



Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West

NVNW

*Als niemand luistert,
spreekt het lichaam*

**Wat is en wat doet
een vertrouwenspersoon?**

Profiel

1. Vertrouwenspersonen hebben vele namen

Vertrouwenspersonen worden ook wel bemiddelaars, maatjes, interculturele makelaars, intermediairs, zusters, broeders, buddies, sleutelpersonen en key-persons genoemd. (*)

Zij zijn vrijwilligers die de ander in een kwetsbare positie steunen. Vertrouwenspersonen zijn informele zorgverleners - veelal actief als activiteitenbegeleider/ster in zelforganisaties, vrouwen-, jongeren- en migrantenorganisaties - die een vertrouwensband met de ander aangaan.

Naast de 'georganiseerde' vertrouwenspersonen zijn ook niet-georganiseerde vertrouwenspersonen actief. Vrouwen en mannen, jongeren en ouderen die op basis van vrouwelijkheid de ander in nood informeren, adviseren en steunen.

In deze profielschets concentreren wij ons op die vertrouwenspersonen die op vrijwillige basis actief zijn in een ontmoetings- of activiteitencentrum, in een vrouwen-, jongeren-, zelf-, of andere organisaties.

2. De rol van de vertrouwenspersonen

2.1. Klankbordfunctie

Luisteren naar het (levens)verhaal van de ander.

Het feit dat een bezoeker/ster een luisterend oor heeft waar hij/zij zijn/haar verhaal kwijt kan, kan bevrijdend en helend werken. Een vertrouwenspersoon helpt al door te luisteren. Door te luisteren biedt de vertrouwenspersoon een ander de mogelijkheid zijn/haar hart te luchten, orde in het (levens)verhaal te brengen en/of de hulpbehoefte te vertalen in een hulpvraag.

- Luisteren.
- Helpen het verhaal te ordenen
- Vertrouwen bieden
- Hulpbehoefte vertalen in hulpvragen

2.2. Adviserende functie

De vertrouwenspersoon heeft kennis van de 'sociale kaart' en een netwerk van specifieke hulpverleners, maatschappelijke werkers en coaches. De vertrouwenspersoon adviseert de bezoeker/ster in deze.

De vertrouwenspersoon heeft veelal ook kennis en inzicht in de context waarin de klacht, het probleem of aandoening zich heeft

ontwikkeld. Deze context is ingekleurd door culture, sociale en religieuze als ook door aan migratie en sekse gerelateerde factoren. Met andere woorden: de vertrouwenspersoon heeft kennis en inzicht in de leef- en belevingswereld van de bezoeker/ster.

- Adviseert de hulpvrager/ster op het gebied van aansluitende vormen van zorg en welzijn
- Adviseert de professionele hulpverlener op het gebied van de context van de hulpvraag.

2.3. Verwijzende functie

De vertrouwenspersoon verwijst de hulpvrager/ster door naar juiste vormen van zorg en welzijn. Hij/zij kan dat op actieve wijze doen, al naar gelang de behoefte van de hulpvrager/ster. Actief in de zin van: begeleiden tijdens de doorverwijzing.

- Doorverwijzen naar juiste vormen van zorg en welzijn
- Begeleiding tijdens doorverwijzing, o.a. tijdens intake gesprek aanwezig zijn.

2.4. Ondersteunende functie

De vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende functie. Hij/zij helpt bij het ordenen van het verhaal, het formuleren van een hulpvraag, verwijst door, ondersteunt de hulpvrager/ster tijdens de doorverwijzing, ondersteunt de hulpvrager/ster tijdens het 'traject' en biedt ondersteuning na het 'traject' (nazorg)

- Helpt het verhaal te ordenen
- Helpt hulpvraag te formuleren
- Ondersteunt bij doorverwijzing
- Ondersteunt tijdens de doorverwijzing
- Ondersteunt tijdens het traject van hulpverlening
- Ondersteunt na afronding van hulpverlening (nazorg)

2.5. Verbindende functie

De vertrouwenspersoon heeft kennis van de sociale kaart en kennis van de leefwereld van de hulpvrager/ster. De vertrouwenspersoon verbindt de hulpvrager/ster met aansluitende vormen van professionele hulpverlening maar vooral ook met informele netwerken die onderdeel uitmaken van de leefwereld van de hulpvrager/ster.

