

Een vrijwilliger maakt het verschil!

Informatie
voor vrijwilligers
bij Markant



centrum voor mantelzorg / www.markant.org / T. 020 886 88 00

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 kinderen met een beperking

Procedure matching en begeleiding	Pag. 16
Omgaan met kinderen met een verstandelijke beperking	Pag. 18
Achtergrondinformatie aandoeningen bij kinderen	Pag. 19
Spelen met kinderen met een beperking, hoe?	Pag. 22
Bijlage 1: Handleiding voor het kennismakingsgesprek	Pag. 23
Bijlage 2: Telefoon- en afsprakenlijst	Pag. 24
Bijlage 3: Klachtenprocedure	Pag. 25

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.

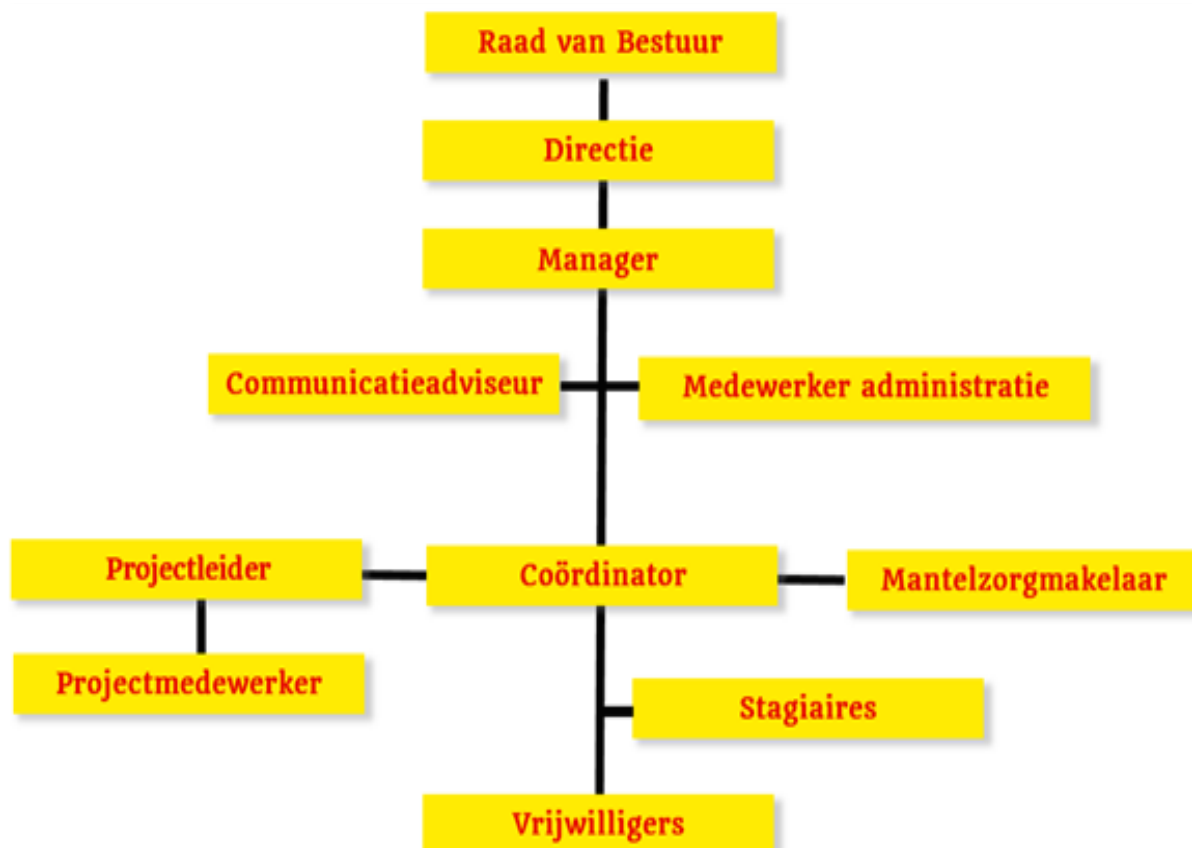
Expertisecentrum mantelzorgondersteuning voor professionals

