

Zorgzaam en zorgvuldig omgaan met signalen in het vrijwilligerswerk





COLOFON

Auteur:
Wim Wouters

Redactieteam:
Veerle Gevaert, Carmen Mathijssen, Lieze Pareit,
Nancy Van Landegem

Illustraties:
Lien Geeroms

Lay-out:
Dolores Pluym

Publicatie:
Najaar 2015

Verantwoordelijke uitgever:
Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen
Torhoutsesteenweg 100A
8200 Brugge
T 050 39 37 71
Info.west-vlaanderen@samenlevingsopbouw.be
www.samenlevingsopbouw.wvl.be

Deze brochure is gemaakt in opdracht van
Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen in partnerschap
met Cera en het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw,
met steun van KBC.



SAMENLEVINGSOPBOUW
West-Vlaanderen





Zorgzaam
en
zorgvuldig
omgaan
met signalen
in het
vrijwilligerswerk

Voorwoord

Door de specifieke rol die je als vrijwilliger opneemt, stuit je vaak als eerste op tekorten, noden en behoeften van mensen die niet worden ingevuld of niet gekend zijn. Op die momenten moet je afwegen wat je hier mee moet doen of met andere woorden of je dit al dan niet moet signaleren. De signaalfunctie die je als vrijwilliger kan opnemen is van onschatbare waarde in de zorg voor de gebruikers.

In deze brochure vind je meer informatie over hoe je je rol als signaalgever goed kan vervullen. Want 'iets signaleren' betekent meer dan 'iets doorgeven' aan je coördinator.

Eerst worden de **verschillende soorten signalen** beschreven. Gebruikers kunnen je iets vertellen over wat ze graag veranderd zouden zien in hun eigen situatie of in hun relatie met andere vrijwilligers, hulpverleners of organisaties. Maar je kan ook vaststellen dat vele gebruikers die je als vrijwilliger ontmoet dezelfde vragen hebben, die niet opgelost geraken omdat er tekorten zijn in het aanbod van diensten of wetgeving. Het kan ook zijn dat je iets positief wil signaleren.

Nadien wordt er ingegaan op de **voorwaarden** die er zijn om je signaalfunctie goed te kunnen vervullen. Dit start met het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Eens deze vertrouwensrelatie is opgebouwd, wil je deze ook behouden. Het zorgvuldig doorgeven van informatie is daarbij belangrijk. Signaleren heeft ook te maken met een bepaalde verantwoordelijkheid die je voelt of hebt als vrijwilliger ten aanzien van de gebruiker. Een verantwoordelijkheid die ook geldt ten aanzien van anderen en ten aanzien van de bredere samenleving.

In je dagelijkse contacten met mensen ga je met hen om vanuit respect en gelijkwaardigheid. Je getuigt daarbij ook van een positieve ingesteldheid. Dit noemen we een 'basishouding'. Dit lijkt allemaal heel vanzelfsprekend, maar in de praktijk kom je toch ook in situaties waarin dit niet altijd gemakkelijk is. Er worden concrete tips beschreven die je kunnen helpen om in elke situatie jezelf te kunnen blijven en tegelijkertijd toch deze **basishouding** te blijven aannemen.

Deze brochure wordt afgesloten met een **aantal concrete vragen uit de praktijk**, die vaak naar boven komen in verband met signaleren. Hoe kan ik goed doorverwijzen? Hoe omgaan met een checklist? Wat te doen met klachten?

Deze brochure is geschreven voor vrijwilligers en maakt deel uit van een volledig uitgewerkt vormingspakket. Wil je graag als coördinator of trainer zelf aan de slag gaan met het materiaal? Geen probleem! Er is een uitgewerkte presentatie met leidraad voor het geven van de vorming ter beschikking op de website www.ontknoop.be.

Wil je graag meer informatie over de inhoud van de vorming, dan kan je contact opnemen met Wim Wouters – wim.wouters@thomasmore.be.

Deze brochure is tot stand gekomen vanuit de ervaringen van zorgnetwerken. De praktijk leerde ons dat vrijwilligers binnen zorgnetwerken het niet steeds evident vinden hoe zij kunnen of moeten omgaan met de signalen die ze opmerken. Via deze brochure willen we de vrijwilligers handvaten bieden, zodat ze zich beter gesteund voelen om hun signaalfunctie op te nemen. Deze brochure is er niet enkel voor vrijwilligers van zorgnetwerken, maar voor iedereen – vrijwilliger of professional – die in contacten met mensen signalen opvangt.



Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud	5
1 Signalen	7
1.1 Signalen op niveau van gebruikers	7
1.2 Signalen over diensten of anderen	8
1.3 Beleidssignalen	9
2 Zorgvuldig omgaan met signalen	10
2.1 Vertrouwen	10
2.1.1 Belang en betekenis van vertrouwen	10
2.1.2 Valkuilen	11
2.1.3 Vertrouwen in een juridisch kader	12
2.2 Omgaan met informatie	15
2.2.1 Informatie doorgeven aan anderen	15
2.2.2 Informatie geven aan de gebruiker	18
2.3 Verantwoordelijkheid	19
2.3.1 Schuldig verzuim	19
2.3.2 Verantwoordelijkheid voor jezelf	20
2.3.3 Verantwoordelijkheid ten aanzien van de ander	20
2.3.4 Verantwoordelijkheid ten aanzien van de samenleving	21
3 Zorgzaam omgaan met signalen	22
3.1 Respect	22
3.2 Gelijkwaardigheid	24
3.3 Positief zijn	25
4 Concrete praktijkvragen	26
4.1 Goed doorverwijzen	26
4.1.1 De vraag concreet en duidelijk krijgen	26
4.1.2 Een lokaal netwerk als basis	27
4.2 Omgaan met een checklist	28
4.3 Omgaan met klachten	29
Besluit	31
Contactpersonen	32

KNOOP HET IN JE OREN



1 Signalen

Door de specifieke rol die je als vrijwilliger opneemt, stuit je vaak als eerste op tekorten, noden en behoeften van mensen die niet worden ingevuld of niet gekend zijn. Je krijgt met andere woorden op één of andere manier een signaal. Er zijn verschillende soorten signalen, naar gelang het niveau waarop ze aangepakt worden: gebruiker, organisaties of anderen en beleid. Omdat de aanpak van een signaal verschilt naar gelang het niveau, is het belangrijk om dit verschil te maken.

