

# Een vrijwilliger maakt het verschil!

Informatie  
voor vrijwilligers  
bij Markant





## **Welkom bij Markant, centrum voor mantelzorg**

Fijn dat je je hebt aangemeld om vrijwilligerswerk te doen bij Markant!

In deze informatiebrochure vind je informatie over onze organisatie en over de inhoud van het vrijwilligerswerk. Wat er van jou verwacht wordt en wat je van Markant kunt verwachten.

In het tweede deel tref je achtergrondinformatie aan over de doelgroep bij wie je wordt ingezet en wat daar bij komt kijken.

Als je na het lezen van deze brochure nog vragen hebt, neem dan gerust contact op met je coördinator. Zij geeft je graag alle informatie die je nodig hebt.

Wij wensen je veel plezier in je vrijwilligerswerk!



# Inhoudsopgave

## Algemeen

Informatie over Markant	Pag. 5
Vrijwilligerswerk bij Markant	Pag. 7
Wat kun je van Markant verwachten?	Pag. 10
Wat wordt er van je verwacht in het contact met de cliënt?	Pag. 12

## Informatie over: chronisch zieken & dementerenden

Procedure matching en begeleiding	Pag. 16
Achtergrondinformatie chronisch zieken	Pag. 18
Achtergrondinformatie dementerenden	Pag. 19
Bijlage 1: Handleiding voor het kennismakingsgesprek	Pag. 21
Bijlage 2: Telefoon- en afsprakenlijst	Pag. 22
Bijlage 3: Sleutelovereenkomst	Pag. 23
Bijlage 4: Klachtenprocedure	Pag. 26

### Colofon

**De informatiebrochure voor vrijwilligers van Markant is een uitgave van Markant, centrum voor mantelzorg.**

**Augustus 2015**



## Informatie over Markant

Markant, centrum voor mantelzorg is hét centrum voor informatie, advies en ondersteuning voor mantelzorgers in Amsterdam en Diemen. Markant is ook het stedelijk expertisecentrum mantelzorgondersteuning voor professionals.

Mantelzorg is langdurig onbetaalde zorg voor een partner, ouder, kind, buur, vriend(in) of andere naaste die lichamelijk of psychisch ziek is of een beperking heeft.

### Markant geeft hulp!

Ongeveer 55.000 Amsterdammers zorgen voor iemand in hun naaste omgeving met een chronische ziekte, een beperking, dementie of terminale ziekte. Markant helpt mantelzorgers de zorg voor hun naaste vol te houden en de regie te kunnen blijven voeren over hun eigen leven door middel van informatie en advies, coaching, cursussen, vrijwilligerszorg en ondersteuning in de laatste levensfase. Een verwijzing of CIZ-indicatie is niet nodig. Onze hulp is kosteloos.

Onze missie: Markant helpt mantelzorgers de balans te vinden tussen zorgen voor de ander en zorgen voor zichzelf.

### Ondersteuning voor mantelzorgers Mantelzorgspreekuur

Via de Loketten Zorg en Samenleven kunnen mantelzorgers met hun vragen terecht op het spreekuur van de mantelzorgmakelaar. Markant heeft een inloopspreekuur in Amsterdam Centrum, Zuidoost en in de Gemeente Diemen. De mantelzorgmakelaar geeft informatie

en advies, zoekt zaken uit, neemt zo nodig regeltaken over, biedt emotionele ondersteuning en komt op voor de persoonlijke belangen van de hulpvrager.

### Vrijwilligerszorg

Markant zet vrijwilligers in om mantelzorgers tijdelijk te ontlasten. Verderop in deze brochure meer over vrijwilligerszorg.

### Cursussen

Wij geven verschillende cursussen en themabijeenkomsten met het doel mantelzorgers een handvat te bieden om beter met hun situatie om te gaan en de zorg vol te houden. Ook organiseren wij opleidingen voor mantelzorgers die hun kennis en ervaring willen inzetten voor andere mantelzorgers.

### Coaching

- Vrijwillige netwerkcoaches helpen mantelzorgers die geen of een klein sociaal netwerk hebben met het uitbreiden en versterken van de kring van mensen om hen heen.
- In samenwerking met Heliomare worden mantelzorgers gecoacht die thuis de zorg hebben voor een naaste met niet-aangeboren hersenletsel.

### Palliatieve terminale zorg

Wij ondersteunen mensen in hun laatste levensfase. Dat doen we door het geven van informatie, advies, emotionele ondersteuning en de inzet van vrijwilligers.

