

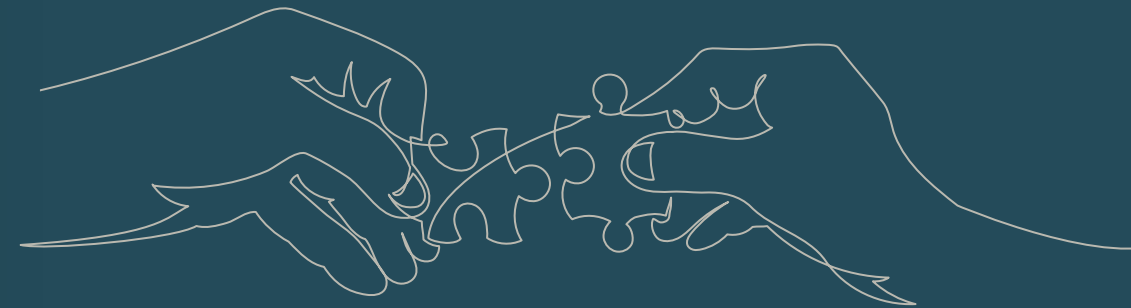
VERKORTE
VERSIE

M Vier

Werkwijze

VRIJWILLIGERS BINNEN
DE HULPVERLENING

van der
Hoest
EXPERTISEBUREAU



Inleiding.

Samenwerking de sleutel naar kwaliteit

De MVIER-werkwijze is bedoeld voor iedereen die met vrijwilligers werkt in situaties waar naast vrijwillige inzet ook hulpverlening actief is.

- **De deelnemer** is diegene die ondersteuning ontvangt van de vrijwilliger. Omdat men hier verschillende namen aan kan geven zoals: zorgvrager, cliënt, bewoner, inwoner, burger etc. omvat de term 'deelnemer' al deze termen.
- **De vrijwilliger** is diegene die de vrijwillige ondersteuning biedt.
- **De hulpverlener** is diegene die ondersteunt bij de professionele hulpvraag.
- **De coördinator** is diegene die de vrijwilliger begeleidt en de koppeling tot stand brengt.

VRIJWILLIGERS EN HULPVERLENING

De belangrijkste opgave binnen het sociaal domein is de transformatie opgave. Een sociaal domein waarin er samen met mensen gekeken wordt wat er nodig is om weer zo zelfstandig mogelijk mee te doen aan de samenleving. Hierin is er onder andere nieuwe aandacht voor de samenwerking met vrijwilligers.

Er wordt veel gesproken over de inzet van vrijwilligers: 'Het versterken van de sociale basis, normaliseren, inzet van de 0-de lijn, eerder afschalen etc. Daarnaast is er de wens om de zorgkosten te beperken en zo effectief mogelijk te werken. Inzet van vrijwilligers past in deze transformatie opgave. De hulpverlener kan zich dan toeleggen op de professionele hulpvraag en de vrijwilliger biedt steun in het kader van 'normaliseren'. Het vraagt wel een gedegen aanpak om die elementen verantwoord in balans te brengen en te houden.

Een vrijwilliger heeft iets te bieden dat een hulpverlener niet kan geven. Dat heeft niet te maken met persoonlijkheid van vrijwilliger of hulpverlener, maar met zijn/haar rol. Een hulpverlener kan goed en prettig contact hebben met een deelnemer, maar dient zich te richten op de professionele hulpvraag. De vrijwilliger ondersteunt juist op de alledaagse zaken en het 'normale' contact.

Inhoud.

01.	STERKE SAMENWERKING = VERANTWOORDE INZET VAN VRIJWILLIGERS	13
	1.1. Samenwerken in het magische vierkant	14
	1.2. Meerwaarde en rol van een vrijwilliger	15
	1.3. Meerwaarde van de ondersteuning door een coördinator	16
	1.4. Meerwaarde en taken van de hulpverlening	17
	1.5. Noodzaak en belang van samenwerking	17
02.	OMGAAN MET ZORGEN	19
03.	TRAINING VRIJWILLIGERS	22
04.	ROL VAN DE COÖRDINATOR	25
	4.1. Intake van een vrijwilliger	26
	4.2. Type vrijwilligers	27
	4.3. Belangrijke afspraken met een vrijwilliger	28
	4.4. Ondersteuning van vrijwilligers	30
	4.5. Contact met de deelnemer	30
	4.6. Ontstaan van vriendschap	33
	4.7. Contact met samenwerkingspartners	33
05.	ROL VAN DE VRIJWILLIGER	35
	5.1. Contact met de deelnemer	36
	5.2. Contact met de coördinator	38
	5.3. Taken	38
	5.4. Contact met de hulpverlening	41

