

# Stappenplan oprichting TH

Voor coördinatoren en bestuursleden

## Inleiding

Vanaf 1988 biedt de NPV Thuishulp. Het opzetten van een Thuishulpgroep is per plaats verschillend, omdat het afhangt van de beschikbare mensen, de vragen die lokaal leven en van de samenwerkingspartners. Toch zijn er over het algemeen een aantal dezelfde stappen te onderscheiden. In dit hoofdstuk staan de tien stappen beschreven die we hebben kunnen distilleren uit het opzetten van zo'n 160 thuishulpgroepen. De stappen zijn daarmee nooit 100% van toepassing op uw lokale situatie, maar bieden een startpunt.

Vanaf stap 4 kunt u de stappen verdelen onder een aantal werkgroepjes, zodat diverse stappen tegelijkertijd uitgevoerd kunnen worden.

## Stap 0: Het idee

U bent op het idee gekomen om vanuit een NPV-afdeling, een kerk of een andere groep een thuishulpproject op te zetten. Belangrijk in deze fase is goed te onderzoeken (dat kan bijvoorbeeld door met een groep betrokkenen eens te brainstormen) over wat u daar precies toe beweegt. Gespreksvragen kunnen dan zijn:

- Is de vraag heel duidelijk? Soms is men enthousiast over Thuishulp, zonder dat heel duidelijk is waar dit voor zou moeten dienen. Thuishulp is niet de vraag, maar een deel van een antwoord. Teruggaan naar de vraag waar er werkelijk behoefte aan is, kan verhelderend werken.
- Is die vraag ook op te lossen door vrijwilligers? Sommige problemen zijn wel urgent, maar vallen niet in het bereik van vrijwilligers.
- Is er echt een verlangen om hier wat aan te doen?
- Zijn er een paar mensen te vinden die dit met elkaar willen dragen? Kúnnen zij dat ook?
- Of: is er een bestaande groep te vinden die dit met elkaar wil oppakken? Bijvoorbeeld een kerk? Dat heeft het voordeel dat er al veel georganiseerd is en dat er een natuurlijke achterban is.
- Is er ergens geld te organiseren?

Als deze fase tot de conclusie leidt dat er behoefte is aan een thuishulpgroep, kunt u door naar de volgende stap, het vormen van een werkgroep.

## Stap 1: Vorming van een werkgroep

In deze stap gaan we uit van een NPV-afdeling die een thuishulp wil starten. Natuurlijk staat het u vrij om dit eenvoudiger of kleiner te organiseren.

### *Zoeken naar medestanders*

Wanneer besloten is dat er serieus gewerkt wordt aan de oprichting van een (NPV-)thuishulp zal er een werkgroep samengesteld moeten worden die dit onderzoek gaat uitvoeren en ook de verdere voorbereidingen ter hand neemt. Een werkgroep bestaat allereerst uit twee bestuursleden. Ook is het aan te raden om de secretaris uit het bestuur plaats te laten nemen in de werkgroep. Tot slot, is

het nodig om in deze fase gemotiveerde mensen te zoeken om het draagvlak van dit initiatief te vergroten.

Het is aan te bevelen een werkgroep samen te stellen met mensen uit verschillende maatschappelijke sectoren. Hierbij valt te denken aan:

- lokale gezondheidszorg
- kerkelijke gemeenten
- plaatselijk bedrijfsleven
- gemeentelijke overheid
- iemand met bestuurlijke ervaring
- iemand met journalistieke ervaring
- etc.

Het samenstellen van de werkgroep dient met grote zorgvuldigheid te gebeuren. Het welslagen van de vrijwillige thuishulp hangt voor een groot deel af van de vaardigheden en bereidwilligheid tot goede samenwerking van de werkgroepleden. Het is daarom belangrijk om daar veel aandacht aan te besteden. Dat iemand tijd heeft is niet voldoende. Een lid van de werkgroep moet competent zijn voor zijn/haar taak. Het is van belang dat er op dit moment door het bestuur een budget beschikbaar gesteld wordt zodat de werkgroep haar taak goed kan uitvoeren. Is er geen budget beschikbaar? Dan kan een afdeling in oprichting een beroep doen op gemeentelijke subsidies. Ook kan besloten worden om de diaconie aan te schrijven. Daarnaast is het mogelijk om sponsors te zoeken.

#### *Medewerking vanuit het landelijk bureau*

U kunt vanaf elke fase in het traject een beroep doen op het landelijk bureau van de NPV. Vanuit het landelijk bureau heeft men ervaring met het opzetten van thuishulpafdelingen en wil men graag helpen om alles zo goed mogelijk te laten verlopen.

#### **Stap 2: Behoeftonderzoek**

Voordat men een thuishulpafdeling opstart, is het nodig contact te leggen met andere betrokken organisaties. Om te weten hoe de beroepskrachten en andere vrijwilligersorganisaties daar tegenaan kijken. Zien zij bepaalde taken voor de NPV? Maar ook om vanaf het begin samen te kunnen werken. Denk bij het contact leggen aan de volgende organisaties:

- Andere vrijwilligersorganisaties
- Steunpunt mantelzorg
- Wmo-loket
- Sociaal wijkteam
- Diaconieën van kerkelijke gemeenten.
- Thuiszorg, huisarts, maatschappelijk werk of andere professionele zorgaanbieders.

Om alles goed overzichtelijk in beeld te krijgen is het handig om een sociale kaart te maken. Deze kan ook later door de coördinatoren gebruikt (of later door de coördinatoren gemaakt) worden. Als hulpmiddel bij het maken hiervan is een apart document beschikbaar 'sociale kaart'.

In deze fase gaat u verder in kaart brengen waar de behoefte ligt. U hebt al bedacht op welke vraag uw thuishulp een antwoord moet zijn, in deze fase gaat u dit checken. Vrijwel altijd blijkt dat deze vraag dan genuanceerd of bijgesteld wordt. U komt er bijvoorbeeld achter dat er al een prima vervoersdienst is. Dan hoeft u dit niet meer te organiseren.

### **Stap 3: Annuleren of doorgaan?**

Het onderzoek is afgerond. Nu moet het bestuur een besluit nemen of de werkgroep door kan gaan met de verdere voorbereidingen. De werkgroep maakt hiervoor een kort verslag met haar bevindingen.

Wanneer het bestuur besluit om door te gaan moet in een vergadering over de volgende zaken een besluit worden genomen:

- Voor welke doelgroep wil men hulp inzetten?
- Welke hulp gaan we wel en welke niet bieden (zie ook 'kaders NPV Thuishulp')
- Op welke termijn moet dit gebeuren?
- Wanneer starten we?
- Wanneer organiseren we een ledenvergadering om de leden toestemming te vragen?

Hoewel de hulp van de NPV-Thuishulp heel gevarieerd kan zijn, is het toch goed om te kijken wat voor de betreffende afdeling de doelgroep moet zijn. Natuurlijk moet er rekening worden gehouden met de plaatselijke situatie. Het hulpaanbod kan een heel andere zijn dan de situatie in een andere NPV-afdeling.

De werkgroep hoeft niet opgeheven te worden, maar zal na deze vergadering met de volgende stap verder kunnen gaan.

### **Stap 4: Werving en selectie coördinatoren**

#### *Werven van coördinatoren*

De volgende stap is het werven van coördinatoren. Bij voorkeur minimaal drie coördinatoren. Deze functie kan door zowel mannen als vrouwen worden vervuld.

De reden van meerdere coördinatoren is: één coördinator is te kwetsbaar. Het werk is zwaar en daarom is het belangrijk dat dit gedeeld kan worden. Bij vakanties en ziekte kan de continuïteit van zorg gewoon doorgaan.

Voor een afdeling die vrijwillige terminale thuishulp gaat geven is het belangrijk om na te denken of dit aantal genoeg is. Binnen de terminale thuishulp is het aan te bevelen om voortdurend een coördinator beschikbaar te hebben wanneer vrijwilligers hun werk verrichten. Het kan zijn dat dit niet mogelijk is. In dit geval moet er een mogelijkheid zijn om de vrijwilliger op te vangen bij eventuele probleemsituaties.

Het verdient de voorkeur om als coördinator deel te nemen aan multidisciplinaire overlegvormen of deze te bevorderen. Er dient bij deze overleggen wel te worden gekeken welke informatie relevant is voor de coördinatoren cq. vrijwilligers.

Het is aan te bevelen dat de coördinator niet ook bestuurslid is. De reden hiervan is dat er te veel bij één persoon komt te liggen en er geen duidelijke scheidslijn meer is tussen bestuurlijke taken en uitvoerende taken. Het bestuur moet de coördinator ondersteunen, dit wordt moeilijker als er geen duidelijke scheidslijnen zijn. De taken van een coördinator zijn vrij enerverend, daarom moet de coördinator niet belast worden met bestuurlijke taken. Er kan een meningsverschil zijn tussen vrijwilliger en coördinator. Het bestuur kan dan een wat onafhankelijker positie innemen.

Het aantrekken van coördinatoren in deze fase is nodig, omdat ze een rol moeten vervullen bij:

- Werving, selectie en toerusting van vrijwilligers.
- Voorlichting en publiciteit.
- Overleggen met de thuiszorg en andere professionele zorgverleners.

