



Samenwerken: eerste suggesties

We bieden een eerste overzicht van diverse suggesties en ideeën om de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten te stimuleren. Ze zijn onderverdeeld in de onderdelen van het WIFA-model = Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen. Verdere suggesties en nieuwe ideeën voegen we graag toe.

Dé vrijwilliger bestaat niet. In de zorg is een onderscheid te maken in 1-op-1-, activiteiten- en afdelings- en geleide vrijwilligers. Ze hebben allemaal hun eigen taken en posities, die van grote invloed zijn op de samenwerking met beroepskrachten.

- 1-op-1vrijwilligers zijn vrijwilligers die een direct persoonlijk contact onderhouden met een of meerdere cliënten. Zij zijn de zogenaamde maatjes, die iets ondernemen met 'hun' cliënt. Dat kan zijn een persoonlijk gesprek, een spelletje doen, voorlezen of op stap gaan. Ze komen meestal binnen via de coördinator vrijwilligerswerk en worden geïntroduceerd op een afdeling of woongroep.
- Activiteitsvrijwilligers zijn vrijwilligers die meehelpen met activiteiten (en ze mogelijk zelf organiseren) die bestemd zijn voor alle cliënten van een locatie die daar belangstelling voor hebben of voor cliënten op een afdeling/woongroep.
- Afdelingsvrijwilligers zijn vrijwilligers die meehelpen op een afdeling/woongroep door allerlei hand- en spandiensten te verrichten. Dat kan zijn door koffie en thee te zetten, helpen met eten en drinken geven aan cliënten etc. Ze kunnen ook welzijnsactiviteiten uitvoeren.
- Geleide vrijwilligers zijn vrijwilligers die vaak meer speciale begeleiding nodig hebben. Bijvoorbeeld omdat ze werkervaring op komen doen, de Nederlandse taak willen leren, komen voor maatschappelijke stage etc. Zij kunnen welzijnsactiviteiten uitvoeren of hand- en spandiensten verrichten en zelfs persoonlijk iets ondernemen met een cliënt.

Per groep is het zinvol om nader te bekijken of het nodig is iets speciaals voor hen te regelen rond waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen en zo ja, op welke manier. Aan het eind van dit document vind je een hulpmiddel voor het invullen en plannen van verbeteracties. Die kun je per activiteit en ook per groep invullen.

Waarderen

Om te bereiken dat vrijwilligers en beroepskrachten elkaar gaan waarderen is het zinvol om niet direct te formeel in te steken. Alle betrokkenen zullen het belang van kennismaking en wederzijdse waardering onderkennen, maar niet gauw bereid (en in staat zijn) daar veel tijd in te steken. Zo lijkt het organiseren van een kennismakingsbijeenkomst een aardig idee, maar het gevaar bestaat dat de opkomst zeer gering is. En daarmee schiet het z'n doel voorbij.

Vaak is het meer zinvol naar kleinere acties en activiteiten op zoek te gaan en die bij tijd en wijle op ludieke wijze te herhalen of in een andere vorm onder de aandacht te brengen. Ook het motto "Wilt u graag wat u geschiedt, laat dat bij een ander niet" past hier goed bij. M.a.w. de wensen en behoeften van vrijwilligers om meer in contact te komen met beroepskrachten en waardering te ontvangen, kunnen ze ook realiseren door zelf het goede voorbeeld te geven. En omgekeerd.

Waarderen bestaat uit de volgende aspecten.



1. Elkaar kennen

- Bij aanvang van werkzaamheden: kennismaking, overzicht van betaalde en vrijwillige medewerkers met vermelding wat ze doen en dagen waarop ze aanwezig zijn (ook zinvol voor familie).
- Zowel betaalde als vrijwillige medewerkers dragen altijd een badge. Op die manier zijn ze duidelijk herkenbaar voor elkaar, voor cliënt (als dat nog gaat) en voor familie.
- Fotocollage, smoelenboek o.i.d. met daarbij enige (verrassende) achtergrondinformatie om aan hand van foto en kenmerk iemand makkelijker te kunnen onthouden.

2. Contact maken

- Vaste contactpersoon voor vrijwilligers per activiteit / op afdeling
- Rondleiding door vrijwilliger die er al langer werkzaam is.
- Speciale Week van 'Hallo, ik ben.. / jij bent ...' (voor mensen met badge).
- Via werkbespreking, formeel (werkoverleg) of informeel (op gang bv.) (zie ook bij Informeren).

3. Belangstelling tonen

- Informeel praatje maken met iemand (met badge) die je nog niet kent (manager geeft goede voorbeeld).
- Bij presentatie van foto's/smoelenboek Week van 'Hé, wat leuk ik zag dat...' organiseren.
- Bovenal belangstelling van beroepskrachten voor activiteiten die vrijwilliger heeft ondernomen met cliënt door aan beide te vragen hoe het was.
- Stellingen op de koffietafel over waarde van vrijwilligerswerk. Om discussie uit te lokken en verwachtingen over en weer te bespreken.
- Punt van aandacht in team/werkoverleggen.

