JAARVERSLAG 2013

caritas
Vlaanderen

CARITAS VLAANDEREN : SOLIDARITEIT EN ZORG IN BEWEGING

OPDRACHTVERKLARING

1. Caritas Vlaanderen
is een brede beweging van mensen en initiatieven die, samen met de meer dan 150 andere lidorganisaties uit het wereldwijde Caritasnetwerk, meewerkt aan "een wereld van rechtvaardigheid, vrede, waarheid en solidariteit; een wereld die niet langer gekenmerkt wordt door uitsluiting en discriminatie, onverdraagzaamheid en mensonterende armoede; een wereld waarin de waardigheid van elke mens vooropgesteld wordt en waarvan de rijkdommen onder allen gedeeld worden; een wereld waarin zorg gedragen wordt voor de schepping ten voordele van de generaties en de gemarginaliseerden opnieuw hoop wordt geboden en waarin zij hun mens-zijn, geïntegreerd in de ruimere gemeenschap, ten volle kunnen beleven" *(Caritas Internationalis, Opdrachtsverklaring, 1977)*.

2. Caritas Vlaanderen
doet dit op het vlak van de gezondheidszorg, de welzijnszorg, de binnen- en buitenlandse solidariteit en het vrijwilligerswerk. Binnen het kader van een snel veranderende en complexer wordende maatschappelijke omgeving, die gekenmerkt wordt door economische rationaliteit, door technologische evolutie, en door processen van individualisering en globalisering, blijft ze de mens centraal stellen. Ze doet dit zowel in de solidariteit met de noodlijdende medemens in binnen- en buitenland, als in het tegemoet komen aan de noden van de zwakke gebruiker, patiënt of bewoner in voorzieningen van welzijns- en gezondheidszorg.

3. Caritas Vlaanderen
neemt dit engagement op zich, vanuit een christelijke mens- en maatschappijvisie, die gebaseerd is op het evangelie en haar wortels vindt in het leven en handelen van Jezus van Nazareth. Ze geeft op die manier mee gestalte aan Jezus' basisopdracht van solidaire naastenliefde voor de kerk en de ganse christelijke gemeenschap.

4. Caritas Vlaanderen
rekent daarvoor op de inzet van medewerkers en werknemers, werkzaam in voorzieningen en organisaties, en van vele duizenden vrijwilligers, en motiveert hen ook daartoe. Het internationale netwerk waartoe ze behoort, stelt haar in staat om dit gezamenlijk gedragen project van een solidaire samenwerking ook ter sprake te brengen op de fora van de Europese Unie en de Verenigde Naties.

5. Caritas Vlaanderen
reikt een forum aan om deze gemeenschappelijke werking ter sprake te brengen en om met elkaar te overleggen hoe men de eigen opdracht best concreet gestalte kan geven. Dit behelst o.m. het voortdurend evalueren en kritisch bevragen van het beleid, het uitwerken van toekomstgerichte en innoverende concepten, en het opkomen voor haar doelgroepen bij de overheid.

6. Caritas Vlaanderen
verwezenlijkt haar opdracht in een pluralistische samenleving. Zij wil, vanuit haar eigen inspiratie en haar opdracht van solidaire naastenliefde, in een open geest het gesprek voeren met de andere actoren van het maatschappelijke middenveld en met de subsidiërende overheid. Zij is er van overtuigd dat ze op die wijze, vanuit een jarenlange opgebouwde deskundigheid en ervaring, een waarde(n)volle bijdrage kan leveren aan een meer solidaire en menswaardige samenleving en ze engageert zich hier ook ten volle toe.

INHOUD

	3
Edito	7
Caritas als Knooppunt - *visie*	8
Prioriteiten scherp gesteld	9
Vier Werkvelden voor Caritas Vlaanderen	12
De Commissie Inspiratie, Missie, Strategie (CIMS)	13
Thematische Invalshoeken	
Armoedeproblematiek	16
Vrijwillig engagement	20
Pastoraal en identiteit	22
Het Caritasnetwerk	26

Publicaties 33

Geledingen, organen, personeel 41

THEMATISCH GEDEELTE

Armoede 51

Vrijwilligers 73

Pastoraal en Identiteit 85

BIJLAGE: ISBI's 110

BINNENZIJDE KAFT: Opdrachtsverklaring / Organigram

Foto's: alle foto's: © Isabelle Pateer, Otherweyes
Uitgezonderd pag. 47, © Layla Aerts

JAARVERSLAG 2013

EDITO

VELE BRILLEN, EÉN VERHAAL

Het voorbije jaar 2013 was een belangrijk scharnierjaar voor Caritas Vlaanderen vzw. Intern maakte onze vereniging de ommezwaai van een ledenkoepel naar een thematisch georiënteerde organisatie. Caritas Vlaanderen wil zich in de toekomst vooral toeleggen op de thema's armoedebestrijding, vrijwillig engagement en identiteit en pastoraal. Het was de sluitsteen van een proces van omvorming dat meerdere jaren in beslag nam. In juni 2013 werden de nieuwe statuten goedgekeurd, en werden de prioriteiten voor de volgende jaren scherp gesteld.

Deze evolutie spoort ook samen met de integratie van de voormalige DAC-medewerkers in het Caritas-verhaal (sinds juli 2012). In 2013 werden heel wat projecten op de rails gezet, waarvan we dit jaar, in 2014, de vruchten zullen kunnen plukken. U vindt ze hieronder kort aangestipt, onder de verschillende thematische rubrieken. Er is het Cahier rond inclusieve communicatie in de zorg, er is het Cahier rond de ondersteuning van beroepsvrijwilligers, dat in de steigers werd gezet. Op Europees vlak werkten we actief mee aan de campagne van Caritas Europa rond Active Citizenship, en waren we vanuit de Gentse ervaring, mede-organisator van een Caritas Europa Conferentie in Košice (Slovakije), over de integratiemogelijkheden en –moeilijkheden van de Roma-bevolking. We bouwden verder op de studiedag '*Gezond en Wel ?*', van eind 2012, lanceerden een affichecampagne, en organiseerden een studiedag op 11 oktober 2013 in Leuven, onder het thema 'Vele brillen, één verhaal', over verschillende wijze van vormgeving van de identiteit van christelijke voorzieningen en organisaties in een complexe, veelvormige en pluralistische omgeving. Eind 2013 volgde de gemeenschappelijke solidariteitscampagne 'Elk kind onderdak', samen met de andere partners van Caritas in België.

We kozen dit jaar ook voor een andere vormgeving van het jaarverslag: naast een kort en summier overzicht van de verschillende activiteiten en publicaties, vindt u een aantal meer uitgewerkte inhoudelijke bijdragen, die u als lezer een betere inkijk geven in onze aandachtsvelden.

2013 was ook nog op een andere manier een scharniermoment voor Caritas: de verkiezing van paus Franciscus zorgde voor een vernieuwd elan inzake kerkelijke diaconie. Steeds weer klinkt het appél om de uitgesloten en zwakke mens op te zoeken aan de rand van de samenleving, waar de nood het hoogst is: in humanitaire conflicten zoals in Syrië of Zuid-Sudan, bij de tragedie van Lampedusa en de klimaatcatastrofe van de tyfoon Haiyan in de Filippijnen. En in armoede en uitsluiting in eigen land. Het is een aansporing en een uitdaging om op de ingeslagen weg verder te gaan, en vanuit de verschillende invalshoeken één verhaal te laten oplichten. Vele brillen, één verhaal.

Dominic Verhoeven
Directeur

Luk De Geest
Voorzitter

CARITAS ALS KNOOPPUNT - *VISIE*

De rijkdom en de kracht van Caritas ligt in de humane zorgvisie, aangereikt door het evangelie en geconcretiseerd in talloze initiatieven met een kapitaal aan traditie en ervaring, in een brede waaier van werkvormen. Caritas blijft inhoudelijk een 'sterk merk' met vele troeven: inspiratie en ervaring, rijke traditie, maatschappelijke waardering, grote betrokkenheid op een veelvormigheid van zorgbehoeftes, pijler van het middenveld.

Het evangelie is de eeuwenoude bron van onze inspiratie. Gods liefde voor de mens vraagt om een antwoord van naastenliefde, zoals paus Benedictus XVI stelde in zijn eerste encycliek 'Deus Caritas Est' (God is liefde), en wat Paus Franciscus niet nalaat telkens weer te onderstrepen. De 'werken van barmhartigheid': de hongerigen te eten geven en de dorstigen te drinken, de vreemdelingen opnemen en de naakten kleden, omzien naar de zieken en de gevangenen bezoeken (vgl. Mt. 25, 31-46) blijven nog altijd zeer actueel. Ze worden op een zeer gediversifieerde wijze beoefend, zowel in de zorginstellingen en de voorzieningenwereld als in het solidariteitsveld van de armoedebestrijding.

Binnen de huidige samenleving biedt Caritas Vlaanderen zich aan als het knooppunt tussen werkvelden, waar instellingen en organisaties elkaar vinden om de visie rond zorg en solidariteit, rond mens en maatschappij te verdiepen en te actualiseren. Caritas wil impulsen geven van inspiratie en vernieuwing en projecten uitbouwen rond ethische bevraging en toetsing van het waardenkader. Want de zorg is er voor de mens, en niet omgekeerd. Het blijft een uitdaging om binnen het kader van beperkte middelen en stevige structuren de zorg en ondersteuning zo te organiseren dat alle aandacht gaat naar de mens, die getekend is door zijn ziekte of handicap, leeftijd of tegenslag en worstelt met zijn situatie. Daarom is er 'bezielde zorg' nodig, die vertrekt vanuit een coherente, geïnspireerde visie.

Sleutelbegrippen voor deze visie zijn brede maatschappelijke dialoog en gesprek met andere levensbeschouwingen. Dat veronderstelt openheid naar alle mensen en groepen en organisaties die voor waarden-volle zorg opkomen.

De doelgroepen zijn niet enkel de voorzieningen, maar ook de actoren in het solidariteitsveld én het brede publiek. De toegevoegde waarde van deze knooppuntfunctie bestaat er juist in dat ze ervaringen uit verschillende werkvelden samenbrengt, die zo wederzijds bevruchtend kunnen werken. Want de Caritasgedachte kan niet gereduceerd worden tot één werkveld of één dimensie, maar is steeds meerlagig: ze is enerzijds steeds concreet en specifiek én tegelijkertijd ook universeel.

Caritas Vlaanderen claimt in geen enkel werkveld een centrale positie, maar wil voor elk veld eigen accenten inbrengen. We trachten impulsen te geven, vanuit een eigen verhaal maar in confrontatie met en bevrucht door de samenleving waarin we staan.

Luk De Geest
voorzitter

PRIORITEITEN SCHERPGESTELD

Op 6 juni boog de buitengewone Algemene Vergadering van Caritas Vlaanderen zich over de prioriteiten voor de toekomst. Met deze oefening kregen in feite ook de verschillende stappen in het heroriënteringsproces die de laatste jaren gezet werden, hun uiteindelijke beslag. Caritas kiest daarbij voor een duidelijk diaconaal profiel.

Principieel uitgangspunt bij het denkproces was de uiteindelijke opdracht van elke Caritasorganisatie wereldwijd om, in het spoor en in de naam van Jezus Christus de kerkelijke diaconie gestalte te geven, en zo mee getuigenis af te leggen van Gods liefde voor ons, mensen - en vooral dan voor de gekwetste, arme, uitgesloten medemens - en van Zijn Blijde Boodschap die toekomst en perspectief biedt voor eenieder. Daaraan willen we met onze solidariteit en betrokkenheid helpen meebouwen, die hoop willen we mee uitdragen. In de Belgische context is dit een gezamenlijke opdracht, die we delen met de andere Caritasorganisaties, Caritas International België, en Caritas en Belgique Francophone et Germanophone.

WELKE PRIORITEITEN VOOR CARITAS VLAANDEREN ?

Vanuit dit universele uitgangspunt trachten we ons diaconaal handelen richting te geven. Sinds de laatste heroriëntering van Caritas Vlaanderen, onderkennen we reeds, voor onze vier werkvelden – gezondheid en welzijn, solidariteit, kerk en samenleving, en de verdieping van de caritasopdracht zelf - drie prioritaire invalshoeken: pastoraal en identiteit, vrijwillig engagement en solidariteit en armoedebestrijding. Het zijn deze invalshoeken die door de Algemene Vergadering scherper werden gesteld, en die meer uitdrukkelijk de focus van onze werking zullen uitmaken.

Solidariteit en armoedebestrijding

Armoedebestrijding is vanuit hun aard één, zo niet dé kerndoelstelling van alle caritasorganisaties. Op operationeel vlak ligt de focus daarbij vooral op het internationale niveau (met de werking van Caritas International). In eigen land is Caritas International actief inzake asiel en migratie, maar dan hoofdzakelijk voor buitenlanders van buiten de EU. Caritas Hulpbetoon vzw daarentegen is wel op de eigen inwoners gericht,, maar verhoudingsgewijs is de werking van Caritas Hulpbetoon heel wat beperkter.

Hier ligt een eerste prioriteit: het verder uitbouwen van de operationele werking van Caritas Hulpbetoon, zowel door het versterken van de inhoudelijke focus (o.m. met betrekking tot ‘begeleide individuele hulpverlening’ (we helpen individuele mensen, maar steeds met tussenkomst en begeleiding door een externe en competente dienst), als door een versterkte regionale inbedding, mede door het uitbouwen van diocesane ‘crisisfondsen’. We willen het diocesane niveau ook opnieuw uitbouwen als impulscentrum van waaruit diaconale activiteiten kunnen worden opgezet en georganiseerd.

Behalve het verder uitbouwen van een operationele werking willen we ook sterker inzetten op analyse, maatschappelijke bewustmaking en beleidsbeïnvloeding Caritas Vlaanderen wil mee stem geven aan uitgesloten medemensen die in de marge van de samenleving zijn terecht gekomen en wiens verhaal door armoede verstikt wordt. Daarbij willen we ons ook sterker inschrijven in het gedegen werk dat gebeurt op het niveau van Caritas Europa.

Vrijwillig engagement

Een tweede prioriteit die we ons stellen is die van het vrijwillig engagement. Ook hier gaat het om een 'inherente prioriteit': de meeste Caritasorganisaties wereldwijd werken immers in belangrijke mate met vrijwilligers. In Europa spant Duitsland de kroon met meerdere honderdduizenden vrijwilligers.

Bij ons is het vrijwilligerswerk in Caritasverband tot nu toe vooral een zaak van inzet in voorzieningen, met een eigen focus op vorming en begeleiding (o.m. van vrijwilligers-verantwoordelijken), vanuit Present Caritas Vrijwilligerswerk en Joka. Hier ligt een nieuwe prioriteit, met name het verbreden van de aandacht voor en de inzet van vrijwillig engagement naar de brede operationele werking, onder meer in verband met de werking rond de opvang van vluchtelingen en asielzoekers.

Daarnaast blijven we aandacht besteden aan de inhoudelijke focus op het vrijwillig engagement. Een belangrijke prioriteit op dit vlak is e uitwerking van een Caritas Cahier rond het ondersteunen van de inzet van bestuursvrijwilligers in voorzieningen, waarrond in 2013 de eerste stappen gezet zijn. In de komende jaren willen we ook inzetten op een project rond 'Active Parishionership' worden opgenomen, dat in navolging van het jaar van 'Active Citizenship' wil bijdragen tot een diaconaal engagement van de brede kerkgemeenschap.

Pastoraal en identiteit

Het thema van pastoraal en identiteit is van oudsher een prioriteit voor Caritas Vlaanderen. Het is een typisch aandachtspunt voor Caritasorganisaties die actief zijn in gezondheid en welzijn. De aandacht voor pastoraal en identiteit is steeds een belangrijke gegeven geweest voor Caritas Vlaanderen en dat willen we ook continueren. Sinds een drietal jaren werd de directe personeelsomkadering hiervoor uitgebreid. Inhoudelijk gaat het zowel om ondersteuning van pastorale commissies en werkgroepen als om publicaties (Pastorale Perspectieven), een website (Elisabeth, samen met de KULeuven), cahiers (o.m. rond euthanasie) en studiedagen en vormingsinitiatieven, zoals het congres rond identiteit onder de titel 'Vele brillen één verhaal', dat plaatsvond in oktober 2013.

In de toekomst willen we zowel inzetten op een verbreding van de werking (naar alle geïnteresseerde voorzieningen) als op een verdieping ervan – specifiek voor voorzieningen die hun maatschappelijke opdracht expliciet vanuit een christelijke opstelling willen gestalte geven. Verticale ontschotting moet dit mogelijk maken.

WELKE STRUCTUUR VOOR CARITAS VLAANDEREN ?

Welke structuur hebben we nodig om deze opdrachten het best te realiseren ? Caritas Vlaanderen ontstond in 1986 als koepelstructuur in een beweging om alle met Caritas verbonden organisaties samen te brengen na de splitsing in taalvleugels van de Caritas Confederatie van Instellingen. De idee van een hiërarchische koepelstructuur werd gaandeweg ingeruild voor die van een overleg- en samenwerkingsplatform. Maar de idee van een ledenvereniging bleef daarbij wel behouden, en de operationele invulling van de opdrachten bleef beperkt.

De afgeslankte koepelstructuur (1999) zorgde voor een eerste interne hertekening van de opdrachten, maar de voortschrijdende pluralisering, schaalvergroting en verzelfstandiging van de sectoren maakte een verdere uitklaring van de opdrachten en eigenheid van de onderscheiden organisaties aangewezen.

Caritas Vlaanderen wil zich in dat verband vooral toeleggen op haar thematische en maatschappelijke opdrachten, zowel operationeel, inhoudelijk als op het vlak van beleidsbeïnvloeding, en ziet zich niet langer als een koepel met een particuliere opdracht naar zijn leden. Wel blijven de banden met het werkveld bestaan, onder meer inzake de samen gedragen werking rond pastoraal en identiteit.

De samenstelling van haar organen werd aan deze logica aangepast. Door het loslaten van het lidmaatschapsmodel kan Caritas Vlaanderen ook een lichtere structuur krijgen terwijl het sterker ingebed wordt in een samenwerkingsverband met de andere Caritasgeledingen in België. Caritas Vlaanderen blijft zich daarbij richten op de eigen thematische invalshoeken en op haar kruispuntfunctie voor de Vlaamse gemeenschap.

