



# Informatie

voor  
vrijwilligers

(versie juli 2019)





# Inhoud

---

Inleiding.....	5
Doelstellingen van Manteling .....	5
Wat doet Manteling?.....	6
Doelgroepen .....	7
Wat doen vrijwilligers?.....	9
Wat verwachten we van vrijwilligers? .....	10
Begeleiding van vrijwilligers .....	11
Wat doet Manteling nog meer? .....	13
Praktische zaken.....	14
Tot slot.....	15
Namen en adressen.....	16



# Inleiding

---

Je ontvangt deze informatiemap omdat je belangstelling hebt voor het vrijwilligerswerk bij Manteling. Door middel van deze map willen wij je een goed beeld geven van Manteling en van het vrijwilligerswerk dat wij je kunnen bieden.

Het aantal hulpvragers neemt de laatste tijd sterk toe en daarom hebben we veel vrijwilligers nodig. In deze brochure kun je lezen wat Manteling doet voor hulpvragers en mantelzorgers en welke rol vrijwilligers daarbij spelen.

Wij hopen dat je door het lezen van deze informatie enthousiast wordt voor het vrijwilligerswerk van Manteling.

Deze informatie is niet volledig. In een kennismakingsgesprek kunnen wij je nog meer vertellen en al je vragen beantwoorden.

## Doelstellingen van Manteling

---

Ondersteuning bieden aan mantelzorgers.

Vrijwillige inzet bij hulpvragers thuis.

Vrijwillige inzet bij mensen in de laatste levensfase: thuis en in het hospice.

Sociaal netwerk en zelfredzaamheid van mensen versterken.

# Wat doet Manteling?

---

Manteling biedt hulp van mens tot mens door vriendschappelijk contact tussen vrijwilligers en hulpvragers te organiseren.

Vrijwilligers geven praktische, incidentele hulp, gaan op vriendschappelijk huisbezoek en bieden zorg en aandacht aan mensen in de laatste levensfase, thuis of in het Sint Jans hospice de Casembroot in Middelburg of in Hospice Ter Reede in Vlissingen.

Verder biedt Manteling ondersteuning aan mantelzorgers door onder meer het geven van informatie en advies, het bieden van een luisterend oor en door cursussen en bijeenkomsten te organiseren. Ook is er aandacht voor jonge en werkende mantelzorgers.



# Doelgroepen

---

Manteling zet vrijwilligers in bij de volgende doelgroepen:

- mensen met een incidentele, praktische hulpvraag
- mensen met dementie
- mensen met een chronische ziekte of beperking
- mensen in de laatste levensfase (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg, VPTZ)
- mensen die psychisch kwetsbaar zijn (Vriendendienst)
- mensen die eenzaam zijn
- jonge mantelzorgers en jonge hulpvragers die een steuntje in de rug nodig hebben (Maatje Voor Jou!)

Als vrijwilliger kies je voor een bepaalde doelgroep. Je kunt ook voor meerdere doelgroepen worden ingezet. In totaal zijn ruim 350 vrijwilligers actief in een of meerdere doelgroepen van Manteling.

## **Toelichting van de doelgroepen**

Voor de meeste doelgroepen geldt dat hulpvragers zelfstandig wonen, eventueel met begeleiding. Vrijwilligers VPTZ kunnen ook worden ingezet bij hulpvragers in verpleeghuizen.

## **Begeleiding en Boodschappendienst (B&B)**

Als vrijwilliger van deze doelgroep doe je boodschapjes of begeleid je iemand naar een arts of ziekenhuis op incidentele basis. Onze vrijwillige telefonisten coördineren dit.

## **Dementie**

Vrijwilligers bieden hulp aan mensen die dementeren en aan hun mantelzorgers. Hierdoor kan een hulpvrager zo lang mogelijk zelfstandig in de vertrouwde omgeving blijven wonen. Ook biedt het de mantelzorger de mogelijkheid even iets voor zichzelf te doen.

