

## **Team van de Toekomst - Atlant**

### **Organisatie info**

Atlant - Wonen, Zorg en Welzijn <https://www.atlant.nl>

Atlant is gespecialiseerd in ouderenzorg, dementie, ziekte van Huntington, syndroom van Korsakov en Chronische Psychiatrische Verpleeghuiszorg. Het is aan u om een keuze te maken. Voor wonen, zorg en welzijn is Atlant een goede keuze in Apeldoorn en omgeving.

### Visie

Ruimte is een plek, je éigen omgeving met alles wat erbij hoort: geluid, geur, licht, sfeer, kleur, gedachten, je dromen.

Ruimte is ook een vrijwel oneindig beschikbare plaats, een kans, mogelijkheden. Het is alles wat wij ieder mens toewensen – cliënt, naaste, vrijwilliger, medewerker – iedereen. Wij willen die ruimte geven: een plek om jezelf te zijn. Met ruimte kun je je ontplooien, zoals je dat zelf wilt. Precies wat jou past.

### Data

776 vrijwilligers, 25 participanten, 1.200 medewerkers, 8 locaties, 945 bewoners, 66 miljoen omzet.

### **Info Rianne Burgers**

Mijn naam is Rianne Burgers, sinds 1999 ben coördinator vrijwilligerswerk bij Atlant Wonen Zorg en Welzijn. Destijds gestart voor 1 locatie, inmiddels werk ik voor 8 locaties. Zelf ben ik vrijwilliger bij AGORA, de landelijke beroepsvereniging. Eerst in het bestuur, nu verbonden aan het project Vrijwillig Dichtbij. Anderen zeggen over mij dat ik enthousiast ben, humor heb, bevlogen ben, verweven ben met m'n werk, dat ik buiten de lijntjes kleur en creatief ben, een harde werker ben en altijd bereikbaar ben. De vrijwilligers zeggen dat ik één van hun ben. Ik ben loyaal, gedegen en betrouwbaar, op mij kan je rekenen!

### LinkedIn tekst

Informeel werk is het onderdeel waar ik mijn ervaring in heb. Vrijwillige inzet Mantelzorg en vooral de samenwerking tussen formeel en informele inzet is mijn vak. Sinds 1999 coördineer ik vrijwillige inzet voor een zorggroep. Vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid is mijn aandachtsgebied.

Daarnaast ben ik ZZP-er Professionals en "Burgers in de Zorg". Via mijn bedrijf help ik andere organisaties op weg in de samenwerking tussen de formele en de informele inzet. En ik help vrijwilligers met het vastleggen van ervaringen die zij opdoen door het uitvoeren van vrijwilligerswerk.

Dit doe ik samen met twee andere ZZP-ers en we werken met de methodiek "Skills in Beeld". Daarnaast geef ik een training over het opstellen van een vrijwilligersbeleid voor verenigingen.

### **Droom van Rianne mbt haar werk:**

'Mijn droom is dat indien je opgenomen wordt in een zorgorganisatie, de plek van je bed verandert, je de juiste zorg en ondersteuning krijgt EN je baas blijft van je eigen leven zoals je dat gewend was. Je blijft deelnemen aan de maatschappij en mag en kan zelf je eigen keuzes blijven maken.'

### **Wat zegt visie van de organisatie over vrijwilligers**

Visie – beschreven in 'Vrijwilligersbeleid Atlant Zorggroep'

#### Visie op vrijwilligersbeleid

Atlant Zorggroep vertrekt in haar visie op vrijwilligersbeleid bij de vrijwilliger zelf, het cliënt- en organisatiebelang

- Met betrekking tot de te verlenen zorg zullen de wensen en belangen van de cliënt centraal staan.
- Vrijwilligers worden de gelegenheid geboden om inbreng te hebben in het woonleefklimaat van de cliënt.
- Er dient een balans te zijn tussen de belangen van de vrijwilliger en de belangen van Atlant Zorggroep.

