

Infobrochure vrijwilligers



vzw Woonzorgcentrum
OLV Antwerpen

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Welkomstwoord | 4 |
| Kennismaking: Woonzorgcentrum OLVA | 6 |
| • Korte geschiedenis | 7 |
| • Personeel | 8 |
| • Bewoners en Het huis | 10 |
| De weg naar vrijwilligerswerk | 12 |
| • Visie op vrijwilligerswerk: Zorgstrategisch plan | |
| ⇒ Algemeen | |
| ⇒ Doelstelling | |
| • Mogelijke taken voor vrijwilligers | 15 |
| • Het leven zoals het is: de vrijwilliger | 17 |
| ⇒ Procedure | |
| ⇒ Gestructureerde overlegmomenten | |
| Rechten van de vrijwilliger | 19 |
| • De wet op vrijwilligerswerk | 20 |
| ⇒ Wat is vrijwilligerswerk? | |
| ⇒ Wie mag vrijwilligerswerk doen? | |
| A. Uitgebreide regelgeving | |
| * Werknemers | |
| * Ambtenaren | |
| * Uitkeringsgerechtigden van de RVA | |
| * Werklozen | |
| * Bruggepensioneerden | |
| * Uitkeringsgerechtigden van het ziekenfonds | |
| * Mensen met een handicap | |

| | |
|--|-----------|
| * Mensen met een beroepsziekte of na een arbeidsongeval | |
| * Mensen met een leefloon | |
| * Vreemdelingen buiten de Europese Unie | |
| * Gepensioneerden en Mensen die een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden ontvangen | |
| * Jongeren en Kinderen | |
| * Zelfstandigen | |
| B. Schematisch samengevat | 31 |
| ⇒ Onkostenvergoedingen | |
| • Procedure bij ongevallen | 33 |
| • Aansprakelijkheid en verzekeringen | 34 |
| ⇒ Verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid | |
| ⇒ Verzekering Lichamelijke Ongevallen | |
| ⇒ Autoverzekering | |
| Verwachtingen naar de vrijwilliger | 44 |
| • Geheimhoudingsplicht | 46 |
| • Basishouding van de vrijwilliger | 47 |
| • Aandachtspunten in de omgang met bewoners | 50 |
| ⇒ Rolstoelbegeleiding | |
| ⇒ Hulp bij eten geven | |
| ⇒ Dementerende bewoners | |
| Dankwoord | 59 |
| Bijschrift | 59 |

Welkomstwoord

Beste vrijwilliger,

Met open armen hebben we u in ons midden onthaald en u bent inmiddels een trouwe partner geworden voor ons woonzorgcentrum. We beseffen maar al te goed dat het niet zo vanzelfsprekend is om uw tijd gratis ter beschikking te stellen voor uw oudere en zorgbehoevende medemensen. Mede namens hen willen we u hiervoor alvast oprecht bedanken.

Dat iemand zich als vrijwilliger wil engageren, is meestal een bewuste keuze voorgegaan door een ervaring die inspirerend heeft gewerkt. Zo kwamen sommigen moeder bezoeken, bleven tot aan het avondeten om haar te helpen bij de feestmaaltijd, zagen dat er handen te weinig waren om die maaltijdbegeleiding te doen en engageerden zich om ook andere bewoners te helpen bij het eten. Anderen kwamen bij hun familiebezoek beneden naar de cafetaria met hun familielid en zagen dat de cafetaria niet altijd open was bij gebrek aan een barman of -vrouw. Zij engageerden zich om een namiddag de cafetaria open te houden.

Op een bepaald moment staat u even stil bij alle dagelijkse bezigheden in uw leven en plots wilt u die kostbare tijd ook eens anders invullen. De vrijwilliger in u ontwaakt. Het geeft u een goed gevoel iets te kunnen betekenen voor de anderen, u wilt nieuwe ervaringen opdoen, uzelf inzetten voor uw medemens!

Vrijwilligers zijn voor ons medewerkers die iets extra moeten bieden aan de bewoners. Ze zijn als het ware de kers op de slagroomtaart. Door samen te werken kunnen we, vrijwilligers en personeel, het tehuis in een warme thuis maken voor onze ouderen. Een goede vrijwilligerswerking zorgt dan ook voor een sfeer van gezelligheid en extra menselijkheid waardoor een huis vol zorgen in een thuis voor mensen verandert.

Met deze brochure willen we u daarbij ondersteunen en u informeren over het vrijwilligerswerk binnen ons woonzorgcentrum.



Kennismaking: Woon- en zorgcentrum OLVA

Als vrijwilliger bent u vast en zeker op de hoogte van heel wat zaken omtrent het woon- en zorgcentrum, zijn geschiedenis, personeel en bewoners. In dit hoofdstuk scherpen we graag uw kennis aan, over ons huis.

| | |
|----------------------|--|
| Naam | WoonZorgcentrum OLV Antwerpen |
| Adres | Pieter van Hobokenstraat 3 2000 Antwerpen |
| Contact | Algemeen: 03/213.66.66 Animatie/vrijwilligerswerk 03/213.66.67 Fax: 03/213.66.69 E-mail: animatie@olvantwerpen.be |
| Sociale doelstelling | Woonzorgcentrum OLV Antwerpen heeft tot doelstelling: Uitbating ouderenvoorziening, huisvesting en zorg voor ouderen |
| Juridisch statuut | Vereniging zonder Winstoogmerk (V.Z.W.) |

Korte geschiedenis

De VZW Woonzorgcentrum OLV Antwerpen, gevestigd in de Pieter van Hobokenstraat, vindt haar oorsprong in de materniteit van de congregatie van de Zusters van Moederlijke Liefde te Metz.

Al van bij de sluiting van de vroegere materniteit wordt geopteerd om er een nieuwe bestemming aan te geven, namelijk een rust- en verzorgingstehuis voor bejaarden. De meest noodzakelijke aanpassingen dringen zich op. Na het uitvoeren van de belangrijkste werken komt op 4 november 1986 de eerste bewoner in het rust- en verzorgingstehuis wonen. Op 18 juni 1994 worden de intussen vernieuwde gebouwen officieel ingehuldigd.

De afgelopen 20 jaar groeide de voorziening uit tot het multifunctioneel woonzorgcentrum van vandaag en dit door de enorme inzet en motivatie van tal van personeelsleden én vrijwillige medewerkers.

De afgelopen jaren werd er niet stilgestaan. Er is een extra gebouw en een grondige modernisering van de overige gebouwen gerealiseerd. Nu de verbouwingen achter de rug zijn, staat het woonzorgcentrum klaar voor een nieuw hoofdstuk in haar geschiedenis.



Personeel

Het woonzorgcentrum kan beroep doen op ongeveer 192 enthousiaste medewerkers. Dit uit zich in 116 fulltime equivalenten. Het team van een 40-tal vrijwilligers niet meegerekend.

Als vrijwilliger werkt u vaak zeer nauw samen met de leden van het KEA-team of het geheel van medewerkers actief als kinesitherapeut, ergotherapeut, Logopedist of animator. We stellen hen even voor aan u:

Diensthoofd KEA-team:



Raf Stevens

Animatoren en Ergotherapeuten:



Wim Ruiters



Anita Willockx



Brigit Janssens



Naast deze mensen komt u uiteraard ook in contact met de andere leden van het verzorgend, logistiek, administratief, technisch, e.a. personeel. Het brengt ons echter te ver om deze allemaal met naam en foto te vermelden in deze brochure. Spreek hen gerust aan en stel uzelf even aan hen voor.

Bewoners en Het huis

Het woon- en zorgcentrum heeft 2 verschillende diensten. Enerzijds is er de thuiszorgondersteunende dienst die zich vooral richt op ouderen die slechts voor een korte periode nood hebben aan opvang, anderzijds is er de residentiële dienst die zich focust op alle andere bewoners die permanent wonen in het woon- en zorgcentrum.

Thuiszorgondersteunende diensten

- 10 plaatsen kortverblijf
- 15 plaatsen dagverzorgingscentrum
- 1 plaats nachthotel
- 1 plaats crisisopvang

Residentiële dienstverlening

170 woonegelegenheden waarvan 35 rusthuisflats met één slaapkamer en 3 rusthuisflats met twee slaapkamers.