- Verbindt de hulpvrager/ster met de professionele zorg en welzijn
- Verbindt de hulpvrager/ster met sociale netwerken in leefwereld

2.6. Zelfstandigheid bevorderende functie

De vertrouwenspersoon bevordert in de eerste plaats de zelfstandigheid van de hulpvrager/ster. Het zelfoplossend vermogen van de hulpvrager/ster kan op vele wijze gestimuleerd worden. Door samen met de hulpvrager/ster na te gaan wat hij/zij zelf kan ondernemen; maar ook na te gaan op welke personen in de leefwereld (gezin, familie, gemeenschap) vormen van steun gevraagd kan worden.

De vertrouwenspersoon kan de hulpvrager/ster ook verbinden met sociale netwerken, lotgenootcontactgroepen, sociale activiteiten variërend van gymnastiek tot Nederlandse les tot onderwijsprogramma's en instellingen.

In eerste instantie inventariseert de vertrouwenspersoon op welke steunmannen en steunvrouwen de hulpvrager/ster een mogelijk beroep kan doen. De vertrouwenspersoon mobiliseert (na instemming van de hulpvrager/ster) het steunnetwerk van de hulpvrager/ster.

- Inventariseren, wat kun je zelf, waartoe ben je zelf in staat
- Inventariseren en mobiliseren van potentiële steunmannen en steunvrouwen in de leefwereld van de hulpvrager/ster
- Verbinden van de hulpvrager/ster met sociale netwerken, lotgenootcontactgroepen, initiatieven voor sociale activering (vrouwencentra, koffieochtenden, buurthuizen e.d.)

3. Positie van de vertrouwenspersoon

Veelal zijn vertrouwenspersonen actief/werkzaam in georganiseerd verband.

Er zijn vertrouwenspersonen die uitsluitend de functie vervullen van vertrouwenspersoon.

Er zijn ook activiteitenbegeleiders, coördinatoren of bestuurders die bovenop hun reguliere functie vertrouwenspersoon zijn. Dat is vanwege hun vertrouwensband met de deelnemers van activiteiten en vanwege hun ervaringsdeskundigheid en inzicht in de sociale kaart.

Veel reguliere instellingen in zorg en welzijn werken samen met vertrouwenspersonen waar het gaat om voorlichting en preventie, doorverwijzing en nazorg.

3.1. Vertrouwenspersoon in eigen organisatie erkend

De functie van vertrouwenspersoon wordt in eigen organisatie erkent. Hij/zij wordt in staat gesteld deze functie naar behoren uit te voeren. In de organisatie is de functie van vertrouwenspersoon in het reguliere (activiteiten)programma geïntegreerd. Er is tevens beleid ter ondersteuning in de vorm van begeleiding, scholing en intervisie.

- Vertrouwenspersonen zijn een regulier onderdeel van het aanbod van programma's en activiteiten in informele organisaties
- Vertrouwenspersonen worden in de organisatie begeleidt, geschoold en krijgen intervisie aangeboden.

3.2. Vertrouwenspersonen door professionele zorg-/welzijnsinstellingen erkend

Vertrouwenspersonen actief in informele organisaties verrichten werkzaamheden op aanvraag van reguliere instellingen in de zorg en welzijn ten behoeve van mannen en vrouwen met hulpvragen of ten behoeve van groepen kwetsbare bewoners. Op het gebied van voorlichting en preventie, in het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen, op het gebied van matchen van aanbod met hulpvragen, tijdens het hulpverleningstraject als ook in de zorg na afsluiting van het traject, wordt een beroep gedaan op vertrouwenspersonen.

- Reguliere instellingen zorg en welzijn erkennen de functie van vertrouwenspersonen actief en werkzaam in informele organisaties.
- Reguliere instellingen maken beleid op de samenwerking waar het gaat om (a) voorlichting, (b) preventie, (c) bereiken en informeren moeilijk bereikbare doelgroepen, (d) doorverwijzing van individuele hulpvragers, (e) begeleiding bij doorverwijzing, (f) afstemming tijdens het hulpverleningstraject, (g) aangaande nazorg, (h) matchen van hulpaanbod met hulpbehoefte en hulpvraag, (i) ontwikkelen van zelfhulpmethoden voor kwetsbare groepen
- Reguliere instellingen en informele organisaties sluiten ten behoeve van een optimale intergratie van informele vormen van ondersteuning en regulier zorg/welzijn in de zorg/welzijnketen convenanten over vormen van samenwerking.

