



# Handreiking voor vaststellen van verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk

Vrijwilligers ondernemen meer en meer 1-op-1 activiteiten met cliënten. Als zorgorganisatie vraagt u zich misschien af of dat wel mag? Is het wel veilig en verantwoord? Bij beroepskrachten maakt u daarvoor vaak richtlijnen, zodat de werkwijze en de inhoud van de werkzaamheden bij iedereen bekend is. Dat gebeurt bij vrijwilligersactiviteiten zelden of nooit. Toch is het zinvol om dat wel te doen. De handreiking helpt u daarbij op weg.

## Wat kunt u met deze handreiking

De handreiking is bedoeld om duidelijk te krijgen wat erbij komt kijken als een vrijwilliger een activiteit onderneemt met een cliënt. De activiteiten kunnen variëren van een uitstapje, wandeling maken, zwemmen, winkelen, ziekenhuisvervoer tot bezoek aan dierentuin, bioscoop, voetbalwedstrijd e.d.

Per type activiteit stellen diverse betrokkenen – leidinggevenden, beroepskrachten, coördinator vrijwilligerswerk, vrijwilligers, eventueel cliënten en familie - vast wat ervoor nodig om de activiteit op veilige en verantwoorde wijze uit te voeren.

Het is niet de bedoeling dat het vaststellen van uitvoeringseisen voor vrijwilligersactiviteiten ertoe leidt dat er allerlei hoge eisen aan vrijwilligers worden gesteld. Het moet ertoe bijdragen dat binnen uw organisatie het bewustzijn wordt vergroot dat ook vrijwilligers een bijdrage leveren, dat ze daarbij ondersteuning en faciliteiten nodig hebben en dat hun inzet ertoe doet.

## Welbevinden van cliënten als gezamenlijk doel

Vrijwilligers en beroepskrachten hebben ieder hun eigen taken en verantwoordelijkheden. Ze hebben echter een gezamenlijk doel: zo goed mogelijke zorgen voor en bijdragen aan het welbevinden van cliënten. Daar passen ook activiteiten bij, die een vrijwilliger persoonlijk onderneemt met een cliënt.

Beroepskrachten hebben niet altijd de mogelijkheid om de wensen van cliënten uit te laten komen. Vrijwilligers die activiteiten ondernemen, kunnen niet zonder goede informatie en voorbereiding. Beide partijen hebben elkaar dus nodig. Als ze samenwerken, kunnen ze elkaar ondersteunen, bijstaan en versterken in het belang van het welbevinden van de cliënten.

## Inhoud

De handreiking biedt een overzicht van de verschillende onderdelen die deel uitmaken van de uitvoeringseisen. Per onderdeel staan er vragen bij, die u voor uw organisatie beantwoordt.

De verschillende onderdelen zijn:

1. Vaststellen welke typen cliënten in aanmerking komen voor deelname aan 1-op-1 vrijwilligersactiviteiten.
2. Vaststellen van type vrijwilligersactiviteiten (wat gaat de vrijwilliger doen).
3. Beschrijven van randvoorwaarden per type vrijwilligersactiviteit (wat is er nodig voor de uitvoering).
4. Beschrijven van werkproces deels algemeen en deels specifiek per type vrijwilligersactiviteit (wie doet wat wanneer).
5. Evaluatie en bijstelling (wat moet er gewijzigd of aangevuld worden).



Bij de randvoorwaarden gaat het om wat de vrijwilliger moet weten en kunnen en over welke zaken de vrijwillige moet beschikken om de activiteit op verantwoorde wijze uit te kunnen voeren.

Aspecten voor verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk	Wat houdt het in?
<b>Weten</b>	Wat moet de vrijwilliger weten over de cliënt en diens situatie. De informatie is enerzijds bedoeld om het gesprek aan te kunnen gaan en anderzijds om voorbereid te zijn op calamiteiten. Ook moet de vrijwilliger na afloop van de activiteit weten waar hij of zij bijvoorbeeld iets over de cliënt kan melden.
<b>Kunnen</b>	Wat moet de vrijwilliger kunnen om met de cliënt in contact te treden en ondersteuning en hulp te bieden of op te treden in noodsituaties. Daarbij gaat het ook om wat de vrijwilliger niet mag doen (grenzen aan hulp) en om zijn of haar eigen grenzen (grenzen in contact).
<b>Beschikken over</b>	Waarover moet de vrijwilliger beschikken om met de cliënt een bepaalde activiteit te ondernemen.

