

Notitie

# Grenzen verkennen – anno 2024

Wat zijn de juridische en wettelijke aspecten van informele zorg?

Update van de notitie Grenzen verkennen - 2016

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Waarom deze notitie?</b>	<b>3</b>
<b>Begrippen</b>	<b>4</b>
<b>Samenwerken met mantelzorgers</b>	<b>5</b>
<b>Eigen regie van cliënt staat centraal!</b>	<b>5</b>
<b>Hoe zit het met voorbehouden handelingen?</b>	<b>5</b>
Mantelzorgacademie	6
Ook ziekenhuizen zetten stappen	6
<b>Verantwoord samen zorgen</b>	<b>6</b>
Rol van de medewerker	6
Wat als het niet goed gaat?	7
Wat heeft de mantelzorger nodig?	7
<b>Aansprakelijkheid mantelzorger</b>	<b>8</b>
<b>Uitzonderingen</b>	<b>8</b>
<b>Mantelzorgers: wetteksten en kaders</b>	<b>9</b>
<b>Samenwerken met vrijwilligers</b>	<b>10</b>
<b>Overleg met cliënt</b>	<b>10</b>
<b>Hoe zit het met voorbehouden handelingen?</b>	<b>10</b>
<b>Verantwoord samen zorgen</b>	<b>10</b>
Rol van de medewerker	11
Wat als het niet goed gaat?	12
Wat heeft de vrijwilliger nodig?	12
<b>Aansprakelijkheid vrijwilliger</b>	<b>13</b>
<b>Van mantelzorger tot vrijwilliger</b>	<b>13</b>
Regel aansprakelijkheid goed	13
<b>Vrijwilligers: wetteksten en kaders</b>	<b>14</b>
<b>Colofon</b>	<b>15</b>

# Inleiding

## Waarom deze notitie?

Als bestuurder, kwaliteitsmedewerker of zorgverlener ken je de urgente opgave waar de zorg voor staat. De toegankelijkheid en kwaliteit van zorg komen steeds meer onder druk te staan door vergrijzing, minder beschikbaar personeel en steeds ingewikkeldere zorgvragen. Het samenwerken met mantelzorgers, naasten en vrijwilligers (informele zorgverleners) wordt steeds belangrijker voor het welzijn en zelfredzaamheid van cliënten. Hiervoor is alleen wel een cultuuromslag nodig waarin aandacht is voor kwaliteiten, vaardigheden en grenzen van informele zorgverleners.

In de praktijk zien we echter dat sommige zorgorganisaties obstakels zien om intensiever met informele zorgverleners samen te werken. Er wordt bijvoorbeeld in risico's in plaats van kansen gedacht. Ook vinden zorgmedewerkers het soms lastig om de verantwoordelijkheid over te dragen aan mantelzorgers of vrijwilligers. Tegelijkertijd komen we ook al veel inspirerende voorbeelden tegen. Denk aan mantelzorgacademies waar mantelzorgers verpleegtechnische handelingen leren uitvoeren. Of aan een vrijwilliger die in de zomerperiode meehelpt om een bewoner te douchen, zodat die bewoner ook in de zomerperiode een vast en vertrouwd gezicht kan zien.

“ Stel jezelf de vraag: "hoe gaan we dit mogelijk maken?" In plaats van: "het zal wel niet mogen vanwege regelgeving."

Marjan Hurkmans – manager beleid, kwaliteit & innovatie

Door de druk op de zorg is het noodzakelijk dat zorgorganisaties hun grenzen gaan verleggen, maar dan wel op een verantwoorde manier. Dat roept uiteraard vragen op. Mag een mantelzorger bijvoorbeeld insuline toedienen bij diens naaste? En als het fout gaat? Wie is daarvoor dan aansprakelijk? En zo zijn er meer vragen die allemaal gaan over het intensiever en beter samenwerken met informele zorgverleners.

Met deze notitie willen we zorgorganisaties en zorgverleners houvast geven in een uitdagende tijd. Zo zijn er wetten en juridische aspecten waar je rekening mee moet houden. En tegelijkertijd is er meer mogelijk dan je soms geneigd bent om te denken. Deze notitie heeft dan ook als doel om je te informeren, te inspireren en je concrete stappen te bieden om mee aan de slag te gaan.

“ Professionals in de zorg hoeven niet bang te zijn dat taken overdragen aan informele zorgverleners hun positie en gezag gaat aantasten. Hun vak is namelijk niet enkel het uitvoeren van taken. Ik denk juist dat deze beweging past bij het meer mensgericht werken. Je draagt zo immers bij aan de zelfstandigheid van mensen.'

Hester Vermeulen – hoogleraar verplegingswetenschap

(Bron: artikel 'De mantelzorger als verpleegkundige', Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde 2023)

# Begrippen

In de verschillende wetten en kaders waar je rekening mee houdt, worden onder andere definities gehanteerd van informele zorgverleners, cliënten en formele zorgverleners. Het is belangrijk om deze definities te kennen omdat ze bijvoorbeeld inzicht geven in wettelijke aansprakelijkheid. In de hoofdstukken over aansprakelijkheid gaan we daar verder op in.