Het vroegtijdig aanstellen van coördinatoren kan het draagvlak vergroten.

Bij de te benoemen coördinator houden minimaal de voorzitter en een ander bestuurslid een kennismakingsgesprek met de kandidaat-coördinator. Bij een positieve bevinding wordt de kandidaat door de voorzitter ter benoeming voorgedragen aan het afdelingsbestuur.

De coördinatiefunctie is essentieel voor de continuïteit en de kwaliteit van de vrijwilligerszorg. De coördinatoren vervullen een spilfunctie. Zij verrichten werkzaamheden op verschillende niveaus:

- Algehele coördinatie, in samenwerking met het afdelingsbestuur ontwikkelen van visie en beleid, meedenken in onderzoek en ontwikkeling en adviseren met betrekking tot communicatie en PR.
- Regiocoördinatie, bezoeken van de regiobijeenkomsten voor coördinatoren, samen met andere organisaties in de regio afstemmen van aanbod, deskundigheidsbevordering, netwerkvorming en eventueel financiële zaken en PR.
- Praktische coördinatie, deze heeft betrekking op de kerntaken van de NPV-Thuishulp, namelijk informatie en advies, inschatten van de hulpvraag, van praktische en emotionele steun en begeleiding, hulp en steun van vrijwilligers, matching hulpvrager vrijwilliger.

#### *Hoe vinden we gemotiveerde coördinatoren?*

Om gemotiveerde coördinatoren te vinden is het van groot belang om als NPV-afdeling, maar ook als iedere afzonderlijke vrijwilliger een groot (kerkelijk) netwerk te hebben en te onderhouden, binnen de tak zorg en welzijn. Mensen direct benaderen verdient de voorkeur, denk daarbij ook aan de bestaande vrijwilligers. Zet mensen in op hun capaciteit.

Mocht een directe benadering niet toereikend zijn, dan is het ook mogelijk om een advertentie in de lokale media en/of kerkbladen te plaatsen.

#### *Deskundigheidsbevordering coördinatoren*

Er is een cursus ontwikkeld voor coördinatoren. Deze cursus wordt door het landelijk bureau regionaal aangeboden. Coördinatoren kunnen zich aanmelden via de consulent. Deelnemers ontvangen vooraf een cursusmap en een uitnodiging. Het landelijk bureau zorgt voor de locatie.

Inhoud van de cursus:

- Leidinggeven aan en aansturen van vrijwilligers
- Verschillende leiderschapstijlen
- Het leiden van een groep
- Conflicthantering
- Gespreksvaardigheden
- Omgaan met verschillen binnen een groep
- Omgaan met onduidelijkheden
- Samenwerken met andere zorgdisciplines
- Bespreken van praktijksituaties

Duur van de cursus:

Drie dagdelen

#### *Coördinatorenbijeenkomsten*

In iedere regio wordt vanuit het landelijk bureau één keer per jaar een coördinatorenbijeenkomst georganiseerd. De consulent verzorgt de avond en nodigt hiervoor de coördinatoren uit. Het doel is het uitwisselen van ervaringen en het bespreken van nieuwe ontwikkelingen.

#### *Positie van coördinator in de organisatie*

De coördinator maakt onderdeel uit van de NPV-afdeling. Zij wordt door het bestuur benoemd en werkt onder de verantwoordelijkheid van het afdelingsbestuur. Minimaal één keer per jaar vindt er vanuit het bestuur een functioneringsgesprek met de coördinator plaats. Vanuit het landelijk bureau wordt zij ondersteund door de consulent. Voor een uitgebreide taak en functieverdeling is een apart document beschikbaar, zie 'taken coördinator'.

Voor de overeenkomst met de coördinator kan het standaardmodel van de NPV gebruikt worden. Zie het document 'overeenkomst coördinator'.

*De hierna genoemde stappen kan men naast elkaar uitvoeren. Het is wel aan te raden de werkgroep op te splitsen. Men kan dan met een aantal personen één stap voor zijn rekening nemen. Hierbij kan men de keuze voor een stap laten bepalen door de deskundigheid en interesse die een lid van de werkgroep bezit.*

## Stap 5: Financiële middelen

### *Financiële middelen*

Een NPV-Thuishulpafdeling maakt aanloopkosten. Hier moet al voor het opzetten van een werkgroep rekening mee gehouden worden. De kosten die gemaakt worden zijn kosten die ieder jaar terugkomen, dus constant. Ook na het opzetten van een NPV-Thuishulpafdeling zal een groot gedeelte van de kosten opnieuw gemaakt moeten worden om de afdeling draaiende te houden. Het is dus goed om elk jaar de kosten te begroten. In deze fase moet men in de begroting rekening houden met de volgende kosten:

- aanschaf kantoorbenodigdheden
- telefoon- en abonnementskosten
- computer, printer en onderhoudskosten
- administratie- en verzendkosten
- advertentiekosten (voor werving vrijwilligers)
- publiciteitskosten
- kosten voor consumpties (koffie en thee)
- onkostenvergoedingen voor werkgroepleden, vrijwilligers en coördinatoren
- attentie voor de vrijwilligers
- scholingskosten voor vrijwilligers

### *Hoe komen we aan financiële middelen?*

Om de eerste aanloopkosten te dekken, zijn er verschillende bronnen die kunnen worden aangeboord. Deze benadering vindt plaats door middel van een schriftelijk verzoek subsidieaanvraag, met daarin vermeld dat men te allen tijde bereid is dit verzoek mondeling toe te lichten. Zie bijlage 2.

### Mogelijke bronnen:

- Gemeentelijke overheid (Wmo)  
Elke gemeente heeft een Wmo-beleid met een plaatselijke regeling.  
  
Informeel bij uw plaatselijke gemeente welke mogelijkheden daar zijn voor subsidie.
- Subsidieregeling palliatieve terminale zorg (voorheen CVTM-gelden) van Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Voor 1 oktober van elk jaar verzoek hiertoe indienen bij VWS ([www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws), type bij zoekfunctie 'aanvraagformulier vrijwilligers in de palliatieve zorg').
- Fondsen. Men kan enkele fondsen benaderen die aan dit type initiatieven willen bijdragen. Men kan een overzicht aanvragen bij de provinciale overheid, afdeling voorlichting. Dit overzicht kan worden geraadpleegd op die fondsen die vrijwilligersinitiatieven steunen, of het landelijk bureau kan u helpen bij het vinden van de juiste fondsen.
- Eenmalige giften en donaties. Kerkgenootschappen, plaatselijke of regionale organisaties kunnen worden benaderd. Vaak zijn deze instanties bereid jaarlijks een financiële bijdrage te geven.

Er zijn diverse mogelijkheden voor de afdeling in oprichting om de eerste financiën rond te krijgen. Bij fondswerving moet er rekening mee worden gehouden dat er soms enige maanden voorbijgaan, voordat een positieve of negatieve reactie wordt gegeven.

Voordat bovenstaande bronnen actief worden benaderd, is het noodzakelijk een begroting van de verwachte inkomsten en uitgaven op te stellen. Die begroting is nodig om instellingen en organisaties te benaderen voor financiële steun. Meestal gebeurt dit dan in samenhang met een notitie over de doelstelling, opzet en werkwijze van de organisatie. Voor meer informatie en een voorbeeldbegroting is een apart document beschikbaar, zie 'subsidie-aanvraag'.

### **Stap 6: Bereikbaarheid**

Het is aan te bevelen om afspraken te maken wanneer de coördinator van de NPV-Thuishulp bereikbaar is. Kies een vast tijdstip en communiceer dit door middel van een folder, krant, kerkblad, telefoonboek, etc. Bijvoorbeeld: bereikbaarheid een á twee uur per dag. Hiernaast is het van belang om regelmatig de voicemail af te luisteren.

Belangrijk voor de palliatieve hulp en de samenwerking met beroepskrachten, is dat de coördinator in elk geval overdag (eventueel op een vastgesteld tijdstip) bereikbaar is.

Veel huishulpgroepen gebruiken een mobiele telefoon. Men kan kiezen voor het doorgeven van de mobiele telefoon aan degene die dienst heeft, en sommige providers bieden de mogelijkheid om meerdere mobiele telefoons met hetzelfde nummer te krijgen. Dan kan men met elkaar afspreken wie bereikbaar is en de telefoon aanzet. Tot slot is het verstandig om geen bekendheid te geven aan eigen privénummers van de coördinatoren. Koppel het telefoonnummer aan de functie, niet aan de persoon.

### **Stap 7: Opzetten van een administratie**

De uitvoering van de zorgverlening begint als de vrijwilligers zijn geselecteerd en aangesteld. Voor die tijd moet er nog het een en ander geregeld worden. Maar ook tijdens de voorbereidingen melden zich in de regel al vrijwilligers aan. Om alles in één keer goed te regelen, is het raadzaam om voor die tijd goed na te denken over de administratie (deze paragraaf) en de procedures (volgende paragraaf). Het opzetten van een administratie en het bedenken van procedures gaan uiteraard hand in hand, dus deze twee paragrafen kunnen het beste in samenhang opgepakt en uitgewerkt worden.

