



VRIJWILLIGERS **NH**

# Vrijwilligerswijzer 2021

## Inhoud

Welkom bij VrijwilligersNH!	3
Informatie over VrijwilligersNH	4
Gedragscode	7
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	13
Informatie over mensen met een verstandelijke beperking	15
Tips voor omgang per doelgroep	16
10 Basistips voor goed contact voor mensen met autisme	17
10 Basistips voor goed contact voor mensen met dementie	19
WilgaerdenLeekerweideGroep Personeelsvoordeelwinkel	21

## Bijlage (indien relevant)

Vaccinatiebeleid Hepatitis B / Beleid non-responder

## Welkom bij VrijwilligersNH!

Wij hopen dat je veel plezier gaat beleven aan het vrijwilligerswerk en de contacten met cliënten, medewerkers en andere vrijwilligers. Het vrijwilligerswerk is heel gevarieerd. Dat heeft te maken met de uiteenlopende zorg en het activiteitsaanbod. Eigenlijk is er voor (bijna) iedereen wel een passende activiteit te vinden. Hierbij kun je denken aan wandelen, fietsen, sporten, dieren verzorgen, horeca werkzaamheden, koffie drinken en winkelen. WilgaerdenLeekerweideGroep biedt een variatie aan activiteiten voor cliënten waarbij ondersteuning van vrijwilligers heel prettig is. Vrijwilligerswerk kun je ook samen met een vriend, vriendin of partner doen.

### Over ons

Via VrijwilligersNH ga je starten als vrijwilliger bij WilgaerdenLeekerweideGroep. VrijwilligersNH is een label van WilgaerdeLeekerweideGroep en biedt vrijwilligerswerk binnen zorg en welzijn. Wij werken voor WilgaerdenLeekerweideGroep en werken samen met diverse organisaties, bedrijven en de gemeenten uit de regio.

Heb je nog vragen?

Je kunt ons altijd bellen of mailen

T: 0229-576416

E: [info@vrijwilligerNH.nl](mailto:info@vrijwilligerNH.nl)

Wij zijn aanwezig op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdagmorgen.

Met vriendelijke groet,

Norma Stapel, Petra Grooteman, Wanda Schinkel, Annemieke Beld,  
Dagmar Krijnen, Nathalie van Haasteren en Mila Hoonhout

Team VrijwilligersNH

## Informatie over VrijwilligersNH

Op [www.vrijwilligersNH.nl](http://www.vrijwilligersNH.nl) vind je informatie over onze vacatures, diensten, inspiratiedagen, evenementen en trainingen. Ook hebben wij een app: VrijwilligersNH. Deze kun je downloaden via de Playstore of Appstore.

### Onze werkwijze

Iedere locatie of team heeft een aandachtfunctionaris vrijwilligers. De aandachtfunctionaris is een medewerker die het vrijwilligerswerk coördineert op de locatie of binnen het team. Daarnaast heb je contact met de contactpersoon van de cliënt of activiteit waar jij vrijwilliger van bent. Voor je vragen over de inhoud van het vrijwilligerswerk of het doorgeven van vakanties kun je bij de aandachtfunctionaris vrijwilligers terecht.

### Proefperiode/evaluatie

Je gaat na het kennismakingsgesprek met de coördinator vrijwilligers drie keer proefdraaien als vrijwilliger. Na de proefperiode bespreekt de betrokken begeleider met jou in een evaluatiegesprek hoe het vrijwilligerswerk bevalt.

Als alle betrokkenen enthousiast zijn, wordt de samenwerking voortgezet.

Daarna wordt je uitgenodigd voor een jaarlijks evaluatie gesprek.

### Persoonlijke dossier

VrijwilligersNH werkt conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Je gegevens worden volgens deze regels toegevoegd aan ons digitale registratiesysteem Vrijwilligersdossier.

Je kunt je dossier zelf inzien. Na de invoering in het registratiesysteem Vrijwilligersdossier ontvang je een e-mail, waarin je je inlognaam en wachtwoord ontvangt waarmee je in kunt loggen.

Ben je je inlog kwijt en wil je nog een keer inloggen? Ga dan naar [www.vrijwilligersNH.nl](http://www.vrijwilligersNH.nl) en klik op de button Vacatures. Daarna zie je rechtsboven 'Inloggen' staan. Als je daar op klikt, kom je in het inlogscher. Vul hier je e-mailadres in en klik op de button 'Wachtwoord vergeten'.

Je kunt je gegevens bekijken, veranderen, laten wissen of laten doorsturen. Hierbij moeten wij voldoen aan de wet. We bekijken en beoordelen iedere aanvraag apart.

