwoord de volgende vragen:

1. Wat bedoelt Leny met *Je moet op je woorden passen*? Praat hier twee aan twee over.
2. Wat vind je van Leny's oplossing? Wat had ze nog meer kunnen doen?
3. Speel deze casus twee aan twee uit, terwijl je de regels van het feedback geven volgt.



## Opdracht 18

### De vrijwilliger: gezellig bezoek of pottenkijker?

#### Doel

Je zoekt naar oplossingen in de samenwerking waarbij de waarde van de vrijwilliger voor de cliënt behouden blijft.

#### Toelichting

Onderstaande casus laat zien dat samenwerking met een vrijwilliger soms lastig kan zijn, omdat hij of zij zich gedraagt op een manier die jij niet prettig vindt.

In het omgaan met vrijwilligers is het belangrijk de waarde die de vrijwilliger voor de cliënt heeft voor ogen te houden. Bij het oplossen van het probleem zoek je naar een weg waarbij de vrijwilliger gemotiveerd blijft.

#### Aan de slag

Lees onderstaande casus.

*Yolande, verzorgende C in de thuiszorg vertelt: Laatst zei een collega dat ze het moeilijk vond om naar een bepaalde cliënt toe te gaan. Er zaten daar altijd twee vrijwilligers als ze de kousen uit kwam doen en de medicijnen gaf. Ze vond het moeilijk om op haar vingers gekeken te worden. De leidinggevende zei: Daar moeten we dan wat aan doen. We moeten vragen of ze op een ander tijdstip kunnen komen. Ik werd een beetje giftig, want ik vind het juist fijn dat deze mevrouw bezoek heeft. Het is een vrij eenzame weduwe, die al veel bekenden heeft verloren. Ik ben oprecht blij dat ze bezoek heeft. Ik vind dat je handelingen zoals medicijnen geven en kousen aan- of uit-trekken, best kunt doen waar een vrijwilliger bij is. We komen uiteraard geen billen wassen waar het bezoek bij zit. In de thuiszorg is de cliënt de baas over zijn eigen huishouden. Ik vind dat wij ons daarnaar moeten richten. Ik doe ook vaak een stapje terug.*

### Beantwoord de volgende vragen en voer de opdrachten uit:

1. Waar maakt Yolande zich boos over?
2. Wat is jouw mening hierover?
3. Als Yolande in een verpleeghuis had gewerkt, was het dan anders geweest?
4. Speel de casus tussen Yolande en haar leidinggevende uit volgens de regels van het feedback geven.
5. Speel de casus tussen Yolande en haar collega uit volgens de regels van het feedback geven.
6. Speel de casus tussen de collega van Yolande en de vrijwilliger uit volgens de regels van het feedback geven.



## Opdracht 19

### Vijf tips voor een goede samenwerking opstellen

#### Doel

Je leert van je collega verzorgenden wat bijdraagt aan een goede samenwerking met vrijwilligers.

#### Toelichting

Streef er als teamleider of EVV-er bij deze opdracht naar om aan het eind van de bespreking een rijtje met de *Vijf tips voor goede samenwerking met vrijwilligers* te hebben, die je bijvoorbeeld in de teampost ophangt.

#### Aan de slag

Stel alle aanwezigen de volgende vragen en maak aantekening op een flap-over:

1. Geef uit eigen ervaring een voorbeeld van goede samenwerking met een vrijwilliger. Waar ligt het aan dat de samenwerking goed loopt?
2. Wat doe jij om samenwerking met vrijwilligers goed te laten lopen? Wat heb je daarvoor nodig?
3. Wat verwacht je van vrijwilligers?
4. Bespreek de aantekeningen. Stel samen de tips op en bepaal samen een top vijf.





## Eén op één contact tussen cliënt en vrijwilliger

### Stappenplan voor een goede match

**De rol van vrijwilligers in de zorg verandert op dit moment. Naast vrijwilligers die helpen bij groeps-activiteiten en die bijvoorbeeld de bibliotheek of het internetcafé bemensen, is er steeds meer behoefte aan vrijwilligers die één op één iets ondernemen met een cliënt.**

Misschien heb je weleens gehoord van maatjes of buddies. Dit zijn vrijwilligers die koffie gaan drinken bij iemand thuis die eenzaam is, of op stap gaan met een kind dat thuis aandacht tekort komt, of zwemmen met iemand met een beperking. Eén-op-één vrijwilligers worden gezocht om tegemoet te komen aan individuele wensen van cliënten. In dit hoofdstuk beschrijven we in vijf stappen hoe de EVV-er samen met de cliënt of diens familie kan bepalen wat een passende vrijwilliger is voor de cliënt en wat zij kunnen doen om het voor vrijwilliger goed te laten verlopen.