1.1 Signalen op niveau van gebruikers

Signalen op het niveau van de gebruikers gaan over **noden en behoeften van de gebruiker zelf**. Het kan zijn dat de gebruiker een heel specifieke vraag stelt, bijvoorbeeld of hij recht heeft op een bepaalde tegemoetkoming of kan gebruik maken van een bepaalde dienst zoals maaltijden aan huis. In vele gevallen zal hij deze vraag niet zo concreet stellen. Want om dat te kunnen heb je vaak al kennis nodig over wat er bestaat aan diensten of voordelen. De gebruiker geeft eerder een beschrijving van zijn situatie, bijvoorbeeld dat hij veel kosten heeft of dat het niet zo goed meer gaat om elke dag een maaltijd te bereiden. Soms wordt er ook naar andere mensen verwezen die men kent in deze situatie en die beroep doen op een dienst of die een bepaald voordeel krijgen. Vooral voor deze laatste situatie is voorzichtigheid geboden. Mensen vergelijken immers elkaars situatie op basis van een indruk en denken dan dat deze overeenkomt met hun eigen situatie, terwijl dit vaak helemaal niet het geval is. Bij dit soort signalen is het aangewezen de gebruikers goed door te verwijzen. Verderop in hoofdstuk 4.1 worden een aantal tips beschreven die je kunnen helpen om goed door te verwijzen.

Een moeilijker situatie is wanneer je zelf vaststelt dat een persoon misschien hulp nodig heeft. Je ervaart dat iemand zich vreemd gedraagt en vraagt je af of er sprake is van beginnende dementie. Je stelt vast dat een persoon zichzelf of zijn kinderen niet zo goed verzorgt. Je doet een bezoek bij iemand en je stelt vast dat zij heel erg geïsoleerd leeft...

In deze situaties weet je niet altijd wat je best doet. Je moet een evenwicht zoeken tussen vertrouwen opbouwen of behouden en je verantwoordelijkheid opnemen. Hier bestaan geen pasklare antwoorden voor. Zoals de titel van deze brochure zegt, moet je hier zorgzaam en zorgvuldig mee omgaan. Wat dit dan precies in de praktijk kan betekenen, bespreken we in de hoofdstukken 2 en 3.

1.2 Signalen over diensten of anderen

Als vrijwilliger kom je in contact met gebruikers die gebruik maken van diensten of organisaties. Het is mogelijk dat ze hierover ontevreden zijn of negatieve ervaringen hiermee hebben. Zo kan iemand bijvoorbeeld klagen dat de poetsdienst geen vervanging stuurt bij een lange afwezigheid van de poetsvrouw. Iemand anders wil in budgetbegeleiding, maar het OCMW hanteert een wachtlijst. Of er zijn lange wachttijden voor afspraken in een ziekenhuis... Het zijn klachten **over de werking of de toegankelijkheid van een dienst of organisatie of over een bepaalde procedure die gehanteerd wordt**. Het gaat over de organisatie in het algemeen. Mogelijk klagen gebruikers ook **over specifieke personen**: een verpleegkundige die onvriendelijk en brutaal is, een maatschappelijk werker die altijd moeilijk doet over het budget dat je nodig hebt om dagelijks rond te komen, een andere vrijwilliger die niet sociaal is, een zorgkundige die geld weggenomen heeft...

Het zijn delicate situaties waarin je voorzichtig moet tewerk gaan. In hoofdstuk 4.3 wordt verder ingegaan op het omgaan met klachten.





1.3 Beleidssignalen

Soms merk je als vrijwilliger dat een **bepaalde toepassing van een wetgeving** onrechtvaardig is. Zo stelden mensen vast dat alle mogelijke belastingvoordelen voor energiezuinige investeringen nooit voordeel opleveren voor mensen in armoede. Ook zie je misschien door je vele contacten met mensen die hulp nodig hebben dat op bepaalde vragen geen antwoord komt. In een bepaald deel van de gemeente is er bijvoorbeeld geen of onvoldoende openbaar vervoer, waardoor mensen met beperkte mogelijkheden voor vervoer geïsoleerd dreigen te geraken. Het is goed om ook aandacht te hebben voor dit soort van signalen. Mogelijk denk je dat dit probleem al lang gekend is en er toch niemand iets wil of kan aan doen. Als vrijwilliger sta je heel dicht bij de dagelijkse realiteit van mensen en ontdek je misschien sneller deze tekortkomingen. En zelfs als het een gekend probleem is, blijft de regel dat hoe meer mensen dit aanklagen, hoe sneller men geneigd zal zijn om het ook aan te pakken. Het spreekt vanzelf dat je dergelijke signalen niet alleen kan geven. Samen met de coördinator, andere vrijwilligers en gebruikers kan je zoeken naar de meest gepaste manier om hier op te reageren: van het signaal doorgeven aan de beleidsverantwoordelijken tot het opzetten van een specifieke actie.

2 Zorgvuldig omgaan met signalen

2.1 Vertrouwen

2.1.1 Belang en betekenis van vertrouwen

In onze dagelijkse omgang met mensen nemen we het woord 'vertrouwen' vrij snel in de mond. 'Ik vertel je dit in vertrouwen, maar het is niet de bedoeling dat je het verder vertelt'. Hoe vaak wordt dit zinnetje niet gebruikt? En evenveel keer stellen we achteraf vast dat het verhaal toch een eigen leven gaat leiden.

Iemand vertrouwen heeft verschillende betekenissen zoals op iemand kunnen rekenen, het goed voor hebben met iemand, eerlijk zijn en niet achter de rug van iemand iets doen. Op het vlak van informatie betekent het dat je niet verder vertelt aan anderen wat je van iemand te weten komt door wat je ziet en hoort.

Als vrijwilliger besef je maar al te goed dat een vertrouwensrelatie van groot belang is. Je kan mensen maar goed bijstaan als je weet wat hen bezig houdt. Kijk even terug naar de betekenissen die we daarnet gaven aan het begrip vertrouwen. Ze geven meteen iets aan over hoe je best handelt als je vertrouwen wil krijgen.

Mensen moeten **op je kunnen rekenen**. Dit betekent onder andere dat je **duidelijke afspraken maakt en deze ook nakomt**. Je zorgt er ook voor dat je mensen **juiste informatie geeft en doorverwijst**. Weet je iets niet zeker, dan draai je niet rond de pot, maar geef je dit aan en ga je het opzoeken en navragen.

Het goed voor hebben met iemand is wat minder concreet. Het heeft te maken met een **oprechte houding die je aanneemt**, waardoor de ander gelooft dat je **vooral handelt in zijn of haar belang**. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar als mens in relatie met de ander kunnen we eigenlijk zelden ons eigen belang echt volledig op de achtergrond zetten. Al was het maar dat we als mens ook 'gezien en gehoord' willen worden door de ander. Het is goed om dit ook te erkennen.