## Werkwijze

Als u voor het eerste aan de gang gaat met het vaststellen van richtlijnen voor verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk, verdient het aanbeveling om als proef te beginnen op een afdeling of woongroep. Als leidinggevende en/of coördinator vrijwilligerswerk bekijkt u samen met de teamleider(s), uitvoerende medewerkers, vrijwilligers en mogelijk ook cliënten en familieleden of andere betrokkenen wat er volgens een ieder geregeld moet worden voor de uitvoering van de verschillende 1-op-1 vrijwilligersactiviteiten.

Na het vastleggen van **proef-richtlijnen** volgt de testfase in de praktijk. Per activiteit bekijkt u aan de hand van de Checklist voor Verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk (zie verderop) of de huidige en/of nieuwe vrijwilligers voldoende weten, kunnen en beschikken over de juiste benodigheden om hun werkzaamheden op verantwoorde wijze uit te voeren.

Vervolgens gaat u met de diverse betrokkenen na of een proef-richtlijnen voldoende handvatten biedt, of het aangevuld dan wel aangepast moet worden. Dit verwerkt u in een **voorstel-richtlijnen**. Het voorstel legt u voor aan vertegenwoordigers van de diverse geledingen, te weten managers, verzorgenden en verplegenden, coördinatoren vrijwilligerswerk, vrijwilligers, cliënten en familieleden. Zij bekijken de inhoud en u vertelt hen over de ervaringen en mogelijke aanvullingen of bijstellingen die daaruit voortgekomen zijn. Aan het eind van het overleg – of tijdens een volgend overleg als blijkt dat er meer tijd nodig is – wordt de **definitieve richtlijnen** vastgesteld en breed in de organisatie verspreid.

Op- en aanmerkingen over de richtlijnen houdt u bij (zie stap 5). Indien nodig komt u naar aanleiding van een op- of aanmerking direct met een wijzigingsvoorstel. Anders wordt de richtlijnen jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld of aangepast. Ook dan weer in overleg met vertegenwoordigers van de diverse betrokken partijen.



## Onderdelen

### 1. Vaststellen type cliënten voor deelname aan 1-op-1 vrijwilligersactiviteiten

- Stel vast welke type cliënten in aanmerking komen voor deelname aan 1-op-1 vrijwilligersactiviteiten.
- Indien het een cliënt betreft die zelf niet of nauwelijks meer in staat is in te stemmen met een dergelijke activiteit, bespreekt de verantwoordelijke beroepskracht voorafgaand aan de activiteit de inzet van de vrijwilliger met de familie.

### 2. Vaststellen van type vrijwilligersactiviteiten

- Stel vast welke activiteiten een vrijwilliger 1-op-1 uitvoert c.q. kan uitvoeren met een cliënt. Maak daarvan een overzicht.
- Zet die activiteiten bij elkaar, waarvoor nagenoeg dezelfde randvoorwaarden gelden (zie onderdeel 3).

### 3. Beschrijven van de randvoorwaarden per type vrijwilligersactiviteit

- Geef per vrijwilligersactiviteit aan welke randvoorwaarden van toepassing zijn.
- Gebruik daarvoor de onderstaande voorbeeldvragenlijst.
- Vul zelf de vragen aan en/of schrap degene die niet van toepassing zijn.