06.	ROL VAN DE HULPVERLENING/REGIEHOUDER	42
	6.1. Het introduceren van de mogelijkheid tot de inzet van een vrijwilliger	43
	6.2. Contact met de vrijwilliger	44
	6.3. Contact met vrijwilliger en deelnemer zonder coördinator	44
	6.4. Rol van de vrijwilliger naast de hulpverlening	45
	6.5. Aanmelden en beëindigen van een traject	45
07.	BELANGRIJK TEN OPZICHTE VAN DE DEELNEMER	47
	7.1. Intake	48
	7.2. Koppeling	48
	7.3. Geen samenwerking tussen hulpverlening en vrijwilliger	49
	7.4. Contact met de coördinator	49
08.	PROCESBESCHRIJVING	50
09.	FASEN VAN EEN TRAJECT	53
10.	WERKEN EN BEGELEIDEN VAN VRIJWILLIGERS	56
	10.1 Algemeen	57
	10.2. Type vrijwilliger	57
	10.3. 6 B's van het vrijwilligerswerk	58
11.	WERVEN VAN VRIJWILLIGERS	62
	NAWOORD	67

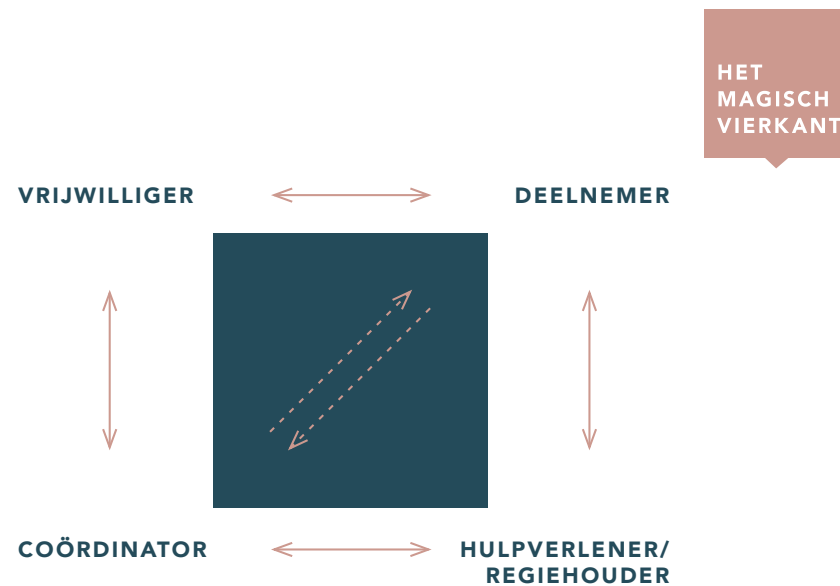
01.

Sterke
samenwerking
=
Verantwoorde
inzet vrijwilligers

1.1 SAMENWERKING IN 'HET MAGISCH VIERKANT'

Om vrijwilligers verantwoord en effectief in te zetten binnen een hulpverlenings-traject, werk ik binnen de MVier-werkwijze met het 'Magisch Vierkant'. Dit is een eenvoudige grafische weergave van een vierkant die visueel duidelijk maakt hoe de lijnen tussen de verschillende partijen lopen.

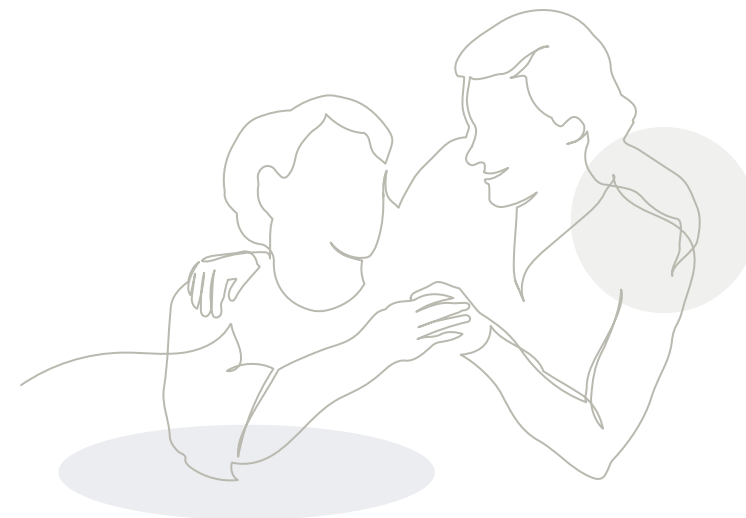
Het magisch vierkant staat centraal tijdens het hele traject. Communicatie op de juiste momenten tussen de juiste spelers, is essentieel en dit vierkant maakt helder hoe dat werkt. Deze werkwijze is noodzakelijk om de deelnemer zo goed mogelijk te ondersteunen. Met als doel de regie over zijn of haar leven weer zelf te kunnen voeren met minder, of zelfs zonder hulpverlening. Een optimale samenwerking kan



de kwaliteit van de ondersteuning van zowel hulpverlening als vrijwilliger naar een hoger niveau tillen. Dat helpt de deelnemer een stap vooruit en zorgt ervoor dat de inzet van vrijwilligers verantwoord en prettig blijft.