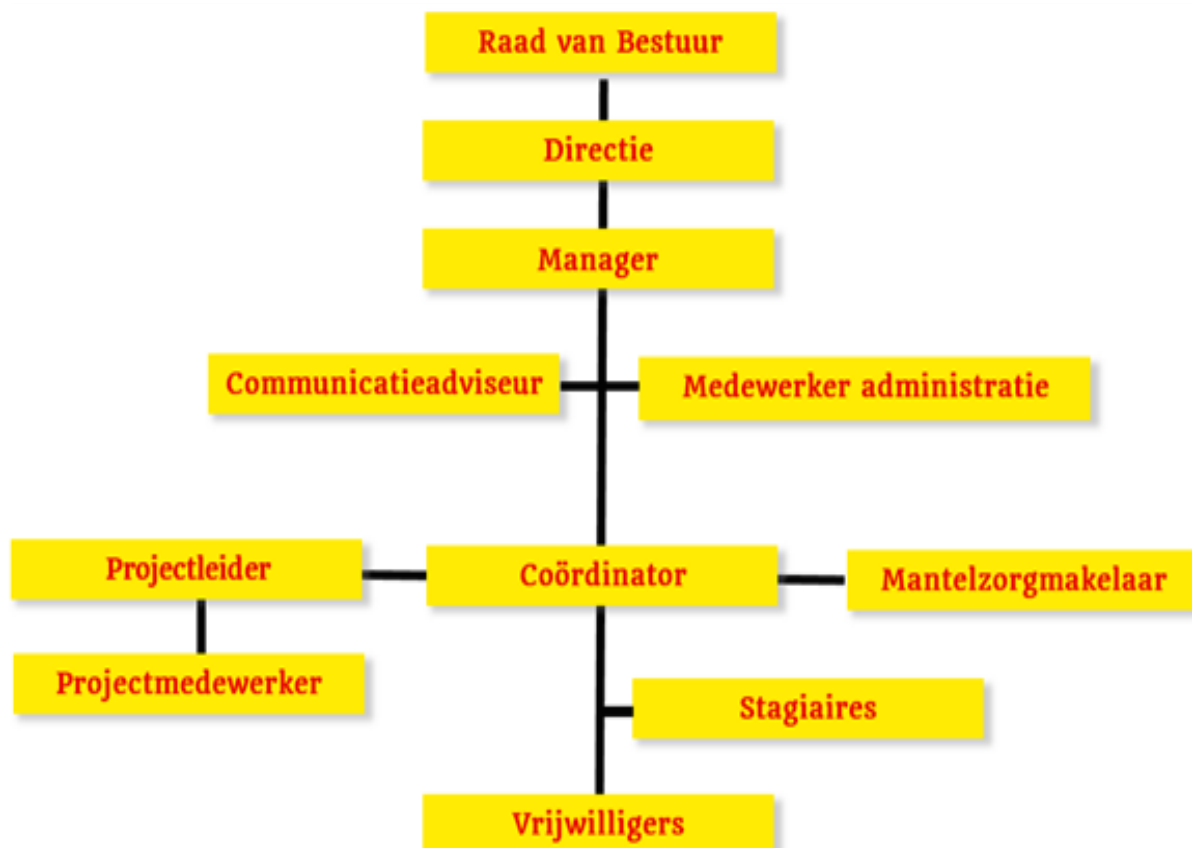
### **Expertisecentrum mantelzorgondersteuning voor professionals**

Wij brengen kennis over mantelzorg in Amsterdam bij elkaar en dragen deze over aan professionals in zorg en welzijn. Zo werken we aan meer bewustwording over mantelzorg, verbeteren we de samenwerking tussen professionals en mantelzorgers en zorgen we ervoor dat overbelasting of zelfs ontsporing eerder wordt gesignaleerd.

### **Organisatie**

Markant is een zelfstandig onderdeel van Cordaan en is opgericht in 1995. Bij Markant werken ruim 25 professionals, waaronder mantelzorgmakelaars, vrijwilligerscoördinatoren en ondersteunend personeel. Daarnaast zijn ca. 400 vrijwilligers werkzaam voor Markant, waaronder HBO-studenten die in het kader van hun (para-)medische opleiding als vrijwilliger worden ingezet. Onze activiteiten worden bekostigd uit subsidies van de Gemeente Amsterdam en Diemen, een aantal stadsdelen en het ministerie van VWS.

### **Organigram**





## Vrijwilligerswerk bij Markant

### Waarom zet Markant vrijwilligers in?

Mantelzorg is intensief. Mensen zorgen vaak jarenlang voor hun zieke of hulpbehoevende partner, ouder, kind of andere naaste. Mensen moeten langer thuis worden verzorgd. Dat houd je als mantelzorger alleen vol als je de zorg kunt delen. Vaak bieden familie, buren of vrienden hulp, maar soms is dat niet genoeg of niet mogelijk. Markant zet in die situaties een vrijwilliger in, die de mantelzorger ondersteunt en daarmee zijn/haar zorg verlicht. Daardoor houden mantelzorgers het zorgen langer vol en kunnen zieken en mensen met een beperking langer thuis blijven wonen.

### Vrijwilligersondersteuning voor wie?

Markant zet vrijwilligers in bij:

- Chronisch zieken.
- Dementerende ouderen.
- Kinderen met een chronische ziekte of (verstandelijke) beperking.
- Jonge moeders met een lichte verstandelijke beperking.
- Mensen in de laatste levensfase.

### Welk vrijwilligerswerk kun je doen?

Markant heeft verschillende soorten vrijwilligerswerk. De inhoud van het vrijwilligerswerk hangt nauw samen met de doelgroep bij wie je wordt ingezet. Voorbeelden van ondersteuning zijn: activiteiten ondernemen, gezelligheid en afleiding bieden, gezelschap houden, coaching, licht verzorgende taken, alles afgestemd op de mogelijkheden en wensen van de mantelzorger en verzorgde. Je kunt bij ons worden ingezet als:

- **Zorgvrijwilliger**  
Je gaat op bezoek bij of op stap met een chronisch zieke, een dementerende oudere of een kind dat chronisch ziek is of een beperking heeft.
- **Maatje**  
Je helpt jonge moeders met een lichte verstandelijke beperking thuis bij de opvoeding en verzorging en doet gezellige dingen met moeder en kind.
- **Logeerouder**  
Je stelt je huis open voor een kind met een lichamelijke of verstandelijke beperking dat graag wil logeren of een dagje uit wil zijn. Een kind dat opgroeit met een ouder, broer of zusje dat langdurig ziek is of een beperking heeft komt hier ook voor in aanmerking.
- **Vrijwilliger palliatieve zorg**  
Je ondersteunt iemand in de laatste levensfase, door te praten of stil aanwezig te zijn. Thuis en soms in een verpleeghuis.
- **Netwerkcoach**  
Je helpt mantelzorgers met het in kaart brengen en uitbreiden van hun sociale netwerk.
- **Mantelzorgambassadeur**  
Je wijst mantelzorgers de weg naar hulpverlenende instanties en geeft voorlichting aan professionals.

"Als vrijwilliger beteken je écht iets voor een ander. Gewoon, door er te zijn, aandacht te geven of samen iets leuks te ondernemen."