Als vrijwilliger **onderneem je niets achter de rug van mensen**. Dit is niet altijd even makkelijk. Soms ben je misschien bang om iets bespreekbaar te maken en wil je via een omweg mensen toch helpen. Hoewel de intentie op dat moment goed is, draait het er toch vaak op uit dat je een stukje van hun vertrouwen verliest.

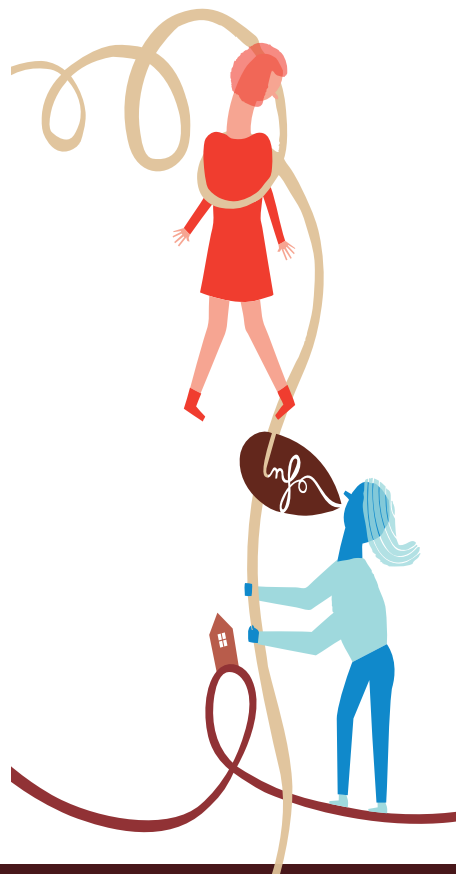
2.1.2 Valkuilen

De belangrijkste valkuilen in het opbouwen van een vertrouwensrelatie zijn dat je **teveel vertrekt van wat je zelf belangrijk vindt** of dat je **onvoldoende rekening houdt of zicht hebt op wat er zich allemaal afspeelt in de omgeving of de situatie van de persoon**.

Het kan zijn dat je zelf heel open bent en het helemaal niet erg vindt dat anderen weten dat je bijvoorbeeld pas in het ziekenhuis gelegen hebt. De gebruiker waarmee je contact hebt, vindt daarentegen misschien niet dat anderen dat moeten weten. We hebben allemaal een persoonlijke grens over wat we vinden dat strikt privé is. Voorbeelden op andere vlakken zijn: wanneer vind jij dat een huis niet bewoonbaar is, dat een woning proper is, dat de kinderen goed opgevoed worden...

Om vertrouwen op te bouwen moet je in de eerste plaats **je eigen ideeën opzij zetten**. Na verloop van tijd kan je, vanuit de opgebouwde vertrouwensrelatie, mogelijk wel een aantal zaken ter sprake brengen.

Soms denk je misschien dat bepaalde informatie onschuldig is. Voor jou lijkt het bijvoorbeeld logisch dat je kinderen op de hoogte worden gebracht als je in het ziekenhuis wordt opgenomen. Maar als de relatie met één of meerdere kinderen niet goed is, kan dit net zeer gevoelig liggen. Ook al ken je iemand al geruime tijd en weten we dat mensen vrijwilligers heel vlug in vertrouwen nemen, toch blijven er **heel wat dingen die mensen het liefst voor zichzelf houden. Denk dus zeker niet te vlug dat je wel weet hoe de situatie in elkaar zit**.



2.1.3 Vertrouwen in een juridisch kader

Omdat in zorg en hulpverlening de vertrouwensrelatie zo belangrijk is, werden juridische spelregels ontwikkeld om deze vertrouwensrelatie mogelijk te maken en te beschermen. Concreet gaat het over de discretieplicht en het beroepsgeheim.

Discretieplicht

Als we discretie bekijken vanuit juridisch oogpunt, betekent dit dat je als vrijwilliger geen gegevens aan anderen mag doorgeven, tenzij aan diegenen die het recht hebben om hiervan op de hoogte te zijn. Het kan gaan om informatie die je krijgt van mensen die je bezoekt, maar ook de informatie over het reilen en zeilen van de organisatie waarvoor je werkt als vrijwilliger. Je mag enkel zaken bespreken met anderen rekening houdend met de afspraken die daarover met de organisatie gemaakt zijn en binnen de organisatie waarvoor je als vrijwilliger werkt. Bovendien moet diegene die de informatie krijgt ook iets zinvol kunnen doen met deze informatie. In de praktijk betekent dit meestal dat je enkel informatie deelt met een coördinator of een andere contactpersoon in de organisatie waarvoor je als vrijwilliger werkt, tenzij je dit anders met de betrokkene hebt afgesproken.

'Dirk heeft het telkens moeilijk met het bezoek dat hij doet bij Roger. Hij gaat zienderogen achteruit en het lijkt dat niemand van de kinderen echt door heeft dat hij heel vergeetachtig is. Laatst vond hij hem achter in de tuin, met enkel zijn onderbroek aan, terwijl het amper 12 graden was. Dit bespreken met Roger lukt niet meer. Hij begrijpt nog onvoldoende waarover het gaat. Dirk twijfelt of hij de huisarts zou opbellen of beter één van de kinderen. Dat laatste durft hij niet zo goed. Hij kent hen niet en weet niet hoe ze hierop zullen reageren. In het zorgnetwerk waarvoor Dirk werkt als vrijwilliger is afgesproken dat Veerle als coördinator de aanspreekpersoon is voor vragen bij zulke moeilijke en delicate situaties.'



Zoals je merkt vertelt Dirk niet aan andere vrijwilligers wat er aan de hand is met Roger. Hij kan met zijn twijfels terecht bij Veerle. Samen kunnen ze bekijken wat er best in deze situatie kan gebeuren. In elk geval is het niet de bedoeling dat Dirk met zijn vragen en twijfels blijft rondlopen.

Het grootste verschil met het beroepsgeheim is dat discretieplicht in de eerste plaats is ingesteld in het belang van de organisatie waarvoor de vrijwilliger werkt. Het is dus een verbintenis tussen hem en de organisatie. Deze verbintenis wordt meestal schriftelijk vastgelegd. Mensen geven informatie, maar het is voor hen duidelijk dat ze niet verplicht zijn om deze vertrouwelijke informatie te geven.





Beroepsgeheim

De hulpverleners waarmee je in contact komt, zijn meestal gehouden aan het beroepsgeheim. Dit betekent dat ze, **behoudens enkele uitzonderingen, geen enkele informatie mogen geven aan anderen**. Het gaat om alle soorten informatie. Ook in de wijze waarop informatie wordt gegeven maakt de wet geen onderscheid.

