



Vertrouwen onderbouwen

Informele laagdrempelige hulp veilig opzetten



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

* Inleiding

Het klinkt mooi: mevrouw de Jong uit Utrecht heeft een eenvoudige hulpvraag en mevrouw Duprie, die ook in Utrecht woont, heeft tijd over om een ander te helpen. Ze vinden elkaar via bemiddelingswebsites waar vraag en aanbod elkaar ontmoeten. Drie dagen later puzzelt mevrouw Duprie bij mevrouw de Jong.

Het uitwisselen van vrijwillige diensten tussen een hulpvrager en een hulpgever, zonder tussenkomst van een organisatie, wordt steeds meer gemeengoed. Een vorm van informele individuele hulp die veelal via digitale marktplaatsen of het wijkteam wordt aangeboden. Het is geen formeel vrijwilligerswerk en daardoor laagdrempelig; het beantwoordt aan de behoefte van veel mensen om hulp te bieden zonder gebonden te zijn aan langdurige verplichtingen. Het geeft ook gehoor aan de idealen van de overheid van meer eigen verantwoordelijkheid en vrijwillige inzet van burgers. Gemeenten verwijzen hulpvragers vanuit het Wmo-loket regelmatig naar vrijwilligerscentrales, naar vrijwilligersorganisaties en naar digitale marktplaatsen voor hulp en ondersteuning.

De volgende dag ontdekt mevrouw de Jong dat ze 100 euro tekort komt in haar portemonnee....

Veilig?

Contacten zonder tussenkomst van een organisatie zijn ongedwongen en waardevol, maar ook relatief anoniem. Daardoor kunnen onveilige situaties ontstaan. Hulpvrager en hulpgever kunnen in een kwetsbare situatie verzeild raken bij 1-op-1 contact. Er is een spanningsveld tussen het beschermen van mensen en het stimuleren van 'spontane' ontmoeting. Wie zorgt voor de veiligheid van zowel de ontvangers als de verleners van hulp? Hoe kan de kans op grensoverschrijdend gedrag in de informele hulpverlening verkleind worden? 100% veilig wordt het nooit, maar er valt in de huidige situatie veel winst te behalen.

Voor wie?

Speelt u een rol in de bemiddeling tussen hulpvrager of hulpaanbieder? Vanuit uw functie in het wijkteam of als medewerker van een digitaal platform voor buurthulp? Deze publicatie is er voor u! Na het lezen van deze publicatie bent u in staat om ieders rol te definiëren en tips toe te passen om de veiligheid te vergroten. Heeft u als beleidsmaker of professional te maken met buurthulpinitiatieven? Voor u staan dilemma's, mogelijke oplossingen, tips en handvatten beschreven.

* **Wie is verantwoordelijk voor veiligheid?**

Grensoverschrijdend gedrag is een probleem waar hulpvragers, hulpgevers, familie en beroepskrachten zich bewust van moeten zijn, voordat vraag en aanbod gekoppeld worden. Wat gebeurt er wanneer hulpvrager of hulpgever over de grens gaat? Wie is er verantwoordelijk voor de ontstane onveiligheid? Wie kan bijdragen aan een veilig(er) contact tussen hulpgever en hulpvrager? Een overzicht van alle betrokkenen in het circuit van individuele informele hulp.

✓ **Hulpvrager en hulpgever**

De hulpgever en hulpontvanger zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het eigen gedrag. Zij vertonen grensoverschrijdend gedrag of ondergaan het. Zij kunnen het ook stoppen. Dat lukt hen alleen niet altijd zelfstandig of doen zij het niet uit zichzelf.

✓ **Bemiddelaars**

Bemiddelaars zijn medeverantwoordelijk voor het garanderen van veiligheid in de informele hulpverlening. We zien bemiddelaars als:

- * sociale makelaars die in de wijk bemiddelen tussen hulpvragers en hulpgevers;

- * (de personen achter) websites waar vraag en aanbod aan elkaar gekoppeld wordt, zonder enige betrokkenheid van een (vrijwilligers-)organisatie. In de praktijk zien bemiddelaars zichzelf niet als verantwoordelijk voor de contacten die ze tot stand brengen. Wettelijk gezien is dit juist. Bemiddelaars hebben echter als doel om te voorzien in een behoefte: kwetsbare mensen helpen. Hierin hoort het bevorderen van veilig gedrag. Een aantal websites, zoals Buuv.nl en zorgvoorelkaar.nl laten al het goede voorbeeld zien door samen te werken met gemeenten en hulpverleners. Meer hierover in het hoofdstuk [Tips voor bemiddelaars](#).