Term	Definitie
Cliënt	Persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of die gebruik maakt van een maatwerkvoorziening of een persoonsgebonden budget is verstrekt of diens wettelijk vertegenwoordiger (Bron: 1.1.1. Begripsbepaling Wmo).
Formele zorg	Diegenen die beroepsmatig in de zorg werken en daarvoor aanspraak maken op betaling van loon (Bron: Grenzen verleggen, Vilans 2012). Soms wordt ook de benaming professionele zorg of beroepsmatige zorg gebruikt als het om formele zorg gaat.
Informele zorg	Ondersteuning en zorg die wordt verleend door mantelzorgers (familieleden, burens, vrienden) en vrijwilligers (Bron: Grenzen verleggen, Vilans 2012).
Mantelzorg en sociale netwerk	<p><b>Mantelzorg</b> – Ondersteuning en zorg die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of (sociaal-)psychiatrische beperkingen in hun familie, huishouden of bredere sociale netwerk (Bron: 1.1.1. Begripsbepaling Wmo).</p> <p><b>Sociale netwerk</b> - Verzamelnaam voor personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt (Bron: 1.1.1. Begripsbepaling Wmo).</p> <p><b>Goed om te weten</b> - Wettelijk en juridisch is er geen onderscheid tussen mantelzorg en de bijdrage vanuit het bredere sociale netwerk van een cliënt.</p>
Vrijwilligerswerk in de zorg	Werk dat in georganiseerd verband wordt uitgevoerd voor anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben, geleverd door mensen die - bij aanvang van hun werkzaamheden - geen persoonlijke betrekking hebben met de cliënt. Daarbij maken zij geen aanspraak op betaling van loon (Bron: Grenzen verleggen, Vilans 2012). De vrijwilligersvergoeding wordt niet als loon gezien zolang deze niet boven de jaarlijkse belastingvrije grens uitkomt.

# Samenwerken met mantelzorgers

Wat staat er in de wetten over mantelzorg? En wat mogen mantelzorgers wel of niet doen? In dit hoofdstuk beperken we ons tot de meest noodzakelijke informatie. Wil je de gehele wetteksten lezen? Bekijk dan: <https://wetten.overheid.nl>. Of zoek de uitgebreidere selectie van de wetteksten op in de tabel in het hoofdstuk 'Mantelzorgers: wetteksten en kaders'.

## Eigen regie van cliënt staat centraal!

Het is belangrijk dat je als zorgorganisatie alleen de mantelzorger bij de zorg betreft als de cliënt en mantelzorger dat willen. Hetzelfde geldt voor het betrekken van andere naasten in het sociale netwerk. De beroepskracht voert het gesprek met de cliënt en de mantelzorger, bijvoorbeeld in een zorgplanbespreking. Hierin is onder andere aandacht voor wat de cliënt en de mantelzorger zelf willen en kunnen doen.

### Wat verstaan we onder samenwerken?

Een gelijkwaardige samenwerking die ervoor zorgt dat de zorg goed aansluit bij de wensen van de cliënt. Ook kijk je naar wat de cliënt en diens naaste zelf kunnen en willen doen of willen leren om het zelf te doen. Door middel van een open gesprek over verwachtingen en grenzen komen cliënt, mantelzorger en zorgverlener tot maatwerk. Het kan hierbij gaan om het elkaar aanvullen en het overdragen van zorgtaken. Beiden uit aandacht voor zorg en welzijn van de cliënt. Bij gelijkwaardige samenwerking ontstaat een team waarin iedereen zich vanuit diens positie herkend, erkend en gekend voelt.

## Hoe zit het met voorbehouden handelingen?

Het belangrijkste om te weten is dat mantelzorgers niet onder de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) vallen. Deze wet geldt namelijk alleen voor beroepsmatig handelen. Mantelzorgers mogen dus een voorbehouden handeling uitvoeren. Het behoort ook tot de normale beroepsuitoefening om cliënten bijvoorbeeld te leren hoe zij zichzelf een injectie kunnen toedienen. Als de mantelzorger en de cliënt ermee instemmen, kan de beroepskracht dit ook leren aan een mantelzorger. Het is aan de beroepskracht om vervolgens na te gaan of dit goed gaat en eventueel bij te sturen.

### Wat als de cliënt niet kan instemmen?

Het kan zijn dat een cliënt wilsonbekwaam ter zake is. Dat betekent dat iemand over bepaalde onderwerpen (ter zake):

- de informatie over diens zorg of behandeling niet kan begrijpen en afwegen;
- niet begrijpt wat de gevolgen van diens besluit zijn;
- of geen besluit kan nemen.

Is hier sprake van? Dan maakt de zorgaanbieder het zorgplan in overleg met de (wettelijk) vertegenwoordiger. Ook de eventuele inzet van familieleden en vrijwilligers is dan onderdeel van het gesprek. Als de cliënt of vertegenwoordiger akkoord is, werkt het goed om ook de mantelzorger deel te laten nemen aan het gesprek. Dit omdat ook de instemming van de mantelzorger nodig is.