Het inzetten van vrijwilligers biedt kansen maar kan ook risico's met zich meebrengen. Om de kansen te benutten, de risico's te beperken en die te tackelen, is samenwerking volgens de lijnen van het vierkant noodzakelijk. In het vierkant heeft ieder een eigen rol en een eigen verantwoordelijkheid. De samenwerking begint altijd gezamenlijk met de vier partijen. Verder zijn er tussentijdse evaluaties en een gezamenlijke afsluiting. De pijlen geven aan wie met wie contact heeft buiten de start en evaluatiemomenten om. Om de samenwerking optimaal en verantwoord te houden, volgt men tijdens de samenwerking de pijlen. Je hebt rechtstreeks contact met diegene waar de pijl je mee verbindt.

Zonder samenwerking en afstemming creëer je geen impact en is het risico van overbelasting van de vrijwilliger aanwezig. Daardoor kan de inzet onvoldoende of risicovol zijn en mogelijk onbedoeld schade toebrengen aan de deelnemer.



03.

training
vrijwilligers

Vrijwilligers binnen de hulpverlening kunnen niet zonder training en begeleiding worden ingezet. Training vormt de basis voor het uitvoerende vrijwilligerswerk. De training is dan ook een verplicht onderdeel waarin de werkwijze uitgebreid aan bod komt. Kennis hebben van het magisch vierkant is nodig om verwachtingen, taken en rollen helder te krijgen en te houden.

De training is ook een moment voor de vrijwilliger om te onderzoeken of het vrijwilligerswerk passend is. Andersom geldt hetzelfde. Na de training kan de coördinator alsnog beslissen iemand niet door te laten gaan. Bijvoorbeeld omdat tijdens de training is gebleken dat dit vrijwilligerswerk mogelijk niet passend is. Belangrijk is om dit goed te bespreken en uit te leggen aan de vrijwilliger. Het kan zijn dat er sprake is van twijfel. Bespreek dat open en eerlijk en kijk samen of het mogelijk is toe te werken naar een situatie zonder twijfels.

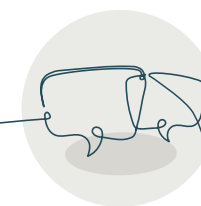
DE RODE DRAAD IN DE TRAINING IS:



De meerwaarde van het bieden van normaal contact



Samenwerking



Verschillende rollen



Delen van zorgen

10.

*Werken
en begeleiden*
van vrijwilligers

10.1 ALGEMEEN

Een betrokken en gerichte begeleiding is essentieel om vrijwilligers goed en effectief te kunnen inzetten. Werken met kwetsbare deelnemers vraagt kennis en ervaring, net als het werken met vrijwilligers. Met name bij de complexere situaties is stabiliteit en continuïteit van vrijwilligers een voorwaarde om successen te boeken.

Als vrijwilligers goede begeleiding ervaren en zich gezien voelen, zullen ze meer uit hun vrijwilligerswerk halen. Bovendien is de kans dan ook groot dat ze als vrijwilliger willen doorgaan. Deelnemer en vrijwilliger worden beiden beter van een geslaagd traject. Dit aspect wordt niet altijd meegenomen maar is wel belangrijk om te noemen.

Vrijwilligers geven 'gratis' hun tijd maar vragen indirect wel om een 'vergoeding'. Die druk je niet uit in financiële middelen, maar in begeleiding en waardering.



Nawoord.

Ik hoop dat ik je met een 'inkijkje' in mijn werkwijze heb kunnen inspireren. Wellicht geeft het je handvatten en ideeën rondom de inzet van vrijwilligers binnen de hulpverlening in jouw organisatie.

Ik verwacht namelijk dat er komende periode, door de corona-crisis vaker en meer vrijwilligers nodig zullen zijn binnen de hulpverlening. Nood breekt wet zeggen ze wel... En juist dan moeten we extra goed op de vrijwilligers en de rolverdeling passen. Samenwerking is het sleutelwoord. Door nu al samen alert te zijn op de grens tussen vrijwilliger en hulpverlener en toe te werken naar een heldere werkwijze, voorkomen we scheve verhoudingen. Nu anticiperen voorkomt adhoc situaties voor straks. Zo bevorderen we de samenwerking en bevordert het de kwaliteit van hulpverlening. Goede zorg aan zowel cliënten/deelnemers als vrijwilligers.

Samen staan we sterk!

Voor een goede uitvoering in de praktijk zou ik normaliter 'live' training geven aan uitvoerende hulpverleners en vrijwilligers-coördinatoren. Aangevuld met een complete training die coördinatoren aan vrijwilligers kunnen geven over de werkwijze. Nu is dat natuurlijk anders maar..... Ook in tijden dat er beperkingen zijn blijven er voldoende mogelijkheden over!

Zou je meer willen weten of ben je na het lezen nieuwsgierig geworden naar de rest? **Neem dan contact met mij op.**



www.vanderhoest.com
info@vanderhoest.com

- *Marrit*
van der *Hoest*



Samenwerking
de sleutel naar
kwaliteit

