



ZORGHUIS **شفاکت**
 onderdeel van  **Zorggroep Eide**



Vrijwilligersnotitie



Mario de Keijzer
Deniz Özkanli



Leerproduct Zorghuis Şefkat
1-12-2010



Inhoudsopgave

1. Inleiding (achtergrond en geschiedenis)	3
2. Doelstelling van deze notitie	4
3. Het soort vrijwilligerswerk	5
4. De organisatie van het vrijwilligerswerk	7
5. Werving en selectie van vrijwilligers	8
6. Kosten	9
7. Kansen, valkuilen en interculturalisatie	10

1. Inleiding

Het fenomeen "vrijwilligerswerk" onder allochtonen is veelbesproken in Nederland. De indruk bestaat dat dat niet heel gebruikelijk is in de allochtone gemeenschappen, maar wij zien binnen onze werkzaamheden veel kansen. Wij voelen hiertoe ook de noodzaak, omdat vrijwilligerswerkzaamheden net dat extra kunnen bieden.

Waarom maken we een notitie 'vrijwilligerswerk voor allochtonen'?

We zijn een zorghuis aan het opzetten voor Turkse en Marokkaanse ouderen. Omdat het een standalone zorghuis betreft, moet je hierbinnen alles van A tot Z geregeld hebben. We hebben de afgelopen jaren onze aandacht besteed aan het vinden van zorgpersoneel, maar met de inzet van vrijwilligers is alles aanwezig om er een meer dan geslaagd project van te maken; daarom gaan we ook inzetten op vrijwilligers en de betrokkenheid van familie en mantelzorgers. Vaak wordt vrijwilligerswerk met de westerse bril op georganiseerd, echter vrijwilligerswerk heeft in iedere cultuur een eigen heeft invulling. Wanneer je werkt met diverse culturen is het van belang om hiermee rekening te houden. Een taak die we door een vrijwilliger zouden kunnen laten uitvoeren is bijvoorbeeld het uitserveren van dranken aan bezoek of het bemannen / vrouwen van de recreatieruimte etc. Het gaat dan om activiteiten die niet vergoed worden door AWBZ-gelden. Er zijn dus zaken die ontzettend gewaardeerd worden, maar die niet in het zorgpakket zitten. Als zorginstelling moet je dit dus zelf financieren of door middel van vrijwilligers oplossen. Zoals bij iedere zorginstelling is er bij Zorggroep Elde en zorghuis Şefkat behoefte aan vrijwilligers. Deze kunnen van alles doen met de cliënten om de diensten die het zorghuis al levert (basiszorg) aan te vullen en zo de zorg nog completer te maken. We doen het uiteindelijk voor de cliënten.

2. Doelstelling van deze notitie

Turkse en Marokkaanse mensen, waar zorghuis Şefkat veel mee te maken heeft, vormen een sociale groep waarin de leden veel invloed hebben op elkaar en zich over het algemeen ook bewegen met elkaar. In deze gemeenschappen wordt ook wel gebruik gemaakt van vrijwilligers, maar op een andere manier. Dat gaat namelijk veelal ad hoc, hetgeen betekent dat het lastig is om structurele afspraken te maken met mensen. Het reguliere Nederlandse vrijwilligerswerk (meer structureel, minder 'vrijwillig') werkt dus niet op dezelfde manier, omdat de Turkse en Marokkaanse gemeenschap in zijn algemeenheid een andere perceptie heeft van het fenomeen 'vrijwilligerswerk' (minder structureel, meer 'vrijwillig').

Deze notitie is bedoeld om een begin te maken met het nadenken over de vraag hoe je hiermee om moet gaan en zo een bijdrage te leveren aan een betere zorg voor Turkse en Marokkaanse ouderen.

Hierbij willen wij een uitgangssituatie schetsen met betrekking tot de kwestie (over welke groepen en taken hebben we het, en wat komt daarbij kijken?), daar dit leerstuk ook nog erg in beweging is, het is nog niet uitgekristalliseerd. Dit betekent ook dat we met vrijwilligerswerk moeten experimenteren om uiteindelijk te komen tot een goed vrijwilligersbeleid. We zullen al vallend en opstaand moeten leren hoe we dit moeten aanpakken. Wellicht inspireert deze notitie ook anderen. Andere zorginstellingen in Nederland zouden zich kunnen laten inspireren door het feit dat de Turkse en Marokkaanse gemeenschap zich op vrijwillige basis enorm inzet in een zorghuis voor Turkse en Marokkaanse ouderen en het project daardoor een succes maakt; zij zouden ideeën kunnen opdoen voor het nog beter leveren van hun zorg met vrijwilligers.

