



Vrijwilligerstaken in zorg- en welzijnsorganisaties

DE VISIE VAN PRESENT VZW



PRESENT
JOUW AANWEZIGHEID, EEN GESCHENK

Inleiding

Er is veel beweging in de zorg- en welzijnssector. Dat heeft alles te maken met de veranderende tijdsgeest en maatschappelijke tendensen. Personeelstekort, aanpassingen van de wetgeving rond vrijwilligerswerk, de vermaatschappelijking van de zorg, ... Er zijn heel wat factoren die het arsenaal aan vrijwilligerstaken beïnvloeden. Present volgt de ontwikkelingen op de voet en luistert naar alle bezorgdheden en noden om ervoor te zorgen dat haar visie en beleid strookt met de realiteit in zorg- en welzijnsvoorzieningen.

Hoewel de praktijk tussen afzonderlijke sectoren erg kan verschillen, vallen alle vrijwilligers in de zorg- en welzijnsvoorzieningen onder dezelfde wetgeving. Daarom kiest Present voor één overkoepelende visie op vrijwilligerstaken die als leidraad gebruikt kan worden. Elke context is echter uniek en kan met Present besproken worden.

Uiteraard kan een voorziening dit kader strikter interpreteren en een eigen visie en beleid toepassen. Hanteert jouw voorziening een bredere invulling? Dan dient Present op de hoogte te worden gebracht. Zo kan er mee gewaakt worden over een juiste werkwijze waarbij de aansprakelijkheid en verzekering in orde zijn én waarbij alle partijen zich goed voelen.

Waarom deze gids?

Present wil met dit kader ruimte geven aan warme, mensgerichte zorg met oog voor de bescherming van vrijwilligers, zorggebruikers, organisaties én de vier Presentwaarden:



Vrijwilligers geven namelijk sporadisch signalen dat de verantwoordelijkheid te groot voelt. Ze geven aan dat het enerzijds moeilijk is om nee te zeggen wanneer hen gevraagd wordt om bepaalde taken op te nemen en dat ze anderzijds bang zijn om fouten te maken. Dat zorgt ervoor dat ze sommige taken tijdens hun vrijwilligerswerk niet zorgeloos kunnen uitvoeren, terwijl dat wel de bedoeling is.

“De taken die ik moet uitvoeren geven me niet altijd een goed gevoel omdat ik schrik heb om fouten te maken (verkeerde voeding). Het gaat dan ook niet zo vlot omdat ik overdrijf in het controleren. Maar ik heb op die manier al wel wat fouten in de door de keuken afgeleverde voeding kunnen ontdekken. Dat geeft je dan nog een groter onzeker gevoel omdat je weet dat het wel degelijk fout kan zijn...”

► REACTIE VAN EEN VRIJWILLIGER DIE MOET CONTROLEREN OF DE JUISTE MAALTJUDEN NAAR DE JUISTE PERSOON GAAN.

- Deze taak is niet op zijn plaats voor een vrijwilliger. Ze mogen zulke zorgen en verantwoordelijkheid niet ervaren.

Straffe professionals en warme vrijwilligers: een samenwerking voor kwaliteitsvolle zorg

Vrijwilligerswerk in een zorg- of welzijnsvoorziening valt onder ingebed vrijwilligerswerk. Anders dan autonoom vrijwilligerswerk bij een jeugdbeweging of sportvereniging, speelt ingebed vrijwilligerswerk zich af binnen een organisatie met een vaste structuur en professionele medewerkers in dienst. De vrijwilliger draait mee in deze structuur en moet zich houden aan de visie en afspraken van de organisatie. Hierbinnen is de rol van vrijwilligers aanvullend en versterkend. Ze zijn als het ware de kleine radertjes in het geheel, maar niet de tandwielen. Ook zonder vrijwilligers moet een zorgorganisatie immers blijven draaien.

De professionals vormen de ruggengraat van een kwaliteitsvolle zorgverlening. Zij leveren elke dag ongelooflijk werk en hebben een intensieve opleiding gekregen. Je toont als organisatie waardering voor hun kennis en kunde door deze taken niet zomaar uit te besteden aan vrijwillige werkrachten. Daarnaast is het van belang dat de veiligheid en integriteit van de zorggebruikers steeds voorop blijven staan en bewaakt worden. Ook hiervoor biedt het inzetten van opgeleid zorgpersoneel voor bepaalde taken een grotere garantie.