VIER WERKVELDEN VOOR CARITAS VLAANDEREN

WERKVELD GEZONDHEID & WELZIJN

Het werkveld 'Gezondheid en Welzijn', met een uitgebreid netwerk van actoren binnen het zorglandschap, is van oudsher een erg belangrijke pijler voor Caritas. Dit eerste 'veld' bestrijkt de activiteiten die zich situeren op het vlak van de operationele uitbouw van de zorgvisie. De belangrijke plaats die zorg en gezondheid innemen binnen Caritas, blijkt vooreerst uit de manier waarop dit veld verknoopt is met de andere werkvelden. We hebben het over de verspreiding van algemene beheersinformatie voor de voorzieningen (via de ISBI's), over vrijwilligerswerk binnen voorzieningen, initiatieven rond pastoraal en identiteit, armoedebestrijding binnen voorzieningen.

Door de knooppuntbenadering proberen we net de link te maken tussen de verschillende werkvelden, met activiteiten die hun oorsprong vinden in één van de drie invalshoeken van de werking van Caritas Vlaanderen. Heel wat van de activiteiten en initiatieven waarnaar in dit jaarverslag onder de respectieve invalshoeken verwezen wordt, hebben betrekking op het werkveld Gezondheid en Welzijn, vaak in samenspel evenwel met andere velden: zo zit pastoraal op het snijpunt tussen kerk en samenleving en het werkveld van de zorg, en het armoedebeleid van voorzieningen op het raakvlak van zorg en solidariteit. Het is precies het opzoeken van deze raakvlakken waar de meerwaarde van de oriëntering van Caritas Vlaanderen kan gevonden worden.

WERKVELD KERK & SAMENLEVING

Caritas Vlaanderen is van bij zijn ontstaan gesitueerd in een werkveld 'Kerk en Samenleving' met een netwerk van kerkelijke organisaties en verbanden. De congregaties hebben een grote en rijke traditie in gezondheidszorg en welzijnswerk. Hier ligt op zich al een enorm spiritueel kapitaal dat behouden dient te worden. De opdracht op het werkveld 'Kerk en Samenleving' is echter ruimer. Het is belangrijk om het diaconale aspect van de kerk centraal te blijven stellen, christenen op te roepen tot daadwerkelijke solidariteit en inzet, … Hier is de band met de bisdommen belangrijk. Caritas heeft een specifieke opdracht om de stem van de armen en de zwakken te laten horen, zowel binnen de kerk als in de samenleving.

Binnen Caritas staat het Interdiocesaan Overleg Kerk en Samenleving (IOKS) in voor de opvolging van dit werkveld. Het is een belangrijke link tussen de bestuursorganen van Caritas en de diocesen, en speelt een grote rol in de operationalisering van de doelstellingen vervat in de maatschappelijke opdracht van Caritas Vlaanderen, in het bijzonder waar deze betrekking hebben op de christelijke identiteit. Meer specifieke opdrachten betreffen informatie-uitwisseling en het opzetten van concrete vormingsinitiatieven. Inzonderheid de ondersteuning van de pastoraal in de voorzieningen is een centraal thema, maar ook de fundering van een christelijke diaconie in een maatschappelijke context die gekenmerkt wordt door een toenemende verarming van grote groepen medemensen. IOKS bestaat uit de vertegenwoordigers van de diocesane instanties, alsook de directeur en de pastorale stafmedewerkers van Caritas Vlaanderen en de CCV-Regio Caritas.

WERKVELD SOLIDARITEIT

Een derde werkveld is het werkveld 'Solidariteit', met een netwerk van actoren binnen de solidariteit en de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. Concreet kadert dit werkveld binnen de diaconie van de kerk naar zieken, bejaarden, mensen met een handicap, armen, migranten en vluchtelingen, enz. Daarbij wordt een eerste cirkel gevormd door de aangesloten geledingen Caritas Hulpbetoon, Caritas International en Present. Maar zoals gezegd tekent ook dit werkveld zich breder uit en knoopt het aan bij het werkveld 'Gezondheid en Welzijn', want vb. 'armoede in voorzieningen' blijft een centraal aandachtspunt in de werking van Caritas.

Ook de samenwerking met de andere leden van het Netwerk Rechtvaardigheid en Vrede groeit. Dat uit zich zowel in een groeiende belangstelling en samenwerking rond de initiatieven van de NRV-werkgroepen 'Bewogen Verzet', en 'Zorg voor een Diakonale Kerk', maar ook in bijvoorbeeld de participatie van medewerkers uit NRV-organisaties aan de werkgroep Armoede, Caritas Hulpbetoon, en andere ad hoc initiatieven.

WERKVELD UNIVERSELE CARITASOPDRACHT

De 'Universele Caritasopdracht' vormt een prioritair werkveld voor Caritas Vlaanderen. Het geeft gestalte aan onze verbondenheid met het nationale en internationale Caritasnetwerk, dat in meer dan 165 landen vertegenwoordigd is. De internationale dimensie van het netwerk is van groot belang: het is een prikkel om de eigen activiteiten steeds weer binnen een mondiale dimensie te kaderen; de samenwerking met zusterorganisaties wereldwijd nodigt ook uit tot leren uit de ervaringen elders; het biedt kansen tot delen van eigen kennis en verworvenheden met andere regio's in Europa en de wereld.

DE COMMISSIE INSPIRATIE, MISSIE EN STRATEGIE (CIMS)

De commissie 'Inspiratie, Missie en Strategie' (CIMS) is de inhoudelijke motor voor Caritas Vlaanderen en vervult daarbij de rol van proactieve denktank die erover waakt dat de verschillende aspecten in de werking aan bod komen. De Commissie formuleert beleidsvoorbereidende en beleidsondersteunende impulsen voor de Raad van Bestuur. De evangelische inspiratie is daarbij het kompas dat richting geeft aan de organisatie, maar deze inspiratie moet telkens opnieuw vertaald worden in een concrete missie en in een strategie om de missie uit te voeren.

Inhoudelijk volgt de Commissie de verschillende thema's op in het kader van het jaarlijkse activiteitenplan, en de werk- en stuurgroepen die in dat verband werden opgericht. In 2013 werd veel aandacht besteed aan de hertaling van de prioriteiten van Caritas Vlaanderen, naast onder meer de voorbereiding van het succesvolle congres over identiteit dat op 11 oktober 2013 plaatsvond onder de naam 'Vele brillen, één verhaal'.

ARMOEDEBESTRIJDING

We onderscheidden voor 2013 een vijftal specifieke aandachtspunten. Deze werden telkens gekaderd tegen de achtergrond van het Europese Jaar van de Burgers, waarbij ook wordt samengewerkt met partnerorganisaties binnen Caritas Europa.

a. *Patiëntencommunicatie in voorzieningen en zwakkere bevolkingsgroepen*
b. *Het gebruik van Incassobureaus in de zorg*
c. *Samenwerking Caritas Europa: Kinderarmoede*
d. *Operationele Hulpverlening: Begeleide Individuele Hulpverlening*
e. *Operationele Hulpverlening: Uitbouw regionale crisisfondswerking: Antwerpen*

Patiëntencommunicatie in voorzieningen en zwakkere bevolkingsgroepen

Dit deelproject sluit aan bij de projectlijn 'armoede in voorzieningen' waarop reeds enkele jaren wordt gewerkt. Een gebrekkige patiëntencommunicatie vormt vaak een aanzienlijke drempel voor mensen om toegang tot de zorg te vinden. Deze gebrekkige communicatie bevindt zich zowel op het niveau van de informatie als van de facturatie. Taal is vaak te moeilijk voor laaggeschoolde mensen, documenten zijn onoverzichtelijk of niet verstaanbaar.

Dit thema vormde het zwaartepunt van de pijler 'armoedebestrijding' in het afgelopen jaar. We gingen op zoek naar 'good practices': verhalen uit de dagelijkse realiteit van voorzieningen die hierrond zinvolle en bruikbare benaderingswijzen bedachten. Deze informatie werd gebundeld in een Caritas Cahier, dat begin 2014 zal verschijnen. Een korte reflectie is opgenomen in het tweede gedeelte van dit jaarverslag.

Incassobureaus in de zorg

Ook dit deelproject sluit aan bij 'armoede in voorzieningen'. In het kader van de effecten van de crisis op de betaalbaarheid van de zorg wilden we nagaan in welke mate voorzieningen – die vaak zelf onder toenemende financiële druk komen te staan – hun toevlucht nemen tot het inschakelen van incasso-bureaus om hun onbetaalde facturen alsnog te innen.

Zeker in tijden van crisis loopt het aantal niet-betaalde facturen ook in de zorg op. Door de grote omvang kan dit effectief een probleem vormen voor voorzieningen, die dan ook hun best doen om deze facturen alsnog te innen, onder meer door incassobureaus in te schakelen. Ook hier gaan we vooral op zoek naar good practices, die aangeven hoe de problematiek op een correcte, efficiënte en humane manier kan worden benaderd. Dit project werd in 2013 opgestart en loopt door in 2014.

Kinderarmoede

Armoede bij kinderen en jongeren is en blijft een prioriteit van Caritasgeledingen over de hele wereld. Caritas Europa organiseerde hierrond een campagne, en formuleerde een "*Ten Pack of Recommendations*'. Dit document kan ook in Vlaanderen aanzetten geven tot een beleid dat kinderarmoede voorgoed aan de kant zet. Aandachtspunten zijn o.m. de promotie van een kindvriendelijk, meer-dimensioneel lokaal beleid ter bestrijding van kinderarmoede, met (1) toegang tot voldoende bestaansmiddelen, (2) toegang tot kwaliteitsvolle dienstverlening en (3) mogelijkheden voor kinderen om te participeren op alle domeinen die hen rechtstreeks of onrechtstreeks aanbelangen.

We willen daarbij vooral voldoende aandacht schenken aan kinderen met een groter risico op armoede, met inbegrip van kinderen die verblijven in voorzieningen, kinderen met een migratie achtergrond, kinderen van asielzoekers of vluchtelingen, reizende kinderen en kinderen van Roma, kinderen met beperkingen of met ouders met beperkingen, kinderen uit éénouder-gezinnen en kinderen die opgroeien in een gezin met een laag inkomen en/of met ouders met een tewerkstelling waar slechts een laag inkomen aan verbonden is…

Dit project werd opgestart vanuit de samenwerking met Caritas Europa, en moet in 2014 eveneens leiden tot een Caritas Cahier.

Operationele Hulpverlening: Begeleide Individuele Hulpverlening

Via Caritas Hulpbetoon is Caritas Vlaanderen ook operationeel actief in de strijd tegen armoede. Caritas Hulpbetoon richt zich daarbij in belangrijke mate op individuele hulpverlening aan de kwetsbare medemens, maar steeds bemiddeld door een begeleidende dienst of instantie. De vraag voor financiële ondersteuning moet ons bereiken via andere organisatie: een sociale dienst, een dienst voor thuisbegeleiding…

We wilden in eerste instantie onze aanpak van 'begeleide individuele hulpverlening' verder verfijnen. Deze reflectie werd opgestart in 2013 en zal zijn beslag kennen in de loop van 2014, waarbij we ook de verschillende organisaties waar we in dit kader mee samenwerken, rond de tafel willen brengen.

Operationele Hulpverlening: Uitbouw crisisfondswerking

Een tweede element in de operationele werking vormt het verder ontwikkelen van de regionale werking, door het uitbouwen van regionale crisisfondsen, die lokaal kunnen opereren. De bestaande werking, zoals die in Gent bestaat, zal daarbij ook worden opgestart in andere regio's. In 2013 werd een begin gemaakt met de ontwikkeling van een geïntegreerd crisisfonds in Antwerpen. In 2014 volgt een tweede regio, in casu Limburg.

Caritas Hulpbetoon vzw
Info
Caritas Hulpbetoon Info | nummer 10 | september 2013
10
Editoriaal

Caritas Hulpbetoon vzw
Info
Caritas Hulpbetoon Info | nummer 11 | december 2013
11
Elk kind onderdak
Een campagne van de Caritas-organisaties in België

Caritas Hulpbetoon vzw

De ondersteuning van de werking van Caritas Hulpbetoon vormt een belangrijk onderdeel in het takenpakket van de medewerkers van Caritas Vlaanderen.

Caritas Hulpbetoon werd in 1986 opgericht vanuit Caritas Catholica Vlaanderen vzw en de diocesane Caritasinstanties, met als doel om 'vanuit een christelijke visie op mens en maatschappij, aandacht, zorgverlening, ondersteuning en daadwerkelijke hulp te bevorderen en te organiseren voor armen, kansarmen en minstbedeelden, en in het bijzonder voor zieken, bejaarden, gehandicapten, kinderen in nood of andere hulpbehoevende personen.' In de afgelopen 25 jaar heeft Caritas Hulpbetoon heel wat vernieuwende initiatieven kunnen ondersteunen in het brede veld van de sectoren van gezondheid en welzijn. Sedert 2008 maakt de organisatie zelf rechtstreeks deel uit van Caritas Vlaanderen.

Doorheen de jaren werd het actieveld uitgebreid en werden ook eigen initiatieven opgezet in het kader van 'nationale mailings', globale fondsenwervingsinitiatieven waarbij telkens een ander thema aan bod komt. Meestal belicht de actie één specifiek thema zoals bv. de ondersteuning van kinderdagverblijven, de palliatieve zorgverlening, de eenoudergezinnen met kinderen, mensen in kansarmoede die geconfronteerd worden met hoge schoolkosten… Andere keren worden de verschillende types van projecten en acties die reeds samenwerken met Caritas Hulpbetoon, aan de schenkers voorgelegd. In 2013 werden drie dergelijke acties georganiseerd, met onder meer opnieuw aandacht voor palliatieve zorgen. De vierde actie werd samen georganiseerd met Caritas International en Caritas Secours: voor het eerst werd geopteerd voor één nationale campagne, onder de slagzin: 'Elk kind onderdak', 'Un toi-t pour un enfant'.

Elke actie werd aangekondigd in een nummer van de ***Caritas Hulpbetoon Info*.**

Daarnaast willen we de werking van Caritas Hulpbetoon ook verder structureel uitbouwen. In de winter van 2011-2012 kwam Caritas Hulpbetoon financieel tussenbeide voor de campagne van SOS Opvang, een initiatief, mede getrokken door Caritas International dat in opvang voorzag tijdens de barre winterkoude voor de honderden vluchtelingen die geen dak hadden tijdens de nacht. En ook voor de winter 2012-2013 werden hiervoor middelen vrijgemaakt. We willen deze aandacht ook naar de toekomst toe continueren. Vandaar dat opnieuw een aanzienlijke reserve aan middelen – 75.000 € - beschikbaar werd gehouden voor dagopvang in de winterperiode. Hiermee werden o.m. projecten gefinancierd in Mechelen, Gent en Brussel.

VRIJWILLIG ENGAGEMENT

We onderscheiden voor 2013 drie belangrijke aandachtspunten inzake vrijwilligerswerk. Daarnaast was er ook nog de afronding van het project 'Anders ouder worden' (zie ook het tweede gedeelte van het jaarverslag).

a. *Vrijwilligerswerk in voorzieningen: bestuursvrijwilligers*
b. *Vrijwilligerswerk en de opvang van migranten*
c. *Vrijwillig engagement in het kader van internationaal vrijwilligerswerk*

Vrijwilligers in voorzieningen: bestuursvrijwilligers

Het kernthema voor het werkjaar 2013 is dat van 'bestuursvrijwilligers'. Hiermee wordt voortgebouwd op het vroegere cahier rond 'Deugdelijk Bestuur'. In tegenstelling tot voorheen, is het niet langer evident om vrijwilligers te vinden die bestuurder willen worden van een raad van bestuur van een vzw. Niet alleen is er meer 'concurrentieel aanbod', ook het profiel van de vrijwilliger wijzigt (met kortere en meer specifieke engagementen). Bovendien komen deze bestuursvrijwilligers terecht in een sterk geprofessionaliseerde voorziening.

Toch is het in het kader van maatschappelijke legitimering en van de continuering van visie en missie van de oprichters van een organisaties (mission driven) belangrijk om voldoende 'bestuursvrijwilligers' aan boord te blijven houden. Dit is tevens een erg belangrijk thema vanuit het oogmerk van de vermaatschappelijking van de zorg.

In de loop van 2013 werd hierrond een werkgroep opgestart, die een Caritas Cahier moet voorbereiden tegen medio 2014, waaraan één of meerdere studiedagen zullen worden opgehangen, en waaraan werkmodellen zullen worden verbonden, om dit ook verder lokaal te stimuleren en te ondersteunen. Elementen uit de reflectie zijn o.m.: rekrutering, competenties, vorming en begeleiding van bestuursvrijwilligers, verschillende groepen bestuursvrijwilligers, band met de missie van de voorziening, maatschappelijke legitimering, deugdelijk bestuur, praktische elementen zoals verzekering…

Vrijwilligerswerk en de opvang van migranten

Een tweede thema betreft de inschakeling van vrijwilligers in de opvang van vluchtelingen en migranten. Gratuite inzet en engagement voor de zwakkeren in de samenleving vormen van oudsher kernwaarden binnen het Caritasgedachtegoed. Anderzijds bestaat een belangrijk onderdeel van de operationele

caritaswerking in België in de opvang van vluchtelingen in individuele huizen op verschillende locaties verspreid over het grondgebied. We kiezen er uitdrukkelijk voor om kleinschalige opvang aan te moedigen omdat dit integratiebevorderend werkt.

Binnen deze benadering willen we ook de grondslagen leggen voor een sterkere betrokkenheid van vrijwilligers. Dit moet een bijkomend draagvlak creëren om deze mensen die vaak uit getraumatiseerde oorlogssituaties komen, opvang en ondersteuning te bieden. Tegelijkertijd streven we ernaar de samenleving modellen aan te reiken om haar verantwoordelijkheid en haar opdracht van zorg voor de zwaksten ten opzichte van deze groepen gestalte te geven. Het is belangrijk ook hiervoor het draagvlak te vergroten.

Tevens zal gezocht worden naar manieren om bij de uitbouw van deze vorm van vrijwillig engagement ook scholen uit de omgeving te betrekken. Zowel naar de vluchtelingen (en zeker gezinnen met kinderen) maar ook naar de leerlingen toe kan dit zeer positieve gevolgen hebben en bijdragen tot een betere integratie. Bovendien betekent een langer lopend engagement ook voor jongeren een belangrijke opstap naar vrijwillig engagement in het latere leven, en levert het een constructieve bijdrage tot een doorleefde visie op de vluchtelingenproblematiek.

Hiermee werd een eerste begin gemaakt in het laatste trimester van 2013.

Internationaal vrijwilligerswerk

Een derde en laatste thema behelst het internationale vrijwilligerswerk. Een toenemende groep jongeren (en ouderen) wil internationaal vrijwilligerswerk gaan doen. Dergelijke uitwisselingen kunnen een verrijking vormen voor de betrokkenen zowel als voor het project waaraan ze participeren, mits een goede voorbereiding en opvolging wordt georganiseerd.

