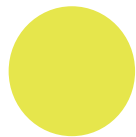




Informatiebrochure voor vrijwillige medewerkers

augustus 2018



HetVenster

*protestants christelijk
welzijnswerk*



Inhoud

1. Het Venster	3
1.1. Organisatie	3
1.2. Doelstelling.....	4
1.3. Hulpverleningsaanbod.....	5
1.4. Organisatiestructuur.....	6
1.5. Het personeel	7
2. Informatie	8
2.1. Bejegening.....	8
2.2. Communicatie	9
2.3. Signaleren.....	10
2.4. Grenzen	12
2.5. Afstand en nabijheid.....	14
3. Gedragscode.....	15
4. Richtlijnen voor vrijwillige medewerkers.....	17
Bijlage 1: bronvermelding	19

1. Het Venster

1.1. Organisatie

Het Venster is een professionele welzijnsorganisatie voor alle burgers. Een brede organisatie met een groot aanbod. Er is professionele hulpverlening, maar daarnaast ook veel inzet van vrijwillige medewerkers.

Het werkgebied van Het Venster is de gehele gemeente Nunspeet (Nunspeet, Elspeet, Hulshorst en Vierhouten).

Professionele hulpverlening

Het Venster heeft maatschappelijk werkers in dienst die mensen ondersteunen bij moeilijke periodes in het leven en praktische ondersteuning bieden waar nodig. Daarnaast stuurt de maatschappelijk werker een aantal vrijwilligersprojecten aan, zij is dus ook projectcoördinator. Omdat er zoveel verschillende taken zijn, wordt de term Vensterconsulent gebruikt.

Daarnaast zijn er ook mantelzorgconsulenten, zij ondersteunen mantelzorgers op psychosociaal en praktisch vlak. Deze hulpverlening is niet leeftijdsgebonden.

Inzet van vrijwilligers

Momenteel¹ zijn er vanuit Het Venster rond de 400 vrijwillige medewerkers actief in de gemeente Nunspeet. Al deze vrijwillige medewerkers zetten belangeloos hun beste krachten in om de kwetsbare medemens te ondersteunen. Dit gebeurt vooral in de thuissituatie, het dienstencentrum van Het Venster en steeds vaker ook in instellingen. Het vrijwilligerswerk is enorm

1 Augustus 2018

divers, zoals te zien is bij paragraaf 1.3.

1.2. Doelstelling en Visie

Het doel van Het Venster is het bieden van hulp- en dienstverlening ter ondersteuning van kwetsbare mensen in de thuissituatie om te bereiken dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig en verantwoord thuis kunnen blijven wonen. Bij Het Venster staat het belang van de cliënt voorop. Iedereen is verschillend en heeft andere behoeften. De hulpverlening is maatwerk.

Voor Het Venster is het woord SAMEN belangrijk. Wanneer we krachten bundelen (familie, burens, vrijwillige medewerkers, professionals) is er meer mogelijk.

De organisatie heeft een protestants christelijke identiteit. Dit komt tot uiting in onze manier van werken en in de omgang met onze medemens. De Bijbel is daarbij uitgangspunt. Ook mensen zonder christelijke identiteit zijn welkom bij Het Venster. Van vrijwillige medewerkers wordt gevraagd de christelijke identiteit in ieder geval te onderschrijven of te respecteren en naar de inhoud hiervan te handelen.