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

• 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). 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
Kinderen
met een
beperking**

Procedure koppeling en begeleiding

De koppeling

De 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 het enige tijd duren. De coördinator geeft een anonieme beschrijving van de situatie van het kind en zijn ouders/verzorgers. Daarna kun je aangeven of je wel of niet vrijwilligerswerk wilt/kunt doen in deze situatie. Zo ja, dan worden de ouders gebeld. Van jou wordt vervolgens een korte anonieme beschrijving aan de ouders/verzorgers gegeven. Als zij ook akkoord gaan, geeft de coördinator de contactgegevens van de ouders/verzorgers aan je door zodat jij 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 bij de ouders/verzorgers is bedoeld om wederzijds een eerste indruk te krijgen. Het gesprek vindt plaats bij de ouders/verzorgers thuis. 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 van het kind. Maar vooral ook om te kijken of het klikt en je met elkaar verder wilt.

Ook de ouders/verzorgers 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 welke dag, hoe laat en hoe lang per bezoek? Welke activiteiten? Jullie krijgen vervolgens een paar dagen de tijd om de informatie te laten bezinken en er nog eens rustig over na te denken.

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 ouders/verzorgers over:

- gewoonten en bezigheden van het kind;
- bereikbaarheid van de ouders/verzorgers;
- telefoonnummers van arts, familie of buur (in nood);
- duidelijke afspraken over tijd en 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 het kind of de ouder(s)/verzorgers of de signalering van bepaalde problemen. Later belt of mailt je coördinator je elke drie maanden om de stand van zaken te bespreken. 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, neem je deel aan een introductie cursus. 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.

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.



“Ik geniet als ik zie hoeveel plezier Nick heeft al we samen iets leuk doen. Ik ben blij dat ik af en toe voor hem mag zorgen. In het begin moesten we even aan elkaar wennen, maar nu zijn we erg op elkaar gesteld.”

Omgaan met kinderen met een verstandelijke beperking

Kinderen met een verstandelijke beperking hebben in principe dezelfde behoeftes en interesses als alle andere kinderen. Toch zijn er bepaalde kenmerken die in deze groep vaak voorkomen:

- Leren via concrete ervaringen, veel interesse voor 'doe-dingen'.
- Gering concentratievermogen: 15 minuten aan tafel zitten kan een grote inspanning zijn.
- Snel overprikkeld raken, dat wil zeggen, moeite hebben om grote hoeveelheden indrukken te verwerken. Op overprikkeling wordt vaak met panisch, chaotisch gedrag gereageerd.
- Moeite met nieuwe dingen, veranderingen.
- Moeite gedachten en emoties te verwoorden; emoties uiten zich meer lichamelijk en in gedrag.
- Impulsief reageren: eerst doen en dan pas denken.
- Extreme temperamentverschillen: óf bijzonder uitbundig en sociaal óf bijzonder teruggetrokken en rustig.
- Laag zelfbeeld: kinderen/jongeren met een verstandelijke beperking worden vaak verkeerd ingeschat, zij worden sterker dan andere kinderen geconfronteerd met eigen onvermogen.
- Kinderen met een verstandelijke beperking en hun families leven vaak een geïsoleerd leven.

Naast een verstandelijke beperking hebben veel kinderen nog een andere beperking, zoals autisme, ADHD, een chronische ziekte of een meervoudig complexe handicap.

Tips voor het omgaan met kinderen met een verstandelijke beperking

Elk kind is anders en vraagt om een eigen aanpak. De volgende punten zijn dan ook niet meer dan vuistregels:

- Geef veiligheid en geborgenheid door veel bevestiging.
- Bied structuur door:
 - prikkels te doseren;
 - niet teveel activiteiten tegelijk te doen;
 - het kind voor te bereiden op activiteiten;
 - de dag goed te plannen
 - steeds terugkerende activiteiten te plannen
- Ondersteun communicatie door:
 - duidelijk te praten;
 - eenvoudige zinnen te gebruiken;
 - geen dubbele opdrachten te geven;
 - andere kanalen te gebruiken (mimiek, gebaren, foto's, pictogrammen);
 - wees alert i.v.m. impulsiviteit van het kind;
 - vind een benadering die niet alleen met de leeftijd maar ook met het niveau van het kind rekening houdt;
 - houd rekening met het tempo van het kind.