Visie – beschreven in 'Mantelzorg bij Atlant Zorggroep'

De cliënt, mantelzorger, vrijwilligers en beroepskrachten leveren ieder hun aandeel in de zorg. In de thuissituatie begint de zorg voor de zorgvrager. De zorg wordt dan geleverd door de mantelzorger en het eigen netwerk. Beroepskrachten vullen deze zorg aan daar waar dit nodig is. Als een cliënt naar een zorginstelling verhuist dan verandert deze verhouding. Beroepskrachten leveren dan het merendeel van de zorg, waar mogelijk in samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.

Binnen Atlant is ervoor gekozen op een professionele manier om te gaan met mantelzorgers, aangezien zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de zorg en zorggerelateerde activiteiten binnen Atlant. Mantelzorgers worden naast de betaalde medewerkers en vrijwilligers gezien als partners in de zorgverlening.

**Welke faciliteiten zijn er voor vrijwilligers** (beleid, training, begeleiding, opleidingsbudget, administratie, dossiers)

#### Beleidsdocumenten

Werkboek Vrijwilligersbeleid

Mantelzorg bij Atlant Zorggroep

## Vrijwilligersbeleid Atlant Zorggroep

### Begeleiding

- Op iedere locatie is een coördinator vrijwilligerswerk aanwezig voor dagelijkse vragen en ondersteuning.
- Iedere vrijwilliger heeft een jaarlijkse gesprek met de coördinator waarbij de centrale vraag is: zit jij (nog) op je plek en wat heb je nodig?
- Naar aanleiding van dit gesprek worden vrijwilligers soms overgeplaatst naar een andere plek. Het verslag van het evaluatiegesprek wordt opgeslagen in de persoonlijke map van de vrijwilliger.
- Ondersteuning waar nodig op maat bij privéperikelen: wegwijzen, bemiddelen.

### Deskundigheidsbevordering

- Alle vrijwilligers krijgen begeleiding op werkplek op taken en uitvoering, doorgroeimogelijkheden voor ontwikkeling competenties, praktijk groepstrainingen zoals bv over ziektebeeld van de doelgroep, 'niet stikken maar slikken', 'HACCP' (hygiëne), rolstoel rijden, omgaan met dementie, gedragsproblematiek, palliatieve inzet, congressen rond thema's, enz.
- Individueel kunnen vrijwilligers cursussen volgen zoals handmassage, aromatherapie, indesign-ontwerpen van de huisbladen, die aansluiten bij hun individuele vrijwilligerswerk en ambities.
- Gericht op de behoefte van de individuele vrijwilliger leveren Rianne en de coördinatoren maatwerk (doorverwijzing, opleiding, betaald werk).

### Budget en vergoedingen

- Budget: totaal budget €54.000 per jaar voor ongeveer 750 vrijwilligers. Kerstpakket gaat van dit budget niet af.
- Conform het vrijwilligersbeleid ontvangen vrijwilligers reiskostenvergoeding
- Indien een vrijwilliger meegaat als begeleider, wordt entree betaald
- Verzekering
- Maaltijden indien je de hele dag als vrijwilliger bijdraagt
- Mee-eten indien je in een kookactiviteit zit
- Vrijwilligers en medewerkers vallen onder arbo regelgeving indien de vrijwilliger een beperking heeft, gelden dezelfde voorzieningen als voor medewerkers in loondienst.

### Waardering:

- Ieder jaar per locatie een 'dank je wel moment': etentje, theater, bbq, wat de locatie graag wil.
- Attentie op bijzondere gebeurtenissen gerelateerd aan medewerkersregeling.

- Ieder lustrum wordt één Atlant feest verzorgd voor medewerkers en vrijwilligers.
- Dezelfde kerstpakketten voor vrijwilligers en medewerkers.
- Kerstmarktfeest
- Worden meegenomen in uitleg wat te doen bij calamiteiten.
- Organisatiekorting bij Centraal Beheer verzekeringen.

