

Een bredere kijk op gezondheid

Mensen zijn meer dan hun ziekte of aandoening. Toch is dat meestal waar we ons op richten. Alle aandacht gaat uit naar symptomen en gezondheidsproblemen en hoe die op te lossen. Positieve Gezondheid kiest voor een ander perspectief. Niet de ziekte staat centraal, maar de mensen zelf, hun veerkracht en wat hun leven zinvol maakt.

De manier waarop over gezondheid en ziekte wordt gedacht, is de afgelopen jaren sterk veranderd. Lange tijd werd gezondheid vooral gedefinieerd als de afwezigheid van ziekte (de oude WHO definitie). Positieve Gezondheid heeft echter een bredere kijk.

Het gaat niet over gezondheid als een statisch gegeven of een te bereiken doel, maar eerder over de veerkracht van mensen om zich aan te passen aan alles wat het leven hen voor de voeten werpt. Het vermogen van mensen om te gaan met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven. En om waar mogelijk zelf de regie te voeren.

Deze manier van kijken naar gezondheid sluit mooi aan bij het concept van Healthy Ageing. De meer dynamische benadering van Positieve Gezondheid doet meer recht aan mensen en aan wat zij belangrijk vinden

In de literatuur wordt inmiddels ook wel gesproken over een 'brede gezondheidsbenadering' of een 'breed gezondheidsconcept'. Dit is de overkoepelende term waaronder nu allerlei gezondheidsconcepten vallen, waaronder Positieve Gezondheid.

Waarom is positieve gezondheid belangrijk?

Door breder naar gezondheid te kijken, richten we ons op wat iemand kan doen. We kijken naar wat zij belangrijk vinden om zich gezond te voelen en wat ze nodig hebben om dit te bereiken. Dit geeft de persoon controle over zijn eigen leven.

Het concept 'positieve gezondheid' sluit naadloos aan bij de huidige ontwikkelingen in de zorg en ondersteuning, waarbij steeds meer de nadruk wordt gelegd op eigen kracht en zelfredzaamheid van burgers.

Gezondheid, in plaats van ziekte, staat steeds meer centraal in verschillende zorgakkoorden en beleid.

Een methode

Positieve gezondheid gaat niet over een positieve kijk op gezondheid. Het gaat om een breder perspectief. Positieve gezondheid als een breder perspectief op gezondheid, is ontwikkeld in Nederland en gebaseerd op onderzoek door Machteld Huber (voormalig huisarts en onderzoeker) en haar team.





MODULE 1: POSITIEVE GEZONDHEID

Deze brede interpretatie van gezondheid is uitgewerkt in zes dimensies: 1. lichaamsfuncties, 2. mentaal welzijn, 3. zingeving, 4. kwaliteit van leven, 5. participatie en 6. dagelijks functioneren. Deze zes dimensies zijn voortgekomen uit onderzoek naar wat mensen zelf onder gezondheid verstaan. Ze blijken niet alleen waarde te hechten aan lichamelijke gezondheid, maar bijvoorbeeld ook aan zingeving, participatie en kwaliteit van leven.

Spinnenweb

Deze zes dimensies en bijbehorende aspecten worden weergegeven in het model van Positieve Gezondheid, ook wel het spinnenweb genoemd. Het spinnenweb kan individueel worden ingevuld, of samen met een zorgprofessional of andere begeleider.

Mensen kunnen op deze manier hun eigen gezondheid in kaart brengen. Aan de hand van de antwoorden wordt hun persoonlijke overzicht van gezondheid in het spinnenweb weergegeven. Daarna kijken we op welke van de zes dimensies verbetering mogelijk is en waar de persoon zelf aan wil werken. Tijdens dit proces van dialoog (wanneer de resultaten samen worden besproken) is er al een beter gevoel van consensus en eigenaarschap.

Het is goed om te benoemen dat het spinnenweb van Positieve Gezondheid geen meetinstrument of onderzoeksmethode is.

Het is een communicatie model en kan een uniek en eenvoudig hulpmiddel zijn om mensen zelf na te laten denken over hun eigen gezondheid. Te praten over wie ze zijn in een 'ander gesprek'. Wat is belangrijk voor hen en welke stappen naar verandering willen en kunnen ze zetten.

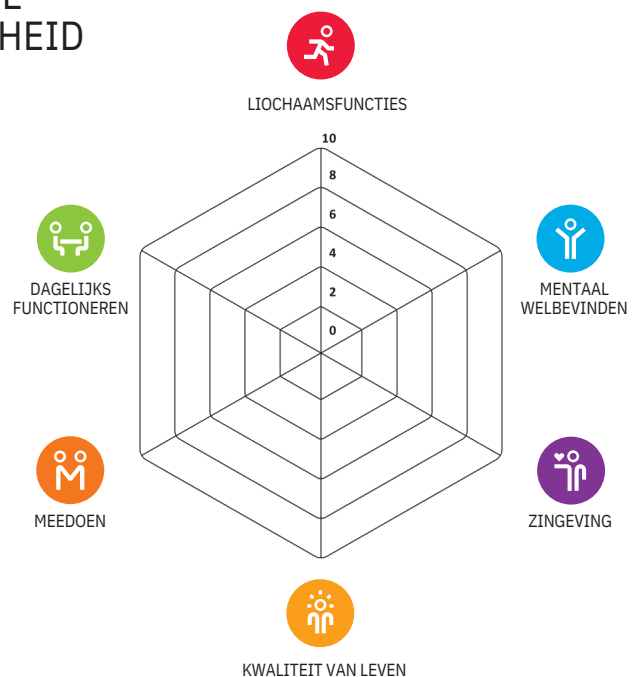
Hoe het werkt

Op de [website](#) van het Institute for Positive Health (IPH) staat een uitgebreide beschrijving van het zogeheten spinnenweb. Er wordt uitgelegd hoe het werkt en hoe je je eigen positieve gezondheid in kaart kan brengen. Het model kan gedownload worden maar ook online worden ingevuld..