Soms lijken het maar kleine en eenvoudige dingen die je doet, maar ze betekenen vaak veel voor een ander. Je coördinator van Markant probeert een zo'n goed mogelijke **'match'** te maken en houdt daarbij rekening met jouw mogelijkheden en interesses en de vragen van de mantelzorger en de verzorgde. Hoe beter de 'match', hoe leuker het contact. Daarnaast proberen we je te koppelen aan een verzorgde die enigszins bij je in de buurt woont, zodat de reistijd beperkt blijft.

### **Hoeveel tijd kost het?**

Gemiddeld twee tot vier uur per week of twee weken. Dat kan overdag zijn, 's avonds of in het weekend, afhankelijk van je beschikbaarheid en de vraag van de hulpvrager. Als je veel tijd hebt, kun je, als je dat wilt, bij meer dan één cliënt worden ingezet. Logeerouders kost het één dag of een weekend per maand.

De inzet kan voor een bepaalde tijd zijn (bijv. 10 keer gedurende een cursus die de mantelzorger volgt), voor onbepaalde tijd een vast dagdeel per week of flexibel 'op aanvraag'.

### **Vrijwillig maar niet vrijblijvend**

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. Het doen van vrijwilligerswerk brengt ook verantwoordelijkheden en verplichtingen met zich mee. De cliënt moet er bijvoorbeeld wel op kunnen rekenen dat jij je aan de gemaakte afspraken houdt. Het opbouwen van een band met je cliënt kost tijd.

Daarom hopen wij dat het je intentie is je tenminste een jaar beschikbaar te stellen.

### **Wat krijg je ervoor terug?**

Je zet je in voor een ander en krijgt er ook iets voor terug: nieuwe contacten, waardering, gratis scholing, persoonlijke ontwikkeling, een aanvulling op de CV, onkostenvergoeding en een getuigschrift als je stopt met het vrijwilligerswerk. Als je een HBO-opleiding volgt is het soms mogelijk als vrijwilliger te worden ingezet en hiermee studiepunten te verdienen.

### **Verklaring Omtrent het Gedrag**

Van onze vrijwilligers verwachten wij dat zij na het eerste, positief verlopen, gesprek een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvragen bij het desbetreffende stadsdeelkantoor. De kosten kunnen bij Markant worden gedeclareerd.



*"Vrijwilligerswerk geeft mij veel voldoening. Het is zo leuk om even in een andere wereld te stappen."*

Wat is het **verschil** tussen mantelzorg en vrijwilligerswerk?

### **Mantelzorg**

Je bent mantelzorger als je gedurende een langere periode onbetaalde zorg verleent aan een partner, kind, ouder, buur, vriend of andere naaste met een ziekte of handicap. Kenmerkend is de persoonlijke band tussen de mantelzorger en degene voor wie hij of zij zorgt. In tegenstelling tot vrijwilligerswerk is mantelzorg vaak geen keuze. Het overkomt mensen.



### **Vrijwilligerswerk**

Je bent vrijwilliger als je in georganiseerd verband onverplicht en onbetaald (op onkostenvergoeding na) inzet voor anderen of voor de samenleving. Het verschil met mantelzorgers is dat vrijwilligers wél een keuze hebben en zelf kunnen bepalen hoeveel en hoe vaak. Vrijwilligers kiezen vaak ook heel bewust voor vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld omdat zij graag iets voor een ander betekenen, iets zinvol willen doen of andere mensen willen ontmoeten.

**Noem het OMKIJKEN NAAR elkaar.**

**Je INZETTEN VOOR de ander.**

**MEEHELPEN.**

**Voor elkaar ZORGEN.**

**Iets waardevols DOEN VOOR de anderen**

**daarmee VOOR JEZELF en je omgeving.**

**Hoe je het ook noemt, we kunnen niet**

**zonder al die mensen die zich INZETTEN**

**VOOR DE SAMENLEVING.**

**Elke dag weer.**

## Wat kun je van Markant verwachten?

### Wij bieden vrijwilligers:

- Onkostenvergoeding.
- Verzekering.
- Professionele begeleiding.
- Scholing en deskundigheidsbevordering.
- Nieuws en informatie.
- Ontspanningsactiviteiten.

### Onkostenvergoeding

Als je als vrijwilliger bent ingezet of als je deelneemt aan een cursus of bijeenkomst van Markant, heb je recht op een vaste onkostenvergoeding van € 6,- per dagdeel (ochtend, middag, avond) om zo de gemaakte kosten van bijvoorbeeld een telefoontje of reiskosten te dekken. Voor logeerouders geldt een andere vergoeding.

#### • Declaratieformulieren

Lever je onkostendeclaraties bij voorkeur aan het eind van elke maand (in ieder geval **binnen drie maanden**; declaratie ouder dan drie maanden worden niet meer vergoed).

Zij worden dan in de eerste helft van de nieuwe maand uitbetaald. Voor het declareren van je onkostenvergoeding dien je gebruik te maken van een digitaal of papieren declaratieformulier dat door Markant wordt verstrekt.

#### • Belastingdienst en UWV

De overheid heeft bepaald dat een onkostenvergoeding van maximaal € 150,- per maand, tot een maximum van € 1500,- per jaar per vrijwilliger belastingvrij is. Zodra de vergoeding boven deze bedragen uitkomt, moet je het gehele bedrag met bonnen aan kunnen tonen, dus ook de eerste € 1500,-. Kun je dit

wel, dan hoeft er alsnog geen belasting betaald te worden over de vergoeding. Kun je dit niet, dan wordt de vergoeding gezien als inkomen en wordt er belasting over geheven. Gezien het gemiddelde aantal uren dat een vrijwilliger bij ons hulp geeft, is dat bedrag geen probleem. Op de site van de belastingdienst kun je terecht voor de meest actuele informatie: [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

#### • Gevolgen voor de uitkering

Voor mensen met een bijstands-, WW- of WAO-uitkering geldt een onbelaste vergoeding van € 95 per maand met een maximum van € 764 per jaar. De gemeente kan je ontheffing verlenen tot € 150 per maand en € 1500 per jaar, als het werk nodig is voor je re-integratie. Om misverstanden te voorkomen is het verstandig bij het UWV te melden dat je vrijwilligerswerk doet. Ook bij regelingen voor vervroegd pensioen zoals VUT, FPU en prepensioen kunnen er beperkingen zijn. Dit kun je navragen bij je oude werkgever, vakbond of pensioeninstantie.