3.3. Onpartijdigheid

De vertrouwenspersoon functioneert zelfstandig in de organisatie waar hij/zij actief en werkzaam is, hij/zij is onpartijdig en deskundig.

3.4. De regie blijft bij de hulpvrager/ster

De vertrouwenspersoon is ondersteunend aan de hulpvrager/ster en wel zo dat de regie in handen blijft van de hulpvrager/ster. De hulpvrager/ster bepaalt of zij de vertrouwenspersoon in vertrouwen neemt en behoudt de regie over afspraken en de uitvoering daarvan. Het initiatief blijft bij de hulpvrager/ster. De vertrouwenspersoon onderneemt actie alleen met nadrukkelijk in- en toestemming van de hulpvrager/ster.

- De vertrouwenspersoon is onpartijdig en neutraal
- De vertrouwenspersoon onderneemt actie pas na in- en toestemming van de hulpvrager/ster
- De vertrouwenspersoon laat het initiatief bij de hulpvrager/ster en neemt de regie over afspraken niet over.

4. Toerusting

Vertrouwenspersonen krijgen in en buiten de eigen organisaties trainingen en cursussen aangeboden. Deskundigheidsbevordering is belangrijk om te voorkomen dat vertrouwenspersonen overbelast raken maar ook om de kwaliteit en continuïteit van hun inzet te garanderen. Trainingen hebben betrekking op:

- gesprekstechnieken
- kennis van de sociale kaart
- vroegsignalering klachten en belasting
- kennis over netwerk sociale activiteiten
- grenzen leren stellen (betrokkenheid-distantie)
- onderhandelingsstrategieën
- opzetten van informele/familiaire steunsystemen.
- werkmethodeken

Onderdeel van de deskundigheidbevordering van vertrouwenspersonen worden vormen van casuïstiekbespreking en intervisie aangeboden.

(*)

In de profielschets gaan we uit van het onderscheid tussen vier soorten vertrouwenspersonen. Hier concentreren we ons op vertrouwenspersonen in groep III.

- I. Professionele hulpverleners die de rol vervullen van vertrouwenspersonen.
- II. Betaalde en beroepsmatige projectbegeleiders in vrouwen-, migranten- en andere organisaties.
- III. Vrijwilligers in migranten-, jongeren-, zelf-, en vele andere organisaties
- IV. Vrijwilligers die op individuele basis vanwege hun sleutelpositie in de gemeenschap het vertrouwen hebben.

Netwerk vertrouwenspersonen Nieuw West

Het Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West is een initiatief van de protestantse diaconie (Samenwonen Samenleven) waarin deelnemen: Nisa for Nisa, Steunpunt Steunmannen, Moederkindcentrum-Steunpunt steunvrouwen, Impuls-Bezoekvrouwen, AMC-De Meren, De Vrijwilligersacademie, De Omslag, ABC-Amsterdams Buurvrouwen Contact, Jellinek-Mentrum, stadsdeel Bos en Lommer-Maatschappelijk steunsysteem, Stichting Vangnet en Stichting Vriendendiensten.

Doel van het Netwerk is het bevorderen van deskundigheid van vertrouwenspersonen actief in zogenaamde informele netwerken (zelf-, vrouwen-, ouderen-, migranten- en jongerenorganisaties), het bevorderen van samenwerking in deze netwerken en het afstemmen van informele initiatieven met reguliere instellingen in zorg en welzijn.

Het Netwerk organiseert trainingen en biedt casuïstiek-besprekingen aan, verbindt vrijwilligersorganisaties onderling en faciliteert de afstemming tussen deze organisaties en reguliere instellingen. Ook organiseert het Netwerk conferenties onder de noemer "De Onmisbare Schakel".

Het Netwerk steunt migranten-, vrouwen-, jongeren-, ouderen- en zelforganisaties in Amsterdam Nieuw West en individuele vertrouwenspersonen daar woonachtig en werkzaam.

Verder lezen:

De Onmisbare Schakel, conferentie 25 juni 2007; De Onmisbare Schakel, naar een Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West.

Secretariaat:

Hans Krikke, Protestantse Diaconie/Samenwonen Samenleven;
h.hrikke@diaconie.org; 0620879278

Trainingen en cursussen:

Renée de Zwart, Nisa for Nisa, reneedezwart@mac.com;
061091643

Griët Bos, Protestantse Diaconie/Samenwonen Samenleven;
g.bos@diaconie.org; 0610283276