

Tips en trics voor de begeleiding van vrijwilligers

Studiedag vzw Stijn 17 november 2009

Inhoud

1. Definitie van vrijwilligerswerk
2. De wet op het vrijwilligerswerk
3. Het vrijwilligersbeleid van vzw Stijn
4. Waarom vrijwilligers aantrekken?
 - 4.1. Vrijwilligers kunnen wat!
 - 4.2. Vrijwilligers: nooit genoeg!?
5. Maatschappelijke evolutie m.b.t. het vrijwilligerswerk
 - 5.1. De klassieke vrijwilliger
 - 5.2. De hedendaagse vrijwilliger
6. Motieven om vrijwilligerswerk te doen
7. Oriëntatie van de vrijwilliger
 - 7.1. Het intakegesprek
 - 7.2. Goed begonnen, half gewonnen
8. Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten
9. Ondersteuning van de vrijwilliger
 - 9.1. Niet elke vrijwilliger kun je houden
 - 9.2. Erkenning als sleutelwoord
 - 9.3. Bijkomende aandachtspunten in de begeleiding
10. Vrijwilligers en geheimhoudingsplicht
11. Moeilijke vrijwilligers en exit gesprek
 - 11.1. Moeilijke vrijwilligers
 - 11.2. Exit gesprek: heroriëntatie of stopzetting

Inleiding

Vrijwilligers zijn overal aanwezig in onze organisatie, van strijkmoeke tot bestuurder, van losse activiteiten tot vaste taken. Het is zelfs zo dat zowel elk dienstencentrum apart, als vzw Stijn in zijn geheel vandaag de dag staat waar het staat, mede dankzij vele vrijwilligers.

Tijdens onze dagdagelijkse besommeringen op het werk beseffen we niet altijd welke meerwaarde onze vrijwilligers voor ons hebben en vergeten we hen daardoor wel eens te 'begeleiden'. Begeleiden willen we hier in de ruime zin van het woord bekijken. Vrijwilligers staan naast ons en samen gaan we voor dezelfde doelstelling en missie. Zij hebben dan ook het recht om serieus genomen te worden en gesteund en erkend waar nodig.

Deze bundel is een leidraad, geeft tips en handvaten die ervoor kunnen zorgen dat we het 'beter kunnen doen'. Werken met vrijwilligers is op de eerste plaats werken met mensen. geen absolute wetmatigheid of waarheid.

In deze vorming kunnen we wel een kader bieden, enkele handvaten of tips die de kans op een geslaagde en langdurige relatie met de vrijwilliger(s) zal verhogen.

1. Definitie van vrijwilligerswerk

Wat verstaan we onder vrijwilligerswerk? We gaan uit van de definitie van vrijwilligerswerk.

"Vrijwilligerswerk is

1. elke activiteit die onbezoldigd en onverplicht wordt verricht,
2. ten behoeve van één of meer personen, andere dan diegene die de activiteit verricht, van een groep of organisatie of van de samenleving als geheel;
3. die ingericht wordt door een organisatie anders dan het familie- of privé-verband van degene die de activiteit verricht,
4. en die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling".

2. De wet op het vrijwilligerswerk

De wet op het vrijwilligerswerk is ontstaan ter bescherming van de vrijwilligers. Er is een federale wetgeving en recent een Vlaams Decreet. Men onderscheidt autonome en ingebouwde vrijwilligersorganisaties.

Het vrijwilligerswerk binnen vzw Stijn is een ingebouwde vrijwilligersorganisatie, waarbij vrijwilligers aanvullende taken uitvoeren.

De belangrijkste punten uit de wetgeving m.b.t. het ingebouwd vrijwilligerswerk zijn:

De Federale overheid stelt:

Alle organisaties die met vrijwilligers werken moeten een kwaliteitsvol vrijwilligerswerk garanderen door:

- Goed rekruteringsbeleid te voeren
- Een passend onthaal van de vrijwilligers te voorzien
- Informatieplicht te voldoen, vrijwilligers te informeren over:
 - de sociale doelstelling en het juridisch statuut van de organisatie;
 - de aangegane verplichte en evt. andere verzekeringen;
 - de evt. onkostenvergoeding en welk systeem men hiervoor hanteert;
 - de geheimhoudingsplicht.
- Ondersteuning en vorming op maat van de vrijwilliger te bieden

Het Vlaams decreet (verschenen in het Belgisch Staatsblad op 17 september 2009) stelt:

- De organisatie moet met de vrijwilligers een afsprakennota afsluiten (gehandtekend en een ex. voor de vrijwilliger) met als inhoud:
 - Informatieplicht (opgelegd door de federale overheid zie boven)
 - Aard, duur en frequentie van het vrijwilligerswerk
 - De werking van de organisatie en de plaats van de vrijwilliger hierin
 - De contactpersoon voor de vrijwilliger en zijn functie
 - De door de vrijwilliger te volgen vorming
- De organisatie moet een verzekering afsluiten voor
 - BA van de organisatie
 - BA van de vrijwilliger
 - Lichamelijke en materiële schade

Huidige stand van zaken:

Het Vlaams decreet is recent verschenen in het Belgische Staatsblad op 17 september 2009. Het is nu wachten op de uitvoeringsbesluiten voor het decreet in werking kan treden, vermoedelijk vanaf 01.01.2010. Daarna hebben alle organisaties nog een jaar de tijd (tot 01.01.2011) om zich aan deze bepalingen aan te passen.

Het is goed dat een aantal wettelijke drempels opgeheven werden zodat meer mensen onbezorgd vrijwilligerswerk kunnen verrichten. Iedere vrijwilliger geniet nu een betere wettelijke bescherming. Het vrijwilligerswerk heeft hiermee terecht de nodige erkenning gekregen.

3. Het vrijwilligersbeleid van vzw Stijn

Vzw Stijn heeft een gemeenschappelijk vrijwilligersbeleid, dat geïnspireerd en geadviseerd wordt vanuit de centrale ondersteuningscel (COC) Vrijwilligers (De huidige samenstelling van deze COC vindt u achteraan in deze bundel). Elke voorziening van vzw Stijn kan hierbinnen autonoom werken en kan andere accenten leggen in de eigen vrijwilligerswerking. De volledige tekst over het vrijwilligersbeleid kan je lezen op de website www.stijn.be. Enkele gemeenschappelijke en belangrijke aspecten zijn:

1. De toegang tot het vrijwilligerswerk trachten we laagdrempelig te houden om het open karakter van de vzw te bekrachtigen en de wederzijdse integratie te bevorderen.
2. Een vrijwilliger is meer dan een hulpje dat mee gaat wandelen.
3. Alle dienstencentra van vzw Stijn hebben een coördinator vrijwilligerswerking aangesteld. De taak van deze persoon is: onthaal en intakegesprek, oriënteren van vrijwilligers binnen de organisatie, ondersteunen van de leefgroepen en diensten inzake vrijwilligers, bijhouden van het vrijwilligersbestand, organiseren van algemene vrijwilligersinitiatieven (of vrijwilligersinitiatieven op het niveau van het dienstencentrum), informatie verstrekken, opvolging van de wet op de vrijwilliger, enz.
4. De dagelijkse begeleiding van vrijwilligers gebeurt op de eerste plaats door het personeelsteam van de leefgroep of dienst. De vrijwilligerscoördinator heeft hierin een ondersteunende rol.

De vrijwilligers in vzw Stijn kan je opdelen in enkele grote groepen:

SOORTEN VRIJWILLIGERS(WERK) IN VZW STIJN	
1. IN BESTUURSORGANEN van vzw Stijn van Dienstencentrum/ Steunfonds	Bv. Algemene Vergadering vzw Stijn, Raad van Toezicht, Algemene Vergadering Steunfonds, Gebruikersraad ...
2. BIJ STEUNACTIES	Bv. Commissie Weyerkesfeesten, helpers St.-Odafeesten,... bloemschikkers en Meesterkoks bij de gastronomische maaltijd, ouders-vrijwilligers van de Truffelverkoop, vrijwilligers wijndegustatie en -verkoop, Vriendenkring 't Klavertje, vrijwilligers Ter Dolenfietsshapening, steunactiecomité's ...
3. IN HET DIENSTENCENTRUM	IN DE DIRECTE ZORG Bv. Individuele begeleiding en ondersteuning aan één zorggebruiker, hulp in de begeleiding van leefgroepen en ateliers, wandelhulpen, rolstoelduwen bij Mariaviering, trainers hondenschool bijierendag, ondersteuning in het vakantieprogramma, jongeren actief in de megakampen ...
	IN DE INDIRECTE ZORG Bv. strijkorkest, strijk- en verstelmoekes, leden redactieraad tijdschrift, verfwerken leefgroep, vrijwilligers tijdens tuindagen, bloemendecoratie van gebouwen, administratieve hulp, redactieraad tijdschrift, bibliotheekvrijwilligers ...

Tijdens deze vorming spitsen we ons vooral toe op de vrijwilligers, actief in een dienstencentrum, in de directe of indirecte zorg. De vrijwilligers actief in bestuursorganen en bij steunacties hebben evenzeer recht op erkenning en ondersteuning, maar gezien de specifieke aard van hun vrijwilligerswerk kan dit het thema uitmaken van een aparte studiedag.