Het spreekt voor zich dat bij deze stap de coördinatoren een grote rol moeten hebben. Als hulpmiddel bij het opzetten van de administratie biedt het landelijk bureau van de NPV modellen voor registratielijsten, formulieren en overeenkomsten. De formulieren zijn naar believen te wijzigen. Voor NPV-afdelingen is het wel van belang, dat het landelijk bureau na afloop van het jaar een rapportage vraagt volgens de op de formulieren weergegeven zorgcategorieën. Daarom is het wel handig die categorieën aan te houden. De formulieren worden in principe alleen digitaal ter beschikking gesteld.

De zorgcategorieën zijn door de NPV al langere tijd in gebruik. Hoewel er best over te discussiëren valt, is een overgang naar een andere indeling zo'n grote operatie dat dit meer nadelen dan voordelen zou hebben. Een toelichting op de omschrijving van de zorgcategorieën is te vinden in het document 'Zorgcategorieën'.

De NPV biedt ook een totaalpakket voor de administratie en registratie van Thuishulp: **Zorgbeheer** van Reflexis. In dit programma slaat u niet alleen gegevens op van vrijwilligers en hulpvragers, het ondersteunt u ook bij het maken van matches tussen die twee, het plannen van afspraken en maken van roosters, en het registreert ook alle hulp die wordt verleend, zodat de administratieve druk laag blijft.

Voor afdelingen of organisaties die niet met zorgbeheer werken, zijn er een aantal formulieren voor de urenadministratie beschikbaar:

- Werkstaatje voor vrijwilliger
- Weekplanning
- Maandregistratielijst

Voor de intake zijn de volgende formulieren beschikbaar:

- Inschrijfformulier vrijwilliger
- Intakeformulier hulpvrager

Deze beide formulieren zijn niet noodzakelijk, omdat de informatie ook direct in Zorgbeheer kan worden ingevoerd. Veel afdelingen vinden het echter prettig, de formulieren door de vrijwilliger of hulpvrager direct in te laten vullen en de gegevens daarna in Zorgbeheer te zetten.

Naast formulieren voor de urenregistratie zijn er nog andere formulieren in omloop:

- Vrijwilligersovereenkomst
- Overeenkomst Coördinator
- Exitformulier vrijwilligers
- Declaratieformulier vrijwilligers
- Evaluatieformulier hulpvragers of mantelzorgers

De NPV adviseert gebruik te maken van Zorgbeheer. Behoort dat nog niet tot de mogelijkheden, dan kan de administratie als volgt worden opgezet:

#### 1. *Intakeformulier*

Het intakeformulier wordt gebruikt om de gegevens van de hulpvrager in te vullen

Belangrijk aandachtspunt daarbij is dat de hulpvrager ondergebracht wordt in een bepaalde doelgroep en de hulpaanvraag binnen een bepaalde categorie hulp.

#### 2. *Weekplanning*

Per hulpaanvraag kan er ook een weekplanning worden gemaakt. Dit formulier hoort bij het intakeformulier en kan gedurende een langere periode gebruikt worden. Als er iets wijzigt in de planning, kan de oude planning afgesloten worden door er een einddatum achter te zetten.

Op de volgende regel op het formulier kan dan de nieuwe planning gemaakt worden.

Per cliënt heeft de coördinator op deze manier alle belangrijke gegevens bij elkaar.

#### 3. *Werkstaatje*

Aan de vrijwilligers wordt een werkstaatje gegeven. Dit werkstaatje wordt door de vrijwilligers ingevuld en iedere maand bij de coördinator ingeleverd. De coördinator is vrij om met betrekking tot de inlevering van de werkstaatjes andere afspraken te maken met de vrijwilligers.



Op het werkstaatje vult de vrijwilliger in:

- de naam van de hulpvrager
- onder welke categorie hulp deze hulpvraag ondergebracht wordt
- welke activiteiten zijn verricht
- het aantal uren van de hulpvraag

Voor een vrijwilliger is het misschien lastig om bovenstaande zelf in te vullen.

U kunt er als coördinator voor kiezen dit vooraf met de vrijwilliger door te spreken of nadien zelf deze kolommen in te vullen

#### 4. *Maandstaatje*

Sommigen werken graag met een maandstaatje. Hierin worden per maand de hulpvragen en ingezette hulp verwerkt.

#### 5. *Aanmeldingsformulier voor de vrijwilligers*

De gegevens van het aanmeldingsformulier worden meestal op alfabetische volgorde in de map bewaard.

#### 6. *Declaratieformulieren*

De coördinator spreekt met de penningmeester van de afdeling af wanneer de declaratieformulieren moeten worden ingeleverd. De vrijwilliger levert het declaratieformulier in bij de coördinator. De coördinator controleert of de declaraties kloppen en zet haar handtekening voor akkoord. De coördinator geeft de formulieren door aan de penningmeester van de afdeling, die ook tot uitbetaling over zal gaan. Er wordt onderling afgesproken wie de formulieren zal bewaren. De coördinator kan voor eigen declaraties dezelfde formulieren gebruiken en een bestuurslid, meestal de penningmeester, laten tekenen voor akkoord.

#### 7. *Jaarverslag*

Aan het einde van het jaar moet het jaarverslag worden gemaakt. Het doel van het maken van het jaarverslag is het op een rijtje zetten van dat wat er het afgelopen jaar heeft plaatsgevonden. Op deze manier kan er worden geëvalueerd. Zeker als dit een aantal jaren wordt gedaan, zullen bepaalde ontwikkelingen opvallen. Hulpvragen nemen toe of af, er wordt meer van een bepaalde categorie hulp gevraagd of juist niet. Met deze informatie kan men nagaan welke acties ondernomen kunnen worden. Op landelijk niveau is deze informatie ook van belang. Het landelijk bureau kan hiermee trends ontdekken en de ondersteuning daarop aanpassen, maar ook bij bijvoorbeeld de overheid aandacht vragen voor bepaalde ontwikkelingen.

Er is geen formulier meer voor het jaarverslag. Na het aflopen van het kalenderjaar krijgt u een digitale vragenlijst toegezonden waar u de gegevens invult. Wanneer u Zorgbeheer gebruikt, staan de gegevens voorgevuld en hoeft u ze alleen maar te controleren. Wanneer u Zorgbeheer niet gebruikt, is het van belang om het hele jaar door de gegevens goed bij te houden.

#### 8. *Vrijwilligersovereenkomst*

Een vrijwilligersovereenkomst is niet verplicht. Maar het is wel goed om de afspraken vast te leggen. Binnen de NPV vinden we het daarom wenselijk en een onderdeel van een goede organisatie, dat iedere vrijwilliger een overeenkomst heeft. Het origineel wordt in eigen beheer gehouden, een kopie is voor de vrijwilliger. Als er ooit gebruik gemaakt wordt van de verzekering, is het een bewijs dat de vrijwilliger inderdaad door de NPV (of door uw kerk) werd ingezet.

#### **Stap 8: Van hulpvraag tot nazorg**

Veel huishulpprojecten vinden gaandeweg uit hoe ze alles geregeld willen hebben. Maar soms betekent dat, dat ze voor onaangename verrassingen komen te staan. Daarom is het aan te bevelen om de belangrijkste processen (dus de manieren waarop dingen zijn geregeld) vooraf te bedenken. Dat maakt het ook veel makkelijker om dit aan een vrijwilliger of hulpvrager uit te leggen. Hier een voorzet voor de mogelijke stappen.

De vraag om inzet van huishulpvrijwilligers kan van verschillende personen of organisaties binnenkomen. De verschillende vormen worden hieronder toegelicht. Daarna komt de procedure aan de orde voor het beoordelen van de hulpvraag en de werkwijze om uiteindelijk daadwerkelijk hulp te gaan verlenen.

Verder moeten er goede werkafspraken zijn gemaakt met de thuiszorg, huisartsen en andere organisaties die met hulpvragen bij de NPV-Thuishulp aankloppen.

#### *De aanmelding van hulpvragen*

De aanvraag kan rechtstreeks door de cliënt of mantelzorger gedaan worden. Ook via andere zorgverleners of instellingen kunnen hulpvragen binnenkomen. Hiervoor kan het intakeformulier gebruikt worden.

#### *Aanmelding via cliënt of mantelzorger*

De cliënt zelf kan bellen, maar meestal belt de mantelzorger en/of anderen. Het eerste contact wordt meestal telefonisch gelegd. Het is vanaf het begin goed door te vragen op de hulpvraag en helder te zijn over de mogelijkheden die de NPV kan bieden.

Als de aanvraag rechtstreeks via de cliënt of mantelzorger binnenkomt, moet er in dit contact duidelijkheid komen over de volgende zaken:

- Om wie gaat het? Geslacht, leeftijd, woonplaats
- reden van de aanvraag (aanleiding om hulp te vragen)
- al aanwezige hulp, zowel beroepsmatig als van de mantelzorger of andere vrijwilligersorganisaties
- wat kunt u bieden?

(Deze gegevens zijn nodig ter voorbereiding op het gesprek met de cliënt en/of de mantelzorger en in verband met het overleg met de beroepskrachten).