## Mantelzorgacademie

In de praktijk zien we steeds meer ontwikkelingen als het gaat om het aanleren van vaardigheden bij mantelzorgers. Zo hebben verschillende zorgorganisaties een mantelzorgacademie opgericht. Hiermee bieden ze trainingen aan mantelzorgers om hen beter in staat te stellen om hun naaste te helpen.

## Ook ziekenhuizen zetten stappen

Nog een voorbeeld: Mantelzorgers in het Amsterdam UMC werken mee in de dagelijkse zorg. Dit gebeurt uiteraard alleen als patiënt en mantelzorger dit ook willen. De mantelzorger kan bijvoorbeeld helpen met injecteren, het aanbrengen van het infuus en het toepassen van wondzorg. Dit alles na goede uitleg en met begeleiding. Ook hebben zij een pilot op de afdeling chirurgie uitgevoerd. Hieruit blijkt dat ook op dit gebied mantelzorgers zorgtaken kunnen overnemen. Denk aan mondhygiëne toepassen of ondersteuning bij ademhalingsoefeningen. Het voordeel is dat zij dan gelijk voorbereid worden op de latere benodigde zorg in de thuissituatie.

“ Hoe bepaal je wat de mantelzorger kan doen? Goed kijken, luisteren en de tijd nemen. Benadruk de voordelen van zelf doen en zorg dat je altijd een vangnet kan bieden.”

Verzorgende

(Bron: artikel 'Cliënt moet durven doen, verzorgende moet durven loslaten', Vilans.nl)

## Verantwoord samen zorgen

Wat heb je te doen als organisatie als het gaat om verantwoord samen zorgen? Bied duidelijkheid in een visie dat er geen wettelijke belemmeringen zijn voor mantelzorgers om voorbehouden handelingen bij hun naaste uit te voeren. Geef daarbij duidelijke kaders hoe te handelen bij het overnemen van zorgtaken door mantelzorgers. Bied verder zorgmedewerkers handvatten voor het gesprek over persoonlijke grenzen en verwachtingen. En schep randvoorwaarden voor het aanleren van vaardigheden.

## Rol van de medewerker

Het volgende is voor de medewerker van belang om te weten:

### 1. Instemming

Het is belangrijk om met de cliënt (of diens vertegenwoordiger) en mantelzorger in gesprek te gaan en om aan beide instemming te vragen.

### 2. Onderzoek de mogelijkheden

Wat kan er binnen jouw organisatie? Wat kan en doet de mantelzorger al en waarbij moet je de mantelzorger ondersteunen? Ga regelmatig bij de mantelzorger en cliënt na hoe het gaat, ook om overbelasting te voorkomen (Bron: Richtlijn Mantelzorg, V&VN).

### 3. Faciliteer

Kijk wat er nodig is en help en coach de mantelzorger om de zorghandeling of voorbehouden handeling goed uit te voeren. Bijvoorbeeld het aanleren van een handeling door te oefenen met voordoen, samen doen en zelf doen.

## 4. Zorgplan

Leg de afspraken met elkaar vast in het zorgplan. Bespreek ook hoe en wanneer je evalueert en waar mantelzorgers met vragen terecht kunnen.

## 5. Evalueren

Evalueer regelmatig hoe het gaat. Bijvoorbeeld in een multidisciplinair overleg (MDO) waar de cliënt en de mantelzorgers aanwezig zijn.

### Wat als het niet goed gaat?

Stel dat een beroepskracht signaleert dat er iets niet goed gaat bij de zorghandelingen van de mantelzorgers bij de cliënt. Dan is het wel nodig om hier iets mee te doen. Dit vanuit de zorgplicht die de zorgaanbieder heeft volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de plicht die de zorgverlener heeft om te handelen als goed hulpverlener (Wgbo en Beroepscodes). De nodige vervolgstap is dat de medewerker het signaal met de mantelzorgers en de cliënt bespreekt. Blijft verbetering uit? Dan legt de medewerker de gevolgen van dit handelen uit in een gesprek met de cliënt en de mantelzorgers. De belangen en gezondheid van de cliënt worden hierbij vooropgesteld. In het zorgdossier legt de medewerker vast dat de situatie is besproken met de cliënt, wat het advies aan de cliënt was, hoe de medewerker hierover in gesprek is gegaan met de cliënt en hoe de medewerker eventueel de activiteit van de mantelzorgers monitort. Hierdoor is duidelijk terug te vinden welke acties zijn ondernomen.