4. Waarom vrijwilligers aantrekken?

4.1. Vrijwilligers kunnen wat!

Vaak kijkt een leefgroep of dienst waar handen tekort zijn en waar men zonder al teveel achtergrondkennis een vrijwilliger kan inschakelen. Wanneer men stopt bij deze gedachtegang doet men afbreuk aan de totaliteit van de vrijwilliger. Het inschakelen van en het samenwerken met vrijwilligers kan veel meer betekenen:

1. Vrijwilligers helpen: Vrijwilligers nemen werk uit handen of bieden ondersteuning bv. een rolstoel duwen, onderhouden een tuintje, enz.
2. Vrijwilligers hebben tijd: Vrijwilligers zitten in de organisatie in een comfortabele positie waar tijdsdruk geen belang heeft. Vrijwilligers hebben - in vergelijking met personeelsleden - minder last van structuren, afspraken of werkdruk die het runnen van een dienst of leefgroep met zich meebrengt. Zij kunnen de tijd die ze geven aan de zorggebruikers met volle overgave besteden.
3. Vrijwilligers zijn geen professionelen in de organisatie. Ze helpen en denken (meestal) vanuit een onvoorwaardelijk standpunt, vanuit hun gezond verstand. Dit heeft een invloed op het omgaan met zorggebruikers, personeel en organisatie en kan een meerwaarde betekenen.
4. Vrijwilligers zijn ambassadeurs van de organisatie. Ze zijn te gast in onze organisatie. In de mate dat zij zich welkom en gewaardeerd voelen, samen met de mate waarin de organisatie professioneel werkt en zorggebruikers gelukkig maakt, geeft dit een positieve uitstraling en beeldvorming naar buiten uit. Vrijwilligers kunnen vanuit hun ambassadeursfunctie bovendien nieuwe vrijwilligers aantrekken.
5. Vrijwilligers zijn geen goedkope arbeidskrachten. De toegestane personeelsnorm wordt immers ten volle benut; hier wordt niet op bespaard door vrijwilligers in te schakelen. Vrijwilligersinzet blijft beperkt tot enkele uren of halve dagen per week. Vrijwilligers vervangen geen beroepskrachten, ze zijn en blijven extra hart en handen.

Vrijwilligers kunnen een betekenisvolle plaats en functie in onze organisatie innemen.

4.2. Vrijwilligers: nooit genoeg!?

De vraag van leefgroepen en diensten naar bijkomende ondersteuning door één of meerdere vrijwilligers: in het kader van een zorgplan, als strijkhulp, wandelmoeke, om uitstappen mogelijk te maken,... is toegenomen.

Kunnen we die vragen blijven invullen? Vinden we hier kandidaten voor? De honger naar geschikte, bekwame vrijwilligers lijkt niet verzadigd te raken. Meer smaakt ook naar meer...

Eén van de belangrijkste redenen is dat de kwaliteit van zorgverlening altijd maar is blijven stijgen en wat vroeger dus extra was is tegenwoordig de norm. Dit effect wordt enerzijds aangestuurd door de overheid (meestal op vraag van ons zelf!) maar zeker en vast ook door de zorggebruikers, hun families, en door de personeelsteams.

We verwachten steeds meer van onze omgeving, van collega's, van stagiairs, van de situatie.

Onze toegenomen welvaart heeft eveneens de vraag naar vrijwilligers versterkt. We zijn er aan gewend geraakt dat een non-profit organisatie op een zeer hoog niveau diensten verleent. Omdat we deze kwaliteit met het personeelskader niet meer kunnen handhaven, hebben we nood aan vrijwilligers

** Een 10-tal jaren geleden werden de zorggebruikers in hoofdzaak verzorgd en het 'buiten zitten' was, bij wijze van spreken, een volwaardige activiteit. Nu moeten alle zorggebruikers naast de permanente (soms intensieve) verzorging (ouder wordenden) ook dagelijks een uitgebalanceerd activiteitenprogramma aangeboden krijgen. De personeelsbezetting heeft deze evolutie maar deels kunnen volgen met als effect dat men steeds meer nood heeft aan vrijwilligers.*

In de toekomst zal dit alleen maar toenemen. Er wordt tegenwoordig ook minder en minder groepsgericht gedacht maar meer individueel gewerkt. "Ieder mens is uniek en moet zichzelf kunnen ontplooiën". Om dit te kunnen realiseren (vaak 1 op 1) blijft de nood aan vrijwilligers stijgen. Maar wat als deze niet gevonden worden OF tijdelijk wel gevonden worden en dan weer afhaken? Hoe flexibel kan het team en de zorggebruiker dan de stap terug nemen? Het is goed zich dit te realiseren, want vrijwilligers zijn en blijven extra hart en handen!

5. Maatschappelijke evolutie m.b.t. het vrijwilligerswerk

Vaak wordt gesteld dat mensen vandaag de dag minder bereid zouden zijn om vrijwilligerswerk te doen. Door de individualisering, versnippering en hoge verwachtingen (2-verdieners) die van de moderne westerse mens wordt gevraagd zou het vrijwilligerswerk met uitsterven bedreigd zijn. De cijfers spreken dit echter tegen. Het percentage van mensen dat vrijwilligerswerk doet is niet gedaald. Wel is het profiel van de vrijwilliger en het vrijwilligerswerk gewijzigd.

5.1. De klassieke vrijwilliger

In de voorbije decennia begonnen mensen met vrijwilligerswerk en vaak bleven zij dit loyaal doen gedurende vele jaren. Hun inzet was zo goed als onvoorwaardelijk en bijna levenslang (bijv. fanfares, Rode Kruis, ...). Het ging vaak ook nog van vader op zoon over... De organisatiekeuze was vaak verankerd in traditie, minder op persoonlijke interesse. De intensiteit van dit vrijwilligerswerk was langdurig en frequent.

De vrijwilliger was niet veeleisend. Hij/zij stelde zich niet zoveel vragen en was tevreden met op tijd en stond een kleine erkenning.

Het personeel aanzag men als professionals en "moesten maar zeggen wat de vrijwilliger moest doen". De vrijwilliger cijferde zichzelf weg en paste zich aan, aan de wensen van de organisatie. De collectieve noden waren zijn inspiratie.

Dit klassieke vrijwilligerswerk zien we langzaam aan verminderen. Dit (opofferingsgezin) vrijwilligersideaal (waarbij men zich als persoon wegcijfert) spreekt vandaag de dag minder mensen aan. Er is een nieuwe type vrijwilligers bijgekomen: de hedendaagse vrijwilliger...

5.2 De hedendaagse vrijwilliger

Onder invloed van bredere maatschappelijke veranderingen is er een nieuw soort vrijwilliger ontstaan die niet minder, maar anders geëngageerd is. In het verlengde van de individualisering gaan individuen hun engagement autonoom organiseren en invullen. Het hedendaagse vrijwilligerswerk moet voortaan bij de individuele verwachtingen aansluiten en wordt als het ware 'op maat' van de eigen biografie geconstrueerd.

Komen helpen voor een bepaalde gelegenheid is iets typisch voor een hedendaagse vrijwilliger. De inzet is eerder beperkt in tijd en/of duidelijk afgelijnd voor één bepaald project of doel. Deze nieuwe vrijwilliger wordt soms ook 'de episodische vrijwilliger' genoemd. Deze vrijwilliger wil zich ten volle inzetten voor een bepaalde episode (project of afgelijnde taak) maar op voorwaarde dat het beperkt en afgebakend is.

Daarnaast kijkt de nieuwe vrijwilliger vaak ook meer naar de omkadering. Hoe professioneel is de organisatie? Hoe zit het met de reputatie van de organisatie? Ben ik goed verzekerd? Word ik goed ondersteund door professionals? Kan ik bijleren? De keuze van een organisatie waar men vrijwilligerswerk wil gaan doen, berust niet noodzakelijk op: de locatie, of men er kennissen heeft,... Men gaat ook kijken naar de uitstraling, de beeldvorming van de organisatie, of er een ruim aanbod is in vrijwilligersactiviteiten, en de mate van overeenstemming tussen de doelstellingen van de organisatie en de eigen persoonlijke motieven.

Samengevat: is de nieuwe hedendaagse vrijwilliger op zoek naar zelfontplooiing, identiteit en zingeving (hoe kan het vrijwilligerswerk mij helpen in mijn persoonlijke ontwikkeling?). Hij/zij maakt een kosten-batenanalyse, is kieskeurig op basis van zijn persoonlijke interesses en vertoont een beperkt, afgebakend maar dynamisch engagement.

Vrijwilligerswerk gaat over vraag en aanbod. Wanneer men de hedendaagse vrijwilliger niet herkent, kan men deze groep niet aanspreken. Wanneer men echter rekening wil houden met de gewijzigde instelling van de nieuwe vrijwilliger, zijn er nog meer dan genoeg kandidaten! Wanneer het vrijwilligerswerk kan gezien en beleefd worden als een win-win situatie heeft dit de meeste kans op slagen! Om gedegen om te gaan met vrijwilligers moet men een zicht krijgen in hun motieven om vrijwilligerswerk te doen.