Deze notitie zal daarom een beschrijving worden van:

- a. de situatie nu;
- b. de beoogde situatie; en
- c. de aanpak te komen van nu naar de beoogde situatie

Deze notitie zal ook een leerstuk zijn, hetgeen inhoudt dat de aanpak (onder c.) tussendoor ook geëvalueerd zal worden.

3. Het soort vrijwilligerswerk

Definitie "vrijwilliger": iemand die zich inzet zonder daarvoor betaling te willen, omdat dit past bij zijn visie op het leveren van een bijdrage aan de samenleving. Het vrijwilligerswerk appelleert aan de behoefte van de vrijwilliger om iets te doen voor de medemens. Voor veel allochtonen speelt bij het verrichten van vrijwilligerswerk ook een andere factor mee, namelijk dat je iets goeds doet in de ogen van God.

Definitie "werkzaamheden": het is belangrijk te weten dat het gaat om werkzaamheden waar om wordt gevraagd (het gebeurt vanuit de behoefte van de zorggroep, de allochtone oudere) en niet door professionelen worden uitgevoerd.

Een zorginstelling kan wel functioneren zonder vrijwilligers (het wordt betaald vanuit de AWBZ), maar het is wel heel belangrijk om vrijwilligers te hebben, omdat je dan veel meer kunt doen voor de cliënt dan wat je met geld alleen kunt doen. Daarnaast zullen in de toekomst waarschijnlijk enige taken niet meer uit de AWBZ gefinancierd worden (onder het begrip 'begeleiding' valt bijvoorbeeld nu al minder dan vroeger het geval was), wat dan door vrijwilligers kan worden opgevangen. Dat vinden wij belangrijk, omdat deze taken de cliënten wel levensvreugde geven en dus goed zijn voor hun welzijn; zorg is immers niet alleen medische zorg, maar ook welzijn.

Wie kunnen er vrijwilliger worden bij zorghuis Şefkat? Wij denken dat wij vooral zullen gaan werken met mensen die affiniteit hebben met deze doelgroep, die begrijpen waarom er een zorghuis Şefkat is, en daarnaast ook natuurlijk affiniteit hebben met de zorg. Dit kunnen mensen zijn die uit de doelgroep zelf komen, maar ook mensen van buiten de doelgroep; iedereen is welkom als die affiniteit en de wil om iets te doen voor deze doelgroep er is. Wel moeten vrijwilligers(kandidaten) verantwoordelijkheidszin hebben en in staat zijn om te kunnen te samenwerken (een van de ideeën is om de vrijwilligers zelf met elkaar taken op te laten pakken); hieronder wordt niet alleen verstaan de samenwerking met de zorginstelling/het zorgpersoneel, maar ook de sociale vaardigheden om met (de wensen van) een cliënt om te gaan.

Het vrijwilligerswerk is overigens niet vrijblijvend. Vrijwilligers moeten ook daadwerkelijk de taken die ze toegezegd hebben te zullen doen verrichten: er zijn mensen, de cliënten, die daarop rekenen. Vrijwilligers moeten er daarom zeer van doordrongen zijn dat ze een cliënt teleurstellen als ze hun taak niet doen; zorginstellingen zullen dit daarom goed moeten communiceren naar hun vrijwilligers. Dit is een leertraject, maar uiteindelijk zal er enige structuur moeten zijn. Wel gaan wij proberen om in onze werkwijze flexibiliteit in te bouwen zodat we kunnen inspelen op de behoefte van de vrijwilligers; er zijn namelijk verschillende types vrijwilligers: vrijwilligers die actief meedoen en meedenken, vrijwilligers die af en toe structureel iets doen voor het zorghuis en vrijwilligers die in hele bijzondere gevallen in te zetten zijn; bij het werken met (allochtone) vrijwilligers moet je in staat zijn om mensen de mogelijkheid te geven zelf te bepalen welke type ze zijn. Om dit te waarborgen kun je een proeftijd met de vrijwilligers afspreken, ook omdat niet iedere vrijwilliger geschikt is. Als organisatie moet je dan wel in staat zijn om je flexibel op te stellen.