Het kan gaan om relatief korte periodes, maar ook om langdurig engagement. Verschillende Europese Caritassen bieden dit aan. Zelf hebben we al ervaring met de uitwisseling van jonge vrijwilligers, in een samenwerking met Caritas Jerusalem.

In het najaar van 2013 werd een eerste veldbezoek georganiseerd aan Thailand en werden afspraken gemaakt met lokale initiatieven om vrijwilligers op een omkaderde en zinvolle manier in te schakelen, voornamelijk in informeel onderwijs. Bijkomende projecten worden nog gezocht. Tegelijkertijd werden contacten gelegd met Europese zustercaritassen in verband met voorbereidingscursussen voor kandidaat-vrijwilligers. In het najaar van 2014 willen we komen tot een pilootproject.

IDENTITEIT EN PASTORAAL

ONDERSTEUNING PASTORALE COMMISSIES

Een belangrijke opdracht binnen de pijler 'Identiteit en Pastoraal' heeft te maken met de ondersteuning van de pastorale commissies. De **Commissie Pastoraal in Algemene en Psychiatrische ziekenhuizen (PAPZ**) werkte in 2013 haar advies af over (religieuze) diversiteit op de werkvloer en de rol van de pastor hierin. Dit advies sluit aan bij het ethisch advies van Zorgnet Vlaanderen over goede zorg bij etnisch-culturele minderheden. Het diept de taken van de pastorale dienst verder uit en richt zich o.m. op het werken aan cultuurverandering binnen de voorziening. Tegelijkertijd ligt de nadruk binnen het theologisch kader op de voorkeursoptie voor de zwaksten, als fundament voor een inclusief mensbeeld. Van daaruit worden aandachtspunten voor de (pastorale) praktijk geformuleerd.

De **Commissie pastoraal Ouderenzorg (POZ)** werkte de visietekst rond pastoraal af, waarin gereflecteerd werd over het fundament en de eigenheid van pastorale zorg in de ouderenzorg. Verder verdiepte de Commissie zich in het thema 'Levensmoeheid bij ouderen', waarover eerder al een tweedaagse vorming was georganiseerd (2012). Bij de publicatie van dit advies (2014) wordt opnieuw aan een studiedag gedacht, om het onderwerp vanuit verschillende zorgdisciplines te kunnen belichten voor een groot publiek.

De **Commissie Pastoraal Welzijnssectoren** rondde haar reflecties af rond het thema van de lichamelijkheid in zorgrelaties. Ze organiseerde in het voorjaar van 2013 ook twee studiedagen rond 'zintuiglijk vieren', i.s.m. het Verbond van het Buitengewoon onderwijs. Op dit vlak ontwikkelt zich ook een duurzame samenwerking met de Nederlandse organisatie Reliëf. Dominiek Lootens werkt voor hen aan een boek over 'Levensverhalen voor personen met een beperking.

Vanuit de Pastorale Commissies worden ook regelmatig **vormingssessies** ingericht rond specifieke thema's. Daarnaast is er ook een interdiocesaan vormingsaanbod (o.m. de periodiek terugkerende vorming met Arthur Polspoel) en werd ook reeds nagedacht over de reorganisatie van de opleiding 'groepssupervisie'.

ELISABETH-WEBSITE: WWW.PASTORALEZORG.BE

Naast de **Pastorale Perspectieven** (zie verder onder publicaties) omvat ook de **Elisabeth-website** een continue dienstverlening naar het werkveld. **Elisabeth** is een interactieve website over pastorale zorg, in de eerste plaats binnen zorg- en welzijnsvoorzieningen. Pastores worden geconfronteerd met diverse uitdagingen en hebben bijgevolg nood aan ondersteuning, vorming, visie-ontwikkeling en informatie-uitwisseling. **Elisabeth** wil, in samenwerking met verschillende partners, pastores ondersteunen en inspireren bij de belangrijke taak die zij in de voorziening vervullen. **Elisabeth** wordt gedragen door een samenwerkingsverband tussen de Faculteit Theologie en Religiewetenschappen, KU Leuven, en Caritas Vlaanderen.

EUTHANASIE: HERUITGAVE CAHIER

De Werkgroep 'Euthanasie' met als gastauteur Marc Desmet sj heeft in 2013 het Cahier dat reeds uit 2003 dateerde, grondig bewerkt, en aangevuld met de recentste cijfers. Voor de finale redactie werd evenwel gewacht tot na de ontbinding van het parlement, zodat we ook vanwege de wetgever over het meest recente materiaal beschikken.

CONTOUREN VAN EEN ACTUELE ORGANISATIESPIRITUALITEIT: ONTMOETING MET PROF. DONAL DORR

Op 27 mei was de Ierse theoloog en vormingswerker Donal Dorr te gast in ons land. Tijdens een ronde tafelgesprek met de leden van het IOKS en andere geïnteresseerden, ging hij nader in op de band tussen persoonlijke spiritualiteit en maatschappelijk engagement. Tegelijk maakte Donal Dorr aanschouwelijk welk spectrum er mogelijk is voor christelijke organisaties om zich vanuit hun specifieke organisatiespiritualiteit in te zetten voor de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. Een dag later begeleidde hij een studie- en praktijkdag voor de pastores van het bisdom Antwerpen rond de dimensies van spiritualiteit en interculturele pastorale zorg.

VELE BRILLEN, ÉÉN VERHAAL. CHRISTELIJKE IDENTITEIT ANNO 2015

Op 11 oktober 2013 organiseerde Caritas Vlaanderen voor een zeventigtal deelnemers een veelgesmaakte studiedag: Vele brillen, één verhaal – christelijke identiteit anno 2015. Aan deze dag ging een intensief voortraject vooraf. Het jaartal 2015 verwijst naar de Millenniumdoelstellingen. De opname van dit jaartal in de ondertitel geeft aan dat het nadenken over en vormgeven van de christelijke identiteit niet betekent dat men zich als sociale onderneming louter terugplooit op het verleden of op zichzelf. Integendeel, het actualiseren van de eigen organisatie-identiteit kan niet zonder zich ook in te schrijven in de wereldwijde gerichtheid op humanisering, sociale rechtvaardigheid, emancipatie en ecologische duurzaamheid.

Identiteit is al lang geen vastomlijnd gegeven meer dat van boven wordt opgelegd. Wil men identiteit concreet gestalte laten krijgen in de dagelijkse werking, dan is er nood aan een veranderingsproces dat participatief kan groeien van onderuit. Vanuit die optiek hebben we een aantal 'good practices' aangebracht onder de vorm van workshops, naast een inleidende lezing van Erik Sengers en een repliek (op het einde) van Guido Van Heeswijck. De begeleiders van de workshops werden op voorhand geïnterviewd en gefilmd, zodat de voorbereidende stuurgroep een goed beeld kon krijgen van wat er concreet leeft in de voorzieningen. Bovendien werden de antwoorden gebundeld in de film zodat tegelijk ook de 'rode draad', het ene verhaal, zichtbaar kon worden gemaakt. Het werd een rijk palet van ervaringen en leerprocessen, waarbij ieder op een eigen manier omging met de schat aan verhalen die in de traditie vervat ligt.

De bijdragen van de sprekers worden samen met inleidingen van de workshopbegeleiders gebundeld in een Caritas Cahier dat verschijnt in het voorjaar van 2014. Daarnaast komt er in 2014 – 2015 ook nog een vervolg aan de studiedag: elk van de workshopbegeleiders zal in de eigen organisatie ('Ten Huize van') een sessie van twee uur begeleiden. Enerzijds kan zo de op de studiedag aangebrachte inleiding worden uitgediept, anderzijds krijgen de deelnemers zo de kans om alle gewenste benaderingen te volgen, zonder zich te moeten beperken tot twee prioriteiten.

Caritas Vlaanderen maakt via **Caritas Belgica** deel uit van de wereldwijde confederatie **Caritas Internationalis**, en van **Caritas Europa**. We participeren actief in gezamenlijke campagnes en activiteiten op de verschillende niveaus.

CARITAS INTERNATIONALIS

Right to Food

Op 8 december 2013 lanceerde Caritas Internationalis haar wereldwijde campagne 'Right to Food', ondersteund door een videoboodschap van paus Franciscus, en opgestart met een 'Wave of Prayer', waarbij alle Caritasorganisaties op het middaguur, lokale tijd, een gebeds- of bezinningsmoment hielden.

Wereldwijd lijdt één miljard mensen honger, terwijl er voldoende voedsel is voor iedereen. Caritas Internationalis wil met haar campagne het recht op voedsel, dat een essentieel onderdeel vormt in de strijd tegen armoede en sociale ongelijkheid, onder de aandacht brengen. De voornaamste doelstelling in de Millennium Development Goals is het uitroeien van extreme armoede en honger in de wereld. De streefdatum vooropgesteld voor het bereiken van de MDG is 2015. En al is er globaal bekeken vooruitgang geboekt, in een aantal landen blijven honger en voedselonzekerheid een groot probleem.

De campagne objectieven zijn daarom:

- een campagne rond armoedebestrijding met de focus op het recht op voedsel, ondersteund door alle Caritasgeledingen
- een kader creëren waarbinnen Caritasgeledingen werk kunnen waken van voedselzekerheid in de eigen landen
- sensibilisering van alle lagen van de bevolking, middenveldorganisaties, overheid, zodat het probleem van voedselonzekerheid erkend wordt en er een mentaliteitsverandering komt waardoor we op een andere manier met voedsel omgaan
- mobiliseren tot concrete actie.

CARITAS EUROPA

Caritas Europa zette in 2013 onder meer in op het Europees Jaar van de Burger en organiseerde ook een conferentie rond de integratie van Roma in Kosice, Slovakije. Caritas Vlaanderen was actief bij beide projecten betrokken. Daarnaast was er onze jaarlijkse bijdrage aan de Summer University in Leuven, participeerden we aan de monitoring van de National Reform Programmes, en werd in 2013 ook de publicatie voorgesteld over de 'Future of the Welfare State'.

Europees Jaar van de Burger: Focus op mensen in armoede

Het jaar 2013 werd door de Europese Commissie uitgeroepen tot het Europese Jaar van de Burger. Caritas Europa verwelkomde dit initiatief, maar vond anderzijds dat het voorstel van de Commissie te zeer focuste op het promoten van de mobiliteit van werknemers in Europa en te weinig aandacht had voor de zwakkeren. Daarom organiseerden we zelf in verschillende Europese landen focus-groepen met specifieke doelgroepen, van ouderen tot Roma over personen met een handicap, rond hun visie op en hun ervaring met hun integratie als Burger in Europa. Op die manier willen we mensen in armoede actief laten participeren aan de discussie over het lokale en Europese beleid. Het is belangrijk dat we mensen in armoede en sociale uitsluiting meenemen in het verhaal, willen we geen Europa met 'tweederangsburgers' creëren.

Caritas Vlaanderen organiseerde in Brugge een focusgroep met mensen in armoede rond o.m. gezondheidsparticipatie en communicatie. Daarnaast was Thijs Smeyers ook betrokken bij de coördinatie van de Portugese focusgroep met ouderen. De bevindingen van de verschillende focusgroepen werden gebundeld door Caritas Europa in een brochure en een videoboodschap.

Wat wij in dit jaar als Caritas onder de aandacht hebben willen brengen, is dat veel mensen deze trein van inclusieve groei missen. In de loop van het jaar hebben Caritas lidorganisaties tal van evenementen georganiseerd waarbij naar verschillende groepen kwetsbare mensen uit de verschillende lidstaten van de Europese Unie geluisterd: migranten, ouderen, kinderen in armoede, Roma, gehandicapten, zieken. De boodschap die we daar hoorden was divers, maar dezelfde fundamentele ideeën kwamen naar voren:

- wij willen een socialer Europa, waar ook de meer dan 15 % armen een toekomst hebben, en in staat zijn om zich thuis voelen in Europa;
- wij willen een Europa waar zieken, ouderen en mensen met een handicap worden opgevangen, en waar de kwaliteit van de zorg is niet afhankelijk van de financiële middelen die men heeft – of niet heeft;
- wij willen een Europa waar Roma geen tweederangs burgers zijn, en waar migranten niet geweerd worden of achtergelaten om te sterven op zee; waar kinderen die geboren zijn in armoede kunnen hopen op een betere toekomst.

Europa moet meer zijn dan een sterke economie. Het moet een sterke, sociale en ondersteunende thuis voor allen die hier wonen. We zijn immers allemaal Europeanen !

Conferentie in Kosice: een plaats voor Roma in onze samenleving ?

De integratie van de Roma bevolking in de samenleving is een thema dat het lokale en zelfs het nationale niveau ver overstijgt. Op 11 en 12 november 2013 vond in Košice in Oost-Slovakije een internationale bijeenkomst plaats met Caritasorganisaties uit verschillende landen en hoeken van Europa, onder het thema: 'European citizenship and ethnic minorities: Integration of Roma into society'. Als 2013 het Europese jaar van de burger is, hoe zit het dan met de plaats van de Roma in dit Europa ?

Voor België tekende Mgr. Van Looy, bisschop-referendaris voor Caritas, present, net als Caritas-voorzitter Luk De Geest, die de situatie van de Roma in Gent schetste, en de initiatieven op diocesaan niveau toelichtte. Tussen de bisdommen Gent en Košice bestaan immers al langer hechte banden. Dominic Verhoeven zat de conferentie mee voor, als Chairman van de Social Policy Working Group van Caritas Europa.

De conferentie bracht enerzijds de problemen in kaart waar de Roma bevolking mee te maken heeft. De stigmatisatie in de media vormt één van de kernproblemen die participatie aan de samenleving in de weg staan. Het gebrek aan onderwijs en opleiding zorgt voor een tweederangspositie in de samenleving en brengt ook mee dat men te weinig af weet van de eigen rechten, laat staan dat men ertoe komt zich te organiseren.

Op termijn bieden echter noch segregatie, noch assimilatie oplossingen. De focus zal moet vooral liggen op vorming en bewustmaking, én op partnership met de Roma. Dat is de weg die we gezamenlijk moeten aan, en waar zowel Caritas en andere NGOs, als de kerk een belangrijke rol te spelen hebben.

Summer University

Van 8 tot 12 juli vond, opnieuw in Leuven, de zesde editie plaats van de Summer University van Caritas Europa; 84 deelnemers uit 30 Caritasorganisaties gingen een week met elkaar en met academici, medewerkers van de Europese Commissie, en Caritasverantwoordelijken in gesprek. De hoofdbetrachting was ook dit jaar medewerkers van de lidorganisaties te helpen hun kennis van het Europese Sociaal Beleid aan te scherpen en de onderlinge samenwerking te versterken.

Thema's die in 2013 aan bod kwamen, waren onder meer kinderarmoede (vanuit de invalshoek van de aanbevelingen van de Europese Commissie rond 'Investeren in Kinderen'), sociale innovatie, en het potentieel van de sociale economie en de sociale diensten om toekomstgerichte vormen van ondersteuning en van werkgelegenheid te leveren aan kwetsbare groepen. Ook de rol van sociale ondernemingen in de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting kwam aan bod. Zowel de sociale economie als het sociaal ondernemerschap zijn een instrument voor sociale integratie. Ze bieden vaak kansen op werk voor mensen met een 'nadeel' op de reguliere arbeidsmarkt of voorzien in sociale diensten en/of goederen en diensten aan personen met een verhoogd risico op armoede of sociale uitsluiting. Tenslotte stond ook de discussie rond het Europese Sociale model op de agenda.

The Future of the Welfare State: het Europees Sociaal Model

Op Europees niveau is sinds geruime tijd, zowel in het kader van de Lissabonstrategie als daarbuiten, een krachtig debat aan de gang over het Europees sociaal model. De ingrijpende veranderingen in onze samenleving vormen een grote uitdaging voor de houdbaarheid van de verzorgingsstaat zoals we de die kennen in Europa. Demografisch onevenwicht, instabiliteit op vlak van tewerkstelling, verandering in familiale patronen, milieurisico's en de economische crisis zijn factoren in een proces waarin politiek en nationale sociale systemen niet meer in staat lijken om de groeiende behoefte aan veiligheid van hun burgers te verzekeren.

Ook Caritas Europa engageerde zich in deze reflectie: in een vergelijkende studie van een vijftal 'sociale modellen' (Bismarck, Beveridge, Mediterraan Europa, Oost-Europa, Scandinavië) werd o.m. onderzocht hoe deze modellen hadden gereageerd op de crisis, en hoe ze hiertegen al dan niet bestand waren gebleken. Dominic Verhoeven besprak de Belgische casus als voorbeeld van het Bismarck-model.

De resultaten werden voorgesteld in boekvorm, op 5 september in de lokalen van Caritas Europa, met als titel: 'The Future of the Welfare State. A Comparative study in EU-Countries. Robert Urbé van Caritas Luxemburg verzorgde de eindredactie en formuleerde de belangrijkste conclusies.

CARITAS IN BELGIË

Binnen Caritas in België werd, na de succesvolle studiedag 'Gezond en wel ?' van 4 december 2012, dit jaar gekozen voor het uitwerken van twee Cahiers: één rond 'Migratie, Integratie en Interculturaliteit', en een tweede rond 'Solidariteit, Subsidiariteit en Verantwoordelijkheidheid'. Beide Cahiers werden voorbereid middels de organisatie van een aantal 'Ronde Tafels' waarbij telkens gerenommeerde sprekers werden uitgenodigd. Zo mochten we onder meer staatssecretaris Maggie De Block, oud-minister Steven Vanackere en Europees President Herman Van Rompuy verwelkomen. De publicatie van beide Cahiers is voorzien voor 2014.

Affichecampagne 'Caritas in Belgium'

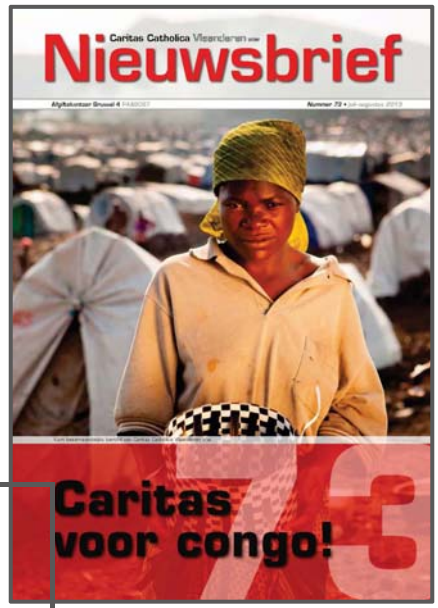
In 2012 vierde Caritas in Belgium haar 80-jarig bestaan. Naar aanleiding daarvan werd een tentoonstelling georganiseerd met foto's die de werking van Caritas illustreerden. 2013 werden vier van deze foto's, van de hand van Isabelle Pateer en Jan Bierkens, gebruikt voor een affichecampagne in het ganse land, in kerken en voorzieningen. Daarmee vestigden we opnieuw de aandacht op het brede werkveld van Caritas. Het is tegelijk een eerbetoon aan alle medewerkers, professionelen én vrijwilligers, die alle dagen hun schouders zetten onder de vele projecten en initiatieven van Caritas dichtbij en ver weg.

caritas
in Belgium
Solidariteit en zorg
in beweging

caritas
in Belgium
Solidariteit en zorg
in beweging

caritas
in Belgium
Solidariteit en zorg
in beweging

caritas
in Belgium
Solidariteit en zorg
in beweging



PUBLICATIES

PUBLICATIES

CARITAS NIEUWSBRIEF

Caritas Nieuwsbrief verschijnt zes maal per jaar en heeft een oplage van 2.450 exemplaren. De Nieuwsbrief wordt onder meer toegestuurd aan beheerders en verantwoordelijken van voorzieningen uit de welzijns- en de gezondheidssector, aan organisaties waar Caritas Vlaanderen in het kader van de armoedeproblematiek, vrijwilligerswerk en de projectenwerking van Caritas Hulpbetoon mee samen werkt, en aan een aantal individuele geïnteresseerden.