✓ **Gemeenten**

Gemeenten zijn door de Wmo 2015 verantwoordelijk om huiselijk geweld te voorkomen en aan te pakken. Zij hebben dus ook de taak om veiligheid te waarborgen bij informele hulpverlening en buurthulp. In de praktijk pakken gemeenten dit echter niet altijd op. Lees het onderdeel [In gesprek met de gemeente](#).

✗ Steunpunten vrijwilligerswerk

Steunpunten vrijwilligerswerk zien wij niet als verantwoordelijke partij binnen de informele hulpverlening. Hun ervaringen kunnen wel bruikbaar zijn. Steunpunten vrijwilligerswerk bemiddelen vrijwilligers naar vrijwilligersorganisaties. Door de veranderingen in de samenleving vragen gemeenten steeds vaker van steunpunten vrijwilligerswerk ook te bemiddelen tussen individuele hulpvragen en individuele vrijwilligers. Nog maar weinig steunpunten doen dit al of zijn van plan dit te gaan doen. Veel meer steunpunten zouden wel de verantwoordelijkheid willen nemen of krijgen voor het informeren van hulpvragers en hulpgevers over mogelijke risico's. Zij zouden digitale marktplaatsen voor informele hulp of sociale wijkteams hierin kunnen ondersteunen. Meer informatie hierover: [steunpunten vrijwilligerswerk signaleren grensoverschrijdend gedrag.](#)

✓ Familie als hulpvragers

Soms doen mensen zelf een beroep op hulp, maar vaker doen familieleden of vrienden dat. Tot wel 80% van de hulpvragen op digitale bemiddelingssites komt uit naam van een ander. Zij doen dit, bijvoorbeeld omdat de eigenlijke hulpvrager zelf vindt dat hij/zij het leggen van contacten niet goed aankan of hiertoe om andere redenen niet in staat is. Het is dus logisch wanneer zij rekening houden met mogelijke risico's.



* Inleiding

* **Wie is verantwoordelijk voor veiligheid?**

* Trends

* In 4 stappen naar veiligere hulp

* In gesprek met de gemeente

Verantwoordelijk, maar ook aansprakelijk?

Als het mis gaat... zijn betrokkenen dan aansprakelijk?

In het rapport Vrijwilligerswerk en aansprakelijkheidsrisico (Erasmus Universiteit Rotterdam, 2006) staat:

'De organisatie zelf zal aansprakelijk zijn jegens de benadeelde derde uit hoofde van eigen onrechtmatig handelen indien de organisatie niet de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van een redelijk handelende organisatie mag worden verwacht. Gedacht kan worden aan een gebrek aan zorgvuldigheid bij het aanstellen, begeleiden of instrueren van de vrijwilliger. Indien bijvoorbeeld een vrijwilliger tewerk wordt gesteld bij bejaarden, terwijl van deze vrijwilliger bekend is dat deze in het verleden is veroordeeld voor diefstal in de uitoefening van vergelijkbare werkzaamheden, dan zal de organisatie aansprakelijk zijn indien geen bijzonder toezicht wordt gehouden op de vrijwilliger en zich recidive voordoet.'

Waar gesproken wordt over 'vrijwilligers', gaat het om vrijwilligers die vanuit een organisatie werken. Er waren immers in 2006 nog geen digitale marktplaatsen actief. Het is de vraag of bemiddelaars, zowel bemiddelingsorganisaties of –sites, die hulpgevers bemiddelen naar individuele hulpvragen worden gezien als een organisatie, zoals hierboven bedoeld wordt. Juridisch gezien is dit onduidelijk, omdat hier (nog) geen uitspraak over gedaan is.

Om de aansprakelijkheidsrisico's zo beperkt mogelijk te houden is het belangrijk dat binnen de eigen mogelijkheden gedaan wordt wat redelijkerwijs verwacht mag worden om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen. Steunpunten vrijwilligerswerk en digitale bemiddelingsites hebben in de regel geen directe relatie met de vrijwilligers en de personen die de hulp ontvangen. Het bieden van informatie en advies over maatregelen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen valt in ieder geval wel binnen de redelijke mogelijkheden. Wanneer bemiddelaars wel rechtstreeks contact hebben met de hulpgevers en degenen die hulp ontvangen, dan kunnen ze meer doen. In dat geval zal er ook de verwachting zijn dat er meer gebeurt en weegt de verantwoordelijkheid ook zwaarder.

* Trends

Al jarenlang zijn er vrijwilligersorganisaties die bemiddelen tussen individuele hulpvragers en vrijwilligers. Voorbeelden zijn organisaties voor vrijwillige thuishulp, buddyzorg en Vriendendiensten. Deze organisaties hebben veel ervaring met het begeleiden van vrijwilligers en instructies aan vrijwilligers over het bewaken van grenzen. Deze organisaties doen dat op een andere manier dan digitale bemiddelingssites.

