

AB'ers moeten steun en positieve feedback geven

Het vrijwilligerbestand verandert vandaag de dag sterk door de komst van scholieren in maatschappelijke stages en de toename van vrijwilligerswerk door ex-verslaafden, ex-gedetineerden en ex-psychiatrische patiënten. Dat vraagt van instellingen om een visie over het ondersteunen van activiteitenbegeleiders die deze mensen coachen.

Tekst en foto's: Irene Muller-Schoof

Hoofd activiteitenbegeleiding in Humanitas Akropolis Pauline van Wageningen (l.) met vrijwilligers Freek, René en Ernestine



► Vrijwilligers maken een belangrijk deel uit van de totale inzet bij zorginstellingen. Ze leveren een grote bijdrage aan het welzijn van bewoners en kunnen het werk van de zorgprofessionals verlichten. Vrijwilligers lijken een stabiele factor binnen instellingen. Toch zijn er veel nieuwe ontwikkelingen, vertelt Laurie Kuipers, coördinator activiteitenbegeleiding en vrijwilligerswerk in het Dr. Sarphatihuis in Amsterdam. Aan de ene kant ziet zij de groep die van oudsher vrijwilligerswerk deed verouderen. Anderzijds komen er nieuwe groepen vrijwilligers (variërend in leeftijd van jong tot middelbaar) binnen via re-integratie, een maatschappelijke stage, inburgeringstrajecten en socialisatieprojecten. Een deel van deze nieuwe vrijwilligers wordt gevormd door mensen die verslaafd waren of gezeten hebben voor een misdrijf. Of het zijn mensen die herstellen van een depressie en uit hun sociale isolement gehaald moeten worden. Kortom, allemaal mensen die voor een korte of langere periode als vrijwilliger hun soms nog onbekende talenten komen ontdekken. Daarnaast is er nog een nieuwe groep. Dat zijn de scholieren die in hun puberjaren de kans krijgen ervaring op te doen als vrijwilliger en gemiddeld zeventig uur hun diensten komen aanbieden. Hoe gaat een AB'er om met al deze nieuwe en heel verschillende hulptroepen?

Beleid

'Het is belangrijk om vanuit de instelling beleid te maken, zodat eenieder weet waar men aan toe is', zegt Laurie. 'Wij werken al langer met een vrijwilligersbeleid en hebben nu ook een beleidsplan voor de maatschappelijke stages gemaakt. Het geeft veel helderheid en vergroot de kans van slagen voor alle partijen.' Zo is het belangrijk dat de vrijwilliger een vaste persoon kent die aanspreekpunt voor hem is en hem begeleidt, leert wat de gedragscodes zijn binnen de instelling, en met structurele regelmaat de werkervaring evalueert. In het verleden was bij Laurie in de organisatie de begeleiding nog niet zo goed georganiseerd. Dan ontstond er wel eens irritatie bij collega's omdat sommige vrijwilligers zich onaangepast gedroegen, vreemde dingen zeiden in het bijzijn van bewoners en in het algemeen voor overlast zorgden. Met de Dienst Werk en Inkomen (DWI) worden er in samenwerking met een re-integratiebureau nu duidelijke afspraken gemaakt over wie wel en wie niet in aanmerking komt om te socialiseren bij de instelling. Een sterk beleid maken en daarbij tijd inruimen voor goede afspraken zijn volgens Laurie belangrijke onderdelen om met de

nieuwe ontwikkelingen mee te groeien. Een constante evaluatie op verschillende onderdelen en met alle afzonderlijke betrokken partijen is van groot belang.

John

John was jarenlang verslaafd aan harddrugs. Hij is afgekickt, maar voelt zich eenzaam. Hij vindt het lastig om contact te maken. Hij gaat kennismaken bij activiteitenbegeleider Monique om als vrijwilliger één middag per week onder de mensen te komen. John kan zijn aandacht er maar kort bij houden en de instructies moeten simpel en concreet zijn. Samen komen ze er achter dat hij graag buiten is. De dierenweide lijkt een ideale werkplek. Ze maken goede afspraken over op tijd komen, wie het aanspreekpunt binnen de instelling is en wie hem vanuit de Dienst Werk en Inkomen begeleidt. De eerste morgen is hij er niet op tijd. Monique belt direct met de contactpersoon bij de Dienst. Daar grijpt men in en neemt men met John de ernst van de afspraak 'op tijd komen' nog eens goed door. Hij leert zijn wekker goed in te stellen en vanaf dat moment gaat het beter. Inmiddels is hij al drie jaar niet meer weg te denken uit de instelling. Hij is zelfs meer gaan werken en is een betrouwbare kracht geworden.

Socialisatietrajecten

Pauline van Wageningen, hoofd activiteitenbegeleiding en coördinator vrijwilligerswerk in Humanitas

Tips voor het omgaan met kort blijvende vrijwilligers:

- Zorg voor een duidelijk vrijwilligersbeleid, dat gedragen wordt door het management.
- Maak voor vrijwilligers die kort blijven duidelijke en leuke projecten met kop en staart.
- Maak tijd voor een kennismakingsgesprek, leer de persoon kennen.
- Maak duidelijk wat van de vrijwilliger wordt verwacht.
- Kijk door de buitenkant heen, zoek de kwaliteiten van de vrijwilliger en kies daar een passende activiteit bij.
- Ga samen kijken wat er mogelijk is.
- Maak een concreet plan met aansprekende en passende klussen.
- Zorg voor een vast aanspreekpunt voor een vrijwilliger.
- Maak tijd voor de afronding van een project.
- Deel de successen met de organisatie.

Akropolis in Rotterdam, heeft veel ervaring met het opnemen van vrijwilligers die via de Stichting Onbenutte Kwaliteiten (OK) binnenkomen. Het uitgangspunt is dat ieder mens iets te bieden heeft. Via het vrijwilligerswerk kunnen de mensen van de 'OK-bank' ontdekken wat dat dan voor hen is. Tijdens de intake is ze heel direct en geeft ze uiting aan haar twijfels als ze die heeft. Pauline is blij met elke hulp die ze voor de bewoners kan organiseren. Met succes heeft ze veel vrijwilligers van de OK-bank geplaatst. Zo kwam er een vrijwilliger met een psychiatrische achtergrond. Met behulp van steun en positieve feedback van alle activiteitenbegeleiders ging die zich steeds beter thuis voelen. Van één middag werkt deze vrijwilliger nu vier dagdelen mee. Dit is voor iedereen een geweldige winst. Pauline geeft als tips: 'Zoek naar de kwaliteit van iemand, kijk door de buitenkant heen. Probeer niet te oordelen, wees wel eerlijk. Door te geloven in hun kwaliteiten en de mensen zich thuis te laten voelen door hun aandacht te geven, haal je het beste in iedere vrijwilliger naar boven, ongeacht hun verleden.'

Scholieren

Activiteitenbegeleider Jannie krijgt onverwacht drie jonge scholieren als vrijwilliger onder haar hoede. Er is op dat moment nog geen plan en men doet een beroep op haar flexibiliteit en creativiteit. Ze is erg druk bezig gezamenlijk kerstkaarten te maken. Een van de scholieren kan hierbij assisteren, voor de andere twee is helaas geen ruimte meer. Die mogen zolang het trappenhuis aanvegen, dan kan Jannie even iets anders verzinnen. Als Jannie een kwartier later de gang op gaat ziet ze de jongeren door de gang rennen met de bezem door de lucht. Ze schrikt van dit gedrag en roept ze tot de orde. Een van de twee jongeren geeft haar een grote mond en zegt dat ze kan ophoepelen met haar stomme klussen. De twee gaan weg en laten Jannie verbijsterd achter.

Omgaan met pubers

Femke Legrand van de Vrijwilligerscentrale Amsterdam geeft aan dat voldoende aandacht geven aan de



maatschappelijke stage van belang is om het project voor alle partijen te doen slagen. Hoe moet je omgaan met jongeren tussen de veertien en zestien jaar? 'Denk na over leuke klussen, uitdagend en aantrekkelijk', zegt Femke. Laat ze dus niet schoonmaken. Wees duidelijk wat je van hen verwacht en wat je van hun begeleiding verwacht. Wie is hun contactpersoon op school, hoe laat verwacht je iemand, bij wie moet hij zich melden en wat gaat hij doen? Daarnaast is het belangrijk om een kennismakingsgesprekje te houden, waarbij je er achter komt wat iemand leuk zou vinden om te doen. Samen ga je dan kijken wat er mogelijk is. Tijdens zo'n gesprek kun je ook aangeven wat je verwacht van het gedrag van de vrijwilliger. Klussen waar scholieren leuk mee kunnen helpen zijn bijvoorbeeld de creatieve activiteiten, maar zet ze ook in voor een wandeling of het voorlezen van de krant. Als de jongeren een leuke ervaring binnen jouw instelling hebben, maak je ze enthousiast voor vrijwilligerswerk. En voor activiteitenbegeleiders kunnen het welkome extra handen zijn die hun werk verlichten.' ◀

Meer info:

www.zorgbetermetvrijwilligers.nl
www.maatschappelijkstage.nl
www.stagevoorjou.nl
www.nzco.nl

Vrijwilligersbeleid in zorgorganisaties, Cecil Scholten, 2004, uitgeverij Lemma.