Tijdens dit eerste telefoongesprek geeft de coördinator uitleg over de werkwijze van de NPV. Denk hierbij aan de volgende zaken:

- Vrijwilligerswerk is onbetaald. Wanneer er kosten gemaakt worden door de vrijwilliger ten gunste van de cliënt, worden deze in rekening gebracht bij de cliënt.
- Uitleggen welke taken de vrijwilligers op zich kunnen nemen.
- Afspraak maken voor een wederzijdse kennismaking en het verkrijgen van meer informatie. Het is van belang om aan te geven dat pas na deze kennismaking besloten wordt of de hulp van de NPV de meest geschikte hulp is die men nodig heeft.

#### *Aanmelding via andere kanalen*

In een aantal gevallen kunnen hulpvragen via de thuiszorg, huisarts, diaconie, ziekenhuis, maatschappelijk werk, meldpunt mantelzorg of andere organen binnenkomen. In deze situaties is het van belang dat er eerst contact gezocht wordt met de persoon die de hulp nodig heeft. Na dit gesprek kunnen er dan afspraken gemaakt worden met de beroepskrachten over de hulpinzet. Het is belangrijk om goede afspraken te maken over welke hulp, hoeveelheid uren en wanneer die gegeven gaat worden. Ook is het van belang om af te spreken wanneer en op welk moment men overleg heeft met elkaar over de voortgang van de hulp.

#### *Overleg met cliënt, mantelzorger en beroepskrachten*

Het is belangrijk om zo spoedig mogelijk na de eerste aanvraag een bezoek te brengen aan de cliënt en/of de mantelzorger. Het doel van dit bezoek is:

- Kennismaken met de cliënt en/of de mantelzorger.
- Aanvullende informatie te vragen over de situatie van de cliënt en/of mantelzorger. Hierbij kunt u gebruik maken van het intakeformulier, dat al voor een gedeelte tijdens het eerste telefoongesprek is ingevuld.
- Informatie geven over de NPV-Thuishulp. Tijdens dit bezoek is het zinvol om de folder van de thuishulp uit te reiken, zodat men de informatie later nog eens kan nalezen. Denk hierbij vooral aan het geven van een toelichting over het omgaan met privacygevoelige gegevens.

Dit gesprek is nodig om te kunnen beoordelen welke vrijwilligers eventueel moeten worden ingezet, hoeveel uur hulp verleend moet worden en wat precies de taken worden van de vrijwilliger.

De coördinator let op de fysieke, psychische, emotionele en sociale aspecten van de hulpsituatie. Wat betreft de fysieke belasting wordt vooral gelet op aspecten met betrekking tot tillen en traplopen. Dit is vooral belangrijk om te bepalen welke vrijwilliger ingezet moet worden.

Dat geldt ook in bijzondere mate voor de emotionele en sociale aspecten. Deze betreffen de mate waarin de draagkracht van de mantelzorger is aangetast, de wijze waarop de cliënt en de mantelzorger(s) met elkaar omgaan.

In dit eerste gesprek geeft de coördinator ook informatie over de NPV-Thuishulp en welke hulp deze kan bieden. De coördinator let daarbij goed op welke zorg de mantelzorgers zelf nog kunnen verlenen. In het gesprek moet worden benadrukt dat de vrijwilligers niet de mantelzorgers en andere zorgverleners vervangen, maar dat ze een aanvulling en ondersteuning zijn op deze zorg.

### *Vaststellen van de hulpinzet*

Na het bezoek aan de cliënt en/of mantelzorger kan eventueel in overleg met de beroepskrachten beslist worden of er vrijwilligers ingezet gaan worden. Ook wordt er bij een positief besluit beslist welke en hoeveel aantal uren hulp er verleend gaat worden. Daarna wordt er ook vastgesteld wat de verwachte duur van de inzet zal zijn. Dit alles moet vastgelegd worden in het intakeformulier. Dit formulier moet door de cliënt en/of mantelzorger en coördinator ondertekend worden. Hiervan wordt aan de cliënt en of mantelzorger een kopie beschikbaar gesteld. Tot slot wordt een evaluatiemoment afgesproken.

Het is sterk aan te raden om alleen afspraken te maken die u kunt en wilt waarmaken.

### *Keuze van vrijwilligers voor de hulpinzet*

De coördinator selecteert de meest geschikte vrijwilligers voor deze hulpvraag. Afhankelijk van de competenties van de vrijwilliger, het aantal uren hulpinzet en de te verwachten duur van de hulp, kan er voor gekozen worden om meerdere vrijwilligers per hulpvraag in te zetten.

In deze variant gaan we ervan uit dat er gewerkt wordt met een eigen bestand aan vrijwilligers. Wanneer gekozen wordt voor een sociale netwerkbenadering, worden de 'vrijwilligers' op een heel andere manier geworven. Hierover verschijnt nog een aparte handreiking.

De gekozen vrijwilligers worden vervolgens benaderd en goed geïnformeerd en geïnstrueerd over de hulpsituatie en wat er van hen wordt verwacht. De coördinator geeft informatie over de opgedane indrukken ten aanzien van:

- de exacte hulpvraag
- hoe gaan we overleggen
- de bereidheid van de cliënt ten aanzien van het aanvaarden van hulp
- de draagkracht van de mantelzorgers en overige hulpverleners
- wat te doen in situaties waarbij er onmiddellijk hulp geboden moet worden door een beroepskracht
- de planning

Met deze informatie kunnen de vrijwilligers zich voorbereiden op hoe zij zich het beste kunnen opstellen in de hulpsituatie.

De coördinator verstrekt aan de verantwoordelijke beroepskracht informatie over de hulpinzet van de vrijwilligers en maakt ook afspraken over de afstemming en de taakverdeling tijdens de hulpinzet en legt dit schriftelijk vast.

### *Volgen van het verloop van de hulpverlening*

Als de hulpinzet is begonnen houdt daarmee het werk van de coördinator niet op. Het verloop van de hulpinzet moet worden gevolgd en bewaakt. Dit betreft verschillende werkzaamheden:

- Registreren en rapporteren van veranderingen in de hulpsituatie.

- Tussentijds evalueren over de voortgang van de hulpverlening met de cliënt en/of de mantelzorger.
- Sluit de vraag en het aanbod qua kwaliteit en kwantiteit nog op elkaar aan?
- Begeleiden van de vrijwilligers
- Nazorg

### *Hulpinzet in complexe situaties*

In meer complexe hulpsituaties kan het belangrijk zijn dat de vrijwilliger tijdens de uitvoering van de werkzaamheden goed observeert. Met complexe hulpsituaties wordt bijvoorbeeld bedoeld: terminale hulpverlening, hulp aan dementerenden en hulp bij cliënten met psychosociale problemen. Er kunnen namelijk veranderingen optreden in de fysieke of geestelijke situatie van de cliënt. Ook kan blijken dat de draagkracht van de mantelzorgers afneemt of dat de spanningen toenemen.

De coördinator speelt een rol in het verzamelen van deze signalen en het overleg met mantelzorgers.

Natuurlijk moeten de vrijwilligers bij acute situaties direct contact zoeken met de mantelzorger en wanneer wachten echt niet verantwoord is, moet de vrijwilliger direct contact opnemen met de dienstdoende huisarts.

In een aantal hulpsituaties in het kader van de intensieve thuiszorg of op basis van werkafspraken tussen vrijwilligers en beroepskrachten wordt gebruik gemaakt van een logboek of overdrachtschrift. Ook mantelzorgers maken hier gebruik van. Er wordt informatie opgeschreven die van belang is voor de betrokken zorgverleners, waarop gelet moet worden, de algemene toestand van de cliënt en van de mantelzorgers.

Het logboek heeft de volgende functies:

- Bij aflossing van de dienst van zowel vrijwilligers als beroepskrachten weten de volgende vrijwilligers en beroepskrachten waar ze rekening mee moeten houden.
- Het logboek dient ook als informatiebron om beslissingen te kunnen nemen voor wijzigingen in de omvang of aard van de vrijwillige hulpinzet, bijvoorbeeld meer uren of meer aandacht voor mantelzorgers.

In niet alle hulpsituaties is een logboek aanwezig. Soms wordt het vrijwilligers niet toegestaan een aanwezig logboek te gebruiken. De vrijwilligers kunnen dan gebruik maken van een eigen overdrachtschrift. Vooral bij terminale hulpinzet kan het belangrijk zijn om dit schrift te gebruiken. Dit schrift dient er ook voor om na afloop van de hulpinzet, de gegeven hulp met de vrijwilligers te bespreken.

In het overdrachtschrift worden aantekeningen gemaakt over:

- De toestand van de cliënt en eventuele veranderingen
- Bijzonderheden bij de verzorging van de cliënt
- De omstandigheden van de mantelzorgers
- Praktische aanwijzingen voor andere vrijwilligers en mantelzorgers
- Wijzigingen in het gebruik van hulpmiddelen
- Andere vragen die betrekking hebben op de zorg

De coördinator heeft tijdens de hulpinzet regelmatig contact met de mantelzorgers. Dit is nodig om eventuele beslissingen te nemen over het wijzigen, dan wel stopzetten van de hulpinzet. Informatie over de omstandigheden van de mantelzorgers krijgt de coördinator natuurlijk ook van de vrijwilligers.