De inhoudelijke invulling van de Caritas Nieuwsbrief focust in de eerste plaats op de werkvelden en invalshoeken van Caritas Vlaanderen, met een bijzondere aandacht voor de **thema's 'Armoede'**, **'Vrijwilligerswerk'** en **'Identiteit en Pastoraal'**.

De rubrieken **'Caritas in België'**, **'Caritas Europa'** en **'Caritas Internationalis'** rapporteren over de diverse activiteiten van Caritas, zowel nationaal als internationaal.

De operationele facetten van de Caritaswerking komen aan bod in de rubriek **'Solidariteit'**. Naast actuele informatie rond noodhulp bij rampen, campagnes, projecten, acties, willen we in de Caritas Nieuwsbrief ook het terrein 'armoede en sociale uitsluiting' – zowel nationaal (Caritas Hulpbetoon) als internationaal (Caritas International) – vanuit verschillende invalshoeken aan bod laten komen.

Ook het vrijwilligerswerk komt ruim aan bod, met naast de eigen initiatieven ook aandacht voor de activiteiten van *Present* en van *Joka*.

De rubriek **'Gezondheid en Welzijn'** biedt een forum aan het ruime veld van gezondheids- en welzijnswerk met een waaier van informatie over beleid, onderzoekswerk, professionalisering en vorming (met een bijdrage vanuit VOCA, Partner van Acerta)

In **'Kerk en Samenleving'** wordt de brug gemaakt naar het brede kerkelijke veld en de vertaling van de Caritasgedachte naar de bredere kerkgemeenschap. Ook de diocesane werking en inbedding van Caritas krijgt hier een plaats.

Verder biedt de Caritas Nieuwsbrief een forum aan organisaties en initiatieven die aansluiten bij haar visie en werkvelden: Broederlijk Delen, Welzijnszorg, Kerkwerk Multicultureel Samenleven, projecten van de Koning Boudewijnstichting, aankondigingen van vormingsinitiatieven, studiedagen, evenementen, nieuwe publicaties…

Elke editie bevat bovendien een katern van de arbeidsgeneeskundige dienst IDEWE, de i-flash.
'Caritas Nieuwsbrief' is een publicatie van Caritas Vlaanderen vzw.

Intekenen op de Caritas Nieuwsbrief is gratis en kan via www.caritas.be.

CARITAS CAHIERS

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

De Caritas Cahiers kunnen worden gedownload van de website. Gedrukte exemplaren kunnen besteld worden tegen kostprijs op het secretariaat van Caritas Vlaanderen, Liefdadigheidstraat 39, 1210 Brussel, e-mail: ***post@caritas.be***, of via ***www.caritas.be, publicaties.***

In 2013 werden geen Caritas Cahiers gepubliceerd.

Pastorale Perspectieven Nr. 158 – maart 2013

Mindfulness, mildheid en aandacht

in de pastorale zorg

Pastorale Perspectieven besteedt het themadeel van het maartnummer aan 'mindfulness, mildheid en aandacht'. De eerste term is recent opgedoken in de vakliteratuur, de tweede term is een eerder klassieke christelijke term, en misschien drukt het derde woord uit wat de eerste twee willen bereiken: aandacht voor de mens achter de zieke, de bewoner, de zorgprofessional. Het themanummer bevat onder meer een artikel van Edel Maex, waarin hij zich afvraagt of mindfulness werkelijk thuishoort in een therapeutisch traject, dan wel of het niet meer is dan een laagje vernis. Ria Weyens heeft het in haar bijdrage over mildheid, gaat op zoek naar de Bijbelse bronnen van dit begrip, en verbindt het met menswording. In het artikel heeft ze ook aandacht voor de gelijkenissen tussen en de wederzijdse verrijking van mindfulness en christelijke meditatietechnieken. Lieven Vanderbrugghen gaat dieper in op die christelijke meditatietechnieken, en stelt het begrip 'aandacht' hierin centraal. Het themanummer bevat ook twee praktijkverhalen over hoe mindfulness functioneert in een therapeutische setting. Koen De Fruyt getuigt hierover vanuit zijn ervaring als pastor in de psychiatrie, en Renilde Vos – werkzaam als pastor van de universitaire parochie in Leuven – vertelt over wat ze wil bereiken met het mindfulness-aanbod dat vanuit de UP wordt georganiseerd.

Naast het themadeel is ook een extra artikel opgenomen over pastorale zorg bij oncologische patiënten. Goedele Van Edom schetst de verschillende stappen van rouwarbeid, en geeft aan welke begeleiding de pastor in dit proces kan opnemen.

Pastorale Perspectieven Nr. 159 – juni 2013

Meer dan koffie en een praatje!

Het pastoraal gesprek anno 2013

De beroepsvereniging voor katholieke pastores in de gezondheids- en welzijnszorg organiseerde op 20 april 2013 haar jaarlijkse congres, en koos dit jaar voor het thema van pastorale gespreksvoering. Pastorale Perspectieven bundelde een aantal van de bijdragen van dit congres. Martin Walton situeert het pastoraal gesprek in de context van een pastorale ontmoeting. Op die manier ontstaat aandacht voor gastvrijheid, gratuïteit en allerlei vormen van niet-verbale communicatie. Mieke Van Reeth – pastor in het revalidatieziekenhuis RevArte – focust op de pastorale gespreksmogelijkheden bij patiënten met een niet-aangeboren hersenletsel. Noodzakelijk blijkt de afstemming met andere zorgdisciplines waardoor een integraal zorgaanbod mogelijk wordt. Dit werd overtuigend geïllustreerd tijdens de workshop, waar de auteur in dialoog ging met Dr. Lafosse, neuropsycholoog in hetzelfde ziekenhuis.
In de volgende bijdrage – van de hand van Wouter Devos, pastor in het PC St Alexius te Grimbergen – vindt de lezer een neerslag van de workshop over de relatie tussen client-centered-therapie in de psychiatrie en de pastorale zorg. Chris Van de Veire, psychotherapeut, introduceerde het begrip van het 'fragiele verwerkingsproces' bij psychiatrische patiënten, en onderscheidde een gezonde en een minder-gezonde variant van dit proces. Roeland Polspoel,

die werkt als pastor in het PZ Sint Annendael te Diest, trad Van de Veire bij in deze uiteenzetting, en focuste op de vraag naar de eigen inbreng van pastorale zorg. Hierbij wordt een ander perspectief ingebracht: niet langer dat van de genezing maar dat van de aanvaarding. Een artikel over de pastorale communicatie bij mensen met beginnende dementie vervolledigt dit themadeel. Ilse De Deyne, pastor in woonzorgcentrum Marialove te Heestert, blikt in dit artikel vanuit haar eigen ervaringen terug op de workshop over pastorale communicatie bij personen met beginnende dementie, die begeleid werd door Jurn Verschraegen, directeur van de expertisecentra Dementie Vlaanderen. Zijn pleidooi om steeds het zelfwaardegevoel van de bewoner voor ogen te houden ('valueing'), kreeg veel bijval vanuit pastorale hoek.

In het extra artikel bij dit zomernummer van ons tijdschrift reflecteert Annemie Dillen over de vraag of we vandaag beter af zijn met een cultuuroptimistische of een cultuurpessimistische opstelling. Ze gaat te rade bij het contextuele gedachtegoed van de psychiater Ivan Boszormenyi-Nagy om antwoorden te vinden op een aantal vragen: wordt onze samenleving gekenmerkt door 'verruwing', en wat betekent dat dan? Waarom gaan mensen steeds weer en op heel creatieve wijze in tegen deze tendens? En waar halen ze de inspiratie? En tot slot: wat doen we met verruwing die intolerantie wordt, en zelfs racisme?

Pastorale Perspectieven Nr. 160 – september 2013

Legitimering van pastorale zorg

Terreinverkenning in GGZ en OPH

Het herfstnummer van Pastorale Perspectieven snijdt een heel belangrijk, maar tegelijk relatief onontgonnen thema aan: de legitimering van pastorale zorg. De nood aan legitimatie zal sommige lezers misschien verrassen. In de hedendaagse zorgsector moet álles gemeten en geregistreerd worden, vanuit (onder andere) een legitimeringslogica. Pastorale zorg echter vertrekt vanuit een vrijplaats die niet aan deze logica onderhevig zou zijn. Maar niets is minder waar, althans niet vandaag. Net zoals de andere dimensies van goede integrale zorgverlening, moet ook de aanwezigheid van de spirituele dimensie zich rechtvaardigen, en dit kan op verschillende manieren. De bijdrage van spirituele zorg aan de kwaliteit van de zorg moet op een adequate wijze bevraagd worden, bijvoorbeeld in de patiënt/cliënt-bevragingen van de voorziening, om op die manier de eigen waarde en betekenis voor het voetlicht te brengen.
In Vlaanderen zijn vandaag ongeveer 500 pastores werkzaam in ziekenhuizen, ouderenzorgvoorzieningen, geestelijke gezondheidszorg of in de sector ondersteuning voor personen met een handicap. Drie jaar geleden waren dat er meer dan 600 en in 2007 stond de teller nog op een kleine 700. Deze daling is deels te wijten aan het veranderende profiel van de pastor, of spiritueel zorgverlener. Er vindt een verjonging en een vervrouwelijking plaats. De groep (oudere) aalmoezeniers – vaak in woonzorgcentra – was in 2007 nog relatief groot, maar is de afgelopen jaren sterk geslonken. Het is een uitdaging om daar waar plaatsen vacant worden, bijvoorbeeld omdat de aalmoezenier stopt, te zorgen voor opvolging. De daling moet natuurlijk ook gezien worden tegen de achtergrond van de groeiende financiële druk op de zorg- en welzijnssector. Men hoeft geen expert te zijn om te zien dat er in de laatste jaren steeds meer bespaard moet worden in allerhande sectoren, ook in de gezondheidszorg. Daarom wordt er gekeken naar – onder andere – het kostenplaatje van de pastorale zorg. Het valt ons op dat bij iedere besparingsronde mandaatruimte verdwijnt, samen met andere zaken, zoals werkingsbudget, vormingsmogelijkheden of zelfs de kapel in de voorziening.

Zoals de ondertitel van het nummer aangeeft, gaan we op terreinverkenning in de sectoren van de geestelijke gezondheidszorg en van de sector ondersteuning voor personen met een handicap. Onze gidsen daarbij zijn Koen De Fruyt (pastor in PC Sint Amandus Beernem, en stafmedewerker op het provincialaat Broeders van Liefde Gent), Roeland Polspoel (pastor in PC Sint Annendael Diest) en André De Decker (Algemeen directeur in DVC Heilig Hart Deinze).

Pastorale Perspectieven Nr. 161 – december 2013

Vroegtijdige zorgpanning

Het zal de pastor een zorg wezen!

Advanced care planning, of vroegtijdige zorgplanning is ondertussen een goed ingeburgerd begrip geworden in zorgvoorzieningen, en ook in de maatschappij is VZP en wat erachter zit geen onbekende meer. En toch is het nog steeds niet evident om het onderwerp te bespreken, met de huisarts of met je naasten. Met het decembernummer van Pastorale Perspectieven willen we deze thematiek centraal stellen. Voor het inleidend artikel hebben we aangeklopt bij de Federatie Palliatieve Zorg Vlaanderen en bij het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen. Volgens de auteurs liggen er twee belangrijke ontwikkelingen ten grondslag aan het feit dat VZP langzaam maar zeker een gespreksonderwerp geworden is in de spreekkamer van de huisarts of in familiekring. Ten eerste is het zo dat patiënten veel mondiger geworden zijn dan voorheen. Ze willen zelf op de hoogte zijn een mee beslissen als het over hun gezondheid gaat. De absolute autoriteit van de 'mijnheer doktoor' is geëvolueerd naar een gedeelde autoriteit, die onderhandeld en besproken wordt in de zorgrelatie. De tweede ontwikkeling heeft te maken met de stijgende levensverwachting van mensen. Mensen leven langer, en willen ook meer kwaliteit in de laatste levensfase. En de aandacht voor 'quality of life' brengt ook de 'quality of death' in het voetlicht. Anne Vandenhoeck en Axel Liégeois reageren op het artikel, respectievelijk vanuit pastoraaltheologische en vanuit ethische hoek. Dat VZP – begrepen als voorbereiding op het levenseinde – geen recente uitvinding is, wordt herinnerd wanneer Anne Vandenhoeck het heeft over de *ars moriendi*, die onlosmakelijk samengaat met de *ars vivendi*. Lucas Lissnyder – pastor op de palliatieve eenheid van de UZ Leuven – houdt daarna een pleidooi om als pastor actief in te zetten op vroegtijdige zorgplanning, en hij gebruikt daarvoor een spirituele checklist, die bovendien geïntegreerd is in het elektronische patiëntendossier. Joke Vermeren – werkzaam als pastor in WZC Ons Zomerheem in Zomergem – brengt een getuigenis over de noodzaak om als pastor verschillende rollen op te nemen: medemens, professional en gelovige. Tot slot beschrijven pastor Lucia Goubert en palliatief referent Lidia Vanbruwaene hoe zij de vroegtijdige zorgplanning een plek gegeven hebben in WZC Mariahuis in Gavere.

Het decembernummer bevat nog een extra artikel over een thema waarover nauwelijks literatuur te vinden is: wat kan een pastor doen op een afdeling 'hart- en vaatziekten', waar patiënten vaak het verdict krijgen dat ze een amputatie zullen moeten ondergaan. 'Daar sta je dan, als pastor, met je empathie…'. Christine Maertens werkt als pastor in het Imeldaziekenhuis in Bonheiden. Ze schreef een dubbele bijdrage: in het decembernummer focust ze op de tijd voor de amputatie: 'wachten op de definitieve verminking'. In een volgend nummer wordt de periode na de ingreep beschreven. Een bijzonder tweeluik over een weinig gekende problematiek.

Info en abonneren kan via de formulieren op de website van Caritas Vlaanderen, www.caritas.be

INTERSECTORALE BEHEERSINFORMATIE (ISBI)

In 2013 werden 47 intersectorale beheersinformatienota's (ook "ISBI's"genoemd) verspreid naar de aangesloten voorzieningen en diensten van Zorgnet Vlaanderen en van het Vlaams Welzijnsverbond. Deze nota's behandelen sectoroverschrijdende onderwerpen die de voorzieningen als werkgevers aanbelangen. Ze worden sedert enige jaren via elektronische weg verspreid. De aangesloten leden kunnen de nota's ook via de sites van de respectievelijke verbonden raadplegen.

Wij geven hierna een kort overzicht van de vernieuwende sociaal-juridische onderwerpen die in de loop van 2013 in deze informatienota's aan bod kwamen:

Er waren vooreerst de meer specifieke dossiers die betrekking hadden op de problematiek van het pensioen, pensioenbonus en het SWT (brugpensioen), uitbreiding educatief verlof vanaf het schooljaar 2013-2014, educatief verlof voortaan ook voor opleidingen van mentors, wijziging loonkloofwet, modernisering van het arbeidsrecht, progresssieve werkhervatting, aanvullende vakantie voor deeltijders die meer gaan werken, hygiënevoorschriften in grootkeukens van verzorgingsinstellingen, preventie van prikongevallen in de zorgsector, patronale bijdragen voor het fonds sluiting ondernemingen, sociale antimisbruikbepaling. Ook het vrijwilligerswerk werd behandeld.

Tevens werd aandacht besteed aan een aantal preventie- en veiligheidsdossiers, inzake, de verplichte aanvullende vorming en jaarlijkse bijscholing van preventieadviseurs, de modernisering en exploitatie van in bedrijf zijnde liften, verplichte aanpassing van oude elektriciteitsinstallaties en nieuwe basiseisen voor arbeidsplaatsen in het kader van de codex welzijn op het werk.

Ook de aanpassing van de gewijzigde vergoeding voor het gebruik van een privévoertuig voor beroepsdoeleinden, de gewijzigde bedragen inzake loonbeslag en loonoverdracht, nachtarbeid, de gewijzigde tarieven inzake de openbaarmaking van de jaarrekeningen van bepaalde vzw's en inzake de publicatie van akten in het Belgisch Staatsblad, geldigheid maaltijdcheques, prijsverhoging dienstencheques en het contract in verband met Reprobel, kwamen in de informatienota's aan bod.

De lijst met alle informatienota's die in 2013 verschenen, is opgenomen in bijlage.

GELEDINGEN, ORGANEN, PERSONEEL

OPERATIONELE GELEDINGEN

SOLIDARITEITSACTIES

Caritas International helpt slachtoffers van oorlogsgeweld, natuurrampen en armoede, in hun eigen land of op de vlucht, en werkt hiervoor samen met andere nationale en internationale netwerken, in eerste instantie met het wereldwijde Caritasnetwerk dat 162 leden telt en actief is in 200 landen.

In België organiseert Caritas International individuele sociale en juridische bijstand en begeleiding voor migranten en verdedigt de rechten van vluchtelingen. Op basis van hun ruime ervaring ijvert Caritas International voor een beter beleid op het vlak van onthaal, asiel en migratie.

Liefdadigheidstraat 43, 1210 Brussel
Tel.: +32 (0)2 229 36 11, fax: +32 (0)2 229 36 25
E-mail: info@caritasint.be
Website: www.caritas-int.be

De activiteiten van **Caritas Hulpbetoon** zijn gericht op de ondersteuning van de minst bedeelden in onze maatschappij. Meer bepaald worden er projecten van voorzieningen en diensten ondersteund die actief zijn op het vlak van hulpverlening aan zieken, bejaarden, gehandicapten, kinderen in nood of andere hulpbehoevende personen. Dankzij de daadwerkelijke steun van vele schenkers, kan Caritas Hulpbetoon tientallen projecten uit de verschillende domeinen van de gezondheids- en welzijnssector van de nodige financiële zuurstof voorzien. Hierdoor zijn deze in staat om nieuwe initiatieven en projecten uit te werken en te ontwikkelen.