### Zeggenschap en inspraak

- Vrijwilligers worden uitgedaagd om mee te denken in overleggen op locatie of per groep vrijwilligers.
- Per locatie wordt/worden informatie/meningen opgehaald bij de vrijwilligers en wordt informatie gedeeld aan de vrijwilligers. Vrijwilligers worden gehoord bij voorgenomen plannen. Er is geen sprake van informatierecht, adviesrecht of beslisrecht.
- Er wordt binnen Atlant gewerkt met klankbordgroepen om meningen van vrijwilligers op te halen. Het blijft een beetje een zoektocht omdat vrijwilligers zichzelf niet zien als vergadertijgers. Om die reden is er ook geen vrijwilligersraad meer. Wel is onderzocht om een vrijwilliger af te vaardigen in de ondernemingsraad. Op dit moment worden meningen opgehaald van vrijwilliger en meegewogen/gebruikt als input voor de nieuwe huisvesting.

### Faciliteiten

- Ruimten voor overleg.
- Kluisje voor eigendommen.
- Vertrouwenspersoon.
- Onderling ondersteunen de vrijwilligers elkaar:  
Bij bijvoorbeeld verhuizingen van woonplek, elkaar ophalen en geven elkaar ook inhoudelijke raad bij activiteiten en hun vrijwilligerswerk.

### **Toelichting project/voorbeeld (BP) - wat**

Team van de toekomst is de wijze van samenwerking waarbij alle spelers/teamleden (cliënt/bewoner, mantelzorger/familie/sociale netwerk, vrijwilliger, medewerker) ingezet worden en ze de zorg&welzijn van de cliënt/bewoner samen verzorgen. Talenten worden ingezet en er zijn meer spelers dan alleen de medewerkers in loondienst.

Samenwerken in het gemengde team: elkaar ondersteunen, aandacht hebben voor elkaar en luisteren naar elkaar is essentieel. Alle behoeften doen ertoe en alle stemmen worden gehoord. Aandacht en ruimte geven. Ook aandacht voor de overbelaste mantelzorger. Als teamleden zorg je voor elkaar.

De centrale vraag aan de cliënt/bewoner samen met de mantelzorger is: zelfredzaam/samen redzaam en wat heb je ervoor nodig, van ons, wat kan je zelf?

### **Hoe haakt dit specifieke project aan jouw droom aan? – Waarom?**

In het team van de toekomst ervaar ik als cliënt/bewoner: met mijn kinderen ga ik de stad in, ga naar mijn eigen kerk, eet ik wat ik lekker vind en hoor ik muziek waar ik graag naar luister.

### **Wat levert het op?**

- **voor de cliënt/bewoner:** Ik mag en kan mijn eigen leven zoveel mogelijk blijven leven en kan mijn eigen leven vasthouden met de mensen om mij heen die belangrijk voor mij zijn. Ik kan mijn eigen beslissingen nemen of in samenspraak met mensen uit mijn eigen netwerk. Ik heb die keuze!

- **voor de familieleden/mantelzorger:** voelen zich meer thuis op de plek van de mens waar ze lang voor gezorgd hebben, ze zijn niet meer op bezoek bij hun naaste, ze delen en verdelen de zorg, hebben beter inzicht en er is afstemming in wat mag en kan mbt zorg en welzijn (bijvoorbeeld hond meenemen, spelletjes doen, koken, haar doen).

Kortom familieleden/mantelzorgers ervaren meer gelijkwaardigheid: we horen erbij en mogen meedenken!

- **voor de medewerkers:** ervaren meer rust, ruimte en mogelijkheden, het contact wordt hierdoor beter en het werk wordt leuker.

- **voor de vrijwilligers:** ervaren meer verbinding met de mantelzorger en cliënt, ervaren: ik hoor bij het team, mijn bijdrage is zichtbaar en wordt gewaardeerd. Hierdoor is er ook meer mogelijkheid tot individuele ontplooiing op maat en doorontwikkeling van activiteiten. De vrijwilliger ervaart ruimte en mogelijkheden!

-**voor de coördinator/Rianne:** Ik word blij omdat ik kan loslaten. Ik heb een geweldige groep vrijwilligers die gewaardeerd worden, erbij horen en kunnen bijdragen op een manier die hen past. Daarbij komt dat op deze manier de vrijwilligers en mantelzorgers langer bij de organisatie blijven en zich makkelijk aan Atlant verbinden. Er is sprake van duurzame inzet!