### Wat heeft de mantelzorgers nodig?

Het gebeurt steeds vaker dat zorgorganisaties intensiever gaan samen werken met mantelzorgers. Zo is Cor mantelzorgers van zijn vrouw bij hun thuis. Zij heeft een stoma en volledige sondevoeding. Hij staat eerder op, maakt de medicijnen voor zijn vrouw omdat zij niet kan slikken. Ook bewaakt hij het systeem voor sondevoeding. Cor en zijn vrouw krijgen goede begeleiding van Thuiszorg Pantein. Deze begeleiding is voortgekomen uit een gesprek dat de zorgprofessional met Cor heeft gevoerd en daaruit voortkomende afspraken.

In dit gesprek was onder andere aandacht voor:

- Grenzen: Wat wil en kan Cor wel of niet doen?
- Ondersteuning: Wat heeft Cor van de zorgorganisatie nodig? Zo kan Cor altijd gebruik maken van een achterwacht: een professional waar Cor op kan terugvallen bij vragen of problemen.
- De persoon: Hoe gaat het met Cor als mens? Wat heeft hij nodig om de zorg vol te houden?

Een ander voorbeeld: Jan werkt samen met professionals van de Zorggroep Groningen in de zorg voor zijn vrouw Tineke. Als mantelzorgers denkt en beslist Jan mee over de zorg in de rol van expert en vertegenwoordiger. Zo neemt hij deel aan het multidisciplinaire overleg. Daarnaast gaat hij bewust verder met de taken die hij thuis ook al deed. Zo meet hij de bloedsuiker bij zijn vrouw en injecteert hij insuline.

### Vraag uit de praktijk over privacy

**?** Een dochter wil bij ons graag op de hoogte blijven van hoe het met haar moeder gaat. Mogen we haar vertellen wat er in het zorgplan staat?

**➔** Ja, dat mag als de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger daar toestemming voor geeft. De beroepskracht legt deze toestemming in het zorgplan vast en vermeldt daarbij ook om wie het precies gaat.

# Aansprakelijkheid mantelzorger

Als zorgorganisatie ben je niet verantwoordelijk voor wat de mantelzorger doet omdat er geen sprake is van een formele relatie. Ook niet als de cliënt eventueel schade lijdt door fouten van de mantelzorger, bijvoorbeeld bij de toepassing van een voorbehouden handeling.

## Aansprakelijkheid sociale netwerk

Wettelijk en juridisch is er geen onderscheid tussen mantelzorgers en de bijdrage vanuit het sociale netwerk van de cliënt. Ook andere mensen uit het sociale netwerk zijn dus zelf verantwoordelijk voor hun handelen.

Een mantelzorger kan ook op eigen initiatief spontaan bijspringen bij een andere cliënt. Als zorgaanbieder ben je dan niet verantwoordelijk voor schade die hierdoor veroorzaakt wordt. De mantelzorger neemt vrijwillig dit initiatief, maar dat maakt de mantelzorger nog niet tot vrijwilliger. Een vrijwilliger voert immers werkzaamheden uit op verzoek van de organisatie en daar is geen sprake van in deze situatie. Een voorbeeld van zo'n situatie is een familielid die een andere bewoner ook een keertje meeneemt om een wandeling te maken. Benadruk als organisatie vooral dat dit waardevol en gewenst is, maar informeer mantelzorgers wel over aansprakelijkheid.

## Uitzonderingen

Er gelden een aantal uitzonderingen:

1. Als zorgaanbieder ben je wel aansprakelijk als je signaleert dat de mantelzorger of naaste tekortschiet, maar daar niet passend op reageert. Passend reageren wil zeggen dat bij signalering de beroepskracht dit bespreekt met de cliënt en mantelzorger, hulp aanbiedt en dit aantekent in het dossier. Zie hiervoor ook de eerder genoemde stappen onder 'Verantwoord samen zorgen'.
2. Wist je als zorgaanbieder dat er spontaan bijgesprongen zou gaan worden door een mantelzorger bij een andere cliënt en dat die hulp risicovol zou zijn? Dan moet de zorgaanbieder voorkomen dat er spontaan hulp verleend zou worden. Anders ben je als zorgaanbieder aansprakelijk voor de schade die veroorzaakt wordt door iemand die op eigen initiatief ondersteuning biedt.
3. Mantelzorgers die structureel en op verzoek van jullie zorgorganisatie bijspringen bij andere cliënten zijn in die situatie geen mantelzorgers, maar vrijwilligers. In dat geval ben je als zorgorganisatie wel aansprakelijk voor hun handelen. Meer informatie daarover vind je in het hoofdstuk 'Samenwerken met vrijwilligers'.

## Vraag uit de praktijk

**?** De oudere zus van mantelzorger Mieke woont in een zorginstelling en heeft onder meer diabetes. Als Mieke op bezoek komt spuit ze wel eens insuline bij haar zus. Mag dat?

**➔** Ja, dat mag. De cliënt moet dan wel akkoord zijn en de medewerker moet de afspraak vastleggen in het zorgdossier. Het kan zijn dat de medewerker merkt dat Mieke de voorbehouden handeling niet goed uitvoert. Dan ben je als zorgorganisatie dus wel verplicht om hier iets mee te doen. De medewerker gaat het gesprek aan en helpt Mieke om de handeling goed te verrichten. Daarnaast wordt er een aantekening in het zorgdossier gemaakt. Doe je dit niet? Dan ben je als zorgorganisatie wel aansprakelijk.