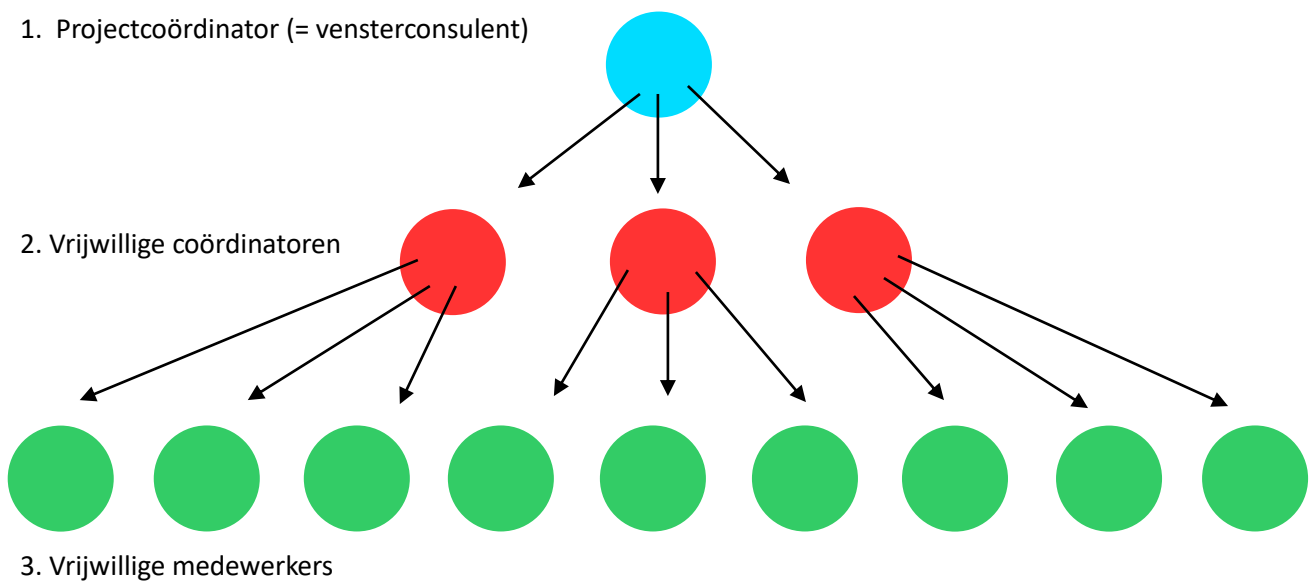
1.3. Hulpverleningsaanbod

Het Venster heeft diverse vormen van hulpverlening:

- Ouderenadvisering vensterconsulent
- Maatschappelijk werk vensterconsulent
- Sociale Netwerkondersteuning (SONO) vensterconsulent
- Mantelzorgondersteuning mantelzorgconsulent
- Preventief huisbezoek vrijwillige medewerker
- Hulp- en klussendienst vrijwillige medewerker
- Bezoekdienst vrijwillige medewerker
- Oppasservice chronisch zieken vrijwillige medewerker
- Vrijwillige terminale thuiszorg vrijwillige medewerker
- Maatjesproject vrijwillige medewerker
- Dienst Administratie Thuis vrijwillige medewerker
- Personenalarmering vrijwillige medewerker
- Maaltijd Mobiel vrijwillige medewerker
- Open maaltijden vrijwillige medewerker
- Activiteiten activiteitenbegeleider & vrijwillige medewerker

1.4. Organisatiestructuur

Binnen de organisatie is het de kunst om met een klein team van professionals de grote groep vrijwillige medewerkers aan te sturen. Daarom werkt Het Venster bij een aantal projecten met vrijwillige coördinatoren. Dit zijn vrijwillige medewerkers die de vrijwilligers (die de dienst uitvoeren) coördineren. In een overzicht ziet dat er zo uit:



2. Informatie

2.1. Bejegening

Helpen en geholpen worden

Iemand die afhankelijk is van een ander door ziekte of ouderdom, zal er moeite mee hebben om hulp van een ander te accepteren. De persoon zal eerst zijn ziekte/handicap moeten leren aanvaarden voordat hij erkent dat hij hulp nodig heeft. Op alles wat hij nog zelf kan, is hij trots. Zelfstandigheid is belangrijk! Als vrijwillige medewerker hoort u daar alert op te zijn.

U neemt alleen datgene uit handen waarbij de cliënt uw hulp vraagt.

Inzet van de vrijwillige medewerker

Voordat u naar een cliënt toe gaat, is het belangrijk om te weten wat er van u verwacht wordt. En dat u weet hoe u volgens de organisatie behoort te handelen tijdens uw inzet. Iedere inzet kent weer andere regels en afspraken. Vraag u af welke informatie u gekregen heeft van uw coördinator.

Hoe goed uw intenties ook zijn, het is niet de bedoeling dat u gaat handelen naar uw eigen ideeën en regels, maar dat u handelt naar de afspraken die de coördinator hierover met u heeft gemaakt.

Respect

Als vrijwillige medewerker is het belangrijk om te weten dat u respectvol met de medemens/cliënt om moet gaan. Uit uw houding moet blijken dat u hem of haar in zijn of haar waarde laat. Met respect wordt bedoeld: acceptatie van andermans waarden en normen en zonder uw eigen oordeel.