Aantal digitale marktplaatsen neemt toe

Digitale marktplaatsen zijn in opkomst. Zij brengen 'vraag en aanbod' bij elkaar via een website. Mensen die hulp zoeken kunnen een oproep plaatsen of bladeren door het beschikbare hulpaanbod. En anderen die als hulpgever iets voor mensen willen doen, kunnen zich aanmelden en zoeken naar mensen met een hulpvraag. De website www.alleszelf.nl zet marktplaatsen op een rij, gesorteerd op thema van de hulpvraag.

Bekende marktplaatsen zijn onder andere:

- * [Burenhulpcentrale](#)
- * [Buuv](#)
- * [Vraagelkaar](#)
- * [WeHelpen](#)
- * [Zorgvoorelkaar](#)

Een voorbeeld uit het 'reguliere' vrijwilligerswerk *

Een medewerker van een buddyzorgorganisatie vertelt:

"Wij volgen de volgende stappen bij het selecteren van vrijwilligers:

- * mogelijke vrijwilligers sturen een mail omdat ze geïnteresseerd zijn;
- * ze krijgen vervolgens informatie opgestuurd;
- * mensen maken de keuze of ze zich wel of niet aanmelden;
- * er vindt allereerst een kennismakingsgesprek plaats;
- * de mensen volgen een training, deze gaat ook over het aangeven van grenzen;
- * dan volgt een gesprek waarin deelnemers de keuze maken of ze wel of niet verder willen;
- * vrijwilligers tekenen een contract voor minimaal een jaar. Ze moeten vanaf dan gemiddeld een dagdeel in de week beschikbaar zijn."

* Inleiding

* Wie is verantwoordelijk voor veiligheid?

* Trends

* In 4 stappen naar veiligere hulp

* In gesprek met de gemeente

Bemiddeling in de buurt groeit in populariteit

Professionals en vrijwilligers zoeken steeds vaker een buurtbewoner die hulp wil verlenen, wanneer het geven van hulp vanuit het netwerk van de hulpvrager niet toereikend is. De buurtbewoner geeft de hulp op informele basis, dus niet vanuit een (vrijwilligers)organisatie. Het gaat bijvoorbeeld om bezoeken omdat iemand eenzaam is of praktische klussen, zoals werk in de tuin, het vervangen van een lamp of iemand naar het ziekenhuis brengen.

“ We zien vooral bemiddeling in de informele hulp via wijkcoaches en buurtinitiatieven. Het Vrijwilligers Netwerk is hierin nu al ondersteunend en dit zal steeds meer voorkomen.

Professional Vrijwilligers netwerk

”

Steunpunten vrijwilligerswerk signaleren grensoverschrijdend gedrag

Uit onderzoek van Movisie blijkt dat meer dan de helft van de 42 onderzochte steunpunten vrijwilligerswerk signalen ontvangt van grensoverschrijdend gedrag na de bemiddeling tussen individuele hulpvragers en vrijwilligers. Uit hetzelfde onderzoek komt naar voren dat zowel de vrijwilligers als de persoon die hulpgeboden wordt, te maken kunnen krijgen met grensoverschrijdend gedrag. De omvang is onbekend.

Op dit moment bemiddelen verreweg de meeste steunpunten 1-op-1 vrijwilligerswerk via een vrijwilligersorganisatie. Dat wil zeggen: een vrijwilligersorganisatie plaatst een vacature voor een vrijwilliger in de vacaturebank van het lokale steunpunt vrijwilligerswerk. Daarna volgt ofwel een digitale aanmelding door een vrijwilliger, ofwel een aanmelding naar aanleiding van een bemiddelingsgesprek op het steunpunt. De ervaring van de steunpunten geeft inzicht in de rol die steunpunten voor zichzelf zien en welke preventieve maatregelen ze haalbaar achten:

“ Een vrijwilligster is een keer ontvangen door een naakte man. Een andere vrijwilligster heeft meegemaakt dat er een pornovideo werd aangezet.

Professional Welzijn Leusden

”

“ Er komen steeds meer maatjesprojecten en daarnaast initiatieven zoals BUUV. De vrijwilligerscentrale heeft contact met BUUV, o.a. over hoe het (on)georganiseerde vrijwilligerswerk thuis veilig te laten verlopen. BUUV heeft ook meegedaan aan de training ‘Adviseur Veilig Vrijwilligerswerk’ in het kader van het project In veilige handen.