#### Stap 1 Welke behoeftes heeft de cliënt?

Als contactverzorgende of EVV-er heb je het regelmatig met de cliënt over het leven dat hij of zij leidt en de behoeftes die hij of zij heeft. Om erachter te komen of een vrijwilliger iets zou kunnen betekenen in het vervullen van bepaalde wensen of behoeftes van de cliënt, is het goed met de cliënt te praten over activiteiten en sociale contacten. De insteek van het gesprek kan bijvoorbeeld zijn wat iemand vroeger graag deed of nu wil gaan doen. Bij de vraag naar vroeger komt ook het sociale netwerk van de cliënt om de hoek kijken: met wie ging u dan altijd vissen/ naar een concert/

koffiedrinken? Misschien kan die persoon worden gevraagd om weer opnieuw met de cliënt activiteiten te ondernemen.

Ook het huidige activiteitsaanbod kan aanknopingspunten bieden voor een gesprek: wat mist de cliënt hierin? Of misschien heeft de cliënt ergens zoveel plezier in dat hij of zij vaker zoiets zou willen doen en dan één op één met een vrijwilliger.

In de meeste zorgleefplannen hebben deze onderwerpen een plek, bijvoorbeeld onder welzijn, activiteiten, participatie of maatschappelijk functioneren. De familie kan in zo'n gesprek ook een rol spelen. Zij weten vaak goed waar de interesses van de cliënt liggen of lagen. Ook wanneer de cliënt uit bescheidenheid zijn wensen niet uit, kan de familie hier misschien iets in betekenen.

#### Stap 2 Een vrijwilliger werven

Wanneer helder is wat de wensen van de cliënt zijn, kan een vrijwilliger worden gezocht. Dit kan iemand zijn uit het sociale netwerk van de cliënt. Het kan ook iemand zijn uit het vrijwilligersbestand van de organisatie of een nieuw te werven vrijwilliger.

In de meeste organisaties doe je een aanvraag bij de coördinator vrijwilligerswerk. Zij kan dan gericht gaan zoeken. Het is belangrijk dat de wens van de cliënt zo concreet mogelijk omschreven is. De meeste coördinatoren vrijwilligerswerken hebben hiervoor een aanvraagformulier (zie bijlage 1, pagina 24).





## Stap 3 Koppeling tussen cliënt en vrijwilliger

### Kennismaking

De koppeling is (vaak) de eerste kennismaking tussen de cliënt en de vrijwilliger. Zowel degene die de vrijwilliger geworven heeft, als de verzorgende hebben de taak beiden op hun gemak te stellen. Al gauw laten zij de cliënt en de vrijwilliger dan alleen. Zo kunnen ze zonder toekijkers elkaar verder leren kennen. Het gaat ten slotte ook om dat contact.

### Informatie over de cliënt

In sommige gevallen zal de coördinator vrijwilligerswerk of de verzorgende de vrijwilliger vooraf informatie geven over de cliënt. Dit hangt er onder andere van af in hoeverre de cliënt hier zelf toe in staat is. Eventueel kunnen de verzorgende en de cliënt dit samen doen. Bijvoorbeeld: 'Hebt u al aan de vrijwilliger uitgelegd dat u zichzelf van de stoel naar de rolstoel kan verplaatsen?' Of: 'Zoals ik u ken, heeft u een hekel aan betutting, maar bij sommige dingen wilt u wel graag geholpen worden, zoals met uw jas aantrekken, zeg ik dat zo goed?' Of: 'Meneer De Jong drukt zich moeilijk uit. Dit heet ook wel afasie. Hij heeft hierdoor moeite de juiste woorden te vinden. Hij wil graag met veel geduld benaderd worden'.

### Informatie over de afdeling/woonomgeving

Na de kennismaking vertelt de verzorgende iets over de afdeling of woonomgeving van de cliënt en stelt de vrijwilliger voor aan de aanwezige teamleden. Ook vertelt zij iets over haar eigen rol als EVV-er. En ze bespreekt welke afbakening er is tussen het werk van vrijwilligers en van verzorgenden.

### Afspraken in het zorgleefplan

De afspraken die met de vrijwilliger worden gemaakt, worden opgenomen in het zorgleefplan. Dit zijn zowel de afspraken die over de activiteiten met de cliënt gaan, bijvoorbeeld: vrijwilliger X gaat elke vrijdagochtend met cliënt wandelen,

als afspraken die over de vrijwilliger gaan, bijvoorbeeld: incidenteel kan vrijwilliger X niet. Zijn vrouw – die cliënt ook kent – komt dan. Hij belt hierover op donderdagavond.