Verskillende versies

Er zijn [verschillende](#) versies van het spinnenweb: voor kinderen, volwassenen en mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.

MIJN POSITIEVE GEZONDHEID



Iedereen - overall - moet de kans krijgen om lang en gezond te leven.

Gezond opgroeien en gezond en vitaal ouder worden, dat is waar Healthy Ageing om draait. Natuurlijk gaat het om een gezonde levensstijl op oudere leeftijd, maar Healthy Ageing kan breder worden getrokken.

Het is een levenslang proces dat gaat over alle leeftijden. Als je op jonge leeftijd begint met een gezonde leefstijl, is de kans groter dat je gezond en vitaal blijft als je ouder wordt.

Leefstijl, goed eten, sociale contacten en omgevingsfactoren hebben allemaal invloed op de ontwikkeling van gezondheid. Healthy Ageing gaat over het optimaliseren van de mogelijkheden voor lichamelijke, sociale en geestelijke gezondheid. Zodat iedereen, van jong tot oud, actief kan deelnemen aan de samenleving met regie over het eigen leven en een goede kwaliteit van leven.

De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) definieert gezondheid als fysiek, mentaal en sociaal welbevinden. Deze definitie is algemeen aanvaard. Volgens deze uitleg is een groot deel van de ouderen ongezond, omdat ze vaak met één of meerdere chronische aandoeningen te maken hebben. Toch zeggen veel ouderen zich wel gezond te voelen. Alsof achteruitgang 'er gewoon bij hoort' en het accepteren hiervan niet meer dan logisch is. De laatste jaren is er echter steeds meer aandacht voor het aanpakken en voorkomen van klachten bij ouderen. Steeds meer mensen zijn zich bewust van de toekomst en willen gezond ouder worden.

Enkele voordelen van actief en gezond blijven als je ouder wordt, zijn meer welzijn en participatie, sneller herstel na ziekte, minder kans op chronische ziekten en het voorkomen van vallen.

Healthy Ageing bij ouderen staat vaak gelijk aan het gezond ouder worden door bewuste keuzes te maken. Het doel is om de kansen op gezondheid te vergroten zodat ouderen actief kunnen (blijven) deelnemen met behoud van eigen regie.

Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen en uitstellen van ziekte en overlijden. Het gaat vooral ook om het voorkomen en verminderen van beperkingen in het functioneren en het bevorderen van de zelfredzaamheid, deelname aan de samenleving, toegang tot hoogwaardige (gezondheids)zorg en een hoge kwaliteit van leven.



Recent onderzoek in de regio Zuid-Denemarken liet zien dat 11% van de respondenten in de dichtstbevolkte stadsdelen niet voldoende digitale vaardigheden bezitten om actief gebruik te maken van toepassingen op het gebied van digitale gezondheidszorg. Dat bleek het geval voor 28% van de respondenten in de dunbevolkte, meest landelijke gebieden. (Regio Syddanmark: Digitale Sundhedskompetencer i Syddanmark, 2023). Dit is slechts één voorbeeld maar de realiteit in veel landen. Het risico op digitale exclusie is in plattelandsgebieden, waar dan ook, groter.

ONDERZOEK HEEFT DE VOLGENDE REDENEN HIERVOOR GECONSTATEERD

- **Gebrek aan motivatie:** Belangrijke factoren voor digitaal kwetsbare mensen om niet gemotiveerd te zijn om digitale technologie te gebruiken:
1.) Een gebrek aan veiligheid. De digitale technologie voelt niet veilig.
2.) Digitale onzekerheid. Dit uit zich meestal in de vorm van angst, zenuwachtigheid en algemeen ongemak.
- **Gebrek aan vaardigheden:** Het is niet voldoende om digitaal kwetsbare mensen te voorzien van technologie en toegang. Het is ook belangrijk dat ze de juiste vaardigheden opdoen. Dit gaat verder dan alleen technische kennis, maar bevat ook praktische vaardigheden en een gevoel voor technologie.
- **Gebrek aan ervaring:** Een belangrijk inzicht is dat het oefenen van het gebruik van digitale technologie meer vaardigheden, kennis en intuïtie oplevert. Deze zijn vervolgens tot op zekere hoogte overdraagbaar op andere technologieën. Dit betekent dat wanneer een digitaal kwetsbaar persoon een bepaalde app gaat gebruiken, dit kan helpen om ook andere toepassingen te gebruiken.