## **Chronisch zieken en gehandicapten**

Als vrijwilliger bied je hulp aan mensen met een chronische ziekte, zoals spierziekte of reuma, of aan mensen die blijvend letsel hebben overgehouden aan een hersenaandoening. Je kunt ook iemand (jong of oud) bezoeken met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige handicap of met een specifieke ontwikkelingsstoornis.

## **Mensen in de laatste levensfase (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg, VPTZ)**

Als vrijwilliger VPTZ bied je hulp aan mensen in de laatste fase van hun leven. Veel mensen willen graag thuis, in hun eigen vertrouwde omgeving, overlijden. Ondanks dat er professionele ondersteuning is, kan het voor de mantelzorger(s) zwaar zijn om een ernstig zieke thuis te verzorgen. Als vrijwilliger kun je dan net die extra ondersteuning bieden zodat de verzorging tot het einde toe vol te houden is. Sinds 2015 kunnen vrijwilligers VPTZ ook ingezet worden bij hulpvragers in verpleeghuizen.

Als het niet mogelijk is om in de eigen vertrouwde omgeving te sterven, is een verblijf in het Sint Jans Hospice de Casembroot of in Hospice Ter Reede een alternatief. Vrijwilligers werken hier zij aan zij met de verpleegkundigen om het de bewoners zo aangenaam en comfortabel mogelijk te maken. Er is voortdurend professionele verpleegkundige zorg aanwezig. De vrijwilligers werken overdag en 's avonds volgens een rooster.

### **Vriendendienst**

Voor mensen met een psychische aandoening hebben we het maatjesproject 'Vriendendienst'. Je kunt dan denken aan hulpvragers met depressie, autisme of angsten. Met een regelmatig bezoek kun je iemand het gevoel geven dat ze meedoen aan het gewone leven.

### **Eenzaamheid**

Als vrijwilliger bezoek je mensen die een gemis aan contacten ervaren. Hoewel eenzaamheid niet leeftijdsgebonden is, zien we het vaker bij ouderen. Dat kan te maken hebben met het afnemen van gezondheid, van mobiliteit of het verlies van de partner of andere dierbaren.

Er is ook een groepsactiviteit 'Koffietijd'. Als vrijwilliger begeleid je een groepje mensen die elkaar op regelmatige basis bij iemand thuis ontmoeten.

### **Maatje voor Jou!**

Als vrijwilliger bezoek je een jonge hulpvrager of een jonge mantelzorger (in de leeftijd van 8 tot 18 jaar) die een steuntje in de rug kan gebruiken. Jonge mantelzorgers zijn jongeren die zorgen voor of zorgen hebben over een vader, moeder, broertje of zusje die ernstig ziek is, een beperking heeft, verslaafd is of soms erg in de war is. Als vrijwillig maatje bied je afleiding door regelmatig samen leuke dingen te doen en bied je een steuntje in de rug als dat nodig is.





# Wat doen vrijwilligers?

---

Als vrijwilliger bezoek je mensen die door een ziekte, stoornis of handicap eenzaam zijn of hulp nodig hebben. Je biedt zorg, gezelligheid, afleiding en een luisterend oor. Bij iemand thuis, in het hospice of door samen een activiteit buitenshuis te ondernemen. Je ondersteuning kan praktisch, sociaal en/of emotioneel zijn van aard.

Het is belangrijk dat je als vrijwilliger kunt aansluiten op de behoefte van de hulpvrager. Onze maatjeskoppels hebben een langlopend contact met elkaar. In dat contact staan gelijkwaardigheid en respect voor elkaar centraal.