6. Motieven om vrijwilligerswerk te doen

Men kan vrijwilligerswerk doen om één of meerdere doelen te bereiken:

Zorgdoel (Z)

Door zorg en aandacht aan anderen te geven, wordt de kans groter zelf ook zorg en aandacht te krijgen. Het vrijwilligerswerk kan bovendien het gevoel geven aan iets waardevols bij te dragen. Dit doel komt het meest overeen met het altruïstische motief dat door vrijwilligers wordt genoemd.

Sociale-relatie doel (SR)

Door vrijwilligerswerk kunnen zaken worden verkregen als sociale contacten, status, bevestiging, affectie, gevoel van betrokkenheid en het gevoel ergens bij te horen.

Investeringsdoel (I)

Door vrijwilligerswerk kan men bepaalde vaardigheden verwerven en belangrijke contacten aangaan. Dit vergroot ook de kans op een evt. job of beter betaalde job. Vrijwilligerswerk kan dus een manier zijn om een investeringsdoel te bereiken.

Stimuleringsdoel (ST)

Vrijwilligerswerk is een vorm van actieve tijdsbesteding en draagt bij tot een algemeen fysisch en psychisch welzijn.

Deze doelen kunnen bereikt worden door vrijwilligerswerk vanuit zeer uiteenlopende motieven. Maar evenzeer kunnen vanuit een welbepaalde motivering meerdere doelen gesteld worden. We verwijzen tussen haakjes naar de meest voor de hand liggende doelen.

- **vanuit een bepaald mensbeeld:** bijv. als een maatschappelijke opdracht vindt de persoon van zichzelf dat hij/zij zich moet inzetten voor de zwakkeren in onze samenleving. Dit kan al dan niet ingegeven zijn door een geloofsovertuiging, opvoeding of vereniging/politieke partij (Z)
- **uit respect, dankbaarheid, uit schuldgevoel:** bijv. de broer van een overleden zorggebruiker ziet het als een levensopdracht, uit dankbaarheid naar de organisatie toe voor de jarenlange zorg aan zijn broer wil hij iets terug doen in de vorm van vrijwilligerswerk (Z)
- **er plezier in bleven:** steeds vaker zeggen vrijwilligers dat ze vrijwilligerswerk doen omdat ze het leuk vinden (Z)
- **de doelgroep spreekt mij aan:** ik wil iets betekenen voor hen (Z)
- **de organisatie is een stukje van hen zelf geworden:** door het jarenlange contact met de organisatie in al zijn facetten (personeel, zorggebruikers, medevrijwilligers,...) is deze als familie en kan men "niet meer zonder" (SR)
- **zien van resultaten:** (effecten die mijn inzet teweegbrengen,...), enz., (Z)
- **op zoek naar een zinvolle dagbesteding:** bijv. men is op pensioen en vult zijn vrije tijd in met vrijwilligerswerk (SR-ST)
- **op zoek naar sociale contacten:** mensen ontmoeten, vrienden maken (bijv. mijn vrienden doen ook vrijwilligerswerk en samen is het leuker of we zijn verhuisd en om nieuwe mensen te leren kennen starten we met vrijwilligerswerk) (SR-I)
- **op zoek naar erkenning en aanzien:** sociale erkenning, positie in samenleving, verhogen van eigenwaarde (bijv. Ik heb een laag zelfbeeld en op mijn vrijwilligerswerk word ik geprezen voor alles wat ik doe. Dit geeft mij enorm veel voldoening en op die manier verlaagt het mijn onzekerheid. Het vrijwilligerwerk geeft mij een bepaald aanzien. Ik vertel er graag over en de mensen in mijn omgeving vinden het "knap" dat ik dat doe (SR-ST)
- **behalen van competenties:** bijv. door middel van het vrijwilligerswerk wil ik bijleren, een aantal nieuwe competenties behalen. Dit kan zijn omdat ik mezelf wil verrijken of zodat ik dit later op mijn cv kan zetten als ik werk ga zoeken, verbreding van levenservaring, nieuwe vaardigheden leren, eigen ontwikkeling en ontplooiing,..(I)
- **ontdekken van een onbekende wereld:** bijv. ik doe vrijwilligerswerk om te kijken of dit mij ligt om op die manier mijn studiekeuze te bepalen (I-SR)
- **met het oog op een latere stage of tewerkstelling:** door vrijwilligerswerk hoop ik een goede indruk na te laten in de voorziening zodat ik later in aanmerking kom voor een open vacature (I)
- om actief en **in goede gezondheid** te blijven (ST)
- **dingen doen waar ik goed in ben:** het vrijwilligerswerk sluit aan bij mijn talenten en ik vind het fijn deze in te zetten voor het goede doel,..(Z)

7. Oriëntatie van de vrijwilliger

Als we kijken naar het aanspreken van potentiële vrijwilligers, is het belangrijk dat we goed op de hoogte zijn over wat precies de vraag is, wie de vraag stelt, hoe het team dit ziet, welke vrijwilligers er al zijn, welke bijkomende voorwaarden er zijn ...

Wanneer een nieuwe vrijwilliger zich vervolgens aanmeldt, is het de bedoeling om samen met de vrijwilliger op zoek te gaan naar welke vrijwilligerstaak het beste bij hem/haar past, rekening houdend met zijn/haar wensen en mogelijkheden. Daarnaast kan gekeken worden in welke leefgroep, bij welk team of vrijwilligersgroep (leeftijd, achtergrond, ...) hij of zij het beste past.

Wanneer men hiermee rekening houdt kan men de kans op een geslaagde start van het vrijwilligerswerk en een langdurig engagement verhogen.

** Een nieuwe kandidate vrijwilligster is een meisje van 16 jaar. Tijdens de schoolvakanties en woensdagnamiddagen wil ze komen helpen op een bepaald leefgroep. Enige tijd later stelt een ander meisje van 16 jaar een soortgelijke vraag. Beide meisjes worden met mekaar in contact gebracht en momenteel motiveren ze elkaar om zoveel mogelijk te komen helpen op de leefgroep.*

Bij de werving van vrijwilligers kan de leefgroep/dienst een belangrijke rol spelen. Als leefgroepbegeleider weet men immers het beste over welke taken het gaat, wie in dat profiel het beste past (rekeninghoudend met de eigenheid en cultuur van de leefgroep), wie hiervoor geschikt kan zijn (selectie, mond-aan-mond reclame werkt nog steeds het beste), waar men dient bij te sturen, ... De taak van de vrijwilligerscoördinator is vooral ondersteunen, adviseren, tips geven, het vrijwilligersbeleid bewaken, enz.

7.1. Het intakegesprek

Een intakegesprek met de vrijwilliger, die zich spontaan meldt, is een eerste kennismakings- en oriëntatiegesprek. De vrijwilligerscoördinator tracht een inzicht te krijgen in de motivering van de vrijwilliger en probeert de vrijwilliger te matchen met de taak/activiteit en frequentie, met de groep of dienst, met de medevrijwilligers, kortom tracht de juiste man/vrouw op de juiste plaats te krijgen.

Maar een intakegesprek is ook een momentopname. De kandidaat vrijwilliger zit bij de start van zijn vrijwilligerswerk (meestal) met oprechte bedoelingen, maar kan vaak nog niet inschatten waar en bij wie hij/zij terecht gaat komen. Van belang om in deze fase ook voldoende informatie te geven over de organisatie (evt. door folders mee te geven die de kandidaat/vrijwilliger thuis nog eens rustig kan doornemen).

Wanneer echter blijkt dat de motieven van de vrijwilliger niet passen in de doelstellingen van de organisatie, wanneer deze niet aansluiten bij de missie en visie van de organisatie, moeten we de kandidaat vrijwilliger hiervan op de hoogte brengen.

Wanneer men de kandidaat vrijwilliger niet meteen wil afblokken kan men tijdens het intakegesprek een definitief besluit uitstellen. Enige bedenktijd inlassen voor jezelf en de kandidaat vrijwilliger kan verademend werken om de gepaste oplossing te vinden.

Vrijwilligers met een twijfelachtig verleden, die niet het achterste van hun tong laten zien of zeer vaag zijn over hun motieven kunnen best eerst goed gescreend worden vooraleer men hen in huis haalt.

Indien men toch overweegt om deze toe te laten zorgt men ervoor dat de leidinggevende van de leefgroep of dienst mee op de hoogte is over de twijfel.

Daarnaast kan het afspreken van een proefperiode een buffer bieden om latere vervelende situaties te voorkomen.

Tenslotte oriënteert men deze categorie van vrijwilligers beter naar een vrijwilligerstaak die permanent onder toezicht valt van een vast personeelslid en zorgt men voor een goede opvolging (vinger aan de pols houden).

Tip: Bij twijfel (minderjarigen, personen met psychiatrische problematiek, ...) kan men best naar referenties vragen, liefst organisaties waar men vroeger vrijwilligerswerk deed.

