

# Samenwerken met de één op één vrijwilliger

## Een stappenplan voor een prettige samenwerking

Artikel: 2009 - 002

Datum: 24-03-2009

Auteur: Anne Marie Vaalburg

*De rol van vrijwilligers in de zorg verandert. Binnen zorgorganisaties blijft altijd veel behoefte aan vrijwilligers die koffie schenken en de bibliotheek of het internetcafé bemensen. Daarnaast is er echter steeds meer vraag naar 'één-op-één-vrijwilligers'. In dit één op één contact bepaalt de cliënt in eerste instantie wat de inbreng van de vrijwilliger kan zijn, uiteraard in afstemming met de vrijwilliger. De veranderende rol stelt andere eisen aan vrijwilligers en aan de organisaties die met vrijwilligers werken. In dit 5-stappenplan wordt beschreven hoe een prettige samenwerking met vrijwilligers tot stand komt.*

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

Als je volgens de zorgleefplanmethodiek werkt, heb je het als contactverzorgende of EVV-er regelmatig met de cliënt over het leven dat hij of zij leidt en de behoeftes die hij of zij heeft. Dit klinkt nogal zwaar en gewichtig, maar de insteek van zo'n gesprek kan bijvoorbeeld zijn welke hobbies iemand vroeger had. Ook kan het huidige activiteitsaanbod aanknopingspunten bieden: 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.

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 eens wat uitgebreider te praten met de cliënt over activiteiten en sociale contacten.

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: Aanvraag indienen bij vrijwilligerscoördinator

Wanneer helder is wat de wensen van de cliënt zijn, kan een aanvraag worden gedaan bij de vrijwilligerscoördinator van de organisatie. Zij kan dan gericht gaan zoeken. Het is belangrijk dat de wens zo concreet mogelijk omschreven is: hoe vaak, welke dag(en), moet het een man of vrouw zijn, leeftijd, specifieke vaardigheden en competenties die je van de vrijwilliger verwacht etc.

De meeste vrijwilligerscoördinatoren zullen hiervoor een aanvraagformulier hebben (zie bijlage I).

### Stap 3: Koppeling tussen cliënt en vrijwilliger

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

Na de kennismaking kan de verzorgende ook iets over de afdeling of woonomgeving van de cliënt vertellen, de vrijwilliger voorstellen aan aanwezige teamleden en iets over de rol van de verzorgende te vertellen.

Eventueel kan de verzorgende de cliënt helpen de vrijwilliger wat aanwijzingen te geven over bepaalde zaken. Bijvoorbeeld: Heeft 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 betutteling, maar bij sommige dingen wil u wel graag geholpen, zoals met jas aantrekken, zeg ik dat zo goed? Of meneer de Jong drukt zich door afasie moeilijk uit, hij wil graag met veel geduld benaderd worden, etc.

Het is zinvol in dit gesprek ook te bespreken welke grenzen er zijn tussen het werk van vrijwilligers en van verzorgenden.



De afspraken die met de vrijwilliger worden gemaakt kunnen 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 iets meer over de vrijwilliger gaan, bijvoorbeeld: incidenteel kan vrijwilliger x niet, zijn vrouw (die cliënt ook kent) komt dan, hij belt hierover op donderdagavond.

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, etc.

### Stap 4: Samenwerken met de vrijwilliger

Uitgangspunt is dat de vrijwilliger niet bekend is met het reilen en zeilen op een afdeling of woonvorm. Hierdoor kan hij 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?** (zie bijlage 2) kan hierbij behulpzaam zijn.

### Stap 5: evaluatie

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

- Twee maanden nadat de vrijwilliger gestart is, houdt de vrijwilligerscoördinator een evaluatiegesprek met een vrijwilliger.
- De verzorgende evalueert kort daarvoor met de cliënt. Hierin komt onder ander aan de orde of het contact zoals het nu loopt, aansluit op de behoeftes van de cliënt.
- De vrijwilligerscoördinator evalueert ook jaarlijks met de vrijwilliger.
- Vrijwilligers zijn een vast 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?
- Om de vrijwilliger gemotiveerd te houden is het belangrijk open te staan voor zijn of haar wensen. Dit geldt zowel voor de vrijwilligerscoördinator als voor de verzorgenden. Als de vrijwilliger bijvoorbeeld minder uren wil werken of op andere dagen probeer dan te kijken of de cliënt hier ook voor open staat en de afspraken daar zoveel mogelijk aan aan te passen.





Aan de slag met **het Zorgleefplan**  
deel je kennis online!

## BIJLAGE 1

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

#### Bezoekvrijwilliger:

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. Dit formulier is geïnspireerd op een formulier ontwikkeld door de coördinatoren vrijwilligerswerk van de HartekampGroep te Heemstede.*

**BIJLAGE 2**

**Checklist 'Heeft de vrijwilliger een plek?'**

Als een vrijwilliger klaar is met zijn werk vraag ik altijd hoe het was, of er nog vragen zijn, etc.	Ja/nee
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
Vrijwilligers weten bij wie ze terecht kunnen met vragen.	Ja/nee
Vrijwilligers worden op de hoogte gehouden van belangrijke veranderingen voor de cliënt zoals een verhuizing of een ziekenhuisopname.	Ja/nee
Vrijwilligers worden uitgenodigd voor afdelingsfeesten.	Ja/nee
Vrijwilligers worden tijdig geïnformeerd over het overlijden van een bewoner als zij die kennen.	Ja/nee
In het dossier van de cliënt staat genoteerd welke afspraken met een vrijwilliger zijn gemaakt.	Ja/nee
Als een vrijwilliger graag zijn werktijden wil veranderen, dan stellen wij ons daar flexibel in op.	Ja/nee
Wij hebben met de coördinator vrijwilligerswerk afgesproken wie de vrijwilliger een kaartje stuurt bij (langdurige) ziekte.	Ja/nee
Als een vrijwilliger (langdurig) ziek is, informeren wij hem of haar dat er een vervanger is gezocht.	Ja/nee