WilgaerdenLeekerweideGroep is verantwoordelijk voor jouw persoonlijke gegevens. En we voelen ons ook verantwoordelijk. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

### **Wat doen we met jouw persoonlijke gegevens?**

- We verwerken alleen de persoonlijke gegevens die we nodig hebben om ons werk te doen.
- Niet al onze medewerkers kunnen jouw gegevens bekijken. Alleen de medewerkers die het nodig hebben om hun werk te doen.
- We beveiligen jouw persoonlijke gegevens goed. We doen alles om misbruik te voorkomen.
- Gaat er toch iets mis, dan volgen we een zorgvuldige procedure. In ernstige gevallen word je hiervan op de hoogte gesteld.

Wil je meer weten? Lees dan onze privacyverklaring op [www.vrijwilligersNH.nl](http://www.vrijwilligersNH.nl) of vraag een papieren versie op bij de functionaris gegevensbescherming van WilgaerdenLeekerweideGroep: [FG@leekerweidegroep.nl](mailto:FG@leekerweidegroep.nl). Ook met andere vragen op dit gebied kun je hier terecht.

### **Reiskosten declaratieformulier**

De gemaakte reiskosten of andere kosten kun je na het overleg declareren. De reiskostenvergoeding is € 0,30 cent per kilometer. De kosten kun je declareren via het digitale declaratieformulier reiskosten of via onze app. Het formulier mag je digitaal invullen en mailen naar [facturen@leekerweidegroep.nl](mailto:facturen@leekerweidegroep.nl) of [facturen@wilgaerden.nl](mailto:facturen@wilgaerden.nl). Dit formulier ontvang je via de mail van de administratie vrijwilligersNH na je kennismakingsgesprek. Is het invullen van een digitaal formulier lastig? Neem dan contact met ons op en wij helpen je.

## Vertrouwenspersoon/klachten

De vertrouwenspersoon van WilgaerdenLeekerweideGroep begeleidt en ondersteunt medewerkers, vrijwilligers en stagiaires die een klacht/probleem hebben en daarmee niet naar hun contactpersoon of VrijwilligersNH willen gaan. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de eventuele nazorg bij de afhandeling van een klacht.

### Wanneer kun je de vertrouwenspersoon inschakelen?

De vertrouwenspersoon kan worden ingeschakeld bij één van de volgende onderwerpen, indien dit relatie heeft met het vrijwilligerswerk. Dit zijn seksuele intimidatie (ongewensten intimiteiten), agressie / geweld (verbaal en non-verbaal), beroepsethische of delicate kwesties en schending van de beroepscode.

Contactgegevens vertrouwenspersonen:

Geranda Mantel: [g.mantel@leekerweide.nl](mailto:g.mantel@leekerweide.nl)

Piet Dekker: [p.dekker@leekerweide.nl](mailto:p.dekker@leekerweide.nl)

Siemen Volberda: [s.volberda@wilgaerden.nl](mailto:s.volberda@wilgaerden.nl)

Alma Vissen: [a.visser2@wilgaerden.nl](mailto:a.visser2@wilgaerden.nl)

Contactgegevens externe contactpersoon:

Aster Luijendijk: [aster.luijendijk@arbo-unie.nl](mailto:aster.luijendijk@arbo-unie.nl) of [vertrouwenspersoon@arbo-unie.nl](mailto:vertrouwenspersoon@arbo-unie.nl)

## Adviesraad Vrijwilligers

De belangen van onze 1.400 vrijwilligers worden onder meer behartigd door de Adviesraad Vrijwilligers. De raad geeft gevraagd en ongevraagd deskundig advies over allerlei zaken die betrekking hebben op vrijwilligerswerk en denkt mee in het vrijwilligersbeleid.

De Adviesraad Vrijwilligers vergadert 4 keer per jaar, waaronder minimaal 1 keer per jaar met de raad van bestuur.

Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan VrijwilligersNH over het vrijwilligersbeleid. Daarnaast zijn zij contactpersoon voor de vrijwilligers en hebben ze de locaties van WilgaerdenLeekerweideGroep onderling verdeeld.

De adviesraad is te bereiken via [adviesraadvrijwilligers@wlgroep.nl](mailto:adviesraadvrijwilligers@wlgroep.nl).

## Gedragscode

Er is een gedragscode voor medewerkers, vrijwilligers en stagiaires afgesproken. In de gedragscode staat beschreven hoe wij vinden dat wij met elkaar en met anderen om moeten gaan. Alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires worden geacht de gedragscode als richtsnoer te hanteren in ons gedrag naar cliënten, ouders, wettelijk vertegenwoordigers, bezoekerrelaties en naar elkaar.