Zorg er steeds voor dat de kandidaat vrijwilliger op de hoogte is als je meer informatie wil verwerven bij derden. Laat hem/haar weten dat je, voor een juiste oriëntatie, graag contact opneemt met een instantie die hem/haar goed kent. De kandidaat vrijwilliger zal je open en eerlijke houding waarderen.

Vertel er ook bij dat je de ingewonnen informatie discreet en vertrouwelijk zal behandelen en enkel bij noodzaak zal doorgeven aan de verantwoordelijke van de leefgroep/dienst.

** Een minderjarig meisje stelt zich kandidaat voor vrijwilligerswerk tijdens de paasvakantie omdat "ze zich verveelt onder de vakantie". Na toezegging blijkt dat haar ouders niet op de hoogte zijn over haar voorstel en krijgt ze geen toestemming om te komen helpen.*

** Een kandidaat vrijwilliger komt tijdens het intakegesprek vreemd over. Zijn houding is overdreven joviaal en gebaseerd op een groot idealisme. Bij het intakegesprek kan de ware toedracht niet doorprikt worden en daardoor besluit de vrijwilligerscoördinator om te polsen naar referentiepersonen waar hij bijkomende informatie kan verschaffen. Als blijkt dat die persoon in het verleden nog vrijwilligerswerk heeft gedaan in een andere voorziening besluit de coördinator om te vragen of hij contact mag opnemen met die organisatie. De vrijwilliger gaat hiermee akkoord. Deze organisatie bevestigt dat er niets mis is met de kandidaat-vrijwilliger en bejubelt zijn loyaliteit. De vrijwilliger krijgt de toelating om een week later te starten in de organisatie.*

Motieven kunnen ook veranderen door de tijd. Het kan gebeuren dat een vrijwilliger start omdat hij/zij een zinvolle dagbesteding zocht, maar door de tijd is er een hechte band ontstaan met de andere vrijwilligers, zijn ze vrienden geworden en heeft het motief 'sociaal contact' de bovenhand genomen.

Meestal is een verschuiving van motivatie geen probleem maar in bepaalde gevallen kan dit wel zo zijn.

** Een vrijwilliger is gestart omdat hij een zinvolle dagbesteding zocht maar de sfeer binnen de organisatie staat hem zo aan dat hij nu halsstarrig uitkijkt naar een openstaande vacature en dus op zoek is naar een betaalde job. Het vrijwilligerswerk wordt nu minder vrijblijvend en wordt door de vrijwilliger gekoppeld aan verwachtingen die ingelost moeten worden.*

Bovenstaand voorbeeld illustreert een regelmatig voorkomend probleem. Het is belangrijk dat men bij het intakegesprek de vrijwilliger duidelijk maakt dat tewerkstelling en vrijwilligerswerk twee aparte zaken zijn. Op die manier creëert men bij de vrijwilliger geen verkeerde verwachtingen. Ook ouders kunnen vrijwilligerswerk doen in de hoop dat hun zoon of dochter in de organisatie kan tewerkgesteld worden.

Dit sluit niet uit dat ieder (dus ook een vrijwilliger) zich kandidaat kan stellen voor een evt. functie in de organisatie, maar het zijn de personeelsverantwoordelijken die over de aanwerving een beslissing nemen i.f.v. het vereiste functieprofiel van de job. Het is niet omdat je jarenlang een goede vrijwilliger bent geweest, dat jij (of je zoon of dochter) ook de meest geschikte kandidaat zal zijn voor de vacature.

Vrijwilligers kunnen ook door de leefgroep/dienst zelf aangebracht of voorgesteld worden. Zij hebben een kennis gecontacteerd om vrijwilligerswerk te komen doen. In dergelijk geval is de screening gebeurd door dat personeelslid. Als vrijwilligerscoördinator verwachten we dat men de persoon die men aansprak kent en inschat als een valabele nieuwe vrijwilliger. In dit geval komt de vrijwilligerscoördinator pas in tweede instantie op

het toneel. Het is van belang dat deze zich voorstelt en kennis maakt met de nieuwe vrijwilliger om alle formaliteiten in orde te maken.

7.2. Goed begonnen, half gewonnen

De eerste indruk is zeer belangrijk wanneer we iemand willen motiveren om te starten als vrijwilliger. Een nieuwe vrijwilliger op intakegesprek wil zich welkom voelen. Wanneer het leefgroeperspersoneel of de vrijwilligerscoördinator geen tijd vrij maakt voor een gesprek(je), zal de vrijwilliger niet geneigd zijn tijd terug te geven aan de organisatie of die leefgroep.

In een eerste fase zullen wij, de organisatie en leefgroep/dienst, moeten investeren en ons beste beentje voorzetten in de vorm van informatie, rondleiding, toelichting over de doelgroep, enz. om op die manier de vrijwilliger te overtuigen om voor “ons” te kiezen. Tijd nemen voor een degelijk onthaal (1,5 tot 2u per persoon) krijg je tenslotte daarna in 10 – of 100-voud terug.

Tip. Houd er rekening mee dat voor vele vrijwilligers het de eerste keer is dat ze in aanraking komen met personen met NAH of een diep of ernstig mentale en/of meervoudige handicap. Het is verkeerd om te denken dat alle vrijwilligers zich ten volle bewust zijn waarvoor ze zich kandidaat stellen. De eerste confrontatie kan een schrik-effect teweeg brengen en het is dus noodzakelijk om hier aandacht voor te hebben en de vrijwilliger zeker in het begin goed te begeleiden. Verklaar waarom je iets doet, hoe iets moet gebeuren, wat de afspraken zijn, wat er allemaal te zien valt (materialen, gedrag,...). Heb zeker ook aandacht voor het veilig en evt. rugsparend werken. Geef hen voldoende feedback en ondersteuning.

Daarnaast blijft het aangewezen om vrijwilligers zoveel mogelijk te oriënteren bij één enkel team of leefgroep. Vrijwilligers die op twee leefgroepen helpen, gaan na verloop van tijd vaak vergelijkingen maken. Iedere leefgroep of team heeft zijn stijl van werken en meestal voelt een vrijwilliger zich beter bij de éne groep dan bij de andere. Daarnaast kunnen voor uitstapjes of andere activiteiten, na verloop van tijd, dubbele aanvragen ontstaan die conflicten kunnen creëren.

Een uitzondering op deze regel is wanneer de vrijwilligerstaken zeer uiteenlopend zijn (bv. tuinonderhoud versus wandelhulp of contactvrijwilliger versus busbegeleiding).

Tenslotte is het ook belangrijk dat men de frequentie van het vrijwilligerswerk langzaam opbouwt. Sommige kandidaat vrijwilligers willen zich volledig in hun nieuwe ‘vrije tijdsbesteding’ storten. Vaak weten ze niet precies welke impact het vrijwilligerswerk en het engagement op hen heeft en wil men tijdens het intakegesprek vooral zeer bereidwillig overkomen.

Het is aangewezen om de vrijwilliger de eerste maanden gematigd te laten starten zodat deze kan leren wat de inhoud en verwachtingen zijn m.b.t. het vrijwilligerswerk en zijn/haar privé leven kan aanpassen aan de nieuwe regeling. Na verloop van tijd kan er gesproken worden over een eventuele uitbreiding van uren en taken en kan de vrijwilliger ook beter voor zichzelf beslissen of hij/zij dit extra engagement kan waarmaken.

Let op dat een uitbreiding steeds in overleg gebeurt met de leefgroep waar de vrijwilliger reeds actief is. Zij kunnen na een tijdje al goed inschatten of het aangewezen is om de vrijwilliger te motiveren voor extra vrijwilligerswerk of niet.

Het is belangrijk om ook leefgroepen te sensibiliseren om hier aandacht aan te besteden. Sommige leefgroepen promoten ook een hoge frequentie bij bepaalde vrijwilligers. Zij vragen de vrijwilliger bijna dagelijks om te komen helpen. Als na verloop van tijd deze veelvuldige aanwezigheid storend begint te werken, kunnen ze moeilijk terug en dreigt de

relatie tussen de vrijwilliger en het personeel (of bepaalde personeelsleden) scheef te groeien. 'Met mate' is dus belangrijk.

8. Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

Goede afspraken maken goede vrienden! Een vrijwilliger wenst dat men hem serieus neemt en ondersteunt indien nodig. Maar overreglementering van het vrijwilligerswerk maakt het allemaal minder leuk en kan een reden zijn om af te haken. Een goed evenwicht hierin vinden is belangrijk.

We moeten er ons voor hoeden om van vrijwilligers beroepskrachten te maken!

Niet alle taken kunnen toevertrouwd worden aan een vrijwilliger. Kerntaken die aansprakelijkheid en eindverantwoordelijkheden bezitten en specifiek zijn aan bepaalde functies kunnen meestal niet overgelaten worden aan vrijwilligers. We denken hier aan bv. verpleegkundige taken (medicatie toediening,...), taken die door de verzekering uitgesloten worden, gevoeligheden naar ouders of wettelijk vertegenwoordigers toe ...

Het moet dus duidelijk zijn dat de beroepskracht zijn eigen taken heeft en eindverantwoordelijke is en blijft.