Professional Vrijwilligerscentrale Haarlem

”

* Inleiding

* Wie is verantwoordelijk voor veiligheid?

* Trends

* In 4 stappen naar veiligere hulp

* In gesprek met de gemeente

“ Wij hebben in West-Friesland alle vormen van misbruik door vrijwilligers meegemaakt: zowel seksueel als mishandeling en diefstal. Mensen met een zedenverleden worden niet bemiddeld naar vrijwilligerswerk met kinderen.

Professional Vrijwilligerspunt West-Friesland

”

Marktplaatsen werken met recensies

Een ontwikkeling - die zichtbaar is bij commerciële marktplaatsen – is dat er gewerkt wordt met recensies. Commerciële sites die boeken of kleren verkopen of de weg wijzen naar restaurants doen dit al. Het bekendste voorbeeld is eBay. De gebruiker wordt dan gestuurd door de review / recensie van een andere gebruiker. Zorgvoorelkaar.nl is hier in 2014 mee gestart. Het is nog onbekend of dit bijdraagt aan veiligheid.



* Inleiding

* Wie is verantwoordelijk voor veiligheid?

* Trends

* In 4 stappen naar veiligere hulp

* In gesprek met de gemeente

Informele hulpverlening: begrip in beweging



Informele hulp is hulp die geboden wordt door mensen die dat niet voor hun beroep doen. Het gaat hierbij om activiteiten aanvullend op de professionele hulp door beroepskrachten zoals verpleegkundigen, huishoudelijke hulp en professionele begeleiding. Voor het onderscheid met mantelzorg wordt specifiek benoemd dat het door een hulpgever van buitenaf, bijvoorbeeld via een digitale marktplaats of een verzoek vanuit een sociaal wijkteam, gedaan wordt. Het zijn in de regel onbekende van de persoon die de hulp ontvangt. Bij mantelzorg wordt bovendien de professionele hulp als aanvullend gezien aan de mantelzorg, in plaats van andersom.

Kenmerkend bij de **individuele** hulpverlening is dat het in de eigen omgeving of privésfeer in een 1-op-1 relatie tussen de hulpvrager en hulpbieder kan plaatsvinden.”

In deze publicatie staat informele **hulpverlening** centraal. We kijken niet naar andere soorten vrijwillige samenwerking, omdat deze verbonden is met de formele hulpverlening. En omdat informele individuele hulpverlening bij uitstek een soort van vrijwillige inzet is waarbij kwetsbare hulpvragers en hulpgevers betrokken zijn.

In Nederland wordt al jaren gestoeid met de definitie van het woord **vrijwilliger**. De gangbare definitie van vrijwilligerswerk is: “Werk dat onbetaald en onverplicht in georganiseerd verband verricht wordt voor

een ander of de samenleving”. Deze definitie past maar voor een deel bij het soort informele hulpverlening dat geboden wordt via digitale marktplaatsen of door bemiddeling van een wijkteam of een vrijwilligerssteunpunt. Het probleem zit hem in dit geval in het ‘georganiseerde verband’.

Het is niet alleen een definitie kwestie. De afgelopen jaren is veel kennis ontwikkeld en verspreid over het opzetten van vrijwilligersbeleid. Dit beleid is gericht op het werven van vrijwilligers, maar ook op het inrichten van de taken van vrijwilligers en het begeleiden van vrijwilligers. In de georganiseerde informele hulpverlening is duidelijk te zien dat vrijwilligers te maken krijgen met een vrijwilligerscontract, het aantonen van een Verklaring Omtrent Gedrag, een training of cursus over het werken met kwetsbare mensen, begeleiding in de vorm van bijvoorbeeld supervisie, intervisie of regelmatige begeleidingsgesprekken. De taken van vrijwilligers in de zorg en hulpverlening zijn pittiger geworden. De behoefte van vrijwilligers zelf aan ondersteuning en opleiding is toegenomen. En er is meer aandacht voor het plaatsen van de juiste vrijwilliger op de juiste plek.

Deze ontwikkeling lijkt tegengesteld aan de ontwikkeling die gelijktijdig plaatsvindt richting meer informele ongeorganiseerde geleverde inzet in de vorm van korte klussen. We kunnen daarom ook niet zo maar gebruik maken van de opgedane kennis in het georganiseerde vrijwilligerswerk.