### Verzekering

Iedereen in Nederland is verplicht zich WA te verzekeren. Mocht er wat gebeuren (je stoot bij je cliënt een dure vaas om, je maakt een vlek in de vloerbedekking, etc.) dan moet je samen met de cliënt bespreken wie zijn of haar verzekering aanspreekt. Wanneer de verzekeringsmaatschappij vindt dat jij als 'flex-werknemer' van Markant beschouwd moet worden, dan is Markant verantwoordelijk voor het vergoeden van de schade. Voor die situaties hebben wij een collectieve

aansprakelijkheidsverzekering. Maak je gebruik van je auto voor het vervoeren van een verzorgde, bijvoorbeeld een logeerkind, dan is het van belang een inzittendenverzekering te hebben. Mocht jou lichamelijk letsel overkomen gedurende je vrijwilligerswerk, en jouw verzekeringsmaatschappij acht ons daarvoor aansprakelijk, dan heeft Markant hiervoor een ongevallenverzekering afgesloten.

### **Begeleiding en scholing**

Voor het vrijwilligerswerk bij Markant is geen specifieke opleiding nodig. Je motivatie is het belangrijkste. Als je bij Markant als vrijwilliger aan de slag gaat, volg je een introductie cursus. Verder kun je deelnemen aan trainingen en bijeenkomsten voor vrijwilligers. Markant betaalt hiervoor de kosten. Ben je eenmaal als vrijwilliger ingezet cliënt, dan heb je regelmatig contact met je coördinator bij Markant. Meer informatie over begeleiding en training vind je bij de specifieke informatie per doelgroep.

### **Nieuws en informatie**

Actueel nieuws vind je in de 'Nieuwsflits', onze e-nieuwsbrief voor vrijwilligers, en ook op onze website ([www.markant.org](http://www.markant.org)). Daarop vind je ook de oproepen voor vrijwilligers.

### **Ontspanningsactiviteiten**

Wij vinden het belangrijk dat je plezier beleeft in je vrijwilligerswerk. Als dank voor het belangrijke werk dat je doet, organiseert Markant tenminste tweemaal per jaar een gezellige ontspanningsactiviteit voor haar vrijwilligers.



## **Wat wordt er van je verwacht in het contact met de cliënt?**

We hebben op een rijtje gezet wat er van jou wordt verwacht in het contact met de cliënt.

### **Afspraken**

In het kennismakingsgesprek met de mantelzorger en verzorgde (de cliënt) wordt een aantal afspraken gemaakt, zoals: hoe vaak en wanneer je de cliënt gaat bezoeken, wat je gaat doen, enzovoort. In het verloop van het contact kunnen zaken, de beleving of de wensen van de cliënt of vrijwilliger veranderen. Het is erg belangrijk dat vrijwilliger en cliënt hierover praten en dat hierover nieuwe afspraken worden gemaakt, in overleg met je coördinator. Afspraken maak je om duidelijk naar elkaar te zijn en grenzen te bewaken.

### **De relatie vrijwilliger - cliënt**

Wees jezelf, en laat de ander zichzelf zijn. Dit betekent dat je elkaar gelijkwaardig en met respect benadert. Dat wil zeggen: niet veroordelen, de ander in zijn of haar waarde laten en je als vrijwilliger richten op de vraag van de cliënt. Grensoverschrijdend gedrag is niet toegestaan, we verstaan hieronder: verbale of fysieke agressie, seksuele toenaderingspogingen, drugs- of overmatig alcoholgebruik.

### **Verantwoordelijkheid**

Ook in het vrijwilligerswerk zijn er bepaalde verantwoordelijkheden:

- Overleg: je moet bereid zijn tot overleg met de coördinator en cliënt.
- Veiligheid: je vermijdt het in gevaar brengen van de cliënt en jezelf. Als je twijfels hebt of iets moeilijk vindt, geef je je eigen grens aan. Zo nodig overleg je met de coördinator.
- Melden afwezigheid: Als je een keer niet kunt, meld dit dan tijdig aan je

cliënt. Als je langere tijd afwezig bent, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie, stel dan ook je coördinator op de hoogte.

### **Privacy van de cliënt**

Als vrijwilliger kom je in aanraking met de privacy van de cliënt. Je bent (soms alleen) in het huis van een ander, komt misschien in kasten, ziet veel, hoort veel. Het is van het grootste belang dat je hier uiterst zorgvuldig mee omgaat. Je hebt geheimhoudingsplicht over alles wat je ziet en hoort over de cliënt. Je kunt wel altijd een beroep doen op de coördinator voor ondersteuning en begeleiding. Noem in gezelschap geen achternamen of adressen, beperk je tot de voornaam van de cliënt. Houd hier ook rekening mee in gesprekken met vrienden of kennissen, in het café, bus of tram. Als regel hanteren we dat je geen informatie verstrekt over je inzet als vrijwilliger via sociale media zoals Facebook en Twitter.

### **Privacy van de vrijwilliger**

Wanneer Markant de mantelzorger en/of de verzorgde laat weten dat jij hun vrijwilliger wordt, dan geven wij nooit zonder jouw toestemming je adres of telefoonnummer door. Ook als de cliënt Markant belt voor jouw telefoonnummer, dan geven we dat alleen wanneer jij toestemming hebt gegeven. Maak voor jezelf de afweging of je jouw telefoonnummer aan je cliënt wilt geven. Probeer zelf in te schatten (of in overleg met je coördinator) of het na het kennismakingsgesprek handig is telefoonnummers uit te wisselen. Dit kan van pas komen als een afspraak afgezegd of verschoven moet worden.