Daarnaast is Present ervan overtuigd dat vrijwilligers een onmisbare schakel vormen in het realiseren van warme en kwaliteitsvolle zorg. Wel hebben zij een andere achtergrond en opdracht dan de vaste

medewerkers. Het is belangrijk om het verschil tussen professionele en vrijwillige inzet te bewaken om zo aanvullend samen te werken. Dat verschil zit onder andere in de frequentie van aanwezigheid: ten voordele van de vrijwilliger en organisatie raadt Present aan dat een vrijwilliger zich niet meer dan twee dagen per week inzet.

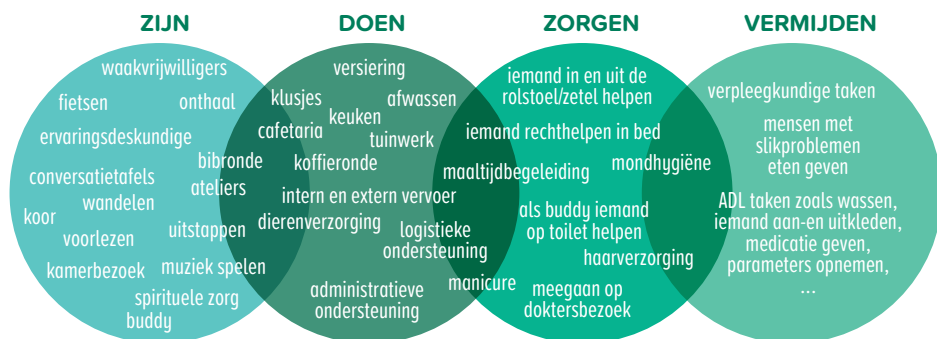
“Onze voorkeur is één keer per week en ik vraag om mij te verwittigen mocht de vrijwilliger of afdeling dit willen verhogen, want ik wil dit mee bewaken. Vrijwilligerswerk mag niet elke dag plaatsvinden, want dan loopt het scheef. Dan word je onvervangbaar en is het te zwaar voor de vrijwilliger. Een vrijwilliger mag niet de oplossing zijn van het probleem.”

► VRIJWILLIGERSVERANTWOORDELIJKE JAN YPERMAN ZIEKENHUIS



Vrijwilligerstaken in zorg- en welzijnsvoorzieningen

Om haar visie te verduidelijken, deelt Present taken in de zorg- en welzijnssector op in vier cirkels die deels overlappen. Die vier cirkels worden hieronder toegelicht. Bij welke cirkel een taak ook hoort, Present vindt het belangrijk dat vrijwilligers zich vanuit hun talenten inzetten. Vrijwilligerswerk uitvoeren vanuit hun eigen talenten zorgt immers voor gemotiveerde vrijwilligers en langdurige engagementen.



ZIJN

De ZIJN-cirkel omvat het soort vrijwilligerstaken dat Present sterk aanmoedigt. Bij deze taken ligt de focus op het *contact met* en het *er zijn voor* de zorggebruiker: de essentie waar het echt om draait! Uiteraard doen de vrijwilligers tijdens het uitvoeren van deze zijn-taken vaak iets concreets, maar het doel is in de eerste plaats om gezelschap en aandacht te schenken aan de zorggebruikers.



DOEN

Sommige vrijwilligers voelen zich beter bij taakgerichte activiteiten en steken graag de handen uit de mouwen. Deze taken vallen binnen de DOEN-cirkel. Soms zorgen zo'n taken ervoor dat bepaalde drempels verlaagd of weggewerkt worden.

Een taalbarrière, psychische kwetsbaarheid of andere factoren kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat rechtstreeks contact met de zorggebruiker (nog) niet evident is. Ook dan worden vrijwilligers soms ingezet voor taken die meer gefocust zijn op bepaalde handelingen.



Bij deze taken is het belangrijk dat vrijwilligers niet in het vaarwater van betaalde krachten terechtkomen en dat ze enkel aanvullend werken. Bovendien is het van belang dat ze hun taken op een presentvolle manier kunnen uitvoeren en geen tijds- of prestatiedruk voelen.