## Voorbeelden van activiteiten, afhankelijk van de doelgroep:

- gezelschap bieden, samen koffie drinken, samen koken, samen eten, een spelletje doen of voorlezen
- samen wandelen of boodschappen doen
- samen sporten, samen naar het theater, naar een concert, naar de kermis of een café
- begeleiden naar een arts of ziekenhuis
- het bieden van hulp bij het eten of drinken, mondverzorging, hulp bij het wassen of naar het toilet gaan (voornamelijk bij VPTZ/hospices).

## Emotionele steun

Soms hebben hulpvragers of mantelzorgers de behoefte om te praten over de achteruitgang van hun gezondheid, over het leren omgaan met een beperking of over hoe zij nog betekenis kunnen geven aan hun leven terwijl de mogelijkheden afnemen.

De vrijwilliger biedt emotionele steun door te luisteren en toont zijn betrokkenheid door er simpelweg te zijn. Aandacht en nabijheid zijn hier de sleutelwoorden.

Als vrijwilliger kun je de zorg tijdelijk van een mantelzorger overnemen. Zo krijgt de mantelzorger de gelegenheid iets voor zichzelf te ondernemen, waardoor de zorg gemakkelijker vol te houden is. Je aanwezigheid kan een stimulerende uitwerking hebben op de mantelzorger. Mantelzorgers putten daar dikwijls nieuwe kracht en energie uit.

Vragen over professionele hulpverlening, medicatie of andere medische kwesties moeten altijd worden doorspeeld naar de coördinator. Deze kan indien nodig contact opnemen met de behandelend arts, de wijkverpleging of andere hulpverleners die bij de hulpvrager betrokken zijn.

## Signaleren van veranderingen in de zorgsituatie

Wanneer je als vrijwilliger iets opmerkt waarover je je zorgen maakt, geef je dit door aan de coördinator. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in de gezondheid of het gedrag van de hulpvrager. De coördinator kan dan contact opnemen met de hulpvrager en/of de professionele zorg.

## De beste match

Voordat je aan een hulpvrager gekoppeld wordt, kijken we zorgvuldig of jullie voldoende raakvlakken hebben en er sprake is van gedeelde interesses of hobby's. Het is de bedoeling dat jullie je prettig voelen in elkaars gezelschap.

## Vrijwillige coördinatoren

Elke doelgroep wordt aangestuurd door een coördinator informele zorg. Een aantal doelgroepen heeft ook vrijwillige coördinatoren. Zij brengen tijdens een huisbezoek de hulpvraag in kaart, begeleiden de kennismaking tussen hulpvrager en vrijwilliger en houden voeling met het maatjescontact. Vrijwillige coördinatoren kunnen altijd terug vallen op de coördinatoren informele zorg, die eindverantwoordelijk blijven.

# Wat verwachten we van vrijwilligers?

---

Een vrijwilliger krijgt niet betaald voor zijn inzet. Er worden geen eisen gesteld aan vooropleiding of beroep. Betrokkenheid en inzet zijn van belang.

Een vrijwilliger:

- weet waarom hij/zij kiest voor dit vrijwilligerswerk
- is evenwichtig, kan omgaan met verdriet, met rouw en verlies
- is bescheiden en laat ruimte voor de hulpvrager en diens familie
- kan omgaan met onverwachte situaties en problemen
- heeft verantwoordelijkheidsgevoel
- kan grenzen aangeven
- gaat vertrouwelijk om met gegevens en informatie
- is respectvol naar anderen.

Goede communicatieve en sociale vaardigheden zijn belangrijk. De vrijwilliger:

- is eerlijk, kan vertrouwen geven en ontvangen
- kan goed luisteren en stelt de ander centraal
- kan de ander op zijn gemak stellen
- bezit inlevingsvermogen en kan zich goed verplaatsen in de ander
- heeft een open houding
- sluit aan bij de leefwereld en de wensen van de hulpvrager.

Verder is het belangrijk dat een vrijwilliger:

- goed bereikbaar is via telefoon en e-mail
- bereid is tot het volgen van trainingen
- bereid is om bijeenkomsten te bezoeken
- regelmatig beschikbaar is en minimaal voor een jaar.