* In 4 stappen naar veiligere hulp

Om grensoverschrijdend gedrag tegen te gaan en veiligheid te bevorderen kunnen bemiddelaars vier stappen zetten:

1. Stel informatie beschikbaar voor alle betrokkenen
2. Zorg voor een plek waar mensen terecht kunnen met hun vragen, zorgen of klachten
3. Maak afspraken over gedrag
4. Help mensen bij het stellen van grenzen

Stap 1. Stel informatie beschikbaar voor alle betrokkenen

Een bemiddelaar kan informatie bieden aan hulpvragers, hulpbieders, familieleden en andere betrokkenen. Denk bijvoorbeeld aan een lijst met do's en don'ts. Websites als buuv.nu, zorgvoorelkaar.com, wehelpen.nl, vraagelkaar.nl bieden tips aan, zoals:

- * Plan een kennismakingsgesprek. Een eerste gesprek zou eventueel telefonisch kunnen plaatsvinden of in een openbare gelegenheid en/of met iemand erbij die u vertrouwt zoals bijvoorbeeld een vriend, familielid of kennis.
- * Vraag naar een wettig legitimatiebewijs en eventuele referenties maar geef nooit een kopie.

- * Deel geen persoonlijke gegevens zoals een pincode, DigiD, bankgegevens of burgerservicenummer.
- * Maak duidelijke afspraken hoe jullie met elkaar omgaan, de te bieden hulp en eventuele vergoedingen of verzekeringen. Zet dit zo mogelijk met de hulpgever op papier en onderteken het samen.
- * Neem contact op met de eigen verzekering om na te gaan hoe u verzekerd bent als een hulpgever bij u thuis werk verricht of als u ergens hulp geeft.
- * Heeft u een niet-pluis gevoel of is er sprake van grensoverschrijdend gedrag? Neem dan contact op met: [vul de naam van de lokale instantie in die u hierbij kan helpen.]
- * Ga ervan uit dat er nooit iemand onaangekondigd voor de deur staat. Onze site zorgt altijd voor contact via mail of telefoon vooraf.
- * Let erop dat u de ander niet onnodig of ongewenst aanraakt of vastpakt. Deel niet ongevraagd al te intieme details.
- * Tip voor jongeren: betrek je ouders bij wat je doet, ga voor je aanmelding met je ouders in gesprek.

* Inleiding * Wie is verantwoordelijk voor veiligheid? * Trends

* In 4 stappen naar veiligere hulp

* In gesprek met de gemeente

Stap 2. Zorg voor een plek waar mensen terecht kunnen met hun vragen, zorgen of klachten

Heel veel in de bemiddeling tussen mensen kan digitaal, maar wanneer er iets misgaat is het voor alle betrokkenen prettig als er contact opgenomen kan worden met een persoon die telefonisch en op andere manieren bereikbaar is:

- * Zorg dat duidelijk is hoe en met wie iemand contact kan opnemen als hij/zij het gevoel heeft dat er iets niet klopt of er sprake is van grensoverschrijdend gedrag.



- * Zorg, eventueel in overleg met de gemeente of andere organisaties, voor een punt waar men (zo nodig anoniem) grensoverschrijdend gedrag kan melden.
- * Voor grensoverschrijdend gedrag dat hulpgevers tegenkomen in de thuissituatie van een hulpvrager, bijvoorbeeld door partners, familie of huisvrienden, kan contact opgenomen worden met Veilig Thuis, het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling via 0800-2000.
- * Probeer samen te werken met regionale/gemeentelijke partners die zowel hulpvragers als hulpgevers kunnen begeleiden bij bijvoorbeeld de selectie en screening of tips kunnen geven over privacy en veiligheid.

Stap 3. Maak afspraken over gedrag

Behalve tips aan de deelnemers, kunnen digitale platforms of bemiddelaars in de wijk ook afspraken maken en regels stellen over gedrag. Het gaat dan ook om het opzetten of bijstellen van de systemen die worden gebruikt om te zorgen dat privacy zo veel mogelijk gewaarborgd wordt, maar er tegelijk sprake is van enige controle op identiteit. Hulpvragers en hulpgevers moeten regels rond privacy en gedrag goed kunnen terugvinden op de site, of ze toegestuurd of medegedeeld krijgen op het moment dat ze deelnemen aan de bemiddeling.

- * Ga na welke gegevens van zowel de hulpgever als de hulpvrager (wettelijk) gedeeld kunnen en mogen worden, welke gegevens openbaar te zien zijn en welke bewust niet.

* Inleiding

* Wie is verantwoordelijk voor veiligheid?