Naast de steun aan de meest verscheidene projecten van talrijke voorzieningen, organiseert Caritas Hulpbetoon viermaal per jaar, en dit reeds gedurende vele jaren, een 'nationale actie'. Het betreft hier een globale fondsenwerving waarbij telkens een ander thema aan bod komt.

Liefdadigheidstraat 39, 1210 Brussel
Tel.: 02/608 00 72, fax: 02/608 00 75
E-mail: caritas.hulpbetoon@caritas.be

Present Caritas Vrijwilligerswerk wil de solidariteit bevorderen met mensen die ziek of oud zijn of een handicap hebben, en in een voorziening verblijven. Deze solidariteit krijgt concreet vorm via:

• werken aan sensibilisering: aandacht oproepen in de maatschappij voor deze personen en hun specifieke situatie, met de nadruk op de aandacht voor de totale mens;

• oproepen tot vrijwillig engagement: mensen motiveren tot een daadwerkelijke inzet voor deze zorgbehoevende mensen en zo bijdragen tot het verhogen van hun levenskwaliteit;

• bruggen bouwen tussen de mensen die in de voorziening verblijven en de buitenwereld" (als wederkering proces) om zo mee te werken aan de humanisering van de voorzieningen;

• het ijveren voor een degelijke en verantwoorde inhoud en omkadering voor het vrijwilligerswerk met het accent op een kwalitatieve werving, vorming, begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers, en zodat vrijwilligers een reële bijdrage leveren aan een kwaliteitsvolle zorgverlening.

Liefdadigheidstraat 39, 1210 Brussel
Tel.: 02/248.10.42, fax : 02/230.23.77
E-mail: info@presentweb.be
website: www.presentweb.be

DIENSTEN

Centrum voor Christelijk Vormingswerk

De CCV-regio Caritas is één van de onderscheiden regio's van het **Centrum voor Christelijk Vormingswerk (CCV).** De CCV-regio Caritas wil onder het logo **'Cairos.inspiratie in zorg'** vorming aanbieden rond twee thema's: christelijke identiteit en pastoraal enerzijds, en zorginhoudelijke thema's anderzijds.

Cairos ontwikkelt een vormingsaanbod voor verplegenden en verzorgenden, werkzoekend of werkend, dat hen ondersteunt in hun zorginhoudelijke opdracht. Daarnaast wordt een aanbod uitgewerkt dat woon- en zorgcentra wil ondersteunen in hun zorginhoudelijke kwaliteit.

Geldenaakse baan 277, 3001 Heverlee
Tel.: 016/38 98 94
E-mail: cairos@ccv.be
Website: www.cairos.be

DIOCESANE SECRETARIATEN

Caritas Antwerpen vzw (boekhouding)
Karel Mirystraat 2
2020 Antwerpen
Tel.: 03/247.88.11
Fax: 03/247.88.91

Caritas in Limburg
Tulpinstraat 75
3500 Hasselt
Tel.: 011/24.90.68
Fax: 011/28.84.77
e-mail: caritas.limburg@bisdomhasselt.be

Caritas West-Vlaanderen vzw
Bosdreef 5
8820 Torhout
Tel. 050/74.56.22
Fax: 050/74.56.26
e-mail: tm@caritaswest.be
web: www.caritaswest.be

DNGW (Administratie Caritas Antwerpen en dienst navorming pastores)
Theologisch en Pastoraal Centrum
Groenenborgerlaan 149 (blok A)
2020 Antwerpen
Tel. 03/287.35.76
e-mail: administratie@caritasantwerpen.be

Caritas Oost-Vlaanderen vzw
Nederpolder 24
9000 Gent
Tel.: 09/224.37.69
Fax: 09/225.33.47
e-mail: caritas.oost-vlaanderen@skynet.be

Vicariale Dienst Voorzieningenpastoraal & Caritas
Varkensstraat 6
2800 Mechelen
Tel. 015/29.84.57
e-mail: vdvc.vbm@telenet.be

Voor de activiteiten van de diocesane secretariaten verwijzen wij graag naar de respectievelijke websites.

SAMENWERKINGSVERBANDEN

WELZIJN EN GEZONDHEID

De relatie met de verbonden uit de Welzijns- en Gezondheidssector, Zorgnet Vlaanderen vzw en Vlaams Welzijnsverbond vzw, werd in 2013 omgevormd tot een samenwerkingsverband, waarbinnen gezamenlijk projecten worden opgezet.

ZORGNET VLAANDEREN VZW is een werkgeversorganisatie die initiatieven verenigt uit de social profit: algemene ziekenhuizen, voorzieningen uit de geestelijke gezondheidszorg en uit de ouderenzorg. Meer dan 500 voorzieningen zijn lid van Zorgnet Vlaanderen. Samen stellen ze ca. 80.000 personeelsleden tewerk.

Zorgnet Vlaanderen is een netwerk van voorzieningen, een kennisdelende organisatie en een overlegplatform waar informatie en ideeën worden uitgewisseld.

Zorgnet Vlaanderen verdedigt de belangen van zijn leden bij de verschillende overheden en gezondheidsactoren, zowel op Vlaams als op federaal en op internationaal niveau.

Guimardstraat 1, 1040 Brussel
Tel.: 02/511.80.08, fax: 02/513.52.69
E-mail : post@zorgnetvlaanderen.be
Website: www.zorgnetvlaanderen.be

Het **Vlaams Welzijnsverbond** groepeert in Vlaanderen en Brussel een 700-tal VZW's actief in de bijzondere jeugdzorg, de gehandicaptenzorg, de gezinsondersteuning, de kinderopvang en het vrijwilligerswerk, met 26.000 personeelsleden en 3.600 onthaalouders die zich jaarlijks inzetten voor 105.000 kinderen, volwassenen en hun gezinnen! 10.000 vrijwilligers helpen ons hierbij.

Kernopdrachten zijn: informatie en advies aan de aangesloten leden, belangenbehartiging beleidsbeïnvloeding en vertegenwoordiging.

Guimardstraat 1, 1040 Brussel
Tel.: 02 511 44 70, fax: 02 513 85 14
E-mail: post@vlaamswelzijnsverbond.be
Website: www.vlaamswelzijnverbond.be

CARITAS VLAANDEREN vzw
Algemene Vergadering *(op 31.12.2013)*

EFFECTIEVE LEDEN

Vanuit de kerkelijke instanties in Vlaanderen en Brussel

Mgr. L. Van Looy (bisschop-referendaris)

Vic. L. De Geest (voorzitter)
Vic. B. Aerts
Dhr. K. Buckinx
Mevr. C. De Geeter
Zr. H. Reynders
E.H. P. Vandevoorde

Unie van de Religieuzen van Vlaanderen

Vader Abt E. De Sutter

Zr. A. Van Laeken

Vanuit diocesane diaconale instanties:

E.H. D. De Backer

Dhr. H. Sanders

Vanuit de Caritasorganisaties

Caritas International

Dhr. G. Dopchie
Dhr. M. Nuytemans
Mevr. M.P. Moreau
Dhr. M. Verhulst

Caritas Hulpbetoon

NN

Present Caritas Vrijwilligerswerk

Mevr. L. Krokaert

Dhr. A. Cluckers

Caritas Belgica

Dhr. F. De Coninck

Caritas en Belgique Francophone et Germanophone

Dhr. P. De Bucquois

Andere natuurlijke of rechtspersonen

Mevr. D. Colsoul

Mevr. A. Simoens

Dhr. E. Rohaert

ADVISERENDE LEDEN

Toegetreden leden:

Dhr. R. De Rijcke

Dhr. U. Cayzeele

Directeur:

Dhr. D. Verhoeven

CARITAS VLAANDEREN vzw
Raad van Bestuur *(op 31.12.2013)*

EFFECTIEVE LEDEN

Vanuit de kerkelijke instanties in Vlaanderen en Brussel

Mgr. L. Van Looy (bisschop-referendaris)

Vic. L. De Geest (voorzitter)
Vic. B. Aerts
Dhr. K. Buckinx
Mevr. C. De Geeter
Zr. H. Reynders
E.H. P. Vandevoorde

Unie van de Religieuzen van Vlaanderen

Vader Abt E. De Sutter

Vanuit de Caritasorganisaties

Caritas International

Dhr. G. Dopchie
Dhr. M. Nuytemans
Mevr. M.P. Moreau
Dhr. M. Verhulst

Caritas Hulpbetoon

NN

Present Caritas Vrijwilligerswerk

Dhr. A. Cluckers

Caritas Belgica

Dhr. F. De Coninck

Caritas en Belgique Francophone et Germanophone

Dhr. P. De Bucquois

ADVISERENDE LEDEN

Dhr. D. Verhoeven
Dhr. H. Sanders
E.H. D. De Backer

PERSONEELSLEDEN

Dominic VERHOEVEN, directeur
(telefoonnummer: 02/608 00 70) *e-mail: dominic.verhoeven@caritas.be*

Lieve COOREVITS, projectmedewerker vrijwilligerswerk
(telefoonnummer: 02/608 00 76) *e-mail: lieve.coorevits@caritas.be*

Regine DE BRUYCKER, stafmedewerker pers en communicatie
(telefoonnummer: 02/608 00 74) *e-mail: regine.debruycker@caritas.be*

Olga HUYLENBROECK, regionaal stafmedewerker (standplaats Gent)
(telefoonnummer: 09/224 37 69) *e-mail: olga.huylenbroeck@scarlet.be*

Rosa MICHIELSEN, directiesecretaresse
(telefoonnummer: 02/608 00 72)) *e-mail: rosa.michielsen@caritas.be*

Anne NIVELLE, regionaal stafmedewerker (standplaats Hasselt)
(telefoonnummer: 011/24 90 68) *e-mail: ann.nivelle@caritas.be*

Thijs SMEYERS, projectmedewerker armoedebestrijding
(telefoonnummer: 02/608 00 79) *e-mail: thijs.smeyers@caritas.be*

Griet TORREKENS, boekhouding en personeelszaken
(telefoonnummer: 02/608.00.73) *e-mail: griet.torrekens@caritas.be*

Pieter VANDECASTEELE, stafmedewerker pastoraal en identiteit
(telefoonnummer: 02/608 00 71) *e-mail: pieter.vandecasteele@caritas.be*

Bernadette Verbruggen, regionaal stafmedewerker (standplaats Antwerpen)
(telefoonnummer: 03/687 35 76) *e-mail: administratie@caritasantwerpen.be*

Medewerkers van de CCV-Regio Caritas 'Cairos'
(regio van het Centrum voor Christelijk Vormingswerk vzw)

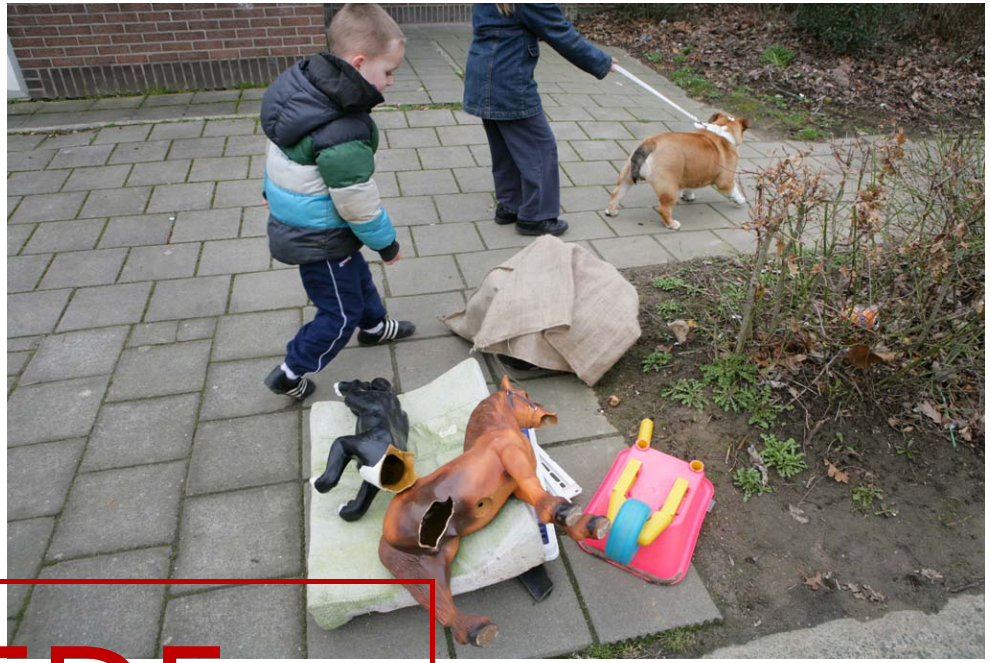
Dominiek LOOTENS, stafmedewerker pastoraal en identiteit
(Standplaats Antwerpen)
(telefoonnummer: 03/287 35 72) *e-mail*: *dominieklootens@caritasantwerpen.be*

Annemie VANDEN BUSSCHE, coördinator (standplaats Heverlee)
(telefoonnummer: 016/38 39 94) *e-mail: annemie.vanden.bussche.cairos@ccv.be*

Lieve GABRIELS, educatief medewerker (standplaats Heverlee)
(telefoonnummer: 016/38 39 94) *e-mail: lieve.gabriels.cairos@ccv.be*

Tanja MILOS, secretariaat (standplaats Heverlee)
(telefoonnummer: 016/38 39 94) *e-mail: tanja.milos.cairos@ccv.be*

Greta VERVAEKE, educatief medewerker (standplaats Brugge)
(telefoonnummer: 016/38 39 94) *e-mail: greta.vervaeke@gmail.com*



ARMOEDE

COMMUNICATIE EN ARMOEDEBELEID IN VOORZIENINGEN

Het belang van patiëntgerichte communicatie in voorzieningen mag niet onderschat worden. Zeker voor kwetsbare groepen, zoals mensen in armoede maar evengoed voor anderstaligen, is de wijze waarop gecommuniceerd wordt van erg groot belang. In deze bijdrage gaan we eerst kort in op de achtergrondproblematiek van armoede binnen de zorg en obstakels die mensen in (kunnen) ervaren wanneer ze zorg nodig hebben. Hieruit zal blijken dat een bijzondere vorm van communicatie nodig is. Deze noodzaak wordt in een tweede deel omschreven, alvorens tot slot te kijken naar enkele concrete mogelijkheden om patiëntgericht te communiceren. Wie uitgebreider wil stil staan bij dit thema, kan dit in het boek Mensgericht sociaal ondernemen.

§ 1 ARMOEDE EN / IN DE ZORGSECTOR

In 1998 koos Welzijnszorg voor het eerst de gezondheidszorg als centraal thema van haar campagne. Alweer vijf jaar geleden, in 2008, deed Welzijnszorg dit voor de tweede maal. "Onze eisen uit 1998 gelden nog altijd", noteerde Bert D'hondt in het voorwoord van het campagnedossier 2008[1]. Welzijnszorg wordt in haar oproep gesteund door de cijfers die het Centrum Ongelijkheid, Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad (OASeS) jaar na jaar bekend maakt. In 2011 bleek nog dat het percentage huishoudens dat medische zorgen moet uitstellen omwille van financiële redenen, gedurende de afgelopen vier jaar verdubbeld is.[2]

Er zijn vandaag wel degelijk al heel wat solidariteitsmechanismen werkzaam. Denk maar aan het OMNIO-statuut, de MAF, de derdebetalersregeling, etc. Toch kunnen we niet anders dan concluderen dat de resultaten van deze maatregelen vaak niet aansluiten bij de inspanningen die geleverd worden. In een analyse-paper van het *Itinera Institute* wordt deze situatie pijnlijk duidelijk gesteld: "Er is ruim 18 jaren verschil in gezonde levensverwachting tussen de hoogste en de laagste sociale klasse. De sterftegraad bij mensen van het laagste opleidingsniveau is 2 maal hoger dan bij diegenen van het hoogste opleidingsniveau. De out-of-pocket uitgaven voor patiënten zijn hoog in vergelijking met de buurlanden. Dit vertaalt zich in het toenemend uitstellen van noodzakelijke zorg: 14% algemeen en 27% bij de laagste sociale klasse. België is in alle mogelijke richtingen doorweven van socio-economische en geografische verschillen met impact op zorg en gezondheid. We stellen dit vast in zelfmoordcijfers, aangepastheid van zorg, sedentaire levensstijl (voeding, beweging, roken, etc.), obesitas, sociale steun, etc. De inkomensongelijkheid neemt toe en de progressiviteit van de financiering neemt geleidelijk af: wat mensen financieel bijdragen tot het zorgsysteem is in afnemende mate gekoppeld aan hun inkomen." [3]

---

[1] D'HONDT, B., *Medisch dossier, Campagne 2008*, p.5.

[2] COENE, J., *Naar een gezonde geest in een gezond lichaam voor iedereen*, in DIERCKX, D., *et al*, *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2011*, ACCO, Leuven, 2011, p. 125.

[3] VAN HERCK, P., SERMEUS, W., ANNEMANS, L., *You get what you pay for. Naar een nieuw business model van zorg*, Itinera Institute Analyse, 2013, p 6, http://www.itinerainstitute.org/upl/1/default/doc/20130424_zorgcongres_Pvh_NL.pdf.

Het meest bekende adagio om de complexe relatie tussen gezondheid en armoede te vatten, is 'Arm maakt ziek, ziek maakt arm'. Dit idee was eveneens de slogan van de eerste campagne van Welzijnszorg rond dit thema, in 1998. Doorgaans blijkt dat wie arm is, vaak in een kwalitatief mindere woning woont, minder middelen heeft er gezonde voedingsgewoonten op na te houden, zich vaak in stresssituaties bevindt omwille van financiële zorgen en gezondheidszorgen vaak moet uitstellen. Andersom ziet iemand die ziek is zijn financiële middelen snel slinken, zeker bij langdurige of chronische ziekte of bij een hospitalisatie.