### 1. Wij werken vanuit de missie

- Voor de cliënt organiseren en realiseren wij de beste ondersteuning, zorg en dienstverlening daar waar hij dat wil, bereikbaar en toegankelijk.
- Onze ondersteuning, zorg en dienstverlening is vraaggestuurd, cliëntgericht en ondersteunt en bevordert de kwaliteit van het bestaan en het sociale netwerk van de cliënt. Dit wordt vastgesteld in een persoonlijk ondersteuningsplan en een overeenkomst.
- Onze ondersteuning, zorg en dienstverlening is professioneel, inzichtelijk en toetsbaar. Gericht op de eigen regie van de cliënt.
- Wij geven duidelijke informatie en voorlichting zodat de cliënt een goed beeld van de ondersteuning, zorg en dienstverleningsmogelijkheden heeft.
- Onze werkwijze kenmerkt zich door samenwerking met cliënten en collega's.
- In de omgang met cliënten en met elkaar hanteren wij een respectvolle bejegening en open en eerlijke communicatie.
- De medewerkers en de door hen geleverde ondersteuning, zorg- en dienstverlening sluit aan op de zorgvraag van de cliënt.
- Wij dragen zorg voor de kwaliteit en continuïteit van:
  - o de ondersteuning, zorg- en dienstverlening naar cliënten;
  - o de werkgelegenheid en ontplooiingsmogelijkheden voor medewerkers;
  - o de stichting door goed financieel beheer.

### 2. Wij werken volgens de POWER-uitgangspunten

Deze uitgangspunten zijn:

- De klant heeft een centrale plaats in onze zorg- en dienstverlening.
- We streven heldere communicatie en een goede manier van samenwerking na in onze manier van werken.

- We nemen de ander serieus en verplaatsen ons in zijn situatie.
- Onze houding is positief en wij dragen dit uit naar anderen.
- Wij zoeken naar oplossingen en kijken daarbij naar wat de mogelijkheden zijn, zodanig dat alle betrokkenen tevreden zijn over de uitkomst (win-winsituatie).

### **3. Wij werken volgens de volgende 10 grondregels van bejegening**

In de zorgverlening is de cliënt sterk afhankelijk van de begeleider. Voor de begeleider betekent dat:

1. De waardigheid van de cliënt als uitgangspunt voor de zorgverlening nemen.
2. Het belang van de cliënt voorop stellen.
3. Aandacht schenken aan elke cliënt en zich inspannen om iedere cliënt te begrijpen.
4. Rekening houden met de gevoelens van de cliënt: “Wat gij niet wilt dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet”.
5. Het recht op vrijheid, zelfbeschikking en de levensinvulling van het individu honoreren.
6. De privacy van de cliënt respecteren en zorgvuldig omgaan met diens persoonlijke bezittingen.
7. Zeer terughoudend zijn in het opleggen van regels, beperkingen, geboden en verboden.
8. De ontwikkeling van de cliënt en zijn maatschappelijke participatie bevorderen.
9. De deskundigheid van ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers erkennen en hen bij de zorg betrekken.
10. Gepaste maatregelen nemen wanneer de bejegening van de cliënt in gevaar is.

### **4. Wij leveren onze zorg en diensten op een vraaggestuurde en cliëntgerichte wijze**

Wij luisteren naar de vraag van de cliënt en wij zijn voorkomende en vakkundige mensen. We weten dat goede service, zorg en diensten loont. Wij leveren wanneer nodig extra inspanning, scheppen de juiste sfeer en weten ongewone problemen aan te pakken. Iedereen vertegenwoordigt de organisatie WilgaerdenLeekerweideGroep.

### **5. Wij nemen gepaste maatregelen bij het signaleren van normoverschrijdend gedrag**

Wij laten ons niet hinderen door misplaatste solidariteit tussen collega's onderling en cliënten bij het signaleren van drank of drugsgebruik, het signaleren van normoverschrijdend gedrag ten aanzien van seksualiteit en agressie. Want problemen verbergen staat doeltreffende hulp voor betrokken partijen in de weg.



**6. Wij gaan integer om met privacy van cliënten en collega's**

Wij sluiten, net als bij geld en archieven, de deur af naar de toegang tot gegevensbestanden van cliënten en collega's. We houden vertrouwelijke informatie over medewerkers en cliënten op de plek waar het thuishoort.

**7. Wij gaan zorgvuldig om met bedrijfsmiddelen en eigendommen van de cliënt**

Wij nemen onze verantwoordelijkheid als we schade aanbrengen hieraan. Wij maken geen gebruik van cliënteigendommen of bedrijfsmiddelen voor privédoeleinden. Giften aan en giften van een cliënt doen wij niet of nemen wij niet aan. Wij laten in ruimtes voor gemeenschappelijk gebruik de rommel niet voor de ander liggen.

**8. Wij werken pro-actief en creatief**

Wij zijn een lerende organisatie: goede medewerkers mogen fouten maken. Deze geven we toe, we herstellen ze en leren ervan. Nog liever gaan we voor het voorkómen van fouten. Wij hebben inzicht in de processen en beheersen deze ook en nemen daarop gerichte acties.

Wij doen moeite om bedrijfsblindheid en traditionele bedrijfsproblematiek te voorkomen door elkaar te stimuleren in het creatief denken bij het benaderen of oplossen van problemen.

**9. Wij ondersteunen elkaar op sterke en zwakke punten en geven elkaar op alle niveaus complimenten en kritieken**

Afspraak is afspraak. Wat we beloven aan cliënten en collega's maken wij waar. Wij vinden het belangrijk om elkaar complimenten te geven maar kunnen ook kritisch zijn naar elkaar.

**10. Als vrijwilliger van WilgaerdenLeekerweideGroep ga je integer om met de informatie die je krijgt**

Op social media deel je geen informatie die vertrouwelijk is en/of de reputatie van WilgaerdenLeekerweideGroep kan schaden. Contact met de pers stem je altijd vooraf af met je contactpersoon van de locatie.

**Gedragscode ongewenste omgangsvormen**

Van iedere medewerker en gast van WilgaerdenLeekerweideGroep wordt verwacht dat zij zich gedragen volgens algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Gedrag en taalgebruik dat door anderen als ongewenst of intimiderend wordt ervaren, is niet toegestaan.

Door deze gedragscode stelt WilgaerdenLeekerweideGroep nadrukkelijk dat ongewenste omgangsvormen niet getolereerd worden.

### *Definities*

Onder ongewenste omgangsvormen wordt binnen WilgaerdenLeekerweideGroep verstaan: seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, fysiek geweld en andere vormen van (verbale) agressie.

### *Toepassingsgebied*

Om te bepalen of er sprake is van ongewenst gedrag wordt onderzocht hoe het gedrag is overgekomen bij de geïntimideerde en welke bedoelingen de dader had. Mensen zullen daarbij ook zelf hun grenzen moeten stellen in de omgang met elkaar (voor zover mogelijk). Indien een vrijwilliger aangeeft te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen, zal deze informatie vertrouwelijk behandeld worden.

### **Gedragcode gebruik van alcohol en/of drugs**

Het gebruik van alcohol en/of drugs voor of tijdens het vrijwilligerswerk is geen goede combinatie. Vrijwilligers van WilgaerdenLeekerweideGroep gebruiken geen alcohol en/of drugs voor en tijdens het vrijwilligerswerk.

1. Het is niet toegestaan om alcohol en/of drugs tijdens het vrijwilligerswerk of pauzes te gebruiken.
2. Wanneer de cliënt alcohol en/of drugs gebruikt, mag de vrijwilliger niet meedoen.
3. Het is niet toegestaan voor de aanvang van het vrijwilligerswerk alcohol en/of drugs te gebruiken.
4. Het is niet toegestaan om alcohol en/of drugs tijdens het vrijwilligerswerk in bezit te hebben.
5. Het is niet toegestaan om alcohol en/of drugs tijdens het vrijwilligerswerk te verhandelen of anderen aanzetten tot verhandelen.
6. Bij recepties, feesten en dergelijke op het werk mag het alcoholgebruik van de vrijwilliger niet overmatig zijn. Het is niet toegestaan om drugs te gebruiken. Bij overmatig drankgebruik en/of bij het constateren van het gebruik van drugs zal de vrijwilliger van het terrein van WilgaerdenLeekerweideGroep verwijderd worden.

### **Gedragcode kleding**

De vrijwilliger dient zelf de verantwoordelijkheid te nemen om zich representatief te gedragen en te kleden met betrekking tot de professionele zorg en dienstverlening die wij geven.

Binnen WilgaerdenLeekerweideGroep is de vrijwilliger in principe vrij om te bepalen welke kleding hij/zij draagt. Hierbij dient wel rekening gehouden te worden met de activiteiten die verricht moeten worden.

Bij de kledingkeuze dient dan ook rekening gehouden te worden met hetgeen uitgedragen wordt door de kleding. Het dragen van kleding met bijvoorbeeld racistische of seksuele teksten of tekens is dan ook niet toegestaan. Het dragen van te korte en/of te strakke rokjes/broeken kunnen ongewenste reacties teweeg brengen.

### **Gedragcode roken**

Roken en meerroken is slecht voor de gezondheid. De Tabakswet verbiedt het roken op de werkvloer. Toch zijn een aantal vragen daarmee niet beantwoord. Want waar mag je wel roken?

Hieronder vind je het rookbeleid van (voormalig) LeekerweideGroep:

1. Op het terrein aan de Verlengde Kerkweg in Wognum mag alleen gerookt worden op de aangewezen rookplekken. Ook zal er op elke buitenlocatie 1 aangewezen rookplek aanwezig zijn. Enkel op deze plek, die buiten het directe zicht valt, kan gerookt worden. Het is ieders verantwoordelijkheid dat er geen sigarettenpeuken rondslingeren en dat deze netjes in de daarvoor bestemde asbakken gedeponereerd worden.
2. In woningen, algemene ruimten en bedrijfsvoertuigen mag niet gerookt worden. Dit geldt voor alle locaties (met uitzonderingen van punt 3).
3. Wanneer cliënten begeleiding ontvangen in een woning, die zij zelf rechtstreeks van een woningbouwcorporatie huren, kun je geen beroep doen op een rookvrije werkplek. In deze situatie maak je samen met de cliënt afspraken over het roken en het hebben van een gezonde omgeving.
4. Je mag niet roken in de nabijheid van cliënten, ook niet met rokende cliënten. Dit geldt voor binnen en buiten de locaties. Dit beleid geldt voor alle vormen van roken inclusief de e-sigaret.

Hieronder vind je het rookbeleid van Wilgaerden:

1. Je mag buiten op de daarvoor aangewezen plaatsen roken, zodanig dat cliënten, bezoekers en collega's hier geen hinder van ondervinden. Bij de hoofdingang van de locaties mag niet gerookt worden. Een aantal locaties beschikken over een rookruimte in het pand.
2. Als een cliënt in de eigen woonruimte rookt (wettelijk toegestaan) kun je niet gedwongen worden om een rookruimte te betreden. Wilgaerden moet als instelling

schade aan de gezondheid van medewerkers en jou zoveel mogelijk voorkomen op de grond van Arbowetgeving. Daarnaast is de cliënt gevraagd niet te roken als je langs komt.

3. Als een cliënt onder begeleiding mag roken in de daarvoor bestemde rookruimte of eigen woonomgeving, kun je niet gedwongen worden om deze rookruimte te betreden.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Organisaties in de sectoren gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg en justitie zijn verplicht te werken met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Dit betekent dat zij verplicht iets moeten doen met signalen van geweld.

### **Visie van WilgaerdenLeekerweideGroep op de aanpak van huiselijk geweld, mishandeling en verwaarlozing**

Het gebruik van geweld tegen kinderen, jongeren en volwassenen is een maatschappelijk probleem waarin WilgaerdenLeekerweideGroep haar verantwoordelijkheid volledig neemt met als doel dat de (vermoedelijke) situatie van geweld zo spoedig mogelijk stopt. Deze verantwoordelijkheid vloeit voort uit de professionele zorgplicht van onze organisatie.

Voor vrijwilligers en medewerkers kan de drempel hoog zijn om een melding te maken van (een vermoeden van) geweld gepleegd door mensen uit huiselijke kring bij cliënten. Dit komt door de complexiteit van het probleem. Aspecten die een belangrijke rol spelen bij het al dan niet overgaan tot melden zijn:

- De signalen zijn vaak moeilijk te herkennen
- Privacyoverwegingen
- Het medisch beroepsgeheim
- Onduidelijke afspraken maken het melden lastig
- Loyaliteit ten opzichte van de cliënt, de (mogelijke) dader en overige betrokkenen
- Onbekendheid met de meldingsprocedure

Vaak is bij het (vermoedelijke) slachtoffer sprake van schaamte of angst waardoor geen melding of aangifte wordt gedaan. Ook is het voor sommige cliënten door hun leeftijd of hun (verstandelijke) beperking(en) niet mogelijk om erover te praten of om zich op een andere wijze te uiten.

De cliënt is afhankelijk van zorgverleners om de signalen van geweld goed te interpreteren, hulp te ontvangen en het (vermoedelijke) geweld zo spoedig mogelijk te laten stoppen.

De cliënt van WilgaerdenLeekerweideGroep zal niet altijd slachtoffer zijn. De cliënt kan ook als vermoedelijke plegger of als getuige bij huiselijk geweld, mishandeling of verwaarlozing betrokken zijn.

Belangrijkste uitgangspunten:

- WilgaerdenLeekerweideGroep kiest voor een gezamenlijke, systeemgerichte aanpak via het stappenplan 'Huiselijk Geweld, Mishandeling en Verwaarlozing'.
- Iedere persoon die beroepsmatig of op vrijwillige basis in contact komt met cliënten geeft signalen van mogelijk gebruik van geweld door mensen uit huiselijke kring door aan zijn of haar direct leidinggevende (clusterhoofd) of aan de manager vrijwilligers (Norma Stapel), telefoonnummer 0229-576416, n.stapel@vrijwilligersnh.nl.

## Informatie over mensen met een verstandelijke beperking

Voor je vrijwilligerswerk met mensen met een verstandelijke beperking kun je basisinformatie over de doelgroep goed gebruiken. In de huidige participatiemaatschappij komen we mensen met een verstandelijke beperking overal tegen in de maatschappij. Mensen met een beperking worden zoveel mogelijk gestimuleerd om mee te doen in de maatschappij en een bijdragen te leveren. WilgaerdenLeekerweideGroep biedt verschillende vormen van werken en leren aan. Zoals werken in een leescafé, op een Hertenkamp, op een lagere school en in het bedrijfsleven moeten. Voor de mensen met een beperking waarvoor dit niet mogelijk is biedt WilgaerdenLeekerweideGroep passende dagbesteding, activiteiten en clubs. Hierbij kun je als vrijwilliger ook betrokken zijn. We willen graag enige informatie over de doelgroep geven. Voor meer informatie kun je altijd bij ons terecht.

Wereldwijd wordt aangegeven dat 1-3% van de wereldbevolking een verstandelijke beperking heeft. Om de mate van de verstandelijke beperking vast te stellen wordt een onderverdeling gemaakt op basis van het IQ (tabel 1).

Het is onbekend hoeveel mensen met een verstandelijke beperking er precies zijn in Nederland en in andere landen. Er zijn wel schattingen gemaakt, maar die variëren sterk. Over het algemeen worden door het CBS de aantallen gehanteerd die in tabel 2 staan.

Niet iedereen met een IQ onder de 85 is zwakbegaafd en niet iedereen met een IQ onder de 70 heeft een verstandelijke beperking. Er is pas sprake van zwakbegaafdheid of een verstandelijke beperking als er ook beperkingen zijn in de sociale zelfredzaamheid. Naar schatting is 61% van de jongeren met een IQ onder de 85 beperkt sociaal redzaam en heeft hetzelfde percentage bijkomende problemen. Voor volwassenen is dit percentage vermoedelijk lager, maar hoeveel lager is onbekend. Mogelijk liggen de cijfers in werkelijkheid hoger. Lang niet iedereen met een verstandelijke beperking of zwakbegaafdheid is geregistreerd en van lang niet iedereen is het intelligentieniveau bekend.

### Bijkomende beperkingen

Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaker bepaalde bijkomende problemen dan mensen zonder een verstandelijke beperking. Hierbij kun je denken aan epilepsie, spasticiteit, autisme, dementie, visus of hoorproblemen.

## Tips voor omgang per doelgroep

### Zwakbegaafdheid

Het IQ ligt tussen de 70 en 85. Bij een IQ hoger dan 70 praat je over zwakbegaafdheid en niet over een verstandelijke beperking. Mensen die zwakbegaafd zijn hebben moeite met leren, beperkte sociale vaardigheden en een vertraagde ontwikkeling. Een nuttige en gestructureerde dagbesteding door middel van werk is erg belangrijk. Contact hebben met collega's, waardering krijgen en je dag nuttig doorbrengen voorkomen dat deze mensen in een isolement terecht komt.

### Licht verstandelijke beperking

De verstandelijke leeftijd ligt tussen de 8 en 12 jaar. Het IQ ligt tussen de 50 en 70. Ze kunnen praten over gevoelens en problemen. Er kan sprake zijn van een complexe problematiek. Het oplossen van problemen is moeilijk. Het is belangrijk dat ze leren om voor zichzelf op te komen, een positief zelfbeeld en gezonde leefstijl ontwikkelen en leren dat ze keuzes kunnen maken in het leven.

### Matige verstandelijke beperking

De verstandelijke leeftijd is vanaf 6 jaar en hoger. Het IQ ligt tussen de 35 en 55. De lichamelijke ontwikkeling is te vergelijken met de normale ontwikkeling. Ze kunnen grotendeels leren om voor zichzelf te zorgen. Op eenvoudige wijze kunnen ze samenwerken. Je biedt hulp als het echt niet lukt. Het stellen van regels en naleven van regels is belangrijk. Net als het creëren van een veilige situatie.

### Ernstige verstandelijke beperking

De verstandelijke beperking is op peuter/kleuter niveau. Het IQ ligt tussen de 20 en 40. De grove motoriek is goed ontwikkeld, de fijne motoriek niet. Er is veel ondersteuning bij zorg nodig. Belangrijke ontwikkelingsactiviteiten is dat ze zich veilig voelen, positieve ervaring opdoen met leuke activiteiten. Zoals fietsen, wandelen en een spelletje spelen samen. En oefenen met zelfstandigheid (vrijwilliger op veilige afstand).

### Zeer ernstige verstandelijke beperking

De verstandelijke leeftijd is op babyniveau. Het IQ is lager dan 25. De beperking is zowel lichamelijk als verstandelijk. De basisbehoefte is gericht op liefdevol contact, eten, drinken, passende activiteiten, slapen, regelmaat en voorspelbaarheid.



## 10 Basistips voor goed contact met mensen met autisme

Mensen met autisme kunnen onderling veel verschillen, maar één ding hebben zij met elkaar gemeen: moeite hebben met het communiceren met anderen. Mensen met autisme vinden het vaak lastig om non-verbale signalen (intonatie, gezichtsuitdrukkingen en gebaren) goed te interpreteren. Ook wordt er vaak van hen verwacht dat zij hun communicatiestijl aanpassen aan de situatie en aan anderen, maar je kunt het natuurlijk ook omdraaien. Onderstaande tips kunnen je daarbij helpen. Dit zijn uiteraard algemene tips, het is goed om jouw manier van communiceren af te stemmen met de beg van de client waar jij vrijwilligerswerk mee doet.

1. Gebruik korte en directe zinnen.
2. Wees expliciet. 'Zo meteen' is voor iemand met autisme nietszeggend. Gebruik liever een duidelijke tijdsaanduiding zoals 'binnen vijf minuten'. Ditzelfde geldt voor het stellen van vragen. In plaats van te vragen: "Wat vind jij het leukste om te doen op school/je werk?", vraag dan: "Ik heb drie werkzaamheden, welke zou jij het liefst willen doen?"
3. Vermijd beeldspraak. Mensen met autisme nemen woorden vaak letterlijk. 'Een knoop in je maag hebben' zegt iemand met autisme niet zo veel. Zeg precies wat je bedoelt, dat doen zij ook.
4. Zorg ervoor dat jouw verbale en non-verbale boodschappen elkaar niet tegenspreken. "Ja" zeggen en tegelijkertijd je hoofd schudden geeft een verwarrend signaal af.
5. Houd voldoende fysieke afstand. Mensen met autisme zijn vaak hypersensitief voor zintuiglijke prikkels en kunnen in paniek raken wanneer zij worden aangeraakt.
6. Geen idee waar je over zou kunnen praten? Dan is het praten over zijn hobby een goede keuze. Wees er echter op voorbereid dat hij hierover uren zou kunnen praten. Om het gesprek netjes af te sluiten kun je zeggen: "Ik weet nu genoeg over dit onderwerp, dankjewel."
7. Probeer je niet gekwetst te voelen. Mensen met autisme zijn erg direct en hebben niet altijd door dat wat zij zeggen soms kwetsend kan zijn. Zij doen dit echter niet expres.
8. Geef complimentjes. Mensen met autisme hebben vaak last van onzekerheid wanneer ze in een situatie terechtkomen die ze niet goed kunnen inschatten. Het geven van complimentjes wanneer zij iets goed hebben gedaan, kan hen helpen te begrijpen hoe zij zich in een dergelijke situatie het beste kunnen gedragen.

9. Kijk uit voor grapjes. Niet alle grapjes zullen goed worden begrepen.
10. Zorg voor rust in het gesprek. Het is het fijnst voor iemand met autisme om een rustige plek als 'gespreksdecor' te hebben. Hoe minder prikkels er aanwezig zijn, hoe beter hij zich kan concentreren op het gesprek.

## 10 Basistips voor goed contact met mensen met dementie

Mensen met dementie krijgen vaak te maken met veranderend gedrag. Dit vraagt veel van de cliënt, maar ook van de mensen in hun omgeving. Hoe ga je om met een geheugen dat het steeds vaker laat afweten? En een veranderend karakter? De 10 basistips helpen je bij het contact maken met mensen met dementie.

1. Ieder mens is uniek: en heeft zijn eigen voorkeuren, gewoonten en behoeften en wil op zijn eigen, persoonlijke manier benaderd worden. Vanuit het persoonsgerichte gedachtengoed staat de persoon voorop, niet de diagnose/ziekte/dementie. Daarom spreken we altijd van 'iemand met dementie' en niet over 'de dementerende'.
2. Maak je bekend: Noem indien mogelijk iemand bij naam. Stel jezelf voor, en vertel wat je zou kunnen betekenen voor diegene. Ook als je die persoon al kent, kan het zijn dat hij/zij jou even niet herkent.
3. Leg contact met aandacht: Sta niet te ver weg als je tegen iemand met dementie praat. Maak oogcontact. Let op je mimiek, en probeer vriendelijk te kijken. Ook al begrijpt iemand met dementie niet helemaal wat er gebeurt, dan ziet diegene in ieder geval een vriendelijk gezicht. Pak iemands hand als dat goed voelt. Praat niet met een te luide stem (tenzij iemand slechthorend is).
4. Vraag niet te veel naar feiten en gebeurtenissen van vandaag of gisteren: Het kan erg confronterend zijn om vragen te stellen waarin iemand veel feitelijke antwoorden moet kunnen geven. Vraag bijvoorbeeld: "Hoe was uw dag?" of: "Heeft u een prettige dag gehad?" in plaats van "Wat heeft u gisteren allemaal gedaan?". Vragen die beroep doen op iemands geheugen kunnen tot extra verwarring leiden wanneer iemand het antwoord niet weet.
5. Houd het simpel: Doe één ding/handeling tegelijk en praat over één onderwerp. Vraag één ding tegelijk en houd het tempo laag. Vraag bijvoorbeeld niet in één zin 'heeft u een leuke dag gehad, wat heeft u eigenlijk allemaal gedaan en bent u de buurman nog tegengekomen?' Knip deze vragen dan op. Probeer storende achtergrondgeluiden te vermijden. Te veel prikkels kunnen leiden tot overprikkeling.
6. Let op iemands reactie en bevestig gevoelens: Let op hoe iemand reageert en ga daar ook op in. Benoem de gevoelens die je bij iemand ziet of hoort, bijvoorbeeld blijdschap of angst. "Ik zie dat u blij/bang bent". Ontken of negeer de emoties niet, het mag er gewoon zijn. Mensen met dementie kunnen deze gevoelens soms sneller uiten (bijvoorbeeld snel tranen in de ogen of juist sneller een opgejaagd gevoel).

Geef ruimte om gevoelens te tonen. Zeg niet: “Ach, ik vergeet ook weleens wat”, maar zeg dat je je kunt voorstellen dat het rot voelt om zoveel te vergeten.

7. Ken iemand persoonlijk: Indien je vaker met iemand met dementie omgaat, is het van belang om iemand beter te leren kennen. Wat is iemand zijn levensloop? Hoe is iemand zijn persoonlijkheid? En wie zijn belangrijke sociale contacten voor iemand? Zo weet je beter hoe je op een persoonlijke manier met iemand om kunt gaan en vind je wellicht aanknopingspunten om een fijn gesprek aan te gaan, om een zinvolle bezigheid te ondernemen of om sommige voorkeuren en/of behoeften van iemand te begrijpen.
8. Deel complimentjes uit: Geef veel complimenten. Iemand kan zo het gevoel hebben iets (nog) goed te kunnen en iemands eigenwaarde kan daardoor groeien. Corrigeer zo min mogelijk en bestraf iemand niet.
9. Neem mensen met dementie serieus: Ga serieus in op wat iemand zegt. Probeer erachter te komen wat hij/zij bedoelt door verder te vragen of woorden of zinnen te herhalen. Het kan goed zijn dat een verhaal in zijn geheel niet logisch klinkt voor jou, maar dat er zeker wel een boodschap in het verhaal zit.
10. Toon betrokkenheid: Toon telkens weer belangstelling, ook al ken je het verhaal dat iemand vertelt al. Vraag door naar hoe iemand het beleefd heeft, wat iemand ervan vond. Zorg wel dat je betrokkenheid oprecht is. Mensen laten zich niet zomaar voor de gek houden, dus mensen met dementie ook niet.

## WilgaerdenLeekerweideGroep Personeelsvoordeelwinkel

Speciaal voor medewerkers, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers biedt WilgaerdenLeekerweideGroep de WilgaerdenLeekerweideGroep Personeelsvoordeelwinkel aan.

De WilgaerdenLeekerweideGroep Personeelsvoordeelwinkel biedt exclusieve kortingen op producten van bekende merken. De kortingen kunnen oplopen tot wel 70% op de reguliere winkelprijzen. Wekelijks zijn er nieuwe spectaculaire aanbiedingen te vinden, in de meest uiteenlopende categorieën.

Ben je benieuwd?

Ga naar [www.personeelsvoordeelwinkel.nl](http://www.personeelsvoordeelwinkel.nl) en toets het volgende in:

gebruikersnaam: wlg

wachtwoord: uniek

Kijk wat de winkel jou te bieden heeft en profiteer optimaal van het voordelige en afwisselende aanbod. Wij wensen je voordelig winkelplezier!