* Trends

* In 4 stappen naar veiligere hulp

* In gesprek met de gemeente

- * Besluit in hoeverre en welke contactgegevens van hulpvragers en hulpgevers u opvraagt voordat zij gebruik kunnen maken van de website of hun vraag of aanbod kunnen plaatsen. En in hoeverre houdt u zelf zicht op eventueel surfgedrag of het contact tussen betrokkenen? Grijpt u eventueel in door iemand te bellen of te mailen?
- * Bedenk en maak eventueel een protocol over hoe u zelf omgaat met eventuele signalen van grensoverschrijdend gedrag. Maak er intern duidelijke afspraken over en zoek, voordat een dergelijke situatie zich voordoet, uit hoe u dit op gaat pakken en waar u eventueel naartoe doorverwijst. En gaat u mensen in dergelijke gevallen weren van de site?
- * In verband met minderjarigen: zorg dat een akkoord van de ouder(s) nodig is. Zo wordt bij vraagelkaar.nl aangegeven dat jongeren alleen mogen deelnemen met toestemming van de ouders.
- * Als er een match is: ga na een bepaalde tijd na hoe het contact verloopt, of er nog bijzonderheden zijn en geef eventueel opnieuw tips i.v.m. veiligheid (zowel aan de hulpvrager als aan de hulpgever). Vraag hen ook om eventuele tips.

Stap 4. Help mensen bij het stellen van grenzen

Stimuleer hulpvragers en hulpgevers om verwachtingen expliciet uit te spreken, bijvoorbeeld door een voorbeeldchecklist standaard in een welkomstmail op te nemen. Vermeld in de communicatie dat zij 'nee' mogen zeggen. Bijvoorbeeld in het geval van de hulpgever: de hulp kan licht beginnen, maar de hulpvraag kan gaandeweg steeds zwaarder worden.

Wat als iemand moeilijk 'nee' kan zeggen? Hulpgevers denken soms niet met de hulp te kunnen ophouden omdat zij bang zijn dat de toch al kwetsbare hulpvrager daar mogelijk schade van ondervindt. In het vrijwilligerswerk staat dit bekend als de 'vrijwilligersklem'. Een deel van de hulpgevers voert dan mogelijk taken uit die zij eigenlijk liever niet hadden gedaan.

Tot slot nog een aantal tips:

- * Geef tips over manieren voor het beëindigen van de hulpverleningsrelatie. Veelal voelen zowel de hulpgever als de hulpvrager zich niet vrij om het contact te stoppen en dit ook te zeggen, Stimuleer mensen om vooraf goed na te denken over de eigen wensen en grenzen en om consequent te blijven ten aanzien van de grenzen.
- * Wijs betrokkenen eventueel op de site van het Fonds Psychische Gezondheid waarop tips te downloaden zijn over het stellen van grenzen.

“ Het klikt goed tussen de echtgenoot van de hulpvrager en mij. Maar ik merk dat meneer geneigd is mij te claimen. Het is ook best een moeilijke situatie... In het verleden had ik er wel moeite mee, omdat het niet zo in mijn aard ligt, maar nu houd ik me duidelijk aan die ene middag in de week, en dan hebben we het heel gezellig met elkaar.

Informele hulpgever

”

* In gesprek met de gemeente

Gemeenten zijn gebaat bij informele hulpverlening en verlenen mogelijk subsidie aan een bemiddelingsite of vergelijkbare initiatieven. Als initiatiefnemer is het waardevol om in gesprek te gaan met de gemeente over de manier waarop aandacht besteed kan worden aan de veiligheid van hulpvrager en –bieder. Hoe ziet de gemeente haar eigen rol hierin en wat verwacht de gemeente van een digitale marktplaats? U kunt als initiatief/bemiddelingsite aan de gemeente vragen om uitwisseling met andere initiatieven - het reguliere vrijwilligerswerk, formele hulpverlening en ondersteuning - te faciliteren. Of voorstellen om gezamenlijk een (regionaal) beleidsplan op te stellen. Ga het gesprek aan met de gemeente met de volgende informatie:

Integreren in wat de gemeente al doet

- * De gemeente kan voorlichting, hulp en ondersteuning bieden aan hulpgevers en hulpvragers. Zo kan ervoor gezorgd worden dat mensen de weg weten te vinden naar informele en formele hulp. En dat zij weten waar zij informatie kunnen vinden over privacy, rechten en plichten.
- * De gemeente kan organisaties in de gemeente of de regio vragen om tips en adviezen te geven aan zowel de hulpvrager als de hulpgever in relatie tot deze situaties. Bijvoorbeeld aan een steunpunt vrijwilligerswerk. Op relevante websites van de gemeente en betrokken organisaties

kan dit gecommuniceerd worden. Daarbij zou benoemd moeten worden dat het gaat om grensoverschrijdend gedrag en wat voor soort gedrag bedoeld wordt.

