

Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor goede zorg aan en ondersteuning van cliënten én mantelzorgers. Een goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers is essentieel. Dat werkt motiverend, draagt bij aan een prettig werk-, zorg- en leefklimaat en aan meer aandacht voor zorg en welzijn van de cliënt. Het WIFA-model helpt je hierbij. Dat staat voor: Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen. Houd jij hier als professional voldoende rekening mee? ►

WAARDEREN ►

Vrijwilligers zetten zich belangeloos in en dat mag gewaardeerd worden.



W

DIT KUN JE DOEN

- Toon belangstelling en spreek uit dat je het fijn vindt dat de vrijwilliger er is.
- Denk aan een cadeautje op de nationale dag van de vrijwilliger (7 december) of rond een feestdag.
- Nodig vrijwilligers uit voor een gezellig moment of voor een uitje.

AFSTEMMEN ►

Vrijwilligers zijn onderdeel van het team dat is betrokken bij een cliënt en mantelzorger. Het is daarom belangrijk om taken met elkaar af te stemmen, zodat je niet langs elkaar heen werkt.



A

DIT KUN JE DOEN

- Stem af over bijvoorbeeld werktijden en vakanties.
- Betrek vrijwilligers bij (digitale) vormen van samenwerking rondom cliënten of mantelzorgers, bijvoorbeeld door middel van WhatsApp-groepen.
- Luister naar de ervaring en kennis van vrijwilligers.

INFORMEREN ►

Voor vrijwilligers is het belangrijk om informatie te krijgen wanneer er iets verandert in de zorg- of thuissituatie van de cliënt, of binnen de organisatie.



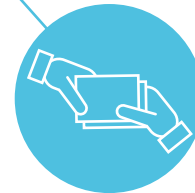
I

DIT KUN JE DOEN

- Vertel een vrijwilliger als er wijzigingen zijn in de zorg- of thuissituatie, bijvoorbeeld: 'Mevrouw gaat niet meer op dinsdag naar de dagbesteding maar op vrijdag.'
- Deel informatie over afspraken van de organisatie.
- Stuur nieuwsbrieven van je organisatie ook aan vrijwilligers.

FACILITEREN ►

Om vrijwilligers hun werk goed te laten doen, kun je hen op verschillende manieren faciliteren. Zorg ook dat randvoorwaarden in orde zijn.



F

DIT KUN JE DOEN

- Geef instructies voor bijvoorbeeld rolstoelgebruik of tiltechnieken.
- Organiseer trainingen of informatiesessies voor vrijwilligers over ziektebeelden.
- Vraag aan vrijwilligers wat zij nodig hebben.



'IS HIER OOK WIFA?'

HET WIFA-MODEL VOOR GOEDE SAMENWERKING MET VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zijn belangrijk voor goede zorg aan en ondersteuning van hulpvragers én mantelzorgers. Steeds vaker wordt ook een beroep gedaan op vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties om een bijdrage te leveren aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van burgers in een kwetsbare positie. Tegelijk wordt de uitvoering van het vrijwilligerswerk veeleisender: de takenpakketten worden omvangrijker, complexer en langduriger. Professionals komen in hun werk bovendien steeds meer in contact met vrijwilligers. Dit vraagt om een goede samenwerking tussen formele en informele zorg. Het WIFA-model kan hierbij helpen.

Voor goede samenwerking zijn heldere afspraken, informatie-uitwisseling en waardering voor elkaars werk essentieel. In het WIFA-model komen al deze aspecten aan bod. WIFA staat voor Waarderen, Informeren, Faciliteren en Afstemmen. Gebruik deze werkwoorden in je samenwerking als professional in zorg of welzijn.



WAAROM SAMENWERKEN?

Een goede samenwerking levert veel op. Gemotiveerde vrijwilligers die hun werkzaamheden op een goede en plezierige manier kunnen uitvoeren en die openstaan voor advies. Professionals die kennis en informatie delen en zich ondersteund voelen in hun taken, een prettig werk- en zorgklimaat én meer aandacht voor zorg en welzijn van hulpvragers en mantelzorgers. In deze publicatie lees je meer over het WIFA-model. Wat dat betekent voor jouw aanpak als professional in zorg en welzijn en welke vraagstukken je kunt tegenkomen. Ook vind je tips en handige tools.



