

**Caritas**  
*Caritas*

**De vrijwilliger in  
de social-profit:  
MEDEWERKER VAN HET JAAR**

**Investeren in vrijwilligers(beleid)**

---

**[ NUMMER 12 ► MAART 2012**

---

Verslag Studiedag 25 oktober 2011

**De vrijwilliger in de social-profit:  
MEDEWERKER VAN HET JAAR**

**Investeren in vrijwilligers(beleid)**

# INHOUD

---

Inleiding

**Wat is de waarde van het vrijwilligerswerk voor een samenleving? ....9**

*Herman De Dijn, filosoof en professor emeritus in de wijsbegeerte*

**Een gedragen visie als basis voor een goede vrijwilligerswerking ....15**

*Linda Roosen, coördinator vrijwilligerswerking in vzw Stijn, Overpelt*

**Het overzicht bewaren in een organisatie met verschillende campussen ..23**

*Jan Ennekens, algemeen directeur AZ Sint-Maarten, Mechelen-Duffel*

**Het inpassen van een vrijwilligerswerking .....29**

in een organisatie met een beperkter kader

*Luc Bulckens, algemeen directeur WZC Vincenthove, Roeselare*

**Het belang van vrijwilligerswerk en ondersteuning vanuit de koepels ....37**

*Peter Degadt, gedelegeerd bestuurder Zorgnet Vlaanderen*

*Frank Cuyt, algemeen directeur Vlaams Welzijnsverbond*

**Toespraak van Vlaams minister**

**van Welzijn, Volksgezondheid, en Gezin, .....45**

*Jo Vandeurzen*

**Workshop 1: Opstarten van een vrijwilligerswerking.....49**

*Petra Archie, directeur Patiëntenzorg AZ Groeninge, Kortrijk i.s.m. collega's*

**Workshop 2: De koers wijzigen van een bestaande werking .....53**

in de ouderenzorg

*Sabine Serie, zorgcoördinator WZC Sint-Bernardus, Assenede-Bassevelde*

**Workshop 3: Talentgericht werken met vrijwilligers .....57**

*Joke Van den Branden, projectmedewerker Complead,*

*Arteveldehogeschool, Gent*

**Workshop 4: Projecten voor jonge vrijwilligers .....59**

*Karen Vantieghem, verantwoordelijke Joka*

*Inge Stuer, stafmedewerker JINT*

*Walter Sablon, regionaal stafmedewerker Zorgnet Vlaanderen*

**Workshop 5: Samenwerken met vrijwilligersorganisaties .....67**

*Liliane Krokaert, coördinator Present Caritas vrijwilligerswerk*

**Besluit .....71**



*Vrijwilliger zijn...  
is vrijwillig,  
maar niet vrijblijvend.*

*Is verbonden,  
maar niet gebonden.*

*Is onbetaalbaar,  
maar niet te koop.*

*Is positief denken,  
is positief doen.*

*Met als enig doel,  
voor jezelf en de ander,  
een goed gevoel!*

*Folder vrijwilligerswerking  
wzc Vincenthove, Roeselare*



Dinsdag 25 oktober 2011

De vrijwilliger in de social-profit:  
MEDEWERKER VAN HET JAAR



## Investeren in vrijwilligers(beleid)

 **caritas**  
Vlaanderen

 **PRESENT**  
Caritas Vlaanderen

 **VLAAMS  
WELZIJNSVERBOND**  
vlaanderen

 **zorgnet**  
vlaanderen



# De vrijwilliger in de social-profit: MEDEWERKER VAN HET JAAR

## Investeren in vrijwilligers(beleid)

2011 was het Europees Jaar van het Vrijwilligerswerk. Aangezien vrijwilligers een niet te onderschatten meerwaarde voor de gebruikers of bewoners van een voorziening of organisatie betekenen, nam Caritas Vlaanderen het initiatief een studiedag te organiseren over het thema vrijwilligers in zorg en welzijn. Om deze dag inhoud te geven, brachten we Present Caritas vrijwilligerswerk, Vlaams Welzijnsverbond en Zorgnet Vlaanderen rond te tafel.

Deze organisaties stelden een doel voor de studiedag voorop: enerzijds directies en besturen van zorgorganisaties bewust maken van de **meerwaarde** van vrijwilligerswerk en indien deze stap gezet is, het belang van een **goede organisatie** van het vrijwilligerswerk in de verf zetten.

## Medewerker van het jaar

---

Vrijwilligers zijn zeer belangrijk in de zorg: ze accentueren de menselijke kant van de zorg, zonder evenwel de taken van het personeel over te nemen. Vrijwilligers geven het kostbaarste wat ze hebben: tijd en aandacht. Schaarse goederen in onze maatschappij, waarbij individuele ontplooiing voorop staat en mensen aan elkaar voorbij hollen. Tijd en aandacht geven, toont respect en waardering. Het betekent ontsnappen uit de wereld van verzakelijking om terug naar het essentiële te komen: de mens zoals hij is. In de zorgsector is dit onmisbaar: vrijwilligers ontmoeten immers elke mens als mens en niet als bewoner, patiënt, hulpbehoevende of nog: lijdend voorwerp van zorg.

Daarom is de vrijwilliger in de social-profit de medewerker van het jaar 2011.



## Garantie op meerwaarde

---

De ondertitel van deze studiedag is niet minder belangrijk: investeren in vrijwilligers én in vrijwilligersbeleid. De meerwaarde van vrijwilligerswerk in een zorgorganisatie is immers niet gegarandeerd. Deze komt niet vanzelf tot stand maar vraagt een investering en een goede omkadering van vrijwilligerswerk. De sprekers van deze studiedag tonen aan de hand van hun eigen ervaring wat deze investering en omkadering kunnen inhouden.

## Sprekers

---

Dit cahier is een uitgebreid verslag van de studiedag met de teksten van elke spreker.

De voormiddag wordt opgebouwd van algemeen naar specifiek. Prof. em. Herman De Dijn legt ons graag uit wat de waarde van vrijwilligerswerk is voor de samenleving en hoe dit vrijwilligerswerk op een paradoxale manier een plaats inneemt in de huidige samenleving.

Daarna vertelt Linda Roosen over haar ervaringen in 't Weyerke. Hoe een visie ontstond en hoe ze elke dag nastreeft dat de directie en alle personeelsleden deze visie ook dagdagelijks in praktijk omzetten.

Als directeur van het AZ Sint-Maarten bespreekt Jan Ennekens de karakteristieken van een vrijwilligerswerking in een grote organisatie: de plaats in het organigram, de communicatie en het op elkaar afstemmen van de verschillende coördinatoren.

Luc Bulckens getuigt vanuit een woonzorgcentrum. Een werking van een andere schaal dan een fusieziekenhuis, maar waar ook een aantal keuzes werden gemaakt. Luc Bulckens besteedt in zijn toespraak veel aandacht aan het belang van een duidelijk kader, de rol van de directeur en de waardering en de erkenning die de vrijwilligers in zijn organisatie krijgen.



Op het einde van de voormiddag komen ook de koepels Zorgnet Vlaanderen en Vlaams Welzijnsverbond aan het woord. Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeuren sluit de voormiddag af met een dank je wel voor de vrijwilliger en goed nieuws voor de structurele ondersteuning van vrijwilligersorganisaties.

Hierna vindt u ook een beknopte weerslag van de workshops, die interactiever en praktischer van aard waren. Meer informatie is te vinden op de desbetreffende websites.





Dinsdag 25 oktober 2011

De vrijwilliger in de social profit  
vrijwilligerswerk van 1977-2008

Investeren in  
vrijwilligers (beleid)



## WAT IS DE WAARDE VAN HET VRIJWILLIGERSWERK VOOR EEN SAMENLEVING

Herman De Dijn,  
filosoof  
professor emeritus in de wijsbegeerte



# Wat is de waarde van het vrijwilligerswerk voor een samenleving?

*Herman De Dijn, filosoof en Professor emeritus in de wijsbegeerte*

*Professor emeritus Herman De Dijn start deze studiedag met een brede reflectie over de waarde van vrijwilligerswerk voor de samenleving. Zoals hij zichzelf inleidt, is hij geen expert in de materie. Hij is geen ervaringsdeskundige en komt niet uit het werkveld. Maar hij is meer dan bereidwillig om vanuit een filosofische hoek te spreken over de waarde van vrijwilligerswerk. Net door deze externe kijk, boeit prof. Em. Herman De Dijn het publiek en is hij de ideale opwarmer voor deze studiedag.*



Over de waarde van vrijwilligerswerk voor de samenleving werd al veel geschreven en deze waarde lijkt eerder onbetwist: het gaat zowel om sociale (samenhorigheid, burgerzin), psychologische (zingeving, zich goed voelen) als belangrijke economische voordelen.

Om de waarde van het vrijwilligerswerk voor een maatschappij te vatten, moeten we ons niet alleen op het fenomeen concentreren, maar ook op de manier waarop dat fenomeen thuishoort in die maatschappelijke context zelf.

## 1. Vier tendensen in de huidige samenleving

Prof. em. Herman De Dijn begint zijn reflectie met het aantonen van een paradox in de huidige maatschappij. De samenleving vertoont immers bepaalde kenmerken die vrijwilligerswerk tegelijk onmisbaar én problematisch maken.



De huidige maatschappij wordt beschreven als individualistisch en materialistisch, geobsedeerd door concurrentie en succes, zowel individueel als collectief. Vier tendensen vallen hierbij op:

1. Postmoderne visie op relaties en zingeving: sentimentalisme.

We leven in een postmoderne samenleving. Onze moderne samenleving heeft immers een experiment meegemaakt: het experiment waarbij we door wetenschap, techniek, organisatievermogen – door de ratio dus – een ideale samenleving proberen tot stand te brengen. Het experiment, dat honderden jaren heeft geduurd, toont echter dat dit niet lukt. De ratio lijkt niet bekwaam om ons datgene te geven wat we werkelijk willen.

Daardoor zijn we terechtgekomen in een postmoderne samenleving. Deze samenleving heeft ingezien dat niet alleen de ratio belangrijk is, maar ook het hart. We zijn niet alleen mensen van het verstand, ook emotie is van groot belang. We zijn mensen die interesse hebben in waarden, identiteit, zingeving en ook in religie. Dat zijn de zogenaamde fenomenen van het hart.

Maar tegelijkertijd is het moderne niet helemaal verdwenen. We proberen die zaken van het hart na te streven op een moderne manier, namelijk op een instrumentele manier: niet omwille van de waarde op zichzelf maar omdat we ingezien hebben dat we die ook nodig hebben om ons goed te voelen. En dat precies noemen we postmodernisme.

2. Ten tweede leven we in een neoliberale samenleving. In een dergelijke vorm van samenleving lijkt winst of een vorm van winst het essentiële te zijn, zowel voor het individu als collectief. Iets is slechts interessant, nuttig of belangrijk als het leidt tot winst of succes.

Tegelijkertijd betekent dit ook dat alles koopbaar en verkoopbaar is. De markt beheerst alles. Men spreekt vandaag over de onderwijsmarkt, over de zorgmarkt,... Zelfs religie wordt verkocht op de 'relimarkt'. Fenomenen die vroeger ontsnapten aan het instrumentele en het mercantiele, zijn nu ondergeschikt aan het marktdenken. Onderzoek aan de universiteit bijvoorbeeld is niet meer wetenschap om de wetenschap. De wetenschap wordt bedreven in functie van succes zoals daar zijn patenten, publicaties, technologieontwikkeling, succes van de onderzoeker, aantal studenten, enz.



3. Alle arbeid, die vroeger beroepsarbeid genoemd werd, wordt nu gezien als wetenschappelijk-technisch ondersteund professionalisme.

Dit professionalisme is een totaal nieuw fenomeen en geen enkel domein van het menselijk leven lijkt eraan te ontsnappen. Zelfs het privéleven wordt meer en meer 'professioneel'. Kijk maar naar het aantal specialisten die het gezinsleven begeleiden: pedagogen, psychologen, kinderverzorgsters, diëtisten, enz. Alles - het opvoeden van kinderen, het onderhouden van relaties, het zorgen voor - wordt georganiseerd op een professionele, technisch-wetenschappelijk ondersteunende manier.

En dat heeft natuurlijk gevolgen. Een beroep betekende vroeger niet alleen 'werken', maar vooral 'geroepen worden'. Dat betekende dat men zich in dienst stelde van iets. Het werk was niet het doel op zich. Het was niet gericht op succes zondermeer. Dat werk was gericht op iets van waarde.

Professionalisme is een wetenschappelijk-technisch zo perfect mogelijk instrument om te bereiken wat men wil op een neoliberale manier. Het professionalisme staat in dienst van winst of succes. In dat professionalisme gaat het niet om iets dat op zichzelf belangrijk is zoals wanneer men in een beroep staat.

4. Onze maatschappij hecht een enorm belang aan regulering, evaluatie, risicobeheersing, enz. Wat niet meetbaar, berekenbaar of evalueerbaar is, bestaat niet.

Deze vier tendensen zijn natuurlijk niet de enige bestaande in onze maatschappij, maar het zijn wel vier perfect samenwerkende krachten, die andere waarden onvermijdelijk onder druk zetten: saamenhorigheid, vertrouwen, aanvaarding van kwetsbaarheid, enz. Verzuring ontstaat en depressie wordt een vast element.

Daartegenover zijn de cijfers over het vrijwilligerswerk verbluffend: het aantal mensen dat participeert in onbezoldigd vrijwilligerswerk is (nog altijd) ongelooflijk groot: één op zes Belgen zou gemiddeld 5 uur per week aan vrijwilligerswerk doen. In Vlaanderen werken 70.000 organisaties met vrijwilligers!

Dat succes van het onbezoldigd vrijwilligerswerk is zeer paradoxaal in het licht van de beschreven maatschappelijke tendensen.





## 2. Het vrijwilligerswerk onder druk

---

Wat zijn nu de gevolgen van deze tendensen op het vrijwilligerswerk?

1. Er is een probleem om vrijwilligers te vinden en die moeilijkheid om vrijwilligers te rekruteren heeft te maken met de postmoderne mentaliteit. Vrijwilligers zijn op zoek naar winst voor henzelf waardoor bijvoorbeeld langdurige inzet of verantwoordelijkheid opnemen, moeilijker wordt.
2. Het onbezoldigde karakter komt stilaan in het gedrang. Meer en meer wordt de vraag gesteld of een soort bezoldiging voor vrijwilligers moet voorzien worden.
3. Vrijwilligers dreigen in de weg te lopen in systemen waar alles gericht is op regulering, risicobeheersing, enz.
4. Vrijwilligers passen niet in het professionele kader dat is opgezet, ook in de sectoren die er vroeger buiten vielen, zoals het onderwijs en de zorg. Het is duidelijk dat in de maatschappij van vandaag vrijwilligerswerk geen evidente plaats inneemt en vrijwilligers te vaak negatief bekeken worden omdat ze niet passen in het plaatje.

## 3. De zingeving van ‘werk’

---

### *Werk*

Werk zou niet enkel mogen dienen om succes te hebben, om middelen te verwerven of om buiten de werkuren te kunnen doen wat je wil. Werk zou op zichzelf een zinvolle activiteit moeten zijn. Mensen zouden ook in het werk zin moeten kunnen vinden.

### *Vrijwilligerswerk*

Het woord ‘vrijwilligerswerk’ is een interessant woord. Het is alsof elk ander werk niet meer vrijwillig is. Alleen het vrijwilligerswerk is nog ‘vrij willen’, ontstaat nog uit de vrije wil.

### *Vrije wil*

Wat is een vrije wil trouwens? Dat is een wil die vrij kan zijn, niet omdat hij enkel doet wat hij wil, maar omdat hij gericht is op een waarde. Het echte begrip van vrije wil is niet ‘het kunnen doen wat je wil’, maar ‘het kunnen doen wat je moet doen in functie van een waarde die je appelleert’.



In het vrijwilligerswerk is die vrije wil aanwezig. De wil is geïnteresseerd in iets en wil zich hiervoor inzetten. Het is ook werk waarin men verbonden is met anderen en samenhorig is, namelijk samen uit vrije wil iets waardevols doen. In vrijwilligerswerk is men als persoon betrokken en niet als een tandwiel in een organisatie. Zo zou het ook moeten zijn bij bezoldigd werk. Een vrijwilliger is een persoon die genereus is met zijn beschikbare tijd wanneer dat nodig is, die bekwaam is tot menselijke contacten en die weet dat niet alles organiseerbaar en beheersbaar is.