- * Denk ook aan de rol van sociale wijkteams of een casusregisseur: zij kunnen nagaan of iemand gebruik maakt van een hulpgever in niet-georganiseerd verband en vragen hoe het contact verloopt.
- * In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is het één en ander opgenomen over cliëntondersteuning. De gemeente kan de cliëntondersteuners informatie geven over veiligheid en eventuele risico's voor de hulpvrager wanneer het gaat om het niet-georganiseerde vrijwilligerswerk, zodat zij de hulpvrager hierover goed kunnen informeren.

Regie en faciliteren

- * De gemeente kan een uitwisseling organiseren van ervaringen van websites, organisaties, hulpvragers en hulpgevers met grensoverschrijdend gedrag en hoe ze daarmee omgaan. En eventueel wat de behoefte is aan ondersteuning vanuit de gemeente.
- * De gemeente kan de regie nemen bij het realiseren en faciliteren van een centraal lokaal punt waar grensoverschrijdend gedrag besproken en gemeld kan worden en waar hulp geboden wordt.

* Begrippen verklaard

Definitie grensoverschrijdend gedrag

We definiëren grensoverschrijdend gedrag als handelingen van een groep of individu, die als vijandig, vernederend of intimiderend beschouwd worden. Bij grensoverschrijdend gedrag kan het gaan om: psychisch en emotioneel gedrag, fysiek grensoverschrijdend gedrag, seksuele intimidatie en seksueel misbruik, onthouding van zorg en verwaarlozing, het schenden van rechten, financieel en materieel misbruik en discriminatie. Het kan om gedrag gaan dat in mindere of meerdere mate aanwezig en niet altijd direct zichtbaar is.

Over welke grenzen hebben we het?

* **Wettelijke en juridische grenzen:** fysiek geweld en agressie, mishandeling, aanranding en verkrachting, opzettelijk vernielen, diefstal, bedreigen en discriminatie zijn wettelijk strafbaar, in welke context dan ook. Chantage, treiteren, beledigen en vernederen zijn afhankelijk van de omstandigheden strafbaar. Voor seksueel grensoverschrijdend gedrag is wettelijk gezien ook de leeftijd en de bestaande afhankelijkheidsrelatie van belang. Seksueel contact tussen volwassenen en jongeren onder de zestien jaar is sowieso strafbaar evenals elke vorm van seks onder dwang. Wat hier onder dwang verstaan wordt is niet voor iedereen het zelfde, in regel wordt uitgegaan van de beleving van het slachtoffer. Wanneer deze het als dwangmatig ervaart kan sprake zijn van een strafbaar feit.

* **Persoonlijke grenzen:** Hulpgevers geven aan wat voor activiteiten zij wel en niet willen uitvoeren. Dat hangt bijvoorbeeld af van hun beschikbare tijd en hun talenten. Hulpvragers hebben ook hun eigen grenzen, afhankelijk van hun achtergrond, ervaringen en persoonlijke wensen en behoeften.

* **Relationele grenzen:** De wijze waarop informele hulpgevers, beroepskrachten, cliënten, vrijwilligers en familieleden elkaar zien en met elkaar omgaan is gebonden aan grenzen die in die specifieke situatie zijn ontstaan.

* **Functionele en organisatorische grenzen:** Een organisatie achter een digitale marktplaats of bijvoorbeeld een sociaal wijkteam dat in informele hulp bemiddelt, bepaalt mogelijk wat wel en niet past in de hulp die geboden wordt. Denk daarbij aan de werkzaamheden die informele hulpgevers uitvoeren, hun verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Meer informatie over grenzen, leest u in de [Participatietrilogie](#).

Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag bij individuele informele hulpverlening:

* **Psychische en emotionele grensoverschrijding:** iemand pesten, treiteren, bang maken, onder druk zetten of (uit)schelden.

Voorbeeld: Iemand zorgt voor de boodschappen van een ander, maar pest diegene steeds met haar afwijkende uiterlijk. De hulpgever vindt dat het maar plagerijen zijn; hij doet toch iets goeds voor de hulpvrager?

Voorbeeld: Een hulpvrager belt een hulpgever dag en nacht om hulp terwijl de hulpgever dat niet wil en speelt in op het verantwoordelijkheidsgevoel van de hulpgever.

* **Fysieke mishandeling:** iemand te hard vastpakken, vastbinden, slaan of schoppen.

Voorbeeld: Tijdens het oppassen op een kind met een verstandelijke beperking voelt de vrijwillige oppas zich genooddaakt om het gedrag van het kind te corrigeren. De oppas pakt het kind vast en zet het een kwartier onder een koude douche.

Voorbeeld: Een hulpvrager geeft de hulpgever een klap op de arm, omdat die per ongeluk een kopje van de hulpvrager kapot laat vallen.

* **Seksuele grensoverschrijding:** iemand ongewenst aanraken, ongepaste opmerkingen maken, zonder toestemming iemand bij seksuele handelingen betrekken.