Dit beroepsgeheim valt onder de strafwet. Dit betekent dat er geldboetes en gevangenisstraffen zijn voor wie zich hier niet aan houdt. Het beroepsgeheim werd meer dan 100 jaar geleden ingevoerd om ervoor te zorgen dat mensen in alle vertrouwen hulp kunnen krijgen. Daarom is bijvoorbeeld een hulpverlener ook niet verplicht om iets over een situatie te vertellen wanneer hij moet getuigen voor een rechter.

In de wet zelf zijn enkele beroepen opgesomd, meestal in de medische sfeer, die zeker beroepsgeheim hebben. Maar ze zegt ook dat iedereen, in welke functie dan ook, die geheimen bekend maakt die hem zijn toevertrouwd, gehouden is aan het beroepsgeheim. Om te kunnen spreken van beroepsgeheim moet er sprake zijn van een 'noodzakelijke vertrouwensrelatie'. Dit betekent dat de persoon die zich tot de hulpverlener richt noodzakelijkerwijs een deel van zijn privacy moet prijs geven om geholpen te worden. De hulpverlener heeft het vertrouwen van de persoon nodig om zijn functie te kunnen uitoefenen. In sommige sectoren bepaalt de regelgeving expliciet dat iedereen die er werkzaam is onder het beroepsgeheim valt. In die zin kan een vrijwilliger in sommige organisaties of in bepaalde functies ook onder het beroepsgeheim vallen.

Het beroepsgeheim slaat op alle mogelijke informatie, dus niet enkel medische gegevens.

Onder bepaalde omstandigheden mogen hulpverleners informatie uitwisselen met anderen. Men spreekt dan over **gedeeld beroepsgeheim**. Dit kan enkel wanneer:

- ◇ de mensen hiervan op de hoogte zijn;
- ◇ de andere hulpverlener ook beroepsgeheim heeft;
- ◇ er enkel strikt noodzakelijke informatie wordt doorgegeven.

Als de persoon uitdrukkelijk en uit vrije wil toestemming geeft, kan de hulpverlener ook informatie geven aan personen die zelf geen beroepsgeheim hebben.

Er zijn nog uitzonderingen waarin de wetgever toestaat aan de hulpverlener om zijn beroepsgeheim te breken. Dit is bijvoorbeeld in noodsituaties en bij kwetsbare personen die fysiek of psychisch bedreigd worden. Het bekendste voorbeeld van noodsituatie is een ongeval. Je kan niet anders dan op dit moment de hulpdiensten verwittigen. Onder fysieke of psychische bedreiging worden vooral ernstige vorming van mishandeling en seksueel misbruik verstaan.

2.2 Omgaan met informatie

2.2.1 Informatie doorgeven aan anderen

In het vorige deel merk je dat de juridische aspecten van ‘vertrouwen’ vooral vertaald zijn naar het omgaan met informatie. Het juridisch kader zegt ons wat de ‘juiste’ manier is om informatie door te geven, maar dit staat niet gelijk met de ‘goede’ manier. Bovendien is er altijd interpretatie en onduidelijkheid wanneer je een juridisch kader moet toepassen in de praktijk. Zorgvuldig omgaan met informatie is trouwens altijd belangrijk, of je nu beroepsgeheim hebt of discretieplicht.

Zorgvuldigheid betekent letterlijk ‘**met zorg**’. Het heeft ook iets te maken met ‘**nauwkeurigheid**’. Door het stellen van een aantal simpele vragen kom je vaak tot inzichten die je beslissing om al dan niet informatie te geven kunnen beïnvloeden.

- **Waarom** wil je bepaalde info doorgeven?
- **Wie** geeft best info door?
- **Aan wie** geef je de info door?
- **Hoe** geef je info door?
- **Wat** geef je door?





Deze vijf vragen worden hieronder elk toegelicht.

Waarom wil je bepaalde informatie doorgeven?

Dikwijls vind je dit vanzelfsprekend. Stel dat je afgesproken hebt met iemand die je bezoekt dat je eens contact zal nemen met de sociaal werker van het ziekenfonds om zijn recht op een tegemoetkoming hulp aan bejaarden na te gaan. Maar je maakt je ook zorgen omdat de betrokkene de laatste tijd vaak depressief is. Je weet dat dit te maken heeft met de moeilijke relatie met één van de kinderen. Vertel je dan aan de sociaal werker dat je je ook zorgen maakt omdat de persoon zich vaak depressief voelt? Of vertel je in geuren en kleuren wat er allemaal fout loopt in de relatie tussen de betrokkene en haar dochter? Door de waaromvraag te stellen word je je bewust van wat je uiteindelijk verwacht dat er met deze informatie gebeurt. Gaat het om wat je zelf zou willen dat gebeurt of wat de betrokkene aangeeft?

Wie geeft best informatie door?

Waarom bel jij een dienst en laat je dit niet over aan de persoon zelf? In sommige situaties is het voor mensen zelf moeilijk om contact op te nemen. Toch pleiten we ervoor dit niet te vlug over te nemen. Vanuit ons 'zorgen voor' zijn we immers (te) vlug geneigd om iets in de plaats van mensen te doen. Maar je kan mensen ook ondersteunen om zelf contact op te nemen. Bijvoorbeeld je kan de eerste keer meegaan, of je kan samen een telefoongesprek oefenen. Soms is het ook goed iemand anders te vragen om een bepaald contact te leggen. Bijvoorbeeld omdat deze persoon nauwer betrokken is bij de situatie of de persoon beter kent waarmee contact gelegd wordt. Het is goed te beseffen dat je nooit iemands verhaal correct kan brengen. We worden zo beïnvloed door onze eigen ervaringen en interpretaties dat we het oorspronkelijk verhaal persoonlijk inkleuren.

Aan wie geef je de informatie door?

Als het gaat om het doorgeven van informatie aan familieleden, is het belangrijk om de draagkracht te kunnen inschatten. Neem het voorbeeld van Dirk dat beschreven staat op pagina 7. Het kan zeer delicaat zijn om bijvoorbeeld de kinderen zomaar te bellen, zonder te weten of ze deze informatie wel aankunnen en zeker te zijn dat je eventuele reacties kan opvangen.

Hoe geef je informatie door?

Een persoonlijk gesprek, een telefoongesprek, een mail... Elke vorm van communicatie heeft zijn mogelijkheden en beperkingen. Mails worden bijvoorbeeld vaak verkeerd begrepen. Ze kunnen door de ontvanger zomaar doorgestuurd worden. Ze zijn het nuttigst wanneer je heel beperkte, concrete informatie moet doorgeven. Een telefoontje is vlug gedaan, maar kan op een slecht moment komen en je mist de non-verbale communicatie. Een persoonlijk gesprek vraagt tijd en in de loop en opbouw van het gesprek vertel je misschien meer dan je eigenlijk wilde vertellen. Persoonlijke contacten zijn echter enorm waardevol wanneer je op termijn een goed netwerk wil uitbouwen.