Vrijwilligers van 'Maatje voor Jou' zijn bereid om een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aan te vragen.

Als je vrijwilligerswerk doet vanuit een geloofs- of levensovertuiging, verwachten we dat je die overtuiging niet uitdraagt of onderdeel maakt van het vrijwilligerswerk. Ook eventuele 'gaven' (zoals magnetiseren) mag je niet inzetten binnen het vrijwilligerswerk van Manteling.

Verder verwachten we dat je:

- geen geldelijke bijdragen, cadeaus of cadeaubonnen aanneemt
- geen huissleutel aanneemt
- geen medische of verpleegkundige handelingen verricht, ook al beheers je die.

Bij veel situaties waar vrijwilligers worden ingezet, is ook professionele zorg betrokken. De hulp die vrijwilligers bieden is aanvullend op de professionele zorg en/of de hulp van familie, vrienden of burens. Waar nodig, wordt nauw samengewerkt met de professionele zorg. Daarbij behoudt ieder zijn eigen taken en verantwoordelijkheden.

# Begeleiding van vrijwilligers

---

Wanneer je belangstelling hebt om vrijwilligerswerk te doen, maken we een afspraak voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek inventariseert de coördinator wat je wensen en verwachtingen zijn en of jouw aanbod past bij Manteling.

Wanneer je kiest voor het vrijwilligerswerk bij Manteling, maken we afspraken over de manier waarop je wordt ingezet, over deskundigheidsbevordering, onkostenvergoeding en over de verzekering. Door het tekenen van een samenwerkingsovereenkomst ga je akkoord met de gemaakte afspraken.

## **Introductietraining**

Alle vrijwilligers volgen verplicht een introductietraining om goed toegerust te zijn voor het omgaan met kwetsbare mensen. Bij de training is altijd een coördinator aanwezig om de groep te begeleiden.

Na de introductietraining neemt de coördinator contact met je op om te vragen hoe je de training hebt ervaren.

Manteling vindt het belangrijk om vrijwilligers goed te begeleiden. Je komt als vrijwilliger in situaties die je persoonlijk kunnen raken. Je wordt begeleid door de coördinator en/of door de vrijwillige coördinator. Bij problemen in het contact met je hulpvrager kun je bij hen terecht.

## **Individuele begeleiding**

Voordat je als bezoeker-vrijwilliger wordt ingezet, ontvang je relevante informatie over de hulpvrager en zijn persoonlijke situatie. Afhankelijk van de situatie ga je samen met de vrijwillig coördinator op kennismakingsbezoek.

Na een aantal weken inzet word je gebeld door de vrijwillige coördinator. In dit gesprek kun je je ervaringen delen en eventuele knel- of aandachtspunten bespreken.

Ongeveer een jaar nadat je bij Manteling begonnen bent, wordt je door de coördinator uitgenodigd voor een voortgangsgesprek. Daarna wordt zo'n gesprek eens in de twee jaar gehouden.

## **Groepsbijeenkomsten**

Een paar keer per jaar komen de vrijwilligers per doelgroep samen. Deze bijeenkomsten worden geleid door de coördinator. Tijdens deze groepsbijeenkomsten komen allerlei onderwerpen aan bod:

- ervaringen van de vrijwilligers over hun vrijwilligerswerk
- knelpunten in het vrijwilligerswerk
- specifieke onderwerpen.

## **Themabijeenkomsten**

Naast de groepsbijeenkomsten organiseert Manteling themabijeenkomsten die bedoeld zijn voor alle vrijwilligers. Tijdens deze bijeenkomsten komen onderwerpen aan de orde die interessant zijn voor de vrijwilligers van alle doelgroepen. Het is ook een gelegenheid om vrijwilligers uit de andere doelgroepen te ontmoeten. Soms wordt een gastspreker uitgenodigd.