## Stap 4 De vrijwilliger aan het werk

Vrijwilligers zijn in het begin vaak niet bekend met het reilen en zeilen op een afdeling of woonvorm. Hierdoor kunnen zij zich nogal verloren voelen. De verzorgende heeft als taak de vrijwilliger het gevoel te geven dat hij of zij welkom is en dat het vrijwilligerswerk zeer gewaardeerd wordt.

Om de vrijwilliger een plek te geven op een afdeling of een woonvorm is het goed om als team afspraken te maken over de omgang met vrijwilligers. De checklist Heeft de vrijwilliger een plek? kan hierbij behulpzaam zijn (zie opdracht 11).

## Stap 5 Evaluatie

Het is van belang het vrijwilligerswerk goed te evalueren. Dit gebeurt op verschillende manieren:

### Evaluatie met de cliënt

Als contactverzorgende of EVV-er heb je met je cliënt gesproken over het leven dat hij of zij leidt en de behoeftes die hij of zij heeft. Naar aanleiding van dit gesprek is een vrijwilliger gevonden. Na twee maanden evalueer je met de cliënt. Hierin komt onder andere aan de orde of het contact en de activiteiten naar wens verloopt, aansluit op de behoeftes van de cliënt. Met toestemming van de cliënt kun je de uitkomst met de vrijwilliger en in een later stadium met de coördinator vrijwilligerswerk of het afdelingshoofd bespreken.

### Evaluatie met de vrijwilliger

Twee maanden nadat de vrijwilliger gestart is, houdt de coördinator vrijwilligerswerk of het afdelingshoofd waaronder de vrijwilliger valt, een evaluatiegesprek met de vrijwilliger.



De coördinator vrijwilligerswerk of het afdelingshoofd evalueert ook jaarlijks de gang van zaken met de vrijwilliger.

Om de vrijwilliger gemotiveerd te houden is het belangrijk open te staan voor zijn of haar wensen. Dit geldt zowel voor de coördinator vrijwilligerswerk of degene die de vrijwilliger werft en inzet, als voor de verzorgenden. Als de vrijwilliger bijvoorbeeld minder uren wil werken of op andere dagen, kijk dan of de cliënt hier ook voor open staat en of de afspraken aan te passen zijn.

### In het team

Vrijwilligers zijn een terugkerend agendapunt op het werkoverleg van de verzorgenden. Punten die aan de orde komen zijn: hoe loopt het met de diverse vrijwilligers, zijn cliënten tevreden, hebben we voldoende aandacht voor de vrijwilligers, kunnen we nog vrijwilligers gebruiken voor bepaalde activiteiten, merken we dat vrijwilligers geschoold moeten worden? Hebben we voldoende ruimte voor de begeleiding van vrijwilligers of hebben we daar hulp bij nodig?

**Tip:** kijk voor meer informatie over grenzen aan vrijwilligerswerk en verbetering van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten op de website van [www.zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl) bij de thema's Grenzen en Samenwerking.

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend, maar ook niet vanzelfsprekend. Een goede samenwerking draagt eraan bij dat vrijwilligers het naar hun zin hebben en dat ze zich meer betrokken zullen voelen bij de organisatie. Dat zal hun inzet versterken. En daar is iedereen bij gebaat: de cliënten, hun naasten, de vrijwilligers zelf, de beroepskrachten en de organisatie. Een goede samenwerking heeft dus een groot effect.



# Aanvraagformulier voor Maatjes (één op één vrijwilligers)\*

## Welke cliënt zoekt een maatje?

Naam: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

Woning/afdeling: \_\_\_\_\_

Is de wettelijk vertegenwoordiger op de hoogte van deze aanvraag: Ja / Nee

Formuleer hier de vraag van de cliënt. Denk daarbij aan: wat wil hij of zij met de vrijwilliger ondernemen, hoe vaak, welke dag(en), moet het een man of vrouw zijn, leeftijd, specifieke vaardigheden en competenties die je van de vrijwilliger verwacht etc.

---

---

---

Ruimte voor de cliënt om zichzelf voor te stellen

---

---

---

Wat hebben jullie als woning / afdeling te bieden aan de vrijwilliger? Denk daarbij aan o.a. : een vaste contactpersoon, meedoen aan festiviteiten, inwerkprogramma, koffie die klaar staat bij binnenkomst, heldere afspraken over verantwoordelijkheden etc.

---

---

---

Ingevuld door: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

\* Dit formulier is geschikt om je vraag bij je coördinator vrijwilligerswerk neer te leggen. Het is geïnspireerd op een formulier ontwikkeld door de coördinatoren vrijwilligerswerk van de HartekampGroep te Heemstede.