Wij zoeken in eerste instantie vrijwilligers die mee willen denken om dit vrijwilligersbeleid te vervolmaken (het is een lerend product). Een vraag die we bijvoorbeeld zullen stellen

is: moeten we het wel beleid noemen, moeten we het niet meer gaan centraliseren? Wij zijn ons ervan bewust dat een vrijwilliger geen professional is. Er zal dan ook een duidelijke afbakening moeten zijn ten aanzien van taken en verantwoordelijkheden van medewerkers en (allochtone) vrijwilligers. Maar het is wel belangrijk om als zorginstelling van tevoren duidelijk te maken wat je denkt dat verantwoordelijkheid is, wat je van ze verwacht en wat erbij komt kijken. Je kunt er niet zonder meer vanuit gaan dat vrijwilligers met een gevoel van eigen verantwoordelijkheid initiatieven nemen. Mensen willen dat een beroep op hun gedaan wordt en zijn anders afwachtend. Ze doen de dingen die gedaan moeten worden.

Een vrijwilliger kan op verschillende manieren ingezet worden, er zijn verschillende soorten taken die belangrijk zijn voor cliënten:

- ondersteunende zorgtaken
- organisatorische taken, taken in verband met het reilen en zeilen van het zorghuis (nachtdienst, schoonmaak)
- taken op basis van projecten (bijvoorbeeld in het kader van het Suikerfeest)
- taken in het kader van de hiërarchische structuur
- ad hoc/eenmalige taken

Specifieke taken voor vrijwilligers zijn bijvoorbeeld gastheer/gastvrouw zijn, helpen met de maaltijden, helpen met het opruimen, cliënten begeleiden, met cliënten wandelen, bij cliënten zitten, activiteiten organiseren en klussen.

4. De organisatie van het vrijwilligerswerk

Er zal iemand worden aangewezen als coördinator van de vrijwilligers. Deze vrijwilligerscoördinator kan dezelfde persoon zijn als de coördinator voor het zorgpersoneel, maar kan ook iemand anders in de organisatie zijn. Belangrijk is dat de coördinator weet hoe allochtonen (Turken en Marokkanen) communiceren (minder formeel en meer informeel) en de juiste verwachtingen heeft op het moment dat taken toegezegd worden, nu allochtonen een andere insteek en een ander gevoel hebben ten aanzien van vrijwilligerswerk dan autochtonen. De coördinator zal vaak maatwerk moeten leveren en verschillende communicatielijnen open moeten houden om met mensen af te stemmen. De coördinator ontwikkelt het vrijwilligersbeleid, stuurt de vrijwilligers aan, koppelt terug aan de zorginstelling, is verantwoordelijk voor de werving en indeling van de vrijwilligers, begeleidt de vrijwilligers, treedt op bij conflicten en dergelijke, zorgt voor waardering en attenties (bijvoorbeeld het bedenken van het jaarlijks uitje), houdt het eventuele vrijwilligersbudget in de gaten en doet de administratie hiervan.

De voorwaarde om dit vrijwilligersproject te laten slagen is dat de zorginstelling ervaring heeft met en kennis heeft van vrijwilligerswerk, openstaat voor een specifiek vrijwilligersbeleid, goed luistert naar de vrijwilliger (samen met de vrijwilliger zaken ontwikkelen, waardering uiten en juiste informatie geven), inzet pleegt om het een en ander goed te coördineren, de mensen goed begeleidt, en ook zorgt voor materiële randvoorwaarden die nodig zijn voor de vrijwilliger om zijn vrijwilligerstaken te vervullen (aanschaf van bepaalde gereedschappen, materiaal, eventuele verzekeringen). Wij denken in dit kader dat het ook belangrijk is om mensen echt het gevoel te geven dat ze bij iets bijzonders horen (bijvoorbeeld door een contract, of iets anders tastbaars. Daarnaast kunnen er ook – eens per jaar – bijeenkomsten worden georganiseerd waarin over en weer informatie wordt verstrekt en overleg wordt gepleegd).