“Kim zit in een rolstoel. Ze vindt het heerlijk om naar buiten te gaan. Van een middagje erop uit fleuren we allebei op.”

Achtergrondinformatie aandoeningen bij kinderen

Autisme

Het meest opvallend aan autisme is de stoornis in het sociale contact. Daarnaast is de ontwikkeling van taalbegrip en taalgebruik verstoord. Ook zijn er problemen in het verwerken van prikkels vanuit de buitenwereld en in het soepel en adequaat reageren op veranderingen daarin. Tenslotte heeft een autistisch kind een aantal specifieke motorische stoornissen.

Sociaal contact

Een gezond kind gaat geleidelijk aan mensen begrijpen en gaat met de buitenwereld communiceren. Een autistisch kind begrijpt bijvoorbeeld de signalen van zijn ouder niet goed. Hij reageert nauwelijks op aanspreken of pogingen van de ouder om zijn/haar aandacht te trekken. Als peuter en kleuter speelt hij bijna niet met andere kinderen. Het kind begrijpt niet goed wat er in andere kinderen omgaat en wat ze bedoelen in hun spel. Op oudere leeftijd doet hij niet met de groep mee en maakt geen vriendjes.

Taalontwikkeling

Ongeveer de helft van de autistische kinderen gaat niet spreken. Als ze gaan praten, is dat meestal vrij laat. Ook dan blijft het gebruik van taal als communicatiemiddel gestoord. Vaak blijft het taalgebruik een aaneenrijging van brokstukken die letterlijk van anderen zijn opgevangen. Ook is er nauwelijks begrip voor de taal van anderen.

De reactie op prikkels uit de omgeving

Een autistisch kind gaat anders om met indrukken vanuit de omgeving. Hij reageert te weinig of juist te veel op wat hij hoort, ziet, voelt of ruikt. Zo'n kind reageert bijvoorbeeld niet als hij bij zijn naam wordt genoemd maar kan gefascineerd afrennen op geritsel uit de bosjes wat verder niemand hoort. Een autistisch kind heeft geen fantasie of voorstelling die hij uit in zijn spel. In het spel ontstaat vaak geen verhaal. Als laatst reageert een autistisch kind extreem op veranderingen in zijn dagelijkse routine, veranderingen brengen hem van slag. Door alles hetzelfde te houden blijft de stroom van informatie (en dus prikkels) vanuit de omgeving constant, hier kan een autistisch kind beter mee omgaan. Doordat hij heeft 'geoefend' in de omgang met de prikkels van de normale gang van zaken is deze behapbaar voor autistische kinderen. Nieuwe prikkels kent hij/zij niet en kunnen heftige reacties losmaken.

Motoriek en reflexen

Een autistisch kind beweegt zich vaak niet soepel maar wat houterig. Het lichaam wordt niet op natuurlijke wijze als communicatiemiddel gebruikt. Het kan niet uitdrukken wat het kind denkt.



ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder)

Bij ADHD wordt onderscheid gemaakt in twee groepen:

- kinderen met een normale verstandelijke aanleg die door hun ADHD onvoldoende tot ontplooiing komt;
- kinderen waarbij ADHD deel uitmaakt van een meer algemene beperking in de verstandelijke ontwikkeling. Onderstaande informatie gaat over de laatste groep.