Actief luisteren vereist dat je aandachtig luistert naar iemand en observeert welke verbale en non-verbale signalen diegene uitstraalt. Het betekent luisteren met een oprecht verlangen om de perspectieven en gevoelens van de ander te begrijpen. Zonder te oordelen, de persoon te laten antwoorden en na te denken over wat er wordt gezegd, en de informatie te bewaren voor later gebruik.

VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

1. Stel open vragen: deze vragen beginnen meestal met "Wat is de betekenis van...?", "Wat is...?", "Waarom...?".

Voorbeeld: Wat vind je van het uitgevoerde actieve luisterspel? ; Welke activiteiten zou je willen doen?

2. Stel specifieke vragen: Stel vragen die de vrijwilligers helpen om meer details te geven over wat ze hebben gedeeld.

Voorbeeld: Vertel me meer over je contact met kwetsbare plattelands mensen. Wat was de moeilijkste situatie die je tegenkwam?

3. Parafraseren: Vat de hoofdpunten samen die de vrijwilliger vertelde om te laten zien dat je hebt begrepen wat diegene zei. Geef de gelegenheid de informatie die werd gegeven te verduidelijken of uit te breiden.

Voorbeeld: Dus wat je zegt is...?

4. Korte positieve verbale bevestigingen (Positive Reinforcement): Deze uitspraken helpen de vrijwilliger zich meer op zijn gemak te voelen en helpen je het gesprek voort te zetten zonder de stroom te onderbreken.
Voorbeeld: "Ik begrijp het", "Ik ben het ermee eens", "Heel goed".

5. Empathie en medeleven: Laat de vrijwilliger zien dat je in staat bent om hun emoties te begrijpen. Toon medeleven waar passend.
Voorbeeld: Het spijt me heel erg voor het verdriet dat je voelt over de manier waarop...

NON-VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

1. Oogcontact: Kijk de spreker direct en vriendelijk aan. Laat je niet afleiden door om je heen te kijken of naar iemand anders. Je kunt oogcontact combineren met een kleine glimlach en andere non-verbale boodschappen aan de spreker. Als de spreker verlegen is, bedenk dan hoeveel oogcontact gepast is tijdens het gesprek.

2. Glimlach: Een kleine glimlach laat zien dat je oplet, goed luistert, begrijpt wat er gezegd wordt. Een glimlach kan laten zien dat je blij bent met wat de vrijwilliger zegt of dat je het met diegene eens bent.

3. Knikken: Door licht te knikken laat je zien dat je begrijpt wat de vrijwilliger zegt. Dit hoeft niet te betekenen dat je het met de vrijwilliger eens bent.

4. Houding: Enkele tekenen van een actieve houding zijn een lichte kanteling van het hoofd, het ondersteunen van het hoofd op één hand of het licht naar voren of opzij leunen tijdens het zitten.

5. Afleiding: Je mobiele telefoon beantwoorden, op je horloge kijken, met je haar spelen, hard zuchten, krabbelen of op een pen tikken zijn allemaal tekenen van afleiding. Dit kan ervoor zorgen dat de vrijwilliger zich ongemakkelijk voelt bij wat je aan het delen bent.





MODULE 5: **ACTIEF** LUISTEREN

VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

6. Deel vergelijkbare ervaringen: Het delen van vergelijkbare situaties zal de vrijwilliger laten zien dat je de situatie begrijpt die diegene deelt. Dit kan helpen om een positievere en betrouwbaardere relatie tussen jullie op te bouwen.

NON-VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

6. Als spiegel fungeren: Automatische gezichtsuitdrukkingen die weerspiegelen wat de vrijwilliger uit, zoals bezorgdheid, verdriet, geluk, kunnen een teken zijn van aandachtig luisteren en helpen om sympathie en empathie te tonen in meer emotionele situaties.

7. Stem: De toon, het volume en de intonatie van de stem brengen emoties en gedragingen over.

8. Non-verbale signalen: Kijk naar de lichaamstaal van de vrijwilliger en let op onderbrekingen in het spreken.



Actief luisteren vereist dat je aandachtig luistert naar iemand en observeert welke verbale en non-verbale signalen diegene uitstraalt. Het betekent luisteren met een oprecht verlangen om de perspectieven en gevoelens van de ander te begrijpen. Zonder te oordelen, de persoon te laten antwoorden en na te denken over wat er wordt gezegd, en de informatie te bewaren voor later gebruik.

VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

1. Stel open vragen: deze vragen beginnen meestal met "Wat is de betekenis van...?", "Wat is...?", "Waarom...?".

Voorbeeld: Wat vind je van het uitgevoerde actieve luisterspel? ; Welke activiteiten zou je willen doen?

2. Stel specifieke vragen: Stel vragen die de ander helpen om meer details te geven over wat ze hebben gedeeld.

Voorbeeld: Vertel me meer waar je tegenaan loopt met je laptop. Wat was de moeilijkste situatie of programma dat je tegenkwam?

3. Parafraseren: Vat de hoofdpunten samen die de ander vertelde om te laten zien dat je hebt begrepen wat diegene zei. Geef de gelegenheid om de informatie die werd gegeven te verduidelijken of uit te breiden.

Voorbeeld: Dus wat je zegt is...?

4. Korte positieve verbale bevestigingen (Positive Reinforcement): Deze uitspraken helpen de ander zich meer op zijn gemak te voelen en helpen je het gesprek voort te zetten zonder de stroom te onderbreken.
Voorbeeld: "Ik begrijp het", 'Ik ben het ermee eens', 'Heel goed'.