4. Uiten van waardering

- Enerzijds is er bij vrijwilligers en beroepskrachten volop waardering over en weer. Anderzijds is er vanuit onbegrip en onbekendheid ook een zeker gebrek aan waardering.
- Stellingen op koffietafel (zie ad 3).
- Dag/week van de waardering c.q. schouderklop 'Wat goed dat je er bent, want, ...'
- Op 7 december is het altijd de Landelijke Dag van de Vrijwilligers. Dan worden veelal vrijwilligers in het zonnetje gezet. Je kunt het ook een keer omdraaien: vrijwilligers zetten die dag beroepskrachten in het zonnetje onder het motto 'Als vrijwilliger doe ik mijn werk met plezier' aan kaartje van bloem, die elke vrijwilliger overhandigt aan aantal beroepskrachten. Dit lokt hopelijk uit dat beroepskrachten hun waardering ook een keer omgekeerd uiten.

5. Deelnemen aan uitjes en feesten

- Mogen vrijwilligers deelnemen aan uitjes en feesten bestemd voor beroepskrachten? Dit is soms een groot punt van discussie. Interessant is de vraag waar die discussie op gebaseerd is. Is het de vrees voor een grote deelname van vrijwilligers? Zijn vrijwilligers niet aardig? Zijn beroepskrachten graag een keer onder elkaar?
- Bespreken van voors en tegens van deelname van vrijwilligers met beroepskrachten.
- Nagaan bij vrijwilligers (door coördinator vrijwilligerswerk) of er bij hen belangstelling bestaat voor deelname en waarom wel of niet.
- Starten van tenminste een gezamenlijke activiteit per jaar, voorbereidt door groepje waarin zowel aantal beroepskrachten als vrijwilligers zitting hebben. Evalueren en aanbevelingen voor vervolg en mogelijk uitbreiding.
- Kijken hoe dat op andere plekken in organisatie gebeurt.



Informereren

Informereren is soms cruciaal voor de wijze waarop vrijwilligers hun werk kunnen doen. Vaak doen vrijwilligers informatie op door de kunst af te kijken bij beroepskrachten. Er is niet altijd direct een bewuste manier van communiceren over en weer, terwijl er onbewust veel 'besproken' wordt. Meer bewust communiceren draagt in grote mate bij aan een betere samenwerking onderling. De vraag is waardoor dit wordt tegengehouden. Heeft dat te maken met daadwerkelijk tijdgebrek of meer met het gevoel van tijdgebrek?

Over het algemeen is de regel dat vrijwilligers geen inzage hebben in het zorgleefplan. Dat is niet alleen aan de orde vanwege de privacy van de cliënt, maar ook om de onbevangen blik en houding van vrijwilligers te bewaken. Teveel (medische) kennis kan dat vertroebelen. Maar de vraag is wel wat voor informatie vrijwilligers nodig hebben en waarom. Het is dan ook zinvol om na te gaan wat voor informatie per situatie (type activiteit en vrijwilliger) gewenst is en wie daarin zou kunnen voorzien richting vrijwilligers.

Informereren bestaat uit de volgende aspecten.

6. Informeren wie wat doet en wanneer

- Zie ad 1: overzicht van betaalde en vrijwillige medewerkers met vermelding wat ze doen en dagen waarop ze aanwezig zijn (ook zinvol voor familie).
- Rooster met per week overzicht wie wat wanneer doet en waar, plus voor wie (indien het een persoonlijke inzet voor cliënt betreft).

7. Informeren over persoonlijke achtergronden van cliënten

- Als het gaat om persoonlijk vrijwilliger dan wil die graag vaak wat meer weten over cliënt om een gesprek aan te knopen. Hierin kan EVV-er of persoonlijk begeleider van cliënt voorzien, maar die heeft vaak (te) weinig tijd. Coördinator vrijwilligerswerk zou het kunnen doen of activiteitenbegeleider. Of anders de familie. Goed om contact op te bouwen en mogelijk meer betrokkenheid tussen familie en persoonlijk vrijwilliger. Wel weer afspraken wat ze rechtstreeks communiceren naar elkaar en wat organisatie (toch) moet weten.
- Andere groepen vrijwilligers kunnen informatie ontvangen tijdens hun werkzaamheden van cliënten zelf of via beroepskrachten?!

8. Informeren over zorgspecifieke zaken van cliënten

- Zie ad 7.

9. Informeren over veranderingen bij een cliënt

- Zeker relevant voor persoonlijk vrijwilliger. Informatie via EVV-er of persoonlijk begeleider. Of anders via teamleider.

10. Informeren over wat te doen bij problemen en nood

- Informatie ophangen op afdeling / in groepsruimte
- Uitleg tijdens werkoverleg met vrijwilligers
- Checklist ter voorbereiding van inzet van persoonlijke vrijwilligers
- Opnemen in training van vrijwilligers



Faciliteren

Faciliteren wil zeggen dat vrijwilligers ondersteund worden bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Die ondersteuning bestaat met name uit passende begeleiding en scholing. Ook deze zullen per activiteit verschillen.