Gedrag en acceptatie

Het is belangrijk dat u probeert te doorgronden wie de persoon (cliënt) is en waarom hij doet zoals hij doet. Zo komt u tot acceptatie. Acceptatie is zich actief verplaatsen in de belevingswereld van de ander en er vervolgens acceptierend mee omgaan. Hoe kunt u zich verplaatsen in een ander? Dit kan door: actief te luisteren, goed waar te nemen, de sfeer proberen te proeven, te letten op (non)verbale signalen en lichamelijk contact goed te interpreteren.

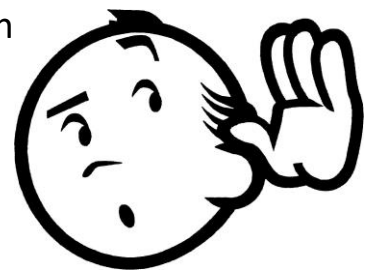
Wanneer u als vrijwillige medewerker onheus bejegend wordt door de cliënt, kunt u altijd terecht bij de vrijwillige coördinator of projectcoördinator.

2.2. Communicatie

Hoe kunt u een goede houding hebben t.o.v. de cliënt?

Luisteren: De kunst van het vragen stellen begint met luisteren. Luisteren doet u met uw hele lichaam. Door uw lichaamshouding laat u de ander zien dat u geïnteresseerd bent in wat hij te zeggen heeft. Aandachtspunten zijn:

- open houding; (waarnemen zonder direct een oordeel te hebben)
- oogcontact;
- knikken en 'hummen';
- non-verbaal 'meeveren' met de houding van cliënt;



Waar moet u op letten bij de cliënt?

- de woorden (wat zegt iemand letterlijk?)
- toon, volume en kracht van de stem van cliënt
- lichaamstaal

Samenvatten: Door samen te vatten, checkt u of u de boodschap van de ander goed hebt begrepen. Is dat niet het geval, dan geeft u de ander de gelegenheid aan te vullen of te corrigeren.

Doorvragen: Let op wat de ander zegt en op wat hij niét zegt. Als u doorvraagt, krijgt u meer informatie te horen. Soorten vragen:

- Open vragen: deze vragen beginnen altijd met: wie, wat, waar, wanneer, welke en hoe. Wees voorzichtig met een waarom-vraag. Mensen kunnen dan snel in de verdediging schieten. Door een open vraag geeft u de ander de gelegenheid zonder terughoudendheid te praten. Voorbeelden: Hoe is het thuis? Wie is uw coördinator?
- Gesloten vragen: wanneer u behoefte heeft aan specifieke informatie, kunt u het best gesloten vragen stellen. Voorbeelden: Gaat het goed thuis? Wie is uw coördinator, Ellen of Mirjam?

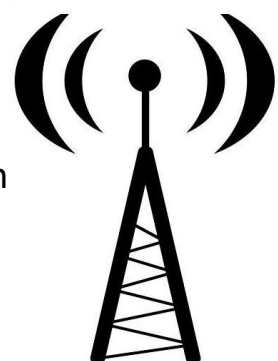
2.3. Signaleren

Wat is signaleren?

Signaleren betekent: iets opmerken dat anders is dan anders.

Signaleren is een belangrijke taak voor vrijwillige medewerkers. Zij vangen vaak de signalen op. Maar wat doet u met zo'n signaal? Het is belangrijk dat de vrijwillige medewerker weet wat hij wel en niet op zich mag nemen.

Voor vrijwillige medewerkers zijn er 3 stappen van signalering:



Stap 1: Waarnemen: Wat zie, hoor, proef, ruik en voel ik met mijn hand en met mijn hart?

Stap 2: Checken: Klopt het wat ik denk te zien, horen, proeven, ruiken en voelen? Hoe erg is dat? Hoe vaak komt dat voor?

Stap 3: Bespreken: Bespreek het signaal met de vrijwillige coördinator. Zij kan u een advies geven over hoe er mee om te gaan, en zo nodig het signaal doorgeven aan de projectcoördinator. Deze kan beslissen of er verdere actie nodig is.

Wanneer u merkt dat iets u bezig houdt, om welke reden dan ook, is het belangrijk dit met de vrijwillige coördinator te bespreken.

De rol van de vrijwillige coördinator bij signaleren

De vrijwillige coördinator vervult een belangrijke rol bij de structurele aanpak van signaleren. Een vrijwillige coördinator is de eerste contactpersoon bij wie vrijwillige medewerkers met hun signalen terecht kunnen. De vrijwillige medewerker moet een duidelijk antwoord krijgen wat er met de afgegeven signalen gebeurt. Hierin speelt de vrijwillige coördinator een belangrijke rol. De vrijwillige coördinator vervult niet alleen een belangrijke rol voor de vrijwillige medewerkers maar ook binnen de organisatie en in de samenwerking met de projectcoördinatoren.