Wat geef je door?

De leidraad hier is dat je enkel datgene vertelt wat echt nodig is om een goede doorverwijzing te kunnen doen en niets meer. Bedenk daarbij zeker dat we met weinig en gerichte informatie al een heel eind op weg kunnen.





2.2.2 Informatie geven aan de gebruiker

Als je aan de gebruiker zelf informatie geeft, dan moet je **zeker zijn dat het de correcte informatie is**. Zo heb je misschien als chauffeur van een vervoerdienst al een goed idee over hoe bepaalde medische handelingen verlopen. In het gesprek met de gebruiker wil je deze misschien gerust stellen over een bepaalde ingreep. Je beseft daarbij dat situaties misschien op het eerste zicht hetzelfde zijn, maar dat er in de behandeling toch een verschil is.

Of je geeft iemand informatie over het recht op een tussenkomst, maar er zijn ondertussen al heel wat wijzigingen doorgevoerd. Als je het niet zeker weet, vraag je het best na. Niemand verwacht van jou dat je altijd alles weet. Het kan ook heel helpend zijn als je samen met mensen op zoek gaat naar de juiste informatie.

Sommige gebruikers vragen wellicht ook naar situaties van andere gebruikers, waarvan ze weten dat je er ook als vrijwilliger contact mee hebt. De gouden regel hier is dat je daarover niets vertelt. Als het om eerlijke bezorgdheid gaat van mensen die elkaar kennen, kan je voorstellen dat ze zelf met elkaar contact opnemen.

2.3 Verantwoordelijkheid

2.3.1 Schuldig verzuim

Als vrijwilliger moet je ook **je verantwoordelijkheid nemen wanneer mensen echt hulp nodig hebben**. Net als iedere burger heb je hulpverleningsplicht. Dit betekent **de plicht om iemand die in groot gevaar verkeert hulp te verlenen**. Doe je dit niet, dan spreekt men van schuldig verzuim. Schuldig hulpverzuim is opgenomen in het strafwetboek. Het gaat dus om een misdrijf. Je moet hulp bieden als je de feiten zelf vaststelt maar ook als anderen je hulp inroepen. Om te beoordelen of je je plicht vervuld hebt, geldt niet het resultaat maar wel de inspanning. Je moet niet noodzakelijk zelf ingrijpen maar je kan ook hulp inroepen.

Je kan in situaties terecht komen waarbij mensen echt in een bedreigende situatie zitten, maar niet willen dat je er iets mee doet. Soms moet je toch durven dit bespreekbaar te maken.

‘Petra bezoekt Elza. Zij vertelt haar in het volste vertrouwen dat haar zoon haar zeer hardhandig behandelt. Ze toont haar de blauwe plekken die ze er aan over houdt. Ze vraagt wel aan Petra om hier niets over aan anderen te zeggen. Haar zoon heeft immers gezegd dat ze nooit haar kleinkinderen nog zal zien als ze hierover maar één woord rept tegen iemand anders’.





2.3.4 Verantwoordelijkheid ten aanzien van de samenleving

In onze samenleving zijn heel wat mensen die in een kwetsbare situatie terecht komen en daardoor uitgesloten worden of dreigen uitgesloten te worden. We hebben heel wat systemen die dit moeten voorkomen, maar deze zijn verre van perfect. Vanuit een positie kortbij gebruikers kan je dit signaleren zodat zaken meer structureel kunnen aangepakt worden. Eerder gaven we al aan dat het hier gaat om signalen over een ontbrekend aanbod, over een gebrek of ontoegankelijk aanbod, over onbeantwoorde noden... Samen met andere vrijwilligers en de coördinator kan je uitzoeken op welke manier deze signalen het best kunnen opgenomen worden.

3 Zorgzaam omgaan met signalen

In dit deel wordt ingegaan op de **basishouding** die je als vrijwilliger kan aannemen in het omgaan met signalen. In je dagelijkse contacten ga je om met mensen vanuit respect en gelijkwaardigheid. Je getuigt daarbij ook van een positieve ingesteldheid. Dit lijkt allemaal heel vanzelfsprekend, maar in de praktijk kom je toch ook in situaties waarin dit niet altijd gemakkelijk is.

3.1 Respect

De ander met respect behandelen wil zeggen dat je hem laat zijn wie hij is. Daarbij is een eerste punt het **niet oordelen, beoordelen of veroordelen**. Natuurlijk is iedereen het ermee eens dat je dit nooit mag doen. Toch doet elke mens dit voortdurend. Vaak zonder de achtergrond goed te kennen. Meestal omdat we niet goed begrijpen wat er zich afspeelt. Niet oordelen komt echt niet vanzelf. Het is bewust zijn van je eigen waarden en normen en hierin je relatie afstand van kunnen nemen.

In contacten met gebruikers is ook een **zekere terughoudendheid of discretie** vereist. Dat betekent niet 'peuteren' in een situatie. Mensen niet uitvragen. Het is aanvoelen wanneer je iets kan vragen en wanneer je best zwijgt, ook al zie en hoor je zaken waarvan je denkt dat je de ander zou kunnen helpen als je hierop doorgaat.

In een gesprek neem je een **actieve luisterende houding** aan. Je neemt het verhaal van de ander niet over, maar blijft er zo kort mogelijk bij. Dit bekom je door met belangstelling en vanuit een grote betrokkenheid naar het verhaal van de ander te luisteren en er geen eigen invulling aan te geven. Je begint niet meteen over je eigen ervaringen: 'dat heb ik ook al meegemaakt' of 'ik heb ook veel last van...'. Of nog erger: 'ik zou dat zus of zo aanpakken...'. Geef geen ongevraagd advies. In sommige situaties kan dit zeer moeilijk zijn. Omdat je eigen oordeel in de weg staat.

Sommige mensen maken zo weinig mee of zo worden zo erg in een bepaalde situatie meegesleept, dat ze steeds terug vallen op dezelfde verhalen. Of ze vergeten dat jij het verhaal al meerdere keren gehoord hebt. Ook dan is het aan jou om telkens terug oprecht en betrokken naar het verhaal te luisteren.