Zo kan een vrijwilliger in principe een logistiek medewerker ondersteunen bij het plooiën van de was, of eens helpen met het opmaken van de bedden, ... maar de ondersteuning van de vrijwilliger mag geen vereiste zijn voor het vervolledigen van de taak of mag geen kans op zware fouten bevatten. Ook bij kleine administratieve en praktische taken kan de inzet van een vrijwilliger ondersteuning bieden: denk aan het maken van badges, brieven plooiën, vrijwilligersuren bijhouden etc. Maar ook hier is het belangrijk om aandacht te hebben voor het verschil tussen personeel en vrijwilliger.

Een vrijwilliger kwam zich aanmelden, wat we altijd heel fijn vinden. Doordat hij gebonden is aan een rolstoel waren er minder taken mogelijk, maar hij wou graag administratief helpen. Sindsdien helpt hij ons maandelijks met het invoeren van de planning van de activiteiten en het menu in Excel, wat een grote en gewaardeerde hulp is!

► VRIJWILLIGERSVERANTWOORDELIJKE HUIZE TER WALLE

Let op: kleine klusjes kunnen door vrijwilligers gebeuren, zoals het oppompen van fietsbanden, het repareren of naaien van kleding, helpen verhuizen, schilderen, dieren eten geven, het gras afrijden, werken in de moestuin, ... Taken waarbij een groter risico op ongevallen aanwezig is, zullen niet door de Present-verzekering gedekt worden. Die kunnen dus enkel door een vrijwilliger gebeuren als de voorziening zelf een extra verzekering afsluit. Twijfel je over een taak? Contacteer Present om na te kijken of het al dan niet kan.

ZORGEN

Door personeelstekorten is er soms meer nood aan hulp bij taken uit de ZORGEN-cirkel. Present staat toe dat vrijwilligers bij bepaalde zorgtaken helpen. Blijf alert als voorziening dat de vrijwilliger nooit eindverantwoordelijkheid draagt en enkel zorgtaken uitvoert waar die zich 100% comfortabel bij voelt. Hierbij is het van belang een veilig kader te creëren. Dat kader moet vanuit de voorziening gemaakt en bewaakt worden, en het is belangrijk om over volgende vragen en voorwaarden na te denken:



Veiligheid en kwaliteit

- ◆ Krijgt de vrijwilliger een opleiding of briefing van een personeelslid over het correct uitvoeren van deze zorgtaken?
- ◆ Geeft een personeelslid steeds aan welke zorggebruikers de vrijwilliger (niet) mag helpen?
Het mag niet indien er risico's aan verbonden zijn.
Bv. geen eten geven aan mensen met slikproblemen, geen mensen met valgevaar uit bed helpen, ...
- ◆ Is er een personeelslid in de buurt dat de vrijwilliger kan aanspreken of waar de vrijwilliger hulp aan kan vragen?
- ◆ Blijft de basiszorg mogelijk als de vrijwilliger wegvalt?

Bespreikbaarheid

- ◆ Heeft de vrijwilliger intrinsieke motivatie om deze taken te doen?
- ◆ Heeft de vrijwilliger er zelf om gevraagd of kwam de vraag vanuit de voorziening?

- ◆ Vindt het personeel het oké dat een vrijwilliger deze taak opneemt?
- ◆ Hoe en bij wie kan de vrijwilliger aangeven wanneer die de taak niet meer wil doen of er vragen over heeft?
- ◆ Geeft de zorggebruiker toestemming om door een vrijwilliger geholpen te worden en heeft deze persoon inspraak over de manier waarop?

Meerwaarde

- ◆ Is het nodig dat deze taak door een vrijwilliger wordt gedaan?
- ◆ Welke meerwaarde heeft het dat deze taak door een vrijwilliger wordt opgenomen?