# Mantelzorgers: wetteksten en kaders

Hieronder vind je een selectie van belangrijke wetteksten en kaders:

Wet	Uitleg
Normenkader wijkverpleging beroepsvereniging van verpleegkundigen en verzorgenden (V&VN)	In dit normenkader staat beschreven aan welke normen een wijkverpleegkundige moet voldoen om de zorg thuis te mogen indiceren en te organiseren. De wijkverpleegkundige richt zich daarbij op het versterken van eigen regie van de cliënt. Dit door focus op zelfredzaamheid van cliënten en door te kijken naar wat mantelzorgers en andere personen uit het sociale netwerk kunnen doen.
Wet langdurige zorg (Wlz)	In de langdurige zorg staat de eigen regie van cliënten voorop. Als de cliënt of diens mantelzorger dat wil, wordt ook de mantelzorger betrokken (Bron: Art. 8.1.1, achtste lid Wlz) om de cliënt bij te staan. Wat de cliënt en de mantelzorger zelf willen en kunnen doen is onderdeel van het gesprek en het zorgplan.
Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG)	<p>De wet op de Beroepen Individuele Gezondheidszorg bepaalt ten aanzien van een aantal handelingen op het terrein van de geneeskunde dat deze zijn voorbehouden aan personen die daartoe bevoegd zijn. Het geven van een injectie is bijvoorbeeld zo'n voorbehouden handeling.</p> <p>De Wet BIG verbiedt onbevoegden om 'beroepsmatig' voorbehouden handelingen uit te voeren. De beperking tot beroepsmatig handelen maakt het mogelijk dat een cliënt en ook een mantelzorger voorbehouden handelingen kunnen uitvoeren. Het is daarbij wel van belang dat zowel de cliënt als mantelzorger zorgvuldig handelen en dat de cliënt instemt als de mantelzorger de handeling verricht.</p>
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	<p>De Wet maatschappelijke ondersteuning geeft gemeenten de verantwoordelijkheid om hun inwoners zo nodig te ondersteunen bij zelfredzaamheid en participatie. Als ondersteuning nodig is, wordt gekeken naar wat de mogelijkheden zijn: wat de hulpbehoevende zelf kan, wat het sociale netwerk wil en kan doen en wat vrijwilligers kunnen bijdragen. Voor wie – ook met steun van de omgeving – niet (meer) zelfredzaam kan zijn, is en blijft beroepsmatige ondersteuning of passende zorg op maat beschikbaar.</p> <p>De eigen mogelijkheden van de cliënt én de mantelzorger zijn het uitgangspunt in de Wmo. In het gesprek 'aan de keukentafel' wordt niet alleen gekeken wat de mantelzorger kan bijdragen aan de ondersteuning en zorg, maar óók wat de mantelzorger zelf nodig heeft aan ondersteuning om die rol te kunnen vervullen.</p>
Zorgverzekeringswet (Zvw)	Verzekerden hebben recht op verschillende vormen van zorg die op genezing zijn gericht. Voorbeelden van aanbieders van deze zorg zijn huisartsen, ziekenhuizen en wijkverpleging. De wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor het indiceren en organiseren van verpleging en verzorging in de eigen omgeving.
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	Zorgaanbieders moeten ervoor zorgen dat mantelzorgers goede zorg kunnen leveren aan de cliënt. Waar nodig ondernemen zij actie als zij van mening zijn dat de bijdrage van mantelzorgers niet verantwoord is met het oog op goede zorg (Bron: 6 Art. 3.1 Wmo en art. 8 Wkkgz). De wet stelt geen eisen aan mantelzorgers zelf. Is de beroepskracht van mening dat er sprake is van onverantwoorde zorg of huiselijk geweld? Dan kan de organisatie stappen volgen die deel uitmaken van de melding onverantwoorde zorg thuis of de meldcode huiselijk geweld.

# Samenwerken met vrijwilligers

Wat staat er in de wetten over vrijwilligerswerk in de zorg? En wat mogen vrijwilligers wel of niet doen als het om zorghandelingen gaat? In dit hoofdstuk beperken we ons tot de meest noodzakelijke informatie. Wil je de gehele wetteksten lezen? Bekijk dan: <https://wetten.overheid.nl>. Of zoek de uitgebreidere selectie van de wetteksten op in de tabel in het hoofdstuk 'Vrijwilligers: wetteksten en kaders'.

Als organisatie mag je naar eigen inzicht gebruik maken van de diensten van vrijwilligers. Dit staat genoemd in de Wlz, Wmo en Zvw.

## Overleg met cliënt

Is er sprake van mogelijke inzet van een vrijwilliger bij een cliënt? Dan is het wel van belang dat de medewerker dit bespreekt met de cliënt of diens vertegenwoordiger. De afspraken hierover legt de medewerker dan vervolgens vast in het zorgdossier.