2.4. Grenzen

Het bewaken van grenzen

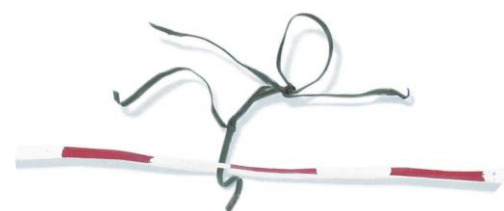
Het is belangrijk kritisch te zijn en te blijven op de juiste taakverdeling. Wat is voor de professional? Wat is voor de mantelzorg? Wat is voor de vrijwillige medewerker? Wat is voor de vrijwillige coördinator? Regelmatig vraagt een situatie iets van de vrijwillige medewerker, waartegen de vrijwillige coördinator hem of haar in bescherming moet nemen. Denk bijvoorbeeld aan het douchen en het verstrekken van medicijnen. Dit zijn geen taken van een vrijwillige medewerker.

Grenzen worden vaak vergeten

Vrijwillige medewerkers moeten niet alleen de doelstelling van de organisatie in de gaten houden, maar ook hun persoonlijke grenzen. Vaak ontstaat naast een functionele relatie ook een persoonlijke relatie met de hulpvrager. De vrijwillige medewerker gaat gemakkelijk vanuit zijn of haar gevoel werken en er wordt veel meer gedaan dan oorspronkelijk de bedoeling was. Er wordt niet gekeken of deze uitbreidingen of veranderingen binnen de doelstelling van de vrijwilligersorganisatie past. Men doet het gewoon! De organisatie is dan niet op de hoogte van de ontwikkelingen in de hulpvraag. Overschrijdingen zijn soms moeilijk terug te draaien.

Hoe merkt u dat u uw grenzen heeft overschreden?

- u heeft niet zoveel plezier meer in uw werk.
- u heeft geen voldoening in uw werk.
- u moet uzelf overreden om de hulpvrager te bezoeken.



- u heeft last van buikpijn.
- u heeft het gevoel dat u gebruikt of misbruikt wordt.
- u vraagt zich af of dit nog wel vrijwilligerswerk is.

Hoe bepalen we onze grenzen?

- Door altijd te blijven kijken naar wat in eerste instantie de hulpvraag is/was.
- Het is heel moeilijk om objectief naar een hulpvraag of situatie te kijken. Toch is dat belangrijk bij het bepalen van uw grenzen. U hoeft uw gevoelens daar niet voor uit te schakelen of weg te drukken.
- Past de hulpvraag of uitbreiding van hulp binnen de doelstelling van de organisatie?
- Is het geen hulpvraag die bij een professionele instelling hoort?
- Wat wordt er van mij verwacht en kan ik daaraan voldoen?

Wat kunt u doen wanneer de grens overschreden is?

- Ga naar een vrijwillige coördinator om samen te kijken wat de beste oplossing is.
- De hulpverlening terug draaien naar de oorspronkelijke aanvraag.
- Er met de hulpvrager over praten en *duidelijk* aangeven hoe u in het vervolg de hulpvraag wilt invullen.
- Verlang dat het aangeven van uw grenzen geen uitleg behoeft.
- Verlang dat ieder ander uw grenzen respecteert.

2.5 Afstand en nabijheid

Wanneer er een vertrouwensband is ontstaan tussen vrijwillige medewerker en hulpvrager, komt het tonen van betrokkenheid tot stand. Het kan voorkomen dat u te betrokken raakt, bijvoorbeeld doordat de hulpvrager een bepaalde herkenning bij u oproept. Het kan gebeuren dat u hierdoor zaken in gedachten mee naar huis neemt en u niet voldoende afstand meer kunt nemen. Ook kan het zijn dat u zich verantwoordelijk gaat voelen voor de hulpvrager. Een grote betrokkenheid komt de hulpvrager *niet* ten goede. Het is noodzakelijk een bepaalde afstand te bewaren, omdat:

- De hulpvrager recht heeft op hulp waar hij bij gebaat is.
- U beter en objectiever kunt signaleren wanneer er voldoende afstand is.
- Dan het contact tussen u en de hulpvrager gewaarborgd blijft.
- U ook recht heeft op een 'eigen' leven buiten het vrijwilligerswerk.