In een aantal gevallen word je misschien gevraagd door anderen om bij iemand langs te gaan. Soms vanuit onzekerheid of gewoon om het zo goed mogelijk te doen, vraag je dan om zoveel mogelijk achtergrond van de situatie te hebben. Dan kan je je goed voorbereiden. Jammer genoeg blijkt vaak dat dit net een ballast wordt in een contact. Je komt immers meteen met een beeld binnen dat je nog moeilijk kunt veranderen. Bovendien vraag je sommige zaken niet, omdat je deze al denkt te weten. De beste contacten zijn gebouwd op het 'niet weten'. Op dat moment kan je betrokken en onbevooroordeeld luisteren naar de ander. Deze krijgt ruimte om zijn verhaal te doen, niet 'vervuild' door het verhaal dat de ander over hem of haar gedaan heeft.

Ten slotte nog het moeilijkste, namelijk je **non-verbale communicatie**. Onze houding, gezichtsuitdrukking, gebaren vertellen vaak veel meer dan wat we in woorden uitdrukken. Daarom dat het zo belangrijk is om 'echt jezelf' te kunnen zijn. Is dit niet het geval, dan ver- raden we dit in onze non-verbale uitdrukking. Onderzoek wijst uit dat 80% van onze communicatie non- verbaal is.



“Met die mens wil ik niet meer rijden. Ik kan niet tegen dat liegen en bedriegen. Dirk is een nog vrij jonge man. Hij heeft een serieuze tegenslag gekregen. Een ongeval en nu zit hij in een rolstoel. Hij was knap en sportief. Nu is hij dik geworden van zo weinig beweging te hebben. Het is echt triestig. Hij had een goed inkomen. Maar nu vergokt hij alles. Hij is eigenlijk gokverslaafd. De laatste keer dat ik met hem moest rijden zei hij tegen zijn vrouw dat hij naar de tandarts ging. Onderweg bleek dat het niet waar is. Ik moest stoppen aan een winkel om lotjes te kopen. Daarvoor had ik ook al gemerkt dat hij iedereen van alles wijsmaakt. Daar kan ik niet tegen. Ik heb aan de verantwoordelijke gevraagd om in het vervolg een andere chauffeur te zoeken...” Een verhaal van een chauffeur van de vervoersdienst.

Wat roept dit verhaal bij jou op? Vind je dit respectvol? Waarom wel? Waarom niet?



3.2 Gelijkwaardigheid

Gebruikers ervaren vrijwilligers veel meer als gelijkwaardig dan beroepskrachten. Hoezeer hulpverleners er ook op letten en getraind zijn om een gelijkwaardige relatie met cliënten of patiënten op te bouwen, het loutere feit dat ze behoren tot een organisatie, een dossier opbouwen, overleggen, eventueel een zorgscore moeten geven... maakt van hen een radertje in een geheel van zorg, waar mensen toch altijd een beetje afstand willen van houden. Voor de vrijwilliger geldt dit allemaal niet. Bovendien kan je ook letterlijk en figuurlijk de tijd nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Ook samen dingen doen, maakt de drempel tot een gesprek veel lager. Heel veel van onze 'goede' gesprekken hebben we tijdens een wandeling, een activiteit, samen aan de afwasbak of aan tafel...

De meeste vrijwilligers hebben ook al wat levenservaring achter de rug. Met gezond verstand, zonder opdringerig te zijn, na het aandachtig luisteren, zonder mensen te onderbreken, iets vertellen vanuit eigen levenservaring versterkt de band. Je stelt je kwetsbaarder op, waardoor de gebruiker het gevoel krijgt niet alleen te krijgen, maar ook te mogen geven.



3.3 Positief zijn

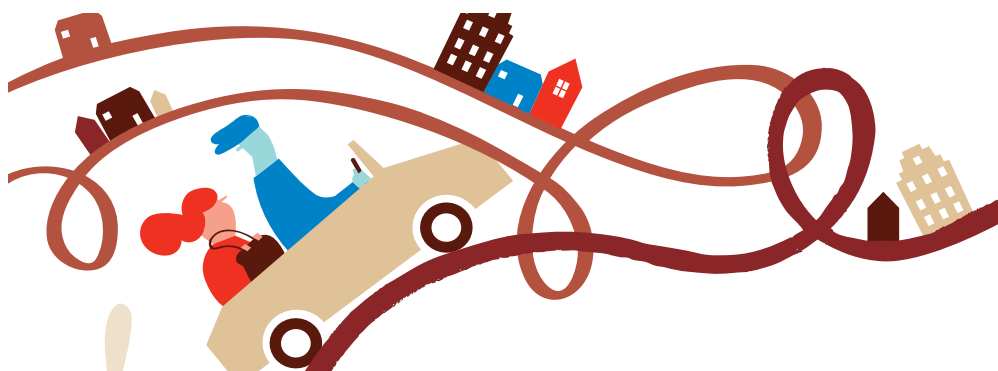
“ Het laatste bezoek was weer moeilijk. Ik kwam binnen en de sigarettenrook kwam mij al tegemoet. En dat met zo’n klein baby’tje in huis. Ik had even geholpen om een pamber te verversen. Ik vroeg waar ik hem moest laten. Ik mocht hem in de keuken in de vuilzak steken. Daar stonden alle vuilzakken van weken. Ik wou er iets van zeggen, maar ik heb het niet gedaan. Voor het kindje moeten we zorgen dat we er kunnen blijven gaan. En met kleine stapjes en voorzichtig proberen dingen aan te pakken. Maar dat is niet altijd gemakkelijk...” Een vrijwilligster van de kinderwerking.

Wat roept dit verhaal bij jou op?

Gebruikers geven in interviews aan dat de vrijwilligers die bij hen komen minder gericht zijn op problemen. Dit vinden ze een meerwaarde aan het beroep doen op een vrijwilliger, die veel meer oog heeft voor de gehele mens en deze niet herleid tot het probleem.

Ook al lopen dingen vaak zeer moeilijk en zouden mensen beter de dingen anders aanpakken, toch zitten er vaak heel goede bedoelingen achter. Bijvoorbeeld een mama die haar kindje veel te veel laat snoepen, omdat het al zo weinig heeft. Een gezin in armoede dat de duurste boekentas uitzoekt omdat het kind niet mag worden uitgesloten. De bejaarde vrouw die angstvallig alle moeilijkheden verzwijgt voor de kinderen om hen niet tot last te zijn. Het zijn allemaal voorbeelden van inzet van mensen die je ziet en waar je erkenning kan aan geven.

Soms kom je misschien in situaties die uitzichtloos lijken. En toch zie je mensen zich ondanks alles overeind houden. Eigenlijk mag je best bewondering opbrengen voor het feit dat mensen dit kunnen. Daarnaast kan je ook mee zoeken naar de kracht van mensen en hun omgeving en waar mogelijk die krachten mee versterken.