Anderzijds, wanneer vrijwilligers in een organisatie een eigen taak hebben, moeten ze daarvoor ook de verantwoordelijkheid kunnen dragen en moeten ze mee kunnen beslissen hoe die taak wordt uitgevoerd. Dit is voor bepaalde vrijwilligers belangrijk. Wanneer het vrijwilligerswerk niet méér dan het uitvoeren van opdrachten inhoudt, zullen de meeste vrijwilligers niet lang blijven. Vooral in grote organisaties moet de taakafbakening tussen professionelen en vrijwilligers duidelijk zijn en daarmee ook de afbakening in verantwoordelijkheden. De samenwerking tussen personeel en vrijwilliger moet van die aard zijn dat de vrijwilliger gezien wordt als een aanvullende partner in de zorg, een tweespan dat diezelfde richting uitgaat, geen tweespalt.

Wanneer er geen goede afspraken zijn omtrent de taken en verantwoordelijkheden kunnen er zich na verloop van tijd territoriumconflicten voordoen. Wanneer een leefgroep of dienst het gevoel heeft dat hun vrijwilliger territoriumoverschrijdend gedrag vertoont, wordt hier vaak op gereageerd. Door middel van het tonen van hun expertise, of door het overbluffen met kennis over de materie, probeert het personeel de vrijwilliger terug te dringen tot op zijn plaats. Door permanent aandacht te besteden aan de relatie met de vrijwilliger kunnen dergelijke scheefgegroeide situaties voorkomen worden. Tracht dus een consensus te bereiken binnen het team welke taken toevertrouwd kunnen worden aan een vrijwilliger. Sommige taken willen bepaalde medewerkers niet afstaan.

Wanneer een team geen vragende partij is om een vrijwilliger in te schakelen, maar hiertoe gedwongen worden, zal men de vrijwilliger vanzelfsprekend gaan ervaren als een bedreiging of indringer.

Het is niet altijd vanzelfsprekend dat een team blij is met een vrijwilliger. Een vrijwilliger wordt niet altijd unaniem als positief ervaren. Het team overtuigen dat de versterking met een vrijwilliger zinvol en de beste oplossing is en daarnaast afspraken maken betreffende taken en verantwoordelijkheden is van groot belang.

Ook activiteiten die een bepaalde permanentie vragen kunnen moeilijk gevraagd worden aan vrijwilligers. Sommige taken moeten dagelijks zonder onderbreking gebeuren. Vrijwilligerswerk kan men niet verplichten en dus kunnen we niet eisen dat de vrijwilliger dergelijk engagement opneemt. Zich afhankelijk opstellen van vrijwilligers is dus niet aangewezen.

** Leefgroep X heeft aanstaande vrijdag een personeelsuitstap. Reeds jaren hebben ze een gepensioneerde leefgroepbegeleidster als vrijwilligster. Het leefgroep personeel vraagt of de vrijwilligster samen met de stagiaire een avonddienst mag verzorgen op de leefgroep als het personeel op uitstap is. De vrijwilligerscoördinator heeft hier negatief advies op gegeven wegens problemen met verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. De permanentie is de verantwoordelijkheid van bekwaam en erkend personeel. Vrijwilligers zijn extra hart en handen.*

Let op. Een veel voorkomende vraag is of een vrijwilliger alleen met een zorggebruiker het organisatieterrein mag verlaten. De verzekeringspolis laat dit toe maar onder twee voorwaarden:

1. De vrijwilliger moet gekend zijn.

De vrijwilliger moet opgenomen zijn in de lijst bij de coördinator van de vrijwilligerswerking. De organisatie moet dus weet hebben dat deze persoon als vrijwilliger actief is binnen de voorziening. Een toevallige bezoeker kan dus niet aanzien worden als vrijwilliger.

2. De leefgroep moet steeds op de hoogte zijn van het feit dat de vrijwilliger het terrein verlaat (het is in opdracht van de leefgroep).

De keuze om een vrijwilliger er alleen op uit te sturen moet op voorhand doorgesproken zijn op een teamvergadering en genoteerd worden in het teamverslag. Daarnaast moet er steeds gekeken worden naar de situatie zelf (bv zorggebruikers met epilepsie, gedragsproblemen, weglopers,).

Besprek ook steeds met de vrijwilliger waar hij/zij naartoe gaat en hoelang men gaat weg blijven. Geef eventueel een gsm-toestel mee en het telefoonnummer van de leefgroep.

Het spreekt voor zich dat er buiten het terrein meer risico's zijn dan op het terrein. Zorg er dus voor dat de keuze om van het terrein af te gaan steeds weloverwogen en met mate is (afhankelijk van de zorgvraag van de zorggebruiker, de competenties van de vrijwilliger en de aard van zijn vrijwilligersopdracht).

Het personeel mag natuurlijk ook verwachtingen stellen aan de vrijwilliger. Naast de hulp die je krijgt moet de vrijwilliger zich ook houden aan de gemaakte afspraken. Daarnaast zal de vrijwilliger zich eveneens moeten inzetten om te werken aan een goede relatie met het personeel (door bijv. open te communiceren).

De erkenning die de vrijwilliger geeft aan het personeel is veelal in de vorm van loyaliteit en het hem/haar erkennen als professional.

9. Ondersteuning van de vrijwilliger

9.1. Niet elke vrijwilliger kan je houden

Zoals je hierboven kon lezen zijn er bepaalde vrijwilligers die zich maar voor een beperkte tijd kunnen of willen engageren. Een vrijwilliger die eens wil weten hoe het eraan toegaat in een voorziening voor personen met een handicap kan na een bepaalde periode van vrijwilligerswerk definitief stoppen. Het is niet nodig dit te aanzien als een probleem of tekortkoming. Andere vrijwilligers geven na jaren trouwe dienst aan nu toch te willen stoppen met hun vrijwilligerswerk omwille van hun leeftijd, gezondheid, zorg voor kleinkinderen, lagere voldoening in het vrijwilligerswerk,.. Aanvaarden dat de hulp er was voor die specifieke periode en de persoon daarvoor erkennen is de beste oplossing. We moeten als organisatie onze verwachtingen bijstellen en aanvaarden dat, eenmaal de doelstellingen behaald zijn de vrijwilliger zal vertrekken en uitkijken naar andere uitdagingen.

9.2. Erkenning als sleutelwoord

Algemene, systematische erkenning

Het houden van vrijwilligers staat of valt met het geven van erkenning. Net zoals elk personeelslid wel eens graag een schouderklopje krijgt, is dit in nog grotere mate belangrijk voor de vrijwilliger. Omdat een vrijwilliger zich volledig kosteloos inzet (voor veel vrijwilligers kost het zelfs geld om zich in te zetten als vrijwilliger. Denk hierbij maar aan vervoerskosten om naar het vrijwilligerswerk te komen, telefoonkosten om zich af te melden, persoonlijke traktaties, enz.) zijn ze afhankelijk van andere vormen van erkenning. Het is daarom dat de erkenning van de inzet, veelal in de vorm van sociale beloning, zo belangrijk is.

Daarnaast zijn er nog andere redenen om erkenning te bieden:

- In de meeste gevallen is de organisatie of de leefgroep vragende partij om hulp te krijgen van een vrijwilliger. Een vrijwilliger gaat dus in op die vraag en biedt zijn hulp aan. Het beantwoorden van onze vraag is al een eerste reden waarom men erkenning verdient.
- De vrijwilliger aanziet het personeel meestal als een professional en ziet zichzelf in een assistentierol. De vrijwilliger is dus afhankelijk van dat personeel om erkenning en waardering te krijgen.

Om te weten wat de beste erkenning is voor die bepaalde vrijwilliger moet men kijken naar de vrijwilliger als persoon en het motief dat hij/zij vooropstelt om vrijwilligerswerk te doen.

Waardering kan zich uiten in:

- Begroeting bij aankomst en vertrek; de vrijwilliger zien aankomen en vertrekken. Vrijwilligers die niet worden aangesproken als ze binnenkomen of naar huis gaan en nooit de kans krijgen om hun verhaal te doen, haken meestal af na een tijd. Het lijkt een vanzelfsprekendheid maar dit is het niet!
- Een "welkomhouding" van ieder aanwezig personeelslid, telkens wanneer de vrijwilliger komt helpen. Dit moet een vanzelfsprekendheid worden bij ieder teamlid. - Serieus nemen
- Het aanbieden van drinken aan de vrijwilliger moet standaard zijn, de norm, een basis van gastvrijheid. Vrijwilligers die zich een volledige dag inzetten voor de voorziening mogen gerust een broodjes- of warme maaltijd aangeboden krijgen.

Maar het mag meer zijn:

- Actief luisteren naar de vrijwilliger is zeer belangrijk. Vrijwilligers die hun vrije tijd besteden om "ons" verder te helpen hebben zeker recht op actieve luisteraars.
- Regelmatig kort werkoverleg (wat staat er vandaag gepland...)
- Persoonlijke coaching
- Inspraak geven
- Eigen taak/verantwoordelijkheid geven (een vorm van persoonlijke erkenning)
- 'Wij-gevoel' creëren (vrijwilliger hoort erbij)
- Goed informeren (bijv. het voorstellen van nieuwe personeelsleden of stagiairs)
- Aandacht bij ziekte, alsook jubilea, feestdagen in het leven van de vrijwilliger
- Vormingskansen bieden (introductiedag, epilepsie,...)