### **Andermans eigendommen**

- Je gaat voorzichtig om met de eigendommen van de cliënt.
- Je neemt geen geld of andere beloningen aan. Wees duidelijk hierover; hiermee voorkom je misverstanden. Overleg met je coördinator als een cliënt of mantelzorger je een cadeautje wil geven.
- Je leent geen geld aan of van de cliënt.
- Je gebruikt geen pinpas van je cliënt.
- Je bent voorzichtig met het in bezit nemen van sleutels. Indien dit noodzakelijk is, wordt dit altijd aan de coördinator gemeld en moet er een sleutelovereenkomst worden getekend (zie bijlage).

### **Grenzen**

Er zijn grenzen aan het vrijwilligerswerk:

- Vrijwilligerswerk mag geen (goedkope) vervanging van professionele zorg zijn.
- Het werk mag niet te belastend zijn voor de vrijwilliger.
- Wees duidelijk dat je een vrijwilliger bent en geen professional. Tenzij je hiervoor bent opgeleid of beschikt over een bekwaamheidsverklaring, afgegeven door de arts of wijkverpleegkundige, mag je geen verpleegkundige handelingen uitvoeren, zoals het geven van medicijnen, ogen druppelen, steunkousen uit of aantrekken. Wanneer hierbij iets misgaat, ben je namelijk niet verzekerd. Twijfel je of je iets wel of niet zou mogen doen, overleg dan met je coördinator.
- De cliënt mag geen eisen stellen ten aanzien van continuïteit. Kun je een keer niet, dan moet dat geen

probleem zijn. Je laat je cliënt natuurlijk wel tijdig weten dat je niet kunt.

### **Als de hulpvraag verandert**

De hulpvraag van de cliënt kan in de loop van de tijd veranderen. Het is van belang dat je in de gaten houdt of de nieuwe of veranderde hulpvraag nog binnen de grenzen van het vrijwilligerswerk past. Die grenzen worden o.a. gevormd door de hulp die gegeven wordt door professionele organisaties. Dus wordt de zorg/hulp voor jou te zwaar? Wordt er te veel van jou gevraagd? Doe je werk wat eigenlijk professionals zouden moeten doen? Dan is de grens van vrijwilligerswerk bereikt en vragen wij je contact op te nemen met je coördinator.

### **Klachten**

Als er problemen zijn of één van de partijen is niet tevreden over de gang van zaken, neem dan contact op met je coördinator. Kom je er met je cliënt of met je coördinator niet uit, dan kun je een klacht indienen bij Markant. De klacht wordt volgens het klachtenreglement van Cordaan behandeld.

### **Specifieke informatie**

In het tweede deel van deze brochure vind je specifieke informatie over de doelgroep waarvoor je bent ingezet.







# Informatie over: chronisch zieken & dementerenden





## Procedure koppeling en begeleiding

### De koppeling

Je coördinator kent jouw wensen en mogelijkheden en zal contact met je opnemen als een hulpvraag bij jou past. Dit kan snel gaan, maar kan soms ook enige tijd duren.

De coördinator geeft een anonieme beschrijving van de situatie van de hulpvrager. Daarna kun je aangeven of je wel of niet vrijwilligerswerk wilt doen in deze situatie. Zo ja, dan zal de coördinator de contactgegevens van de hulpvrager aan je doorgeven zodat je een afspraak voor een kennismakingsgesprek kunt maken. Afhankelijk van de situatie en of jij dat nodig vindt, zal je coördinator bij dit gesprek aanwezig zijn.

### Het kennismakingsgesprek

Het kennismakingsgesprek is bedoeld om wederzijds een eerste indruk te krijgen. Voor jou als vrijwilliger is het belangrijk een beeld te krijgen van de mensen die jouw hulp vragen, van hun thuissituatie, de beperking of ziekte. Maar vooral ook om te kijken of het klikt en je met elkaar verder wilt. Ook de mantelzorger en de verzorgde zullen van jou willen weten wie je bent, wat je doet en zijn vaak nieuwsgierig naar jouw motivatie voor dit werk. Het is goed om de verwachtingen die er bij beide partijen zijn, te bespreken. Dus hoe vaak kun jij komen? En hoe lang per bezoek? Wat wil je wel en wat niet?

**Neem na je eerste kennismaking altijd contact op met je coördinator om te vertellen hoe het gesprek is verlopen en wat er is afgesproken. Pas hierna gaat de koppeling officieel van start.**

### Afspraken

Het is van belang goede afspraken te maken met de cliënt over:

- gewoonten en bezigheden van de verzorgde;
- telefoonnummers van arts, familie of buur (in nood);
- bereikbaarheid van de mantelzorger;
- duidelijke afspraken over tijd en werkzaamheden / activiteiten.

In de bijlagen in deze informatiemap vind je een handleiding voor het kennismakingsgesprek en een telefoon- en afsprakenlijst. Deze kun je meenemen als hulpmiddel.

### Begeleiding door je coördinator

Zeker in de eerste periode zal de coördinator regelmatig telefonisch contact onderhouden. Ook later is er altijd de mogelijkheid tot overleg, het stellen van vragen of het voorleggen van problemen. Dit kan telefonisch gebeuren of in een persoonlijk gesprek met de coördinator. De begeleiding kan gericht zijn op je activiteiten, de relatie met de mantelzorger of verzorgde of de signalering van bepaalde problemen. Aarzel niet om ook over kleine zaken te overleggen, als je daar behoefte aan hebt. Als er problemen of twijfels zijn, probeer dit dan niet in je eentje op te lossen. Je coördinator is er om dit met je te bespreken en moeilijke zaken uit handen te nemen.

Ook als alles goed gaat is het fijn om dit te communiceren met de coördinator.

### **Deskundigheidsbevordering**

Wij vinden het belangrijk dat onze vrijwilligers goed geschoold zijn.

Als je vrijwilliger wordt, kun je deelnemen aan een introductiecursus. In de cursus kun je kennismaken met de organisatie, ervaringen uitwisselen, dilemma's bespreken en vaardigheden oefenen.