Het residentiële gedeelte van de instelling is onderverdeeld in 2 groeperingen van woonegelegenheden.

In de afdelingen gevestigd in de achterbouw (93 kamers) verblijven ouderen waar het wonen wordt aangevuld met de nodige zorg in functie van de zorgbehoefendheid. Bij opname zijn dit steeds niet-dementerende bewoners.

In de afdelingen aan de voorzijde heb je **drie ringvormige afdelingen** (87kamers) dat voornamelijk bewoners met een beginnende tot ernstige dementieproblematiek huisvest.

Verder beschikt het woon- en zorgcentrum over:

- leefruimtes gegroepeerd per woongelegenhed
- een cafetaria
- een feestzaal
- een binnentuin en tuinterras
- een minibus met mogelijkheid van het vervoeren van rolstoelgebonden mensen – 1 maal per maand wordt voor een externe groepsactiviteit extra beroep gedaan op een taximaatschappij gespecialiseerd in het vervoer van rolstoelgebonden personen.



De weg naar vrijwilligerswerk

In de eerste plaats hebben we deze infobrochure ontwikkeld voor de vrijwilligers onder jullie die hun diensten al hebben bewezen in het verleden. Toch lijkt het ons aangewezen om alsnog in te gaan op de organisatie haar visie op vrijwilligerswerk, de verschillende taken en mogelijkheden voor vrijwilligers, de procedure om vrijwilliger te worden en de groei die een vrijwilliger binnen ons woonzorgcentrum kan maken d.m.v. o.a. deelname aan de verschillende inspraakmomenten en/of het aanreiken van tips en informatie voor nieuwe activiteiten.

Visie op vrijwilligerswerk

Algemeen

In de opdrachtverklaring van ons woonzorgcentrum staat geschreven dat zowel bestuur, personeelsleden, stagiairs én vrijwilligers moeten streven naar een warmmenselijke woon-, zorg- en leefomgeving voor ouderen; een thuis waar het leven nog zin- en kwaliteitsvol is. Hierbij zijn vrijwilligers voor ons medewerkers die in dit streven een extra iets moeten kunnen bieden aan onze bewoners, zodat ze zich, én door de warme zorgen van het personeel én door de inzet van de vrijwilligers, veilig en welkom voelen in hun nieuwe thuis.

Bij het opstellen van deze opdrachtverklaring was het voor ons vanzelfsprekend dat niet enkel de betaalde medewerkers vermeld stonden in deze opdrachtverklaring, maar ook de mensen die ons bewust onbetaald komen helpen. Een vrijwilliger, of een samenspel van vrijwilligers en medewerkers kunnen er mee toe bijdragen dat een bewoner zich thuis voelt in ons woonzorgcentrum. Eveneens kunnen vrijwilligers er mee toe bijdragen dat sociale interactie en het contact met de 'buitenwereld' behouden blijven.

Zoals eerder gezegd: "een goede vrijwilligerswerking zorgt voor een sfeer van gezelligheid en extra menselijkheid waardoor een huis vol zorgen in een thuis voor mensen verandert".

Het is dan ook belangrijk dat de nodige zorg besteed wordt aan het ondersteunen en het verder uitbouwen van de vrijwilligerswerking zodat vrijwilligers in ons huis een meerwaarde kunnen zijn voor onze bewoners.

Concreet is voor ons een vrijwilliger een onbezoldigde medewerker die geen personeelvervangende taken doet, maar door vrijwillige inzet een extra bijdrage wil leveren die in de eerste plaats ten goede komt van de bewoner in ons streven naar een warmmenselijk klimaat.



Doelstelling

Als doelstelling stellen we voorop dat vrijwilligers een meerwaarde moeten bieden aan onze bewoners. Hierbij is het belangrijk dat het takenpakket van de vrijwilligers een flexibel gegeven moet zijn dat open staat voor nieuwe impulsen en verdere uitbreidingen. Zo komen we tot een vrijwilligerswerking 'op maat' die uiteindelijk het welzijn van de bewoner ten goede komt. De vrijwilliger heeft hierin de keuze uit een groot aantal taken waarin hij of zij zich het meest comfortabel voelt. Enige waakzaamheid is hier geboden opdat de vrijwilliger in zijn opdracht geen taken gaat opnemen die voorbehouden zijn aan het personeel.

Voor de continuïteit van de vrijwilligerswerking is het belangrijk dat er een blijvende instroom is van nieuwe vrijwilligers en dat de huidige vrijwilligers hun inzet als nuttig ervaren. We proberen een laagdrempelig beleid te voeren waarbij we eenieder die zich komt aanbieden een kans willen geven. We staan dan ook open om samen met geïnteresseerden de mogelijkheden tot vrijwilligerswerk in ons huis af te stemmen op hun aanbod en de noden of vraag van onze bewoners.

In dit afstemmen van vraag en aanbod moeten we tot een resultaat komen waarbij het vrijwilligerswerk een meerwaarde is voor de bewoner en waarbij de vrijwilliger zich kan ontplooien en zich thuis voelt in zijn takenpakket.

Mogelijke taken voor vrijwilligers

Momenteel bevat het takenpakket van de vrijwilligers o.a.

- **Cafetariapermanentie**
 - * dagelijks van 13.30u tot 17.00u
 - * ophalen van de sleutel
 - in de week: aan de receptie
 - in het weekend: via de toezichters of de keuken
- **Begeleiding van uitstappen:**
 - * wekelijks op dinsdag van 13.30u tot 17.00u
 - * 2x/maand vrijdagochtend van 10.00u tot 12.00u
 - * afspraak aan de receptie 15 minuten voor aanvang, waarna bewoners worden opgehaald aan de kamers indien nodig
 - * na de activiteit worden de bewoners teruggebracht naar hun afdeling



- **Zwemmen:**
 - * 3x/maand van 10.00u tot 12.30u
 - * afspraak aan de receptie 15 minuten voor aanvang, waarna bewoners worden opgehaald aan de kamers indien nodig
 - * na de activiteit worden de bewoners teruggebracht naar hun afdeling
- **Interne activiteiten** (bingo, bal, pastoraal, bibliotheek, feestmaaltijden, ...)
 - * op het uur van afspraak meldt u zich aan de afgesproken lokatie
 - * verschillende taken worden verdeeld (klaarzetten tafels, begeleiden bewoners, ophalen en terugbrengen naar de afdelingen, ...)
- **Consultatie begeleiding** (dokter/ziekenhuis/...)
 - * op het uur van afspraak meldt u zich bij het afdelingshoofd van de afdeling waar u de bewoner dient op te halen
- **Gezelschap** bij ouderen die weinig bezoek krijgen
- **Maaltijdbegeleiding**
- **Logistieke hulp** op de afdelingen
- **Hulp bij vervoer** van en naar de kapel
- **Boodschappendienst**
- **Bibliotheek**
- **Intern vervoer** : Vervoeren naar de kinesitherapie, kapper, pedicure

Het takenpakket hierboven kan natuurlijk uitgebreid worden. Nieuwe initiatieven zijn steeds bespreekbaar. Hebt u bv. een hobby die u met de mensen wilt delen of bent u bv. een leerkracht muziek die onze bewoners hierover wat wilt vertellen? Laat het ons weten! Wekelijks, maandelijks, het kan allemaal.

Het leven zoals het is: de vrijwilliger

Procedure

Via verschillende kanalen laten wij aan geïnteresseerden weten dat we nood hebben aan vrijwilligers. Het is dan aan deze mensen om hun interesse duidelijk te maken, waarna wij hen uitnodigen voor een kennismakingsgesprek. Bij voorkeur zijn bij dit gesprek de verantwoordelijke van de vrijwilligerswerking (Wim & Raf) en diens diensthoofd aanwezig zijn, zodat beiden van bij het eerste contact gekend zijn bij de nieuwe vrijwilliger. Dit is belangrijk omdat in de toekomst beiden een aanspreekpunt zijn voor de vrijwilligers. Bij dit eerste gesprek wordt gepeild naar de motivatie en de interesse van de kandidaat.

In de periode die volgt op dit gesprek wordt in huis bekeken wat de mogelijkheden zijn en waar de nieuwe vrijwilliger ingeschakeld kan worden. Indien het vrijwilligerswerk op een afdeling zal plaats vinden, gebeurt dit in overleg met het diensthoofd en de zorgcoördinator.