WAARDEREN VAN VRIJWILLIGERS



Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde voor de ondersteuning van mantelzorgers en hun naasten. Dit doen zij belangeloos en in hun vrije tijd. De inzet van vrijwilligers mag dus gewaardeerd worden! Dit draagt bij aan een betere samenwerking en tevreden vrijwilligers.

Waarderen kan op verschillende manieren. Door belangstelling te tonen voor werkzaamheden van vrijwilligers (vraag bijvoorbeeld hoe het is geweest), een kaartje te sturen bij ziekte of het geven van een eindejaarsgeschenk. Vergeet ook niet vrijwilligers extra in het zonnetje te zetten, bijvoorbeeld met de Nationale Vrijwilligersdag op 7 december.

Wat ook belangrijk is, zo blijkt uit verschillende studies: aansluiten bij de intrinsieke motivatie van vrijwilligers. Deze intrinsieke motivatie is voor iedere persoon anders. Voor de een gaat het om kennis en ervaring opdoen, voor de ander om het uitbouwen van het eigen netwerk of een zinvolle daginvulling. Hoe weet je als organisatie of professional wat de intrinsieke motivatie is van een vrijwilliger? De kortste route is: ernaar vragen. Door in te spelen op die motivatie, zorg je ervoor dat vrijwilligers zich meer gewaardeerd voelen.

TIPS

- Maak zo nu en dan een informeel praatje of/en geef een mooi compliment.
- Zorg ervoor dat vrijwilligers zich welkom voelen, bijvoorbeeld door een koffiemomentje op de eerste dag.
- Ken vrijwilligers bij naam en als persoon. Zorg dat je weet wat iemand wil van vrijwilligerswerk.
- Nodig vrijwilligers ook uit bij uitjes of een feest voor professionals.

WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- Een goede intake helpt om vrijwilligers te binden. In de intake kun je de motivatie van de vrijwilliger centraal zetten. Wees duidelijk over taken, verantwoordelijkheden en andere onderlinge afspraken. Evalueer regelmatig wat er goed gaat en wat niet goed gaat in de samenwerking.
- Het waarderen van vrijwilligers vraagt om middelen. Hier kun je als organisatie creatief mee omgaan. Denk bijvoorbeeld aan sponsoring en donaties. Vraag de lokale winkelier of een grote ondernemer of zij jullie hierbij willen helpen. Bekijk ook het platform voor vrijwillige inzet met meer tips: [NOV - Platform Vrijwillige Inzet](#)

HANDIGE TOOLS

- **Vrijwilligerskwadrant:** geeft de mogelijkheid om verschillende typen vrijwilligers te herkennen en hoe je daarop in kunt spelen.
- **Toolkit zorg beter met vrijwilligers:** deze toolkit ondersteunt organisaties die de inzet van vrijwilligers optimaal willen organiseren.



INFORMEREN VAN VRIJWILLIGERS

Om hun werk goed te kunnen uitvoeren, hebben vrijwilligers de juiste informatie nodig. Wat moeten vrijwilligers weten over de hulpvrager en diens situatie? De informatie is enerzijds bedoeld om het gesprek aan te kunnen gaan en anderzijds om voorbereid te zijn op bijvoorbeeld calamiteiten. Maar denk ook aan antwoord op deze vragen: Waar kunnen vrijwilligers na afloop van een activiteit terecht met vragen en signalen? En wat is het beleid van je organisatie? Kortom: houd vrijwilligers op de hoogte van dingen die voor hen relevant kunnen zijn.

Op jouw beurt kun je ook leren van de ervaringen en kennis van vrijwilligers. De vrijwilliger leert mantelzorgers en hun naasten op een andere manier kennen. Zij ondernemen activiteiten en hebben meer tijd voor een goed gesprek. Je kunt de informatie die de vrijwilliger heeft dus ook goed benutten. Vraag naar hun eigen ervaringen en wensen.