A ARM MAAKT ZIEK

De gezondheidskloof tussen arm en rijk blijft zichtbaar tijdens de levensloop van mensen, dat maakte de hierboven geciteerde analyse van het Itinera Institute reeds duidelijk. Zo is de thuis waar je geboren bent, nog steeds sterk bepalend voor je gezondheid de rest van je leven. De kans om een kindje te verliezen bij de geboorte of tijdens het eerste levensjaar, is afhankelijk van de socio-economische klasse waartoe de ouders behoren. Vooral het opleidingsniveau van de moeder speelt een grote rol: een laaggeschoolde mama heeft twee keer zo veel kans op het verlies van een kind tijdens het eerste levensjaar, dan een hoogopgeleide mama.[4]

Ook het verschil in levensverwachting tussen hoog- en laagopgeleiden is frappant. Laaggeschoolde mannen leven gemiddeld vijf jaar korter dan hoogopgeleide geslachtsgenoten. Bij vrouwen is dit verschil drie jaar. Het verschil in goede gezondheid is nog sterker: een laaggeschoolde kan gemiddeld 15 jaar minder lang genieten van een gezond leven.[5]

Uit een recent onderzoek van de Christelijke Mutualiteit is daar boven op nog gebleken dat mensen met een laag inkomen – het onderzoek spitste zich toe op rechthebbenden op een leefloon – minder snel een beroep doen op eerstelijnszorg dan anderen. Als oorzaken hiervoor wordt in de eerste plaats de kostprijs aangehaald. Frappanter is echter dat mensen met een laag inkomen een doktersbezoek uitstellen uit angst voor een (dure) vervolgbehandeling. "Een diagnose hebben is één, zich moeten verzorgen is iets anders", noteerde onderzoekster Elise Henin.[6]

Eén van de beste manieren om zowel de persoonlijke gezondheidstoestand als de gezondheid van de samenleving te meten, is mensen vragen hun persoonlijke gezondheid in te inschatten. De gezondheidskloof tussen hoog- en laaggeschoolden wordt door middel van deze cijfers in de *Nationale Gezondheidsenquête* bijzonder scherp aangetoond. Maar liefst 42% van de Belgische laaggeschoolden voelt zich ongezond, wat bijna drie keer zoveel is als de hooggeschoolde Belgen.

---

[4] VRANKEN, J., *et al.*, *Armoede en Sociale Uitsluiting, Jaarboek 2007*, Acco, Leuven, 2007, p. 163-164.
[5] NAPincl 2006-2008, indicatoren, p. 98.
[6] HENIN, E., *Rechthebbenden op het leefloon: vinden zij hun weg in het gezondheidssysteem?*, Landsbond der Christelijke Mutualiteiten, Departement Onderzoek en Ontwikkeling, http://www.cm.be/actueel/onderzoeken/leefloon.jsp, 2013, p. 5.

Percentage van de Belgische bevolking dat zijn/haar gezondheid omschrijft als slecht (Gezondheidsenquête 2008)

Totale bevolking + 15j	18,3 %
Lager onderwijs of geen diploma	42,7 %
Lager secundair	31,1 %
Hoger secundair	22,1 %
Hoger onderwijs	14,3 %

B ZIEK MAAKT ARM

De andere zijde van onze stelling, behoeft evenmin weinig uitleg. Ziek zijn kost je handenvol geld. Vooral bij langdurige of chronische ziekte of bij een hospitalisatie, lopen de kosten al gauw hoog op. Welzijnszorg stelde in 2008 vast dat meer dan 100.000 mensen, omwille van een chronische ziekte, in armoede leven[7].

Mensen met een lager inkomen geven in verhouding meer uit aan gezondheid en welzijn dan mensen met een hoger inkomen. Dit klinkt dan wel als een boude uitspraak, ze wordt wel degelijk gestaafd met cijfers uit de *Nationale Gezondheidsenquête* (2008). Ook al geeft iemand in Vlaanderen met een inkomen onder de € 750 slechts gemiddeld € 103 uit aan gezondheidszorg, toch is dit nog steeds 13,7% van het totale inkomen. Ter vergelijking: iemand met een inkomen van € 1600 geeft per maand gemiddeld € 135 uit aan gezondheidszorg, wat overeen komt met 8,4% van het inkomen. Hieruit kunnen we afleiden dat iemand met een lager inkomen minder uitgeeft aan gezondheidszorg, terwijl deze kosten wel zwaarder doorwegen. Mocht de persoon met een laag inkomen evenveel spenderen als de persoon met een gemiddeld inkomen, dan zou dit overeen komen met ongeveer 18% van het maandelijkse inkomen, wat aanzienlijk meer is dan de 8,4% tegenover een gemiddeld loon.

De zware financiële last van een degelijke gezondheidszorg, is zeker de hoofdoorzaak van de moeilijk toegankelijke zorg in Vlaanderen. Daarbij komt dat men er maar niet lijkt in te slagen oplossingen te vinden die net deze probleemgroep vooruit helpen.

[7] D'HONDT, B. (red.), *Medisch dossier, Campagne 2008*, p. 105.

De (beperkte) terugbetaling van gezondheidskosten via een ziekenfonds, is bijvoorbeeld een goede manier om de zorgsector betaalbaar te houden. Desondanks blijft de betaalbaarheid een probleem, doordat patiënt deze kosten in de meeste gevallen eerst zelf moeten betalen. Meer en meer gebeurt de terugbetaling van gezondheidskosten via een overschrijving, waardoor er algauw een groot tijdsverloop is tussen het betalen en het terugkrijgen van deze kosten. Zeker op piekmomenten, zoals wanneer meerdere kinderen binnen eenzelfde gezin de griep oplopen, wordt dit een reëel probleem.

De overheid voerde voor bepaalde groepen de zogeheten derdebetalersregeling in, waardoor niet de patiënt, maar de arts een bijdrage van het ziekenfonds ontvangt. Jammer genoeg merken we dat de derdebetalersregeling nog te weinig wordt toegepast. Samen met vele andere organisaties, blijven we daarom pleiten voor een geautomatiseerd derdebetalerssyteem. Daarnaast pleiten we er ook voor om cash-betalingen te beperken tot € 50,-. Wanneer je patiënten de kans geeft om vanaf dit bedrag te kiezen voor een bancaire verrichting, zorg je er voor dat zij de betaling zelf ook kunnen plannen binnen hun beperkte budget.

C TOEGANKELIJKE ZORG

Een vaak voorkomend praktisch struikelblok is de bereikbaarheid van gezondheidsinstellingen. Mensen die met weinig moeten rondkomen, hebben vaak geen eigen vervoermiddelen en zijn daarom afhankelijk van het openbaar vervoer. Betaalbaar openbaar vervoer overigens, wat niet altijd het geval is wanneer een ziekenhuis zich ettelijke zones buiten het stadscentrum bevindt. Ook bij de eerstelijnshulp zien we dit probleem. Wanneer je tandarts drie dorpen verder op woont en je na je dagtaak de fiets op moet, raak je er eenvoudigweg niet op tijd.

Het is voor ieder van ons een uitdaging om in orde te zijn met administratieve zaken zoals verzekeringen, papieren voor het ziekenfonds, bijzondere statuten,… Voor mensen in armoede zijn deze formaliteiten vaak nog minder evident. Zo moet je om te weten hoe bepaalde procedures of systemen werken, in de eerste plaats al een bepaalde taal, Nederlands en/of Frans, machtig zijn. En zelfs wanneer dit het geval is, blijft er een verschil tussen normale spreektaal en woorden en termen die in een gezondheidscontext gebruikt worden. Ook voor zorgverleners is het contact niet altijd eenvoudig. Zo blijkt dat mensen uit lagere sociale klassen minder uitleg krijgen bij een arts en dat zij hen ook minder vragen stellen. Zorgverleners hebben het vaak ook moeilijk met de het soms luide en directe taalgebruik van sommige patiënten. Er is met andere woorden duidelijk een verschil in stijl en gewoonten.[8]

Ook in gedragingen is er een verschil. Culturele obstakels manifesteren zich vooral als een verschillend normen- en waardenpakket. Zo zijn er de herkenbare voorbeelden van bloedtransfusies, verzorging of verpleging van een vrouwelijke patiënt door een man of het gebrek aan vertrouwen in een vrouwelijke hulpverlener.

Eveneens cultureel bepaald is het (gebrek aan) vertrouwen in onze westerse geneeskunde en medicijnen. Hoe goedkoop de zorg ook is, zonder vertrouwen in die zorg en de verleners ervan zullen sommigen de stap naar een zorgverlener of zorginstelling niet zetten.

[8] D'HONDT, B. (red.), *Medisch dossier, Campagne 2008*, p. 62.

Alle mensen hebben echter, ondanks culturele of sociale verschillen, een zeker respect voor hun eigen lichaam. Gevoelens van schaamte of de angst om beoordeeld te worden op het uiterlijk, zijn dan ook niet vreemd wanneer iemand zonder mogelijkheden om zichzelf te verzorgen, zich moet presenteren aan een arts of verpleegkundige. Vanuit een zeker zelfrespect wil iemand die vuil is en zich al een hele tijd niet heeft kunnen wassen, niet op deze manier toekomen voor een lichamelijk onderzoek.

Deze schaamte voor het eigen lichaam en de manier waarop met dit lichaam omgegaan wordt, maakt ook preventie bijzonder moeilijk. Te vaak schenken mensen met financiële problemen pas wanneer een ziekte zich manifesteert en de stap naar de arts gezet zou moeten worden, aandacht aan hun lichaam. Uiteraard hangt dit ook samen met het eerder beschreven verschil in normenpatroon. Nochtans is preventie net vooral bij deze mensen van groot belang, zodat ze in geval van ziekte niet meteen met grote kosten opgezadeld worden.

Tot slot zijn er ook belemmeringen die gevormd worden door de bezorgde maatschappij of overheid: obstakels van sociale controle. Uit angst voor inmenging van de overheid of de maatschappij in het persoonlijke leven, gaande van verplichte plaatsing, over gerechtelijke inmenging tot het afnemen van kinderen, wordt elk contact met sociale diensten zorgvuldig vermeden.

§ 2 Communicatie als hefboom

A Investeren in loyaliteit

Het valt meteen op welk belang communicatie heeft in het aanpakken van de armoedeproblematiek binnen de zorg- en welzijnssector. In de hierboven aangehaalde obstakels en achtergronden, spelen menselijke relaties een belangrijke rol. Het belang van een doordacht, duidelijk, doelgroep specifiek communicatiebeleid kan zeker niet onderschat worden. Het is in de eerste plaats met de communicatie van een voorziening waar elke patiënt/bewoner/… mee te maken krijgt. Voorafgaand aan een consultatie neemt hij telefonisch contact op, brengt hij een bezoek aan de website of raadpleegt hij een brochure die via de huisarts meegegeven wordt.

Investeren in goede communicatie, is ook investeren in de waardering van je voorziening of zelfs investeren in een positieve kijk naar de zorg- en welzijnssector. Deze positieve waardering is van groot belang bij mensen in armoede. De manier waarop het eigen netwerk kijkt naar en spreekt over de gezondheidszorg of een specifieke voorziening, is voor hen vaak van groot belang. Meer nog dan elke andere vorm van communicatie, is het eigen netwerk voor hen vaak het grootste (of zelfs enige) klankbord. Wanneer iemand ziek is, vraagt hij of zij in de eerste plaats wat raad aan de mensen uit de eigen kring. Net omdat deze raad in veel gevallen gevolgd wordt, is het belangrijk ervoor te zorgen dat dit ‘goede raad’ wordt.

Om deze positieve waardering te bekomen, is het belangrijk dat in de dagdagelijkse praktijk de patiënt centraal gesteld wordt. Fred Lee, auteur van de bestseller *If Disney ran your hospital*, hertaalt deze positieve waardering naar 'loyaliteit'.[9] Uit onderzoeken die hij voerde rond de beleving van patiënten na een ziekenhuisbezoek, besluit Lee dat de loyaliteit die patiënten aan de dag leggen, vaak eerder te maken heeft met de bewogenheid van de zorgverleners naar hun patiënten toe, dan met hun vakkennis. Elk contact met een patiënt, elk proces dat betrekking heeft op de zorg, zou de patiënt centraal moeten stellen en straalt daarom (of net daardoor) bewogenheid van het personeel uit. Zeker tijdens moeilijke momenten gedurende een opname, dragen positieve ervaringen bij tot een zekere loyaliteit tegenover de gezondheidszorg. Deze positieve kwaliteitsbeleving zorgt er op haar beurt voor dat mensen met zorgvragen sneller de weg vinden naar de zorgsector. Op die manier worden drempels verlaagd.

Caritas Vlaanderen is een groot voorstander om alle communicatie, zowel informatief (bv. brochures), administratief (bv. opnamedocumenten) en persoonlijk (bv. een gesprek met een verpleegkundige), steeds af te stemmen op de moeilijkste en kwetsbaarste groepen. Door resoluut de keuze te maken voor de meest kwetsbaarste mensen, ben je zeker dat je hen niet vergeet in je beleid. Wat je voor deze groep doet, doe je ook meteen voor alle andere patiënten.

We nemen de leesbaarheid van brochures als voorbeeld. Een brochure schrijf je niet voor jezelf of je voorziening, maar voor de patiënten. Daarvoor moet je natuurlijk je lezer kennen. Je kunt dus af en toe je oor te luister leggen bij de doelgroep of je kan een enquête houden. Om rekening te houden met deze groep, moet je ook de leesbaarheid van je brochures vergroten. Je kan hiervoor formules gebruiken, zoals de Flesch-formule. Die houdt rekening met het aantal woorden per zin en het aantal lettergrepen per woord. Lange zinnen of zinnen met veel lange woorden, zullen hoog scoren. Een score tussen 60-70 geldt als een standaard waardering. Dit komt overeen met het opleidingsniveau lager middelbaar onderwijs. Eenvoudig en leesbaar woordgebruik dus, dat voor iedereen begrijpelijk is zonder als kinderachtig over te komen bij hoger opgeleiden.

B HOE PATIËNTGERICHT COMMUNICEREN

In het voorgaande gaven we al enkele korte aanzetten of voorbeelden over de wijze waarop je patiëntgericht kan communiceren in de zorg- en welzijnssector. In dit laatste deel willen we verder stil staan bij deze grote uitdaging.

1. Informeringsbehoefte en informatievraag

Belangrijk is alvast dat je de informeringsbehoefte die vanuit een voorziening ontstaat, koppelt aan de informatievraag van de doelgroep. Wanneer de informeringsbehoefte en informatievraag gebonden zijn aan een bepaalde periode, is het makkelijker om de beide noden met elkaar te verzoenen. Het heeft bijvoorbeeld weinig zin om preventieve screening voor borstkanker te promoten tegenover leerlingen van een middelbare school. De grootste risicogroep zijn immers vrouwen ouder dan 50 jaar. Moeilijk wordt het pas wanneer er geen tijdselement speelt. Toch kan je ook dan rekening houden met de informatievraag in het opzetten van specifieke communicatie. Dat doe je bijvoorbeeld door een pakketje brochures over veel voorkomende

[9] LEE, F., *Als Disney de baas was in uw ziekenhuis. 9½ dingen die u anders zou doen*, Reed Business, Amsterdam, 2009[13], p. 65-70.

situaties en ziekenhuisopnames aan de eerstelijnszorg te bezorgen. Zij kunnen deze, wanneer het nodig is, meteen aan de zorgvrager geven. Ook OCMW's of coördinatoren van Verenigingen waar armen het woord nemen, kunnen hier bij helpen.

2. Opnameplanner

Een ander goed voorbeeld van het ziekenhuissector is het inschakelen van de opnameplanner binnen het sociale beleid van een voorziening. Deze persoon, of hele dienst, plant in eerste instantie de opnames in functie van kamerbezetting en behandelingsagenda. Patiënten maken, voorafgaand aan een geplande opname, een afspraak met de opnameplanner die hen vervolgens doorheen de stappen van het zorgproces leidt.

Opnameplanners kunnen echter ook een extra rol spelen. Zij overlopen in de aanloop naar de opname ook alle papieren samen met de patiënt. Daardoor is hij/zij perfect geplaatst om op een degelijke manier, zonder de tijdsdruk van een open loket, in te gaan op de financiële en sociale aspecten van het nakende zorgpad. Ook al kan de opnameplanner geen volledig kostenplaatje voorleggen, toch kan hij een goede indicatie geven van de kosten verbonden aan de opname. De opnameplanner kan trouwens ook aangeven dat sommige kosten onvoorspelbaar zijn. Op die manier kan de verwachting van de zorgvrager worden bijgesteld. Tot slot kan de zorgplanner op die manier ook een verbindingsfunctie zijn naar de sociale dienst van een voorziening toe.

3. Website

In maart 2013 verspreidde de Christelijke Mutualiteit een persbericht naar aanleiding van de patiëntvriendelijkheid van ziekenhuiswebsites. Hieruit bleek dat 50 procent van de ziekenhuizen niet de helft van de noodzakelijke informatie vermeldt en dus ruim onvoldoende scoort op de bevraging.[10]

Bij de financiële informatie is er vooral onduidelijkheid over de honorariumsupplementen die artsen aanrekenen. Daarover zwijgt volgens CM 48 procent van de websites. In 59 procent van de gevallen is er geen informatie over regelingen voor beschermde patiënten zoals mensen die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming of het Omnio-statuut.

Het ziekenhuis is verplicht om een opnameverklaring voor te leggen. Deze bevat belangrijke informatie over de keuze van de arts, het kamertype en de financiële gevolgen daarvan. Nochtans geeft 53 procent van de websites daarover geen informatie.

Beter scoren de websites dan weer als het gaat over voorschotten op verblijfskosten (te vinden op 69 procent van de websites), kamersupplementen (67 procent) en toelichting bij de ziekenhuisfactuur (65 procent). Op meer dan driekwart van de ziekenhuiswebsites staan de patiëntenrechten opgesomd, wat door de CM al goed nieuws gezien wordt. Al blijft een woordje uitleg ook hier nodig, wat slechts in de helft van de gevallen gebeurt.

[10] CHRISTELIJKE MUTUALITEIT, *Persbericht: Meest patiëntvriendelijke ziekenhuiswebsites bekroond*, maart 2013.

Van de ziekenhuizen in Vlaanderen en Brussel kregen er vijf een onderscheiding als 'meest patiëntvriendelijke website': www.aznikolaas.be van AZ Nikolaas in Sint-Niklaas, www.jessazh.be van het Jessa Ziekenhuis in Hasselt, www.azdamiaan.be van AZ Damiaan in Oostende, www.azsintblasius.be van AZ Sint-Blasius in Dendermonde en www.azgroeninge.be van AZ Groeninge in Kortrijk.