4 Concrete praktijkvragen

4.1 Goed doorverwijzen

4.1.1 De vraag concreet en duidelijk krijgen

Mensen doorverwijzen is een hele kunst. Het is niet moeilijk om je goed te informeren en een lijst van adressen voor je te hebben, maar doorverwijzen is zoveel meer.

'Ach, het is allemaal niet makkelijk. Sinds mijn man gestorven is, zit ik zo vaak alleen. De dagen duren zo lang, zeker nu het vlug donker wordt. Mijn zoon en dochter wonen ver en komen maar af en toe eens langs. Ik begrijp dat wel, ze hebben hun eigen leven, maar ik mis de kleinkinderen zo. En sinds mijn man overleden is, lijkt alles ook ineens versleten. Er moet nog zoveel hersteld worden. De loodgieter die laatst langs kwam was wel heel vriendelijk. Hij is zelfs even bij mij komen zitten om zijn boterhammen op te eten. Dat deed deugd. Het is ook niet makkelijk om de eindjes aan elkaar te knopen. De voorbije winter heeft mijn gasrekening goed laten oplopen. Soms zeggen ze me dat ik hulp van derden moet aanvragen, want dat ik daar recht op heb? Maar ik weet dat allemaal niet zo goed.'

Welke vragen zie je in dit verhaal en hoe zou je dit verder opnemen?

Het is **goed om te beseffen dat mensen vaak hun vraag niet rechtstreeks stellen, maar via een omweg**. Wees er je **ook bewust van dat niet alles op te lossen is**. We maken daarin een verschil tussen een probleem en een beperking. We kunnen er niet voor zorgen dat de man van de mevrouw hierboven terug komt. Dit is een beperking in onze hulpverlening. We kunnen misschien wel zoeken naar mensen die haar kunnen helpen in de verwerking van dit verdriet, oplossingen zoeken om de eenzaamheid te verlichten... Dit zijn problemen waarvoor mogelijk oplossingen bestaan. Het concreet krijgen van een vraag is ook nodig om een zo juist mogelijk doorverwijzing te kunnen doen. Als de mevrouw hierboven klaagt dat ze het financieel moeilijk heeft, maar uiteindelijk te hoge bestaansmiddelen heeft voor een tegemoetkoming dan heeft het weinig zin haar daarvoor door te verwijzen. Als je vaak mensen doorstuurt naar beroepskrachten voor zaken waar ze niet voor in aanmerking komen, verlies je snel je krediet en geloofwaardigheid.

4.1.2 Een lokaal netwerk als basis

Weten waar je terecht kan, de sociale kaart kennen is zeer belangrijk. Maar nog beter is het beschikken over een 'levende' sociale kaart. Al snel zal je merken dat je met de ene persoon een goed contact hebt en dat het met een andere van dezelfde dienst wat stroever loopt. Dit heeft gewoon met interpersoonlijke kenmerken te maken en ligt voor iedereen anders. We zeggen dan dat het 'klikt'. **Zoek in je lokaal netwerk naar kernpersonen waarmee het klikt.** Besef ook dat hulpverleners het vandaag bijzonder druk hebben en dus niet voor alles en nog wat willen gebeld worden. Daarom hadden we het eerder over het belang van een goed en duidelijk zicht krijgen op de concrete vraag. Hulpverleners zijn ook gevoelig voor erkenning van hun werk. Bouw ook met hen een relatie op. Zorg ervoor dat ze ook op jou kunnen rekenen. Net als in elke relatie moet je er ook hier voor zorgen dat de balans van geven en nemen in evenwicht is.





4.2 Omgaan met een checklist

Sommige organisaties waar vrijwilligers 'signaalbezoeken' doen werken met een checklist. Het werken met een leidraad voor thema's die aan bod kunnen komen of aandachtspunten kan ondersteunend werken. Het helpt je om niets te vergeten. Toch zijn er hierbij belangrijke aandachtspunten.

Op de eerste plaats moet het duidelijk zijn voor jou en de gebruiker wat er met de checklist gebeurt.

- ◇ Is het de bedoeling om bepaalde gegevens door te geven?
- ◇ Wat gebeurt er daar precies mee?
- ◇ Is er ruimte voor vertrouwelijkheid in het gesprek?
- ◇ Wordt in het gesprek duidelijk aangegeven welke gegevens doorgegeven worden en aan wie? Uiteindelijk moeten mensen altijd de mogelijkheid hebben om te bepalen welke informatie aan wie mag doorgegeven worden.

Het is normaal dat het gebruiken van een checklist tijdens het gesprek in sommige situaties het opbouwen van een vertrouwensrelatie kan bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. Een aantal gebruikers zal het zeker meer opvatten als een controle.

Ten slotte willen we nog wijzen op een effect dat elk systeem heeft. Het wordt ingevoerd vanuit goede bedoelingen, maar het heeft het risico dat het een doel op zich wordt. Het 'alle vraagjes afgaan en beantwoorden' komt dan in de plaats van een betrokken gesprek met belangstelling voor wat de gebruiker zelf kwijt wil. Een risico is ook dat zaken die niet op de checklist staan, onderbelicht worden.



4.3 Omgaan met klachten

Als mensen klagen, hebben we de neiging om te onderzoeken of deze klacht 'waar' is. Eigenlijk is dat een weinig zinvolle bezigheid. Want voor diegene die de klacht uitspreekt, is de klacht waar. Het zoeken naar de waarheid zal vooral de klager in zijn klacht versterken. Het is zinvoller om **te luisteren, begrip te tonen en te vragen welke oplossing de persoon wil en welke stappen hij daarvoor al gezet heeft**. In discussie gaan heeft zeker geen zin. De andere kant van het verhaal laten zien (niet verdedigen) kan er wel voor zorgen dat de klager ook beter begrijpt waarom de situatie zo is. In veel gevallen willen mensen gewoon hun verhaal kwijt en volstaat het te luisteren. Je kan ook aangeven aan de klager dat het goed zou zijn om de klacht bijvoorbeeld met de verantwoordelijke te bespreken. In dat geval is je houding belangrijk. Stel je nooit op als diegene die het beter weet of de waarheid wel kent. Laat zien dat je beseft dat er meerdere kanten aan het verhaal zijn. Maar dat je vanuit zorg voor de persoon, het team en de organisatie het belangrijk vindt dat er met de klacht iets gebeurt. In de communicatietheorie stelt men dat 'erkenning geven' in elke goede communicatie belangrijk is. Erkennen wil niet zeggen 'gelijk geven'. Wel aan- geven dat je het standpunt, het verhaal gehoord hebt en dat je begrip kan opbrengen voor het standpunt. Je kan iets begrijpen, zonder het ermee eens te zijn. Wanneer we direct het standpunt afwijzen en ons eigen standpunt verdedigen spreken we van 'verwerping'. De persoon voelt zich dan niet begrepen en stelt zich niet meer of minder open voor wat je te vertellen hebt. De ergste reactie is het 'negeren'. Op dat moment voelen mensen zich afgewezen en verliezen mensen het vertrouwen.

