



Communicatietraining Contactpersonen Vrijwilligers

Beste cursist,

Welkom bij de Vitalis Leer Omgeving.

Welkom bij de Communicatie Training voor Contactpersonen van vrijwilligers.

Deze reader is ter voorbereiding op de Communicatie Training die je gaat volgen.

Hierin lees je belangrijke informatie over vrijwilligerswerk

1. Ontwikkelingen in maatschappij en vraag naar vrijwilligers.
2. Type vrijwilliger
3. Procedure van vacature tot proefdraaien
4. Vormen van vrijwilligerswerk
5. Rol en werkwijze van contactpersonen
6. Doel van training

Contact met vrijwilligers is essentieel om hen te blijven boeien en binden aan de organisatie. Als contactpersoon ben je hierin de spil tussen cliënt, beroepskracht en vrijwilliger. Hoe communiceer en coach je als contactpersoon jouw vrijwilligers?

Afgelopen jaar is er een pilot gedraaid binnen twee locaties van Vitalis. Jou collegae, contactpersonen van vrijwilligers, gaven in de evaluatie onderstaande, motiverende, resultaten aan:

- Ben bewust van mijn valkuilen en anticipeer hierop
- Durf me kwetsbaar op te stellen
- Betere band met vrijwilliger
- Maak punten nu wel bespreekbaar
- Ik kijk meer naar talenten en competenties
- Vrijwilliger voelt zich serieus genomen
- Meer professionaliteit door dat ik meer balans vind in taak en relatiegericht werken als CP

Door coördinator te organiseren:

- Training voor alle contactpersonen vrijwilligerswerk Vitalis breed, met vervolg in structureel en geborgd in overlegvorm
- Rol en taak van contactpersonen omschrijven in taakomschrijving
- Management realiseert taken, randvoorwaarden voor/van contactpersonen en zorgen dat contactpersonen tijd heeft ten uitvoer aan zijn taken.
- Opleidingsbudget voor vrijwilligers / contactpersonen

1. a Ontwikkeling van de vraag naar vrijwilligers

- Vraag naar vrijwilligers neemt toe en zij worden in toenemende mate geconfronteerd met complexe vragen.
Zaken die hierop van invloed zijn: afname tijdsinvestering van professionals door de huidige indicering van cliënten, wetgeving en financiering zorgen voor een spanningsveld als het gaat om het welzijn.
Profiel van cliënten verandert: andere generatie, mondige mantelzorgers die belangen van cliënten vertegenwoordigen, cliënten die inhuizen hebben complexe vragen omdat ze zo lang mogelijk thuis zijn blijven wonen.
- Voor zorgmedewerkers is er een verschuiving van welzijn naar inzet in de zorg waardoor behoefte aan ondersteuning op het gebied van welzijn toeneemt.
- Meer nadruk op individuele vragen
- Hulpvragen worden concreter: specifieke vragen, meer regie in eigen hand van de cliënt
- Zorgtechnologie neemt toe
- Er wordt steeds minder vanuit de overheid geregeld: cliënten moeten voor zich zelf zorgen.
- Er is een toename van mensen die alleen leven. De kring rondom de cliënt wordt kleiner door kleiner wordende familie en kinderen die ver weg wonen.
- Individualisering van de maatschappij.

1. b Ontwikkelingen in het aanbod van vrijwilligers

- Er zijn minder vrijwilligers die zich langdurig willen verbinden aan een instelling
- Het aanbod van vrijwilligers neemt af door oa de stijging van de pensioenleeftijd: mensen komen later of kiezen voor andere activiteiten.
- Vrijwilliger heeft drukke agenda: oppas kleinkinderen, eigen clubs en vakanties
- Vrijwilligers stellen meer voorwaarden aan hun inzet
- Vrijwilligers gaan shoppen en kiezen wat hun het meeste aanspreekt, ze maken een kosten/baten analyse
Wij zijn afhankelijk van beleid van UWV en gemeente voor het aanbod van een deel van de vrijwilligers.

Door de veranderde maatschappij is het aanbod van vrijwilligers zeer divers.

2. Diversiteit of type vrijwilliger:

- De betrokken ouder – doet vrijwilligerswerk vanuit betrokkenheid. Ziet vrijwilligerswerk als vanzelfsprekendheid – heeft voornamelijk behoefte aan erkenning vanuit de organisatie
- De idealist – doet vrijwilligerswerk om een handje te helpen en mensen een fijne dag te bezorgen
- De herintreder – doet vrijwilligerswerk vanuit persoonlijke ontwikkeling en als opstap naar betaald werk – zitten vaak in een (tijdelijke) kwetsbare situatie.
Heeft door het vrijwilligerswerk ook vaak vrijstelling van sollicitatieplicht.
- De integreerder – ziet vrijwilligerswerk als een zinvolle dagbesteding. Wil of wordt gestimuleerd te integreren in nieuwe omgeving, mensen leren kennen – vragen soms specifieke plek en begeleiding i.v.m. taalbarrière
- De flexibele vrijwilliger – wil een bijdrage leveren en zijn of haar horizon verbreden – wil de erkenning en ervaring toevoegen aan c.v.
- Maatschappelijk ondernemers – deze groep komt vaak voor een eenmalig project of voor een beperkte tijd
- Maatschappelijke Stagiaires – deze groep worden afhankelijk van locatie geplaatst via praktijkopleider of coördinator vrijwilligerswerk. Leerlingen in het voortgezet onderwijs zijn verplicht om 30 uur zich vrijwillig in te zetten met als doel iets te betekenen voor maatschappij en de verkenning hiervan.

Het spreekt bijna voor zich dat de verscheidenheid vrijwilligers, daarmee het verschil in niveau en (bege)leiding/sturing, een aandachtspunt is voor zowel van de coördinator vrijwilligerswerk als van de contactpersoon.