5. Empathie en medeleven: Laat de ander zien dat je in staat bent om hun emoties te begrijpen. Toon medeleven waar passend.
Voorbeeld: Het spijt me heel erg dat je dit moest doormaken...

NON-VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

1. Oogcontact: Kijk de spreker direct en vriendelijk aan. Laat je niet afleiden door om je heen te kijken of naar iemand anders. Je kunt oogcontact combineren met een kleine glimlach en andere non-verbale boodschappen aan de spreker. Als de spreker verlegen is, bedenk dan hoeveel oogcontact gepast is tijdens het gesprek.

2. Glimlach: Een kleine glimlach laat zien dat je oplet, goed luistert, begrijpt wat er gezegd wordt. Een glimlach kan laten zien dat je blij bent met wat de ander zegt of dat je het met diegene eens bent.

3. Knikken: Door licht te knikken laat je zien dat je begrijpt wat de ander zegt. Dit hoeft niet te betekenen dat je het er ook mee eens bent.

4. Houding: Enkele tekenen van een actieve houding zijn een lichte kanteling van het hoofd, het ondersteunen van het hoofd op één hand of het licht naar voren of opzij leunen tijdens het zitten.

5. Afleiding: Je mobiele telefoon beantwoorden, op je horloge kijken, met je haar spelen, hard zuchten, krabbelen of op een pen tikken zijn allemaal tekenen van afleiding. Dit kan ervoor zorgen dat de ander zich ongemakkelijk voelt bij wat je aan het delen bent.





MODULE 5: **ACTIEF** LUISTEREN

VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

6. Deel vergelijkbare ervaringen: Het delen van vergelijkbare situaties zal de persoon waar je mee praat laten zien dat je de situatie begrijpt die diegene deelt. Dit kan helpen om een meer positieve en betrouwbare relatie tussen jullie op te bouwen.

NON-VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

6. Als spiegel fungeren: Automatische gezichtsuitdrukkingen die weerspiegelen wat de ander zegt, zoals bezorgdheid, verdriet, geluk, kunnen een teken zijn van aandachtig luisteren en helpen om sympathie en empathie te tonen in meer emotionele situaties.

7. Stem: De toon, het volume en de intonatie van de stem brengen emoties en gedragingen over.

8. Non-verbale signalen: Kijk naar de lichaamstaal van de persoon waar je mee praat en let op onderbrekingen in het spreken.



Funded by
the European Union

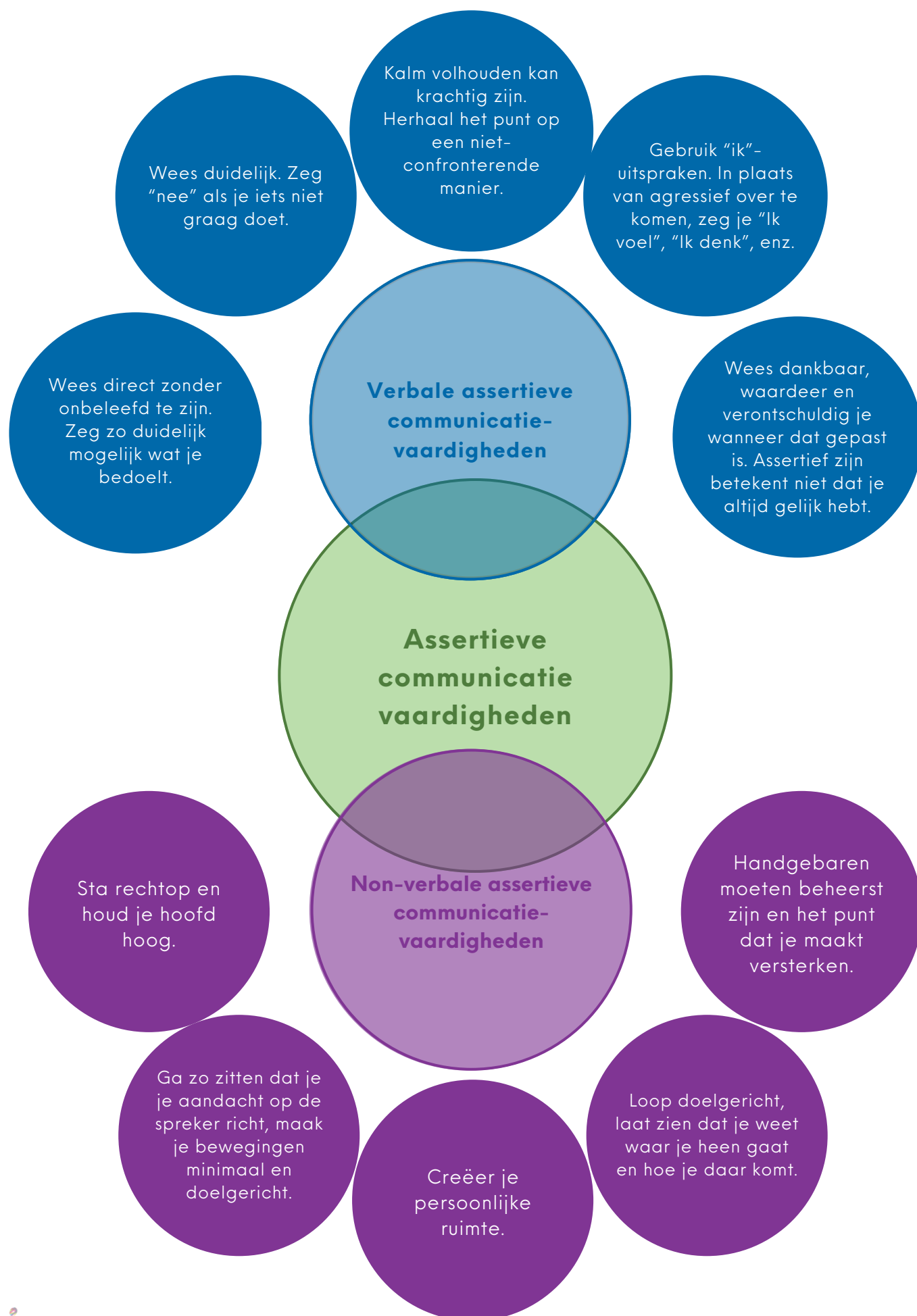
Communicatiestijl = het geheel van expressieve kwaliteiten die kenmerkend zijn voor de persoon die een boodschap verstuurt. Kan conflicten minimaliseren en samenwerking verbeteren. Er zijn vier verschillende stijlen:

- **Passieve communicatiestijl:** Mensen die, wanneer ze communiceren, moeite hebben om hun behoeften uit te drukken en te vechten voor waar ze in geloven.
- **Agressieve communicatiestijl:** Mensen die hun mening direct, zelfverzekerd, zonder verlegenheid en met zelfvertrouwen uiten. Het gesprek domineren op een tegendraadse toon, de spreker onderbreken en de eigen mening uitdragen zonder zich zorgen te maken over andermans gevoelens.
- **Manipulatieve passief-agressieve communicatiestijl:** Mensen die indirecte manieren vinden om hun ontevredenheid te uiten. Onverschillig zijn tegenover degenen met wie ze het oneens zijn en vriendelijk tegenover anderen. Commentaar geven over een conflict met iemand anders maar vermijden om het probleem zelf op te lossen.
- **Assertieve communicatiestijl:** Mensen die hun problemen objectief oplossen. Hun standpunt naar voren brengen met respect voor de mening van anderen. Weigeren iets te doen waar ze het niet mee eens zijn.





MODULE 5: COMMUNICATIE VAARDIGHEDEN





Communicatie vaardigheden

- Duidelijke en bondige mondelinge communicatie.
- Actief luisteren.
- Verbale en non-verbale communicatiecompetenties.
- Het vermogen om je aan te passen aan verschillende communicatiestijlen.

"Weet wat je wilt zeggen, houd je taal simpel en blijf bij de kernpunten. Geef de spreker je volle aandacht, herhaal wat je hoort in eigen woorden en vraag om verduidelijking. Let op toon en volume, gebruik passende lichaamstaal en observeer reacties. Pas je stijl aan op je publiek en wees flexibel."



Empathie en compassie

- Oprechte belangstelling en begrip tonen.
- Vertrouwen opbouwen door middel van empathische communicatie.
- De emotionele behoeften van vrijwilligers ondersteunen.

"Toon oprechte belangstelling door aandachtig te luisteren en vragen te stellen. Bouw vertrouwen op door emoties te erkennen en respecteren. Ondersteun door regelmatig te checken en een veilige, ondersteunende omgeving te creëren."



Culturele competentie

- Respect voor culturele achtergronden
- Aanpassingsvermogen aan culturele normen

"Toon respect voor culturele achtergronden door interesse te tonen in verschillende perspectieven en tradities. Pas je aan door open te staan voor verschillen en wees bereid om je gedrag en communicatiestijl waar nodig aan te passen."



Geduld en aanpassingsvermogen

- Geduldig blijven met verschillende leertempo's.
- Trainingsmethoden aanpassen aan individuele behoeften.
- Onverwachte uitdagingen flexibel aanpakken.

"Blijf geduldig bij verschillende leertempo's en geef mensen de tijd om te leren. Pas je trainingsmethoden aan op individuele behoeften, gebruik diverse leermaterialen en benaderingen. Wees flexibel en bereid om snel aan te passen bij onverwachte uitdagingen."



Probleemoplossende vaardigheden

- Problemen snel identificeren en aanpakken.
- Creatieve oplossingen stimuleren.

"Identificeer en pak problemen snel aan door alert te blijven en direct actie te ondernemen. Stimuleer creatieve oplossingen door een open omgeving te creëren waar ideeën welkom zijn."





EFFICIËNTE EHEALTH BEGELEIDERS: DE BELANGRIJKSTE VAARDIGHEDEN



Communicatie vaardigheden

- Duidelijke en bondige mondelinge communicatie.
- Actief luisteren.
- Verbale en non-verbale communicatiecompetenties.
- Het vermogen om je aan te passen aan verschillende communicatiestijlen.

"Weet wat je wilt zeggen, houd je taal simpel en blijf bij de kernpunten. Geef de spreker je volle aandacht, herhaal wat je hoort in eigen woorden en vraag om verduidelijking. Let op toon en volume, gebruik passende lichaamstaal en observeer reacties. Pas je stijl aan op je publiek en wees flexibel."



