

# ZÓ DOE JE DAT!



## Horen, zien en niet zwijgen

1

FACTSHEET

Als vrijwilliger kom je vaak bij kwetsbare mensen thuis. Je ziet daardoor meer dan je misschien beseft. Bij sommige cliënten komen immers maar weinig mensen over de vloer – of uitsluitend mensen die taakgericht bezig zijn, zoals de thuiszorg. Natuurlijk: consultants en stagiaires gaan soms ook op huisbezoek bij cliënten. Maar het zijn toch vooral jullie, onze vrijwilligers, die zien hoe het er werkelijk aan toegaat bij iemand thuis. Jullie zijn onze ogen en oren. Jullie zien, voelen, horen (of ruiken misschien zelfs!) of er iets verandert bij een cliënt. Als vrijwilliger heb je dus een belangrijke signalerende functie! Kijken of het nog wel goed gaat met je cliënt . . . Hoe doe je dat?

**Sommige vrijwilligers vinden het niet prettig dat ze ook een signalerende functie hebben. Ze krijgen hierdoor het gevoel dat ze hun cliënt ‘bespieden’ en ontrouw zijn. Toch is deze signalerende functie van groot belang. Verschillende betrokkenen hebben er baat bij. Namelijk:**

- **Cliënten zelf**  
Er wordt naar hen gekeken en geluisterd.  
Met hun wensen of problemen wordt indien mogelijk wat gedaan.
- **Mantelzorgers van cliënten**  
Zij krijgen het gevoel dat ze er niet alleen voor staan.  
Ze horen vanuit een andere invalshoek wat er speelt bij degene die ze verzorgen.  
Bovendien kunnen ze zelf ook met hun problemen en wensen bij iemand terecht.
- **Onze organisatie**  
Door het opvangen van signalen weten wij wat er leeft bij cliënten en kunnen we daar op inspelen.
- **Vrijwilligers zelf**  
Ze kunnen hun zegje doen, worden serieus genomen, raken (meer) betrokken bij de ondersteuning van de cliënt (en mantelzorger) en leren waar de grens van hun werk ligt.

### Waar moet je op letten?

Als je bij een cliënt over de vloer komt, zijn er verschillende dingen die je in de gaten moet houden. Meestal gaat dat vanzelf, maar we zetten ze toch nog even voor je op een rijtje.

- Lichamelijke klachten
- Psychische problemen (depressiviteit, somberheid, angst en paniekgevoelens)
- Verwaarlozing van zichzelf of van het huis. (Een koelkast met veel spullen over de datum is vaak een belangrijk signaal)
- Eenzaamheid (ook al heeft iemand best wat mensen om zich heen)
- Relationele problemen
- Verwarring, steeds meer vergeten, veel herhalen, geen overzicht meer hebben
- Praktische problemen (het huishouden doen lukt niet meer zo goed)
- Tekenen van huiselijk geweld
- Problemen in relatie met beroepskrachten
- Klachten over organisaties of de gemeente
- Financiële en materiële problemen



## Het niet-pluis-gevoel

Soms heeft een cliënt een duidelijke wens of klacht. Maar vaak gaat het anders. Onbewust ontvang je signalen die je een 'niet-pluis-gevoel' bezorgen. Daarbij gaat het niet alleen om verbale signalen. Non-verbale signalen zeggen vaak meer over de situatie dan woorden. Dat geldt niet alleen voor de signalen die van je cliënt komen. Ook hun mantelzorgers kunnen te kampen hebben met problemen zoals bijvoorbeeld dreigende overbelasting. Neem je niet-pluis-gevoel altijd serieus! Maar let op: probeer niet meteen om het probleem zelf op te lossen. Kijk en luister goed naar je cliënt en vraag in dien mogelijk wat hij zelf van de situatie vindt. Wees je ondertussen altijd bewust van je eigen waarden en normen. Wat jou helemaal niks lijkt, kan voor een ander acceptabel zijn.

## Wat doe je met een niet-pluis-gevoel?

Is er inderdaad misschien sprake van een ongewenste situatie of van een probleem? Als vrijwilliger is het lang niet altijd jouw taak om dat probleem op te lossen of een wens te vervullen. Ga daarom in geval van twijfel altijd naar je consulent. Heb je het gevoel dat je daarmee iemands privacy aantast? Kijk dan of het mogelijk is om de situatie eerst met je cliënt te bespreken. Soms zijn cliënten (bijvoorbeeld vanwege dementie) niet meer in staat om te reageren. Of ze willen niet reageren, bijvoorbeeld vanwege zorgmijdersgedrag. Het kan ook zijn dat de situatie dusdanig urgent is dat onmiddellijk handelen is vereist. Aarzel in zulke gevallen niet en neem direct contact op met de consulent. Als je besluit de situatie eerst te bespreken met je cliënt, beloof hem dan nooit dat je informatie niet zult doorvertellen. Zo voorkom je dat je later gewetensbezwaren krijgt – als je de situatie alsnog voorlegt aan de consulent.

## Hoe verder?

Als je een signaal hebt doorgegeven, is het aan de consulent om actie te ondernemen. Soms wordt afgesproken dat jij als vrijwilliger betrokken wordt bij de voorgang. Je gaat bijvoorbeeld de cliënt voorbereiden op wat komen gaat. In elk geval houdt de consulent jou op de hoogte van de actie die wordt ondernomen.

### Dat kan actie zijn:

- **Op persoonlijk niveau**  
Met de cliënt (en/of mantelzorger) wordt bekeken hoe de situatie verbeterd kan worden.
- **Op beleidsmatig of organisatorisch niveau**  
Bekeken wordt hoe onze dienstverlening kan worden verbeterd.
- **Op gebied van samenwerking**  
Bekeken wordt hoe samenwerking met andere (zorg)organisaties kan worden aangegaan, gewijzigd of verbeterd.

## Tot slot een tip

**Je bent een vrijwilliger, geen hulpverlener! Maak je je zorgen over je cliënt? Heb je de neiging te veel hooi op je vork te nemen? Neem je de problemen van je cliënt mee naar huis? Blijf er niet alleen mee rondlopen. Bel een van de consulenten! We zijn blij met je telefoontje!**



CENTRAAL



Stichting Stade