Hierna wordt de vrijwilliger terug uitgenodigd voor een gesprek, waarbij wij een voorstel van takenpakket doen. Indien alle partijen het eens zijn, wordt bekeken of er nog aan bepaalde formaliteiten voldaan moet worden. Verder wordt een startdatum afgesproken, bezorgen we vrijwilliger

de nodige informatie en bespreken we een eventuele proefperiode.

Tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk gebeurt het toezicht door een animator – indien het vrijwilligerswerk betrekking heeft op animatieactiviteiten of door het diensthoofd van een afdeling – indien het vrijwilligerswerk afdelingsgebonden is. Bij dit alles is steeds de mogelijkheid voor het personeel of de personeelsleden om informatie te vragen of overleg te plegen met de verantwoordelijke van de vrijwilligerswerking.

Gestructureerde overlegmomenten

Als we de overlegmomenten bij de intake, zoals hierboven beschreven, even buiten beschouwing laten, kunnen we nog verschillende overlegmomenten onderscheiden.

Vier maal per jaar worden de vrijwilligers uitgenodigd voor de vrijwilligersvergadering; een overlegmoment waarop de werking met de verantwoordelijken wordt besproken en tevens een moment waarop vrijwilligers onderling de contacten kunnen aanhalen. Ook voor relevante bijscholingen en vormingen krijgen de vrijwilligers een uitnodiging. Indien nodig wordt extra overleg met bepaalde (groepen) vrijwilligers gepland om de werking te optimaliseren (bv. overleg met de vrijwilligers die de cafetaria open houden).

We houden er aan om de vrijwilligers te betrekken bij alle belangrijke momenten in huis. Ze krijgen een uitnodiging voor feesten als de familiedag, een open deur, een vrijwilligersfeest, recepties, enz.

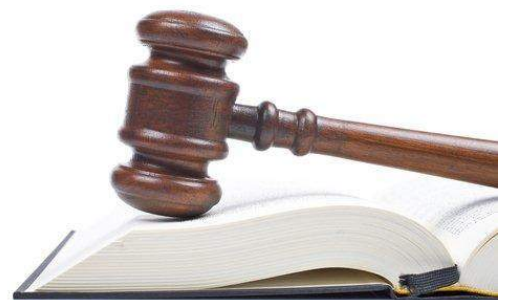
Zij ontvangen ook het driemaandelijks huiskrantje waarin o.a. artikels en foto's van de gemaakte uitstappen, kruiswoordraadsels, het animatieprogramma, gedichten, een verjaardagskalender van de bewoners en de nieuwe werknemers worden voorgesteld.

Via dit alles proberen we onze vrijwilligers tegemoet te komen in hun vragen en verwachtingen en zodoende eventuele ongenoegens tijdig te ontwaren. Enkel een tevreden persoon kan er toe bijdragen om warmte uit te stralen naar anderen.

Rechten van de vrijwilliger ¹

De rechten van de vrijwilliger zijn in een nieuwe wet vastgelegd op 3 juli 2005 en van kracht sinds 1 augustus 2006., met een herwerking in 2014. De volledige tekst kan u terugvinden op de site van het steunpunt vrijwilligerswerk (<http://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/>). In deze brochure zullen we een korte samenvatting geven van de belangrijkste punten zoals deze zijn opgenomen in de nieuwe vrijwilligerswet. Zo komt u te weten wat de definitie is van een vrijwilliger, wie aan vrijwilligerswerk mag doen en onder welke voorwaarden, of er een vastgelegde kostenvergoeding bestaat voor gepresteerde uren of diensten en op welke informatie u recht hebt als vrijwilliger.

Daarna behandelen we de aansprakelijkheid en de verzekeringsthematiek. Zo zal u opheldering krijgen over de mate waarin u verzekerd bent tegen ongevallen, in gevallen van burgerlijke aansprakelijkheid en bij schade aan uw voertuig.



De wet op vrijwilligerswerk

Wat is vrijwilligerswerk?

De wet bepaalt wat een 'vrijwilliger' is². Vrijwilligers zijn mensen die: activiteiten verrichten, onbezoldigd, onverplicht, voor anderen of de samenleving, buiten de normale werkcontext en binnen een organisatie.

activiteiten verrichten

Men moet iets 'produceren' in de vrije tijd: een spel begeleiden, een feest organiseren, een cursus geven, een museumstuk herstellen... Wie vrije tijd 'consumeert', is geen vrijwilliger, hoogstens een lid van een organisatie.

onbezoldigd

Vrijwilligerswerk bestaat per definitie uit niet-betaalde activiteiten. Onkostenvergoedingen kunnen alleen onkosten dekken en vergoeden nooit prestaties.

onverplicht

Vrijwilligers kunnen niet gedwongen worden, ook niet met zachte hand, om zich in te zetten. Schakel je een stagiair, een PWA'er, een sociaal tewerkgestelde in... Geen probleem, maar het zijn geen vrijwilligers en ze vallen dus niet onder deze wet.

voor anderen of de samenleving

Ten behoeve van andere personen, een groep of organisatie of van de samenleving: deelnemen aan een zelfhulpgroep, hulp aan familie of vrienden, vallen niet onder deze definitie.



buiten de normale werkcontext

Een organisatie kan niemand als vrijwilliger inschakelen die al aan die organisatie verbonden is door een arbeids-overeenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling, ook als het om deeltijds werk gaat.

binnen een organisatie

De activiteiten moeten plaatsvinden binnen een organisatie die geen winst nastreeft.

Mag iedereen vrijwilligerswerk doen?

Ja, maar er kunnen bijzondere regels gelden voor mensen die in een bepaalde sociale categorie thuishoren. We overlopen een aantal groepen en geven telkens aan of ze volgens de wet iets bijzonders moeten doen om vrijwilliger te kunnen zijn.

Het woonzorgcentrum legt iedere vrijwilliger de verantwoordelijkheid op zijn eigen situatie in regel te stellen zoals vereist door de wet op vrijwilligerswerk.

Uitgebreide regelgeving per categorie

Werknemers

Werknemers kunnen in het vrijwilligerswerk stappen waar en wanneer zij dat willen. Ze moeten hun plannen niet voorleggen aan hun werkgever, directie of wie dan ook. Vrijwilligerswerk is een privé-aangelegenheid.

Uitzondering

Iemand die als werknemer in een organisatie (zoals bedoeld door de wet) werkt, mag geen vrijwilligerswerk doen voor de uitvoering van eenzelfde activiteit binnen diezelfde organisatie. Het kan wél als de taak die men als werknemer vervult, grondig en essentieel verschilt van de taak die men als vrijwilliger opneemt, of als het vrijwilligerswerk gebeurt binnen een andere structuur of vzw.

Ambtenaren

Toestemming vragen voor wat je in de privé-sfeer doet? De wet op het vrijwilligerswerk zegt er niets over, maar het gaat hier om een controle door de overheid. Zij wil nagaan of 'haar' ambtenaren zich naar behoren gedragen, ook buiten de werkuren, en of ze de 'waarden van het openbare ambt' niet aantasten.

Uitzondering

Onderwijspersoneel moet geen toestemming vragen zoals de andere ambtenaren.

Formaliteiten

Geen bijzondere formulieren. In de praktijk zal de ene overste erop staan om zijn/haar fiat te geven, de andere zal het zonder meer toelaten.



Uitkeringsgerechtigden van de RVA

Iedereen die een uitkering van de RVA ontvangt, moet de RVA op de hoogte brengen van het feit dat hij/zij vrijwilligerswerk wil doen, zelfs al is de uitkering uiterst klein. Het is echter niet meer aan de werkloze om te bewijzen dat hij/zij effectief vrijwillig aan de slag is, het is aan de RVA om aan te tonen dat het niet om vrijwilligerswerk gaat. In de praktijk zal de RVA dan ook maar moeilijk doen als er bedrog wordt vermoed.

Werklozen

Werklozen moeten aan de RVA melden dat ze vrijwilligerswerk willen doen. Na de schriftelijke melding mogen ze meteen aan de slag. Het is aan de RVA om al dan niet te reageren. Krijgt de werkloze vrijwilliger binnen 12 dagen na zijn/haar melding geen bericht, dan mag hij/zij ervan uitgaan dat de RVA geen bezwaar heeft. Een stilzwijgende aanvaarding betekent niet dat je geen controle meer kan krijgen. Inspectie blijft altijd mogelijk.