Empathie en compassie

- Oprechte belangstelling en begrip tonen.
- Vertrouwen opbouwen door middel van empathische communicatie.
- De emotionele behoeften van vrijwilligers ondersteunen.

"Toon oprechte belangstelling door aandachtig te luisteren en vragen te stellen. Bouw vertrouwen op door emoties te erkennen en respecteren. Ondersteun vrijwilligers door regelmatig in te checken en een veilige, ondersteunende omgeving te creëren."



Culturele competentie

- Respect voor culturele achtergronden
- Aanpassingsvermogen aan culturele normen

"Toon respect voor culturele achtergronden door interesse te tonen in verschillende perspectieven en tradities. Pas je aan aan culturele normen door open te staan voor verschillen en bereid te zijn om je gedrag en communicatiestijl aan te passen aan verschillende culturele contexten."



Geduld en aanpassingsvermogen

- Geduldig blijven met verschillende leertempo's.
- Trainingsmethoden aanpassen aan individuele behoeften.
- Onverwachte uitdagingen flexibel aanpakken.

"Blijf geduldig bij verschillende leertempo's en geef mensen de tijd om te leren. Pas je trainingsmethoden aan op individuele behoeften, gebruik diverse leermaterialen en benaderingen. Wees flexibel en bereid om snel aan te passen bij onverwachte uitdagingen."





Probleemoplossende vaardigheden

- Problemen snel identificeren en aanpakken.
- Creatieve oplossingen stimuleren bij vrijwilligers.
- Het faciliteren van gezamenlijke probleemoplossingssessies.

“Identificeer en pak problemen snel aan door alert te blijven en direct actie te ondernemen. Stimuleer creatieve oplossingen bij vrijwilligers door een open omgeving te creëren waar nieuwe ideeën welkom zijn. Faciliteer gezamenlijke probleemoplossingssessies om samenwerking te bevorderen en diverse perspectieven te benutten voor effectieve oplossingen.”



Leiderschap en motivatie

- Vrijwilligers inspireren en motiveren.
- Duidelijke begeleiding en ondersteuning bieden.
- Vrijwilligers erkennen en belonen voor hun inzet.

“Inspireer en motiveer vrijwilligers door een positieve en enthousiaste houding te tonen. Bied duidelijke begeleiding en ondersteuning door duidelijke instructies en hulp te geven wanneer dat nodig is. Erken en beloon de inzet van vrijwilligers regelmatig om hun werk te waarderen en de motivatie hoog te houden.”



Conflictoplossing

- Effectief bemiddelen bij meningsverschillen.
- Een positieve en coöperatieve omgeving bevorderen.
- Strategieën implementeren die conflicten voorkomen.

“Bemiddel effectief bij meningsverschillen door neutraal te blijven en naar alle partijen te luisteren. Bevorder een positieve en coöperatieve omgeving door respect en samenwerking te stimuleren. Implementeer strategieën die conflicten voorkomen, zoals duidelijke communicatie en het stellen van verwachtingen.”



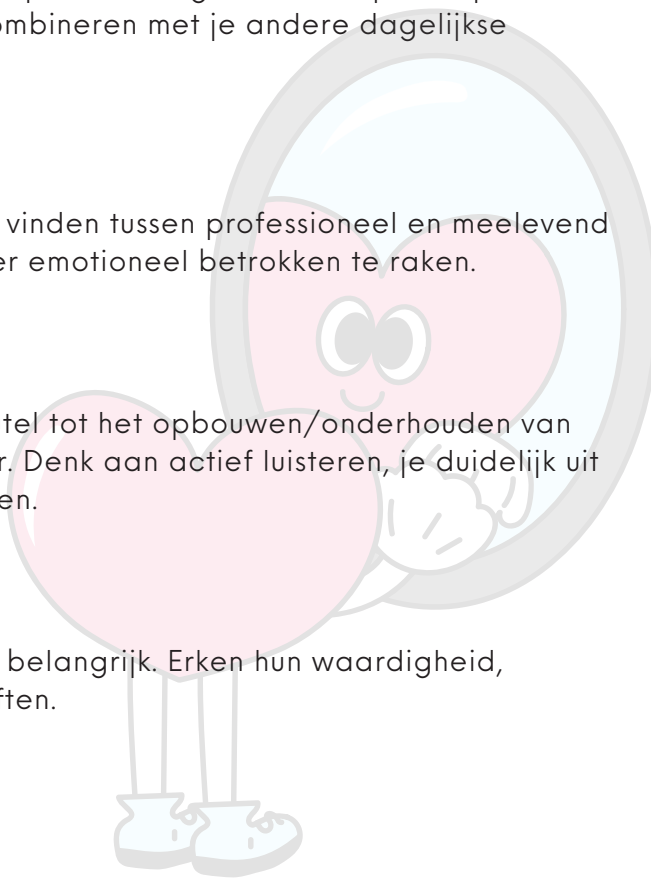
Teambuilding vaardigheden

- Een community gevoel creëren onder vrijwilligers.
- Het stimuleren van teamwork en samenwerking.
- Teambuildingactiviteiten organiseren.