Begeleidingsvormen zullen in de training worden besproken.

3. Procedure van vacature tot proefdraaien

Vacature

- Vacature ontstaat op afdeling en wordt aangemeld door contactpersoon bij coördinator vrijwilligerswerk.
- Vacature wordt uitgezet;
 - intern:
Wordt in eigen vacatureoverzicht geplaatst eventueel ook in gedeelde map.
 - extern:
Wordt via internet op de vacaturebank geplaatst bij Vrijwilligerspunt Eindhoven en/of Brabantzorgnet
Oproepjes via kranten (ED) of advertenties en oproepen via wijkkranten (Thuis in Strijp of Thuis in Woensel)

Aanmelding vrijwilliger

- Vrijwilligers melden zich n.a.v. vacature of spontaan bij coördinator aan.
- Coördinator plant kennismakingsgesprek.

Kennismakingsgesprek

- Uitwisselen van persoonsinfo en organisatie info
- In kaart brengen van persoonlijke kenmerken, ervaringen, kwaliteiten, competenties en mogelijke valkuilen.
- Uitleg geven over het doen van vrijwilligerswerk, rechten, plichten, afspraken, voorwaarden e.d.
- Bespreken welke vormen van vrijwilligerswerk er zijn met openstaande vacatures. Welke wat past bij de competenties die vrijwilliger heeft en verwachtingen over en weer.

Afhankelijk van de eerste indruk van de gesprekspartners wordt besloten of er nog een tweede gesprek volgt, er direct wordt overgegaan tot de inschrijfprocedure en uitzetten van contact tussen contactpersoon en nieuwe vrijwilliger of dat er geen basis is voor samenwerking.

Formaliteiten afhandelen

- Zoals overeenkomst
- Brochure doornemen
- Verklaring omtrent gedrag aanvraagprocedure starten.

Uitzetten naar contactpersoon

De coördinator heeft een adviserende rol in de aanname van vrijwilliger richting contactpersonen. Na het afhandelen van bovenstaande procedure zet de coördinator contact uit naar de contactpersoon die bij betreffende vacature hoort. Deze kan daarna een kennismakingsgesprek plannen met vrijwilliger.

De contactpersoon kan vanuit dit gesprek bepalen of vrijwilliger definitief in de vacatureplaats past. Zo ja, dan zet de contactpersoon de procedure van inwerken in gang. Zo nee, koppelt contactpersoon terug naar coördinator dat deze persoon niet past en hervat coördinator de uitzet procedure eventueel in een andere richting.

4. Vormen van vrijwilligerswerk

Vormen van vrijwilligerswerk in en vanuit zorgorganisaties en op welke plek heeft het plaats			
Individuele vrijwilligerswerk	Collectief vrijwilligerswerk	Algemene ondersteuning	Belangenbehartiging
Bijvoorbeeld: - bezoeken/visite - vervoer	Bijvoorbeeld: - gastvrouw/gastheer op afdeling of woongroep - meehelpen met recreatieve activiteiten - meegaan met uitstapjes	Bijvoorbeeld: - meehelpen in restaurant of grand café - maaltijden rondbrengen - beheer van de winkel of bibliotheek	Bijvoorbeeld: - lid cliëntenraad

5. Rol en werkwijze contactpersonen t.b.v. continuïteit

Spil in het vrijwilligerswerk is de contactpersoon

Deze is het aanspreekpunt van de vrijwilliger binnen een bepaald werkgebied.

De contactpersoon is op de hoogte van de vrijwilligersnota.

De contactpersoon introduceert de nieuwe vrijwilliger binnen het werkgebied, maakt hem wegwijs, zorgt dat vrijwilliger ingewerkt wordt, weet wat de vrijwilliger beweegt/bezighoudt.

Draagt zorg (onder aansturing van coördinator en hoofd) voor informatievoorziening (bijvoorbeeld scholing/workshops) aan vrijwilliger vanuit de organisatie en koppelt belangrijke zaken over vrijwilliger terug aan coördinator.

Twee maal per jaar gaat contactpersoon met vrijwilligersgroep in overleg. In samenspraak met coördinator vrijwilligerswerk/hoofd, ten doel samenwerking, communicatie en planning.

Continuïteit van de rol contactpersoon

Een onmisbare rol in ieder werkgebied van de vrijwilliger.

Om die reden is het dan ook belangrijk dat er continuïteit is en er zorg voor wordt gedragen dat overal waar vrijwilligers actief zijn een contactpersoon als aanspreekpunt is aangesteld

6. Aan het einde van deze opleidingsactiviteit ben jij in staat om:

- Vanuit een heldere positie als contactpersoon te handelen.
- Bewust te communiceren als contactpersoon vanuit jouw persoonlijke stijl.
- Jouw (basis-)communicatie goed af te stemmen op de kwaliteiten en motivatie van de vrijwilliger.
- Feedback te geven over gewenst en ongewenst gedrag van de vrijwilliger
- Om te gaan met emoties en weerstanden vanuit of rondom de vrijwilliger

Over Zorg Beter met Vrijwilligers

Zorg Beter met Vrijwilligers is een project van Vilans en MOVISIE, gefinancierd door Fonds NutsOhra. Aan dit project hebben 15 koploperorganisaties in de ouderen- en gehandicaptensector deelgenomen om het vrijwilligerswerk en de positie van vrijwilligers binnen hun organisatie te versterken. Zo ook de locaties Engelsbergen en Vonderhof van Vitalis. Kijk voor meer informatie over dit praktijkvoorbeeld op www.zorgbetermetvrijwilligers.nl onder het thema Beleid en Organisatie.