Het is ook mogelijk dat de RVA binnen de 12 dagen negatief reageert of beperkingen oplegt. De vrijwilliger moet dan zijn activiteiten beëindigen, of de aard van de activiteiten aanpassen.

De RVA zal haar beslissing steeds motiveren en kan weigeren en/of beperken:

- omdat de activiteit geen vrijwilligerswerk is;
- omdat de activiteit normaal gedaan wordt, of gedaan zou moeten worden, door een betaalde medewerker;
- omdat de vrijwilliger volgens de Rijksdienst geen tijd meer heeft om naar werk te zoeken of in te gaan op werkaanbiedingen.
- omdat de uitgekeerde vergoedingen niet binnen de grenzen van de vrijwilligerswet vallen.

Consequenties van een weigering

De vrijwilliger moet zijn activiteiten stoppen. De werkloze krijgt geen sanctie omdat hij/zij al enkele dagen als vrijwilliger actief is geweest. Er komt wél een sanctie als de werkloze ook na een weigering actief blijft of als het duidelijk om misbruik gaat. Bij controle mag de vrijwilliger een straf verwachten.

De organisatie zelf moet het meldingsformulier eveneens mee ondertekenen. Dat is een manier om op te volgen of de vrijwilligers in orde zijn. Zoals eerder aangegeven is het de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om zijn situatie in regel te brengen. Het is dus aan u, als vrijwilliger, om deze formaliteiten op te volgen.



Bruggepensioneerden

Op hen is dezelfde regeling als die voor werklozen van toepassing. Omdat bruggepensioneerden niet meer 'beschikbaar moeten zijn voor de arbeidsmarkt', kan de RVA dit argument niet inroepen om een weigering te staven.

De praktijk leert dat bruggepensioneerden niet stilstaan bij het feit dat ze 'plots' het vrijwilligerswerk dat ze al jaren doen, moeten gaan melden.

Andere categorieën

Voor mensen in loopbaanonderbreking en mensen die deeltijds werkloos zijn gelden dezelfde regels als voor werklozen. Voor mensen in wachttijd gelden deze regels vanaf het ogenblik dat er een wachttuitkering wordt uitbetaald door de RVA. Mensen die zich bij de RVA hebben ingeschreven maar nog geen uitkering ontvangen, mogen zonder enige formaliteit vrijwilligerswerk doen.

Uitkeringsgerechtigden van het ziekenfonds

Arbeidsongeschikten moeten aan de adviserende geneesheer vragen te oordelen over het feit of het vrijwilligerswerk verenigbaar is met de algemene gezondheidstoestand van de betrokkene.



Formaliteiten

Ja, een aanvraag bij de adviserende geneesheer. Hiervoor bestaan formulieren die men bij de mutualiteit kan opvragen en daar ook weer moet indienen.

Mensen met een handicap

Voor de mensen die een uitkering ontvangen van het FOD Sociale Zekerheid, is er geen vuiltje aan de lucht. Zij kunnen zo in het vrijwilligerswerk stappen zonder verdere formaliteiten of uitzonderingen.

Mensen met een beroepsziekte of na een arbeidsongeval

Deze groep mensen krijgt haar inkomsten van het Fonds voor Beroepsziekten of het Fonds voor Arbeidsongevallen. Deze instanties leggen geen voorafgaandelijke toelating of meldingsplicht op.

Uitzondering

Theoretisch zou de werkgever in twijfel kunnen trekken of de betrokkene arbeidsongeschikt is omdat hij/zij vrijwillig actief is. Dit gebeurt echter zelden.

Mensen met een leefloon

Mensen die een leefloon ontvangen moeten hun maatschappelijk assistent(e) op de hoogte brengen van het feit dat ze vrijwilligerswerk zullen doen.

Vreemdelingen buiten de Europese Unie(mag weg)

Volgende groepen vreemdelingen kunnen zonder meer vrijwilligerswerk verrichten:

- gezinsleden in de eerste graad van Belgen
- EU- onderdanen
- Vreemdelingen met een vestigingsvergunning
- Vreemdelingen met een Identiteitskaart voor vreemdelingen
- Vreemdelingen met een verblijfsdocument Bewijs van Inschrijving in het Vreemdelingenregister zonder verblijfsbeperking (ook erkende vluchtelingen)

Inbreuken op de regels sanctioneren niet de vrijwilliger zelf, wel de organisatie die hem/haar tewerkstelt. Die kan een administratieve boete krijgen van maximum 15.000 euro, of zelfs van 75.000 euro als de vrijwilliger illegaal in ons land verblijft.

Gepensioneerden en mensen die een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden ontvangen

Een gepensioneerde mag zonder uitzondering of formaliteiten vrijwilligerswerk verrichten gezien de aard van het werk per definitie onbezoldigd is.



Vreemdelingen buiten de Europese Unie

Volgende groepen vreemdelingen kunnen zonder meer vrijwilligerswerk verrichten:

- gezinsleden in de eerste graad van Belgen
- EU- onderdanen

Bij mensen buiten de EU heeft men het onderverdeeld in 2 categorieën

1ste categorie :

Buitenlanders wier verblijf gedekt is door een verblijfstitel of document
Het gaat hier om :

- De vreemdelingen die toelating hebben gekregen voor een kort verblijf op het Belgische grondgebied, op voorwaarde dat ze houder zijn van een geldig paspoort , voorzien van een visum.
- De vreemdelingen die van de minister die bevoegd is voor de toegang tot het grondgebied toelating hebben gekregen om langer dan drie maanden op het Belgische grondgebied te verblijven .
- De vreemdelingen door de minister gemachtigd zijn om zich in België te vestigen. Deze machtiging mag slechts gegeven worden aan de vreemdeling die toegelaten of gemachtigd is tot een verblijf van meer dan drie maanden in België, voor zover deze toelating of machtiging geen tijdslimiet voorziet. De machtiging tot vestiging moet verleend worden aan de vreemdeling die bewijst dat hij gedurende vijf jaar regelmatig en ononderbroken in België heeft verbleven.

2de categorie :

Hier gaat het op asielzoekers. Iedereen die recht heeft op materiele opvang, mag vrijwilligerswerk doen.

Dit geldt niet voor gezinnen met minderjarige kinderen.



Jongeren en kinderen

Vrijwilligerswerk mag vanaf de leeftijd van 15 jaar, op voorwaarde dat men in hetzelfde kalenderjaar 16 wordt, zonder uitzonderingen of formaliteiten.

Kinderen daarentegen mogen niet op een systematische basis als vrijwilliger werken. Maar als de school of de jeugdbeweging activiteiten opzet waarbij kinderen zich engageren in een vrijwillige activiteit, is er geen probleem zolang er sprake is van een pedagogische of educatieve dimensie.

Zelfstandigen

Een zelfstandige kan vrijwilligerswerk verrichten. Om problemen te vermijden oefent hij/zij het best een activiteit uit die niet in het verlengde van de zelfstandige activiteit ligt.

Uitzondering

Zelfstandigen die invalide zijn moeten net als werknemers de toestemming vragen aan de adviserende geneesheer van de mutualiteit.



Schematisch samengevat

In dit overzicht zie je in één oogopslag wat de wet oplegt en welke groepen specifieke formaliteiten moeten vervullen.

| Soort vrijwilliger: | Formaliteiten? |
|--|--|
| Werknemers | Nee |
| Ambtenaren | Toestemming overste, directie |
| Onderwijspersoneel, ook met statuut van terbeschikkinggestelde | Nee |
| Werklozen | Meldingsplicht RVA |
| Bruggepensioneerden | Meldingsplicht RVA |
| Mensen in loopbaanonderbreking | Meldingsplicht RVA |
| Mensen die deeltijds werkloos zijn | Meldingsplicht RVA |
| Mensen in wachttijd | Nee |
| Arbeidsongeschikt: uitkering via het ziekenfonds | Toelating adviserend geneesheer |
| Mensen met een beroepsziekte of na een arbeidsongeval | Nee |
| Mensen met een leefloon | Verwittigen sociaal assistent |
| Vreemdelingen (buiten de E.U.) | Mits wettige verblijfsdocumenten |
| Asielzoekers | Mits recht op materiele opvang |
| Gepensioneerden | Nee |
| Jongeren | Nee |
| Kinderen | Nee, tenzij op niet-systematische basis! |
| Zelfstandigen | Nee |
| Zelfstandigen op invaliditeit | Toelating adviserend geneesheer |

Onkostenvergoedingen

Op dergelijke kostenvergoedingen moeten noch belastingen noch sociale zekerheidsbijdragen worden betaald; mits men zich aan de regels houdt.