ADHD is pas ADHD als iemand er last van heeft. Pas dan is er immers sprake van 'niet goed op de omgeving afgestemd zijn', een toestand die zwaarwegende gevolgen kan hebben voor de ontwikkeling van het individu. Vaak zien we bij ADHD een kind dat voortdurend in conflict is met de omgeving waarvan hij voor zijn ontwikkeling van afhankelijk is bijvoorbeeld, school, vriendjes en ouders. Over de oorzaken van ADHD is zeer weinig bekend. Een van de mogelijke oorzaken is zuurstofgebrek bij de geboorte.

Bewegingsonrust met aandachtsstoornissen

Het gedrag is impulsief, ongeremd en ongericht. Vooral in leersituaties zijn er moeilijkheden bij het handhaven van aandacht en concentratie. Spanning en emoties kunnen het geheel verergeren, maar impulsiviteit en ongeremdheid zijn eigenlijk constant aanwezig. Voorgaande voert tot ongeremde ontdekkingsdrang. Voor de vrijwilliger is het belangrijk om te weten dat de kinderen overal

aankomen, overal in klimmen en veel ongelukken/ongelukjes maken.

Stoornissen in de coördinatie van bewegingen

Lichaamshouding en bewegingspatronen maken een houterige indruk. Vaak zijn de kinderen onhandig bij het uitvoeren van ingewikkelde bewegingen waarvoor een goede oog- en handcoördinatie nodig is. Deze stoornissen hebben op zich ook weer een ongunstige invloed, vooral op de sociale positie van het schoolgaande kind: handigheid en behendigheid tellen zwaar mee bij de acceptatie van leeftijdsgenoten.

Kinderen met een meervoudig complexe handicap

Kinderen met een meervoudig complexe handicap hebben naast de motorische beperkingen ook een grote ontwikkelingsachterstand c.q. beperkte leermogelijkheden.

Totale verzorgingsbehoefte

Door de motorische stoornis heeft het kind verzorging nodig in alle dagelijkse activiteiten. Hierbij is het belangrijk in de vele verzorgende activiteiten de nadruk te leggen op sociaal contact en de verzorgende taken als plezierig te laten beleven. Als het kind (zij het met erg veel moeite) zelf bepaalde handelingen kan verrichten, moet dit worden gestimuleerd.

Activiteiten- en belevingsniveau

Door het samengaan van de motorische en de verstandelijke handicap is dit niveau laag. Door de motorische beperking kan het kind zijn wereld niet verkennen. Dit uit

zich bijvoorbeeld in het niet goed kunnen hanteren van speelgoed. Door de verstandelijke handicap is er ook een verminderde intentie om met die wereld om te gaan. Daarom is het belangrijk dat het kind wordt gestimuleerd. De vrijwilliger kan activiteiten ondernemen om het kind nieuwe ervaringen te laten opdoen. Het spelniveau komt echter niet verder dan voordoen of samen spelen. Het gaat dan om heel basale spelletjes die de zintuigen prikkelen, glinsterend speelgoed, speelgoed wat geluid maakt etc. Ook muziek is een goed middel tot contact, dit kan door samen te luisteren of samen te zingen.

Communicatie

Ten aanzien van de communicatie levert de gecombineerde motorisch-verstandelijke handicap grote problemen op. Het kind heeft in het algemeen geen actieve spraak. Ook het taalbegrip is zeer gering of geheel afwezig. Bovendien zijn gebaren en mimiek erg moeilijk te interpreteren. Het is moeilijk voor meervoudig complex gehandicapten hun gevoelens te uiten. Zo heeft het kind ten gevolge van spasticiteit vaak een 'glimlach' op het gezicht. Dit is echter een verkramping van het gezicht en niet altijd een uiting van emoties.

Structuur en veiligheid

Veel meervoudig complex gehandicapten kunnen prikkels van de buitenwereld niet verwerken. Zij kunnen zich daardoor moeilijk concentreren of leerervaringen opdoen. Het is daarom nodig veel structuur in de situatie aan te brengen en een vast ritme aan te bieden.



Spelen met kinderen met een beperking, hoe?

Zeker naarmate de beperking ernstiger is, is spelen niet vanzelfsprekend en gaat het niet altijd spontaan. Voor een kind met een ernstige beperking is de wereld geen lokkende, tot verkenning uitnodigende wereld. Zij zullen de prikkels en informatie uit hun omgeving anders en met meer moeite verwerken.

Spelen is voor kinderen met een beperking vaak hard nodig. Op deze manier kunnen zij zich uiten en zich sociaal-emotioneel ontwikkelen. Er moet aan een aantal voorwaarden voldaan worden om het kind in zijn spel te stimuleren. Van essentieel belang daarbij is: wat vindt het kind fijn, wat heeft zijn voorkeur en wat zijn mogelijkheden.

Praktische speltips

1. Zoek een rustige en veilige speelplek/hoek uit met het kind alvorens je gaat spelen.
2. Kijk en luister goed naar het kind:
 - Wat vindt het kind leuk, wat niet?
 - Waarom slaat bepaald speelgoed niet aan, is het wel geschikt of moet het aangepast worden?
3. Geef het kind de gelegenheid en tijd rustig het materiaal te verkennen:
 - laat het kind zoveel mogelijk zelf ontdekken;
 - probeer met aanwijzingen en gebaren wat te helpen en geef zo nodig leiding;
 - bied bijvoorbeeld eerst een paar onderdelen aan;
 - laat het kind bij bouw- en constructiemateriaal bijvoorbeeld eerst de vorm en zwaarte ervan ervaren.

4. Probeer spel materiaal op het huidige niveau aan te bieden en liever nog een stap later te beginnen. Vereenvoudiging geeft meer kans op slagen. Door teveel faalervaringen verliest het kind zijn interesse en stopt het met spelen.
5. Bied het kind niet ineens teveel spel materiaal aan. Dit stelt te grote eisen aan het kind en maakt het bang.
6. Beloon het kind voor de spelactiviteiten die goed lukken, moedig het kind aan.
7. Bij gezelschapsspelen is het belangrijk dat het kind eerst de bedoeling ervan begrijpt, alvorens het wedstrijdelement in te passen.
8. En heel belangrijk: Stop met spelen als het nog leuk is. Spelen moet leuk blijven. Plezier hebben in het spelen is de drijfveer van de kinderlijke ontwikkeling.

Doetips

- Als begeleider van een kind met een beperking kun je gratis mee in Artis. Natuurlijk speelt 'de zichtbaarheid van de beperking' dan wel een rol.
- Tunfun en Ballorig. Dit zijn overdekte speeltuinen met ballenbakken.
- En natuurlijk alle kinderboerderijen.
- Het is handig om lid te worden van een speltheek. Voor weinig geld is er dan altijd speelgoed dat geschikt is voor de betreffende ontwikkelingsfase.
- Met mooi weer is spelen in het park leuk.

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 het kind en de ouder/verzorger.
- Of je ervaring hebt met soortgelijk werk.

Verwachtingen van de cliënt en de mantelzorger

- Wat verwacht de ouder/verzorger 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/beperving van het kind? En wat betekent dit voor zijn/ haar dagelijkse verzorging en bezigheden?
- Komt er professionele hulpverlening over de vloer?
- Kan het kind zelf goed aangeven wat hij/zij wil?
Zo nee, heeft de mantelzorger tips om op een andere manier met het kind te communiceren?
- Wat moet je weten om goed met het kind om te gaan, ten aanzien van:
 - lopen (met of zonder hulpmiddel zoals rolstoel)
 - eten en drinken (hulp bij nodig?)
 - toiletgang (hulp bij nodig)
 - gedrag/ karakter
 - situaties die het kind als beangstigend ervaart.



Bijlage 2: Telefoon- en afsprakenlijst

Dit formulier kun je samen met de ouders/verzorgers invullen.

Wie kun je bellen in noodgevallen?

Naam:

Telefoonnummer:

- Huisarts:

- Alarmnummer: 112

Het is goed om concrete afspraken met de ouders/verzorgers te maken, bijvoorbeeld:

De eerstvolgende afspraak is op:

Datum:

Tijdstip:

Bijlage 3: 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