“Creëer een community gevoel onder vrijwilligers door (informele) bijeenkomsten en sociale evenementen te organiseren. Stimuleer teamwork en samenwerking door rollen en verantwoordelijkheden duidelijk te definiëren en teamdoelen te stellen. Onderneem diverse teambuildingactiviteiten om de onderlinge band te versterken en samenwerking te verbeteren.”



ROL VAN DE EHEALTH VRIJWILLIGER RICHTING DE INWONER

- 
- **Duidelijkheid**
Wees duidelijk over wat je taken en verantwoordelijkheden zijn. Denk hierbij aan specifieke activiteiten die worden verwacht maar ook algemene.
 - **Grenzen**
Communiceer goed wat de grenzen zijn die de organisatie of het vrijwilligersprogramma stelt. Zowel organisatorisch als van jou persoonlijk.
 - **Tijdsbesteding**
Wees duidelijk over de verwachte tijdsbesteding. Hoeveel tijd heb je hiervoor vrij? Dit help om het te combineren met je andere dagelijkse verplichtingen.
 - **Aanpak**
Het is belangrijk een evenwicht te vinden tussen professioneel en meelevend zijn. Bied steun en empathie zonder emotioneel betrokken te raken.
 - **Communicatie**
Effectieve communicatie is de sleutel tot het opbouwen/onderhouden van een gezonde relatie met de ander. Denk aan actief luisteren, je duidelijk uit te drukken en de ander te begrijpen.
 - **Respect**
Respect tonen voor mensen is erg belangrijk. Erken hun waardigheid, autonomie en persoonlijke behoeften.

GRENZEN – PERSOONLIJK EN ANDERMANS**Zelfreflectie en zelfkennis**

Neem de tijd om na te denken over de dingen die je kunt en wilt doen. Wees eerlijk over sterke en zwakke punten. Ken je eigen persoonlijke grenzen.

**Communicatie**

Communiceer rustig, direct en specifiek over grenzen en behoeften. Duidelijk en respectvol taalgebruik.

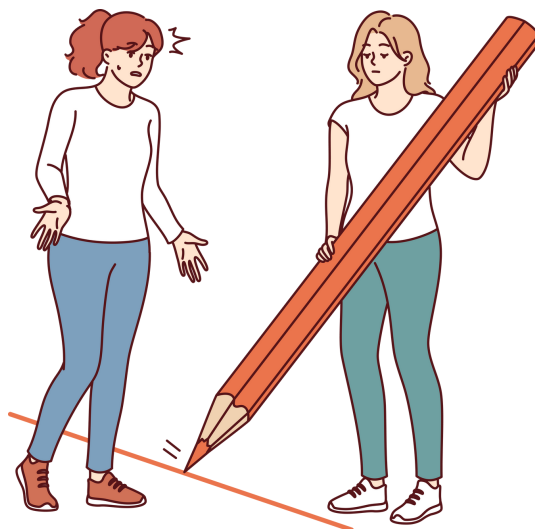
**Wees consistent**

Zeg nee als iets niet prettig voelt of waar geen tijd voor is.

**Vergeet jezelf niet**

Aan jezelf denken is niet egoïstisch, maar een noodzakelijk onderdeel van het volhouden van vrijwilligerswerk. Als jij gezond en uitgerust bent, kun je anderen beter helpen.

Maak tijd voor activiteiten die je leuk vindt → gezonde leefstijl en een fijne sociale kring.



HOE OM TE GAAN MET FAMILIE EN VRIENDEN?

- **Gezinsdynamiek**
Neem even de tijd om de familiedynamiek en de rol van de verschillende leden binnen het gezin te begrijpen.
- **Empathie**
Toon empathie en erkenning voor zorgen en emoties van familie/vrienden.
- **Duidelijke communicatie**
Wees duidelijk over jouw rol als vrijwilliger naar de betrokkenen -> verwachtingen managen en voorkomen misverstanden.
- **Blijf professioneel**
Wees beleefd en respectvol en vermijd het delen van persoonlijke meningen. Raak niet betrokken bij familieruzies.
- **Prioriteit**
Je focus moet altijd liggen op de behoeften en het welzijn van de persoon die je helpt. Dit gaat boven ideeën van familie en vrienden.
- **Autonomie**
Betrek persoon die je helpt waar mogelijk bij discussies en beslissingen over de eigen zorg.
- **Vertrouwelijkheid**
Respecteer de privacy van de mensen en hun familie. Persoonlijke informatie niet delen met anderen zonder toestemming.
- **Conflicten**
Als er conflicten ontstaan, moeten deze respectvol en oplossend worden aangepakt. Prioriteit aan welzijn en een vreedzame omgeving.
- **Advies vragen**
Bij twijfel altijd advies vragen aan supervisors of collega's.



 Online fraude: waarom komt dit zo veel voor?

We doen steeds meer dingen online. Boodschappen, belastingaangifte etc. We verkopen onze tweedehands spullen niet meer op een rommelmarkt maar online via Marktplaats of Vinted. Het maakt veel zaken makkelijker. Maar dit betekent ook dat we niet vreemd opkijken als we een bericht ontvangen van een bank of de Belastingdienst via e-mail, sms, WhatsApp of andere sociale media. Criminelen spelen hierop in en maken zelf berichten zogenaamd van de bank of een bekende. Dit zijn vaak goed geschreven en overtuigende berichten. Oplichters maken gebruik van slinkse trucs waardoor fraude iedereen kan overkomen.