- Passende onkostenvergoeding (consumpties bij leefgroepuitstap,...)
- Organiseren van ontmoetings- en ontspanningsmomenten
- Betrekken bij het beleid

** In het begin vonden we het leuk zo'n nieuwe vrijwilligster. Zo kon een extra zorggebruiker mee gaan wandelen. Maar nu kennen we die verhalen wel die ze steeds opnieuw vertelt. Het is ook steeds hetzelfde. Tegenwoordig geven we de vrijwilligster een zorggebruiker-rolstoelgebruiker en een zorggebruiker ingehaakt in haar arm die trager stapt als de rest mee. Dan wandelt de vrijwilliger achteraan in de groep en kunnen wij gezellig naast elkaar wandelen en kletsen.*

Occasionele of specifieke erkenning

Naast deze 'standaard giften' blijft op tijd en stond een occasionele erkenning nodig. Een plotse verrassing voor de vrijwilliger zorgt ervoor dat "het vuur aangewakkerd blijft". Dit kan bijvoorbeeld gebeuren in de week van de vrijwilliger, op de vrijwilliger zijn/haar verjaardag, op een jaarlijks vrijwilligersfeest of gewoon eens tussendoor.

Een plots onverwachte attentie motiveert de vrijwilliger extra omdat men het niet verwacht had en zich op zo'n moment realiseert waar hij/zij het allemaal voor doet. Voorbeelden van zo'n attentie kunnen zijn: een kerstkaartje, een bloemetje, fles wijn, een waardebon maar vooral ook een complimentje.

Tip: Een vlaai of iets extra voor bij de koffie voorzien tijdens de week van de vrijwilliger (1^e volle week van maart) zorgt ervoor dat de vrijwilliger zich gewaardeerd voelt.

Variatie als stimulans. Vrijwilligers laten voelen dat ze nodig en belangrijk zijn is noodzakelijk. Vaak durven we bepaalde vaste vrijwilligers niet te vragen voor andere taken buiten het gebruikelijke om, omdat we schrik hebben dat we ze overvragen. Maar door dit niet te vragen gaan we voorbij aan hun erkenning: dat we hen vertrouwen, dat zij de eersten zijn waaraan we denken als we iemand nodig hebben, dat ze erbij horen, dat zij ook mogen participeren in andere sfeervolle groepsactiviteiten (uitstapjes,...), dat ze de nodige competenties bezitten, enz.

Het is trouwens een gemiste kans omdat deze bepaalde vrijwilliger ervaring heeft, de zorggebruikers kent, een band heeft met het personeel, de organisatie kent en dus vaak snel weet wat er van hem/haar verwacht wordt.

** Wanneer we op uitstap gaan vragen we altijd een bepaalde vrijwilligster. De andere vrijwilligster heeft al een paar keer afgezegd. We denken dat zij hier toch geen tijd voor heeft dus vragen we haar niet meer. Enkele weken geleden is ze volledig gestopt met het vrijwilligerswerk. Nu blijkt achteraf dat ze een tijdje terug druk bezet was en daarom vaak niet mee op uitstap kon. Nu is die drukke periode voorbij en was ze in principe wel bereid om mee te gaan op uitstapjes, maar we vroegen haar niet meer.*

** Ik ben vrijwilliger in de logistieke diensten en zoals elke vrijwilliger die 4 uren per etmaal werkt krijg ik een warme maaltijd van de voorziening. Maar dit went al snel. Nog het meeste tevreden ben ik als een leefgroep mij vraagt om mee op uitstap te gaan. Die sociale contacten en dat "gevraagd worden", het gevoel van nodig zijn, vind ik de mooiste beloning die men mij kan geven.*

Tenslotte kan men erkenning geven door de vrijwilliger verantwoordelijkheden te geven.

Voor vrijwilligers binnen de steunactiecomités is dit meestal gemakkelijker te realiseren of te begrijpen. Maar ook in de directe zorg kan men sommige vrijwilligers erkennen en motiveren/behouden door ze de kans te geven om ergens verantwoordelijk voor te zijn. Vooral vrijwilligers die hun competenties willen verhogen vragen hiernaar. Voorbeelden van verantwoordelijkheden kunnen zijn: het maken van foto's op een uitstap voor een vrijwilliger die fotografie als hobby heeft, een gedeelte van de inkleding van de leefgroep,... Tracht de vrijwilliger te prikkelen door in te spelen op zijn/haar interesses.

De behoefte aan erkenning is verschillend van vrijwilliger tot vrijwilliger. De meeste vrijwilligers zijn tevreden met een "welkom", een praatje en op tijd en stond een kleine attentie. Maar sommige vrijwilligers kunnen moeilijk om met de erkenning. Het verkrijgen van erkenning is een doel op zich geworden en wanhopig blijven ze op zoek naar steeds meer erkenning. Het is belangrijk dat men de vrijwilliger terug naar de kern van het vrijwilligerswerk brengt (win-winsituatie) en dat men de oude afspraken opfrist en/of nieuwe afspraken maakt in overleg met de vrijwilliger.

** Een vrijwilliger in onze organisatie is naarstig op zoek naar leefgroepen waarvoor hij iets kan betekenen. Hij biedt overal zijn diensten aan om te komen helpen. Veel leefgroepen vinden dit in het begin charmant en gaan hierop in. Maar na verloop van tijd wordt het zeer chaotisch en krijgt de vrijwilliger het praktisch niet meer gedraaid. Het wordt een kluwen van afspraken en beloften waardoor hij veel afwezig is en onbetrouwbaar wordt met een negatief effect als gevolg. Bepaalde leefgroepen vonden trouwens na verloop van tijd dat hij toch niet de geschikte persoon was voor de zorggebruikers of leefgroepwerking en nu komt hij te pas en te onpas toch nog langs. Na verloop van tijd hebben ze de vrijwilligerscoördinator erbij gehaald om een gesprek te voeren met de vrijwilliger om nieuwe afspraken te maken.*

Net zoals een plotse occasionele erkenning onontbeerlijk is naast een systematische, geeft een persoonlijke erkenning meer voldoening dan een algemene erkenning (vaak op organisatieniveau bv. jaarlijks vrijwilligersfeest,...).

Een persoonlijke erkenning kan men op twee verschillende manieren bekijken. Persoonlijk en passend bij de ontvanger (bv. wat de vrijwilliger graag ziet of eet/drinkt) of persoonlijk vanuit de gever (bv. handgemaakt door een zorggebruiker van de leefgroep). Men kan dus een persoonlijke attentie geven door bijv. het lievelingsgebak van de wandelmoeder te voorzien.

Een persoonlijke attentie kan ook vanuit de zorggebruiker of leefgroep. Bijv. met kerstmis krijgt de wandelmoeder een ingekaderde tekening die gemaakt is door de zorggebruiker die zij altijd duwt. In dit geval gaat het dus over een persoonlijk accent dat de gever legt in zijn/haar cadeautje.

Andere mogelijkheden van persoonlijke erkenningen zijn:

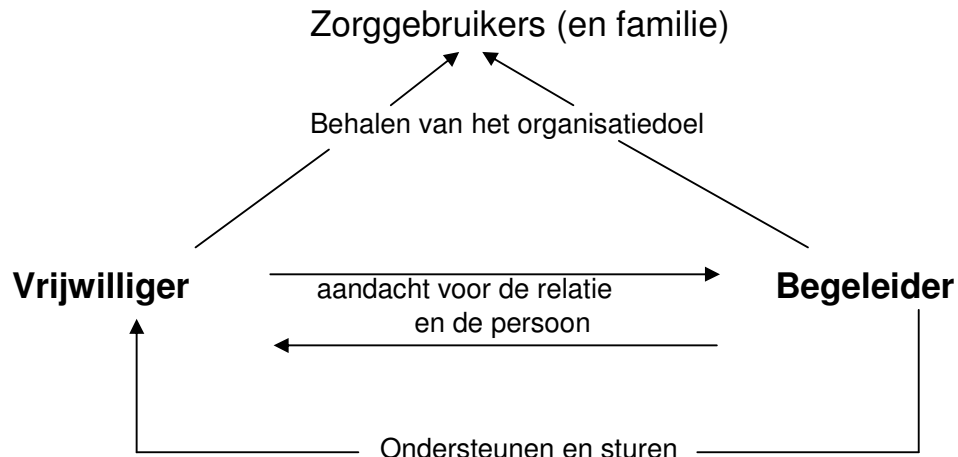
Bijv. een cadeautje dat refereert naar een speciale gebeurtenis die je samen hebt meegemaakt

Bijv. de leefgroep maakt tijd vrij om een verse cake te bakken voor bij de koffie. Het feit dat de leefgroep deze extra moeite doet verhoogt de waarde van de erkenning.