### Verdiepingstraining

Jaarlijks worden er verdiepingstrainingen georganiseerd. Het doel hiervan is bepaalde vaardigheden te vergroten, bijvoorbeeld op communicatief gebied of op het gebied van tiltechnieken of ziekenverzorging. Hier kun je wat aan hebben in je vrijwilligerswerk, maar ook in je persoonlijk leven.

De activiteiten voor vrijwilligers worden vermeld op onze website, Facebook, twitter en in onze digitale nieuwsbrief.



Vrijwilligersuitjes Manteling



# Wat doet Manteling nog meer?

## Mantelzorg

Manteling organiseert ook activiteiten en trainingen voor mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen ook bij Manteling terecht voor informatie en advies, een luisterend oor of een persoonlijk gesprek met een coördinator of mantelzorgmakelaar.

Het doel is steeds de draaglast van mantelzorgers te verminderen en de draagkracht te verhogen. De activiteiten voor mantelzorgers worden vermeld op onze website en in de nieuwsbrief.

Manteling richt zich ook op jonge mantelzorgers. Dat zijn jongeren die opgroeien in een gezin waar een ouder, broer of zus leeft met een beperking, chronische of psychische ziekte of een verslaving. Zie ook de doelgroep 'Maatje voor Jou!'.

## Netwerk coaching

Als netwerkcoach word je opgeleid om mensen te helpen het eigen netwerk te verstevigen of een nieuw netwerk op te bouwen. Dit doe je door middel van begeleidingsgesprekken. In een traject van ongeveer 10 gesprekken begeleid je de hulpvrager in het nemen van de nodige stappen. Een traject duurt ongeveer 6 tot 9 maanden.

## Kroonappel

In mei 2013 heeft Manteling de Oranjefonds Kroonappel gewonnen voor het beste sociale initiatief in de categorie Helpende Hand. Koning Willem-Alexander en koningin Máxima reikten de prijs aan Manteling uit in het Koninklijk Paleis op de Dam in Amsterdam. In september van dat jaar heeft koningin Máxima een werkbezoek aan Manteling gebracht.



Koningin Máxima in gesprek met vrijwilligers en mantelzorgers



Onze Kroonappel

# Praktische zaken

---

## Vergoeding reiskosten

Manteling vergoedt je reiskosten van jouw huis tot de voordeur van de hulpvrager en terug. Eventuele parkeerkosten zijn in deze vergoeding opgenomen.

Ook reiskosten die je maakt om vrijwilligersbijeenkomsten bij te wonen, worden vergoed. Het declaratieformulier is verkrijgbaar via de administratie of coördinator. Het ingevulde formulier kan, digitaal of per post, binnen uiterlijk drie maanden ingeleverd worden bij je coördinator of een administratief medewerker van Manteling.

Je kunt de volgende reiskosten declareren:

- de kosten van openbaar vervoer (vervoersbewijs bijvoegen)
- vervoer per auto: € 0,28 per kilometer
- vervoer per (brom)fiets € 0,10 per kilometer.

Alleen vrijwillige coördinatoren krijgen ook parkeerkosten vergoed.

Wanneer er gezamenlijk activiteiten worden ondernomen, zijn de kosten voor de hulpvrager. Maken jullie gebruik van jouw auto dan betaalt de hulpvrager jou € 0,25 per kilometer. Ook eventuele parkeerkosten zijn voor rekening van de hulpvrager.

## Verzekering

Manteling heeft via de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een collectieve verzekering voor al onze vrijwilligers. Het is een vrijwilligerspolis met een secundaire dekking, dat wil zeggen dat de vrijwilliger hiermee aanvullend verzekerd is.

## Privacy

Manteling gaat zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens van mantelzorgers, hulpvragers en van vrijwilligers. Hoe we dat doen is te lezen in ons privacyverklaring. Deze is te vinden op onze website of op te vragen bij Manteling.