Het lijkt erop dat de maatschappij niet meer toelaat dat er nog echt werk gebeurt, tenzij wanneer het onbezoldigd is. Het is alsof bezoldiging de boel verknoeit. Alsof je alleen nog in de vrijplaatsen, waar geen bezoldiging aanwezig is, nog ziet wat 'werk' eigenlijk zou moeten zijn: een roeping van een vrij willend persoon, gemeenschapstichtend. Het is paradoxaal genoeg haast alleen nog (of vooral) in het onbezoldigde vrijwilligerswerk aanwezig.

Tussen haakjes: het huidige systeem is niet alleen problematisch in verband met de relatie tussen werk, zin en echte vrijheid. Men zou kunnen zeggen dat het huidige neoliberale systeem ook de eigen fundamentele voorwaarden waardoor het kan bestaan, miskent. Er zijn immers, naast het vrijwilligerswerk, ontelbare vormen van onbezoldigd werk in gezinnen, tussen burens of vrienden, enz. Indien dit volgens het neoliberale systeem allemaal betaald zou moeten worden, stort het systeem binnen de kortste keren in elkaar. Niet alleen door onbezoldigd werk maar ook door onderbetaald werk van mensen die in de marge leven (migranten, derdewereldlanden, enz) kan, ten dele, deze maatschappij zijn gang gaan op de neoliberale manier.

## 4. Vrijwilligerswerk als uitdaging voor de professional

---

Werken met vrijwilligers, ook en zeker in (christelijk geïnspireerde) social-profitorganisaties, lijkt meer dan ooit nodig: het houdt ons een spiegel voor van hoe werken eigenlijk zou moeten zijn. Zo blijft er aandacht voor respect, nabijheid, kwetsbaarheid, trage hulp en spontane activiteit.



## Besluit

---

De socioloog Geert Van Hoetegem wijst erop dat het niet verwonderlijk is dat jonge mensen die 'iets' willen in hun leven dat de moeite waard is, meer en meer problemen hebben om in het neoliberale systeem te treden. Waarom willen zo weinig begaafde jongeren studies van technische aard doen? Omdat het in het huidige systeem niet meer belangrijk is wat men ten diepste wil maar wel wat het opbrengt. Een terugkeer naar dit anders denken zal vele jaren duren.

In tussentijd hebben we er alle belang bij dat organisaties, en zeker christelijk geïnspireerde en/of solidariteitsorganisaties, het vrijwilligerswerk in ere houden. Op die manier blijft het belangrijkste centraal staan. Niet het aandeel in de markt en het succes maar de zorg. Zorg is iets inter- en multidisciplinair en niet puur professioneel. Er moet aandacht zijn voor het onmeetbare en het onbeheersbare, voor zaken als respect, trage hulp, spontane activiteiten. Aanvaarding ook van kwetsbaarheid en overgave. Het zijn fundamentele zaken, die in de zorg aanwezig moeten zijn, die door de vrijwilligers worden gegarandeerd.

## Lectuur

---

Herman De Dijn, *De herontdekking van de ziel. Voor een volwaardige kwaliteitszorg*. Kapellen, Pelckmans, 2002.

René Stockman, "Vrijwillig maar niet vrijblijvend", in *Religieus engagement en vrijwilligerswerk. Verslag studiedag Gent, 12 maart 1998* (Monografie 25). Intercongregationeel Samenwerkingscentrum voor de Gezondheidszorg, Gent.



## Een gedragen visie als basis voor een goede vrijwilligerswerking

*Linda Roosen, coördinator vrijwilligerswerking in vzw Stijn, Overpelt*

*Linda Roosen vertelt het verhaal van 't Weyerke in Heusden-Zolder. Ontstaan uit een initiatief van ouders van kinderen met een handicap en vrijwilligers, groeide 't Weyerke uit van een autonome vrijwilligersorganisatie tot een organisatie met ingebouwd vrijwilligerswerk.*

't Weyerke is lid van vzw Stijn, een koepelorganisatie van tien voorzieningen uit Limburg, Antwerpen en binnenkort Vlaams Brabant met 1913 zorggebruikers, 1250 personeelsleden en 2590 vrijwilligers. De zorggebruikers zijn volwassenen en kinderen met een aangeboren of verworven handicap en hun familie. Het zorgaanbod omvat dag-, woon-, kort- en vakantieopvang, diensten ambulante begeleiding en een observatiecentrum. De vrijwilligers binnen vzw Stijn zijn actief in de directe of indirecte zorg, als beheerders of zijn gelegenheidsvrijwilligers bij activiteiten van het dienstencentrum en het steunfonds.

Binnen de koepel vzw Stijn is een centrale ondersteuningscel opgericht waar de coördinatoren van de voorzieningen elkaar regelmatig ontmoeten en waarvan Linda Roosen voorzitter is. Onderling overleg is immers leerrijk en aangenaam.



## Een visie als basis voor een goede vrijwilligerswerking

---

Bij het ontstaan van 't Weyerke, zo'n 30 jaar geleden, was er geen uitgesproken visie inzake vrijwilligerswerk. De organisatie was ontstaan uit vrijwilligerswerk. 't Weyerke was het geesteskind van de vrijwilligers. De vrijwilligers waren vaak zelf ouders van een gehandicapt kind of minstens een goede kennis ervan. Maar toen kwamen enkele beroepskrachten in dienst. De vrijwilligers voelden zich bedreigd door de – vaak jonge – en betaalde krachten.

Toen de organisatie een erkenning kreeg en daardoor met de nodige documenten in orde moest zijn, kregen de beroepskrachten uiteindelijk wel erkenning. Later groeide de behoefte aan een expliciete visie op vrijwilligerswerk voor de vzw Stijn. Deze visietekst kwam tot stand in de ondersteuningscel, samen met de collega-coördinatoren. Binnen deze tekst is voldoende ruimte voor elk dienstencentrum om eigen accenten te leggen waar nodig en wenselijk. Deze visietekst is dynamisch en wordt af en toe aangepast. De visie evolueert immers dank zij de ervaringen binnen de vrijwilligerswerking (van lukken en mislukken), dank zij het contact met de vrijwilligers en de beroepskrachten, dank zij de uitwisseling met collega-coördinatoren buiten vzw Stijn tijdens bijeenkomsten of studiedagen en door evoluties in de zorg.



Het respect voor vrijwilligers en het belang van vrijwilligerswerk zijn zeker nog altijd impliciet aanwezig in de organisatie, maar de vrijwilligers zijn niet meer onschendbaar.

Een goede vrijwilligerswerking betekent zeker een meerwaarde voor een organisatie in de zorg- of welzijnssector. Vrijwilligers zijn daarom ook een degelijk vrijwilligersbeleid waard! Vrijwilligersbeleid schept duidelijkheid en brengt een doordachte visie. Een visie verwoordt wat vrijwilligers in de organisatie kunnen betekenen, welke taken je hen kan toevertrouwen en hoe vrijwilligers en beroepskrachten met elkaar kunnen omgaan.

In principe zou iedereen, zowel beleidsorganen als personeel van een organisatie, 'vrijwilligers-minded' moeten zijn. Dit komt neer op een volledige inbouw en een oprechte inclusie van het vrijwilligerswerk. Goede praktijkvoorbeelden hiervan zijn:

- Een leefgroep die eraan denkt om een attentie te voorzien voor de gouden bruiloft van één van hun vrijwilligers.
- De directie die de vrijwilligersverantwoordelijke uitnodigt om het vrijwilligersbeleid te komen toelichten op de stafvergadering.



## Wat kan een vrijwilligersverantwoordelijke doen om de visie en het beleid meer gedragen te maken?

Linda Roosen geeft een hele lijst concrete tips om visie en beleid meer gedragen te maken, naar de verschillende betrokkenen toe:

### *Het middenkader:*

- Het vrijwilligersbeleid laten goedkeuren door directie en bestuur.
- De vrijwilligerswerking op de agenda (laten) plaatsen van de directie: nieuwe vrijwilligers aankondigen, middelen vragen, problemen signaleren, enz. Of 'personeel en vrijwilligers' wordt een vast agendapunt.
- Een vertegenwoordiging van de vrijwilligers laten opnemen in de beleidsorganen en/of directie.
- Een kritische succesfactor 'vrijwilligers' opnemen in de strategiekaart van de organisatie (bijv. aantal vrijwilligers, percentage vrijwilligers dat een werkgesprek heeft gehad, tijdsspanne tussen de vraag naar vrijwilligershulp en de invulling ervan,...).
- De wet op het vrijwilligerswerk toepassen (informatieplicht via tijdschrift, verzekeringen, terugbetaling gemaakte onkosten, ...).
- In het functieprofiel van elk diensthoofd opnemen dat ze vrijwilligers moeten coachen.
- Een rubriek plaatsen in het tijdschrift van de organisatie (bv. vrijwilligersflash).
- Vrijwilligers laten deelnemen aan belangrijke gebeurtenissen in de organisatie of aan relevant intern vormingsaanbod (introductie, EHBO, epilepsie,...).

### *De collega-personeelsleden:*

- Personeelsleden laten deelnemen aan het wervingsproces van de vrijwilliger. Op die manier worden ze betrokken bij de keuze en ondervinden ze zelf hoe moeilijk het is om vrijwilligers te vinden.
- Open communicatie van personeel naar vrijwilligers en omgekeerd en naar de vrijwilligersverantwoordelijke.
- De diensthoofden ondersteunen bij het coachen van vrijwilligers (luisteren, zoeken naar oplossingen bij problemen).
- Aandacht vragen van het personeel voor gebeurtenissen in het privé-



leven van de vrijwilliger.

- Deelname van vrijwilligers aan belangrijke gebeurtenissen in de leefgroep (kerstfeest, pensionering van een personeelslid, overlijden in een familie,...).
- Eén contactpersoon aanduiden voor elke vrijwilliger voor de bijzondere behartiging, het werkgesprek, .... In principe is dit het diensthoofd, of iemand door hem of haar gedelegeerd.

## Geluksfactoren

Naast deze mogelijke acties, zijn er ook een aantal factoren die moeilijker of niet beïnvloedbaar zijn en waarmee je als vrijwilligersverantwoordelijke geluk moet hebben. Zo kan men zeer goede vrijwilligers treffen: mensen die op de juiste plek terecht gekomen zijn, open communiceren, zeer zorgzaam en menselijk omgaan met de bewoners, hun plaats kennen in de organisaties, die geen tegenslagen kennen met de eigen gezondheid en die in hun eigen omgeving gesteund worden in hun vrijwilligerswerk. Hetzelfde geldt voor de personeelsleden: sommige staan meer open voor vrijwilligerswerk dan anderen. Komen de personeelsleden op voor de belangen van de vrijwilligers, leven ze mee met wat de vrijwilligers in hun privé-leven meemaken, tonen ze begrip voor hun afwezigheid en waardering voor hun aanwezigheid? De motivatie van de vrijwilligers is rechtstreeks afhankelijk van de houding van de personeelsleden waarmee ze tijdens hun vrijwilligerswerk in contact komen. Als er een klik is tussen het personeel en de vrijwilligers, valt voor de vrijwilligersverantwoordelijken een groot pakket ondersteuning weg.

Maar zoals gezegd, dit heeft een vrijwilligersverantwoordelijke niet in de hand. Het is daarom belangrijk dat de vrijwilligersverantwoordelijke zich hiervan bewust is, en de 'schuld' voor problemen niet altijd op zich neemt. Je moet als vrijwilligersverantwoordelijke wel signalen opvangen, zoals bijvoorbeeld:

- De organisatie houdt een introductiedag. De diensthoofden wordt gevraagd nieuwe personeelsleden en vrijwilligers hiervoor in te schrijven maar enkele vrijwilligers worden over het hoofd gezien.





- Een personeelslid van een leefgroep vraagt het adres van hun vrijwilligers omdat de leefgroep hen een kerstkaartje wil sturen. Op zich een leuk gebaar, maar elke afdeling krijgt een kopie van de afsprakennota met alle gegevens van de vrijwilligers. Die hebben ze onder andere nodig op het moment dat een activiteit wordt afgelast en de vrijwilliger die zou komen, moet verwittigd worden. Als deze leefgroep de contactgegevens niet heeft, betekent dit dat de vrijwilliger niet verwittigd wordt?
- De voorziening vraagt dat elke vrijwilliger éénmaal per jaar een werkgesprek zou hebben met zijn contactpersoon. Het eerste jaar werd dit opgevolgd door de coördinator en vond dit werkgesprek voor 100 procent plaats. Het tweede jaar voor 47 procent. Nochtans is het werkgesprek waardevol omdat het, naast het dagelijks coachen van vrijwilligers op de werkvloer, een expliciet evaluatiemoment kan zijn, waarbij de vrijwilliger zijn verwachtingen en zijn behoeften kan vertellen, en waarbij het vrijwilligerswerk eventueel kan bijgestuurd worden.

Linda Roosen haalt meermaals tijdens haar toespraak de meerwaarde van vrijwilligers aan. Vrijwilligers zijn heel bijzondere mensen, die door hun engagement hun leven en dat van de zorggebruikers betekenisvol kunnen inkleuren, ieder met zijn motieven, zijn talenten en zijn beperkingen. Het zijn 'partners in de zorg', of nog beter 'extra hart en handen'. Vrijwilligers treden de zorggebruiker tegemoet zonder organisatorische rompslomp die het personeel wel heeft, komen de leefgroep of dienst binnen en wandelen na een paar uur zinvol engagement weer buiten met een goed gevoel. Ze vormen een meerwaarde in het zorgaanbod en de dienstverlening zelf: ze doen extra's in wát ze doen en hóe ze het doen.

- Een vrijwilliger-busbegeleidster die een week vakantie gepland heeft, maar die vakantie plant tussen twee momenten van vrijwilligerswerk in.
- Een andere vrijwilliger die 's nachts nog vrijwillig ober is op een steunactie van 't Weyerke, fietst 's anderendaags op een koude feestdag in het dorp rond op een tandem, met een bewoner achterop!

Bovendien openen vrijwilligers de deuren van de voorziening naar de samenleving en brengen ze de samenleving naar binnen.



Linda Roosen eindigt met de groepsfoto van alle zorggebruikers en personeel, die in het tijdschrift 'Weyerkeswijzer' van maart 2011, het themanummer over de vrijwilligerswerking, verscheen met de uitroep: 'Lieve vrijwilliger, duizendmaal dankjewel!' En dit was niet enkel een uitroep voor de camera, maar een overtuiging op de dagelijkse werkvloer.





## Het overzicht bewaren in een organisatie met verschillende campussen

*Jan Ennekens, algemeen directeur AZ Sint-Maarten, Mechelen-Duffel*

*Jan Ennekens, algemeen directeur in het AZ Sint-Maarten (Mechelen – Duffel), werd gevraagd het verhaal te vertellen van een vrijwilligerswerking in de complexe structuur van een zorgvoorziening met verschillende campussen.*

Het AZ Sint-Maarten in Mechelen is een algemeen ziekenhuis, functionerend onder de koepel van de vzw Emmaüs. De vzw Emmaüs bestaat uit een groepering van een 25-tal zorgvoorzieningen voornamelijk gesitueerd in de provincie Antwerpen. Het AZ Sint-Maarten is gegroeid uit een fusie tussen drie voormalige middelgrote regionale ziekenhuizen in de regio Mechelen: het Sint-Jozef ziekenhuis en het Dodoensziekenhuis in Mechelen en het AZ Sint-Norbertus in Duffel.

Het AZ Sint-Maarten biedt een brede waaier van zorg aan binnen de ruime regio Mechelen en stelt 179 artsen en 1300 personeelsleden te werk. Met 660 bedden en 80 plaatsen daghospitalisatie verzorgt het AZ Sint-Maarten jaarlijks 20.000 opgenomen patiënten en 23.500 daghospitalisaties. Daarnaast komen er circa 300.000 patiënten op raadpleging en zijn er 31.500 spoedinterventies per jaar in het AZ Sint-Maarten.

### Meerwaarde van vrijwilligerswerk in AZ Sint-Maarten

Werken met vrijwilligers in het ziekenhuis was een bewuste keuze. Deze keuze is ontstaan vanuit de missie en visie van het ziekenhuis, gekoppeld aan één van de zeven beleidspeilers 'Een meerwaarde zijn voor de gemeen-



schap'. Het ziekenhuis wil meebouwen aan het sociaal kapitaal. Door te werken met vrijwilligers ontstaat er een meerwaarde voor de patiënt, een meerwaarde voor de instelling en tevens een meerwaarde voor de vrijwilliger.