Markant organiseert ook themabijeenkomsten over uiteenlopende onderwerpen, bijvoorbeeld om je kennis over ziektebeelden te vergroten, je bewust te worden van je grenzen als vrijwilliger of om ervaringen met andere vrijwilligers te delen. Via de Nieuwsflits, onze nieuwsbrief voor vrijwilligers, en via e-mail word je op de hoogte gesteld van deze bijeenkomsten.

### **Einde koppeling**

Na beëindiging van de koppeling nodigt de coördinator je uit voor een exitgesprek.

Dit gesprek kan ook telefonisch plaatsvinden.

### **Tips** voor het afronden van de koppeling:

- Wees duidelijk wanneer de laatste afspraak zal plaatsvinden, dan is helder hoeveel afspraken er nog zullen plaatsvinden voor de afronding
- Benadruk dat niet de persoon de aanleiding is om te stoppen maar dat je jouw tijd anders wilt besteden dan wel dat je een andere reden hebt.
- Maak samen een plan voor de laatste afspraak, organiseer iets gezelligs. Hiermee komt de nadruk te leggen op hoe leuk en waardevol jullie contact is verlopen in plaats van hoe jammer het is dat het stopt.
- Houd voor ogen wat je bereikt hebt en voel je voor dat stuk verantwoordelijk (en niet voor iemands toekomst), dat mag je niet van jezelf vragen.



Al enkele jaren kom ik (Anna, 44) bij een oude alleenstaande vrouw die in een rolstoel zit. Haar dochters doen zoveel ze kunnen, maar hebben ook hun eigen gezin. Eén van de dochters had Markant om een vrijwilliger gevraagd en sindsdien ga ik wekelijks met hun moeder er op uit. We hebben er beide erg veel plezier in.”

## Achtergrondinformatie chronisch ziekten

Een chronische ziekte is een ziekte die langere tijd, minimaal drie maanden, aanhoudt. Toch zul je een gebroken been, dat drie maanden in het gips zit, geen chronische ziekte noemen. Vaker gebruiken we de term voor ziekten die helemaal niet meer overgaan.

### Voorbeelden van chronische ziekten:

- Reuma
- Parkinson
- Diabetes
- Spierziekten
- Hart en vaatziekten, bijvoorbeeld hartfalen of een hersenbloeding
- Ziekten aan de luchtwegen (zoals COPD/Astma)
- Chronische vermoeidheidsyndroom
- Sommige vormen van kanker, zoals chronische lymfatische leukemie

Ziek worden betekent voor mensen vaak een inbreuk in hun leven. Men kan bijvoorbeeld niet meer naar het werk. Contacten met vrienden en kennissen verminderen. Bij mensen die ernstig of langdurig ziek zijn spelen emoties een belangrijke rol. Deze kunnen ingrijpende veranderingen in de persoonlijkheid veroorzaken. Door herbezinning op hun leven kunnen zij andere dingen belangrijker gaan vinden.

### Conflictgevoelens bij de chronisch

Tijdens de ziekte kunnen verschillende conflictgevoelens voorkomen. De zieke kan bijvoorbeeld in conflict komen met zichzelf omdat hij beseft dat hij voor lange tijd is uitgeschakeld. Hij kan daardoor boos en opstandig worden. De zieke kan het lichaam ervaren als iets dat niet meer

bij hem hoort, dat hem in de steek heeft gelaten. De kans is aanwezig dat hij vervreemdt van zijn omgeving en dat de relatie met zijn directe naasten onder druk komt te staan door veranderde posities/rollen in het gezin. Deze conflicten kunnen de persoonlijkheid van de zieke mens beïnvloeden. Mensen komen in een situatie terecht waar ze zelf geen greep meer op hebben. Zij komen in een afhankelijkheidsrelatie. Hoe de zieke zijn ziekzijn ervaart en verwerkt verschilt van persoon tot persoon, evenals het tempo van verwerken. Dat geldt ook voor de naast betrokkenen. De familieleden en vrienden van chronisch zieken hebben eveneens te maken met het verwerken van de ziekte van de patiënt.

### Tips voor het omgaan en begeleiden van een chronisch zieke cliënt:

- Realiseer je dat een chronische ziekte het leven van de zieke erg kan beïnvloeden.
- Probeer je in te leven hoe het voor jou zou zijn als je chronisch ziek was en hoe je hiermee om zou gaan.
- Wees erop bedacht dat de ziekte allerlei gevolgen kan hebben. Zowel op lichamelijk, psychisch als sociaal gebied. Lichamelijk: de ziekte kan extra lichamelijke beperkingen met zich meebrengen. Psychisch: het karakter van de persoon kan veranderen omdat hij zijn ziekte niet kan accepteren. Sociaal: sociale isolatie, vrienden begrijpen niet waarom je niet kunt afspreken. Sta stil bij je eigen emoties in de omgang met de cliënt en de invloed daarvan op je handelen. Dit heeft ook met het stellen van grenzen te maken
- Besef dat iedereen anders is en dat dezelfde ziekte bij ieder persoon weer andere reacties kan opleveren.
- Je kunt niet alles oplossen maar er 'zijn' en actief luisteren is ook iets doen.

## Achtergrondinformatie dementerenden

Dementie is een verzamelnaam voor ziektebeelden die gekenmerkt worden door geheugenproblemen, gedragsveranderingen en stoornissen in het denkvermogen. De ziekte van Alzheimer is de bekendste vorm. Dementie wordt veroorzaakt door een stoornis of beschadiging in de hersenen die ervoor zorgt dat zenuwcellen afsterven.

### Veel voorkomende symptomen bij dementie

#### *Vergeetachtigheid:*

De geheugenklachten bij dementie beginnen vaak met het vergeten van dingen pas gebeurd zijn. Het lange termijngeheugen blijft nog veel langer werken. Naarmate de ziekte vordert, gaan de problemen met het geheugen een steeds grotere rol spelen. Mensen vergeten dagelijkse handelingen, weten de weg niet meer, herkennen hun eigen huis en naaste vrienden en familie niet meer.