 Veilig bankieren

Nederlandse banken investeren jaarlijks vele miljoenen euro's in de veiligheid van hun systemen. Veel veiligheidsexperts houden zich intensief bezig met de veiligheid van internet- en mobiel bankieren. Zij zijn voortdurend bezig om de veiligheid te vergroten. Banken doen veel, maar kunnen fraude helaas niet alleen oplossen.

 Wat kun je zelf doen om veilig te kunnen bankieren?

Je schrikt toch, als je bank belt omdat je geld in gevaar is. Ze bieden je aan te helpen om snel je geld over te maken naar een veilige rekening. Alleen even iets installeren en ze nemen op afstand je computer over. Soms komen ze zelfs aan de deur om je pinpas op te halen. Voor de veiligheid? Nee om te frauderen!

ER ZIJN EEN AANTAL MANIEREN OM JEZELF TE BESCHERMEN:

- Hang direct de telefoon op bij bovenstaande situatie.
- Geef nooit vertrouwelijke informatie via de telefoon.
- Houd je beveiligingscodes, pincodes en wachtwoorden geheim.
- Installeer nooit software die de besturing van je computer overneemt.
- Geef nooit je betaalpas aan iemand mee.
- Controleer de afschrijvingen op jouw bankrekening regelmatig.
- Klik niet op linkjes in e-mails, sms of WhatsApp.
- Meld incidenten direct aan de bank.



Een bank zal nooit vragen om pincodes, rekeningnummers of andere persoonlijke gegevens. Niet per telefoon, email, WhatsApp of social media.

Jouw bank vraagt je dit nooit!



We kopen inmiddels veel dingen online in webwinkels. Kleding, boodschappen, huishoudelijke artikelen, etc. De meeste webwinkels hebben hun zaakjes goed op orde. Helaas zijn er ook verkeerde webshops. Dit zijn nepwebshops die niet van plan zijn om de producten echt te leveren. Maar hoe controleer je of je te maken hebt met een échte webshop of met een nepshop?

**HOE HERKEN JE EEN FOUTE WEBSHOP?**

CHECK ALTIJD OF DE WEBSHOP BETROUWBAAR IS.



- Bekijk vergelijkingssites en reviews. Wat zeggen anderen over de verkoper?
- Kijk vooral op bekende reviewsites zoals Google en Trustpilot. Voor criminelen is het hier lastiger om valse reviews te plaatsen.
- Check altijd de prijs van het artikel op andere sites. Is de prijs te mooi om waar te zijn? Dan is dat vaak ook zo.
- Controleer of het bedrijf is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en of het KvK-nummer vermeld staat op de site.
- Controleer of de webshop bekend is bij de politie via politie.nl/checkdeverkoper. Daarmee ontloopt je verkopers die door anderen gemeld zijn bij de politie. Wees nog steeds voorzichtig als er geen meldingen zijn gedaan.
- Staat er een keurmerk op de site? Ga naar de site van het betreffende keurmerk en controleer daar of de webshop echt is aangesloten.

**Zijn er contactgegevens?**

- Check altijd de contactmogelijkheden. Wordt er gereageerd op een chat die opgestart wordt? Is er een telefoonnummer te vinden en werkt dit? Wat zeggen reviewers over de verkoper?

**Kun je er veilig betalen?**

- iDeal, creditcard en PayPal zijn veilige betaalmethoden.



- **Houd je apparaten up-to-date:** Je slimme apparaten, zoals je telefoon en computer, werken het beste als je ze regelmatig bijwerkt. Updates zorgen voor nieuwe functies en betere beveiliging. Zet automatische updates aan, dan ben je altijd beschermd tegen hackers.
- **Kies sterke wachtwoorden:** Gebruik sterke wachtwoorden die niet makkelijk te raden zijn. Voor elk account een ander wachtwoord is het beste. Vind je dat lastig? Een wachtwoordmanager kan je helpen. Die onthoudt alles voor je, zodat jij maar één hoofdwachtwoord hoeft te onthouden.
- **Installeer een virusscanner:** Een virusscanner controleert je apparaten op virussen en andere schadelijke software. Er zijn gratis en betaalde virusscanners. Kies er een die goed beoordeeld is en installeer deze op je computer, tablet en smartphone.
- **Gebruik tweestapsverificatie:** Een vrij recente manier om je account extra te beveiligen is via een tweestapsverificatie. Naast je wachtwoord gebruik je dan ook een code die naar een app naar je telefoon wordt gestuurd. Dit wordt vooral voor zakelijke accounts al regelmatig gebruikt. Dit maakt het veel moeilijker voor anderen om in je account te komen.
- **Maak back-ups van je bestanden:** Zorg dat je altijd een kopie hebt van je belangrijke bestanden. Sla deze op een veilige plek op, bijvoorbeeld op een externe harde schijf of in de cloud. Zo raak je niets kwijt als er iets misgaat.
- **Wees alert online:** Klik niet zomaar op links of bijlagen in e-mails of berichten. Controleer altijd of het veilig is voordat je iets opent. Dit helpt je om te voorkomen dat je slachtoffer wordt van oplichters of virussen.

MET DEZE TIPS KUN JE VEILIG ONLINE ZIJN!