### **Lessons learned /tips & tricks**

Vooraf doen en blijven doen!

- Kennismaken is het geheime ingrediënt. Onderzoek samen: wie zijn de teamleden, de spelers op de afdeling (cliënt/bewoner, mantelzorgers, vrijwilligers, medewerker). Wat vinden deze mensen in het team belangrijk, wat drijft hen, wat zijn hun behoeften, normen en waarden.
- Stem af en spreek verwachtingen uit. Geef helderheid over wat wel en niet kan, in gesprek en in verbinding.
- Geef vertrouwen, ruimte en veiligheid!
- Je mag hier zijn wie je bent en wij proberen zoveel mogelijk dat voor elkaar te brengen wat je gewend was, dat wat je gewend was en normaal was voor jou.

- Focus/uitgangspunt is: Alles kan.... De vraag daarbij is vervolgens: en hoe gaan we dat regelen met elkaar?
- teamoverleg:
  - Hele team laten meedenken over speerpunten komende tijd: bv nieuwe lekkere stoelen, kerstviering, gezonder koken, minder medicatie voor stoelgang en meer fruit enz, uitleg over spelmateriaal, aandacht voor schoonhouden van ruimten.
  - Deskundigheidbevordering voor het team.
  - Hoe regelen we de vakantie periode.
- Werk met een cliëntenportaal waar de cliënt bepaalt wie in zijn dossier kan en wat ze kunnen zien. Indien cliënt/bewoner alles aanzet, kunnen alle teamleden hier gebruik van maken.
- Zet cliënten raadsleden (veelal familie van de cliënten/bewoners) anders in - 1: Geef ze een rol in evaluatie van de start periode van de nieuwe opname (na 8 weken nieuwe cliënt/bewoner). Laat cliënten raadsleden de nieuwe cliënt/bewoner en zijn/haar netwerk interviewen: wat ging goed, wat kan beter en leer daar van!
- Zet cliëntenraadsleden anders in - 2: Werk met koffieochtenden die cliëntenraadsleden organiseren, zodat binding blijft bij waar ze voor zijn en zodat onderling meer verbinding ontstaat op de afdeling van de cliënten/bewoners.
- Zet cliëntenraadsleden anders in - 3: Door hun binding met en als lotgenoot van de mantelzorger/familie kunnen zij relatief makkelijk bij het overlijden van de cliënt/bewoner vragen of de mantelzorger/familie als vrijwilliger verbonden wil blijven aan de organisatie.
- Uitgangspunt is: fouten maken mag! We zijn samen aan het onderzoeken en verbeteren om de zorg en welzijn van de cliënt/bewoner beter en mooier te maken. Iedere locatie is anders en heeft andere behoeften! Sluit aan bij de behoeften en bij waar men zit in het proces.
- Geef familie de ruimte om te doen wat klopt. Dat kan afstand nemen zijn en kan ook juist er meer zijn. Maar doe wat klopt ook voor de familie. Bied bij afstand nemen ook het alternatief dat vrijwilligers eea oppakken aan. Zodat familie in vertrouwen kan loslaten.
- Een zinvolle dag voor de cliënt/bewoner is maatstaf of je succesvol bent als team. Maar een 'zinvolle dag' dag ziet er voor iedere cliënt/bewoner anders uit. Onderzoek en achterhaal wat 'zinvolle dag' voor iedere cliënt/bewoner is. Welke behoeften heeft de cliënt/bewoner?

## **Lessons learned /tips & tricks**

### Vooral niet doen/laten!

- Leren via rollenspel is lastig voor mantelzorgers en vrijwilligers.
- In een onrustige periode binnen de organisatie starten met de principes van het 'Team van de Toekomst. Essentieel is geen/zo min mogelijk wisselingen in de teamleden. Zorg bij eventuele wisseling in het team dat iedereen aan kan sluiten en dezelfde hoeveelheid informatie heeft.
- Zie het proces niet als een spoorboekje/format, maar pak dat wat je voor dat moment nodig hebt en zinvol is op. Het is een organisch proces, waarbij je iedere keer onderzoekt wat een logische volgende stap is voor het hele team.
- Speel geen 'mooi weer' naar de familie. Maar zeg wat er speelt met de cliënt/bewoner. Wees open en transparant!