TIPS

- Informeer vrijwilligers over het beleid van jullie organisatie.
- Benut digitale platforms om vrijwilligers te informeren.
- Stuur nieuwsbrieven van je organisatie ook naar vrijwilligers.
- Vertel een vrijwilliger als er wijzigingen zijn bij de hulpvrager, bijvoorbeeld: 'Mevrouw gaat niet meer op dinsdag naar de dagbesteding maar op vrijdag.'

WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- Zijn de vrijwilligers niet bij jullie organisatie in 'dienst'? Maar werk je bijvoorbeeld met veel vrijwilligers uit de wijk. Leuk idee, organiseer eens per kwartaal of half jaar een ontmoetingsbijeenkomst.
- Welke informatie mag je delen met vrijwilligers? Voor een goed samenspel tussen mantelzorgers, hulpvragers, vrijwilligers en professionals is het noodzakelijk dat zij elkaar informeren over hoe het met de hulpvrager gaat. Professionals kunnen niet zomaar alle informatie over een hulpvrager aan iemand anders doorgeven. Zij hebben immers een geheimhoudingsplicht. Maar als de hulpvrager en/of diens contactpersoon toestemming heeft gegeven voor het verstrekken van informatie aan derden kan er wel (passende) informatie gedeeld worden. In het zorgleefplan of elders in het dossier moet deze toestemming worden vastgelegd en om wie en wat het precies gaat.

Bron: [Grenzen verkennen](#).



HANDIGE TOOL

- **Overzicht van digitale communicatieplatforms:** om de zorg te delen en af te stemmen



FACILITEREN VAN VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zijn geholpen als zij beschikken over relevante kennis en informatie en als randvoorwaarden goed zijn geregeld. Wat moeten vrijwilligers kunnen om contact te leggen met de hulpvrager, ondersteuning of hulp te bieden en op te treden in noodsituaties? Denk aan goede instructies en het leren van vaardigheden, zoals rolstoelrijden, hoe te handelen bij slikproblemen of hoe om te gaan met moeilijk verstaanbaar gedrag. Het kan helpen om trainingen en cursussen te organiseren.

En waarover moeten vrijwilligers beschikken om met de hulpvrager een bepaalde activiteit te ondernemen? Is er bijvoorbeeld een mobiele telefoon nodig, een geldig rijbewijs of verzekering?

HANDIGE TOOLS

- **Grenzen verkennen:** een notitie over de wettelijke en juridische aspecten van de betrokkenheid van mantelzorgers en de inzet van vrijwilligers in de zorg.
- **Humanitas trainingen voor iedereen:** trainingen voor vrijwilligers, bijvoorbeeld over grenzen stellen.
- **Leerinterventie Samenwerken: hoe doe je dat?**
Deze leerinterventie heeft als doel om de samenwerking tussen zorgmedewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers te verbeteren.

TIPS

- Denk ook aan een kennismaking met de andere betrokken professionals en vrijwilligers.
- Vraag vrijwilligers waar zij mee geholpen zijn en wat ze nodig hebben.
- Zorg voor een goed inwerkprogramma en een vast contactpersoon, bijvoorbeeld de vrijwilligerscoördinator of een manager. De vrijwilligers kunnen hier terecht met vragen of hun zorgen delen.

WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- Wat mogen vrijwilligers wel en niet doen in de zorgverlening? Wettelijke en juridische grenzen betreffen landelijke wet- en regelgeving over bijvoorbeeld arbeidsomstandigheden en arbeidstijden. Aan de taken die vrijwilligers uitvoeren, stelt de wet geen grenzen. Wél aan de kwaliteit en veiligheid ervan. Of je iemand voor een bepaalde taak mag inzetten, hangt af van de vraag of de vrijwilliger daarvoor over de juiste kennis en vaardigheden beschikt. Meer hierover lees je in de [handreiking voorbehouden handelingen voor vrijwilligers](#) op [zorgvoorbeter.nl](#).