Het is ook goed om vrijwilligers cursussen aan te bieden waarmee ze zich kunnen ontwikkelen. Vaak wordt namelijk vergeten dat het bieden van dergelijke cursussen ervaren worden als erkenning van het belangrijke werk dat vrijwilligers doen; als zorginstelling moet je niet alleen appelleren aan de gevoelens van de vrijwilliger (want als de gevoelens verdwijnen, haakt de vrijwilliger af), maar ook proberen er iets anders voor terug te geven, dat je kennis probeert bij te brengen. Echter, omdat ieder persoon anders is en dus niet iedereen behoefte heeft aan een cursus of een cursus nodig heeft, moet de zorginstelling de diversiteit van mensen ook met maatwerk kunnen benaderen, en de mensen de ruimte kunnen geven om het op hun eigen manier te doen binnen bepaalde kaders. Dat vraagt een ander soort leiderschap.

5. Werving en selectie van vrijwilligers

Werving en selectie begint met het uitleggen van wat je wil en wat je zoekt. Bij het werven van vrijwilligers ontbreekt dit vaak, omdat de eigen insteek van de vrijwilliger inherent is aan het vrijwilligerswerk: vrijwilligers willen vooral dingen doen die er toe doen, een bijdrage leveren waardoor zij iets goeds doen. Het moet dus duidelijk zijn, vooral voor de allochtone vrijwilliger, dat de vrijwilliger een bijdrage levert, dat het werk dus nodig is. Duidelijk moet zijn wat de zorginstelling wel en niet doet, en wat betaald werk is en wat niet (en welke taken een vrijwilliger kan vervullen).

Als je gaat werven, is het heel belangrijk om te werken aan vertrouwen. Zorghuis Şefkat heeft ondertussen al wel een naam, en ook vrijwilligers (via de dagvoorziening/dagverzorging). Wij denken dat het belangrijk is en blijft dat het personeel ook op persoonlijke basis mensen uitnodigt om een bijdrage aan zorghuis Şefkat en het hoe en waarom blijft uitleggen.

De familie en vrienden van de zorgvrager vormt een bijzondere groep van potentiële vrijwilligers. Door hen in een vroeg stadium te betrekken en oog te hebben voor hun situatie, hun te kennen, ontstaat er ruimte om betrokken te zijn bij de organisatie. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van de kennis van het expertisecentrum Familiezorg die dit gegeven centraal stelt.

6. Kosten

Voor het vrijwilligersbeleid zal er een budget moeten komen. Dit budget zal gebruikt worden voor onder meer wervingskosten, representatiekosten, eventuele verzekeringen, onkostenvergoeding, attenties, scholing, deskundigheidsbevordering en vrijwilligersbijeenkomsten. Veel mensen weten niet hoe zorginstellingen gefinancierd worden. Het is belangrijk om hier duidelijkheid over te verschaffen zodat de vrijwilliger begrijpt waarom vrijwilligers nodig zijn.

7. Kansen, valkuilen en interculturalisatie

Het allochtone vrijwilligerswerk biedt veel kansen maar kent ook een aantal valkuilen waar rekening mee gehouden moet worden. In de Turkse- en Marokkaanse gemeenschappen is het vaak mogelijk om grote groepen mensen op korte termijn te activeren. Men is flexibel, pragmatisch en adaptief. Het gaat meer om de emotie en de noodzaak op korte termijn, dan op de lange termijn. Er is niet of nauwelijks behoefte om structureel zaken te borgen en er is sprake van een grote mate van laissez-faire mentaliteit. Daarbij speelt het doel en noodzaak vaak een grotere rol dan de persoonlijke behoefte om vrijwilligerswerk te doen. Dat heeft voordelen bij het snel op poten zetten van activiteiten en waarbij van te voren niet duidelijk is hoe het een en ander zich gaat ontwikkelen. Nadeel is dat je continue moet werken aan de intrinsieke motivatie van de mensen en op de lange termijn niet tot nauwelijks commitment mogelijk is. Mensen werken met en voor elkaar ook op basis van wat ze met elkaar hebben en tot welke gemeenschap ze horen. Als persoonlijke relaties verstoord raken dan komt helaas daarmee het vrijwilligerswerk ook in gevaar. Deze persoonlijke relatie heeft wel als voordeel dat mensen graag een stap extra voor je zetten. Als mensen zich prettig voelen in een groep mensen of bij een organisatie dan zullen ze eerder vrijwilligerswerk willen doen. Een feestje waar ook met andere mensen rekening gehouden doet veel goed. Mensen moeten zich wel welkom voelen, organisaties moeten dan zelf ook interculturaliseren. Iedereen moet mee kunnen doen. Als mensen niet goed kunnen rapporteren of vergaderen dan moet het vrijwilligerswerk daarop aangepast worden.