Een forfaitaire onkostenvergoeding

De organisatie kan een bedrag vergoeden, zonder dat daar bewijsstukken tegenover staan. Het maximum bedrag per dag is 32,71 euro en 1308,38 euro/jaar. (2016 - wordt jaarlijks aan de index aangepast)

De precieze en geactualiseerde bedragen kan je steeds terugvinden op www.vrijwilligerswerk.be.

Een reële kostenvergoeding

In dit geval kan de organisatie de werkelijk gemaakte kosten terugbetalen, dit wil zeggen uitgaven van de vrijwilliger voor de organisatie of in functie van de vrijwillige activiteit waarvoor hij/zij de nodige bewijsstukken binnenbrengt.

Opgelet!

Combinaties tussen forfaitaire en reële kostenvergoedingen zijn nooit mogelijk. Er wordt dus op voorhand gekozen voor een bepaalde vorm om onkosten te vergoeden. Het woonzorgcentrum vergoedt enkel de reële kosten aan zijn vrijwilligers, mits voorafgemaakte afspraken.

Procedure bij ongevallen

Verantwoordelijke van de organisatie, die moet verwittigd worden bij ongevallen. Zij bezorgen u de nodige documenten.

| | |
|----------|----------------------------------|
| Naam | Wim Ruiters Raf Stevens |
| Functie | Animatie Vrijwilligerswerking |
| Tel./GSM | 03/213.66.66 03/213.66.67 |

Enmaal het ongeval gemeld is volgt u volgende stappen om vergoed te worden.

1. u brengt het (de) nodige bezoek(en) aan de dokter(s), apotheker, ...
2. u geeft deze kosten door aan uw mutualiteit
3. na uitbetaling door uw mutualiteit bezorgt u de verantwoordelijke voor ongevallen al uw administratie



Aansprakelijkheid en verzekeringen

We geven u in deze brochure een korte samenvatting van de vergoedingen waarop u aanspraak maakt wanneer u het slachtoffer zou worden van een ongeval of een schadegeval aan uw voertuig. We kunnen hier echter niet in detail elk aspect van de polissen optekenen. De verzekeringspolissen liggen voor elke vrijwilliger ter inzage bij Erwin Rombouts (Departementshoofd administratie en boekhouding)

Burgerrechtelijke Aansprakelijkheid

| | |
|--------------|---|
| Waarborgen | De burgerlijke aansprakelijkheid (met uitzondering van de contractuele Aansprakelijkheid van de organisatie en de vrijwilliger ³ .) Inclusief rechtsbijstand |
| Maatschappij | AG Insurance |
| Polisnummer | 03/99.104.326/01 |

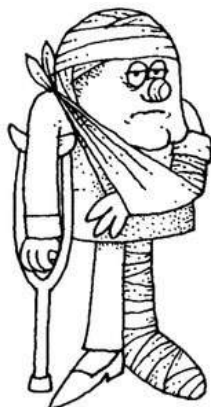
De wet legt de burgerrechtelijke aansprakelijkheid van de vrijwilliger tijdens de uitvoering van de activiteiten bij de organisatie. Dat betekent dat als de vrijwilliger door zijn/haar fout schade veroorzaakt aan een derde, het de organisatie zal zijn die deze schade moet vergoeden.

De vrijwilliger kan nog wel burgerrechtelijk aansprakelijk gesteld worden als hij/zij:

- **Een grove fout maakt:** (bvb. stomdronken tijdens de activiteit en daardoor een fout maken die schade veroorzaakt aan derden). Mogelijk zal de vrijwilliger zelf de schade moeten vergoeden.
- **Bedrog pleegt:** Vanzelfsprekend moet de organisatie er niet voor opdraaien als de vrijwilliger de intentie of de bedoeling had om iemand schade te berokkenen. De factuur komt bij de vrijwilliger terecht.
- **Herhaaldelijk een lichte fout maakt:** dat is een fout die de vrijwilliger geregeld maakt, die uiteindelijk schade veroorzaakt. De organisatie moet bewijzen dat de vrijwilliger dergelijke herhaalde fout maakte. Kan de organisatie dat niet, dan blijft ze zelf burgerrechtelijk aansprakelijk.

Verzekering Lichamelijke Ongevallen

| | |
|--------------|---|
| Waarborgen | Lichamelijke schade die geleden is door vrijwilligers bij ongevallen tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of op weg naar- en van de activiteiten |
| Maatschappij | AG insurance Emile Jacqlainlaan 53 - 1000 Brussel |
| Polisnummer | 03/99.104.326/01 |



De verzekering, aangegaan door het woonzorgcentrum, heeft tot doel – tegen de voorwaarden en binnen de grenzen van de polis – de betaling van vergoedingen te waarborgen bij ongeval overkomen aan de vrijwilliger. Enkel de activiteiten onder gezag en toezicht van het woon- en zorgcentrum zijn verzekerd.

Voor de goede interpretatie van de voorwaarden van de verzekeringspolis verstaat men onder:

- *verzekeraar*: AG Insurance
- *verzekeringsnemer*: vzw woonzorgcentrum OLV Antwerpen
- *verzekerde*: alle, door de verzekeringsnemer ingeschreven, vrijwilligers
- *conventioneel jaarsalaris*: uitgangsbasis om de vergoeding te berekenen bij een ongeval met een vrijwilliger, beperkt tot een wettelijk maximum van 35.000€ per jaar.
- *Barema A.O.*: na tussenkomst van de mutualiteit komt de verzekeraar tussen tot hetzelfde bedrag

In principe is iedere vrijwilliger steeds verzekerd voor eender welke gebeurtenis die een lichamelijk letsel tot gevolg heeft en waarvan de oorzaak zich buiten de vrijwilliger bevindt.



Woonzorgcentrum OLV Antwerpen
Infobrochure voor Vrijwilligers

Elk ongeval, dat arbeidsongeschiktheid en/of medische kosten met zich brengt, moet worden gemeld binnen de tien dagen volgend op het ongeval. Bij een dodelijk ongeval moet de aangifte binnen 24 uur gebeuren. Een eerste getuigschrift van de behandelende geneesheer moet eveneens binnen de tien dagen na het ongeval worden gestuurd naar de verzekeraar. Alle andere inlichtingen of medische getuigschriften moeten binnen de tien dagen na het verzoek hiertoe aan de verzekeraar worden bezorgd.

Er wordt een waarborg voorzien bij overlijden, blijvende invaliditeit, tijdelijke arbeidsongeschiktheid en/of medische kosten.

- **Iedereen die in loondienst of op zelfstandige basis actief is** in het beroepsleven en een werkelijk verlies van loon of beroepsinkomen kan aantonen maakt aanspraak op volgende waarborgen:

Overlijden: 7 x het conventionele loon

- Blijvende invaliditeit: 12 x het conventionele loon

- Tijdelijke ongeschiktheid: Dagvergoeding = 90% van 1/365^{ste} van het conventionele loon verminderd met de tussenkomst van de mutualiteit

- Medische kosten: Barema A.O.



Bijzondere Voorwaarden:

Wat betreft de waarborg tijdelijke arbeidsongeschiktheid **voor de andere personen:**

—> Er wordt eveneens een vergoeding – met aftrek van de tussenkomst voorzien door de mutualiteit — uitgekeerd wanneer het slachtoffer, dat geen beroepsinkomen heeft, het bewijs levert dat hij/zij gedurende de periode van tijdelijke ongeschiktheid een persoon tegen bezoldiging dient aan te nemen om het dagelijks huishoudelijk werk te verrichten.

- **Voor de studenten** worden de waarborgen bepaald op:
 - Bij overlijden: 1 x het verzekerde jaarloon
 - Bij blijvende invaliditeit:
12 x het verzekerde jaarloon
 - Bij tijdelijke invaliditeit: nihil
 - Medische kosten: Barema A.O.

- **Voor de personen tussen de 70 en 80 jaar:**
 - Bij overlijden: 1 x het verzekerde jaarloon
 - Bij blijvende invaliditeit met meer dan 10%:
3 x het verzekerde jaarloon
 - Bij tijdelijke invaliditeit:
90 % van het gemiddelde dagloon verminderd met de tussenkomst van de mutualiteit
 - Medische kosten: Barema A.O.

- **Voor personen boven 80 jaar:**
 - Medische kosten: Barema A.O. beperkt tot 5.000€

Autoverzekering

| | |
|--------------|---|
| Waar-borgen | Multirisico auto (omnium dienst-opdrachten) |
| Maatschappij | AXA Belgium N.V. |
| Polisnummer | 0067-2020 211978896-34 |

De verzekering, aangegaan door het woonzorgcentrum, heeft tot doel – tegen de voorwaarden en binnen de grenzen van de polis – het gewaarborgde voertuig tijdens de verplaatsingen in dienstverband, met uitsluiting van elke verplaatsing op de weg van en naar het woon- en zorgcentrum, te verzekeren tegen de volgende gevaren:

- **Brand:** volledig verlies of gedeeltelijke beschadiging door brand, ontploffing, blikseminslag en door het blussen.
- **Glasschade:** iedere beschadiging of breuk als gevolg van een accidentele gebeurtenis aan de voorruit, zijruiten, de achterraut en de panelen van het opendak.
- **Natuurkrachten en botsingen met dieren:** volledig verlies of gedeeltelijke beschadiging door neerstortende rotsen, neervallende stenen, grondverschuivingen, lawines, druk en val van een sneeuwmassa, val van een ijsklomp, storm, hagel, springvloed of overstromingen, alsook aardbevingen of vloedgolven en botsing met wild, vogels en andere loslopende dieren.



- **Accidentele schade:** volledig verlies of gedeeltelijke beschadiging door een ongeval, vandalisme, kwaad opzet van derden of vervoer over land, zee en in de lucht.
- **Diefstal:** volledig verlies of de gedeeltelijke beschadiging naar aanleiding van een diefstal of poging tot diefstal.

Een van de belangrijkste **twistpunten rond de verzekering** is het gegeven van **de vrijstelling**. Wie – de verzekeringsnemer of de verzekerde – zal opdraaien voor de niet verzekerde vrijstelling? We geven u alvast dit gedeelte uit de polis letterlijk mee. Op de letter genomen zal het woonzorgcentrum de niet-verzekerde vrijstelling steeds verhalen bij de vrijwilliger. Het woonzorgcentrum is echter steeds bereid een inspanning te leveren om ten allen tijde de vrijwilliger te vrijwaren van kosten opgelopen door de medewerking, die hij/zij verleent, aan de uitvoering van een, door het woon- en zorgcentrum, georganiseerde activiteit. Het is echter onmogelijk en inopportuun om zomaar elk schadegeval volledig te dekken met inbegrip van de vrijstelling. De organisatie wil zich hiermee tegen mogelijke vormen van misbruik beschermen.

Vrijstelling “accidentele schade”

In elk schadegeval “accidentele schade” behoudt de verzekeringsnemer een vrijstelling die vastgelegd is op 370,00€ tot zijn persoonlijke last.

Opheffing van de vrijstellingen

Deze vrijstellingen zullen niet toegepast worden indien de eigenaar het bewijs levert van het bestaan en de tussenkomst van zijn eigen verzekeraar "accidentele schade".

(—> indien u als vrijwilliger al een eigen omnium verzekering hebt die instaat voor "accidentele schade" zal de eigen multirisicoverzekering de, door uw eigen omniumverzekering, niet-gewaarborgde vrijstelling vergoeden.)⁴



Eigen risico

- Bij ongeval blijft er te uwen laste een eigen risico 2,5% van de cataloguswaarde van het gedekte voertuig (excl. BTW) en zijn uitrusting (excl. Btw) met een minimum van 250 €
- Bij glasbreuk wordt een eigen risico van 125 € toegepast.
 - Er is echter geen eigen risico voor de waarborgen ongeval of glasbreuk :
 - Bij herstelling van het voertuig bij een ons erkende garage;;
 - In geval van brand, Ontploffing of blussingswerken, natuurkrachten, vallen van vliegtuigen of delen ervan, botsing met dieren, voor zover de omstandigheden van de herstelling het niet mogelijk hebben gemaakt om een beroep te doen op een door ons erkende garage;
- Bij diefstal bedraagt het eigen risico 2,5% van de cataloguswaarde (excl. BTW) van het gedekte voertuigen zijn uitrusting (excl. BTW) met een minimum van 250 €
- Wij aanvaarden het oorspronkelijk diefstalsysteem



Ongevalsangifte

Iedere ongevalsangifte moet:

- Door u medeondertekend worden;
- Vergezeld zijn van een attest waarin u de volgende punten preciseerd:
 - Precieze omschrijving van de opdracht toevertrouw aan het personeelslid.
 - De plaats naar waar hij vertrokken is om zijn opdracht uit te voeren.
 - Zijn gebruikelijke dagelijkse beroepsactiviteit.



Verwachtingen naar de vrijwilliger ⁷

Iedere vrijwilliger in ons woonzorgcentrum kan te allen tijde aanspraak maken op zijn rechten zoals hierboven vermeld. De vrijwilliger is echter niet zomaar vrij van plichten. Vanuit de wetgeving op vrijwilligerswerk bestaat er alvast de geheimhoudingsplicht zoals deze ook geldt voor werknemers in dienst van het woonzorgcentrum. De plichten van een vrijwilliger gaan verder dan de wet. Zelf willen we ook u aandacht vestigen op een aantal verwachtingen vanuit het woon- en zorgcentrum en ten aanzien van zijn vrijwilligers. Onze verwachtingen zijn niet bindend, maar moeten u en ons helpen onze vooropgestelde doelen te bereiken.





Geheimhoudingsplicht

Ook als vrijwilliger kom je vaak persoonlijke en vertrouwelijke informatie te weten over een bewoner. Toch geven wij de bewoners de garantie dat wat hij prijsgeeft, beschermd en niet aan derden kenbaar gemaakt wordt. Uiteraard geldt de geheimhouding niet tegenover geneesheren, paramedici en andere zorgverleners die tot het team behoren.

Het beroepsgeheim, dat ook voor vrijwilligers geldt, is een fundamenteel principe! De wet zegt dat persoonlijke informatie niet bekend mag gemaakt worden, tenzij voor een rechtbank, op straffe van een geldboete of gevangenisstraf. Het beroepsgeheim omvat niet enkel medische informatie over de bewoner, maar echt alles wat met de privésfeer van de bewoner te maken heeft. Als vrijwilliger is het niet nodig dat je alle persoonlijke informatie en medische gegevens kent. Vraag aan het personeel wél de nodige informatie om je functie te kunnen uitoefenen. Bv. Kan de bewoner zich verplaatsen zonder rolstoel? Mag de bewoner tijdens het winkelbezoek een gewoon stukje taart eten of is hij een diabetespatiënt?

Het kan gebeuren dat je als vrijwilliger informatie verneemt die niet gekend is door de andere zorgverleners. Indien de bewoner vraagt om dit niet aan de verpleging te zeggen, sta je soms voor een dilemma. Indien je vermoedt dat de informatie belangrijk is voor het welzijn van de bewoner, ben je verplicht dit toch te melden.

Zeg eerlijkheidshalve aan de bewoner dat je zulke informatie niet mag achterhouden.

Indien je geconfronteerd wordt met vragen waarop je geen antwoord kan geven, overleg dan met de verantwoordelijke van de afdeling.

Basishouding van de vrijwilliger

Bij vrijwilligerswerk staat het contact van mens tot mens centraal. Daarom is het zinvol om stil te staan bij de basishouding, die we van iedereen verwachten.

Respect

- voor de bewoner:
 - ◇ Het is niet de bedoeling dat wij onze meningen opdringen aan de bewoner, maar dat hij zijn gevoelens en meningen kan uiten, ook al zijn die anders dan de onze.
 - ◇ Bij de manier van aanspreken van de bewoner kan je respect tonen door bv. mevrouw zeggen i.p.v. madammeke of Treske (tenzij de bewoner er zelf om vraagt).
 - ◇ Spreek niet over de bewoner van kamer 112, maar over mijnheer Peeters.



- ◇ Gebruik niet steeds verkleinwoorden. Immers, ouderen zijn geen kinderen!
 - ◇ Het is belangrijk wanneer je bij een bewoner toekomt om jezelf voor te stellen en te zeggen wat je komt doen.
 - ◇ Praat nooit over de bewoner heen met iemand anders, alsof hij er niet bij is.
 - ◇ Besteed aandacht aan een verzorgd voorkomen van onze bewoners. Vraag gerust aan het personeel om hierbij een handje te helpen indien nodig.
- voor zijn omgeving en bezittingen:
 - ◇ Vergeet niet op de kamerdeur te kloppen vooraleer je binnengaat en te vragen of je niet ongelegen komt.
 - ◇ Beschouw de kamer van de bewoner en alles erin als zijn eigendom. Geef de bewoner dan ook de kans om zelf te beslissen wat er met zijn bezittingen gebeurt.
 - voor zijn bezoekers:
 - ◇ Stel jezelf voor aan de bezoekers en vraag ook aan hen of je niet ongelegen komt



Stimuleren van zelfredzaamheid of autonomie

Vaak hebben ouderen het niet gemakkelijk dat ze een aantal dingen niet meer zelf kunnen. Neem daarom niet te snel iets uit handen van de bewoner, maar stimuleer hem om zoveel mogelijk zelf te doen. Hun zelfbeeld wordt positief beïnvloed door hetgeen hij nog wél kan. Te behulpzaam of betuttelend zijn, werkt juist tegenovergesteld.

Luisteren

Het is belangrijk dat de bewoner zijn verhaal kan doen. Als vrijwilliger ben jij hiervoor vaak de ideale persoon. Een alledaags gespreksonderwerp is al veel waard, maar luisteren naar de gevoelens achter de verhalen doet soms nog meer wonderen. In de eerste plaats ben je er voor hem en niet omgekeerd. Zadel daarom de bewoner niet op met jouw problemen.

Toon de bewoner dat je aandacht voor hem hebt. Maak regelmatig oogcontact. Neem de tijd (en vraag) om te gaan zitten, zodat je op gelijke hoogte komt en de bewoner niet steeds naar je moet opkijken. Ga liever op een stoel dan op het bed zitten. (Wanneer je op het bed zit, kan de bewoner ongewild bewegen en hierdoor pijn of ongemak ondervinden.) Wees ook eerlijk in een gesprek en overdrijf niet. Indien je zelf geen woorden vindt, kan een aanraking evenveel zeggen. En onthoud het spreekwoord: Spreken is zilver, zwijgen is goud.



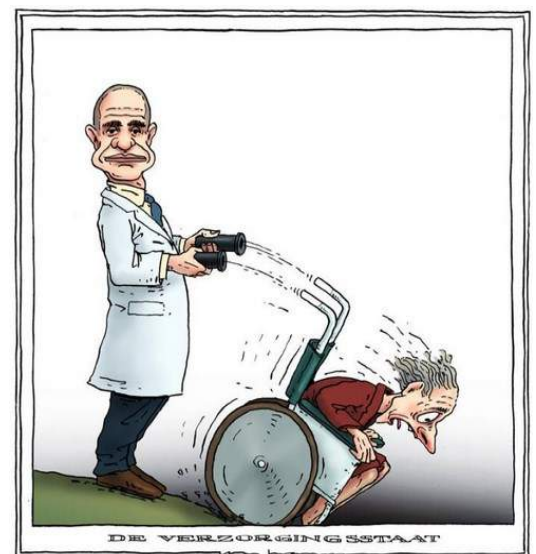
Aandachtspunten in de omgang met bewoners

Rolstoelbegeleiding

Veel van onze bewoners zijn rolstoelgebruikers en sommigen hebben hulp nodig bij het duwen. Het duwen van een rolstoel lijkt eenvoudig, maar het is aan te raden om goed op enkele details te letten.

Bekijk **eerst** de rolstoel, die je gaat duwen:

- De meeste rolstoelen hebben een plooibaar kader. De rolstoel kan dan opgeplooid worden door de zitting in het midden vast te nemen en naar boven te trekken.
- De voetsteunen zijn vaak afneembaar en kunnen zijwaarts gedraaid worden, door een eenvoudig hendeltje of knopje, afhankelijk van de rolstoel. Vergeet deze niet weg te nemen of zijwaarts te draaien wanneer een bewoner in- en uit de rolstoel stapt, om kwetsuren aan de benen te voorkomen. (Vaak hebben ouderen immers een tere huid!) Voor je met de bewoner vertrekt, controleer je of beide voeten op de voetplanken staan.
- Let erop dat de banden goed zijn opgepompt. Zo rijd je lichter en soepeler. Met platte banden geraak je niet vooruit. Tegenwoordig zijn de meeste rolstoelen wel al uitgerust met volle banden



Waar zitten de remmen? Let erop dat de remmen steeds opstaan als iemand gaat zitten en/of rechtstaan. Indien de bewoner zelfstandig genoeg is, kan hij de armsteunen gebruiken om zich recht te helpen. Indien hij toch valt, komt hij terecht in de rolwagen en rolt die niet plots weg.

Ook **tijdens de rit** zijn er een aantal gouden regels:

- **Elke hindernis**, hoe klein ook, bevat een risico om te vallen. Bij een rijdende rolstoel is oplettendheid geboden. Rij steeds rustig. Voor de persoon in de rolstoel kan het heel vervelend zijn als je gehaast bent.
- **Rij achteruit bij (fel) aflopende stukken**, zoals de achteruitgang aan de Lange Winkelstraat. Het risico bestaat anders dat u de rolstoel niet voldoende kunt remmen of dat de persoon in de stoel eruit glijdt. Ook in het gras rijd je met de rolstoel best achteruit. Dit gaat veel gemakkelijker.
- **Let op bij drempels en stoepen**. Rij achterwaarts de stoep **af**, zodat de bewoner niet uit de rolstoel kan vallen. Als je een stoep **op** wil, kantel de rolstoel iets naar achter, rij eerst de kleine wieltjes de stoep op en duw dan de hele stoel de stoep op. Onderaan het frame van de rolstoel vind je 2 uitstekende stangetjes. Deze kan je gebruiken bij het kantelen van de rolstoel. Indien je hier met je voet op duwt, moet je veel minder kracht gebruiken en kantelt de rolstoel vlotjes.

- **Pas extra goed op met oversteken.** Steek nooit een straat over door de rolstoel voor u uit tussen twee geparkeerde auto's de weg op te duwen. Je kan zelf wel zien dat er geen verkeer aan komt, maar de persoon in de rolstoel niet!
- **Wanneer je in groep of op drukke plaatsen rijdt,** moet je ook extra voorzichtig zijn voor botsingen met voetgangers. Denk er aan dat de voetsteunen vooruit steken en dat je hiermee niet tegen de enkels van je voorganger botst. Dit is zeer pijnlijk!
- Wees attent dat de **armen niet buiten de rolstoel** hangen wanneer je een smalle doorgang (bv. liftdeur) neemt om kwetsuren te voorkomen!
- Probeer je in te leven in de persoon in de rolstoel en de situatie eens te bekijken **vanuit zijn belevingswereld!**
- Neem de persoon in de rolstoel geen beslissingen uithanden. **Overleg steeds met de bewoner** over wat hij wil.
- **Verwittig steeds welke handeling je gaat doen,** bv. vertrekken, kantelen, ...
- **Kom je op straat iemand tegen** met wie je een praatje wilt maken, zorg dan dat de persoon in de rolstoel jullie goed ziet. Let als begeleider erop dat je de persoon in de rolstoel niet vergeet. Vaak wordt deze letterlijk buiten het gesprek gehouden. Draai de rolstoel naar jou toe zodat hij kan zien wat je doet en eventueel kan deelnemen aan het gesprek. Ook bv. in de lift, als er genoeg plaats voorzien is, draai de rolstoel naar jou toe, zodat hij naar jou gekeerd is en niet naar de muur.

- **Als je de ander iets wil tonen**, zorg er dan voor dat deze het ook echt kán zien.
- **Wanneer je iemand ontmoet die in een rolstoel zit** dan is er meestal een verschil in hoogte. De niet-rolstoelgebruiker torent hoog boven de rolstoeler uit. Wanneer je een gesprek met elkaar aangaat, probeer dan zoveel mogelijk op gelijke ooghoogte met mekaar van gedachten te wisselen.
- **Behandel iemand die in een rolstoel zit**, welke belemmering die persoon ook heeft, **zoals je zelf behandeld wil worden**. Een veel gehoorde klacht van bewoners is dat mensen vaak het woord richten naar de persoon die de rolstoel duwt en niet naar degene die in de rolstoel zit. Maak die fout niet en probeer met beiden goed te communiceren.
- **Iemand in een rolstoel moet en mag zich af en toe afhankelijk opstellen**. Bedenk dat rolstoelgebruikers al een hele 'weg' hebben afgelegd.



Hulp bij eten geven

Een gouden regel hier is steeds te informeren bij een verzorgende op de afdeling. Zij kennen immers de gewoonten van de bewoner en kunnen bijvoorbeeld vertellen of het een grote of kleine eter is. Enkele andere tips zijn o.a.:

- ◇ Plaats jezelf zoveel mogelijk voor de bewoner, deze ziet dan wanneer je hem het eten toereikt.
- ◇ Geef kleine porties zodat de bewoner ze makkelijk kan kauwen en slikken
- ◇ Laat de bewoner steeds zijn mond eerst leegeten alvorens een nieuwe hap aan te reiken
- ◇ Meng niet te vaak eten en drinken. Wacht met drinken tot de volledige maaltijd genuttigd is, tenzij de bewoner er expliciet om vraagt of tussen het hoofdgerecht en het dessert.

Bewoners met dementie

Een aantal van onze bewoners hebben als diagnose 'dementie'.

Wat is dementie?

Dementie is meer dan gewoon eens iets vergeten. We spreken pas van dementie als iemand lijdt aan ernstig geheugenverlies, niet meer goed kan (na)denken, zich nauwelijks kan oriënteren en als ook zijn gedrag verandert. Ook wanneer een persoon met dementie ons niet meer herkent en onze spreektaal niet meer verstaat, blijft hij een persoonlijkheid met eigen wensen of gevoelens, die een volwassen en respectvolle benadering verdient.

Dementie herkennen?

Kenmerkend voor **beginnende dementie** zijn de volgende klachten:

- ◇ **Ernstige vergeetachtigheid:** voortdurend spullen kwijt zijn, steeds dezelfde vragen stellen.
- ◇ **Problemen met ingewikkelde en nieuwe situaties:** snel het overzicht kwijt raken.
- ◇ **Verlies van besef van tijd en ruimte:** moeite hebben de duur van iets in te schatten, niet meer weten hoe laat of welke dag het is.
- ◇ **Taalproblemen:** vinden en begrijpen van woorden.

Bij **gevorderde dementie:**

- ◇ **Dagelijkse handelingen worden moeilijker,** zoals zichzelf wassen.
- ◇ **Verandering in gedrag:** zomaar gaan vloeken of zich uitkleden.
- ◇ **Onrust:** veel rondlopen, drang om op te ruimen.
- ◇ **Moeilijker bewegen:** vaak onhandig, houterig.



Omgaan met personen met dementie?

Ieder persoon is uniek en heeft een eigen persoonlijkheid. Daarom is een individuele benadering de meest juiste.

- ◇ Ga bij een gesprek dicht bij staan, houd oogcontact en spreek duidelijk en niet te snel.
- ◇ De persoon met dementie is een volwassen mens die, helaas in toenemende mate, onze aanvullende hulp nodig heeft. Benader hem met **respect**. Wanneer we hem als een kind benaderen lukt dat terecht al gauw boosheid uit.
- ◇ Het is goed dat hij **actief en bezig** blijft. Neem hem niet uit handen wat hij zelf nog kan. Doe ook activiteiten samen (boodschappen, afwassen).
- ◇ Maak de persoon met dementie **niet onzeker** door:
 - testsituaties: hoe oud bent u? hoeveel kinderen heeft u?
 - overvraging: Blijf niet doorvragen als hij het niet meer weet.
 - Stel niet meer dan één vraag tegelijk. Twee vragen onthouden lukt niet meer.
 - Geef niet meer dan één advies of taak tegelijk. Bv. ik vind het fijn als u me even helpt met afwassen. Voeg dan de daad bij het woord. Als er tijd zit tussen woord en daad is hij het weer vergeten.

- ◇ De Persoon met dementie is **sneller vermoeid en sneller overbelast**. Vermijd daarom te veel drukte, te veel vreemde gezichten, te veel TV.
- ◇ **Vaste structuren** zijn belangrijk. Het helpt zijn oriëntatie als zijn dagelijkse leefwereld zoveel mogelijk onveranderd blijft.
- ◇ Breng hem niet te vaak in nieuwe, andere situaties (maar sluit hem niet op).
- ◇ **Help de persoon met dementie met tijdsoriëntatie** door regelmatig op te merken:
 - "Het is nu half elf, koffietijd"
 - "Het is vandaag woensdag. Mevrouw Janssen komt u helpen."
 - Ga met de persoon met dementie **niet in een wel waar/niet waar discussie**. Het leidt meestal alleen tot spanningen, onrust en irritatie.
 - Een **persoon met dementie** kan soms heel **eenzaam** zijn. Soms is hij eindeloos met iets bezig, dat hij niet los kan laten. Probeer hem dan te helpen door hem af te leiden met iets anders.
- ◇ **Neem de gevoelens van de persoon met dementie serieus**. Als hij verdrietig is over zijn (overleden) moeder, die almaar niet thuiskomt, is hij echt verdrietig. Poets dat verdriet niet weg.



- ◇ De persoon met dementie heeft soms **decorumverlies**, dit wil zeggen dat hij niet meer beseft wat hoort en wat niet hoort, wat netjes en niet netjes is. Je bereikt meer door onopgemerkt een helpende hand te bieden, dan met hem in discussie te gaan.
- ◇ Ook wanneer de persoon met dementie ons niet meer herkent en onze spreektaal niet meer verstaat, blijft het mogelijk en belangrijk contact met hem te onderhouden. De **taal van het lichaam** - een hand, een zoen, een arm om de schouder - zal hij nog lang verstaan. Ook humor en een lach kunnen een sterk communicatiemiddel zijn.



Dankwoord

Zonder jullie inzet en toewijding zou ons huis nooit hetzelfde zijn. Graag danken wij jullie dan ook voor de tijd en passie waarmee jullie steeds weer ons helpen het onze bewoners naar hun zin te maken. Met deze infobrochure willen we deze dankbaarheid dan ook tonen. Hebt u echter nog vragen, bedenkingen of ideeën aarzel dan niet iemand van het animatieteam aan te spreken. Jullie zijn er voor de bewoners en wij zijn er voor jullie opdat de bewoners kunnen rekenen op gemotiveerde vrijwilligers dag na dag.

Bijschrift

- 1 De wet betreffende de rechten van de vrijwilliger – Eva Hambach – Steunpunt vrijwilligerswerk
- 2 De volledige definitie zoals die in de wet staat nemen we hier niet op, omdat ze erg theoretisch en juridisch is geformuleerd. Je kan de exacte definities wel nalezen op de website www.vrijwilligerswerk.be.
- 3 Davagle, M. (z.d.) Vrijwilligerswerk toegankelijk voor vreemdelingen. <http://hogeraadvrijwilligers.belgium.be/docs/michel-davagle-vrijwilligerswerk-toegankelijk-voor-vreemdelingen.pdf>
- 4 Contractuele aansprakelijkheid vloeit voort uit de verplichtingen waaraan men moet voldoen bij en na afsluiten van een contract of overeenkomst (resultaatsverbintenis of middelenverbintenis). Als de vrijwilliger of organisatie fout handelt in de uitvoering van de overeenkomst, kan er schade ontstaan die vergoed moet worden.
- 5 Eigen vertaling van de interpretatie in de polis.
- 6 Idem
- 7 Idem
- 8 Infobrochure voor de vrijwilliger - wzc Kap campus Boohuys





**vzw WoonZorgcentrum
OLV Antwerpen**
Pieter Van Hobokenstraat 3, 2000 Antwerpen
tel.: 03 213 66 66
fax: 03 213 66 69
e-mail: info@olvantwerpen.be

Woonzorgcentrum OLV Antwerpen
Infobrochure voor Vrijwilligers