De coördinator is ook het klankbord voor de vrijwilligers. Er is regelmatig contact met hen. Enerzijds om te horen hoe het de vrijwilligers vergaat, anderzijds om te adviseren over specifieke werkzaamheden en om informatie te verzamelen over de hulpsituatie. Die informatie kan - zoals gezegd - leiden tot bijstelling van de hulpinzet door vrijwilligers.

Verder heeft het contact tot doel de vrijwilligers bij te staan in de momenten waarop ook de draagkracht van de vrijwilligers op de proef wordt gesteld. Het werk van de vrijwilliger kan in sommige gevallen emotioneel belastend zijn en vrijwilligers moeten de gelegenheid hebben ervaringen uit te wisselen en te bespreken.

Dit kan in een individueel gesprek, maar het is aan te raden om enkele malen per jaar een groepsbijeenkomst te houden, waarbij de vrijwilligers ervaringen onderling kunnen uitwisselen.

#### *Afronding van de hulpinzet en nazorg*

Als de hulp niet meer nodig is, geeft de hulpvrager en/of de vrijwilliger dit door aan de coördinator. De coördinator bezoekt de hulpvrager en evalueert de geboden hulp. Zij legt dit vast in een verslag. Er wordt gebruik gemaakt van een evaluatieformulier. Dit formulier wordt opgestuurd naar de hulpvrager of mantelzorger. De gegevens worden bewaard tot het einde van het jaar. De gegevens vanuit de evaluatieformulieren worden gebruikt voor het jaarverslag om de kwaliteit van zorg te bevorderen. Na het verwerken van de gegevens worden de gegevens vernietigd. Men dient de gegevens zo te vernietigen dat het niet meer leesbaar is. Dit alles in verband met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

#### **Stap 9: Voorlichting en publiciteit**

Om hulpvragen en vrijwilligers te werven, zult u moeten communiceren. De buitenwereld moet weten dat u bestaat, wie u bent en wat u te bieden hebt. Het is van belang hiervan een helder en duidelijk beeld te geven. Een valkuil is, in de communicatie teveel informatie te geven. Daardoor wordt het beeld vaak juist minder duidelijk.

#### *Doelgroepen*

In uw communicatie is het van belang om na te denken over welke doelgroepen u kunt onderscheiden. Elke doelgroep vraagt om andere informatie en om andere manieren van communiceren. U kunt bijvoorbeeld een matrix maken van alle doelgroepen, welke informatie ze nodig hebben en hoe u die het beste kunt verstrekken. Denk bijvoorbeeld aan:

- Hulpvragers
- Verwijzers
- Samenwerkingspartners

- Financiers
- Gemeenten
- Etc.

Informatie die maar één keer wordt gegeven, wordt niet onthouden. Als u in beeld wilt zijn, zult u de informatie moeten blijven herhalen. Een voorbeeld: veel nieuwe afdelingen sturen bij de start een brief naar een aantal betrokkenen. In die brief staat dan, dat ze gaan starten met thuishulp, hoe het werk, hoe ze te bereiken zijn etc. Ze gaan er van uit, dat iedereen daarmee geïnformeerd is. In de praktijk blijkt dat nauwelijks te werken. Ook een eenmalig artikelje in de krant heeft niet het effect dat de informatie blijft hangen.

Ten opzichte van mensen die misschien hulpvragen gaan stellen, is het belangrijk dat zij uw naam leren kennen, dat noemen we naamsbekendheid. Dat maakt dat als mensen in de situatie komen dat ze hulp nodig hebben, ze eerder aan u denken. Pas op dat moment gaan mensen uitzoeken wat u precies te bieden hebt en hoe het werkt. Dat moet dan makkelijk te vinden zijn, bij voorkeur op uw website. Denk eraan dat wat voor u vanzelfsprekend is, voor een hulpvrager niet altijd gelijk duidelijk is. Bijvoorbeeld het onderscheid tussen vrijwilligers en betaalde krachten, of wat een 'afdeling' is of een 'coördinator' doet. Probeer het zo simpel mogelijk uit te leggen. Verplaats u in de hulpvrager en probeer hem door het proces heen te leiden.

Voor verwijzers en samenwerkingspartners werkt het ongeveer hetzelfde. Maar daarbij hebt u de mogelijkheid om een langere periode samen te werken. U kunt dus investeren in het contact. Stuur geen folder, maar maak een afspraak. Leg uit wie u bent en wat u te bieden hebt. En ook dit niet eenmalig, maar steeds opnieuw.

### *Communicatiemiddelen*

Mensen lezen veel, maar vergeten ook veel. Wat je niet vergeet: iets lezen op het moment dat je het nodig hebt. Hoe bereik je met schriftelijke berichten juist hen voor wie de boodschap bedoeld is? Op dit moment komen de communicatiemiddelen om de hoek kijken. Bij communicatiemiddelen denken we aan:

- foldermateriaal
- posters (te verkrijgen op het landelijk bureau)
- berichtgeving in kranten en tijdschriften
- website
- social media: facebook, twitter, Instagram

Foldermateriaal: een folder is bij uitstek een middel om kort te presenteren wie u bent en wat u te bieden hebt. Ook hier geldt: kort en krachtig. Voor NPV-afdelingen is er de mogelijkheid om via de webshop folders te maken. Voor een professionele uitstraling is het belangrijk dat alle afdelingen dezelfde huisstijl gebruiken.

Website: een website biedt dezelfde mogelijkheden als een folder, maar kan meer informatie bevatten omdat steeds doorgelinkt kan worden. Ook kunt u koppelingen aanbrenge naar social media. Als NPV-afdeling kunt u een website laten invullen door het landelijk bureau. Neemt u daarvoor contact op met de afdeling communicatie.

Posters: zijn uitstekend geschikt om een evenement onder de aandacht te brengen. Een format van een poster is voor NPV-afdelingen te verkrijgen via de webshop. De tekst voor de poster kan direct op de poster afgedrukt worden.

Berichtgeving: Kranten en tijdschriften: Door berichten te plaatsen in kranten en tijdschriften die door hulpvragers gelezen worden komt de afdeling in beeld. Informeer daarvoor in de directe omgeving van de afdeling. Wilt u een voorbeeld hebben over een bepaalde berichtgeving dan kunt u die opvragen bij het landelijk bureau. U kunt natuurlijk advertenties plaatsen, maar als u nieuws te melden heeft wil een lokale krant daar vaak wel een artikeltje aan wijden. Dat wordt beter gelezen dan een advertentie en is gratis. Dus het is aan te raden om te zoeken naar nieuwsmomenten. Bijvoorbeeld een jaarlijkse vrijwilligersavond is een prima nieuwsmoment. Als christelijke organisatie kunt u ook denken aan kerkbladen om uw informatie te verspreiden.

Social media: veel afdelingen hebben inmiddels een facebookpagina. Op deze manier houden ze belangstellenden op de hoogte van het reilen en zeilen. Plaats wel regelmatig een berichtje. Ook dit hoeft geen groot nieuws te zijn. Het is vooral van belang voor uw naamsbekendheid. Ook via twitter kunt u van zich laten horen.

## **Stap 10: Werving van vrijwilligers**

### *Het werken met vrijwilligers*

Zonder vrijwilligers is een thuishulpproject niet denkbaar. Vragen die rijzen zijn onder andere: Hoe komen we aan vrijwilligers die passen bij onze doelstelling? Hoe gaan we vrijwilligers werven? Wat zijn onze selectiecriteria? Welke eisen stellen we aan het vrijwilligerswerk? Welke regels hanteren we? Hoe houd je de vrijwilligers gemotiveerd? Hoe ga je om met vrijwilligers die zich wel hebben opgegeven, maar eigenlijk nooit tijd hebben om vrijwilligerswerk te doen? Deze en wellicht nog meer vragen komen op bij een coördinator. Het verdient sterk aanbeveling dat de werkgroep zo snel mogelijk het initiatief neemt om vrijwilligers te werven. In eerste instantie moet men denken aan een groep van ca. 20 personen.

Dat lijkt veel, maar verwacht mag worden dat na verloop van tijd of na de selectieprocedure enkele kandidaten zullen afvallen. Een groep van redelijke omvang is ook nodig om aan de hulpvraag te kunnen beantwoorden en om pieken in de hulpvraag te kunnen opvangen.

### *Vrijwilligers en identiteit*

Als NPV-Thuishulp zijn we een christelijke organisatie en vanuit de christelijke opdracht hebben we ook gezien dat er in de thuissituatie voor ons een taak ligt. De NPV zal daarom vooral mensen aanspreken die zich herkennen in die identiteit. In de ondersteuning spreken we de vrijwilligers dan ook aan als mensen die zich vanuit deze overtuiging willen inzetten voor de naaste. Dat neemt niet weg dat ook mensen met een andere levensovertuiging via de NPV actief zullen willen zijn. Het past niet bij de christelijke uitgangspunten om die uit te sluiten. Wel is aan te raden om volledig helder te zijn over de identiteit van de NPV. In de modelovereenkomst voor vrijwilligers wordt daarom voorgesteld de vrijwilliger wel te laten ondertekenen dat hij of zij de identiteit respecteert.



Wanneer er een vrijwilliger uit het netwerk van de cliënt wordt geworven, ligt dit nog weer anders. Wanneer de betreffende persoon alleen voor die ene hulpvrager ingezet wil worden, kunt u ervoor kiezen geen vrijwilligersovereenkomst aan te gaan.