#### *Onrust:*

Dit komt vaak voor. Onrust lijkt wel de basis voor veel andere verschijnselen van dementie: dwalen, de drang om te lopen, herhalingen, uitbarstingen, agressie. De oorzaken kunnen lichamelijk zijn zoals een volle blaas, pijn, honger of een bijwerking van een medicijn. Andere oorzaken kunnen zijn: verveling, teveel prikkels, eenzaamheid, reactie op het gedrag van de verzorger.

#### *Agressie:*

Dit komt geregeld voor bij mensen met dementie. Dementerenden hebben vaak het gevoel alle vastigheid en controle kwijt te zijn. Zij voelen zich verdwaald.

Het gevoel hulpbehoevend en afhankelijk te zijn kan agressie oproepen, zeker als mensen hen gaan betuttelen en zij zich in hun waardigheid voelen aangetast.

#### *Dwangmatig gedrag:*

Mensen met dementie vertonen beweegdrang of herhalen steeds dezelfde woorden of vragen. Deze dwangmatige herhalingen komen vaak voort uit angst en onrust. Het is een zoeken naar houvast. Ze hebben het vaak zelf niet door en kunnen er ook niet mee stoppen.

#### *Verstoorde waarneming:*

Mensen met dementie kunnen last hebben van wanen of hallucinaties. Dit kan ze angstig en verward maken. Het kan zijn dat ze bestaande dingen zien of horen maar deze anders ervaren of in ieder geval hier een andere betekenis aan toekennen. Het terugverlangen naar geborgenheid en veiligheid kan er bijvoorbeeld ook voor zorgen dat iemand met dementie zijn/haar dochter aanziet voor haar moeder.



“Ik (Jeroen, 26) kom sinds kort bij een dementerende man. Hij wilde eigenlijk geen vrijwilliger, want hij ziet niet in hoe zwaar zijn vrouw het heeft. We hebben hem toen gevraagd of hij mij wil leren schaken. Dat wilde hij wel. Zijn vrouw blijft er nog even bij als ik er ben, want zij durft hem nog niet goed alleen te laten, maar dat is voor de toekomst wel de bedoeling.”



### *Vervagen van fatsoensnormen (decorumverlies):*

Dit betekent dat iemand niet meer weet wat wel en niet 'hoort'. Dit kan zich uiten in bijvoorbeeld grof taalgebruik, uitkleden in gezelschap.

### *Wisselende emoties:*

Mensen met dementie hebben vaak last van sterk wisselende emoties, het kan van het een op het andere moment omslaan. Deze emoties kunnen daarnaast ook heel hevig zijn en soms moeilijk te stoppen. Zo kunnen mensen met dementie soms een onbedaarlijke huilbui krijgen of ineens in lachen uitbarsten.

### **Ondersteuning aan chronisch zieken en dementerenden**

De vrijwilliger biedt een luisterend oor en neemt een paar uurtjes per week de zorgtaken over. Tijdens je aanwezigheid kun je iets gezelligs ondernemen met de cliënt zoals wandelen, voorlezen, samen koken, naar de markt of een museum bezoeken of licht verzorgende taken uitvoeren zoals eten geven. Het is niet de bedoeling dat je persoonlijke verzorging geeft zoals hulp bij wassen of douchen, innemen van medicijnen. Ook mag niet van je worden verwacht dat je huishoudelijk werk doet zoals kasten opruimen, afstoffen, afwassen.

### **Doetips**

De beste manier om te weten wat de cliënt leuk vindt is vragen naar zijn favoriete bezigheden. We geven een aantal doetips:

- (Cognitieve) spelletjes spelen
- Samen handwerken of breien
- Praten over verleden
- Fotoalbums bekijken

### **Tips** voor het omgaan en begeleiden van een dementerende cliënt:

- Spreek duidelijk en langzaam, met eenvoudige korte zinnen. Geef de tijd om te antwoorden en laat merken dat je luistert.
- Een goed uitgangspunt voor een gesprek zijn zaken die de dementerende tegelijkertijd kan horen, zien, ruiken, voelen of aanraken. Als je bijvoorbeeld over de (klein-)kinderen praat, bekijk dan samen foto's van hen. Als je het over het weer hebt, laat de dementerende dan naar buiten kijken. Gespreksthema's over 'vroeger' slaan vaak wel aan. Maak van vragen geen raadsels. Vragen als 'welke dag is het' of 'wat heeft u vandaag gegeten' kunnen de dementerende in verlegenheid brengen en hem/haar confronteren met tekorten.
- Confronteer iemand niet met onjuistheden of dingen die hij vergeet en probeer iemand het gevoel te geven dat het niet erg is.
- Probeer tactvol en rustig te blijven, toon begrip en probeer mee te gaan in de belevingswereld van de ander.
- Dwangmatig gedrag kun je beter niet proberen te stoppen. Het is vaak het beste om de dementerende gewoon zijn/haar gang te laten gaan. Rusteloos gedrag kan ophouden door afleiding te bieden, zoals naar buiten gaan, spelletjes doen, samen zingen etc.
- Houdt de humor erin. Zie de leuke kanten, probeer met de dementerende te genieten. Humor en grapjes maken is ook voor mensen met dementie erg belangrijk.
- Probeer vertrouwen op te bouwen. Dus kom je afspraken na en als dat een keer niet lukt, geef dan een duidelijke uitleg.
- Probeer mensen zoveel mogelijk zelf te laten (voor zover dat nog kan). Ook al zijn het maar kleine dingen, het is belangrijk dat de persoon zijn waardigheid behoudt.

## Bijlage 1: Handleiding voor het kennismakingsgesprek

Deze handleiding kun je gebruiken ter voorbereiding op het kennismakingsgesprek. De volgende punten kunnen tijdens het kennismakingsgesprek ter sprake gebracht worden (niet alle punten hoeven aan de orde te komen, elke cliëntsituatie is anders):

### Vertel tijdens het gesprek iets over jezelf

- Je motivatie voor dit vrijwilligerswerk.
- Wat je doet in het dagelijks leven.
- Wat je verwacht van het contact met de cliënt en de mantelzorger.
- Of je ervaring hebt met soortgelijk werk.