### 4. Beschrijven van werkproces

Stel vast:

- Op welke wijze de aanvraag voor een 1-op-1 vrijwilliger(s) tot stand komt.
- Wie er zorg draagt voor de werving en selectie van de vrijwilliger(s).
- Door wie wie de aanvraag wordt verzonden. Voeg het overzicht met de randvoorwaarden toe en maak daarbij gebruik van de Checklist voor verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk aan het eind van de handreiking.
- Of er een ontvangstbevestiging verstuurd wordt. En zo ja, op welke wijze.
- Of er verslag wordt gedaan van de ondernomen activiteiten. En zo ja, op welke wijze.
- Op welke wijze de werving plaatsvindt.
- Dat de verantwoordelijk medewerker bij de intake met de vrijwilliger bekijkt of die al voldoende weet, kan en beschikt over de benodigde zaken aan de hand van de ingevulde vragenlijst. Als dat niet het geval is, dan vult de medewerker bij de kolom Actie en Wie in hoe de vrijwilliger de juiste informatie krijgt en de juiste vaardigheden aanleert.
- Dat als de vrijwilliger niet bereid is kennis te nemen van de informatie en/of vaardigheden aan te leren, de activiteit niet doorgaat. Datzelfde geldt als de vrijwilliger niet over die zaken beschikt, die nodig zijn voor de uitvoering van de activiteit.
- Wie verantwoordelijk is voor de begeleiding van de vrijwilliger(s) op de afdeling / woongroep.
- Wie zorg draagt voor de begeleiding van de vrijwilliger(s) op de afdeling / woongroep.
- p welke wijze dat gebeurt. Maar daarbij gebruik van de Checklist voor verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk aan het eind van de handreiking.

N.B. Beschrijf het werkproces waar mogelijk algemeen en waar nodig specifiek per type vrijwilligersactiviteit.

## 5. **Evalueren en bijstellen**

- Evalueer de proef-richtlijnen. Stel het bij en/of vul het aan.
- Bespreek de voorstel-richtlijnen en stel die bij en/of vul het aan.
- Stel de definitieve richtlijnen vast.
- Evalueer regelmatig. Stel vast wie op welke wijze de op- en aanmerking bijhoudt en verantwoordelijk is de evaluatie.

## **Werving van vrijwilligers**

De richtlijnen kunt u daarna gebruiken bij de werving van vrijwilligers als checklist of de betreffende vrijwilliger weet, kan en beschikt over wat nodig is. Ook kunnen er dan concrete afspraken worden gemaakt met beroepskrachten die verantwoordelijk zijn voor bijvoorbeeld de eerste opvang, inwerkperiode, als aanspreekpunt bij noodgevallen of bij het doorgeven van signalen.



## Algemene richtlijnen voor Verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk

Type vrijwilligersactiviteit: Op stap met cliënt (of ander vrijwilligersactiviteit)

Aankruisen indien van toepassing en/of aanvullen of wijzigen wat van toepassing moet zijn. N.B. waar 'hij' en 'zijn' staat kan ook 'zij' en 'haar' worden gelezen.

<b>Vrijwilliger moet weten:</b>
<input type="checkbox"/> wat de cliënt bezighoudt, zijn levensgeschiedenis, hobby's en contacten
<input type="checkbox"/> wat cliënt mankeert (ziektebeeld)
<input type="checkbox"/> wat cliënt wel en niet aan kan (fysiek en psychisch)
<input type="checkbox"/> hoe (onvoorspelbaar) de cliënt kan reageren
<input type="checkbox"/> welke voorbereidingen er nodig zijn om met de cliënt op stap te gaan
<input type="checkbox"/> dat cliënt medicijnen inneemt tijdens het uitstapje
<input type="checkbox"/> bij wie hij terecht kan in geval van vragen of problemen
<input type="checkbox"/> wat te doen in geval van nood
<input type="checkbox"/> wat hij niet mag doen bij problemen en in geval van nood
<input type="checkbox"/> aan wie hij na de activiteit mogelijke signalen over het welbevinden van de cliënt kwijt kan
<input type="checkbox"/> aan wie hij signalen of klachten over organisatie door kan geven
<input type="checkbox"/> bij wie hij terecht kan om eigen ervaringen kwijt te kunnen
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

<b>Vrijwilliger moet kunnen:</b>
<input type="checkbox"/> contact leggen met cliënt
<input type="checkbox"/> cliënt in en uit de auto, bus, trein of taxi helpen
<input type="checkbox"/> veilig en verantwoord auto/bus rijden
<input type="checkbox"/> cliënt ondersteunen bij lopen
<input type="checkbox"/> rolstoel duwen van cliënt
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij eten en drinken
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij aan- en uitkleden
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij toiletbezoek
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij toedienen van medicijnen
<input type="checkbox"/> omgaan met (onvoorspelbaar) gedrag van cliënt
<input type="checkbox"/> tijdig problemen signaleren en contact zoeken
<input type="checkbox"/> adequaat handelen in noodsituaties
<input type="checkbox"/> zich houden aan afspraken over wat hij niet mag doen bij problemen en in geval van nood
<input type="checkbox"/> eigen grenzen bewaken in contact met cliënt