Goed om te weten: Stel je bepaalt als zorgorganisatie dat een vrijwilliger structureel zorgtaken mag doen op de huiskamer. Die vrijwilliger is daar voldoende bekwaam voor en kan bijvoorbeeld helpen bij de toiletgang. Dan is het voldoende om dit te bespreken tijdens een zorgplanbespreking. Vervolgens leg je dit ook vast in het zorgplan. Je hoeft dan niet iedere keer opnieuw toestemming van een cliënt te vragen.

## Hoe zit het met voorbehouden handelingen?

De wet BIG geldt voor beroepsmatig handelen. Een vrijwilliger verricht diens werkzaamheden niet beroepsmatig, maar de organisatie doet dat wel. Daarom vallen de taken van vrijwilligers onder het beroepsmatig handelen van de organisatie. Als organisatie beslis je immers of je vrijwilligers inzet of niet.

Kies je er als organisatie voor om vrijwilligers ook voorbehouden handelingen te laten verrichten? Dan mag dat. Je bepaalt dit als organisatie, een vrijwilliger mag dit dus niet zelf besluiten. Besef alleen wel dat zij hierin aan dezelfde eisen moeten voldoen als de beroepskrachten. Als zorgorganisatie moet je vrijwilligers dus wel goed toerusten voor dit soort taken zodat ze voldoende bekwaam zijn. Daarnaast moet er ook toezicht en tussenkomst mogelijk zijn.

### Houd rekening met verschillende omstandigheden

Leg in de visie vast dat het uitvoeren van voorbehouden handelingen niet voor elke vrijwilliger zonder meer is toegestaan. Als organisatie bekijk je eerst of de situatie zich daarvoor leent, of de cliënt ermee instemt en of de vrijwilliger over de benodigde vaardigheden beschikt of instructies moet krijgen.

## Verantwoord samen zorgen

Wat heb je te doen als organisatie als het gaat om verantwoord samen zorgen? Ook bij vrijwilligers is het belangrijk dat je in ieder geval de kaders en de randvoorwaarden in een visie op verantwoord samen zorgen beschrijft. Die gaat dus niet alleen over mantelzorgers, maar ook over vrijwilligers.

## Rol van de medewerker

Het volgende is voor de medewerker van belang om te weten:

### 1. Instemming

Het is belangrijk dat een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger instemt met de uitvoering van een (zorg) handeling door een vrijwilliger.

### 2. Onderzoek de mogelijkheden

Wat kan er binnen jouw organisatie? Wat kunnen vrijwilligers al en wat moeten zij nog leren?

### 3. Faciliteer

Kijk wat er nodig is voor de vrijwilliger om de zorghandeling of voorbehouden handeling goed uit te kunnen voeren.

### 4. Zorgplan

Leg afspraken met elkaar vast. Bespreek ook hoe je evalueert en waar de vrijwilliger terecht kan met vragen.

### 5. Evalueren

Ga regelmatig bij de vrijwilliger en cliënt na hoe het gaat. Voer steeds weer het gesprek met de vrijwilliger om bij te kunnen sturen als dat nodig is. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een vrijwilliger zich overbelast voelt. Tegelijkertijd kan er zo regelmatig aandacht zijn voor waardering voor de vrijwilliger.

#### Rol van de organisatie

Kijk goed wat er op organisatieniveau nodig is om medewerkers en vrijwilligers te faciliteren. Denk bij medewerkers aan handvatten voor goede gespreksvoering. Of bij vrijwilligers aan het aanbieden van een training of het faciliteren van toegang tot protocollen.

“Het aanleren van de handeling vraagt om een tijdsinvestering. Voordoen, uitleg geven, onder begeleiding laten doen en evalueren.”

Beroepskracht

(Bron: artikel '[Cliënt moet durven doen, verzorgende moet durven loslaten](#)', Vilans.nl)

## Vraag uit de praktijk over privacy

- ? Een vrijwilliger wil bij ons graag op de hoogte blijven van hoe het met een aantal cliënten gaat waar hij voor zorgt. De vrijwilliger vindt het fijn om te weten wat er speelt, zodat hij daarmee rekening kan houden. Mogen we hem toegang geven tot deze zorgplannen?
- ➔ Ja, maar dan moet de cliënt of diens vertegenwoordiger daar wel mee instemmen. De geheimhoudingsplicht geldt namelijk niet als de cliënt toestemming heeft gegeven voor inzage in diens dossier door mensen die niet bij de behandeling betrokken zijn. Er zijn al zorgorganisaties die stappen zetten om te zorgen dat vrijwilligers een koppeling krijgen naar het zorgdossier. Uiteraard hebben zij hier wel eerst toestemming voor gevraagd bij de cliënt of diens vertegenwoordiger.