Een voorbeeld: mag een vrijwilliger een hulpvrager met slikproblemen helpen? Dit mag als vrijwilligers voldoen aan dezelfde eisen als professionals. Als een vrijwilliger met goed gevolg een cursus 'slikproblemen' heeft afgerond, dan is er geen beletsel om deze vrijwilliger in te zetten.



AFSTEMMEN MET VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers zijn onderdeel van het team dat betrokken is bij een mantelzorg. Het is daarom belangrijk om taken met elkaar af te stemmen, zodat je niet langs elkaar heen werkt. Bijvoorbeeld over de werkzaamheden die zij uitvoeren, maar ook over zaken die de hulpvrager en mantelzorgers betreffen. Door de verschillende rollen en werkzaamheden af te stemmen, kun je het effect van het vrijwilligerswerk vergroten.

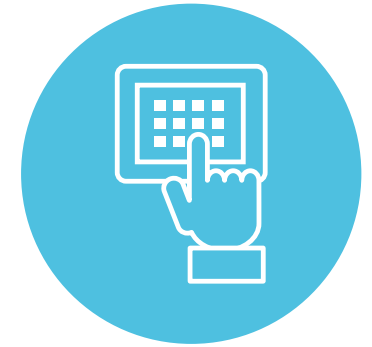
Ga met elkaar in gesprek over wensen, verwachtingen en grenzen. Laat vrijwilligers zelf aangeven wat zij wel en niet prettig vinden om te doen. Dit kan per individu verschillen. Heb daar ook begrip voor.

HANDIGE TOOLS

- **Handreiking: wensen, grenzen en verwachtingen in de driehoek:** over gelijkwaardig samenwerken in de ouderenzorg tussen formele en informele zorg.
- **Samenspel Vrijwilligersscan:** deze scan is gebaseerd op het WIFA-model. De vragen zijn gericht op vrijwilligers die werkzaam zijn op een afdeling in het verpleeghuis of in een woongroep.
- **Grenzen verkennen:** een notitie over de wettelijke en juridische aspecten van de betrokkenheid van mantelzorgers en de inzet van vrijwilligers in de zorg.

TIPS

- Stem af over bijvoorbeeld werktijden en vakanties.
- Betrek vrijwilligers bij (digitale) vormen van samenwerking rondom hulpvragers of mantelzorgers, bijvoorbeeld door middel van WhatsApp groepen.
- Luister naar de ervaring en kennis van vrijwilligers.
- Evalueer regelmatig hoe de samenwerking gaat. Wat gaat goed en wat kan beter? Plan hiervoor bijvoorbeeld iedere 8 weken een afspraak.
- Doe de vrijwilligersscan. Met deze scan ontdek je hoe vrijwilligers en professionals hun samenwerking ervaren.



WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- Er wordt een steeds groter beroep gedaan op vrijwilligers en de vraagstukken kunnen complexer worden. Het is belangrijk om in gesprek te gaan over grenzen en verwachtingen. Er zijn verschillende grenzen om rekening mee te houden. Persoonlijke grenzen: wat wil een vrijwilliger zelf wel en niet doen? Rationele grenzen: deze hebben te maken met de samenwerking tussen de diverse betrokkenen, zoals hulpvragers, mantelzorgers, het sociale netwerk, vrijwilligers en beroepskrachten (inclusief managers). Wie is bereid wat voor een ander te doen? Wat wel of niet en waarom? En er zijn functionele grenzen: welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden heeft de vrijwilliger en is dit ook passend? Lees er meer over in: [grenzen-verkennen-samenspel-informele-formele-zorg.pdf \(vilans.nl\)](#)



Colofon

De infographic en publicatie 'WIFA-model: samenwerken met vrijwilligers' zijn gemaakt in het kader van het programma In voor mantelzorg-thuis (2019 –2021). Dit programma van Movisie en Vilans heeft als doel een betere samenwerking met en voor mantelzorgers, zodat mantelzorgers goede ondersteuning krijgen.

Tekst: Karlijn Nanninga (Vilans), Yvonne de Jong (Vilans),
Carole Groenescheij (Movisie)
Vormgeving: Suggestie & Illusie

November 2021



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



In voor mantelzorg-thuis is mogelijk gemaakt met financiering van



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport