



VRIJWILLIGERS NH



# VRIJWILLIGERSWIJZER 2024

## Inhoud

Welkom bij VrijwilligersNH!	2
Informatie over VrijwilligersNH	3
Gedragscode	6
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	7
Informatie over mensen met een verstandelijke beperking	9
Tips voor omgang per doelgroep	10
10 Basistips voor goed contact voor mensen met autisme	11
10 Basistips voor goed contact voor mensen met dementie	12
WilgaerdenLeekerweideGroep Personeelsvoordeelwinkel	14

## Bijlagen (indien relevant) 15

- Gedragscode alcohol- en drugsbeleid;
- Gedragscode ongewenste omgangsvormen;
- Gedragscode mobiele apparatuur
- Rookbeleid

## 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 activiteiten aanbod. 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, kortweg WLGroep 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 WLGroep. VrijwilligersNH is een label van WLGroep en biedt vrijwilligerswerk binnen zorg en welzijn. Wij werken voor WLGroep 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: 088 – 04 51 075

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

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

Met vriendelijke groet,

Petra Grooteman, Wanda Schinkel, Dagmar Krijnen, Sandra Loocks,  
en Michelle Marcus

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 inlogscherm. 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. WLGroep 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@wlgroep.nl](mailto:FG@wlgroep.nl). Ook met andere vragen op dit gebied kun je hier terecht.

### **Reiskosten vergoeding**

VrijwilligersNH regelt de afhandeling van de vergoeding voor gemaakte reiskosten. De reiskostenvergoeding is een kilometervergoeding van woonhuis naar vrijwilligerslocatie. De vergoeding is 0,30 cent per kilometer tot maximaal 30 km enkele reis per dag.

Goed om te weten: zijn de gemaakte kilometers voor het bezoeken van een specifieke cliënt of met een cliënt, dan komen de reiskosten voor rekening van de cliënt.

### **Hoe declareren**

In alle gevallen kun je de reiskosten maandelijks declareren via het de app of het digitale reiskostendeclaratieformulier. Het digitale formulier kun je in ingevuld en in pdf-formaat mailen naar [facturen@wlgroep.nl](mailto:facturen@wlgroep.nl).

Het blanco formulier ontvang je via de mail van de administratie VrijwilligersNH na je kennismakingsgesprek. Is het invullen van een digitaal formulier of het verzorgen van een pdf-formaat 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:

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

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

Contactgegevens externe contactpersoon:

Carine Coehoorn: [carinecoehoorn@perspectief.eu](mailto:carinecoehoorn@perspectief.eu) 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 WLGroep onderling verdeeld.

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

## Gedragscode

Onze gedragscode zegt iets over onze omgangsvormen. Zowel met elkaar als met onze cliënten. De gedragscode is mede gebaseerd op de kernwaarden van WilgaerdenLeekerweideGroep.

Onze gedragscode is geen statisch document, maar kan en zal in de loop van de tijd veranderen. Soms zijn onze normen tijdloos en soms worden ze aangepast aan de maatschappelijke werkelijkheid. Tijden veranderen en daarmee ook de normen en onze gedragscode, denk bijvoorbeeld maar aan roken op de werkplek. Daarom is het belangrijk dat wij met elkaar in gesprek blijven over deze gedragscode en de normen die hiervoor de basis vormen.

Deze gedragscode geldt voor alle medewerkers<sup>[1]</sup>, studenten, externe medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van WLGroep en van Palito. Leidend in de gedragscode zijn onderstaande afspraken:

*[1] Dit beleid geldt tevens voor cliënten, vrijwilligers, ouders, gasten, wettelijke vertegenwoordigers en anderszins betrokkene(n) bij WLGroep.*

### Afspraken

1. We verwachten van iedereen gedrag dat past bij de kernwaarden van WLGroep (compassievol, bekwaam en samen), ook verwachten we dat iedereen zich de basishouding die daarbij hoort eigen maakt en onderhoudt;
2. We gaan op een respectvolle manier met elkaar om. Dit geldt zowel richting cliënten als richting collega's. Ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, pesten, (verbale) agressie, discriminatie en geweld, accepteren we niet;
3. We gaan met eigendommen van cliënten en met bedrijfsmiddelen zorgvuldig om. Het is uiteraard niet toegestaan om geld en goederen van cliënten voor jezelf te gebruiken of toe te eigenen. Dit geldt ook voor bedrijfsapparatuur (tenzij in overleg met je leidinggevende);
4. We horen en zien veel (informatie) tijdens ons werk. Je gaat hier op een professionele, zorgvuldige en integere wijze mee om. Dit houdt onder meer in dat je deze informatie niet met derden deelt. We hebben hierin een geheimhoudingsplicht;
5. Het gebruik van social media is, ook binnen WLGroep, niet meer weg te denken. Het is echter niet toegestaan om beeldmateriaal te plaatsen waarop cliënten of collega's zichtbaar zijn. Ook mag je geen tekst of andere informatie via (social) media delen die vertrouwelijk is en/ of de reputatie van cliënten, collega's of de organisatie kan schaden;
6. Met cliënten hebben we een professionele relatie. We vinden het belangrijk dat de grens, tussen werk en privé, in relatie tot onze cliënten gescheiden blijft. Dit geldt ook buiten werktijd;

7. Het is belangrijk dat je schoon en verzorgd op het werk/activiteit komt. Dat is niet alleen goed voor jezelf, maar ook prettig voor cliënten, collega's en bepalend voor het imago van WLGroep. Er verzorgd uitzien betekent ook dat je kleding draagt die past bij je functie en bij onze doelgroep;
8. Je gaat in overleg met je leidinggevende over het opnemen van verzuimverlof. Samen bespreken jullie de mogelijkheden die er zijn om te kunnen blijven werken;
9. We realiseren ons dat werk en privé steeds meer in elkaar overlopen. Voel de ruimte om je rust te pakken. Het is belangrijk dat je de grenzen van jezelf en van collega's bewaakt en dat er een goede werk-privé-balans is;
10. Ten aanzien van (familie-)relaties op het werk geldt het uitgangspunt dat het niet wenselijk is dat medewerkers binnen hetzelfde team een (familie-)relatie hebben. Bij een (familie-)relatie tussen medewerkers onderling is het belangrijk om deze relatie bespreekbaar te maken met jullie leidinggevende(n);
11. Tijdens werktijd gebruik je geen alcohol of drugs. Ook het gebruik van alcohol en/ of drugs voorafgaand aan werktijd is een slechte combinatie. Wij verwachten dat iedereen hier op een verantwoorde wijze mee omgaat.

Bij vragen of onduidelijkheden, naar aanleiding van deze gedragscode, verwachten we dat je het gesprek aangaat. Je kunt altijd terecht bij je leidinggevende of je aandachtfunctionaris.

Voor een aantal onderwerpen zijn aanvullende, specifieke, gedragscodes opgesteld. Deze maken een onlosmakelijk onderdeel uit van deze gedragscode.

Het betreffen:

- Gedragscode alcohol- en drugsbeleid;
- Rookbeleid
- Gedragscode ongewenste omgangsvormen;
- Gedragscode mobiele apparatuur.

De exacte inhoud van deze gedragscodes vind je achterin de Vrijwilligerswijzer.



## 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 pleger 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, telefoonnummer 088-04 51 075, [vrijwilligers@vrijwilligersnh.nl](mailto:vrijwilligers@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. WLGroep 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 WLGroep 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 gehoorproblemen.

## 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 begeleiding van de cliënt 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!

## BIJLAGEN

Onze gedragscode zegt iets over onze omgangsvormen. Zowel met elkaar als met onze cliënten. De gedragscode is mede gebaseerd op de kernwaarden van WilgaerdenLeekerweideGroep (WLGroep).

Onze gedragscodes zijn geen statisch document, maar kan en zal in de loop van de tijd veranderen. Soms zijn onze normen tijdloos en soms worden ze aangepast aan de maatschappelijke werkelijkheid. Tijden veranderen en daarmee ook de normen en onze gedragscode, denk bijvoorbeeld maar aan roken op de werkplek. Daarom is het belangrijk dat wij met elkaar in gesprek blijven over de gedragscodes en de normen die hiervoor de basis vormen.

Deze gedragscodes gelden voor alle medewerkers<sup>[1]</sup>, studenten, externe medewerkers, stagiaires en vrijwilligers van WLGroep en van Palito.

Zoals al eerder benoemd zijn er voor een aantal onderwerpen aanvullende, specifieke, gedragscodes opgesteld. Deze maken een onlosmakelijk onderdeel uit van deze gedragscode.

Het betreffen:

- Rookbeleid
- Gedragscode alcohol- en drugsbeleid;
- Gedragscode ongewenste omgangsvormen;
- Gedragscode mobiele apparatuur.

<sup>[1]</sup> Dit beleid/gedragscodes geldt tevens voor cliënten, vrijwilligers, ouders, gasten, wettelijke vertegenwoordigers en anderszins betrokkene(n) bij WLGroep.