## Wat als het niet goed gaat?

Signaleert de beroepskracht dat de vrijwilliger een zorghandeling of voorbehouden handeling niet goed uitvoert? Dan is het belangrijk dat de beroepskracht actie onderneemt. Wat de vervolgstap precies is hangt af van de situatie. De beroepskracht bespreekt bijvoorbeeld met de vrijwilliger hoe het beter kan. Of de beroepskracht bespreekt dit in het team en vraagt om tips bij collega's. Helpt dit niet of is de situatie te ernstig voor wat kleinere stappen? Dan is het van belang dat dit wordt aangekaart bij de leidinggevende. Soms kan het nodig zijn dat de vrijwilliger diens taken geheel of gedeeltelijk overdraagt aan medewerkers.

## Wat heeft de vrijwilliger nodig?

Bij vrijwilligerswerk werkt het aansluiten bij motivatie heel goed. Het regelmatig voeren van een open gesprek over kwaliteiten, wensen en het leren van vaardigheden is hierbij van belang. Daarnaast is het nodig om steeds weer aandacht te hebben voor iemands grenzen.

# Aansprakelijkheid vrijwilliger

Vrijwilligers hebben een vrijwilligersovereenkomst met de zorgorganisatie. Daarmee is de organisatie verantwoordelijk en aansprakelijk voor het handelen van de vrijwilligers. Dit is dus anders dan bij mantelzorgers. Zij hebben immers geen overeenkomst met de zorgorganisatie.

## Samenwerking met vrijwilligersorganisaties

Als zorgorganisatie werk je soms samen met een vrijwilligersorganisatie. De vrijwilligersorganisatie draagt dan vrijwilligers voor om bepaalde taken uit te voeren. Voor de vraag wie aansprakelijk is, maakt het niet uit of de vrijwilliger afkomstig is van een vrijwilligersorganisatie of niet. In beide gevallen worden zij door de zorgorganisatie ingezet en ben je als zorgorganisatie dus aansprakelijk in geval van schade.

## Van mantelzorg tot vrijwilliger

Een voorbeeld uit de praktijk over een mantelzorg die vrijwilliger is geworden: De vrouw van Harry is inmiddels overleden, maar hij is nog steeds vrijwilliger op de groep bij De Waalboog. Hij voelt zich verbonden met de bewoners van de afdeling waar zijn vrouw heeft gewoond. Op dinsdag wandelt hij met de bewoners om daarna een kopje koffie met hen te drinken. Zondagmiddag kookt hij. Hij gaat dan rond met een toastje terwijl het eten op staat. Harry: 'Mooi om te zien hoe de mensen genieten als ik langs de tafels ga met vis, vlees, of het toetje.' Harry's derde taak is voorraadbeheer. 'Dat doe ik thuis op de computer. Ik bestel de basisvoorraad van sap en koekjes bij de voorraadhandel.' Over al zijn activiteiten zegt hij: 'Als ik het niet leuk vind, zou ik het niet doen.' Ook de vrijwilligerscoördinator Marian is blij met Harry en de 540 andere vrijwilligers die zich voor de cliënten inzetten. 'Stel dat ze allemaal twee uur voor hun rekening zouden nemen, hoeveel uur is dat!'

## Regel aansprakelijkheid goed

In het voorbeeld van Harry als vrijwilliger, wil je als organisatie regelen dat hij als persoon niet zelf aansprakelijk is bij schade. Dit kun je doen door een vrijwilligersovereenkomst op te stellen. Ook is het goed om regelmatig met Harry te evalueren hoe het gaat en waardering te tonen. Harry voelt zich op deze manier gesteund en blijft gemotiveerd om zijn waardevolle vrijwilligerswerk te doen voor De Waalboog.

# Vrijwilligers: wetteksten en kaders

Hieronder vind je de belangrijkste wetteksten voor de samenwerking met vrijwilligers:

Wet	Uitleg
Wet langdurige zorg (Wlz)	Een zorgorganisatie zelf kan bepalen of en waarvoor de organisatie vrijwilligers inzet. Wel noemt Het Besluit langdurige zorg de werkzaamheden van vrijwilligers een onderwerp dat aan de orde moet komen in het overleg met de cliënt. Afspraken hierover kunnen dan vervolgens vastgelegd worden in het zorgdossier (Bron: Artikel 6.1.1. onderdeel a besluit langdurige zorg).
Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG)	De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) bepaalt dat een aantal handelingen op het terrein van de geneeskunde zijn voorbehouden aan personen die daartoe bevoegd zijn. Het geven van een injectie is zo'n voorbehouden handeling. De Wet BIG verbiedt onbevoegden om beroepsmatig voorbehouden handelingen uit te voeren. Een vrijwilliger verricht zijn werkzaamheden niet beroepsmatig, maar de zorgorganisatie waarvoor hij werkt doet dat wel, ongeacht of zij daar medewerkers of vrijwilligers voor inzet. Als de zorgorganisatie ervoor kiest dat vrijwilligers onder bepaalde omstandigheden voorbehouden handelingen mogen verrichten, is het van belang dat de vrijwilligers daarbij aan dezelfde eisen voldoen als medewerkers.
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	Maatschappelijke ondersteuning kan door vrijwilligers geboden worden. Het is aan de zorgaanbieder om te bepalen welke kennis en vaardigheden iemand nodig moet hebben om goede maatschappelijke ondersteuning te bieden. Dat geldt dus ook voor vrijwilligers. Als gemeenten eisen stellen aan de uitvoering en kwaliteit van bepaalde werkzaamheden, moet daaraan uiteraard voldaan worden door iedereen die zorg biedt, ook door vrijwilligers.
Zorgverzekeringswet (Zvw)	Clënten die zich aanmelden, ontvangen een indicatie voor zorg en ondersteuning die zij nodig hebben. Voor het leveren van de zorg kunnen ze terecht bij een of meerdere zorgaanbieders. De zorgaanbieder kan vrijwilligers inzetten voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden. Op de kwaliteit van zorg die wordt geleverd door de zorgaanbieder, is de Wkkgz van toepassing.
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	<p>Ook de Wkkgz geeft aan dat je als zorgorganisatie zelf kan bepalen welke werkzaamheden door vrijwilligers worden uitgevoerd. Zolang je maar aan je plicht voldoet om goede zorg te leveren.</p> <p>Wel is het belangrijk dat de vrijwilliger over de benodigde kennis en vaardigheden beschikt om de activiteit verantwoord uit te kunnen voeren. De zorgaanbieder moet zich daarvan vergewissen en vrijwilligers daarvoor toerusten.</p> <p>Bij handelingen waar protocollen op van toepassing zijn, is het aan de zorgaanbieder om vrijwilligers van de inhoud van de protocollen op de hoogte te stellen en hen met de benodigde kennis uit te rusten. (Bron: o Algemene verplichting om de werkzaamheden zo te organiseren dat dit leidt tot goede zorgverlening, art. 3 Wkkgz).</p> <p>Klachten over vrijwilligers die worden ingezet bij het bieden van (langdurige) zorg door zorgorganisaties kunnen behandeld worden volgens de klachtenregeling die op basis van de Wkkgz moet worden opgesteld. (Bron: Art. 14 Wkkgz).</p> <p>Goed om tot slot te weten is dat het niet verplicht is voor vrijwilligers om over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) te beschikken. Organisaties kunnen er zelf voor kiezen om een VOG van vrijwilligers te vragen. (Bron: Artikel 3.1. Uitvoeringsbesluit Wkkgz).</p>

# Colofon

## Verantwoordelijk voor uitgave

Waardigheid en trots voor de toekomst

## Projectsubsidie

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

## Auteurs

Yvonne de Jong en Karlijn Nanninga

## Redactie

Marit van der Meulen

## Vormgeving

Marcom+design, Utrecht

## Met dank aan

Jonneke Naber (V&VN), Mariska de Bont (V&VN) en Marjan Hurkmans (Avoord)

## Datum

april 2024

## Disclaimer

Als 'Waardigheid en trots voor de toekomst' streven we er samen met betrokkenen naar om gebruik te maken van juiste, actuele en beschikbare gegevens in publicaties. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden of onvolkomenheden bevat. Ondanks onze zorgvuldigheid aanvaarden we geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die is ontstaan door eventuele onjuistheden of onvolkomenheden.

Op onze publicaties is de [Creative Commons 4.0 licentie](#) van toepassing. Dit betekent dat je onze publicaties mag downloaden, verveelvoudigen en mag verwijzen wanneer de volgende voorwaarden gelden:

- Er sprake is van niet-commerciële doeleinden.
- Je beschrijft dat de publicatie van 'Waardigheid en trots voor de toekomst' is, eventuele auteurs noemt en een URL of hyperlink naar de publicatie plaatst.
- Je de Creative Commons 4.0 licentie vermeldt, inclusief link.

Wil je een onderdeel gebruiken voor een eigen publicatie? Ook dat mag alleen voor niet-commerciële doeleinden en op voorwaarde dat je linkt naar de originele bron en je werk vervolgens onder dezelfde Creative Commons 4.0 licentie deelt. De Creative Commons 4.0 licentie is niet van toepassing op beeldmateriaal, content van derden en op onderdelen waar dit specifiek bij benoemd staat.

## **Over Waardigheid en trots voor de toekomst**

Vergrijzing, toename van complexere zorgvragen en het groeiend personeelstekort vragen om een andere organisatie van zorg en ondersteuning. 'Waardigheid en trots voor de toekomst' helpt professionals, organisaties en netwerken bij deze opgaven. Hoe? Door kennis en goede voorbeelden te delen, samen leren binnen of tussen organisaties te stimuleren en door organisaties te ondersteunen bij het toepassen van bewezen innovaties. En leren en veranderen onderdeel te maken van de dagelijkse routine. Het programma is onderdeel van Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en wordt uitgevoerd door kennisorganisatie Vilans.

april 2024

**Waardigheid en trots voor de toekomst helpt professionals  
en organisaties om de langdurige zorg voor ouderen  
toekomstbestendig te maken.**

**[www.waardigheidentrots.nl](http://www.waardigheidentrots.nl)**