Praktische zaken worden ook besproken in de Richtlijnenmap per doelgroep.



# Tot slot

---

Vrijwilligerswerk is leuk! Tijdens je vrijwilligerswerk kom je met veel facetten van het leven in aanraking. Je ontmoet mensen die je anders niet zo snel zou tegenkomen. Daardoor krijg je meer mensenkennis én zelfkennis; je ontdekt en ontwikkelt eigenschappen en vaardigheden die je ook buiten het vrijwilligerswerk van pas kunnen komen.

Tot slot biedt het vrijwilligerswerk je, naast een leerervaring, gezelligheid. Groepsbijeenkomsten en de speciaal voor de vrijwilligers georganiseerde uitstapjes dragen hier aan bij.

Sandra: "We lachen wat af, mijn maatje en ik. Nooit gedacht dat vrijwilligerswerk zo leuk kon zijn."

Wouter: "Ik heb veel geleerd door dit vrijwilligerswerk. In mijn nieuwe baan komt dat goed van pas."

Johan: "Mijn dementerende maatje vertelt graag over vroeger. Hij is een wandelend geschiedenisboek en ik geniet van zijn verhalen."

Hetty: "Toen ik zonder baan kwam te zitten, viel ik in een gat. Als vrijwilliger bij Manteling voel ik me weer nuttig."

Nel: "Ik heb zittend werk. Daarom is het fijn dat mijn maatje graag wandelt. We hebben er samen al heel wat kilometers op zitten."

Anouk: "Eens per week kook ik samen met Nikki. Tijdens het koken kletsen we over van alles en nog wat."

Sanne: "Ik ben pas verhuisd. Met mijn maatje verken ik mijn nieuwe omgeving en bij Manteling doe ik nieuwe contacten op."

Jan: "Steevast wuift ze me uit met haar zakdoek. Dat ontroert me zo."

Janny: "In de tijd dat ik Huib bezoek, kan zijn vrouw iets voor zichzelf doen. En regelmatig bied ik haar een luisterend oor."

Jasper: "Als vrijwilliger kan ik bij Manteling veel ervaring opdoen die nuttig is voor mijn toekomstige baan als maatschappelijk werker."

# Namen en adressen

---

## Manteling

ZB| Planbureau en Bibliotheek van Zeeland  
Kousteensedijk 7  
4331 JE Middelburg  
Tel: 0118-553530  
info@mantelingwalcheren.nl  
www.mantelingwalcheren.nl  
www.facebook.com/Manteling  
https://twitter.com/manteling

## Coördinatoren Informele Zorg

Adriëne Borger	Conny Prins
Meggie Drapers	Daphne Stroo
Marleen van den Driest	Petra de Visser
Annelies Eefting	Marcella de Vlieger
Nicolette Kölker	Mira Weber (directeur)

## Administratief medewerkers

Tanja Cijssouw  
Julia Wattel

## Aanvragen, informatie en mantelzorgondersteuning

Tel: 0118-553530 (iedere werkdag van 9.30 uur tot 15.00 uur)

## Aanvragen Vrijwillige Palliatief Terminale Zorg (VPTZ) in de thuissituatie

Tel: 06-53677304

## Sint Jans Hospice de Casembroot

Nassaulaan 6/8  
4332 XV Middelburg

## Hospice Ter Reede

Koudekerkseweg 81  
4382 EJ Vlissingen

## Donaties

Giften kunnen worden overgemaakt op rekeningnummer NL70 INGB 0004061120 t.n.v. Manteling (te Middelburg) onder vermelding van 'donatie'.  
Met een legaat is het mogelijk (een deel van) de nalatenschap te bestemmen voor Manteling. Manteling is een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Dat betekent dat giften aan Manteling belastingvrij zijn en volledig ten goede komen aan alle vrijwilligers en mantelzorgers. Het RSIN (Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Informatie Nummer) is: 80.17.68.603.