Faciliteren bestaat uit de volgende aspecten.

11. Begeleiden van nieuwe vrijwilligers

- Door coördinator vrijwilligerswerk intake en eerste kennismaking op afdeling / woongroep. Daarna begeleiding door contactpersoon (beroepskracht, teamleider of vrijwilliger). Inwerkprogramma en na 6 weken evaluatie met coördinator en teamleider.
- Vrijwillig maatje voor vrijwilliger om wegwijs te raken eerste 3 tot 6 maanden.

12. Vaste contactpersoon voor vrijwilligers

- Onderdeel van takenpakket van beroepskracht met daarbij benodigde uren voor uitvoering (functieprofiel).
- Training van contactpersonen over inhoud van hun functie, aanpak en grenzen c.q. mogelijkheden
- Regelmatig contact tussen coördinator vrijwilligerswerk, contactpersonen en teamleiders over gang van zaken.

13. Vertrouwenspersoon voor vrijwilligers

- Onderdeel van takenpakket van coördinator vrijwilligerswerk met daarbij benodigde uren voor uitvoering (functieprofiel).
- Benoemen dat vertrouwenspersoon niet alleen moet zeggen dat z'n deur altijd open staat, maar die moet er zelf naar toe gaan, eens in zoveel tijd overleg plannen e.d. (collectief en/of individueel).
- Training van vertrouwenspersonen over inhoud van hun functie, aanpak en grenzen c.q. mogelijkheden.
- Contact tussen vertrouwenspersonen en teamleiders over mogelijke knelpunten en aanbevelingen.

14. Aanleren van vaardigheden

- Vaardigheden gekoppeld aan specifieke activiteiten bestemd voor vrijwilligers die deze activiteiten uitvoeren.
- Algemene trainingen over ziekteprocessen e.d. voor alle vrijwilligers.
- Leren op de werkvloer van collega-vrijwilliger of van speciale of alle beroepskrachten.

15. Scholen/trainen van vrijwilligers

- Specifieke scholingen voor de diverse groepen vrijwilligers
- Gezamenlijke scholing met beroepskrachten
- Externe scholing

Afstemmen

Bij afstemmen is er sprake van tweerichtingsverkeer. Zowel vrijwilligers als beroepskrachten zijn betrokken bij de zorg en dienstverlening aan cliënten en zij stemmen onderling af wie wat doet en hoe. De waarom-vraag speelt daarbij ook een belangrijke rol. Waarom mogen vrijwilligers bepaalde werkzaamheden wel of niet uitvoeren. Waar leggen we de grens? Is dat gebaseerd op angst voor aansprakelijkheid, angst voor banenverlies, angst voor onkunde? Zit er toch ruimte in om ook in de huidige tijd (met bezuinigingen en tekort aan arbeidskrachten) cliënten zoveel mogelijk van dienst te kunnen zijn? Bv. door meer inzet van deskundigheid en talenten van (nieuwe) vrijwilligers?



Afstemmen bestaat uit de volgende aspecten:

16. Vermelden van activiteiten van vrijwilligers in Zorgleefplan

- Als het gaat om persoonlijke vrijwilligers horen zij en hun activiteiten thuis in het zorgleefplan.
- Overzicht van collectieve activiteiten van (welzijns- en afdelings)vrijwilligers op weekrooster (zie ad
- Duidelijke afspraken maken over omgang met privacy van cliënten.

17. Afstemmen in relatie tot individueel contact met cliënt

- Protocol over voorbehouden en risicovolle handelingen en wat wel en niet te doen.
- Bespreken tijdens (werk)overleg (en training).

18. Afstemmen in relatie tot groepsactiviteiten

- Protocol over voorbehouden en risicovolle handelingen en wat wel en niet te doen.
- Bespreken tijdens (werk)overleg (en training).
- Bespreken van vrijwilligersactiviteiten tijdens bijeenkomst(en) met familie.

19. Luisteren naar en reageren op signalen

- Afspraken tussen persoonlijk vrijwilliger, familie, EVV-er/persoonlijk begeleider en teamleider.
- Afspraken tussen welzijns- en afdelingsvrijwilligers en leidinggevendenden.
- Gastenboek, waar vrijwilligers ook in kunnen schrijven. Of speciaal vrijwilligersschrift.

20. Evalueren

- Evaluatiebijeenkomst met vrijwilligers zelf
- Tijdens teamoverleg van beroepskrachten
- Gezamenlijk overleg
- Vragenformulier
- Spreken met aantal vertegenwoordigers

Borgen

Wat de doen om verbeteracties te borgen?

- Structuren helder in kaart brengen
- Wenselijke, maar ook realistische werkwijzen afspreken
- Prikkels na start om bewustwording gaande te houden en goede moed en wil erin te houden. Vooral positieve prikkels geven.
- Regelmatig evalueren
- Overdragen naar andere afdelingen / woongroepen via kijkje in de keuken en intern adviseurschap (boodschapdienst)