Verdere stimulansen voor vrijwilligers om te blijven doorgaan kunnen zijn: vermijd kliekjes of inside jokes, laat nieuwe vrijwilligers voldoende ervaringen opdoen en betrek hen zoveel mogelijk bij het gebeuren op de leefgroep/dienst en luister ACTIEF naar de vrijwilliger. Een vrijwilliger proeft zowel de goede als de negatieve sfeer die op een bepaald moment in de groep of dienst hangt.

Besluit:

Als je als leefgroep of dienst de keuze maakt om te werken met vrijwilligers moet je rekening houden met het feit dat het (hopelijk) zal gaan over een langdurige samenwerking. Dat maakt dat men ook de nodige erkenning moet durven geven en rekening moet houden met de motieven en persoonlijkheid van de vrijwilliger. Hier moet elk lid van het team achter staan en aan meewerken. Wanneer je kiest voor een vrijwilliger, dan moet men zich ook de vraag durven stellen: 'willen wij ook zorgen voor een vrijwilliger'!



9.3. Bijkomende aandachtspunten in de begeleiding

Begeleiden is een belangrijk middel om ervoor te zorgen dat mensen beter in staat zijn hun werk uit te voeren. De vrijwilliger kan op iemand terugvallen als hij het even niet meer weet, kan om advies of uitleg vragen als dat nodig is en krijgt op gezette tijden van een vertrouwd persoon te horen of het goed gaat en wat er eventueel beter kan. De vrijwilliger weet daardoor dat hij er niet alleen voor staat.

Daarnaast evolueert elke vrijwilliger. Een vrijwilliger die voor de eerste maal komt wandelen, staat anders in de groep dan wanneer het reeds de tiende keer is. Wie reeds enkele jaren meedraait kent het klappen van de zweep. Dit heeft gevolgen voor onze manier van begeleiden. Vrijwilligers veranderen, dus moet onze begeleidingsstijl mee veranderen. We mogen onze vrijwilligers niet blijven benaderen als beginners. Anderzijds kunnen we door een gepaste manier van begeleiden de vrijwilligers zien groeien in het uitoefenen van hun vrijwilligerswerk. Beginnende vrijwilligers kunnen door onze aanpak worden gestimuleerd om meer en meer zelfstandig te werken en meer verantwoordelijkheid te nemen.

Met andere woorden motiverend begeleiden omvat ook de kunst om de vrijwilligers zelf sterker te maken, bekwaamer, zelfstandiger, met meer zelfvertrouwen en meer gemotiveerd (empowerment) Zo haal je bij je vrijwilligers het onderste uit de kan, wat zowel voor hen zelf als voor de organisatie erg belangrijk is.

Het maken van afspraken met vrijwilligers is van groot belang. De basisafspraken voor alle vrijwilligers situeren zich vooral omtrent de geheimhoudingsplicht en het afbellen wanneer men niet kan komen (het engagement dat ze aangaan). Maar voor sommige vrijwilligers is dit niet voldoende. Zij hebben nood aan meer afspraken en een duidelijkere begrenzing. Het is voor hen belangrijk dat het overzicht en engagement in vrijwilligerstaken afgelijnd wordt. Daarnaast is het voor deze groep van vrijwilligers van belang dat het aantal verschillende personeelsleden die de vrijwilliger opvolgt beperkt blijft om een klare kijk te houden op de situatie.

De intensiteit van de verdere begeleiding van vrijwilligers is dan ook verschillend per persoon. Sommige vrijwilligers zijn veeleer zelfstandig en trekken graag hun plan. Als zij de juiste competenties hebben verworven en er zijn voldoende afspraken omtrent wat kan en niet kan, dan bestaat de mogelijkheid dat er een aanpassing van het vrijwilligerswerk afgesproken kan worden.

Andere vrijwilligers wensen dan weer vooral veel sturing. Zij aanzien het personeel als professionals en hebben liever dat deze hen zegt wat ze moeten doen. In eerste instantie zal het personeel deze vrijwilliger de gevraagde ondersteuning moeten bieden. In overleg met hem of haar kan besproken worden welke de doelstellingen zijn die men na verloop van tijd wil bereiken met het vrijwilligerswerk. Wanneer de leefgroep en de vrijwilliger hierover een consensus hebben bereikt kan men werken aan de vereiste competenties. Zo kan het zijn dat een vrijwilliger met veel sturing en ondersteuning groeit naar een meer zelfstandige taak.

Rekening houden met deze behoeften van de vrijwilliger is belangrijk in de omschrijving van de vrijwilligerstaak en plaats. Sommige vrijwilligerstaken of plaatsen vereisen een basis van zelfstandigheid. Zo wordt er van een vrijwilliger die apart op stap gaat met een zorggebruiker meer initiatief verwacht dan van vrijwilligers die als wandelhulp in groepsverband de leefgroepbegeleiding bijstaan.

** We hebben in een leefgroep, gehuisvest in het dorp, een nieuwe vrijwilliger gekregen. In deze leefgroep werken we vooral in subgroepen en willen we zo goed mogelijk integreren in de dorpsgemeenschap door te gaan winkelen bij de plaatselijke middenstand. De nieuwe vrijwilliger kan het personeel hierbij goed ondersteunen maar na enkele keren stelt hij nog steeds veel en vaak dezelfde vragen hoe hij moet omgaan met de zorggebruikers. Het ziet ernaar uit dat de vrijwilliger zich niet zeker genoeg voelt om zich alleen in het dorp te begeven met deze zorggebruikers, en dat was nu net de bedoeling.*

Het is belangrijk dat er bij het intakegesprek en de verdere opvolging hiermee rekening wordt gehouden. Wanneer men vrijwilligers over- of ondervraagt kan dit een gevoel van miskennis geven. Als de leefgroep daarnaast ook geen aandacht heeft voor deze signalen, dan is de kans groot dat de vrijwilliger voortijdig afhaakt.

Tip: Zorg er ook altijd voor dat de ouders/familie van de zorggebruiker op de hoogte zijn, in het bijzonder wanneer een vrijwilliger een zorggebruiker individueel begeleidt. Noteer in het teamverslag of het zorgplan hetgeen er afgesproken is.

10. Vrijwilligers en geheimhoudingsplicht

Een vrijwilliger wordt door de vrijwilligerscoördinator, bij het intakegesprek, op de hoogte gebracht over zijn geheimhoudingsplicht. Gezien het om vrijwilligers gaat spreken we niet van beroepsgeheim.

Opdat de vrijwilliger zijn werk goed kan doen en om een band te creëren of te versterken tussen de leefgroep/zorggebruiker en de vrijwilliger is informatie-uitwisseling noodzakelijk. Maar waar ligt de grens tussen informeren en schending van de geheimhoudingsplicht/privacy?

** Wandelhulp X komt elke week de badkamer binnengestoven om iedereen goede middag te heten. Haar enthousiasme en beleefdheid appreciëren we maar het probleem is dat we dan net bezig zijn met een verzorgingssituatie. Zelf vinden we dit heel vervelend maar we weten niet goed hoe we dit moeten aanpakken. Uiteindelijk willen we de vrijwilliger ook waarderen en geen gevoel geven dat we iets verbergen.*

Sommige 'persoonlijke' aspecten over de zorggebruikers moeten niet noodzakelijk geweten zijn om het vrijwilligerswerk uit te kunnen voeren. Deze moeten dan ook niet medegedeeld worden aan de vrijwilliger. Alert zijn op wat wel en wat niet verteld kan worden is belangrijk. Wanneer het personeel oordeelt dat de vrijwilliger enkele gevoelige zaken moet weten kan men deze in vertrouwen vertellen maar dan moet men aansluitend een appél maken op zijn/haar geheimhoudingsplicht.

** Bij een zwemhulp is het noodzakelijk dat hij/zij informatie krijgt over verzorging/hygiëne. Zeker als de vrijwilliger steeds één vaste zorggebruiker verzorgd moet deze weten hoe hij/zij moet omgaan met bepaalde specifieke verzorgingen bij deze zorggebruiker. In dit geval kan het zijn dat er discrete informatie overgebracht moet worden naar de vrijwilliger toe..*

Een bijzondere situatie is deze wanneer de vrijwilliger één bepaalde zorggebruiker begeleidt en in die situatie heel wat vertrouwelijke informatie verwerft. Wanneer heeft een vrijwilliger meldingsplicht naar het personeelsteam toe?

Aandachtspunt is om in elke situatie zich telkens voldoende vragen te stellen om hier behoedzaam mee om te gaan in het welzijn van de zorggebruiker en zijn familie.

11. 'Moeilijke' vrijwilligers en het exit gesprek

11.1. Moeilijke vrijwilligers

Sommige vrijwilligers passen helemaal niet in de organisatie of wensen zich niet aan te passen aan de cultuur, de stijl, de regels van de voorziening.