Binding en loslaten

Het vrijwilligerswerk doet u, omdat u graag iets voor een ander wilt betekenen. U 'loopt' een periode met iemand mee die een extra steuntje in de rug nodig heeft. Eén van de consequenties van deze vorm van vrijwilligerswerk is echter, dat u na verloop van tijd weer afscheid neemt. Dit kan een moeilijke stap zijn, zowel voor de deelnemer als voor de vrijwillige medewerker. Samen met de cliënt kunt u nadenken over hoe u dit afscheid vorm wilt geven. Bijvoorbeeld door nog eens langs te gaan bij diegene in het verzorgingstehuis, een laatste kopje koffie te drinken, etc.

3. Gedragscode

Binnen Het Venster is – zoals in veel vrijwilligersorganisaties – sprake van een veelheid van karakters, culturen en visies. Dit gegeven zal leiden tot een levendige organisatie, waarin mensen elkaar aanvullen en opscherpen. Ook wordt voorkomen dat een eenzijdig beeld ontstaat van de doelgroep, de groep vrijwillige medewerkers en het te leveren aanbod van diensten en activiteiten. Naast het voordeel van een gevarieerde organisatie is het belangrijk dat de organisatie met één gezicht naar buiten treedt. Dit zorgt voor een duidelijke herkenning, waaraan houvast kan worden ontleend voor een cliëntgerichte hulp- en dienstverlening.

Voor Het Venster zijn – rekening houdend met de mogelijkheden en binnen de kaders van de organisatiestatuten – de volgende uitgangspunten van belang:

- *De cliënt staat centraal.*

Hiermee wordt aangegeven dat niet de organisatie maar de cliënt bepaalt wat gewenst is ten aanzien van te leveren diensten en/of activiteiten.

- *Hulpverlening op maat wordt nagestreefd.*

Hiermee wordt onderkend dat ieder mens verschillend is wat betreft de eigen wensen, behoeften en de inrichting van het leven. Dit gegeven wordt vanuit de stichting gerespecteerd en zoveel mogelijk nagevolgd in de inpassing van activiteiten en diensten.

- *Er is aandacht voor welzijn, zorg en wonen.*

Niet alleen de vraag naar welzijnsactiviteiten is van belang. Ook aspecten rond zorg en wonen verdienen de aandacht van de organisatie. Signalering naar de

Vensterconsulenten, de medewerkers dienstencentrum en/of de receptiemedewerkers is een belangrijke taak voor alle vrijwillige medewerkers.

- *Er is sprake van een respectvolle bejegening.*

De benadering van elke cliënt dient plaats te vinden binnen algemeen gangbare normen en waarden. Dit betekent dat wij in beginsel iedere cliënt aanspreken met “u”, algemene beleefdheid in acht nemen in taalgebruik en niet roddelen. Uit de benadering blijkt respect en gelijkwaardigheid. Indien een (vrijwillige) medewerker betrokken is bij een klacht inzake diefstal of mishandeling, zal altijd de politie worden ingeschakeld.

- *Het Venster is een onderdeel van de samenleving.*

In het naar buiten treden van de organisatie laten alle betrokkenen zien dat Het Venster midden in de maatschappij staat. Personeel, vrijwillige medewerkers en de doelgroep maken samen duidelijk dat Het Venster, met haar eigen identiteit, een positief en belangrijk onderdeel vormt van de Nunspeetse samenleving.

Er kunnen zich situaties voordoen, waarin een vrijwillige medewerker zich niet veilig voelt. Dit kan het gevolg zijn van een onheuse bejegening door een collega of cliënt. Ook kan een vrijwillige medewerker in gewetensnood komen als blijkt dat niet het belang van een cliënt maar dat van anderen voorop staat of wanneer een wens of leefwijze van een cliënt niet strookt met de eigen identiteit. In een dergelijke situatie moet een vrijwillige medewerker niet schromen de situatie bespreekbaar te maken bij de cliënt of de leidinggevende. Begeleiding kan worden geboden door een consultant van Het Venster.