‘Jeanne klaagt dat ze het niet zo ziet zitten met de nieuwe sociaal werkster, Elien, van het OCMW. Zo’n jong ding, dat pas van het school komt. Hoe kan die haar nu helpen en begrijpen?’

Als vrijwilliger kan je de neiging hebben om de jonge sociaal werkster te verdedigen. Je kan zoeken naar argumenten en voorbeelden om aan te tonen dat het toch een goede sociaal werkster is. Beter is om eerst begrip te tonen. Je kan tegen Jeanne zeggen dat je begrijpt dat het niet makkelijk is om terug het vertrouwen op te bouwen met een nieuwe sociaal werkster. Dat jonge mensen inderdaad nog levenservaring missen maar dat ze misschien op een andere manier iets kunnen betekenen voor haar. Het is zelfs goed dat ze er met Elien eens over praat.



Besluit

In deze vorming worden er verschillende kapstokken aangereikt om goed om te gaan met signalen in je vrijwilligerswerk. Het belang ervan kan niet genoeg worden beklemtoond. Als vrijwilliger heb je een unieke positie in je contact met gebruikers. De essentie kunnen we kort samenvatten.

Doe je taak als vrijwilliger met passie. Op die manier bouw je fijne contacten met mensen op. Enthousiasme werkt aanstekelijk, ook wanneer mensen het moeilijk hebben. Wees open in je communicatie met gebruikers en discreet, zowel in je houding als in het vertellen van informatie. Doe je werk met heel veel zorg, wetend dat mensen die op hulp aangewezen zijn al heel wat van hun onafhankelijkheid moeten prijs geven en dat niemand dit graag doet.

Tot slot willen we nog benadrukken dat je er nooit alleen voor staat. Bij twijfel, onzekerheid of voor bevestiging en aanmoediging kan je steeds terecht bij de coördinator.

Meer info over zorgnetwerken vind je via www.ontknoop.be.

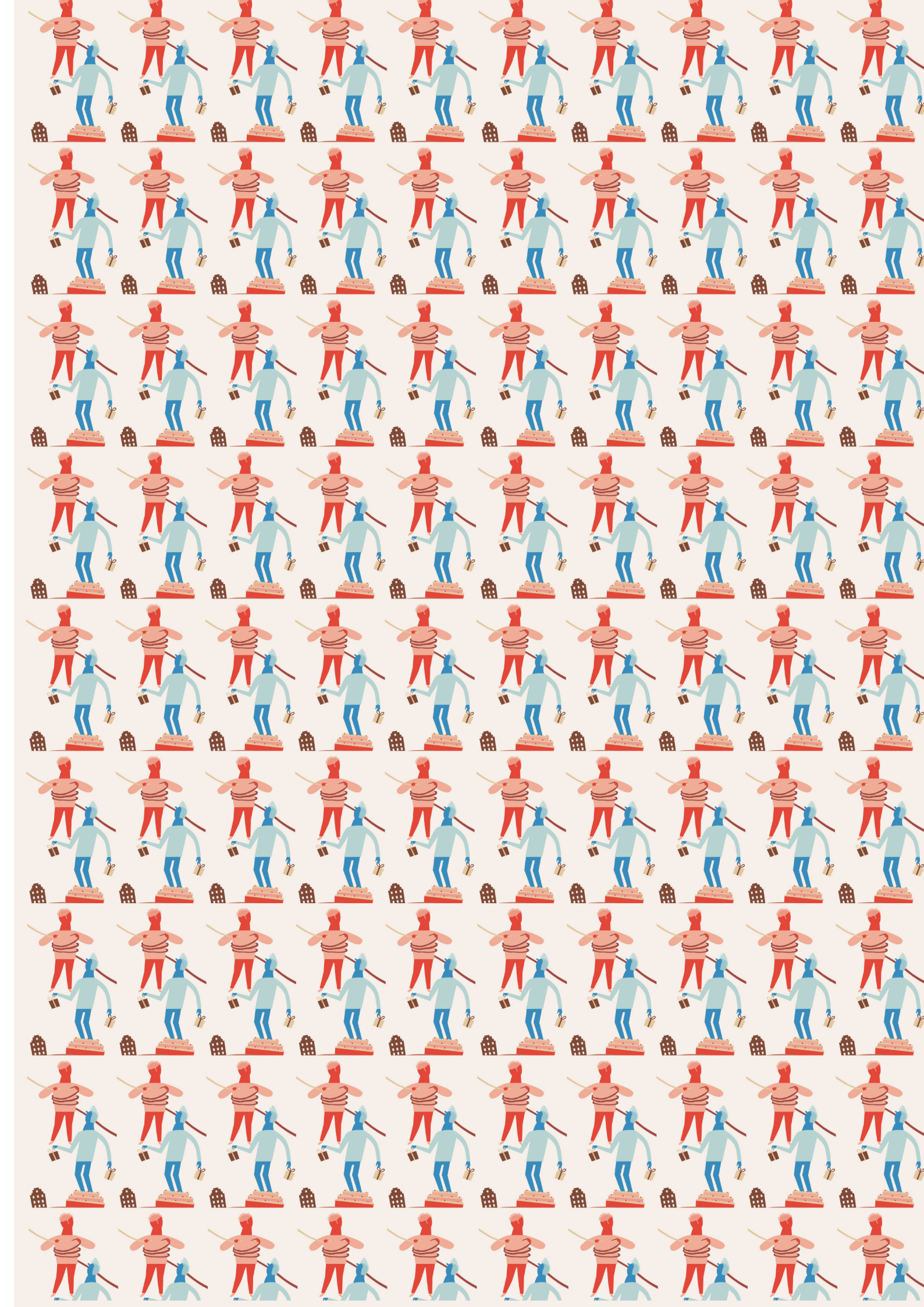


Contactpersonen:

Meer info over zorgnetwerken: Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen,
Nancy Van Landegem, 050 39 37 71, nancy.van.landegem@samenlevingsopbouw.be -
www.ontknoop.be

Meer info over het inhoudelijk aspect van de vorming: Wim Wouters -
wim.wouters@thomasmore.be

Voor aanvragen van de vorming: Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen, Lieze Pareit,
051 24 29 28, lieze.pareit@samenlevingsopbouw.be



Zorgzaam en zorgvuldig omgaan met

signalen in het vrijwilligerswerk



SAMENLEVINGSOPBOUW
West-Vlaanderen