4. Communicatie tijdens het zorgtraject

Pas je communicatie aan, aan de zorgvrager die voor je zit. Eigenlijk is dat de belangrijkste stap. Telkens opnieuw nagaan wie er aan de andere kant van de tafel zit en de communicatie op hem of haar afstemmen. Obstakels als een verschillende culturele achtergrond of een ander taalgebruik komen hier uiteraard terug.
Transparantie over de kostprijs van zaken die zelfsprekend lijken, is ook belangrijk in rechtstreekse communicatie met de zorgvrager. Vooral wanneer het gaat over mondelinge vragen, loopt het soms fout. Na een bevalling wordt aan de kersverse papa bijvoorbeeld gevraagd of hij wilt blijven slapen en desgevallend ook een ontbijt wenst. Over de extra kosten verbonden aan rooming-in en de prijs van het ontbijt, wordt niet gesproken. Het is moeilijk om op alles meteen een prijs te kleven, maar het kan bijvoorbeeld voldoende zijn te vermelden dat een bepaalde dienst betalend is. Het is noodzakelijk dat van bij het begin een onderscheid gemaakt wordt tussen 'krijgen' en 'kopen', tussen 'inbegrepen' en 'supplement'. Dit kan hard klinken, zeker wanneer mensen net daardoor niet blijven slapen of geen extra items aan willen kopen. Toch is het beter daar duidelijk over te zijn, het zijn de zorgvragers die achteraf de factuur moeten betalen… en die de zorgsector misschien zien als een puur op geld beluste sector.

5. Informeren als noodzakelijke nazorg

Een ziekenhuisfactuur is niet het meest transparante document', zo start de duiding van het ziekenhuisfactuur op de website van het UZ Antwerpen. Veel ziekenhuizen helpen de patiënten door online informatie te verstrekken in verband met het ziekenhuisfactuur. Maar vaak is dit, de gezinnen zonder internetaansluiting indachtig, te weinig om op een goede manier te informeren. Daarom stellen we voor om bij elk factuur dat vanuit een zorgvoorziening opgestuurd wordt, automatisch een verklarende brochure in te sluiten. Op die manier krijgt de zorgvrager de juiste informatie op het ogenblik dat hij hem nodig heeft (denk aan de informatie- en informeringsbehoefte).

We merken dat vandaag de ziekenfondsen de taak op zich genomen hebben om patiënten te helpen met hun ziekenhuisfactuur. De Christelijke Mutualiteit stuurt bijvoorbeeld bij elke hospitalisatie een brief aan de zorgvrager, met de mededeling dat hij/zij na ontvangst van het factuur dit gratis mag laten nakijken door een CM-medewerker. Uit cijfers van CM-Limburg blijkt dat 50,2% van de patiënten hun factuur effectief binnen brengen bij een CM-consulent. We stellen overigens vast dat ongeveer 8% van de facturen binnen gebracht bij een CM-consulent, na nazicht werden overgemaakt aan de Dienst Ledenverdediging omwille van twijfelachtige of onjuiste aanrekeningen. Een uitbreiding van dit initiatief, bijvoorbeeld bij ambulante zorg of bij zorg via een huisarts of een specialist, is voor Caritas Vlaanderen zeker een haalbare zaak.

Tot slot nog kort over de nazorg bij de patiënt thuis. Zorgvragers mogen vandaag al snel het ziekenhuis verlaten na een hospitalisatie. Meer en meer ingrepen of onderzoeken worden ambulant uitgevoerd, of via een daghospitaal. Dit alles maakt de zorg thuis belangrijker. Het is belangrijk dat deze verzorging reeds georganiseerd is vóór het vertrek van de patiënt uit het ziekenhuis. Een goed ontslagmanagement kan voorkomen dat er een

vroegtijdige heropname nodig is en kan een opname in een residentiële zorginstelling uitstellen. Goede communicatie tussen patiënt, mantelzorger, de zorgverleners, thuiszorgdiensten, huisarts en het ziekenhuis is dan ook onontbeerlijk om een degelijk ontslagmanagement uit te bouwen.[11]

§ 3 BESLUIT

Communicatie is hét sleutelwoord van een maatschappelijk verantwoordelijke organisatie. Kijken naar de doelgroepen en de communicatie daar op af stemmen, is de belangrijkste stap in een kwaliteitsvol en effectief communicatiebeleid. Wanneer een voorziening communiceert met haar patiënten, is het dan ook logisch dat zij haar communicatiestrategie op hen afstemt.

Concreet houdt dit enkele, voor elke voorziening haalbare, acties in:

- Pas het taalgebruik aan, aan de 'moeilijkste' doelgroep die je wil bereiken.
- Beperk je niet tot één communicatiekanaal, maar gebruik er net zo veel mogelijk.
- Reik informatie aan wanneer de zorgvrager er behoefte aan heeft, niet wanneer je zelf wil informeren.
- Houdt ook (zeker) bij persoonlijk contact rekening met de persoon voor je.
- Wees eerlijk over kosten die verbonden zijn aan bepaalde diensten of supplementen.
- Wees transparant over honorariumsupplementen van artsen.
- Zorg voor een goed ontslagmanagement, waarin zowel de patiënt als de thuisomgeving betrokken wordt.
-

Een goede communicatiestrategie, die vertrekt vanuit een open en transparante betrokkenheid, komt de zorgsector alleen maar ten goede. Denk maar even terug aan Fred Lee, die de loyaliteit van zorgvragers koppelt aan de wijze waarop ze in een voorziening behandeld worden – uit 'bewogenheid'.[12] Net zoals zorgvragers die bewogenheid en betrokkenheid op hun persoonlijke situatie ervaren, hierdoor een positief beeld van de zorgsector krijgen, is dit zo met patiënten die helder en verstaanbaar geïnformeerd worden over alle aspecten van hun zorgtraject.

[11] *Memorandum van het Vlaams Patiëntenplatform vzw naar aanleiding van de federale verkiezingen van 13 juni 2010*.
[12] LEE, F., *Als Disney de baas was in uw ziekenhuis. 9½ dingen die u anders zou doen*, Reed Business, Amsterdam, 2009[13], p. 65-70.

10
Algemeen ziekenhuis
17
Ziekenwagen (opname)
18

ADVIEZEN VAN CARITAS VLAANDEREN

Caritas Vlaanderen formuleerde in 2013 een aantal adviezen en opiniestukken die inspeelden op de actualiteit. De deelname vanuit Caritas Vlaanderen aan het maatschappelijke debat, is een onmisbare pijler voor onze werking. Het steeds reflecteren over zorgthema's vanuit een continue aandacht voor de armsten, brengt een andere stem in het debat. Hieronder willen we graag twee thema's aanhalen, waar Caritas Vlaanderen op reageerde.

Net voor de zomervakantie, verspreidde het RIZIV een Voorontwerp van Decreet met betrekking tot de toegankelijkheid van de zorg. Dit ontwerp, met als werktitel 'Nota CGV 2013/212', werd door verschillende actoren in de gezondheidszorg lauw onthaald. Ook wij formuleerden op 11 september 2013 enkele adviezen met betrekking tot dit voorstel. Vandaag zijn bepaalde elementen uit het voorstel gehaald. Onze adviezen werden inmiddels opgenomen in het Memorandum naar aanleiding van de Vlaamse en Federale verkiezingen in 2014.

Naast de adviezen op deze nota, reageerden we op 25 juli 2013 ook op het voorstel om net bevallen ouders sneller uit het ziekenhuis te ontslaan. Volgens artsenvakbond BVAS verblijven kersverse ouders in Vlaanderen gemiddeld te lang in het ziekenhuis. Met de ouders van de Engelse prins George als voorbeeld, probeerde het BVAS de overheid te overtuigen van de financiële winst die dit voorstel zou opleveren.

1. ADVIEZEN NAAR AANLEIDING VAN NOTA CGV 2013/212 (WET OP DE TOEGANKELIJKHEID – VOORONTWERP VAN WET EN MEMORIE VAN TOELICHTING)

In de reactie van Caritas Vlaanderen, kijken we in hoofdzaak naar de afdelingen X+1 (Financiële transparantie geneeskundige verzorging), X+2 (Maximumfactuur) en X+3 (Verhoogde tegemoetkoming).

Vooreerst wensen wij onze appreciatie uit te drukken voor de aandacht die besteed wordt aan het informeren van de patiënt. Om een betere en meer betaalbare zorg te bereiken, is het inderdaad noodzakelijk dat patiënten steeds op de hoogte worden gebracht én gehouden van de financiële gevolgen van een bepaalde geneeskundige verstrekking of ingreep. Wij zijn het dan ook volmondig eens met de verzekeringsinstellingen wanneer zij stellen dat "de transparantie van de kostprijs van geneeskundige verzorging ten aanzien van de rechthebbende daadwerkelijk gegarandeerd moet worden" (Memorie van Toelichting, Afdeling X+1).

Toch wensen wij met dit schrijven enkele overdenkingen en suggesties over te maken in verband met het voorliggende Voorontwerp van Wet.

- ***Art. X+12: a + b (Getuigschrift verstrekte hulp)***

1. Getuigschrift verstrekte hulp

Het *Getuigschrift verstrekte hulp* is en blijft het meest geschikte document voor het doorgeven van de kosten van terugbetaalbare geneeskundige verstrekkingen aan de betrokken verzekeringsinstellingen. Caritas Vlaanderen schaart zich achter het voorstel inzake de voorgestelde vermeldingen op het getuigschrift. Teveel artsen maken vandaag geen melding van het feitelijk betaalde bedrag door de rechthebbende. Wij onderschrijven bijgevolg het voorstel om het totaalbedrag aangerekend aan de rechthebbende op het Getuigschrift voor verstrekte hulp, wettelijk verplicht te vermelden.

2. Overzichtsfactuur verstrekkingen

Caritas Vlaanderen is het evenwel niet eens met voorliggende wetsontwerp om alle uitgevoerde verstrekkingen – inclusief alle verstrekkingen, supplementen en materialen waar geen terugbetaling voor voorzien is – rechtstreeks, via het *Getuigschrift verstrekte hulp,* door te geven aan de verzekeringsinstellingen.

We zijn er van overtuigd dat verzekeringsdiensten een belangrijke rol te spelen hebben bij de verdediging van de patiënten en het naleven van de wettelijke bepalingen. We zijn dan ook voorstander van een goede band tussen patiënt en verzekeringsinstelling. Deze band moet het mogelijk maken voor patiënten – in het bijzonder voor kwetsbare groepen – om bij vragen omtrent facturen en betalingen contact op te nemen met de instelling. Verwijzend naar de Wet betreffende de Rechten van de Patiënt, Art. 10 § 1 en Art. 15 § 1, dient alle informatie betreffende de gezondheid van de patiënt zich echter af te spelen binnen de relatie tussen arts en patiënt. De bovenvermelde inlichtingen mogen o.i. dan ook niet doorgegeven worden aan derden, zonder de uitdrukkelijke toestemming van de patiënt.

Caritas Vlaanderen stelt voor om in deze op dezelfde manier te werk te gaan als bij patiënten opgenomen in het ziekenhuis. Via een aparte, transparante, duidelijke en eenduidige factuur stelt de arts de patiënt op de hoogte van de verschillende onderdelen van de betaling. De patiënt kan steeds zelf beslissen om dit factuur door te geven aan de verzekeringsinstelling waar hij aangesloten is – al dan niet voorafgaand aan de betaling van dit factuur. Caritas Vlaanderen stelt voor de uitreiking van een dergelijke factuur wettelijk te verplichten vanaf een betaling boven de € 30,-. Op deze manier wordt de administratieve last voor eenvoudige consulten niet onnodig verhoogd.

3. Maximum cash-betalingen

Om de eerstelijnsgezondheidszorg toegankelijker te maken voor de minstbedeelden, wil Caritas Vlaanderen van het voorliggend ontwerp gebruik maken om een maximum bedrag vast te leggen voor wat betreft cash-betalingen bij een geneesheer. Daarnaast geeft dit patiënten ook de gelegenheid om met het uitgereikte factuur te rade te gaan bij een verzekeringsdienst.

Wij pleiten er voor om vanaf € 50,- elke patiënt de mogelijkheid te geven de betaling van het gefactureerde bedrag uit te voeren via een bancaire verrichting. Dit doet geen afbreuk aan de verminderde bedragen die van kracht zijn voor rechthebbenden op het OMNIO-statuut, die natuurlijk behouden blijven.

- ***Art. X+12: c (Voorschotten op uitgestelde geneeskundige verstrekkingen)***

Caritas Vlaanderen is er van overtuigd dat het vragen van voorschotten op uitgestelde geneeskundige verrichtingen geen plaats kent in onze zorgsector. Zeker voor kansengroepen, zoals mensen in armoede, leidt deze praktijk al te vaak tot het uitstellen van noodzakelijke geneeskundige consultaties.

Wij zouden het voorliggende ontwerp dan ook willen uitbreiden en de uitzondering op het verbod tot het ontvangen van een voorschot voor te verlenen of af te leveren geneeskundige verstrekkingen en diensten voor zorgverleners die zijn toegetreden tot de overeenkomsten of akkoorden binnen de grenzen die erin zijn vastgesteld, teniet te doen.

- ***Art. X+12: d (Bewijsstuk)***

In het kader van een transparante zorg, willen wij het verstrekken van een bewijsstuk met een duidelijk overzicht op de verstrekkingen, ook verplichten in geval er enkel verstrekkingen worden verricht die geen aanleiding geven tot tegemoetkoming of wanneer de patiënt geen rechthebbende is van een verplichte verzekering.

Ook in die gevallen hebben de patiënten immers hetzelfde recht op informatie. Het is immers niet de verzekeringsdienst die binnen dit voorstel centraal staat, maar wel de transparantie naar de patiënt toe.

Wij zijn er van overtuigd dat, ook wanneer het niet gaat over terugbetaalbare verrichtingen, of over patiënten die op dat moment geen ziekteverzekering hebben, een duidelijke en gedetailleerde factuur noodzakelijk is. Om de woorden uit de Memorie van toelichting ter ondersteuning van het voorliggende ontwerp aan te halen: “Het is belangrijk voor de rechthebbende (lees: patiënt) om een duidelijk zicht te hebben op de verstrekkingen die hem werden verleend of afgeleverd en op hun kostprijs.” Dit gaat o.i. vanzelfsprekend ook op wanneer deze verstrekkingen de verzekeringsdiensten niet aanbelangen.

- ***Art. X+13***

Caritas Vlaanderen wil van de gelegenheid, en het voorliggende ontwerp, gebruik maken om de bepaling dat het statuut van de arts moet worden meegedeeld (geafficheerd), sterker te beklemtonen in de wetgeving. Niet alleen moet het statuut geafficheerd worden, het moet ook duidelijk en

zichtbaar geafficheerd worden. Daarnaast vragen wij dat de arts zijn statuut van conventionering bij de start van een consult ook verplicht meedeelt aan de patiënt.

2. STUUR ZE SNELLER NAAR HUIS, MAAR BLIJF ZE BEGELEIDEN

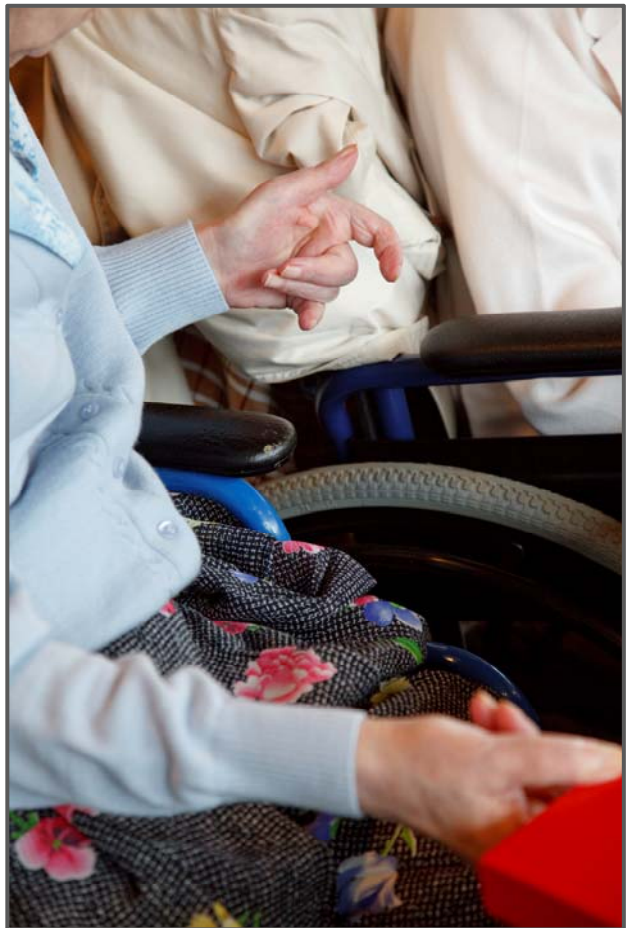
Onvoorstelbaar wat een koningskind kan losmaken, nog voor hijzelf koning is. Niet alleen is het vanaf nu oké om een "na-bevallingsbuik" te tonen – deden we dat vroeger niet dan? – ook de verblijfsduur in het ziekenhuis staat nu ter discussie.

Maar liefst 33 miljoen euro kan er bespaard worden per dag dat net bevallen moeders vroeger naar huis gestuurd worden, aldus dr. Moens gisteren in verschillende kranten. In tijden van besparingen lijkt dit ook voor Caritas in Belgium | Vlaanderen een efficiënte manier om overheidsgeld beter te besteden. Dit niet alleen, ook voor patiënten is een snellere terugkeer een grote besparing op het eindfactuur. Vanuit ons standpunt zou deze besparing dan ook toe te juichen zijn: nog steeds belanden teveel mensen in armoede door (te) hoge ziekenhuisfacturen.

Toch is een nuancering op zijn plaats. Dr. Moens omschrijft het verblijf in het ziekenhuis als "iets wat medisch niet nodig is en dient om vrienden en familie met een glaasje cava te ontvangen". Het glaasje cava hoort er voor velen misschien wel bij – toen onze zoon geboren werd kozen wij er bewust voor om in het ziekenhuis géén bezoek te ontvangen – in de eerste dagen staat de nazorg voor de pasgeborene, de moeder én de vader toch centraal.

Ouders vroeger naar huis sturen impliceert dan ook dat je meer en beter investeert in nazorg en ondersteuning aan huis. Voor het aanleren van bepaalde technieken rond baden en verproperen, het ondersteunen van borstvoeding, of het geven van duiding bij allerhande vragen van vader of moeder, is uitgebreide thuiszorg noodzakelijk. Vroedvrouwen aan huis, kraamhulp en gezinszorg zijn facetten van onze gezondheidszorg die uitgebouwd moeten worden.. Ook hier zijn kosten aan verbonden, iets waar dr. Moens blijkbaar weinig rekening mee gehouden heeft. Daniel Devos (Zorgnet Vlaanderen) merkte het in Terzake ook al op: de personeelskosten blijven hierdoor quasi hetzelfde. Mensen in armoede stappen daarnaast zelf ook niet gauw naar een hulporganisatie. Vandaag al moet het beroep doen op vroedvrouwen aan huis gestimuleerd en aangemoedigd worden, hiervoor hoeven we niet te wachten op het voorstel van dr. Moens.