#### *Taken van de vrijwilliger*

De taken die de vrijwilliger zal uitvoeren, worden altijd in samenspraak met de coördinator gedaan. Dit zal per afdeling ook verschillen, omdat er soms afspraken zijn gemaakt met andere organisaties over het wel of niet verrichten van werkzaamheden. Wel moet men altijd in overweging nemen dat de NPV-Thuishulp ondersteunende hulp biedt aan de mantelzorger en aanvullend is op de betaalde zorg.

#### *Wervingsactiviteiten*

Kwamen voorheen de vrijwilligers spontaan bij organisaties binnen, tegenwoordig maken organisaties steeds meer gebruik van een gericht werving- en selectiebeleid. Zie hiervoor ook de handreiking 'het werven van vrijwilligers'

De NPV werft haar vrijwilligers door haar aanbod aantrekkelijk te maken voor mensen die zich dienstbaar op willen stellen richting de maatschappij, ongeacht achtergrond. Het uitgangspunt is een bijdrage leveren aan de 'zorg voor het leven'! Concreet houdt dit in dat er werk geleverd wordt met goed resultaat, wat ook voldoening geeft aan de (aspirant)vrijwilliger. Een fijne werksfeer met collega-vrijwilligers, ontplooiingskansen en het opdoen van ervaring op een laagdrempelige manier. Dit alles onder goede begeleiding waarbinnen vrijwilligers toegerust worden voor hun individuele taak.

#### **Er zijn verschillende manieren van werven:**

##### *Mensen persoonlijk benaderen.*

Persoonlijk benaderen werkt in de meeste gevallen het beste. De respons is doorgaans groter dan bij een oproep in de krant, omdat de benadering directer en informeler is. Wanneer er al vrijwilligers in een afdeling actief zijn, kan het goed zijn om deze mensen in te schakelen bij het werven. Men kan dan werven onder collega's, vrienden, kennissen en familieleden.

##### *Werven via tussenpersonen*

Tussenpersonen zijn bijvoorbeeld: predikanten, thuiszorgmedewerkers, huisartsen, ouderlingen, diakenen, enz. U kunt deze 'sleutelfiguren' in uw woonplaats benaderen met de vraag of zij geschikte vrijwilligers voor de NPV-Thuishulp weten te noemen. Vervolgens kunt u de opgegeven mensen persoonlijk of met een brief benaderen. Het voordeel van deze wervingsmethode is dat het persoonlijke netwerk van de betreffende persoon wordt benut en vergroot.

##### *Werven via de vrijwilligerscentrale of -vacaturebank*

In veel plaatsen in het land is een vrijwilligerscentrale of -vacaturebank. Deze organisaties bieden informatie over vrijwilligerswerk. Ze bemiddelen tussen mensen die vrijwilligerswerk zoeken en organisaties die vrijwilligers vragen.

Ook krijgen vrijwilligersprojecten ondersteuning en geven ze cursussen aan vrijwilligers. Door een vacature daar te melden kost werving weinig tijd en geld, want zij doen de rest.

Belangrijk is wel dat u de centrale of vacaturebank van juiste, volledige en aansprekende informatie voorziet.

Een nadeel kan zijn dat zich vrijwilligers bij u aanmelden die niet voldoen aan de eis dat men de doelstellingen van uw organisatie onderschrijven en achter de christelijke uitgangspunten zal staan.

### *Informatiebijeenkomsten*

Het houden van een voorlichtingsavond naar aanleiding van het oprichten van een afdeling thuishulp, stelt u in staat om vrijwilligers te motiveren en enthousiasmeren.

Zo kunt u mensen een indruk geven van uw organisatie en het belang van vrijwilligerswerk. Organiseer zo'n bijeenkomst niet alleen rond het thema 'werving', maar combineer het met een presentatie met audiovisueel materiaal of een gastspreker. Een informatiebijeenkomst is een geschikt middel om in één keer een groot aantal mensen te bereiken. Het voordeel is bekendheid creëren en het opbouwen van een netwerk. Hiervoor zijn de nodige organisatorische vaardigheden vereist.

### *Bijeenkomsten van andere organisaties*

Uiteraard kunt u ook deelnemen aan evenementen van andere organisaties. Zo is het mogelijk een stand te verzorgen op een braderie, jaarmarkt of themadagen op bijvoorbeeld scholen. Ga daarbij niet op elke gelegenheid in, maar kies alleen voor dié evenementen waar mensen uit de doelgroep van de NPV komen.

Gebruik bij het inrichten van uw stand een naambord, posters, foto's, folders en brochures. Creativiteit spreekt mensen aan. Houd er rekening mee dat de inrichting van een representatieve stand geld kost.

### *Wervingsbrieven aan potentiële vrijwilligers*

U kunt brieven met een wervende inhoud schrijven aan potentiële vrijwilligers. Belangrijk is dan dat u beschikt over namen en adressen van mensen die mogelijk actief zouden willen worden binnen de NPV. Men zou bijvoorbeeld de plaatselijke leden van de NPV kunnen aanschrijven. In een wervende brief kunt u kort en krachtig ingaan op de volgende punten:

- Voor welke taken zoekt u vrijwilligers?
- Wat zijn de functie-eisen?
- Wat biedt u de vrijwilligers?
- Waar kan men zich aanmelden?

Voeg een antwoordkaart toe, zodat reageren makkelijker wordt. Het effect van een goed geschreven wervingsbrief kan groot zijn. Mensen voelen zich er direct door aangesproken. Het kost wel geld: denk aan de druk-, kopieer- en portokosten.

### *Folders*

De folder of brochure bevat algemene informatie over de NPV-Thuishulp. U kunt deze folders bestellen bij het landelijk bureau. Op de achterzijde van deze folder is een witruimte gecreëerd zodat u uw eigen gegevens daarin kunt vermelden.

### *Affiches*

Affiches worden zeer vaak als wervingsmiddel gehanteerd. Met een affiche kunt u de aandacht op de NPV vestigen, een zeer compacte boodschap doorgeven en de lezer aanmoedigen tot actie. Een goed affiche bevat een zeer korte boodschap en een contactadres. Het dient op groot formaat papier gedrukt te worden en in de goede kleuren. De tekst mag een derde van het totale oppervlak beslaan. U kunt de affiches ophangen in openbare instellingen en in sommige winkels. Het best werkt zo'n affiche in combinatie met folders. Gebruikt u alleen maar affiches, dan moet u daarvan geen grote wervende uitstraling verwachten. Onderzoek wijst uit dat affiches vooral worden opgemerkt door jongeren en hoger opgeleiden.

### *Media*

Via de pers bereikt u grote aantallen mensen. Een artikel in een plaatselijk of regionaal blad wordt beter gelezen dan een advertentie. Een geschikt middel is een artikel en een oproep voor de plaatselijke kerkbladen en/of kranten te schrijven.

### *Informatie*

De werving is erop gericht die vrijwilligers te vinden, die zo goed mogelijk passen bij onze organisatie en doelstelling. Daarom moet bij de werving duidelijk zijn:

- Wat de doelstelling van de NPV is
- Welk doel de NPV-Thuishulp heeft
- Wat het vrijwilligerswerk van de NPV-Thuishulp inhoudt en welke taak een vrijwilliger heeft

### *Selectieprocedure thuishulpvrijwilligers*

De vrijwilligers hebben zich opgegeven. Het is noodzakelijk dat men een goed beeld krijgt van de mensen die zich hebben opgegeven. De coördinator selecteert de aspirant-vrijwilligers. Met iedere aspirant-vrijwilliger moet een selectiegesprek gevoerd worden. De coördinator weet wat binnen de afdeling nodig is en kan beoordelen welke taken passen bij de betreffende vrijwilliger.

Hieronder gaan we uit van de meest uitgebreide en zorgvuldige procedure. De praktijk wijst uit dat dit op een heel aantal plekken prima werkt, maar dat ook regelmatig veel minder formeel gehandeld wordt. Probeer u het vooral in proportie te houden: wat is in deze situatie echt nodig?
--

### *Selectieprocedure vrijwilligers terminale thuishulp*

Aan vrijwilligers van de terminale thuishulp worden andere eisen gesteld, daarom zal de selectieprocedure uitgebreider zijn. Dit alles om te voorkomen dat er vrijwilligers worden ingezet die voor deze taak nog niet zijn toegerust.

De selectieprocedure bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Een eerste oriënterend gesprek
2. Voorbereiding op het uitvoerend werk door deelname aan de basiscursus
3. Definitieve selectie en aanstelling

#### *Het eerste gesprek*

Het doel van dit gesprek voor de vrijwilligersorganisaties is om na te gaan of de belangstellende geschikt is voor het werk en past binnen de organisatie. In dit gesprek wordt gekeken welke competenties de vrijwilliger heeft en of deze passen binnen de organisatie. De onderwerpen lijden, verdriet en sterven, die in ieder leven plaatsvinden, kunnen emotioneel belastend zijn. Dit ligt vaak aan de voorgaande ervaringen die men daarmee heeft. In dit gesprek wordt gekeken hoe men ten opzichte van deze onderwerpen staat en of deze ervaringen dienend zijn voor het werk binnen de organisatie.

