Inspiratiegids

Vrijwilligers in woonzorgcentra

Bijlage: Stappen bij escalatie

UCLL HOGESCHOOL Research & Expertise

1. Veiligheid eerst

Wanneer er een situatie ontstaat die de veiligheid, waardigheid of het welzijn van bewoners, vrijwilligers of medewerkers in gevaar brengt, wordt het gedrag onmiddellijk stopgezet. Dit is geen oordeel, maar een beschermende maatregel.

2. Gesprek met vrijwilliger en medewerker

Er volgt zo snel mogelijk een open en respectvol gesprek tussen de vrijwilliger en een medewerker of vrijwilligerscoördinator om te bespreken wat er precies gebeurd is, hoe iedereen dit ervaren heeft en welke grenzen of afspraken mogelijk overschreden zijn.

3. Heroriëntering

Soms past een bepaalde taak of afdeling (tijdelijk of blijvend) niet goed bij de mogelijkheden, stijl of grenzen van een vrijwilliger. Dan zoek je best samen naar een alternatief.

Bijvoorbeeld:

- Een vrijwilliger die moeilijk omgaat met bewoners met dementie → een andere afdeling
- Minder rechtstreeks contact met bewoners, maar wel hulp bij activiteiten of logistiek
- Kortere momenten of duidelijke(re) afbakening van taken
- …

Dit is geen stap terug, maar een herafstemming.

Deze informatie werd ontwikkeld binnen het project *Vrijwilligers in Woonzorgcentra*.
Ontdek achtergrondinformatie, resultaten en aanvullende materialen op
https://research-expertise.ucll.be/nl/vrijwilligersinwzc

4. Bemiddeling

Als gesprekken en heroriëntering onvoldoende helpen, wordt een neutrale derde betrokken: een interne leidinggevende of een externe bemiddelaar.

Het doel van bemiddeling is spanningen of misverstanden uitklaren, ieders standpunt veilig laten horen en zoeken naar een gedragen oplossing.

5. Stopzetting van het vrijwilligerswerk

Alleen bij:

- aanhoudend grensoverschrijdend gedrag
- het niet naleven van gemaakte afspraken
- situaties die blijvend onveilig of onaanvaardbaar zijn

Stopzetting is soms nodig om bewoners en medewerkers te beschermen, maar gebeurt altijd menselijk en zorgvuldig met een duidelijke motivering in een rustig en concreet gesprek.

Deze informatie werd ontwikkeld binnen het project *Vrijwilligers in Woonzorgcentra*.
Ontdek achtergrondinformatie, resultaten en aanvullende materialen op
https://research-expertise.ucll.be/nl/vrijwilligersinwzc