Zorg Beter met  
Vrijwilligers



FASE  
2

[ ]

[ ]

[ ]

**Vrijwilliger moet beschikken over:**

[ ] mobiele telefoon

[ ] geldig rijbewijs

[ ] inzittendenverzekering voor auto of bus

[ ] bevoegdheid om medicijnen toe te dienen

[ ]

[ ]





## Individuele checklist: Verantwoord 1-op-1 vrijwilligerswerk

Activiteit: wat	waarheen	wanneer

Vrijwilliger weet (aankruisen indien van toepassing):	Actie (wat is ervoor nodig dat vrijwilliger op de hoogte is):	Wie (doet wat om deze actie te uit te voeren):
<input type="checkbox"/> wanneer hij cliënt moet ophalen en terugbrengen		
<input type="checkbox"/> over de levensgeschiedenis, hobby's en contacten van de cliënt		
<input type="checkbox"/> over ziektebeeld(en) van de cliënt		
<input type="checkbox"/> wat cliënt wel en niet aan kan (fysiek en psychisch)		
<input type="checkbox"/> hoe (onvoorspelbaar) de cliënt kan reageren		
<input type="checkbox"/> welke voorbereidingen er nodig zijn om met de cliënt op stap te gaan		
<input type="checkbox"/> dat cliënt medicijnen inneemt tijdens het uitstapje		
<input type="checkbox"/> bij wie hij terecht kan in geval van vragen of problemen		
<input type="checkbox"/> wat te doen in geval van nood		
<input type="checkbox"/> wat hij niet mag doen bij problemen en in geval van nood		
<input type="checkbox"/> aan wie hij na de activiteit mogelijke signalen over het welbevinden van de cliënt kwijt kan		
<input type="checkbox"/> aan wie hij signalen of klachten over organisatie door kan geven		
<input type="checkbox"/> bij wie hij terecht kan om eigen ervaringen kwijt te kunnen		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		





<b>Vrijwilliger kan</b> (aankruisen indien van toepassing):	<b>Actie</b> (wat er is ervoor nodig dat vrijwilliger dit kan):	<b>Wie</b> (doet wat om deze actie uit te voeren):
<input type="checkbox"/> contact leggen met cliënt		
<input type="checkbox"/> cliënt in en uit de auto, bus, trein of taxi helpen		
<input type="checkbox"/> veilig en verantwoord auto/bus rijden		
<input type="checkbox"/> cliënt ondersteunen bij lopen		
<input type="checkbox"/> rolstoel duwen van cliënt		
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij eten en drinken		
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij aan- en uitkleden		
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij toiletbezoek		
<input type="checkbox"/> cliënt helpen bij toedienen van medicijnen		
<input type="checkbox"/> omgaan met (onvoorspelbaar) gedrag van cliënt		
<input type="checkbox"/> tijdig problemen signaleren		
<input type="checkbox"/> tijdig contact zoeken bij problemen		
<input type="checkbox"/> adequaat handelen in noodsituaties		
<input type="checkbox"/> zich houden aan afspraken over wat hij niet mag doen bij problemen en in geval van nood		
<input type="checkbox"/> eigen grenzen bewaken in contact met cliënt		
<input type="checkbox"/>		

<b>Vrijwilliger beschikt over</b> (aankruisen indien van toepassing):	<b>Actie</b> (wat er is ervoor nodig dat vrijwilliger hierover beschikt):	<b>Wie</b> (doet wat om actie uit te voeren):
<input type="checkbox"/> geldig rijbewijs		
<input type="checkbox"/> inzittendenverzekering voor auto of bus		
<input type="checkbox"/> bevoegdheid om medicijnen toe te dienen		
<input type="checkbox"/>		