Als iemand zelf niet het overlijden van een naaste heeft verwerkt, kan het moeilijk zijn om goede hulp te bieden. Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie naar klanten en mantelzorgers toe om geschikte vrijwilligers te kiezen.

Het eerste gesprek wordt bij voorkeur door twee personen, in ieder geval door de coördinator, gevoerd. Bij het gesprek kan het document selectiegesprek vrijwilliger worden gebruikt. Tijdens het gesprek licht de coördinator ook de selectieprocedure toe (gesprek, basiscursus, definitieve selectie). Het is denkbaar dat dit gesprek leidt tot het afzien van verdere deelname aan de selectieprocedure. De belangstellende vrijwilliger kan besluiten niet door te gaan. Ook de coördinator kan besluiten de procedure niet voort te zetten, omdat de aspirant-vrijwilliger niet aan de eisen voldoet. In dit gesprek worden afspraken gemaakt over het al of niet voortzetten van de procedure. Dit wordt direct beargumenteerd. Na afloop van het gesprek maakt de coördinator een samenvatting van het gesprek.

#### *Vorbereiding op het werk*

De voorbereiding op het werk vindt plaats met behulp van een basiscursus. In de cursus komen de volgende thema's aan bod:

- Doel en visie/missie van de NPV
- Structuur en werkwijze binnen de NPV-Thuishulp
- Vrijwilligerswerk en motivatie
- Rechten en plichten van vrijwilliger
- Grenzen binnen de NPV-Thuishulp
- Sociale vaardigheden
- Verschillen beroepskracht en vrijwilliger
- Mogelijkheden ter ondersteuning van de mantelzorger (plaatselijk, regionaal, landelijk)

De basiscursus wordt verzorgd door (vrijwillige) docenten van het landelijk bureau. De cursus omvat twee dagdelen. Door het volgen van de cursus krijgen aspirant-vrijwilligers een goed beeld van wat hen te wachten staat en de coördinatoren krijgen meer inzicht in de motivatie en de communicatieve capaciteiten van de vrijwilligers. Het is dus van belang dat coördinatoren aanwezig zijn tijdens de cursus.

### *Definitieve selectie*

De basiscursus dient, zoals eerder gezegd, ook om aspirant-vrijwilligers definitief te selecteren. Op basis van de indrukken die de vrijwilliger en de coördinator opdoen tijdens de cursus volgt een tweede gesprek. Daarin geven zowel vrijwilliger als coördinator te kennen wel of niet door te willen gaan. De coördinator beslist uiteindelijk wel of niet met de desbetreffende vrijwilliger door te gaan.

### *Verplichtingen*

Wanneer een vrijwilliger aangenomen is gaat de NPV uit van de volgende verplichtingen, waar de vrijwilliger zich aan heeft te houden:

- Zich te houden aan de doelstellingen en de visie van de NPV.
- Geheimhouding van vertrouwelijke informatie van de patiënten en familieleden.
- Zich te houden aan gemaakte afspraken of deze bij verhindering tijdig afzeggen.
- Wanneer er namens de NPV hulp gegeven wordt in een instelling, de grondslag van deze instelling te respecteren.
- De levensovertuiging van de cliënten te respecteren.
- Gesignaleerde onregelmatigheden tijdig te melden aan de coördinator.
- Een vrijwilligersovereenkomst na akkoord te tekenen.
- Een werkstaat bij te houden en iedere maand in te leveren bij de coördinator.
- De vrijwilligersovereenkomst te ondertekenen.

### *Rechten van de vrijwilliger*

De vrijwilliger heeft recht op:

- Een onkostenvergoeding. Hierover worden tevoren afspraken gemaakt. Het kan zijn dat de vrijwilliger een patiënt met eigen vervoer naar het ziekenhuis heeft gereden, hiervoor krijgt hij dan een vergoeding die verrekend wordt met de patiënt. Dit alles behoort de coördinator vooraf te bespreken met de hulpvrager en te communiceren met de vrijwilliger.
- Introductie, instructie en begeleiding door de coördinator, beroepskracht of een andere vrijwilliger.
- Interne cursussen en/of bijeenkomsten die nodig zijn om de taak als vrijwilliger te kunnen uitoefenen.
- Verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid.
- Het stellen van prioriteiten t.a.v. beschikbaarheid en taak.
- Relevante informatie voor taakuitoefening en algemeen functioneren.
- Bijwonen van de landelijke themadag die één maal per jaar gehouden wordt.

## **Stap 11: Toerusting van vrijwilligers**

### *Inwerken en begeleiding*

De volgende middelen kunnen worden gebruikt om de vrijwilliger in te werken:

- Proefperiode van twee maanden
- Gespreksleidraad Evaluatiegesprek
- Basis cursus 'Vrijwilligers in de thuishulp' en 'Vrijwilligers in de palliatieve thuishulp'

### *Begeleiding na proefperiode*

Het begeleiden van een vrijwilliger is de taak van de coördinator. Dit is een belangrijke taak, omdat door een goede ondersteuning te geven de vrijwilligers ook gemotiveerd blijven en toegerust worden.

### *Doel van de begeleiding*

De begeleiding van vrijwilligers heeft de volgende doelen. Allereerst is het van belang om de vrijwilliger toe te rusten voor zijn taak. Daarnaast moet de coördinator als klankbord voor de vrijwilliger fungeren en is de begeleiding erop gericht om vrijwilligers gemotiveerd en enthousiast te houden.

De coördinator moet de doelstelling van de NPV en de taak daarin van de NPV-Thuishulp in de gaten houden en de persoonlijke capaciteiten van de vrijwilligers zo goed mogelijk benutten.

### *Taakgerichte ondersteuning*

De vrijwilliger bij zijn taak ondersteunen houdt in:

- Er moet duidelijkheid zijn over de inhoud van de taak
- De inhoud van de taak moet aansluiten bij de kennis en vaardigheden van de vrijwilliger
- Er moeten tijdens/na de uitvoering van de taak evaluatiemomenten zijn

### *Taakinhoud*

Voordat de vrijwilliger naar iemand die hulp vraagt toegaat, moet duidelijkheid zijn over de inhoud van zijn taak. De volgende punten moeten bij hem bekend zijn:

- Wie is het die hulp vraagt?
- Waarom wordt de hulp gevraagd?
- Waar bestaat de hulp uit?
- Wanneer en hoe lang wordt hulp verwacht?
- Zijn er anderen die hulp verwachten?
- Welke afspraken zijn er door de contactpersoon met de hulpvrager gemaakt?
- Bij wie kan de vrijwilliger terecht met vragen?

### *Kennis/vaardigheden*

- Welke kennis of vaardigheden zijn er nodig voor deze specifieke situatie?
- Is de vrijwilliger daartoe in staat?

### *Evaluatie*

- Hoe is het gegaan?
- Welke indruk heeft de vrijwilliger van de hulp die er geboden is?
- Zijn er twijfels en vragen?
- Wat was moeilijk?
- Wat verliep goed?

### *Duidelijkheid*

Duidelijkheid moet er altijd zijn en is een voorwaarde voordat een vrijwilliger ingezet wordt. In de praktijk kan het voorkomen dat niet alles van tevoren te overzien is. Hulpvragen kunnen qua inhoud anders uitpakken dan te voren was geschat. Dat is niet erg. Als het maar besproken wordt met zowel de hulpvrager (eventueel de mantelzorger) als met de vrijwilliger.

### *Vergroten van kennis en vaardigheden*

Door middel van bijvoorbeeld cursussen, themabijeenkomsten en persoonlijke gesprekken kan de vrijwilliger zijn of haar kennis vergroten. Er zijn vrijwilligers die zelf vragen om bijscholing, anderen zullen er minder snel om vragen. Het is belangrijk om regelmatig naar de vrijwilliger toe de mogelijkheden die er zijn voor bijscholing te benoemen. Ook dit is een vorm van taakgerichte ondersteuning.

### *Speciale evaluatiemomenten*

De evaluatie hoeft niet speciaal op een apart tijdstip plaats te vinden. Het is goed om, nadat een vrijwilliger de eerste keer bij iemand kwam, na te gaan hoe dat verlopen is. Al werkend ontstaan er vragen/problemen, die met elkaar besproken kunnen worden. Tijdens en na een intensieve hulpverleningssituatie is het belangrijk om speciale aandacht voor de evaluatie te hebben.

### *Persoonsgerichte ondersteuning*

In de taakgerichte ondersteuning staat het werk van de vrijwilliger centraal. In de persoonsgerichte begeleiding de persoon van de vrijwilliger. Deze twee elementen zijn alleen in theorie gescheiden, om er de aandacht op te vestigen. In de praktijk zullen ze samengaan. De manier waarop iemand zijn werk ervaart, hangt ook samen met het karakter van de vrijwilliger. De persoonsgerichte ondersteuning heeft vooral een motiverende functie. Het zorgt ervoor dat de vrijwilliger zijn werk met enthousiasme blijft doen en daardoor zich kan ontwikkelen. Ieder wordt ingezet op zijn eigen capaciteiten.

### *Aspecten die van belang zijn voor een persoonsgerichte ondersteuning*

Waardering en erkenning. Iemand vertellen dat het fijn is dat hij zich ergens voor inzet. Iemand als vrijwilliger serieus nemen door duidelijkheid over zijn taak te geven. Door middel van informatie, overleg en onkostenvergoeding geeft u ook erkenning aan het belang van de inbreng.

### *Voortgangsgesprekken*

De coördinator heeft als taak om eenmaal per twee jaar een voortgangsgesprek te houden met de vrijwilliger. Hierin komen zowel de taak- als inhoudsgerichte aspecten aan de orde. Om een voortgangsgesprek te voeren is het aan te bevelen om de gespreksleidraad evaluatie vrijwilliger te gebruiken.

### *Afscheid van een vrijwilliger*

Het verzorgen van een goede begeleiding en regelmatig contact voorkomt dat men te laat merkt dat iemand geen zin meer heeft om zijn taak binnen de NPV-Thuishulp uit te oefenen en wil stoppen. Natuurlijk kan ondanks een goede begeleiding de vrijwilliger aan geven te willen stoppen. Een vrijwilliger stopt niet zomaar van de ene op de andere dag.

Besluit de vrijwilliger te stoppen dan is het belangrijk om de reden van vertrek te weten te komen. In het exitformulier wordt een opsomming gegeven van mogelijke redenen van vertrek. De antwoorden hierop kunnen knelpunten wegnemen en kunnen maatregelen worden genomen om iets dergelijks in de toekomst te voorkomen.

U kunt een eindgesprek houden aan de hand van een 'exitformulier vrijwilliger'.

Informatie verkrijgen uit het exitgesprek is niet het enige doel. Het geeft een ex-vrijwilliger ook de mogelijkheid zijn hart te luchten en eventuele grieven te spuien. Er wordt serieus naar hem of haar geluisterd. Het afscheid wordt daardoor naar twee kanten toe verduidelijkt. Per slot van rekening kan een ex-vrijwilliger beter goede dan slechte verhalen aan anderen vertellen.

### *Met stille trom laten vertrekken of kan het ook anders?*

Het kan ook anders, want met stille trom laten vertrekken is niet verstandig. Het is goed om ervoor te zorgen dat een vrijwilliger met een goed gevoel vertrekt. De vrijwilliger zal dan ook positief over de NPV praten, ook al is in het verleden niet altijd alles naar wens verlopen. Daarnaast hoeft iemand die stopt met het vrijwilligerswerk niet voor altijd weg te gaan. Daarom is het goed dat ook aan een afscheid op gepaste wijze aandacht wordt geschonken. Wat die gepaste wijze is, is afhankelijk van de afdeling, soort functie, tijdsduur, reden van vertrek, wens van de vrijwilliger, etc.

Hierna volgt een paar mogelijkheden in willekeurige volgorde:

- Een ludiek getuigschrift, uitgegeven en ondertekend door de andere vrijwilligers en bestuursleden.
- Een ingelijste afscheidskaart met afscheidswens en ondertekend door de andere vrijwilligers en bestuursleden.
- Een bestaande vrijwilligersovereenkomst ludiek aanpassen, zodat duidelijk is waarvoor de vrijwilliger niet meer in aanmerking komt.



- Een bedankbrief voor bewezen diensten en de vraag of er een beroep op de vrijwilliger gedaan mag worden voor een andere functie of project.
- In het zonnetje zetten in een plaatselijke krant of op de website.
- Tijdens een ledenvergadering of themabijeenkomst afscheid nemen van de vrijwilliger. Hierbij kunnen dan ook enkele familieleden van de vertrekkende vrijwilliger uitgenodigd worden.
- Met de andere vrijwilligers een gezamenlijke koffieochtend of iets dergelijks organiseren, waarbij er tevens afscheid genomen kan worden. Hierbij kunnen dan ook enkele familieleden van de vertrekkende vrijwilliger uitgenodigd worden.
- Een dinerbon of een andere bon schenken.
- Belangrijk is dat ook na vertrek iemand op de hoogte gehouden wordt. Op een of andere manier kun je een ex-vrijwilliger toch blijven voorzien van relevante informatie, zodat ze betrokken blijven bij de NPV. Tenzij iemand natuurlijk zelf aangeeft dit niet op prijs te stellen.

Zomaar een aantal ideeën, misschien dat door combinatie hier iets leuks uit te halen is. Belangrijk is wel dat we rekening houden met de wens van de vertrekkende vrijwilliger.

#### *Niet goed functionerende vrijwilligers*

Extra begeleiding van een vrijwilliger is nodig als een vrijwilliger de werkzaamheden niet volgens de afspraken uitvoert of naar de mening van de mantelzorgers slecht functioneert. Ook kan het zijn dat de vrijwilliger nooit of uiterst minimaal beschikbaar is, of op geen enkele manier betrokkenheid toont met de groep. De coördinator zal samen met de vrijwilliger eerst de oorzaken van het disfunctioneren of de geringe betrokkenheid proberen te achterhalen. Dat kan ertoe leiden dat de vrijwilliger beter gaat functioneren of actiever wordt. Als blijkt dat er geen verbetering optreedt, moet de coördinator maatregelen nemen. Zo'n maatregel kan 'ontslag' zijn. Dit is voor alle partijen vervelend, want ieder is juist vanuit persoonlijke motivatie bij dit werk betrokken. Het 'ontslag' moet dan ook met duidelijke redenen aan de vrijwilliger worden meegedeeld. Het uitgangspunt bij zo'n gesprek is dat de vrijwilliger op een bevredigende manier de organisatie verlaat. Het is voor de betreffende persoon positief om zijn werkzaamheden op een goede manier te beëindigen.

Hierdoor voorkom je tevens dat er negatieve geluiden over de organisatie de ronde gaan doen. Dit kan weer een negatief effect hebben op de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van het vrijwilligerswerk. De coördinator moet vooraf goed nadenken over mogelijke suggesties voor de desbetreffende vrijwilliger. De vrijwilliger is misschien niet geschikt voor dit type vrijwilligerswerk. Dan kan er binnen de organisatie gezocht worden naar een ander soort werk, of de vrijwilliger wordt geadviseerd om naar een andere organisatie te gaan. Wanneer de privé-situatie van de vrijwilliger belastend is, kan worden geadviseerd hulp te zoeken of een tijdje rust te nemen. Misschien zijn de communicatieve vaardigheden van de vrijwilliger onvoldoende of vertoont deze weinig inlevingsvermogen. Dat moet dan duidelijk worden gemaakt, ook dan is het misschien beter ander vrijwilligerswerk te gaan doen. Dit type gesprekken komt gelukkig niet zoveel voor. Ze zijn niet gemakkelijk om te voeren, maar horen wel bij het werk van de coördinatoren. Vermeden dient te worden dat het iets persoonlijks wordt tussen de vrijwilliger en de coördinator. Eventueel kan de coördinator daarom de ondersteuning inroepen van het bestuur als 'betrokken buitenstaander'.

## **Verzekering**

Wanneer er tijdens de uitvoering van vrijwilligerswerk schade ontstaat, moeten vrijwilligers daar niet zelf nadeel van ondervinden. Daarom is het verstandig om dit risico met een verzekering af te dekken. In veel plaatsen heeft de gemeente via de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een verzekering afgesloten voor iedereen die binnen de gemeente vrijwilligerswerk doet. De dekking en voorwaarden zijn te vinden op de website van de VNG:

<https://vng.nl/onderwerpenindex/maatschappelijke-ondersteuning/mantelzorg-vrijwilligerswerk/vrijwilligersverzekering>

Omdat het niet in alle plaatsen geregeld is, heeft de NPV voor alle vrijwilligers van de NPV-afdelingen een collectieve verzekering afgesloten. Ook vrijwilligers van kerken en andere organisaties kunnen van delen van deze verzekering gebruik maken. Zie voor meer informatie het document 'vrijwilligersverzekering'.

## **Privacybescherming**

De privacy van de cliënt en mantelzorger dienen gewaarborgd te zijn.

Kort samengevat zijn uitgangspunten bij het hanteren van persoonsgegevens:

- Telefonisch en mondeling contact met en over de cliënt vindt plaats achter 'gesloten deuren'.
- Alle cliëntgegevens, zowel bij de coördinator als bij de vrijwilligers worden in een afgesloten kast bewaard.
- Er worden alleen gegevens uitgevraagd en opgeslagen die voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk noodzakelijk zijn.
- Alle geautomatiseerde cliëntgegevens zijn beveiligd, bijvoorbeeld via een wachtwoord. Cliëntgegevens worden niet via e-mail verzonden, behalve als dit beveiligde lijnen betreft (bijvoorbeeld via codes) of via een beveiligd intranet.
- De cliënt en mantelzorger worden geïnformeerd over de registratie van zijn/haar gegevens.
- Afspraken over de informatievoorziening aan huisarts en beroepsmatige zorg worden schriftelijk vastgelegd.
- Vrijwilligers en coördinatoren zijn geïnstrueerd over de werking van het 'beroepsgeheim' en het privacyreglement (deze is op te vragen bij het landelijk bureau).
- Alle gebruikte casuïstiek dient geanonimiseerd te zijn, evenals de gegevens voor het jaarverslag.

Meer informatie vindt u in het document 'privacy in de thuishulp'.