## **Uit de evaluatie van het project blijkt**

**algemeen** dat er veel meer mogelijk is dan de organisatie dacht. Er zijn veel meer handen, talenten en kennis beschikbaar en aanwezig.

**medewerker** wordt zich bewust dat er meer spelers zijn, ik hoef het niet alleen te doen!

**familie** wordt zich meer bewust wat mag en kan, bijvoorbeeld dat de woonplek niet gesloten is en dat je naar buiten mag.

**vrijwilliger** voelt zich meer betrokken en gezien en durft zijn vragen te stellen en zichzelf aan te bieden.

**client** realiseert zich dat hij zelf een rol mag en kan (blijven) spelen in zijn eigen leven en dat hij mag meedoen. Het levert meer zelf-respect. 'Ik krijg/heb een rol/taak en ben weer nodig!'

## **Voorbeelden 'Team van de Toekomst'**

voorbeeld:

Meneer maakt gebruik van de dagopvang. Op die dagopvang werken vrijwilligers met een taalachterstand en deze meneer geeft deze vrijwilligers taalles.

voorbeeld:

Cliënten/bewoners bakken taarten en koekjes voor elkaar, met ondersteuning van een medewerker of mantelzorger.

voorbeeld

Dame die op het 'wens-talent bord' gemeld heeft dat ze slecht ziet en slecht kan lezen, wordt nu door een buurvrouw dagelijks voorgelezen (boek/post/enz).

voorbeeld:

Voor de groep mensen vanuit de aanleunwoningen worden familieavonden georganiseerd. Tijdens die avonden werd uitgesproken dat de bewoners de zondagen als erg lang ervaren en dat ze de kerstsfeer missen.

Dit resulteerde erin dat er samen afgestemd werd over de kerstdecoratie en dat vervolgens de familie samen decoratie ging kopen.

Vervolgens hebben de vrijwilligers en bewoners de gezamenlijke ruimten gedecoreerd.

Daarop volgde dat bewoners tafel buiten op de gang zetten om samen te vieren omdat het zo gezellig was.

En nu brengen bewoners ook samen de zondagen door.

Gezelligheid en ontmoeting werd gezocht bij familie en is gevonden binnen eigen woonomgeving!

Atlant zorgt vooral dat behoeften worden opgehaald en vervolgens faciliteren ze bij het vervullen van de behoeften.

Voorbeeld:

Getrouwde opgenomen man met dementie miste zijn vrouw en kreeg een relatie met een dame op de woonplek. Medewerker zag het verdriet van de partner/mantelzorger en heeft contact gezocht met haar. Samen in overleg geprobeerd tot een oplossing te komen. Samen ervoor gekozen dat de echtgenote binnen komt in de woongroep als vrijwilliger en niet als partner. Vervolgens kijkt ze hoe de situatie is en houdt dan afstand of sluit aan bij haar man.

Voorbeeld

Dochter bleef bellen met klachten en dingen die niet goed gingen.

Medewerkers vonden de dochter vooral lastig. Een medewerker vroeg tijdens een ontmoeting aan de dochter 'Hoe is het met jou?'. Dochter

vertelde waar zij allemaal tegenaan liep en wat er allemaal bij haar speelde. Door de reactie van de dochter te delen met de collega's kwam er empathie en erkenning van haar verdriet. Waardoor communicatie vele malen makkelijker ging.

De dochter met haar behoefte mag er ook zijn!

### **Alle neuzen staan dezelfde kant op...**

Ik ben vrijwilliger en wil graag bijdragen aan ...

Mijn moeder woont hier en ik wil graag bijdrage aan ...

Ik werk hier omdat ik graag wil bijdragen aan ...

### **TOOLS beschikbaar**

Werkboek Vrijwilligersbeleid

Mantelzorg bij Atlant Zorggroep

Vrijwilligersbeleid Atlant Zorggroep inclusief vrijwilligersovereenkomst

Film Team van de Toekomst

Boekje/folder team van de toekomst