### Verwachtingen van de cliënt en de mantelzorger

- Wat verwacht de cliënt/ mantelzorger van jou als vrijwilliger?
- Sluiten de verwachtingen aan bij jouw verwachtingen en mogelijkheden?
- Zo nee, bespreek dit met je coördinator.

### Activiteiten

- Welke activiteiten kunnen binnenshuis gedaan worden?
- Wat kan buitenshuis ondernomen worden?

### Vragen die betrekking hebben op de cliënt.

- Wat is de ziekte/beperking van de cliënt? En wat betekent dit voor zijn/ haar dagelijkse verzorging en bezigheden?
- Komt er professionele hulpverlening over de vloer?
- Kan de cliënt zelf goed aangeven wat hij/zij wil?  
Zo nee, heeft de mantelzorger tips om op een andere manier met de cliënt te communiceren?
- Wat moet je weten om goed met de cliënt om te gaan, wat betreft:
  - lopen (met of zonder hulpmiddel zoals rolstoel of rollator);
  - eten en drinken (hulp bij nodig?);
  - toiletgang (hulp bij nodig zoals kleding losmaken );
  - gedrag/ karakter (vergeetachtigheid, agressie, emotionele reacties zoals huilen, lachen of nervositeit);
  - situaties die de cliënt als beangstigend ervaart.





## **Bijlage 2: Telefoon en afsprakenlijst**

Dit formulier kun je samen met de cliënt of de mantelzorger invullen, bijvoorbeeld tijdens het kennismakingsgesprek

### **Wie kun je bellen in noodgevallen?**

Naam:

Telefoonnummer:

- Huisarts:

- Alarmnummer: 112

Het is goed om concrete afspraken met de cliënt te maken, bijvoorbeeld:

### **De eerstvolgende afspraak is op:**

Datum:

Tijdstip:

### **Als je gaat komen op een vaste dag/ vast tijdstip, dan wordt dit:**

Dag:

Tijdstip:

*Denk er over na of jij wel of niet je telefoonnummer wilt geven aan je cliënt/mantelzorger.*

## **Bijlage 3: Sleutelovereenkomst**

Voor u als cliënt van Markant, centrum voor mantelzorg is het niet mogelijk de toegangsdeur van uw woning voor onze hulpverleners te openen.

Om deze reden is Markant bereid uw sleutel(s) in ontvangst te nemen zodat u gebruik kunt blijven maken van onze diensten.

Markant en haar personeel doen er alles aan uw sleutel(s) zorgvuldig te bewaren aan de hand van vaste regels.

Markant aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als direct gevolg van onbevoegd gebruik van de sleutel(s) door haar personeel of andere personen die opdrachten verrichten voor Markant. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid betreft zowel de bewaarneming overeenkomst (art. 6:74 en 6:76 BW), als eventuele onrechtmatige daden (art. 6:162 en 6:170 BW) van werknemers en hulppersonen van Markant.

Om er zeker van te zijn dat u zich goed realiseert wat u tekent, verlangt Markant dat een vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld een familielid) deze overeenkomst voor gezien mede ondertekent.

Indien een hulpverlener van Markant de sleutel(s) tijdens werktijd verliest, zal Markant de kosten van (een) nieuwe sleutel(s) vergoeden.

## **AFGIFTE**

Cliënt en Markant, centrum voor mantelzorg verklaren zich akkoord met het in gebruik geven, respectievelijk in gebruik nemen van .... set(s) van .... huissleutel(s), met inachtneming van bovenstaande uitsluiting van aansprakelijkheid.

Datum afgifte:

### **De sleutel(s) is/zijn afgegeven door**

Naam cliënt	Telefoonnummer
Adres	Postcode woonplaats
Handtekening	

### **De sleutel(s) is/zijn namens Markant in ontvangstgenomen door**

Naam medewerker	Telefoonnummer
Functie	Vestiging/locatie
Handtekening	

### **De sleutelovereenkomst is gezien door vertrouwenspersoon cliënt**

Naam	Telefoonnummer
Adres	Postcode en woonplaats
Handtekening	

## TERUGGAVE

Markant heeft de in bewaring genomen sleutel(s) aan cliënt teruggegeven d.d.

.....

Naam	Telefoonnummer
Adres	Postcode en woonplaats
Handtekening	

**De overhandiging van de sleutel(s) namens Markant is geschied door**

Naam werknemer	Telefoonnummer
Functie	Vestiging/locatie
Handtekening	

## Bijlage 4: Klachtenprocedure

Geachte vrijwilliger,

Markant streeft ernaar dat de ondersteuning door een vrijwilliger voor alle partijen voldoet aan wensen en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dit het geval is, dan horen wij dit graag van u. Uw ervaringen stellen ons in staat de ondersteuning te verbeteren.

Vaak is het voldoende om uw klacht te bespreken met de betrokken coördinator van Markant. In goed overleg wordt gezocht naar een oplossing. Uw klacht zal ook altijd aan de manager van Markant worden doorgegeven. Als u dat wilt, kunt u ook zelf de manager spreken.

Komt u samen niet tot een oplossing of wilt u geen gesprek, dan kunt u via de manager van Markant vernemen bij wie u binnen Cordaan de klacht kenbaar kunt maken (Markant is een onderdeel van Cordaan). Mantelzorgers en verzorgden kunnen worden verwezen naar cliëntvertrouwenspersonen. Vrijwilligers kunnen zonodig met hun klacht terecht bij de regiodirectie.

Klachten kunnen worden ingediend tot één jaar na hetgeen waarover u klaagt, plaatsvond.



**Contact:**

**Markant, centrum voor mantelzorg**

**Zwanenburgwal 206**

**1011 JH Amsterdam**

**T. 020 886 88 00**

**E. [info@markant.org](mailto:info@markant.org)**