Afhankelijk van de sector, situatie en eigen visie van de voorziening, kunnen deze zorgtaken zelfstandig uitgevoerd worden door vrijwilligers (al dan niet met een zorgachtergrond). Zo is het niet de bedoeling dat een vrijwilliger in een woonzorgcentrum iemand zelfstandig op het toilet helpt, maar kan een buddy van een persoon met een beperking dit wel doen indien nodig tijdens een 1-op-1-activiteit buiten de voorziening en kunnen sommige vrijwilligers op palliatieve eenheden mondzorg bieden met een vochtig wattenstaafje. Het veilig kader bewaken, in dialoog gaan met de vrijwilliger en doorlopend evalueren blijven daarbij essentieel.

VERMIJDEN

Volgens de visie van Present zijn de (verpleegkundige) taken in deze cirkel niet weggelegd voor vrijwilligers en dat dient duidelijk gecommuniceerd te worden vanuit de voorziening.

Recent zijn er twee veranderingen geweest in de wetgeving door de invoering van de Wet van de Bekwame Helper en ADL (Activiteiten van het Dagelijks Leven). Volgens deze aanpassingen mag een vrijwilliger (onder bepaalde voorwaarden) wél enkele verpleegkundige taken uitvoeren. Bij de Wet van de Bekwame Helper is het



kader degelijk uitgewerkt (met onder andere een opleiding, attest en evaluatie) en staat Present achter de optie dat een voorziening, indien nodig en binnen het veilig kader dat we hierboven bespraken, hiervoor een vrijwilliger opleidt en inschakelt. Deze wet is enkel van toepassing voor welzijnsorganisaties zoals gehandicaptenzorg, jeugdhulp, en kinderdagverblijven, dus niet voor zorgvoorzieningen.

Activiteiten van het Dagelijks Leven (zie voorbeelden in cirkel) mogen volgens de wet ook door vrijwilligers uitgevoerd worden in zorgvoorzieningen. Die zijn voor Present echter te vergaand, zeker omdat er weinig omkadering wordt voorzien door de wetgeving. Enkel over voedseltoediening bij mensen zonder slikproblemen zijn we het eens dat een vrijwilliger hierbij mag helpen. Meer uitleg over De Wet van de Bekwame Helper en ADL vind je terug in een publicatie via de link onderaan.



Conclusie

Vrijwilligers versterken en verwarmen de zorg, maar mogen nooit worden ingezet ter vervanging van personeel. Ze zijn een waardevolle aanvulling en verdienen een duidelijk kader waarin hun rol, grenzen en verantwoordelijkheden goed omschreven zijn. Zo creëren we een win-winsituatie voor de organisatie, het personeel, de vrijwilligers én bovenal de mensen voor wie we zorg dragen.

De visie van Present onderscheidt vier soorten vrijwilligerstaken:

- ◆ **ZIJN** focust op nabijheid, aandacht en contact: dit zijn kernopdrachten voor vrijwilligers.
- ◆ **DOEN** zijn praktische, ondersteunende taken waarbij geen prestatiedruk ervaren wordt of risico's verbonden zijn.
- ◆ **ZORGEN** waarbij vrijwilligers beperkte zorgtaken uitvoeren, maar alleen met duidelijke afspraken, opleiding, nabijheid van personeel en de vrijheid om “nee” te zeggen. Basiszorg mag niet afhangen van vrijwilligers.
- ◆ **VERMIJDEN** van taken die niet voor vrijwilligers bestemd zijn, zoals verpleegkundige taken.

Present begrijpt dat er een wettelijk kader opgesteld is voor gevallen van echte noodzaak. Toch blijft ze voorstander van een duidelijk onderscheid tussen taken voor gekwalificeerd personeel en aanvullende taken voor vrijwilligers in een kader van open dialoog. Bedankt om dit te bewaken en goed op te volgen. Voor vragen of specifieke situaties blijft Present altijd bereid samen te kijken naar een oplossing.

Bijlage

Deze tekst bevat de visie van Present op vrijwilligerstaken, die verpleegkundige taken als onwenselijk ziet voor vrijwilligers. De wetgeving schept echter een ruimer kader via de wet van de Bekwame Helper en Activiteiten van het Dagelijks Leven. Via deze publicatie kan je hierover alle informatie vinden als je graag het volledige plaatje kent:

<https://presentvzw.be/nl/inspiratie/bekwame-helper-en-adl>



PRESENT

www.presentvzw.be