Voorbeeld: Wanneer een maatje uit is met een hulpvrager praat hij uitgebreid over de porno die hij bekijkt en probeert de hulpvrager zo ver te krijgen dat die zaken over zijn seksleven vertelt.

Voorbeeld: Een hulpvrager heeft porno aanstaan in het bijzijn van de hulpgever.

* **Verwaarlozen en onthouden van zorg:** iemand die geacht wordt een ander te verzorgen, doet dat niet en zorgt er ook niet voor dat een ander dat wel doet.

Voorbeeld: Iemand heeft de afspraak om iemand te helpen bij licht huishoudelijk werk. De afspraak wordt niet nagekomen en de keuken vervuult. Hierdoor loopt de hulpvrager een lichte voedselvergiftiging op.

* **Schending van rechten:** dit komt vooral in zorgrelaties voor en gaat over het meer bepalen van iemand leven dan noodzakelijk door iemands beperking.

Voorbeeld: Een hulpvrager heeft hulp nodig bij het bereiden van een maaltijd. Degene die hulp biedt, meent echter dat hij dan ook kan bepalen wat en hoe veel de hulpvrager eet en dwingt diegene zijn bord leeg te eten.

[* Inleiding](#)[* Wie is verantwoordelijk voor veiligheid?](#)[* Trends](#)[* In 4 stappen naar veiligere hulp](#)[* In gesprek met de gemeente](#)

* **Financiële en materiële uitbuiting:** diefstal, afpersing, profiteren van eigendom van een hulpvrager.

Voorbeeld: Iemand helpt bij het doen van de boodschappen, maar koopt ook steeds zaken voor zichzelf op rekening van de hulpvrager.

Voorbeeld: De hulpvrager vraagt de hulpgever of hij het geld voor de boodschappen wil voorschieten, maar betaalt de hulpgever nooit terug.

* **Discriminatie:** ongelijkwaardige behandeling op basis van sekse, beperking, afkomst, seksuele voorkeur of religie.

Voorbeeld: Iemand belooft te helpen in een telefoongesprek, maar besluit ter plekke om dat toch niet te doen als hij begrijpt dat de hulpvrager homoseksueel is.

Voorbeeld: Een hulpvrager maakt negatieve opmerkingen over de hoofddoek van de hulpgever.

Risicofactoren

Elke interactie tussen mensen draagt het risico op grensoverschrijdend gedrag in zich. Dat hoeft niet altijd opzettelijk te gebeuren. Grensoverschrijdend gedrag kan ook onbewust plaatsvinden. Dat kan een gevolg zijn van verschillen in culturele, religieuze en sociale achtergrond, opleiding, geslacht en als gevolg van onwetendheid, onkunde of een psychisch probleem.

Overbelasting en stress

Op individueel niveau worden het risico om andermans grenzen over te gaan groter wanneer er sprake is van overbelasting en stress. Daarnaast geldt voor mensen met een psychische beperking en/of een psychiatrische achtergrond, dat het niet herkennen en respecteren van grenzen deel uitmaakt van hun beperking.

Onderling verschillende opvattingen

Nederland heeft een samenleving waarin mensen met allerlei culturele, religieuze en sociale achtergronden met elkaar leven. Respect voor elkaar uit zich niet in het doodzwijgen van de verschillen maar juist in de interesse in elkaars cultuur en het uitspreken van de verschillen. Vanuit verschillende achtergronden hebben mensen verschillende grenzen, bijvoorbeeld wanneer het gaat om: aanspreekvormen, lichamelijke nabijheid, aanraking, tonen van emoties en de omgang tussen mannen en vrouwen.

Nare ervaringen

Mensen met vervelende seksuele ervaringen kunnen het als een bedreiging ervaren wanneer ze geholpen worden door iemand van het andere geslacht. Het is eenvoudig te voorkomen wanneer bemiddelaars vragen aan hulpvragers of het een bezwaar is als zij geholpen worden door hulpgevers van een specifiek geslacht. Dezelfde vraag wordt uiteraard ook aan hulpgevers voorgelegd.

Colofon

Auteurs: Saskia Daru, Nicole Doornink, Jolanda Elferink en Ronald Hetem

Met dank aan: contactpersonen van verschillende vrijwilligerscentrales en bemiddelingssites

Eindredactie: afdeling Communicatie Movisie

Vormgeving: ontwerpburo Suggestie & illusie

Fotografie: 123rf

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding: © Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken.

De inhoud van deze publicaties is met grote zorg samengesteld. Desondanks is Movisie niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

© Movisie, maart 2015



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.