4. Richtlijnen voor vrijwillige medewerkers

- Wanneer er een hulpvraag bij Het Venster binnenkomt, waarop u ingezet kunt worden, zal de vrijwillige coördinator van het betreffende project telefonisch contact met u opnemen om het verzoek om hulp aan u door te geven, met u door te praten.
- Maak als vrijwillige medewerker geen afspraken met hulpontvangers zonder medeweten van de vrijwillige coördinator.
- Geef regelmatig aan de vrijwillige coördinator door hoe het met de hulpverlening gaat. Dit is belangrijk omdat de coördinator op die manier overzicht kan houden over de hulpverlening. Iedere hulpvraag wordt genoteerd, om zo overzicht te krijgen van alle hulp die geboden is.
- De privacy van de hulpontvanger moet gewaarborgd zijn. Ga dus als vrijwillige medewerker uiterst zorgvuldig om met wat u bij de hulpontvanger hoort, ziet of meemaakt. Wanneer u een situatie door wilt spreken, ga dan naar uw coördinator.
- Het kan gebeuren dat u tijdens de hulpverlening ontdekt dat er doorverwezen moet worden naar een andere hulpverleningsinstantie. Doe dit niet zelf, maar schakel uw coördinator in. Deze is op de hoogte van het hulpaanbod. Een verwijzing wordt altijd eerst besproken met de hulpontvanger zelf en vindt alleen plaats als de hulpontvanger daarmee instemt.
- Wanneer u overige vragen of problemen hebt in verband met de hulpverlening, kunt u altijd terecht bij de vrijwillige coördinator.
- Het Venster heeft voor de vrijwillige medewerkers een collectieve ongevallen-verzekering, een aansprakelijkheidsverzekering en een auto-inzittenden verzekering afgesloten. Mocht er tijdens de hulpverlening een ongeval gebeuren, dan kunt u daar een beroep op doen.

- Wanneer u door ziekte, vakantie of andere omstandigheden langere tijd niet voor hulpverlening beschikbaar bent, geef dat dan –indien mogelijk– tijdig door aan de vrijwillige coördinator.
- Wanneer u als vrijwillige medewerker enige tijd geen oproep krijgt om te helpen, denk dan niet dat u overbodig bent. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat er een tijd weinig hulpvragen binnen komen. Wanneer u merkt dat iemand in uw omgeving misschien hulp nodig heeft, dan kunt u hem of haar wijzen op de hulp- en dienstverlening van Stichting Het Venster. Natuurlijk kunt u ook altijd even contact opnemen met de vrijwillige coördinator.
- Er worden regelmatig thema-avonden of cursussen georganiseerd voor u als vrijwillige medewerker. Via de maatschappelijk werkers ontvangt u hiervoor een uitnodiging. Wanneer u zelf ideeën of voorstellen heeft voor scholing, dan horen wij dat graag!
- De hulpverlening is kosteloos, met uitzondering van autovervoer en de klussendienst. Wil een hulpontvanger toch iets betalen, wijs deze dan op de mogelijkheid om als dank een gift over te maken op de rekening van Stichting Vrienden van Het Venster. Ook is er de mogelijkheid om donateur te worden. (Er is een folder beschikbaar van Stichting Vrienden van Het Venster).
- Voor autovervoer wordt aan de hulpontvanger een financiële tegemoetkoming gevraagd. Voor het autovervoer gelden vaste vergoedingstarieven, een overzicht hiervan heeft u ontvangen, of kunt u opvragen bij één van de vrijwillige coördinatoren. De hulpontvanger zal direct na de rit met u afrekenen.

Bijlage 1: bronvermelding

Informatiemateriaal van Het Venster

- Handleiding stagiaires
- Richtlijnen voor vrijwillige medewerkers
- Gedragscode voor vrijwillige medewerkers
- Verslag overleg identiteitscommissie 2003

Informatiemateriaal van SimulCura, verenigde trainers Zorg & Welzijn (trainer Gepke Keizer)

- Workshop: Wist u het al; Luisteren is meer dan alleen horen?
- Workshop: Alertheid met hoofd, hart en handen.
- Workshop: Samenspel met spelregels; dichtbij en veraf.

Wij hopen dat u door het lezen van deze informatiebrochure meer zicht hebt gekregen op het vrijwilligerswerk binnen onze organisatie. Wij wensen u veel voldoening in het vrijwilligerswerk!

Vrijwilliger zijn

Is vrijwillig, maar niet vrijblijvend
Is verbonden, maar niet gebonden
Is betaalbaar, maar niet te koop

Is positief denken, is positief doen

Met als doel:

Voor uzelf en de ander een goed
gevoel.