Wanneer men spreekt over 'moeilijke vrijwilligers' geeft men aan dat men niet op éénzelfde lijn komt met de vrijwilliger. Wanneer men dit laat aanslepen ontwikkelt zich een sfeer van 'angst of afkeer' t.o.v. deze vrijwilliger. De relatie tussen vrijwilliger en personeel krijgt een andere definitie, men gaat 'anders' omgaan met elkaar, het gaat de sfeer bepalen en dit zal aangevoeld worden door beide partijen.

Wanneer men in deze fase zit heeft men te lang gewacht om een gesprek aan te knopen. 'De druppel die de emmer doet overlopen komt meestal uit een lekkende kraan'. Dit is een zegswijze die duidelijk maakt dat je problemen of ergernissen niet mag laten aanslepen. Vaak stapelen de frustraties zich op met onomkeerbare effecten tot gevolg. Wanneer er zich problemen voordoen is het noodzakelijk om dit van in het begin aan te pakken en niet te laten aanslepen.

- Wanneer je te maken krijgt met probleemvrijwilligers dien je eerst de situatie te analyseren. Je moet immers kunnen uitmaken wat er werkelijk aan de hand is. Dit kan je doen door één of meer van de volgende stappen te zetten:

- Een individuele afspraak maken met de persoon in kwestie, hem de dingen voorleggen zoals ze jou ter ore gekomen zijn en vragen of er iets aan de basis ligt van dit alles dat hij wenst te bespreken.
- Probeer geen interpretatie te geven aan wat je geobserveerd hebt (observeren doe je met al je zintuigen, het kan dus gaan over iets dat je gehoord of gelezen hebt ook). Geef dan ook de kans om uitleg te geven als hij/zij dat ziet.
- Vermijd oordelen of vooroordelen over de feedback die je gegeven werd. Probeer actief te luisteren, niet te onderbreken en probeer ook stiltes te laten werken.
- Probeer uit te maken welke de motieven zijn die aan de basis liggen van het gedrag: het kan gaan om iets dat gebeurde in het persoonlijk leven, om de gevolgen van foutieve informatie, om boosheid over iets dat voordien is gebeurd of om burn out.

- Vraag de persoon in kwestie zelf wat een mogelijke oplossing zou kunnen zijn.
- Spreek een tijdsperiode af waarbinnen de zaak dient te worden opgelost.

Als dergelijke tussentijdse gesprekken geen verbetering brengen kan men beslissen om de samenwerking stop te zetten en gaat men over naar een exit gesprek.

Daarnaast zijn er ook andere redenen waarom we best met een vrijwilliger stoppen/heroriënteren of waarom een vrijwilliger wil stoppen/heroriënteren. We geven er enkele mee:

- leeftijd, gezondheid, familiale omstandigheden (ziekte van en/of oppas voor familielid,....)
- omdat het persoonlijk (tussen karakters) niet klikt tussen de vrijwilliger en vaste personeelsleden
- omdat de vrijwilliger andere verwachtingen had naar inhoud, doelgroep, enz. toe (vb. vrijwilliger vindt de doelgroep toch te zwak, hij had meer interactie verwacht)
- omdat de motieven van de vrijwilliger zijn veranderd en niet meer aansluiten bij hetgeen dat de leefgroep zoekt of kan bieden aan een vrijwilliger (vb. de vrijwilliger komt op de eerste plaats niet om te helpen maar om zijn eigen verhaal te vertellen. Dit doet hij op zo'n beklemmende manier dat de komst van de vrijwilliger eerder als een belasting wordt ervaren)
- er zijn bezwarende omstandigheden die risico's in de hand werken (vb. de vrijwilliger vertoont een neiging tot grensoverschrijdend gedrag).
- Omdat de vrijwilliger zich niet (meer) kan vinden in de visie of keuzes die de organisatie maakt. (bij verhuis van een leefgroep moet ook de vrijwilliger willen mee verhuizen?)
- ...

Ook in dit geval is het van belang dat men met de vrijwilliger een exit gesprek voert.

11.2. Het exit gesprek: heroriëntatie of stopzetting?

Wanneer de vrijwilliger of het team besloten heeft om de samenwerking stop te zetten is het van essentieel belang dat er een afsluitend gesprek volgt.

Denk na over de wijze waarop je de boodschap meedeelt. Bespreek de redenen en wees eerlijk. Spreek over de situatie en val de vrijwilliger niet aan als persoon.

Het is eveneens aangewezen om de vrijwilliger bij het afsluitend gesprek (exit gesprek) te bedanken en erkennen voor zijn/haar hulp. Wanneer men laat horen dat hij/zij steeds welkom is om terug te komen zal de persoon met een positief gevoel vertrekken wat op zijn beurt het aantrekken van nieuwe vrijwilligers ten goede kan komen of de kans open laat dat de vrijwilliger in een latere fase terugkeert. Probeer het zo aan te pakken dat de vrijwilliger dus geen aversie krijgt van vrijwilligerswerk, de sector, de leefgroep of de organisatie want dit kan zijn weerslag hebben op andere actieve vrijwilligers of nieuwe potentiële vrijwilligers.

Indien het voor de betrokken partijen te moeilijk is om een gesprek te houden, is het de taak van de vrijwilligerscoördinator om in naam van de voorziening contact op te nemen met de misnoegde vrijwilliger om een positieve afronding te verwezenlijken. Het is dus niet de bedoeling dat de coördinator het dispuut inhoudelijk verder uitdiept. Het is de bedoeling dat deze bemiddelt en de vrijwilliger kan bedanken voor de bewezen diensten.

De vrijwilligerscoördinator moet ervoor zorgen dat hij/zij voldoende correcte informatie heeft en de leefgroep ook op de hoogte brengt over zijn aankomende acties.

** Een dame van 41 jaar meldt zich aan om vrijwilligerswerk te komen doen. Vroeger heeft zij als jongere vrijwilligerswerk gedaan maar door studies en daarna door de vorming van een eigen gezin is ze gestopt. Haar beeld over de voorziening is steeds positief gebleven en nu is voor haar het moment gekomen om terug te komen.*

** Na enkele misverstanden is een vrijwilliger gestopt zonder iets van zich te laten horen. De leefgroep maakt de keuze om het er dan maar bij te laten zonder het ooit af te sluiten met een gesprek. Het gevolg is dat we een half jaar later via een andere vrijwilliger vernemen dat de voorziening zijn vrijwilligers niet soigneert maar enkel maar profiteert. We weten nu niet wat er precies verkeerd is gelopen; een kans verkeken?*

Naast de beeldvorming van de organisatie naar de vrijwilliger toe dient een exit interview ook om te weten waarom de vrijwilliger vertrekt, om suggesties te vernemen van de vrijwilliger met betrekking tot de organisatie. Uit elke situatie valt iets te leren.

** Een nieuwe vrijwilligster krijgt een taak toegewezen met een redelijke mate van zelfstandigheid. Na enkele maanden blijkt dat de vrijwilligster een bezwarend verleden heeft. Tot heden is er niets misgelopen op de leefgroep maar het personeel en de familie van de zorggebruikers stellen zich vragen bij haar aanwezigheid. Nadat blijkt dat de vrijwilligster ook weinig meerwaarde biedt aan de groep wordt besloten om een exit gesprek aan te gaan met een voorstel tot heroriëntatie.*

Tip: Een confrontatie met de vrijwilliger vermijden omdat dit ertoe zou leiden dat de vrijwilliger opstapt en dan het activiteitenaanbod wegvalt is verkeerd. Een bepaalde activiteit of specifiek programma opbouwen rond een vrijwilliger is niet aangewezen omdat dit een vorm van afhankelijkheid schept die niet aangewezen is voor de werking.

Meer informatie gewenst i.v.m. vrijwilligerswerk?

- Bij de Coördinator Vrijwilligerswerking van uw dienstencentrum (zie verder)
- [www.stijn.be/Wie zijn wij?/Missie en visie/Vrijwilligers Informatieplicht](http://www.stijn.be/Wie_zijn_wij?/Missie_en_visie/Vrijwilligers_Informatieplicht)
- [www.stijn.be/Wie zijn wij?/Missie en visie/Vrijwilligersbeleid](http://www.stijn.be/Wie_zijn_wij?/Missie_en_visie/Vrijwilligersbeleid)
- www.vrijwilligerswerk.be
- www.vrijwilligersjobs.be
- www.vrijwilligersweb.be
- www.hulporganisaties.be
- www.limburg.be/vrijwilligerswerk
- 'Vrij-willig'. Een informatief spel over vrijwilligersbeleid. Een uitgave van het Centrum Informatieve Spelen vzw. www.spelinfo.be.
- 'Slim aan de slag. De vrijwilligerswet in een handomdraai'. Een uitgave van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw.
- Brochure 'Omgaan met vertrouwelijke informatie en beroepsgeheim door vrijwilligers'. Een uitgave van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw.

Huidige samenstelling van de COC Vrijwilligers van vzw Stijn

Dienstencentrum

De Klimroos
De Witte Mol
St.-Oda
Sint-Gerardus
't Klavertje
't Weyerke

Coördinator Vrijwilligerswerking

Lieve Vanden broek
Werner Welkenhuizen
Dave Walbers (t.v.v. Geert Van der Aelst)
Dieny Saris
Hilde Vanoppen
Linda Roosen