Wat kan deze meerwaarde zijn voor de **patiënt**? De vrijwilliger doorbreekt de dagdagelijkse routines van de patiënt. De inzet van vrijwilligers is ook zeer bevorderlijk voor de klantvriendelijkheid. Vrijwilligers zorgen er voor dat er meer tijd is voor de eigenwaarde van de patiënt. Ze onderlijnen dat hij als individu zeer belangrijk is. Het ziekenhuis wil immers meer ingaan op persoonlijke noden en een dienstverlening op maat van de patiënt realiseren.

Voor de **voorziening** is de meerwaarde van de inzet van vrijwilligers het verhogen van de dienstverlening zonder een substantiële kostenstijging. Dit is een niet te onderschatten meerwaarde in tijden van economische recessie. Steeds maar meer met minder middelen; het is geen eenvoudige opdracht. Door het inzetten van vrijwilligers kunnen de personeelsleden zich focussen op de opdracht waarvoor zij ook specifieke opleiding hebben genoten. De kwaliteit van de zorg wordt op die manier beduidend verhoogd.

Ook voor de **vrijwilliger** is er een bepaalde meerwaarde. Er is de persoonlijke ontwikkeling van de vrijwilliger. Hij kan zich inzetten voor een taak waarin hij kan bijleren, van nut zijn en waarvoor hij erkenning krijgt. Voor sommige vrijwilligers is dit een manier om zich terug te integreren in de maatschappij.

## Vrijwilligers in actie

---

Het AZ Sint-Maarten mag rekenen op de inzet van 190 vrijwilligers. Dit gebeurt in een brede waaier van opdrachten doorheen het ganse ziekenhuis.

- Er is bijvoorbeeld het patiëntentransport: vrijwilligers brengen patiënten van de afdeling naar de medisch-technische diensten. Vrijwilligers zijn een heel belangrijke schakel in dit zeer tijdsgebonden en goed georganiseerd gegeven.



- Op de palliatieve afdeling 'de Mantel' neemt een groep vrijwilligers de rol van gastvrouw en gastheer op zich. Dit betekent familieleden ontvangen en het creëren van de dagdagelijkse huiselijke sfeer.
- Binnen de beleidspeiler 'Een meerwaarde betekenen voor de maatschappij' ontvangt het Sint-Maartenziekenhuis jaarlijks duizend kleuters die een rondleiding krijgen in het ziekenhuis, doorheen de verschillende diensten van het ziekenhuis. Deze bezoeken worden bijna integraal door vrijwilligers begeleid. Dit is een enorme meerwaarde en wordt ook enorm geapprecieerd.

Heel belangrijk bij de inzet van vrijwilligers is dat de kwaliteit primeert op de kwantiteit. De vrijwilligers moeten aandacht besteden aan de noden die de patiënt op dat ogenblik uit en daar op een kwalitatieve manier op inspelen.

## Visie en beleid

---

De organisatie van een zorgvoorziening, en daarbinnen de plaats en opdracht van een vrijwilliger, wordt alsmear ingewikkelder. Jan Ennekens benadrukt dat een visie en beleid rond vrijwilligers in een zorgvoorziening een absolute meerwaarde is of zelfs een must, zowel in een kleinschalige als in een complexe organisatie.

Gezien de complexe structuur van het AZ Sint-Maarten met drie campussen was het noodzakelijk en een bewuste keuze van de directie om de vrijwilligerswerking in te bedden in het **organigram** van het ziekenhuis.

Het ziekenhuis heeft, zoals de meeste ziekenhuizen, een verticale directie-structuur, bestaande uit **departementen**. De vrijwilligerswerking in het AZ Sint-Maarten maakt deel uit van het verpleegkundig en paramedisch departement.

Binnen dit departement is de vrijwilligerswerking toebedeeld aan een clusterverantwoordelijke, verantwoordelijk voor de coördinatie van de vrijwilligerswerking. Hij overlegt systematisch met de campusverantwoordelijken en is het aanspreekpunt bij allerhande problemen inzake vrijwilligerswerk. Deze persoon verzorgt ook de communicatie naar de vrijwilligers. De clusterverantwoordelijke staat ook in voor de rekrutering van vrijwilligers



Directeur Verpleegkundig en paramedisch departement

Adjunct - directeur verpleegkundig en paramedisch departement

Verpleegkundige kwaliteit

Stafmedewerker kwaliteit

Verpleegkundige MWG

Stafmedewerker MWG

Verpleegkundige ziekenhuisverpleging

Cluster medisch technische diensten  
Kinesitherapie  
Fysische revalidatie  
Radiotherapie  
Anatomopathologie  
Radiologie  
Laboratorium

Cluster  
Intensieve zorgen  
Spoedafdeling  
Inwendige - medium care  
SP cardio/pulmonair  
SP locomotorisch

Cluster  
Geriatric  
Geriatric dagziekenhuis  
Het Anker  
Pediatric  
Materniteit  
Kraamafdeling - neonatale CR

Cluster  
Palliatieve zorg  
Inwendige  
Dagziekenhuis CL  
Paaz  
Daghospitaal-chemo

Cluster  
Heelkunde  
Operatiekwalter  
Recovery  
Centrale sterilisatie  
Dagziekenhuis CZ-CR  
Consultaties  
Nachtsupervisie CL-  
CR-C7

Cluster-verantwoordelijke

Cluster-verantwoordelijke

Cluster-verantwoordelijke

Cluster-verantwoordelijke

Hoofdverpleegkundigen

Hoofdverpleegkundigen

Hoofdverpleegkundigen

Hoofdverpleegkundigen

Hoofdverpleegkundigen

Vrijwilligerswerking

Campus verantwoordelijke CZ

Campus verantwoordelijke CR

Campus verantwoordelijke CL



en volgt hierbij een welomschreven procedure: affichecampagnes onder andere bij huisartsen, het aanbieden van een infobrochure van Present,... Tijdens een intakegesprek worden afspraken gemaakt over beschikbaarheid en inzet op de werkvloer en wordt een contract afgesloten. Aan de hand van een invuldocument zoekt de clusterverantwoordelijke naar het interesseveld van de kandidaat-vrijwilliger. Elke afdeling heeft een paspoort zodanig dat de vrijwilligers weten wat van hen verwacht wordt op welke afdeling.

De clusterverantwoordelijke kan op zijn beurt beroep doen op drie **campusverantwoordelijken**. Deze campusverantwoordelijken worden gerekruteerd uit de groep van vrijwilligers en nemen vrijwillig de job van verantwoordelijke voor hun rekening. Ze hebben een duidelijk omschreven opdracht: verantwoordelijkheid voor de dagelijkse inzet van de vrijwilligers, continu aanspreekpunt voor de vrijwilligers en waken over de rechten en plichten van vrijwilligers.

## Waardering

---

Het AZ Sint-Maarten is zeer dankbaar voor de inzet van de grote groep vrijwilligers en waardeert dit door een aantal kleine voordelen toe te kennen, bijvoorbeeld een maaltijd in de cafetaria aan personeelstarief, speciale voorwaarden voor medische verzorging binnen het AZ Sint-Maarten, een jaarlijks evenement tijdens de week van de vrijwilliger, een uitnodiging voor de nieuwjaarsreceptie en het personeelsfeest en een jaarlijkse kleine attentie zoals bijvoorbeeld een koffietas. Deze tas symboliseert het niet dwingend karakter van vrijwilligerswerk en het tijd nemen voor de patiënt. Zo kunnen de vrijwilligers voelen dat ze erbij horen en een noodzakelijke schakel zijn in de gehele kwaliteitszorg. Ze zorgen voor dat tikkeltje meer binnen de zorg. Het AZ Sint-Maarten kan de vrijwilligers niet meer missen!





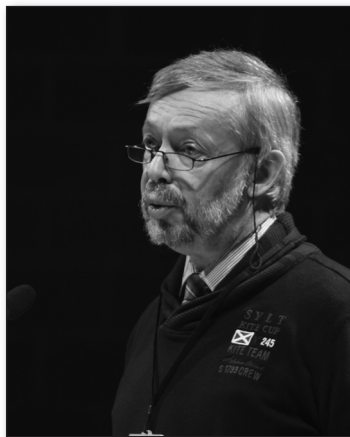


## Het inpassen van een vrijwilligerswerking in een organisatie met een beperkter kader

*Luc Bulckens, algemeen directeur WZC Vincenthove, Roeselare*

*Na de complexiteit van een ziekenhuis met verschillende campussen, bracht Luc Bulckens het verhaal van het vrijwilligerswerk in het woonzorgcentrum Vincenthove in Roeselare. Een woonzorgcentrum heeft een eigen organisatiestructuur, met minder middenkader, wat een invloed heeft op de keuzes voor de organisatie van de vrijwilligerswerking.*

Luc Bulckens is reeds sinds 1983 directeur van het Woonzorgnetwerk Vincenthove vzw. Daarin zijn verschillende eenheden opgenomen. Het **woonzorgcentrum** Vincenthove telt op vandaag 115 woongelegenheden. De gemiddelde leeftijd van de bewoners is 87 jaar. Het **kortverblijfcentrum** Vincenthove biedt zeven kamers kortverblijf aan. Jaarlijks ontvangt dit centrum een 100-tal gasten. Het **serviceflatcomplex** De Rozelaar is geopend in 1993 en telt 30 flats of assistentiewoningen. Ook hier is de gemiddelde leeftijd 81 jaar. Het **dagverzorgingscentrum** den Haard werd geopend in 1998 en ontvangt dagelijks een 30-tal bezoekers. Wekelijks maken een 50-tal bezoekers hiervan gebruik. De jongste telg, het **nachtverzorgingscentrum** den Haard met zeven kamers nachthotel, werd geopend in maart 2009 en is uniek in Vlaanderen. De zorg thuis 's nachts is dikwijls het kritieke scharniermoment om een opname in een woonzorgcentrum aan te vragen. Met dit initiatief kan de nachtzorg gedurende één of meerdere nachten per week overgenomen worden van de mantelzorger of familie zodat zij, evenals de gebruiker van het nachthotel, van een zorgeloze nacht kunnen genieten en de dag nadien uitgeslapen en gesterkt de zorg thuis terug kunnen opnemen. Een 10 tot 15 nachthotelgasten per week maken hiervan gebruik.



Met 116 enthousiaste medewerkers probeert de vzw 7 dagen op 7, 24u op 24 het zorgaanbod waar te maken, te diversifiëren en de zorgattitude te verfijnen om zo te kunnen voldoen aan de zorgvragen van vandaag. Ondanks de minder gezinsvriendelijke werkopdracht, probeert de organisatie toch een gezinsvriendelijke aanpak te beogen en na te streven. Een warme en professionele bewonerszorg is immers enkel realiseerbaar als er aandacht is voor een even warme en respectvolle medewerkerszorg. Als men van medewerkers verlangt dat ze liefdevol mensen verzorgen, dan moeten zij ook het gevoel hebben dat ze zelf goed bejegend worden. En dit geldt zowel voor vaste als vrijwillige medewerkers.

## Visie

---

Hoewel de opdrachtverklaring pas 10 jaar later werd uitgeschreven, werden vanaf de start in 1984 duidelijke keuzes gemaakt en een aantal visiepunten en doelstellingen naar voor geschoven. Eén daarvan is de keuze voor een ‘open huis’-cultuur, waar familie en vrienden steeds welkom zijn, zonder openingsuren en met zo weinig mogelijk regels. Een open huis om in te wonen en geen besloten gemeenschap.

In het kader van de ‘open huis’-cultuur werd één van de kerntaken het organiseren van een open en familiale vrijwilligerswerking. Op dit moment zijn ongeveer een 110 vrijwilligers actief die tientallen activiteiten mogelijk maken. De vrijwilligerswerking heeft ondertussen een duidelijke, eigen invulling, die op haar beurt een prachtige aanvulling vormt op het werk van de professionele medewerkers. De inzet van medewerkers en vrijwilligers omschrijft Luc Bulckens als een subtiel samenspel waar ieder zijn eigen plaats en opdracht moet kennen en elkaars werk erkent, respecteert en waardeert.

De groep vrijwilligers is door de jaren heen ingedeeld in groepen: een maandaggroep, een dinsdaggroep,... tot een vrijdaggroep. Door vrijwilligers die elkaar vinden samen te laten werken, worden spanningen gekanaliseerd. De dinsdaggroep organiseert bijvoorbeeld graag de gymnastiek of een quiz. De vrijdaggroep houdt van bloemschikken en andere creatieve activiteiten en leeft zich graag uit in een show of een optreden. Talenten van vrijwilligers worden zo ingebouwd in het activiteitenaanbod. De vrij-



willigers krijgen ook de mogelijkheid om eigen ideeën naar voor te brengen en samen uit te werken. Deze manier van samenbrengen van mensen zorgt voor een boost aan creativiteit. Het indelen of toevoegen van iemand aan een groep is *fingerspitzengefühl* waarvoor de directeur kan rekenen op de menselijke kennis en intuïtie van het animatieteam.

## Eerste cruciale sleutel tot succes: een duidelijk kader

---

Vrijwilligers kunnen niet zo maar hun eigen ding doen. Het is de opdracht van een zorgorganisatie om de zorgattitude en de accenten duidelijk te maken aan de vrijwilligers, en hen in deze wijze van werken mee op te nemen. Als de werknemers van een woonzorgcentrum in het kader van het project 'Warme zorg' afspreken



dat ze steeds kloppen of bellen bij een bewoner en even wachten vooraleer de kamer binnen te gaan, of als respect gevraagd wordt voor de manier waarop een bewoner verkiest aangesproken te worden, bijvoorbeeld door geen verkleinwoorden te gebruiken, dan kan het niet dat een vrijwilliger dit anders doet, zonder kloppen binnen stapt en mensen anders benadert. Het is de opdracht van elke medewerker de zorgattitude aan de vrijwilligers voor te houden, hen daar ook warm voor te maken en dit samen waar te maken. Daaruit volgt dat het niet anders kan dan dat een woonzorgcentrum zijn verwachtingen naar de vrijwilliger duidelijk verwoordt.

Dit start met een duidelijke folder 'vrijwilligerswerking' waarin de geest van samenwerken en de verwachtingen zijn opgenomen. Deze folder laat mensen ook kennis maken met de vrijwilligerswerking en probeert hen te overtuigen zich in te zetten als vrijwilliger.



*“Een grote groep van deskundige medewerkers staat elke dag in voor de dagelijkse zorg en optimale dienstverlening aan onze bewoners en bezoekers. Een respectvolle en warmmenselijke zorgattitude vormt daarbij de rode draad. Ook de aandacht, een bezoekje, wat meer tijd en ouderen echt nabij zijn, horen daarbij. Vanuit de medewerkers wordt deze nood sterk aanvoeld maar de mogelijkheden en de middelen daartoe zijn beperkt. Om deze nood aan nabijheid en attentvolle aanwezigheid nog meer in te vullen zijn we op zoek naar vrijwilligers. De bewoners of bezoekers staan met hun specifieke vragen centraal en wij willen ons zoveel als mogelijk ten dienste stellen van hen. Als deze houding U aanspreekt, als U tijd vrij wilt maken en U wilt inzetten voor zorgbehoevende ouderen, dan zijn wij naar U op zoek.”*

*“Iedereen met een warm hart die oog en oor heeft voor de noden van de medemens en die over wat tijd beschikt of tijd kan maken voor een ander” is welkom als vrijwilliger.*

De verwachtingen naar de vrijwilliger worden opgesomd: een grote luisterbereidheid en volledige discretie, een warmmenselijke en respectvolle benadering, een dienstbaarheid in de mate van de eigen mogelijkheden en een vlotte samenwerkingsbereidheid en correcte opvolging van de gemaakte afspraken.

De folder vrijwilligerswerking schetst de contouren van de werking en verwachtingen en dient zo als eerste kader voor een goede samenwerking.

Een kandidaat-vrijwilliger komt een eerste maal langs voor een kennismakingsgesprek. Opdat alle leden van het animatieteam dit gesprek zouden kunnen voeren, werd een leidraad opgesteld. Deze biedt een structuur voor het gesprek en zorgt dat de evaluatie op een objectieve manier gebeurt.

Voordat de kandidaat-vrijwilliger start, wordt een uitgewerkte **onthaaltbrochure** overhandigd en besproken.

Deze bestaat uit

- een informatienota (praktische info over de organisatie, vergoedingen, verzekering, aansprakelijkheid, geheimhoudingsplicht, rechten en plichten);
- de (schriftelijke) overeenkomst met de vrijwilliger;



- een afsprakennota met afspraken van wat er verwacht wordt voor, tijdens en na een activiteit en enkele algemene zaken;
- de opdrachtverklaring van de vzw, waarin de samenwerkingsgeest en de ziel van de organisatie duidelijk wordt gemaakt.

De folder van de vrijwilligerswerking, de leidraad voor een kennismakingsgesprek en de onthaalbrochure voor een nieuwe vrijwilliger zijn drie cruciale documenten.

Daarnaast moeten vrijwilligers een aanspreekpunt hebben. In het woonzorgcentrum Vincenthove neemt het animatieteam deze taak op zich. De animatieverantwoordelijke is eindverantwoordelijke. Deze persoon coördineert, bewaakt de administratieve opvolging en kan bij moeilijkheden als vertrouwenspersoon fungeren.

Het is absoluut noodzakelijk om een duidelijk kader op te stellen en goede afspraken te maken. Goede afspraken maken goede vrienden. Vrijwilligers moeten de juiste contouren kennen waarbinnen de organisatie met hen op weg wil gaan. Daarmee staat of valt de vrijwilligerswerking.

## Tweede cruciale sleutel: erkenning en waardering

Erkenning is goud waard en vormt, na het maken van goede afspraken, de tweede cruciale sleutel voor een succesvolle vrijwilligerswerking. Het is belangrijk daarover na te denken als organisatie: hoe doen we dit?



De vrijwilliger is een gewoon mens met eigen karaktertrekken, met mooie en minder mooie kantjes maar omwille van haar of zijn inzet tegelijkertijd een buitengewoon mens, die daarvoor erkend, aangevoeld, aanvaard en gerespecteerd moet worden. Men mag niet onderschatten wat een eenvoudige begroeting en een gemeend 'dank je wel' voor een vrijwilliger betekent.



Na een activiteit zijn de vrijwilligers in woonzorgcentrum Vincenthove welkom in de cafetaria voor een drankje en gaat er steeds iemand van het animatieteam langs om even bij te praten en te horen hoe alles verlopen is. Wat was mooi? Wat sloeg aan? Wat niet? Is er iets vermeldenswaardig opgevallen?

Jaarlijks worden alle vrijwilligers getrakteerd met een culinair festijn, waarbij de medewerkers, inclusief de directeur, hen bedienen. Daarnaast gaan de bewoners die dat wensen elk jaar op restaurant in Molendries van de vzw Dominiek Savio instituut. Elke vrijwilliger die meegaat (één per bewoner) wordt mee getrakteerd op een heerlijk diner.

Erkenning is belangrijk maar er zijn grenzen. Het vrijwilligerswerk staat centraal en niet de verwennerij. In een vroegere periode van het woonzorgcentrum was er al een aperitief bij aankomst, en werd er geen limiet gezet op het traktaat in het cafetaria na de activiteit. Ook op uitstap waren er geen duidelijke grenzen. Op die manier schept de organisatie verkeerde verwachtingen en verlegt de motivatie van de vrijwilligers zich. Deze situatie terugschroeven was geen gemakkelijke taak en nogal wat vrijwilligers hebben toen afgehaakt.

Anderzijds betekent erkenning ook dat de vrijwilligers geïnformeerd worden zodat ze hun taak naar behoren kunnen uitvoeren. In het woonzorgcentrum Vincenthove komen vrijwilligers samen vóór de activiteit bij een kop koffie of thee én een koekje om het nieuws van de dag te horen en samen af te stemmen: een bepaalde bewoner is vandaag onwel of een andere bewoner heeft vandaag liever geen bezoek,...

Het is belangrijk op momenten van visieontwikkeling en verandering ook de vrijwilligers te betrekken. Als opwarmer voor het meest recente project van het woonzorgcentrum 'Warme zorg' werd Ad Goos gevraagd te komen spreken over het thema 'Zien met nieuwe ogen'. Zowel medewerkers als vrijwilligers werden, op twee afzonderlijke namiddagen, uitgenodigd voor deze voordracht. Vrijwilligers zijn bevoorrechte partners en Luc Bulckens maakt er steeds een erezaak van hen goed te informeren en nieuwe plannen aan hen duidelijk te maken, bijvoorbeeld op het jaarlijkse vrijwilligersfeest.



## Rol van de directeur

---

De directeur heeft in dit alles een niet te onderschatten rol. Luc Bulckens benadrukt zijn rol in het zorgen voor een gemeenschappelijke visie, of anders geformuleerd: ervoor zorgen dat het ganse orkest dezelfde partituur speelt. Daarbij zijn openheid, warme en respectvolle zorg de kern.

De grootste opdracht van een directeur is faciliteren: het animatieteam aanmoedigen en ondersteunen om de vrijwilligerswerking met aandacht voor de visie uit te werken maar hen hierbij autonomie en vertrouwen geven. Als zij komen aankloppen, schuift hij alle werk opzij, en maakt tijd voor hen vrij.

Op een vrijwilligersfeest wil hij echt aanwezig zijn en samen met de medewerkers de handen uit de mouwen steken om de vrijwilligers goed te verwennen. Samen opdienen en afruimen op deze avond is een blijk van erkenning voor het werk van de vrijwilligers maar ook een blijk van erkenning en respect voor het werk van het animatieteam.

Als slot benadrukt Luc Bulckens dat vrijwilligerswerk echt de moeite waard is. Het kost moeite, vraagt veel diplomatie - bemiddelen bij moeilijke situaties en relaties - en heel veel energie om mensen in dezelfde richting te doen kijken. Het vraagt ook empathie voor de zorgen en het verdriet van de vrijwilligers. Maar het is die moeite echt waard. Het geeft een ongelooflijke meerwaarde aan de werking, draagt bij tot de zinbeleving van de bewoners van het woonzorgcentrum en geeft natuurlijk ook aan de vrijwilliger een unieke en mooie zinsinvulling.







## Het belang van vrijwilligerswerk en ondersteuning vanuit de koepels

*Peter Degadt, gedelegeerd bestuurder Zorgnet Vlaanderen  
Frank Cuyt, algemeen directeur Vlaams Welzijnsverbond*

*Toen Peter Degadt, gedelegeerd bestuurder Zorgnet Vlaanderen, gevraagd werd op deze studiedag te komen spreken, voelde hij dit als een *appél*. Net zoals vrijwilligers zich aangesproken voelen om iets te doen. En omdat hij dit engagement zo belangrijk vindt, wilde hij graag bijdragen aan deze studiedag.*

Hij bevestigt wat Luc Bulckens hiervoor zei: vrijwilligerswerk moet iets zijn waar de vrijwilliger zich goed bij voelt, waarbij hij het gevoel heeft: 'Ik mag iets geven: niet om iets te krijgen, maar ik krijg ongelooflijk veel terug.' Het is van een andere orde dan 'gaan werken'. Daar is natuurlijk ook niets verkeerd aan, maar vrijwilligerswerk heeft die meerwaarde van het immateriële. Iets doen zonder hiervoor iets terug te willen krijgen.

De Koning Boudewijnstichting heeft een studie gemaakt over vrijwilligerswerk en berekende dat 15 procent van de Belgische bevolking op één of andere manier vrijwilligerswerk levert. Economisten hebben berekend wat dit betekent in termen van het bruto binnenlands product (BBP): 3,5 à 4 procent van het BBP wordt geproduceerd door vrijwilligerswerk. In de zorgvoorzieningen maakt dat 14 procent uit van de activiteit. Als we het over alle sectoren in België bekijken, zetten 150.000 voltijds equivalenten zich in op een vrijwillige manier.

Peter Degadt kijkt naar de toekomst en ziet dat de nood aan vrijwilligers zal stijgen. Zonder te vergeten dat vrijwilligerswerk niet alleen 'nuttig' is maar ook 'belangrijk', zullen vrijwilligers onmisbaar worden voor de maatschappij.



Er is immers de enorme uitdaging van de stijgende nood aan zorg door de veroudering van de bevolking. We leven allemaal langer, wat positief is, zeker omdat we ook almaar langer in relatief goede conditie blijven. Er wordt altijd maar meer mogelijk dankzij nieuwe medicatie, nieuwe technologieën, enz... Maar daardoor neemt wel de zorg toe. In de komende 10 jaar groeit de groep mensen ouder dan 80 jaar aan met 85.000 personen. Er ligt ook een uitdaging wat betreft de demografie van het zorgpersoneel. Het zorgpersoneel wordt ouder en de komende jaren zullen veel personeelsleden op pensioen vertrekken. Neem daar de toenemende zorgnood bij, en er zullen heel wat nieuwe mensen moeten gevonden worden. Minister Vandeuren stelt dat er 60.000 werkrachten zouden moeten bijkomen, alleen al om de stijgende zorgnood op te vangen.

De bestaande oplossingsmodellen zullen niet meer werken. Meer zorg die meer budget vraagt om meer personeel in te zetten om die zorgvragen op te vangen: dit zal niet meer kunnen. We gaan anders moeten leren denken, anders moeten leren leven, anders leren wonen, anders leren werken en vooral anders leren zorgen. Nieuwe modellen moeten voorkomen dat de zorgnood niet nodeloos en artificieel verhoogt of dat we niet bij de minste vraag alle *high-tech* inschakelen. Oplossingen kunnen ook gezocht worden in de thuiszorg, in het empoweren van mensen en hen leren zelf solidaire verbanden aangaan. En hier komen we bij de vrijwilligers. Via vrijwillige of solidaire inzet kan meer sociaal weefsel in een woonbuurt opgebouwd worden, wat een stukje van de oplossing kan zijn voor wat er ons in de toekomst staat te gebeuren.

De Amerikaanse socioloog Putnam heeft dat ‘sociaal kapitaal’ van een samenleving genoemd. Sociaal kapitaal heeft het over de kracht die er bij de bevolking is om veel dingen onder elkaar op te lossen zonder dat er nodeloos geprofessionaliseerd moet worden in de enge zin van het woord. Sociaal kapitaal is veel meer waard deze dagen dan ander kapitaal. De zorgvoorzieningen vinden het vrijwilligerswerk enorm belangrijk, dat was ook duidelijk tijdens de presentaties van Linda Roosen, Jan Ennekens en Luc Bulckens. Zorgnet Vlaanderen kiest er dan ook bewust voor om waar mogelijk bij te dragen aan het ondersteunen van vrijwilligerswerk.

Er zijn heel wat goede praktijkvoorbeelden in Vlaanderen, maar er is hier en daar ook nog werk. Na het horen van de aanstekelijke voorbeelden, wil



Peter Degadt benadrukken dat Zorgnet Vlaanderen zijn verantwoordelijkheid wil opnemen om het vrijwilligerswerk binnen de aangesloten voorzieningen waar nodig op te krikken.

Peter Degadt eindigt met een dankwoord: dank voor het vele werk dat directies en personeel en vooral de vrijwilligersverantwoordelijken doen binnen de voorzieningen: het coördinerend en stafwerk, de concrete organisatie van het vrijwilligerswerk en een plaats uitbouwen voor de vrijwilligers binnen de voorziening. Dank ook aan de mensen van Present die, waar nodig, ondersteuning bieden. Peter Degadt leest als slot van zijn betoog nog een tekst voor over geluk.

*“Zou er over een woord meer geschreven, gepraat of gezongen zijn dan over geluk? Alle mensen willen gelukkig zijn, geluk is de diepste betrachtning van elk individu, ieders vurigste wens. Maar toch – of precies daarom – kunnen we het moeilijk vatten. Wordt er naar ongeluk gepeild, dan staan talloze voorbeelden klaar. Mensen die tegenslag hebben in het leven, mensen die in het verkeerde gezin geboren zijn, die een geliefde of een kind verliezen. Ongeluk kunnen we heel concreet duiden. Maar geluk leeft van de paradoxen. Als je geluk najaagt, verlies je het. Als je het als een recht voor jezelf beschouwt, zal het een zeepbel blijken te zijn. Als je lang naar geluk gehunkerd hebt, is le moment suprême een ontgoocheling. Geluk is ongrijpbaar. Wie het nastreeft, krijgt het niet, maar wie er niet op gefocust is, maakt een kans. Geluk is een geschenk. Sommige mensen krijgen makkelijk een geschenkje of een complimentje. Ze vragen het niet, ze verwachten het niet, ze krijgen het. Geluk is de weelde van het niet-moeten. Geluk is geven, zonder te willen krijgen, geluk is vrijwillige inzet voor anderen. Geluk is het geluk van de andere.*

*In die zin zit geluk altijd ergens tussen herinnering en hoop. We herinneren ons situaties waar we gelukkig waren, omdat we anderen gelukkig hebben kunnen maken. Maar we hopen op een betere toekomst, we hopen op het zuivere, echte geluk. Geluk begint altijd met “weet je nog...”. Of: “ik zou graag eens”. Geluk is dus nooit actueel, het is een spanningsveld tussen wat haalbaar was in het verleden en wat we willen in de toekomst. In het heden is geluk*



*ongrijpbaar en onbepaald. Omdat de behoefte aan geluk er is, willen we die graag gerealiseerd zien. Daarom vluchten we soms in oppervlakkige instant-oplossingen. Happiness is pleasure. Leuke, aangename, ontspannende ervaringen zijn deugdzaam. Een optreden van Vaya Con Dios, een mooie city-trip, een goed boek... maar is dit dan het volle geluk?*

*Echt geluk zit niet in je hoofd, maar in je buik. Echt geluk kunnen we niet organiseren. Geluk is in evenwicht zijn met jezelf. Zelf goed in balans zijn, een goed buikgevoel hebben is de basis voor geluk. Het is een diep gevoel van harmonie dat kleur geeft aan de gebeurtenissen van het verleden en de hoop voor de toekomst. Je openstellen voor de omgeving, open zijn voor anderen en geluk delen, is het ware geluk. Blijven balanceren tussen herinnering en hoop is een levenshouding. Of, zoals Roy Goodmann het zei: geluk is een manier van reizen, geen eindbestemming.”*

*Frank Cuyt, algemeen directeur van het Vlaams Welzijnsverbond, begint met enkele cijfers uit VRIND 2011 - Cijfers van de Vlaamse overheid: in 2010 zegt één op vijf Vlamingen dat ze regelmatig al dan niet onbetaald vrijwilligerswerk doen. Dat is ongeveer 1 miljoen van de volwassen Vlamingen. De 45 tot 54-jarigen zijn het meest actief. De 25 tot 34-jarigen scoren het laagst. Vrijwilligerswerk is afhankelijk van scholing: hoe hoger het diploma, hoe meer kans dat een persoon vrijwilligerswerk doet. De jongste vijftien jaar is het aandeel vrijwilligers niet verminderd. Gemiddeld besteedt een vrijwilliger ongeveer 4 uur per week aan vrijwilligerswerk. Gepensioneerden besteden er meer tijd aan. Een op drie van de vrijwilligers is gepensioneerd. Uit de cijfers kan niet worden afgeleid of het engagement al dan niet minder intens is dan in het verleden.*



Vrijwilligers kiezen voor activiteiten die aansluiten bij hun persoonlijke interesse en de vaardigheden waarover zij beschikken. De meeste vrijwilligers zijn binnen het verenigingsleven actief. Mannen bezetten nog steeds de meeste bestuursfuncties, maar het is steeds moeilijker om hiervoor mensen te vinden. Hulpverlening en zorg blijven vooral vrouwelijke aangelegenheden. Maar ook ouderen en laaggeschoolden zijn actiever in zorg en welzijn.

Kortlopend engagement doet het beter dan langlopende inzet, wat jammer genoeg moeilijker aansluit op de verwachtingen in de sector zorg en welzijn.

VRIND 2011 concludeert geen redenen te vinden om pessimistisch te zijn over vrijwillige inzet. Nochtans zegt driekwart van de vrijwilligersverenigingen het steeds moeilijker te hebben vrijwilligers aan te trekken. Rekrutering lijkt steeds meer een probleem. Dit hangt vast aan de vaststelling dat de vergrijzing van de vrijwilliger een bedreiging vormt voor het voortbestaan van het vrijwilligerswerk. Vrijwilligersorganisaties voelen de bureaucratisering en een overheid die steeds hogere verwachtingen stelt zoals inclusie, sociale cohesie en participatie van kansengroepen via vrijwilligerwerk.

## Vrijwilligers in de zorg

---

Zorg en welzijn trekken een bepaald type van vrijwilligers aan. Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk typeert de vrijwilliger als iemand die op een zichtbare manier goed werk verricht binnen een veilige context en dit voor anderen en samen met andere mensen, met duidelijk afgebakende taken en een beperkte eindverantwoordelijkheid.

Levinas spreekt in dit verband over 'de kleine goedheid'. Hij benadrukt het belang van de staat met zijn politieke, juridische en economische verantwoordelijkheid. Die staat, zegt hij, is nooit perfect en moet dus voortdurend gecorrigeerd worden. Gecorrigeerd door wat hij 'de kleine goedheid' noemt.

*"De staat is noodzakelijk, maar kan onmogelijk rekening houden met het unieke van ieder individu. Dus kun je nooit het laatste woord aan het systeem geven. Op politiek vlak moet je een systeem hebben dat toelatings regelt, voorwaarden en criteria oplegt en dat*



*moet in eer en geweten worden toegepast. Maar je weet dat je sommige mensen daarmee onrecht aandoet. Het systeem kan daar geen rekening mee houden. Het is een bescheiden goedheid, want ze kan niet overal alles voor iedereen oplossen. Ze wordt gedragen door individuen die het systeem schragen en tegelijk overschrijden.”*

Geïnspireerd door psychiater Dirk De Wachter meent Frank Cuyt dat welzijn een geraamte is dat betekenisloos is zonder vlees. De mensen die in de sector welzijn werken, geven deze vorm en beweging. Grotere structuren moet je overstijgen door kleine daden van goedheid. Hiervoor zijn individuele gewetens nodig, die gevoelig en kwetsbaar zijn voor het leed van de unieke andere. Luister naar wie uit de boot valt en breng die terug in beeld.

## Vrijwilligerswerk in het Vlaams Welzijnsverbond

In de welzijnsvoorzieningen zijn vrijwilligers niet meer weg te denken. Het vrijwilligerswerk is complementair aan de professionele werking en geeft invulling aan de maatschappelijke betrokkenheid van de gemeenschap.

Binnen het Vlaams Welzijnsverbond vormt het vrijwilligerswerk een aparte sector die een verscheidenheid van autonome en ingebouwde vrijwilligerswerkingen vertegenwoordigt. De autonome vrijwilligersorganisaties situeren zich in het ruime veld van welzijn en gezondheid. Daarnaast zijn in zowat alle sectoren van het Vlaams Welzijnsverbond vrijwilligers actief binnen het ingebouwd vrijwilligerswerk.

Het Vlaams Welzijnsverbond ondersteunt het vrijwilligerswerk op verschillende vlakken:

- belangenbehartiging
- ijveren voor erkenning van het vrijwilligerswerk
- promotie van het vrijwilligerswerk
- informatieverspreiding en adviesverlening voor de leden
- voorzien van mogelijkheid tot uitwisseling, overleg en samenwerking

Om het vrijwilligerswerk de nodige appreciatie en erkenning te geven brengt het Vlaams Welzijnsverbond het vrijwilligerswerk voortdurend onder de aandacht, binnen de verschillende sectoren van het verbond, op Vlaams en op nationaal niveau.



Centraal in de sector vrijwilligerswerk staat de commissie vrijwilligerswerk. Deze bestaat uit de autonome ledenorganisaties, vertegenwoordigers van de ingebouwde vrijwilligerswerking uit de verschillende sectoren en de sectorvoorzitter. De commissie biedt een forum waar ingebouwde en autonome vrijwilligerswerkingen elkaar ontmoeten. De sectorcoördinator en de stafmedewerker vrijwilligerswerk ondersteunen de werking van de commissie.

De commissie vrijwilligerswerk volgt maatschappelijke evoluties en ontwikkelt hierover een visie. Deze visie vormt de basis voor overleg met de overheid en in officiële adviesorganen. De leden van het Vlaams Welzijnsverbond worden niet alleen actief betrokken bij de ontwikkeling van het vrijwilligersbeleid via de commissie maar ze kunnen ook vanuit het Vlaams Welzijnsverbond participeren aan het extern overleg.

Alle ledenorganisaties hebben een stem in de beleidsvorming. Vertegenwoordigers van de sector vrijwilligerswerk zijn lid van de raad van bestuur van het Vlaams Welzijnsverbond zodat ook de stem van de vrijwilligers gehoord wordt.

In de sector ondersteuning van personen met een handicap zijn er contactgroepen uitgebouwd: eentje voor de provincies Oost- en West-Vlaanderen en eentje voor de provincies Vlaams-Brabant, Antwerpen en Limburg. In deze contactgroepen komen de coördinatoren of verantwoordelijken vrijwilligerswerk uit de voorzieningen drie keer per jaar samen.

Binnen deze contactgroepen wordt de wetgeving vertaald naar concrete situaties op het terrein, worden problemen besproken en relevante thema's verder uitgediept. Daarnaast vormen deze contactgroepen een uniek forum voor onderling overleg tussen de coördinatoren: talrijke nuttige tips en inspiratie worden uitgewisseld.

Op die manier ondersteunt het Vlaams Welzijnsverbond zowel het ingebouwd als het autonoom vrijwilligerswerk.

Het Vlaams Welzijnsverbond is dan ook tevreden dat op beleidsniveau belangrijke beslissingen genomen worden: voor wat betreft de autonome vrijwilligersorganisaties, heeft de Vlaamse overheid vorig jaar het decreet van '94 en ondertussen ook het uitvoeringsbesluit aangepast.





Er zijn ongeveer 135 erkende, autonome vrijwilligersorganisaties, die tot nu toe zeer beperkte steun kregen. Dat is bijvoorbeeld een dienst Palliatieve zorg, of een organisatie zoals Auxilia, die opleiding en onderwijs geeft aan gezinnen en kinderen in kansarmoede. De Vlaamse overheid heeft daarenboven zeer recentelijk beslist om de financiële inspanning voor deze autonome vrijwilligersorganisaties te verhogen.



## Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen

*Er wordt aan Minister Jo Vandeurzen vaak gevraagd of hij een oplossing heeft voor de gigantische problemen in de sector zorg en welzijn. Hij geeft op deze studiedag kort zijn visie over de toekomst, waarin vrijwilligers en solidariteit een heel belangrijke rol zullen spelen. Er zijn vier zaken nodig.*



### ***I - Het aanbod uitbreiden***

De overheid zal middelen moeten vrij maken voor zorg en welzijn, en dit in alle mogelijke welzijns- en zorgsectoren. Dit is niet te omzeilen.

### ***II - Efficiënter werken***

Alle organisaties moeten zich de vraag stellen, waar de efficiëntie nog verhoogd kan worden, maar altijd gekoppeld aan kwaliteit. Deze kwaliteit moet ook meetbaar gemaakt worden.

### ***III - Innoveren***

Alle betrokkenen worden opgeroepen op een creatieve manier te zoeken naar nieuwe vormen van zorg en ondersteuning. Minister Vandeurzen komt net van een persconferentie waar innovatieve projecten werden voorgesteld die passen binnen het programma van 'Flanders care', projecten die voor innovatie zullen zorgen in de zorg- en welzijnssector.

### ***IV – Vermaatschappelijken van de zorg***

Het vierde deel van de oplossing is een signaal vanuit de overheid dat zorg en hulp verlenen geen zaak van alleen professionelen is, achter de muren



van een instelling. Zorg geven is een deel van het dagelijks leven. Het idee dat je als hardwerkende Vlaming nooit in contact komt met een leven met beperkingen, is een illusie. Iedereen wordt op één of ander moment in het leven en in de sociale omgeving geconfronteerd met de realiteit dat iemand of jezelf moet leren leven met beperkingen. De minister pleit ervoor dat iedereen, ook mensen met een beperking of gezondheidsproblemen, de kans moet krijgen om zo veel mogelijk te participeren in de samenleving. ‘Zorg’, ‘zorgen voor’, ‘zorg dragen voor’ moet deel zijn van het dagelijkse leven van een buurt, een sociaal netwerk,.... De samenleving moet daarom aandacht hebben voor de tijd die hiervoor nodig is.

Ook beklemtoont de minister dat de zorg- en welzijnssector niet alleen een kwestie is van genoeg diensten inzetten, maar ook om dat te doen vanuit een heel goede visie op wat goede zorg is. Wat is goede dienstverlening, bijvoorbeeld voor een kinderopvang of een woonzorgcentrum? Goede zorg is presente zorg, die niet verengd wordt tot een technische behandeling maar vertrekt vanuit een intermenselijke relatie. Daarom vraagt de minister aan de vertegenwoordigers van voorzieningen en organisaties aanwezig op de studiedag om werk te maken van een goede visie, zodat de voorziening past in een zorgzame en solidaire samenleving.

Vandaag kunnen social-profitorganisaties echte waardegedreven organisaties zijn, door hun model van besturen, door het betrekken van stakeholders, door het realiseren van de presentietheorie in de zorg, door de manier waarop ze de deuren openzetten naar de lokale gemeenschap en zeker ook door ruimte te creëren om met vrijwilligers aan de slag te gaan, ieder met zijn eigen verantwoordelijkheden en talenten. Het vrijwilligerswerk moet meer zijn dan hand- en spandiensten, meer dan een zinvolle vrije tijdsbesteding voor de vrijwilliger. Vrijwilligerswerk is een uiting van de manier waarop naar zorg gekeken wordt vanuit een organisatie en is het wezen van wat een social-profitorganisatie moet zijn.

Minister Jo Vandeurzen draagt daarom graag een steentje bij aan een studiedag over vrijwilligerswerk. Het is voor hem telkens een statement waarmee mensen tonen dat ze voor een samenleving willen gaan waar plaats is voor zorgzaam zijn, voor aandacht hebben voor elkaar en waarin de betrokkenheid van kwetsbare mensen mogelijk is.



Vrijwilligers betrekken in een werking gaat niet zomaar. Daarom biedt Vlaanderen zoveel mogelijk expertise en ondersteuningmechanismen aan. De regering heeft naar aanleiding van dit Europees jaar voor het vrijwilligerswerk extra middelen vrijgemaakt om vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers extra te waarderen. Er is bewust gekozen om geen eenmalige, grote evenementen te organiseren, maar de financiële middelen structureel in te zetten, ook na 2011. Het jaarlijkse bedrag voor vrijwilligersorganisaties in de zorg van 1 miljoen euro zal verhoogd worden met een extra budget van 400.000 euro, waardoor kleinere organisaties wat meer middelen zullen krijgen en grotere organisaties substantieel meer subsidies in verhouding met het aantal vrijwilligers zullen krijgen. De Vlaamse regering heeft nog maar net de nieuwe verdeelsleutel goedgekeurd op basis waarvan de subsidies worden toegekend aan de autonome vrijwilligersorganisaties.

Daarmee wil de minister benadrukken hoe belangrijk het vrijwilligerswerk is en hij doet zijn pet af voor de inzet van de vrijwilligers, vrijwilligersverantwoordelijken en de ondersteunende organisaties.

Als slot roept minister Vandeurzen alle aanwezigen actief in een kinderopvang, ziekenhuis, woonzorgcentrum, een organisatie voor mensen met een handicap,... op om gebruik te maken van die enorme troef, het sociaal kapitaal dat in alle vrijwilligers aanwezig is, om de maatschappij te *triggere* en actief naar talent op zoek te gaan. Het is niet alleen een meerwaarde voor de organisatie maar het is ook een statement dat het niet altijd aan een hels tempo moet gebeuren en het niet altijd het nut is dat telt. Het onbaatzuchtig karakter van de inzet van vrijwilligers is een indicatie voor de kwaliteit van een samenleving.





### VRIJWILLIGERSWERKING KRITISCHE SUCCESFACTOREN

- Vrijwilligerswerk is een succesvol als het is gebaseerd op:
  - Taken van de vrijwilligerswerkzaamheden
  - Samenwerking in het team
  - Samenwerking met de organisatie
  - Samenwerking met de vrijwilligers
  - Samenwerking met de andere partijen
  - Samenwerking met de andere partijen
  - Samenwerking met de andere partijen
- Samenwerking
  - Samenwerking met de andere partijen
  - Samenwerking met de andere partijen
  - Samenwerking met de andere partijen
- Samenwerking
  - Samenwerking met de andere partijen
  - Samenwerking met de andere partijen
  - Samenwerking met de andere partijen



## Workshop 1:

# Opstarten van een vrijwilligerswerking

---

*Petra Archie, directeur Patiëntenzorg AZ Groeninge, Kortrijk i.s.m. collega's*

*Petra Archie opent deze workshop met de stelling dat het werken met vrijwilligers een bewuste keuze is van de organisatie. Er komt heel wat bij kijken, het gaat met vallen en opstaan maar het loont de moeite want vrijwilligers betekenen een meerwaarde voor de bewoners of patiënten.*

## Visie

---

In 2000 fuseerden verschillende ziekenhuizen tot het AZ Groeninge. Op dat moment werd gekeken hoe de vrijwilligerswerking kon uitgebouwd worden en welke de gemeenschappelijke visie zou worden voor de vier campussen. Er bestond immers al een vrijwilligerswerking op één van de campussen.

Een visie opstellen is *teamwork* en moet gedragen worden door alle betrokkenen van de organisatie, ook door de professionelen, die zich naast hun functie 'vrijwillig' inzetten voor de vrijwilligerswerking.

Het is belangrijk dat alle medewerkers waar vrijwilligers ingezet worden, open staan voor het samenwerken met vrijwilligers. Vrijwilligers werken als spiegels voor de organisatie en confronteren de werknemers met de manier waarop ze hun taak uitvoeren waardoor ze hen stimuleren en uitdagen. Alle betrokkenen moeten zich ervan bewust zijn dat het werken met vrijwilligers bepaalde consequenties, verwachtingen en investeringen inhoudt. Als een directie, afdeling of persoon negatief staat tegenover vrijwilligerswerk vraagt het wat tijd om dit om te buigen: een informatie-moment over wat vrijwilligerswerk is en niet is, getuigenissen, het opstarten van een kleine, goed omkaderde werking,... kan hierbij helpen.

Tijdens deze workshop werd de bezorgdheid geuit dat er aandacht moet zijn voor de taak van de verpleegkundigen: deze kan en mag niet herleid worden tot het louter technisch handelen. Tijd voor individueel contact is



en blijft belangrijk. Dit geeft ook het verzorgend personeel veel voldoening, want ze kozen in de meeste gevallen niet omwille van het technisch aspect voor het beroep van verpleegkundige. Net ook daarin is de vrijwilliger een aanvulling en een stimulans. Bijvoorbeeld als een vrijwilliger tijd neemt om bij een verwarde patiënt te blijven of bij iemand die angstig is, komt er tijd en ruimte vrij (ook voor de verpleging) om bij de andere, hun toe-  
vertrouwde patiënten aanwezig te kunnen zijn. Het verschil tussen een werknemer die meer gebonden is aan een takenpakket en een vrijwilliger die in de eerste plaats voor het sociale aspect komt zal natuurlijk altijd blijven. Het is belangrijk vrijwilligers als extra te beschouwen, en nooit ter vervanging van... Anders zal het effect van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie verloren gaan.

Er moet bij het uitbouwen van het vrijwilligerswerk ook rekening gehouden worden met spanningsvelden (vakbonden en vrijwilligerswerk, taken voor logistieke medewerkers en voor vrijwilligers,...). Het is daarbij belangrijk dat de organisatie duidelijke lijnen uitzet over wat vrijwilligers (kunnen) doen en wat vrijwilligers niet (kunnen) doen.

De kernvisie moet ook steeds vertaald worden naar de vrijwilligers zelf: vrijwilligerswerk betekent tijd nemen, het gaat niet om rendement!

## **Plaats van de vrijwilligerswerking**

---

Inbedding - zeker bij grotere entiteiten - is van essentieel belang. Het is essentieel dat de vrijwilligers hun plaats in de structuur hebben. In het AZ Groeninge vallen de vrijwilligers onder de zorgmanager die instaat voor de zorgondersteunende diensten. Hij coördineert de werking. Elke campus heeft een campusverantwoordelijke die de vrijwilligerswerking beheert. Er is ook iemand deeltijds vrijgesteld voor de administratieve taken. Deze persoon is eveneens de contactpersoon en het aanspreekpunt voor nieuwkomers of voor mensen van buitenaf. In het AZ Groeninge wordt er ook gewerkt met verantwoordelijke vrijwilligers die de campusverantwoordelijke ondersteunen bij de uitbouw van de werking. Het voordeel van deze mensen is dat ze goed aanvoelen wat vrijwilligers nodig hebben, en vrijwilligers een lage drempel ervaren om deze mensen aan te spreken. Ze worden betrokken bij het nadenken over de uitbouw van de vrijwilligerswerking.



## Selectie en rekrutering van vrijwilligers.

---

De organisatie probeert zijn vrijwilligerswerking bekend te maken via affiches, flyers, de website, de lokale radio en andere media, open bedrijvendag, ...

Van binnenuit worden per afdeling de noden gedetecteerd en beschreven zodat de coördinator gemakkelijker de juiste toewijzing kan doen.

Twee keer per jaar wordt er een infoavond voor kandidaat-vrijwilligers georganiseerd met sprekers en getuigenissen. Het vrijwilligerswerk, met zijn leuke en minder leuke kanten, wordt op een eerlijke manier voorgesteld. Tijdens deze avond is er kans om zich in te schrijven en een intakegesprek vast te leggen.

Bij een dergelijk intakegesprek wordt gepolst naar de motivatie en de wensen, de campus waar de vrijwilliger graag ingeschakeld zou worden en de mogelijke tijdsbesteding (het aantal uur dat de vrijwilligers zich kan engageren). De coördinator moet achterhalen wat de motivatie van de vrijwilliger is: komt hij vooral om anderen iets te geven of voor zichzelf? Vrijwilligerswerk is helaas geen therapie en de meerwaarde voor de bewoners of patiënten staat altijd voorop. Daarenboven zorgen negatieve ervaringen ervoor dat vrijwilligers afhaken of dat bepaalde afdelingen niet met vrijwilligers wensen te werken. Dit betekent niet dat men niet creatief op zoek moet gaan naar een taak die wel binnen de mogelijkheden en talenten van de kandidaat-vrijwilliger ligt.

Vrijwilligers die aan de slag gaan volgen de basisvorming van Present.





De eerste 'werk'dag van de vrijwilliger is een introductiedag. Een opleider begeleidt de vrijwilliger gedurende deze introductiedag. Na drie maanden volgt er een evaluatiemoment.

## Omkadering

---

Met vrijwilligers werken is niet gratis. Vrijwilligers worden beschouwd als medewerkers. De voorziening zorgt voor de nodige ondersteuning en materiaal: een functiebeschrijving, een vademecum, een schort en een badge. In het AZ Groeninge kunnen vrijwilligers terecht bij de arbeidsgeneeskundige dienst voor een griepvaccin. Aangezien vrijwilligers geen personeelsvervangende taken vervullen en de afdelingsverantwoordelijke bepaalt waar en bij wie een vrijwilliger mag binnengaan, zijn risico's voor andere besmettingen erg laag. Toch blijkt dit wel een bekommernis bij vrijwilligers, ook in andere ziekenhuizen vertegenwoordigd in de workshop.

## Getuigenis

---

Twee vrijwilligers van het AZ Groeninge aanwezig op deze studiedag, benadrukken dat zij de structuur en de visie heel erg waarderen. Er worden heel wat spanningen vermeden doordat voor elke taak een functiebeschrijving bestaat.



## Workshop 2:

# De koers wijzigen van een bestaande werking in de ouderenzorg

*Sabine Serie, zorgcoördinator WZC Sint-Bernardus,  
Assenede-Bassevelde*

*Sabine Serie vertelt tijdens deze workshop het verhaal van de vrijwilligerswerking in het woonzorgcentrum Sint-Bernardus. Een bestaande vrijwilligerswerking werd ingepast in een nieuwe structuur, wat ook voor de vrijwilligers wat veranderingen met zich meebracht.*

De vzw Sint-Bernardus is een voorziening voor ouderenzorg. Het woonzorgcentrum biedt onderdak aan 90 ouderen. Het dagverzorgingscentrum telt zeven opvangplaatsen, in het serviceflatgebouw zijn 15 flats ingericht. Het zorgvernieuwingsproject Brugzorg voorziet alternatieve en ondersteunende zorgvormen voor kwetsbare ouderen. Ook voorziet het centrum nog in crisisopvang en is er het seniorenontmoetingspunt De Ark.

Het woonzorgcentrum besteedt binnen dit zorggeheel veel aandacht aan de inzet van vrijwilligers. Ze worden in de verschillende afdelingen ingezet en bieden een grote toegevoegde waarde in het leven en wonen van de bewoners en de zorgverlening in het centrum. Ze vervangen het personeel niet, maar bieden gewoon dat tikkeltje meer voor de bewoner, bijvoorbeeld een goed gesprek. Daarnaast verzorgen de vrijwilligers ook de begeleiding van bewoners naar de kapel en hulp bij pastorale activiteiten, maken ze tal van activiteiten en uitstappen mogelijk, zoals kookactiviteiten, kerstmarkt, jubilarisfeest, verjaardagsfeest..... en zijn ze een grote hulp in de cafetaria.

De groep vrijwilligers in het woonzorgcentrum telt een 35-tal personen tussen de 55 en 70 jaar die wonen in Bassevelde en omgeving. Het zijn sociaal geëngageerde mensen, die een grote dienstbaarheid aan de dag leggen en vaak ook actief zijn in het verenigingsleven. De vrijwilligers zijn familieleden van (overleden) bewoners of van personeelsleden. Het zijn ook eigen personeelsleden (wel in een andere functie en in de vrije tijd), vrijwilligers vanuit de zustersgemeenschap en vrijwilligers van het Rode



Kruis. Als motivering voor hun vrijwillige inzet geven de vrijwilligers aan dat het uitbouwen van een zinvolle tijdsbesteding en het sociaal contact met de bewoners en andere vrijwilligers de voornaamste beweegredenen zijn.

Hierbij aansluitend dient men ook oog te hebben voor het proces van continuïteit in de werking. Vele vrijwilligers worden een dagje ouder. Het is dan ook belangrijk om jongeren tijdig voor het vrijwilligerswerk te sensibiliseren (o.m. door toeleiding via sociale stages).

## Scharniermoment

---

2007 was een belangrijk scharniermoment in de werking van de voorziening: vóór 2007 bestond er geen duidelijke zorgvisie, was er geen overleg- en organisatiestructuur waarbinnen de vrijwilligers een duidelijke plaats hadden en was er geen eindverantwoordelijke aangesteld. Dit alles zorgde voor heel wat spanning binnen de organisatie.

Bij het aantreden van de nieuwe directie, werd werk gemaakt van het uitschrijven van een woon- en zorgvisie, voor alle disciplines en medewerkers en dus ook voor de vrijwilligers. Ze vertrekt vanuit de opdrachtsverklaring en is gebaseerd op drie pijlers: menswaardige zorg, holistische zorg en emancipatorische zorg. De zorgvisie werd opgesteld door het kadercomité en bekrachtigd door de raad van bestuur.

Naast die visie werd ook een nieuwe overleg- en organisatiestructuur uitgetekend. In het organigram kreeg het vrijwilligerswerk een duidelijke plaats toegewezen en er kwam meer structuur in de vrijwilligerswerking. De verantwoordelijke bewonerszorg, die meehielp aan het uitschrijven van de zorgvisie en deze dus van binnenuit kent, werd als vrijwilligersverantwoordelijke aangesteld. Deze persoon is ook betrokken bij vernieuwingen in de zorg, waarbij vrijwilligers vaak een belangrijke rol spelen.

Een functieprofiel omschrijft op een duidelijke manier de taken van de vrijwilligersverantwoordelijke en deze van de animatoren en ergotherapeuten die eerder zorgen voor de concrete uitvoering van de activiteiten. Zo zorgt de vrijwilligersverantwoordelijke voor structuur en voor een goede



organisatie van de vrijwilligerswerking. Dit betekent in vele gevallen ook delegeren: de verantwoordelijke is betrokken maar niet bij elke bijeenkomst aanwezig. Het takenpakket van de vrijwilligersverantwoordelijke omvat het bemiddelen bij problemen met een vrijwilliger en het voeren van de intake- en opvolgingsgesprekken. De animatoren van hun kant zijn het (eerste) aanspreekpunt voor de vrijwilliger.

Een belangrijk element in dit kader is dat de vrijwilligersverantwoordelijke voor de uitvoering van deze taak de nodige tijd en ruimte krijgt.

De grote sterkte van het ontwikkelen van een dynamisch werkklimaat binnen de voorziening is dat zowel medewerkers als vrijwilligers hun verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk kennen en betrokken worden bij de ontwikkelingen binnen de werksituatie. Een grijze zone moet zo veel mogelijk worden vermeden. Iedereen moet zijn plaats kennen. Dit bevordert de aangename samenwerking tussen personeel en vrijwilligers.

## Afspraken

---

Er gelden duidelijke afspraken in het woonzorgcentrum: zo zal alleen iemand die minstens aan vijf activiteiten per jaar meewerkt, als vrijwilliger worden beschouwd.

Er is regelmatig een vrijwilligersoverleg waarop een 30-tal vrijwilligers aanwezig zijn. De vergaderagenda bevat een boeiende mix van allerlei onderwerpen: het bespreken van nieuwe initiatieven of evoluties in de zorg, nieuws vanuit het werkveld, een korte bijscholing, het plannen van de activiteitenkalender, het nader ingaan op een bepaald aspect van de zorg (bv. dementie). Vooral vorming is zeer belangrijk in een organisatie die met belangrijke veranderingsprocessen bezig is.

Vrijwilligers worden ook uitgenodigd op vormingsmomenten samen met het personeel, of ze krijgen een aparte vorming. Ook krijgen ze ondersteuning bij de taken die ze als vrijwilliger in de voorziening vervullen. Zo zijn ze niet alleen inhoudelijk op de hoogte maar wordt de band en samenwerking met het personeel versterkt en vormen ze een hecht team.



Een concreet voorbeeld van het betrekken van de vrijwilligers bij de ontwikkelingen in wonen en zorg is de implementatie van het project 'Kleinschalig wonen' in de nieuwbouw. Tijdens het tweemaandelijks vrijwilligersoverleg worden de vrijwilligers op de hoogte gehouden van de evoluties van dit project en worden ze meegenomen in het verhaal.

## Waarderen en bedanken

Het waarderen en erkennen van de vrijwillige medewerkers is enorm belangrijk. Dit kan op meerdere manieren, bijvoorbeeld door het geven van een complimentje, door het jaarlijks etentje voor vrijwilligers, door vrijwillige medewerkers samen met de vaste medewerkers uit te nodigen op de nieuwjaarsreceptie, een pensioensviering, een jubileum... Maar ook andere initiatieven worden door vrijwilligers als erkenning ervaren: het aanbieden van vorming, het creëren van een prettige en goed werkbare omgeving en ook door het inzetten van de vrijwilliger op de juiste plaats op basis van zijn of haar kwaliteiten.

Sabine Serie rondt deze workshop af met de stelling dat vrijwilligers een duidelijke meerwaarde betekenen voor de bewoners én een ondersteuning zijn voor het personeel. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de voorziening hen een duidelijke structuur en visie aangeeft waarbinnen ze hun vrijwilligerswerk op een aangename manier kunnen waarmaken. Een vrijwilligerswerking die al enige tijd bestaat, verander je echter niet zomaar. Na een overgangsperiode en door veel te communiceren, is het wel mogelijk de vrijwilligers mee te nemen in een nieuw verhaal.



## Workshop 3:

# Talentgericht werken met vrijwilligers

*Joke Van den Branden, projectmedewerker Complead,  
Arteveldehogeschool, Gent*

*Deze workshop biedt een eerste kennismaking met het vormingstraject Complead vertegenwoordigd door Joke Van Den Branden. Complead wil mensen laten nadenken over competentie- en talentgericht leidinggeven. Dit kan zeker vertaald worden naar het vrijwilligerswerk. Het gaat dan over aandacht geven aan vrijwilligers, hun talenten zien en ze de juiste plaats geven in de organisatie.*

De gedachte : ‘Alles wat je aandacht geeft, groeit’ maakt meteen duidelijk dat we op een andere manier moeten kijken. Onze maatschappij staat te vaak stil bij wat niet goed is, waar we nog moeten aan werken, en we staan te weinig stil bij sterke kanten. Het is een eenvoudige gedachte maar één die wel het verschil kan maken: klinkt het ‘ontwikkelen van sterktes’ niet veel beter dan ‘wegwerken van tekorten’? In het vrijwilligerswerk kunnen we een context creëren waarin sterke punten tot uiting kunnen komen en waarin talenten kansen krijgen tot groeien.

Vertrekpunt is de organisatie met heldere doelen en afspraken. Het is een en-en verhaal waarin liefst goede communicatie en transparantie centraal staan. Het is ook een verhaal waarin iedereen mee is, zowel horizontaal, verticaal als in de diepte.

De vrijwilligersverantwoordelijke speelt hierin een belangrijke rol. Hij of zij probeert talenten op te sporen en ruimte te geven zonder daarbij het totaalplaatje uit het oog te verliezen. Dit alles zorgt voor meer gemotiveerde vrijwilligers, meer betrokkenheid en meer diepgang.

Terecht merkt een deelnemer van deze workshop op dat niet alle vrijwilligerstalenten vlekkeloos naast elkaar actief kunnen zijn. De één zijn talent kan de ander zijn ergernis zijn.



## Talenten opsporen

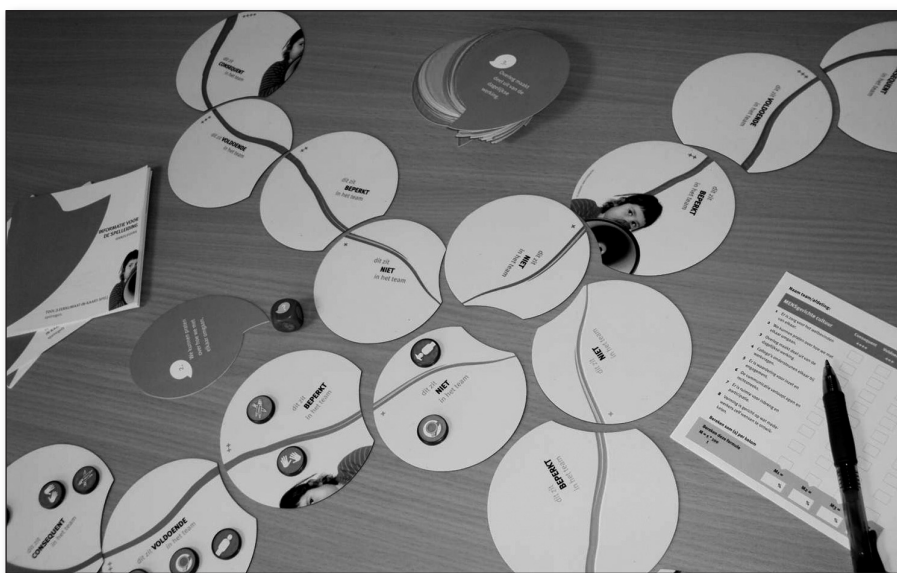
---

Een vrijwilligersverantwoordelijke kan op verschillende manieren de talenten van vrijwilligers opsporen: in een gesprek, door te observeren of door een vragenlijst te laten invullen.

Naast talenten, kan een vrijwilligersverantwoordelijke ook energiegevers en energievreters opsporen. Wanneer voelde iemand zich *'on top of the World'* en hoe zit het op dat moment met zijn zelfwaardegevoel, drijfveer, interesse, energie, motivatie? Wat is de rol en de impact van de omgeving?

Als we deze vraag voor onszelf beantwoorden begrijpen we meteen het belang ervan op de werkvloer en in het vrijwilligerswerk.

Deze workshop, boordevol informatie, was slechts een eerste kennismaking. Wie zin gekregen heeft in meer, kan een opleiding volgen, de informatie op de website ([www.complead.be](http://www.complead.be)) bekijken of de box bestellen met handig spelmateriaal en leermodellen. Op [www.italento.be](http://www.italento.be) staan verhalen en laagdrempelige informatie. Het talentenwerkboek van de Vlaamse overheid en de boeken van Luk Dewulf (o.a. 'Ik kies voor mijn talent') zijn andere aanraders binnen dit thema.



## Workshop 4:

### Projecten voor jonge vrijwilligers

---

*Karen Vantieghem, verantwoordelijke Joka  
Inge Stuer, stafmedewerker JINT*

*Walter Sablon, regionaal stafmedewerker Zorgnet Vlaanderen*

*Tijdens deze workshop wordt het European Volunteer Service (EVS) programma kort voorgesteld door Inge Stuer van JINT vzw en Walter Sablon die als voormalig directeur van het MS-centrum in Melsbroek ervaring heeft met dit programma. Daarna vertelt Karen Vantieghem wat Joka te bieden heeft in de zorg- en welzijnssector.*

### European Volunteer Service

---

Het EVS-programma biedt jonge Europeanen de unieke kans om hun persoonlijke inzet te tonen door onbetaald en voltijds vrijwilligerswerk te doen in het buitenland, binnen of buiten de Europese Unie. De bedoeling van het programma is het vergroten van solidariteit, respect en tolerantie, wat de sociale samenhang in de Europese Unie versterkt en het actief burgerschap van jongeren bevordert.

EVS biedt financiële ondersteuning voor alle partijen: 480 euro voor de zendorganisatie, 105 euro per maand zakgeld voor de vrijwilliger, 90 procent van de reiskosten en 580 euro voor de gastorganisatie (in 2011). De gastorganisatie gebruikt dit bedrag voor:

- het samenstellen van een zinvol en aangepast takenpakket: de organisatie bepaalt de taken van vrijwilligers. Het takenpakket mag niet enkel 'werkactiviteiten' bevatten maar ook creatieve activiteiten zoals bijvoorbeeld het uitdenken en opstarten van een nieuw project;
- taaltraining: dit hoeft niet via een erkende school of organisatie maar kan ook gegeven worden door een medewerker of vrijwilliger. De mogelijkheid bieden om intensief de taal te leren is heel belangrijk;
- accommodatie en maaltijden;
- lokaal transport: zorg voor vervoer voor de vrijwilliger, er zijn interessante jongerenformules voor het openbaar vervoer. Ook een fiets kan handig zijn;





- persoonlijke ondersteuning door een mentor: sommige vrijwilligers hebben last van een cultuurshock of krijgen na een tijd een dipje. Het is fijn als ze dan bij een mentor terecht kunnen.

*TIP: Besteed voldoende aandacht aan de omkadering van de vrijwilliger. Het gaat om jonge mensen die in een vreemd land terecht komen waarvan ze de taal niet machtig zijn. Een taal cursus is een eerste stap, een persoonlijke mentor in de voorziening een tweede. Maar deze mentor kan ook niet altijd met de vrijwilliger op stap. Is het mogelijk de vrijwilliger in een gastgezin op te vangen, liefst met kinderen van zijn of haar leeftijd? Of in een studentenhome? Is het mogelijk de jongere te laten deelnemen in de jeugdbeweging van de gemeente of hem via studentenverenigingen in contact te brengen met leeftijdsgenoten?*

Alle Europese jongeren van 18 tot 30 jaar kunnen deelnemen. Zij kunnen gedurende 2 tot 12 maanden vrijwilligerswerk doen in een non-profitorganisatie in het buitenland. De vrijwilliger werkt als full-time medewerker: hij of zij loopt geen stage, maar betekent een meerwaarde voor de organisatie. Een niet-formele leerervaring met een intercultureel karakter!

## JINT

---

Jint helpt jongeren die vrijwilligerswerk in het buitenland willen doen bij het zoeken naar een zend- en gastorganisatie en het uitwerken van een projectaanvraag. Een organisatie die graag wil samenwerken met een buitenlandse vrijwilliger kan een vacature indienen die opgenomen wordt in een databank ([www.evsdatabase.eu](http://www.evsdatabase.eu)). De vrijwilligers kunnen in deze databank zoeken naar een project dat hen interesseert.

*Ongeveer 10 procent van alle projecten die ingediend worden bij JINT is gelinkt aan de zorgsector. In totaal bevat de databank zo'n 9000 projecten waarvan 565 in de sector gehandicaptenzorg en 260 in de sector gezondheid.*



## Hoe beginnen?

---

Om gastorganisatie te worden, moet aan enkele voorwaarden voldaan zijn. Non-profit of non-gouvernementele organisaties voldoen hier in elk geval aan. Nadat het project is uitgeschreven, kan dit ingediend worden in de databank bij JINT ([www.jint.be](http://www.jint.be)). Daarna wordt feedback gegeven vanuit Youth in Action, die het EVS-programma beheren. Na de goedkeuring kan het eigenlijke dossier op drie momenten per jaar ingediend worden: op 1 februari, 1 mei of 1 oktober.

*De meeste jongeren hebben net een diploma van het secundaire onderwijs behaald en willen vrijwilligerswerk bij EVS doen voordat ze zich inschrijven voor een hogere opleiding. Het ideale tijdstip om een vrijwilliger te laten starten voor een project van een jaar is begin september. Begin februari is ook een goede startperiode: vaak komen de vrijwilligers dan voor een half jaar.*

Wees creatief in je project. Zorg dat het project niet alleen boeiend is voor je organisatie maar ook voor jongeren, met voldoende uitdaging en variatie en met ruimte voor eigen inbreng (niet enkel uitvoerend werk). Zorg dat je project opvalt tussen de zoveelste andere projecten en wees duidelijk welke interesses de jongere moet hebben: technisch, klinisch, sociaal,... Inspiratie kan je opdoen door in de ideeënbank van EVS te snuisteren. De meeste projecten worden ingediend in het Engels, maar het kan ook in het Frans of Duits.

### *Enkele voorbeelden van creatieve projecten*

- Internetcafé '*Breaking the isolation*': bewoners komen met behulp van het internet in contact met de buitenwereld. Vrijwilligers houden het internetcafé open, leggen aan de bewoners uit hoe ze moeten werken met de computers en helpen waar nodig. Wanneer de ene vrijwilliger vertrekt, wordt deze opgevolgd door een nieuwe vrijwilliger zodat het project blijft doorgaan. Voor bewoners is het leuk dat er vrijwilligers uit het buitenland interesse tonen in hen.
- Vogelproject in een woonzorgcentrum: de vrijwilligers werkten een jaar lang rond vogels, samen met de bewoners: vogelnestjes maken, vogels

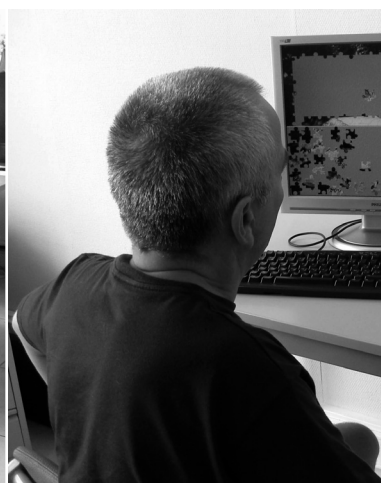


bekijken, uitstapjes maken naar een natuurreservaat, uiteenzettingen rond vogels organiseren,...

- Muziekprojecten (muziektherapie) in revalidatie of een kunsttherapie
- Animatie in de breedste zin: activiteiten begeleiden en opzetten, ...
- Een ecologisch project
- ...

### Nog enkele praktische tips voor de organisaties:

- Zorg voor continuïteit van je project door vrijwilligers opeenvolgend in te zetten.
- Veranker de vrijwilliger en zijn opdracht in de organisatie. Koppel deze aan een dienst en laat hem of haar deel uitmaken van de dagelijkse werking en participeren aan stafvergaderingen, uitstapjes, .... Beschouw de vrijwilliger als een volwaardige medewerker en de motivatie zal groot blijven.
- Maak bij het begin duidelijke afspraken in verband met werkuren (+/- 35u per week, twee dagen op zeven vrij, twee dagen verlof per maand, ziekte en feestdagen). Hou er rekening mee dat de vrijwilliger misschien bezoek zal krijgen van vrienden en familie of zelf



toeristische bezoeken wil brengen in de omgeving of buurlanden. Dit moet kunnen maar niet ten koste van zijn of haar takenpakket.

- Besteed genoeg aandacht aan het selecteren van de juiste vrijwilliger. Enkel contact via e-mail is zeker niet voldoende. Enkele telefonische contacten, of indien mogelijk via skype, zijn een must. Enkel zo kan je nagaan in hoeverre de kandidaat de taal beheerst, de juiste motivatie heeft en of het klikt. Het is ook gemakkelijker om zo het project toe te lichten en praktische info door te geven.

## Joka

---

De jongerenorganisatie van Present Caritas vrijwilligerswerk vzw, Joka, wordt voorgesteld door Karen Vantieghem. Joka staat voor jongerenkampen in verzorgings- of opvangcentra in Vlaanderen en Brussel, voor jongeren vanaf 16 jaar. De jongeren leven een week in de voorziening en organiseren animatieactiviteiten voor de bewoners. Maar ook de bewoners die niet graag deelnemen aan activiteiten in groep zien de jongeren graag komen. Joka stimuleert de jongeren immers ook om tijd te maken voor individueel contact door een babbel of een wandeling.



De bedoeling is de afstand te overbruggen tussen jongeren en ouderen, mensen met een fysieke of mentale beperking of psychische problemen en vluchtelingen. Joka wil de integratie van mensen in de samenleving nastreven en het menselijk contact met de bewoners van voorzieningen benadrukken, in samenwerking met directies, personeel en de bewoners zelf. Joka wil zo een brug slaan tussen de voorziening en de samenleving, door de buitenwereld via de jonge mensen naar binnen te brengen.

Daartoe vormt en begeleidt Joka de jonge vrijwilligers. Vorming over thema's die betrekking hebben op de taak als vrijwilliger is belangrijk omdat de jongeren meestal geen ervaring of achtergrond hebben. Hoe moet je omgaan met mensen met autisme, schizofrenie, dementie, enz.? Het is niet altijd evident om gepast te reageren en te communiceren. Een goede voorbereiding en vorming is dus bij elke kamper nodig om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk hoog te houden.

## Praktische organisatie van een kamp

De voorziening kiest een kampperiode en bepaalt het gewenste aantal deelnemers. Daarna dient ze een aanvraag in bij de provinciale ploeg. Joka



bespreekt de verwachtingen, voorwaarden, afspraken en de praktische organisatie samen met de voorziening. Joka zorgt voor promomateriaal (affiches, folders, persbericht...). De voorziening gebruikt dit materiaal om het initiatief plaatselijk kenbaar te maken (parochieblad, school, vrije radio, jeugdorganisaties, bezinningsgroepen, plaatselijke pers, ...). De inschrijvingen worden gecentraliseerd bij de provinciale contactpersoon. Inschrijvingen die via de voorziening binnenkomen, worden best zo vlug mogelijk doorgezonden.

Elk kamp heeft een kampverantwoordelijke binnen de groep vrijwilligers. Dit is een deelnemer met ervaring in Jokakampen en de spilfiguur binnen de groep. De voorziening heeft inspraak bij het zoeken naar een kampverantwoordelijke.

Voor de organisatie van het kamp is het belangrijk dat er ook vanuit de voorziening een verantwoordelijke is die het kamp opvolgt. Van deze contactpersoon wordt dan ook verwacht dat hij/zij tijdens het kamp in de voorziening aanwezig is. Voor deze intern verantwoordelijke bestaat een brochure met alle praktische en andere nuttige info rond de organisatie van het kamp. De intern verantwoordelijke kan ook inloggen op de website





voor nog meer info en basisteksten. Deze intern verantwoordelijke zorgt mee voor de plaatselijke promotie, organiseert met de kampverantwoordelijke de contactdag, begeleidt het kamp vanuit de voorziening, stimuleert de medewerking van het personeel en is contactpersoon tussen de groep, de kampverantwoordelijke en de voorziening (directie en personeel).

Voor het kamp heeft een contactdag plaats in de voorziening samen met alle betrokkenen: de intern verantwoordelijke van de voorziening, deelnemers, kampverantwoordelijke en iemand van Joka. Deze dag dient om kennis te maken, de bedoeling van een Joka-kamp aan alle betrokkenen te verduidelijken, de voorziening voor te stellen, het kampverloop en het programma te overlopen, praktische afspraken en de taakverdeling te maken,...

De uiteindelijke organisatie is in handen van de interne verantwoordelijke en de kampverantwoordelijke. Wel probeert één van de leden van de provinciale ploeg de contactdag bij te wonen en een bezoek te brengen tijdens het kamp.

## Vergoeding

Per kamp vraagt Joka aan de voorziening een forfaitaire vergoeding van 125 euro. Deze vergoeding dekt de verzekering van de vrijwilligers en een deel van de organisatiekosten. Onkosten voor initiatieven tijdens het kamp worden door de voorziening gedragen. De jongeren zetten zich vrijwillig en onbezoldigd in. In die aard wordt dan ook met iedere vrijwilliger een overeenkomst opgesteld en ondertekend.

*Meer informatie over Joka:  
[www.jokaweb.be](http://www.jokaweb.be)*



## Workshop 5:

# Samenwerken met vrijwilligersorganisaties

*Liliane Krokaert, coördinator Present Caritas vrijwilligerswerk*

*In deze workshop bespreekt Liliane Krokaert de mogelijke samenwerkingen met vrijwilligersorganisaties. Ze geeft eerst een overzicht van het aanbod om dan specifiek in te gaan op de concrete werking van zo'n vrijwilligersorganisatie. Aangezien Liliane Krokaert coördinator is van Present Caritas vrijwilligerswerk vzw zal ze deze organisatie verder bespreken.*

Eerst en vooral zijn er een aantal organisaties die specifieke deelwerkingen of bijzondere topics in de werking ondersteunen en daarvoor ook vrijwilligers inzetten. Voorbeelden daarvan zijn de Vlaamse Kankerliga ([www.tegenkanker.be](http://www.tegenkanker.be)) die vrijwilligers opleidt om bv. vrouwen met borstkanker te ondersteunen, de MS liga ([www.ms-vlaanderen.be](http://www.ms-vlaanderen.be)), de Zorgbib van het Rode Kruis,... Het gaat hier om vrijwilligers die ingezet worden voor een specifiek doel in een zorg- of welzijnsorganisatie.

Andere organisaties geven een meer algemene ondersteuning van het vrijwilligerswerk in de voorziening. Okra of het Rode Kruis bijvoorbeeld zetten vrijwilligers in, meestal in een ziekenhuis of een woonzorgcentrum, vanuit de plaatselijke vereniging of groep. Present vrijwilligers hebben een afsprakennota met Present vzw maar worden volledig ingepast in de lokale werking van de voorziening (meer uitleg hierna).

Er zijn ook organisaties die niet zelf vrijwilligerswerk organiseren, maar wel een ondersteunende functie hebben. Op de eerste plaats is er het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk waar vrijwilligersverantwoordelijken terecht kunnen met allerlei vragen over wetten en regels en waar het mogelijk is om vrijwilligers via de website te zoeken [www.vrijwilligersweb.be](http://www.vrijwilligersweb.be) en [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be) (vacatures vraag en aanbod). Er zijn ook provinciale steunpunten die hierop aanvullen en ook interessante vorming aanbieden. Het is zeker de moeite waard hun website, nieuwsbrief,... op te volgen en contact op te nemen bij een concreet probleem. Verder organiseert het Vlaams Welzijnsverbond ondersteuning voor vrijwilligerswerkingen in de





welzijnssector, zowel voor ingebouwd als autonoom vrijwilligerswerk (zie toespraak Frank Cuyt in dit cahier of [www.vlaamswelzijnsverbond.be](http://www.vlaamswelzijnsverbond.be)).

## Voorbeeld van een vrijwilligersorganisatie

Wat betekent zo'n samenwerking concreet? Liliane Krokaert geeft het voorbeeld van Present. Present Caritas vrijwilligerswerk vzw is ontstaan in 1963 als Caritas Gemeenschapsdienst. Deze naam is ondertussen veranderd naar Present in de betekenis van 'een geschenk' of 'iets extra' maar ook 'aanwezig, aandachtig, opmerkzaam en betrokken zijn'. De slogan sluit daarbij aan: 'Jouw aanwezigheid, een geschenk!' Ondertussen telt Present 3300 vrijwilligers in 170 voorzieningen (Joka-jongeren inbegrepen): dit zijn vooral ziekenhuizen (34%) en palliatieve eenheden (12%), woonzorgcentra (26%), voorzieningen voor personen met een beperking (13%), psychiatrische centra (12%) en 3% anderen.

### Doelstelling

De doelstelling van Present is de solidariteit bevorderen met mensen die ziek of oud zijn of leven met een handicap en die in een voorziening verblijven. Present roept daarom op tot vrijwillig engagement, bouwt bruggen tussen mensen, werkt aan sensibilisering en een verantwoorde inhoud en omkadering van het vrijwilligerswerk. Concreet begeleidt, ondersteunt en promoot Present het vrijwilligerswerk, organiseert vorming en ontmoeting voor vrijwilligers en verstuurt het tijdschrift Vitamine C/Jokazetje.

Vrijwilligers doen een aantal kleine, niet-personeelsvervangende taken, die op zich al belangrijk zijn, maar die ook een middel zijn om het contact met de bewoner vlotter te laten verlopen. Deze kleine taken kunnen zijn: onthaal, hulp in de animatie, zorg voor de cafetaria, vervoer van bewoners, hulp in de pastorale werking, hulp bij maaltijden, gastvrouw/gastheer zijn in palliatieve zorg, bibliotheek, mee-begeleiden bij activiteiten buitenhuis, nieuwe initiatieven,... En ook een gewoon bezoek aan bewoners of patiënten is natuurlijk een belangrijke opdracht.



## Praktisch

Present sluit een overeenkomst met een voorziening en vraagt aan elke vrijwilliger een afsprakennota te ondertekenen (volgens de bepalingen van het Vlaams decreet Vrijwilligerswerk). Door de overeenkomst is de voorziening in orde met alle wettelijke vereisten en zijn alle vrijwilligers van de voorziening verzekerd.

Van de voorziening wordt verwacht dat ze de visie van Present aanvaardt, de taken van de vrijwilligers duidelijk omschrijft, zorgt voor de ondersteuning en begeleiding van de vrijwilliger ter plaatse en een verantwoordelijke voor de werking aanstelt die deelneemt aan de activiteiten van Present. Deze intern verantwoordelijke wordt idealiter nog aangevuld met een extern verantwoordelijke, een vrijwilliger van de organisatie.

De vrijwilligers zijn vrijwilliger bij Present vzw maar horen helemaal thuis in de voorziening. De voorziening ondersteunt de vrijwilligers door een goed beleid uit te bouwen: kennismakingsgesprek, onthaal en begeleiding, vorming (eigen aan de voorziening), ontmoeting, waardering en bedanking.

Present biedt hier aanvullend begeleiding en vorming door het geven van informatie, zorgen voor wettelijke regeling en verzekering, organiseren van vorming en ontmoeting op niveau van de voorziening en op provinciaal niveau, uitgeven van een tijdschrift, opvolgen van het vrijwilligersbeleid en de wetgeving,... Op die manier kan de aangesloten voorziening gerust zijn dat de wettelijke regelingen en verzekering in orde zijn, kan ze genieten van een aantal voordelen qua procedures (bv. werkloosheid) en krijgen de vrijwilligers een ruimer aanbod van vorming en ontmoeting bovenop wat in de eigen voorziening gegeven wordt.

Present wil ook werk maken van het ondersteunen van verantwoordelijken die er vaak alleen voor staan. Daarom biedt Present hen de nodige informatie, volgt de wetgeving op, werkt promotie en rekruteringsacties uit, biedt vorming en uitwisseling aan, begeleidt waar nodig, biedt hulp bij de selectie en evaluatie van vrijwilligers, bemiddelt in moeilijke situaties, ... Vrijwilligersverantwoordelijken vinden het een belangrijk voordeel dat ze er niet alleen voor staan, dat ze ideeën kunnen opdoen, bij iemand terecht kunnen voor vragen of knelpunten. Soms is het voor hen een opluchting te horen dat problemen zich ook in een andere voorziening voordoen en



dat zij niet de 'schuld' zijn. Dit alles bij elkaar genomen, staan vrijwilligersverantwoordelijken sterker in hun schoenen door de ondersteuning van een vrijwilligersorganisatie.

*Meer informatie over Present: [www.presentweb.be](http://www.presentweb.be)*



### Waarom inzetten op vrijwilligerswerk?

Tijdens deze studiedag verzamelden we tal van redenen waarom het inzetten van vrijwilligers de moeite loont.

Op een meer filosofisch-maatschappelijk niveau kan een organisatie ervoor kiezen om de menselijke kant van de zorg te benadrukken. Het is nodig om te professionaliseren en een technisch hoogstaande verzorging of behandeling aan te bieden. Maar de tijd nemen voor de mens achter de patiënt of de bewoner is zeker ook belangrijk. Hier kunnen vrijwilligers het personeel aanvullen. Vrijwilligers zijn ook een spiegel: door het vrijwillig engagement en de manier waarop vrijwilligers de bewoners of patiënten benaderen, nodigen ze personeelsleden uit te reflecteren over hun eigen motivatie, hun omgaan met de patiënten of bewoners, het uitvoeren van hun taak.

Vrijwilligers zijn als persoon betrokken. Ze zijn geroepen als vrij-willend persoon en kiezen ervoor deze taak uit te voeren om de waarde op zich. Dit is hun motivatie want er is geen andere beloning aan verbonden. De meerwaarde van vrijwilligers ligt in wát ze doen en in hóe ze dit doen: met respect en spontaan, door kwetsbaarheid toe te laten en trage hulp. Vrijwilligers zijn extra hart en handen.

Het werken met vrijwilligers biedt op drie niveaus een meerwaarde:

- Het inzetten op vrijwilligerswerk in een voorziening of organisatie is een meerwaarde voor de bewoner/patiënt/cliënt. Er is meer tijd voor de eigenwaarde van elk individu.
- Het betekent ook een meerwaarde voor de organisatie: extra handen betekenen dat meer mogelijk wordt en de verhoogde klantvriendelijkheid draagt bij tot een positief imago. Organisaties die meer en meer streven naar een open huis cultuur, zetten hiervoor onder andere in op vrijwilligers. Zij brengen de samenleving naar binnen en maken mogelijk dat bewoners en patiënten ook vaker buiten de muren van de voorziening of organisatie komen.



- Kwalitatief vrijwilligerswerk zorgt ook voor een meerwaarde voor de vrijwilliger. Hij krijgt meer kansen voor persoonlijke ontwikkeling en participatie in de maatschappij. Dit verhoogt het sociaal kapitaal van de samenleving als geheel.

Om kwalitatief vrijwilligerswerk mogelijk te maken, is het belangrijk een visie en een daaraan gekoppeld beleid uit te werken.

## Visie

---

Een visie op het vrijwilligerswerk in een organisatie is van het grootste belang. Deze visie opstellen kan niet door één persoon gebeuren maar is *teamwork*. Het denkproces moet samen met de verschillende betrokkenen doorlopen worden.

Een visie is best flexibel en dynamisch. Zeker in grote organisaties moeten de verschillende deelorganisaties of campussen de mogelijkheid hebben eigen elementen aan de gemeenschappelijke visie te koppelen, volgens eigen cultuur en voorgeschiedenis. Een visie moet ook dynamisch zijn: op basis van ervaring in de voorziening en indien de context, zowel binnen als buiten de voorziening, verandert, moet de visie herbekeken kunnen worden.

## Beleid

---

Door het steeds complexer worden van de zorg- en welzijnsorganisaties, wordt het meer en meer een noodzaak om een degelijk vrijwilligersbeleid uit te werken en de vrijwilligers een duidelijke plaats te geven in de totale werking.

Vrijwilligers verdienen deze duidelijkheid. Goede afspraken maken trouwens goede vrienden.

Met duidelijkheid bedoelen de verschillende sprekers:

- De vrijwilligerswerking moet een plaats krijgen in het organigram.
- Vrijwilligers maar ook het personeel, de bewoners en de familie moeten terecht kunnen bij een persoon die het aanspreekpunt is voor alles wat te maken heeft met vrijwilligerswerk.



- Iemand moet de vrijwilligerswerking coördineren en krijgt hiervoor de nodige tijd en middelen.
- Het kan zeker nuttig zijn om ook een of meerdere vrijwilligers verantwoordelijkheid te geven. Deze personen kennen de situatie van binnen-uit en kunnen vanuit dit perspectief waken over de rechten en plichten van de vrijwilligers.

Om spanningen en problemen te vermijden is het belangrijk veel aandacht te besteden aan de relatie met het personeel. Een duidelijke invulling geven aan het vrijwilligerswerk, bepalen welke taken vrijwilligers wel of niet kunnen doen en zorgen dat deze een aanvulling voor het personeel betekenen, kan veel spanning voorkomen. Het is een dagdagelijkse bezigheid om ervoor te zorgen dat het personeel positief staat tegenover vrijwilligerswerk. Via informatiemomenten kunnen de directie en de vrijwilligersverantwoordelijke het vrijwilligersbeleid aan het personeel verduidelijken. Voorbeelden kunnen duidelijk maken dat de vrijwilligersverantwoordelijke coördineert maar dat de personeelsleden die rechtstreeks samenwerken met de vrijwilligers, een zeer belangrijke rol hebben in het goed verlopen van het vrijwilligerswerk.

De vrijwilligersverantwoordelijke op zijn beurt is verantwoordelijk voor rekruteringscampagnes, intakegesprekken, vrijwilligersvergaderingen en documenten zoals een folder, een onthaalbrochure, een leidraad voor het kennismakingsgesprek. De vrijwilligersverantwoordelijke mag hiervoor wel hulp inroepen van collega's. Als bijvoorbeeld gezocht wordt naar een vrijwilliger voor een specifieke dienst is het zeker niet slecht deze dienst te laten meezoeken naar een vrijwilliger of de verantwoordelijke van deze dienst te betrekken bij het intakegesprek.

Naast een duidelijk kader, is het ook belangrijk het vrijwillig engagement te waarderen. Dit kan op verschillende manieren.

In sommige voorzieningen krijgen vrijwilligers kleine voordelen zoals een maaltijd of een drankje in de cafetaria voor of na de activiteit. In grotere organisaties krijgen vrijwilligers ook voordelen in de zorg. Naast een jaarlijks evenement en/of een jaarlijkse attentie, nodigen sommigen voorzieningen de vrijwilligers ook uit voor de nieuwjaarsreceptie en het personeelsfeest. De vrijwilligers worden hier opgenomen in de groep mede-



werkers van de voorziening. Overdrijven met materiële waardering kan de motivatie van vrijwilligers wel schaden. Duidelijke afspraken zijn ook hier nodig.

Even belangrijk is een eenvoudig dankjewel en aandacht en tijd voor de mens achter de vrijwilliger.

Door het actief opsporen van de talenten van elke vrijwilliger, kan de juiste persoon op de juiste plaats ingezet worden. Ook dit getuigt van respect voor het engagement van de vrijwilliger. En als voorziening haal je op die manier het beste uit de vrijwilligerswerking zonder al te veel spanningen en problemen.

Respect voor de vrijwilliger toont een organisatie ook door hem te informeren over de zorgattitude, op de hoogte te houden van vernieuwingen of nieuwtjes van de bewoners of het personeel of door hem, al dan niet actief, te betrekken bij ontwikkelingen binnen de zorg(voorziening). Het is voor een vrijwilliger ook zeer aangenaam als er voor een activiteit een briefing is waarbij de nodige informatie gegeven wordt over de betrokken bewoners. Mogelijkheid tot deelname aan vormingen is voor sommige vrijwilligers ook een vorm van erkenning en versterkt hun motivatie.

Een directeur kan de vrijwilligerswerking actief ondersteunen door de vrijwilligers te kennen bij naam, hen te bedanken in de wandelgangen of tijdens een speech. Of door hen te bedienen op het jaarlijkse vrijwilligersfeest.

Maar ook de vrijwilligersverantwoordelijke kan de steun van de directeur zeker gebruiken. Door te faciliteren en te ondersteunen, maar tegelijkertijd vertrouwen en autonomie te geven, kan de directeur zijn steentje bijdragen aan een goed draaiende vrijwilligerswerking.

Een organisatie die respectvol omgaat met zowel de vaste als vrijwillige medewerkers, mag verwachten dat zij op dezelfde manier omgaan met elkaar en de bewoners, patiënten of diensten.

*Enkel door rekening te houden met deze voorwaarden, kunnen vrijwilligers partners in de zorg zijn!*



## Meer weten over vrijwilligerswerk?



### CARITAS CAHIER

#### De waarde van vrijwilligerswerk voor Caritas

THEORIE EN PRAKTIJK.

Caritas Cahier nr. 11

'De waarde van vrijwilligerswerk voor Caritas'  
(96 p.)

De prijs bedraagt 8,00 euro  
incl. verzendingskosten

Bestellen kan op  
[www.caritas.be](http://www.caritas.be) of via mail [post@caritas.be](mailto:post@caritas.be)

Naar aanleiding van het Europees Jaar van het vrijwilligerswerk namen Caritas Vlaanderen en Caritas en Belgique Francophone et Germanophone het initiatief voor een cahier over de waarde van vrijwilligerswerk voor Caritas. Ook op dit moment immers zijn duizenden vrijwilligers actief om mensen in grote en kleine nood op te vangen, hen zorg en bezorgdheid te geven, zonder hiervoor een tegenprestatie te verwachten. Gratis en belangeloos zijn ze er voor de ander, omdat elke mens de moeite waard is.

Het cahier wil geen exhaustief studiedocument zijn, maar spreekt over de waarde van vrijwilligerswerk, waarmee we onze waardering willen tonen voor de inzet van alle vrijwilligers. Het zet het vrijwilligerswerk in de spotlight, in alle werkvelden van Caritas in België. Daarom werd samengewerkt met Zorgnet Vlaanderen, het Vlaams Welzijnsverbond, Present, la Fédération des Institutions hospitalières, Volont'R en Caritas International.

Het cahier vertrekt van de brede waarde van vrijwilligerswerk voor de samenleving, om daarna te komen tot de waarde voor Caritas specifiek, vanuit de identiteit van Caritas. Een volgend hoofdstuk biedt zicht op organisaties die vrijwilligers(werk) omkaderen: de kwaliteit van vrijwilligerswerk is voor Caritas immers zeer belangrijk. Verschillende organisaties bouwden een jarenlange ervaring op in het omkaderen en ondersteunen van vrijwilligers. De vrijwilligers komen uitgebreid aan bod in de praktijkvoorbeelden: concrete verhalen en getuigenissen van grote inzet en warme solidariteit. Een laatste hoofdstuk verzamelt enkele bezorgdheden en aanbevelingen die het vrijwilligerswerk moeten vrijwaren en versterken.







Haraglu  
Di

# Caritas *cahier*

De reeks 'Caritas Cahier' bundelt visiedocumenten en stellingnames van Caritas Catholica Vlaanderen, alsook teksten van lezingen die door haar worden georganiseerd.

De aangesloten leden van het Zorgnet Vlaanderen en van het Vlaams Welzijnsverbond ontvangen van elk nummer één exemplaar gratis.

De kostprijs van individuele exemplaren is afhankelijk van de omvang.

Bijkomende exemplaren kunnen besteld worden op het secretariaat van Caritas Catholica Vlaanderen, Liefdadigheidstraat 39 te 1210 Brussel,  
e-mail: [post@caritas.be](mailto:post@caritas.be) of via [www.caritas.be](http://www.caritas.be)

Verantwoordelijke uitgever: Dominic Verhoeven

## **Caritas Cahier nr. 2**

"Afscheid van het leven"

*(oktober 2005 - eerste herdruk januari 2006 - tweede herdruk oktober 2009)*

## **Caritas Cahier nr. 3**

"Hoe zit dat eigenlijk met euthanasie?"

*(november 2005 - eerste herdruk januari 2006 - tweede herdruk februari 2007)*

## **Caritas Cahier nr. 4**

"Zorg na het overlijden" *(maart 2006)*

## **Caritas Cahier nr. 5**

"Spiritualiteit en/of leiderschap" *(februari 2007)*

## **Caritas Cahier nr. 6**

"Caritas: Solidariteit en zorg in beweging" *(februari 2007)*

## **Caritas Cahier nr. 7**

"Armoede en sociale uitsluiting" *(oktober 2007)*

## **Caritas Cahier nr. 8**

"Focus op deugdelijk bestuur" *(september 2008)*

## **Caritas Cahier nr. 9**

"Zorg met hart en ziel" *(oktober 2008)*

## **Caritas Cahier nr. 10**

"Armoede onder ons" *(maart 2010)*

## **Caritas Cahier nr. 11**

"De waarde van vrijwilligerswerk voor Caritas" *(oktober 2011)*

### **Caritas Catholica Vlaanderen** vzw

REDACTIE & ADMINISTRATIE

Liefdadigheidstraat 39

1210 Brussel

Tel. +32 (0)2 608 00 72

FAX +32 (0)2 608 00 75

E-mail: [post@caritas.be](mailto:post@caritas.be)

[www.caritas.be](http://www.caritas.be)