Als Caritas in Belgium | Vlaanderen zijn wij voorstander van het sneller naar huis sturen van pasgeboren kinderen en hun ouders. Met de juiste begeleiding, zijn we er van overtuigd dat moeders en vaders in de eigen thuisomgeving sneller 'hun draai vinden'. Dat de kosten voor de ouders (en de ziekteverzekering) hierdoor zouden dalen, is een positief effect. Althans, zolang dit niet enkel een besparingsoperatie wordt en er daadwerkelijk extra ingezet zal worden op de noodzakelijk thuiszorg.



ACTIEF EUROPEES BURGERSCHAP EN DE BESTRIJDING VAN ARMOEDE

EEN INLEIDING TOT DE 'ACTIEVE EUROPESE BURGER' EN HOE HIJ KAN HELPEN IN DE BESTRIJDING VAN WERELDWIJDE ARMOEDE EN SOCIALE UITSLUITING

Nadat de Europese Commissie besloot om het jaar 2013 op te dragen aan haar burgers, reageerde Caritas Europa in eerste instantie vol verwachting. Toen, in januari 2013, het *European Year of Citizens* gelanceerd werd, klonk Caritas Europa al een stuk minder hoopvol. Het voorstel van de Europese Commissie miste een focus op mensen in armoede en sociale uitsluiting, besloot Jorge Nuño Mayer, Secretaris-Generaal van Caritas Europa. Caritas Europa riep de Europese Commissie op om burgerrechten niet enkel te verstaan in termen van mobiliteit en consumentenrechten, maar hier ook maatschappelijke, politieke en sociale rechten een plaats te geven. Daarnaast vroeg Caritas Europa ook om mensen in armoede en sociale uitsluiting de mogelijkheid te bieden om obstakels aan te wijzen die hen niet in staat stellen om hun bergerrechten volledig uit te oefenen. Het voorbeeld gevend, kwamen daarop verschillende nationale Caritas-organisaties samen in Brussel om, aangestuurd vanuit Caritas Vlaanderen, een reeks *focus groups* gespreid over heel Europa te organiseren.

Wanneer we het debat over actief burgerschap willen starten, is het noodzakelijk om eerst een gemeenschappelijke definitie van burgerschap te formuleren. Dit is wat we in een eerste, korte stap willen doen. Je kan echter slechts een burger zijn, wanneer je participeert in de samenleving waar je deel van uitmaakt. Daarom staan we in een tweede fase stil bij de actieve burger. Uiteindelijk nemen we in een derde deel een hoopvolle vooruitblik naar de wijze waarop actief burgerschap kan bijdragen aan de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting.

CITIZENSHIP: EEN VLAG MET VELE LADINGEN

Hoewel *citizenship* gedurende de voorbije decennia een *trending topic* geworden is, is er geen duidelijke of standaard definitie van de term. *Citizenship* is zelfs, om een zin van Will Kymlicka en Wayne Norman te gebruiken "a concept vulnerable to a conceptual overload" (Kymlicka & Norman, 1994, 2000). We zouden kunnen stellen dat de term voor alle mensen alle dingen is gaan betekenen.

Voor sommigen gaat burgerschap eenvoudigweg over het behoren tot een gemeenschap of een natie-staat (Barbalet, 1988; Brubaker, 1989; Vogel, 1991; Kymlica & Norman 1994). Anderen willen in burgerschap meer zien dan enkel een lidmaatschap. Voor hen houdt burgerschap een verstaan in van intersubjectieve gedeelde gebruiken die bijdragen tot democratische veranderingen van en binnen een gemeenschap (Habermas, 1994; Kratochwill, 1994).

Om burgerschap in al haar facetten te begrijpen, baseren we ons op de definitie van politiek-filosoof Daniel Weinstock (momenteel professor aan de Faculteit Rechten aan de McGill University, Canada. In het standaardwerk *The Blackwell Guide to Social and Political Philosophy* (2002) beschrijft hij burgerschap als volgt:

> *The concept of citizenship denotes an individual's status as a **member** of a **self-governing** political community, one which protects the individual in her enjoyment of **rights.***
>
> *It also points to characteristic **practices** of citizenship, and to dispositions and traits of character which are in play in these practices.*
>
> *Finally, it refers to an important aspect of individual **identity.***

Wanneer we deze definitie beter bestuderen, onderscheiden we vijf kernbegrippen, die we in de tekst gemarkeerd hebben. Elke burger is een **lid** van een politieke gemeenschap. Wonend in België, bijvoorbeeld, ben ik lid van de nationale Belgische gemeenschap. Elke politieke gemeenschap kan me dan wel een lidmaatschap geven, enkel vrije, **zelf-bestuderende** overheden kunnen hun leden een burgerschap geven – dit omdat burgers politieke actoren zijn, in plaats van passieve subjecten. De idee van burgerschap is bijgevolg conceptueel verbonden met de idee van democratie.

Een burger kan ook beschikken over een bundel **rechten**. Om uit te leggen wat hij juist begrijpt onder 'rechten', doet Daniel Weinstock een beroep op de wijze waarop Thomas Humphrey Marshall rechten formuleerde in zijn essay over burgerschap, *Citizenship and Social Class*. Marshall onderscheidt drie verschillende soorten van rechten die door burgers uitgeoefend kunnen worden: (1) burger rechten (die burgers beschermen tegen het potentiële tirannieke gebruik van macht door de natie); (2) politieke rechten (die burgers de kans geven deel te nemen in het democratische zelfbestuur); en (3) socio-economische rechten (die een minimaal niveau van welzijn garanderen voor alle burgers). Belangrijk is dat wanneer de socio-economische rechten ontbreken, het toekennen van burgerrechten of politieke rechten volgens Marshall volledig hol zou zijn.

Burgers zijn, wanneer we terug kijken naar de definitie van Weinstock, geen passieve subjecten. Integendeel, je moet actief zijn om een burger te kunnen zijn. Burgers manifesteren hun actieve status doorheen **praktijken** die kenmerkend zijn voor het burgerschap. Vanuit dit idee stelt Weinstock dat leden van een natie niet enkel burgers zijn door wie ze zijn, maar vooral door wat ze doen.

Tenslotte betekent burgerschap ook het beschikken over set van psychologische disposities die burgers onder elkaar verbinden. Om een burger te kunnen zijn, moet met zich tot op zekere hoogte kunnen identificeren met de gemeenschap waartoe men behoort. Daardoor wordt de **identiteit** van de burger bepaald door de gemeenschap waar hij lid van is en is de identiteit van de gemeenschap op dezelfde wijze ook bepaald door haar leden.

WAT IS EEN 'ACTIEVE BURGER'?

Na deze korte inleiding in wat wij verstaan onder burgerschap, willen we de focus nu verbreden richting actief burgerschap. Zoals Weinstock hierboven al aangaf, kan je enkel een burger zijn, als je actief bent. Het *empoweren* van burgers maakt hen ook verantwoordelijk voor hun eigen levens en voor hun omgeving. Een belangrijke randbemerkingen is het feit dat de idee om burgers niet alleen rechten toe te kennen, maar hen ook een verantwoordelijkheid en zelfs verplichtingen te geven pas dateert van de jaren 1970 (Ahmet Çelik, 2012). We zouden bijgevolg kunnen zeggen dat dit een vrij nieuw idee is.

Actief burgerschap werpt nieuwe vragen op in onze post-moderne wereld. Hoe kunnen we effectief burgerschap mogelijk maken in pluralistische samenlevingen? Hoe kunnen we burgers daadwerkelijk laten participeren in het streven naar een gemeenschappelijk goed, ondanks de anonimiteit? Hoe kunnen burgers nadenken over wetten en het beleid wanneer de wijze waarop ze naar zaken kijken door zo'n verschillende wereldbeelden wordt beïnvloed? Verschillende auteurs zien het antwoord op deze vragen in de (organisaties van) *civil society*[13].

Organisaties binnen het maatschappelijk middenveld groeperen actieve burgers in organisaties en associaties van burgers, zoals buurtorganisaties, vakbonden, milieugroeperingen, verenigingen rond sociale acties,… Het maatschappelijk middenveld voorziet vrijplaatsen waar actieve burgers de controle kunnen nemen over democratische processen, terwijl ze competenties leren rond sociale verantwoordelijkheid en participatie (Powell, 2013). Net als 'burgerschap', kan ook 'maatschappelijk middenveld' alles voor iedereen betekenen. Kador (2003) bemerkt dat het maatschappelijk middenveld omarmt kan worden door diverse belangengroepen, zoals neo-liberalen, post-Marxisten en Islamisten. Powel (2013) concludeert dat het maatschappelijk middenveld een beweging voor sociale verandering bevat, met democratie als een kernelement. Het maatschappelijk middenveld is volgens hem in de eerste plaats waarden-gedreven. Hannah Arendt schreef al in 1950 dat 'deze vrije associaties, zich bevindend tussen de staat en het individu, een vitaal bolwerk zijn tegen totalitaire regimes'.

Net zoals Ahmet Çelik zouden we drie onderscheiden functies van het maatschappelijk middenveld kunnen onderscheiden:

(1) Organisaties zijn voor de meerderheid van de bevolking de enige manier om actief te participeren aan de maatschappij. Via participatie in kleine organisaties, kunnen burgers zich verenigen en samen met gelijkgezinden streven naar een gemeenschappelijk goed. Andere manier van participatie zijn minder gekend of onvoldoende in praktijk gebracht.

(2) Daarnaast vervullen organisaties binnen het maatschappelijk middenveld een aantal functies die cruciaal zijn in het functioneren van de brede maatschappij. De participatie in deze organisaties weerhoudt individuen van een sterk doorgedreven privatisme en onderhoudt tegelijk ook de waarden van coöperatie en gemeengoed (De Tocqueville, 1981). Dit brengt mee dat deze organisaties ook een educatieve functie te vervullen hebben (Macedo, 1996).

[13] In de loop van de tekst vertalen we *Civil Society* door 'maatschappelijk middenveld'.

(3) Tenslotte, en voor Caritas-organisatie wellicht het belangrijkste, zijn deze organisaties binnen het maatschappelijk middenveld ook cruciaal voor het succesvol ontwikkelen en implementeren van 'public policy'. Het maatschappelijk middenveld draagt bij tot een effectief *public-policy* desgin door uitdrukking te geven aan de noden van een gemeenschap en door aandacht te vragen voor de specifieke context van een betrokken gemeenschap. Wanneer mensen met een stem die niet gehoord wordt zich verenigen, kunnen ze uitdrukking geven aan noden die anders ongehoord zouden blijven (Habermas, 1996). Op die wijze kunnen ze een belangrijke rol spelen in het succesvol uitvoeren van een gedegen *public policy* (Scott, 1998).

BIJDRAGE TOT HET BESTRIJDEN VAN ARMOEDE

Tijdens onze *focus groups* stelden we vast dat verschillende deelnemers deel uitmaken van het maatschappelijk middenveld en actief zijn in de eigen lokale gemeenschappen als zingevend ervaren. Door het versterken van mensen, door hen toe te laten om deel uit te maken van onze gemeenschappen, staan we hen ook toe zich gewaardeerd en nuttig te voelen. De bekende econoom Amartya Sen schrijft hierover:" "*What is needed to reduce poverty, is an enhancement of the power of people. 'Active citizenship' can be a very effective way of seeking and securing solutions to pervasive problems of powerlessness and unfreedom*" (Green, 2012).

We kunnen armoede en ongelijkheid niet terugdringen door mensen slechts te zien als objecten waarover geregeerd kan worden. Integendeel, we moeten hen net erkennen als subjecten die zich bewust zijn van hun rechten en hier ook naar vragen en handelen. Wanneer we dit niet doen, zullen al onze inspanningen vruchteloos blijven. Om ze te doen slagen, moeten we mensen in armoede een stem geven – en er naar luisteren wanneer ze deze gebruiken – om te kunnen beslissen over hun eigen lot (Green, 2012). Wanneer we mensen, burgers, willen responsabiliseren over hun eigen leven en hun omgeving, hebben we de verplichting om dit mogelijk te maken voor alle mensen in onze samenleving. Om een citaat van Thomas van Aquino te gebruiken, we moeten in gedachten houden dat "de grootste manifestatie van het leven bestaat in dit: dat een wezen zijn eigen acties beheert".

Uit onderzoek van de Wereld Bank in Indonesië bleek dat lidmaatschap van lokale verenigingen een grotere impact kende op het welzijn van het hele gezin, dan bijvoorbeeld onderwijs. Dit werd nog versterkt wanneer er sprake was van een lidmaatschap in verschillende gelijkaardige organisaties. Ander onderzoek probeert aan te tonen dat een dergelijk lidmaatschap ook op bovenlokaal niveau gunstige effecten zou kunnen hebben, al zijn er dan weer auteurs die deze effecten tegenspreken (Grootaert, 1999; Pritchett and Kaufman, 1998; Edwards, 2009).

Enkele ideeën van de hierboven reeds vermelde Nobelprijswinnaar Amartya Sen, kunnen ons verder helpen om de link tussen armoede en burgerschap duidelijk te stellen. Aan het einde van de vorige eeuw ontwikkelde Sen zijn '*capability approach*'. Hij schreef dat elk individu *capabilities* heeft, waaronder hij datgene verstaat wat een persoon kan bereiken. Martha Nussbaum formuleerde, voortbouwend op de ideeën van Sen, tien centrale *capabilities* die elk individu zou moeten kunnen bereiken (Martha Nussbaum, 2000). Onder deze *capabilities* zijn bijvoorbeeld leven, lichamelijke gezondheid, controle over de eigen omgeving,…

Amartya Sen erkent niet alleen het belang van de *capabilities* op zich, maar ook van de mogelijkheid ze na te streven en uit te oefenen (*abilities)*. Een mogelijkheid die wordt ondermijnd wanneer mensen arm zijn, ongeletterd, ziek, wanneer ze informatie missen of een leven lijden in angst of geweld. Het recht hebben om, bijvoorbeeld, naar school te gaan is van geen tel voor meisjes wanneer er een grote druk is om het huishouden te beredderen, wanneer er vooroordelen zijn in de eigen gemeenschap of wanneer zij in moeten staan voor de zorg van hun jongere broers en zussen. De *capabilities* en *abilities* van mensen bepalen heel sterk wat ze kunnen doen in hun leven en aldus ook wie ze kunnen zijn (Sen, 1999).

Als we de *capabilities approach* van Amartya Sen volgen, moeten we om *abilities* te creeëren, zoeken naar opportuniteiten die ontstaan uit concepten zoals het maatschappelijk middenveld en actief burgerschap. Deze opportuniteiten ontstaan in de eerste plaats op de verschillende menselijke niveaus. Op elk van deze niveaus kunnen organisaties als Caritas aan de slag om mensen in hun eigen kracht te versterken. Op het niveau van het individu kunnen we helpen bij het ontwikkelen van het noodzakelijke zelfvertrouwen. Door mensen te laten inzien dat krachteloosheid geen staat van zijn is, kunnen we hen aanmoedigen hun lot in eigen handen te nemen. Zeker wanneer we werken met mensen in armoede of mensen die sociaal uitgesloten worden, is dit een belangrijk aspect. Door deze mensen te versterken, stellen we ze in staat om in relatie te treden met andere mensen. Via deze relaties kunnen ze hun onderhandelingsvermogen verder ontwikkelen of ontdekken hoe beslissingen genomen worden en op welke manier zij deze beslissingen kunnen beïnvloeden. Wanneer deze mensen de vreugde ervaren die ligt in het ontmoeten en het samenwerken, kunnen ze misschien betrokken worden in collectieve acties, zoals een buurtwerking. Dit engagement kan dan op haar beurt resulteren in een engagement binnen het politieke systeem. Mensen kunnen dus, doordat wij hen als individu ondersteunen, verantwoordelijkheid bekomen over een zeker deel van het publieke leven dat zich rond hen afspeelt (Green, 2012).

BESLUIT

We kunnen besluiten dat het deel uitmaken van het maatschappelijk middenveld en het gevoel hebben een actief burger te zijn, belangrijk is in het versterken van mensen. Voor mensen in armoede en sociale uitsluiting, is deze vorm van versterken mogelijk nog belangrijker. Door hen een eigen stem te geven en hen te leren hoe ze ervoor kunnen zorgen dat naar deze stem geluisterd wordt, maken we het voor deze mensen mogelijk om deel te nemen aan het dagelijkse leven. We maken het mogelijk dat ze hun eigen capaciteiten ontdekken en uitbreiden, ongeacht welke obstakels ze misschien zullen ervaren. We maken het mogelijk dat deze mensen écht iemand kunnen worden: een individu, een actief subject, een lid, een burger.
We willen graag afsluiten met een citaat van buiten Europa. De *China Daily* concludeerde in mei 2004 dat “de armen in de wereld zeker het recht hebben om te profiteren van de vruchten van de civilisatie en economische ontwikkeling. Zonder hun participatie, komt een duurzame ontwikkeling van de mensheid neer op het bouwen van luchtkastelen. De armoede bestrijding zou moeten gevochten worden zoals de oorlog tegen terreur. De oorlog tegen armoede moet een wereldwijde inspanning zijn, waarbij rijke en arme landen de handen in elkaar slaan” (Powell, 2007). Alleen wanneer we mensen in armoede en sociale uitsluiting er bij betrekken, kunnen we deze oorlog winnen. Alleen wanneer we hen helpen om actieve burgers van Europa te worden, kunnen we onze doelen halen: het uitroeien van armoede in Europa, en in de wereld.

Thijs Smeyers, stafmedewerker Armoede

VRIJWILLIGERS

STAPPENPLAN VOOR EEN GOED DRAAIENDE VRIJWILLIGERSWERKING: VAN MINIMUMUITRUSTING TOT DROOMSCENARIO.

Van 2010 tot 2012 liep het CERA-project 'Anders ouder worden'. Via dit project wenste CERA, in samenwerking met Lucas, innoverende projecten voor kwetsbare ouderen te ondersteunen. Er werden acht projecten geselecteerd die vertrekken vanuit zorg op maat en tegemoetkomen aan de tendens van een verschuiving van residentiële zorg naar kleinschaliger voorzieningen en zorg in de samenleving.

Om het delen van kennis te stimuleren, vroeg CERA aan de deelnemende organisaties op het einde van de periode een draaiboek te maken met praktische tips zodat andere organisaties hierin inspiratie zouden kunnen vinden. Het draaiboek van het Present-project wordt in het tweede deel van deze tekst uitgebreid voorgesteld.

KWETSBARE OUDEREN

CERA wou vooral aandacht geven aan kwetsbare ouderen (65+). Andere senioren hebben meer mogelijkheden om zelf hun stem te laten horen, maar kwetsbare groepen kunnen wat ondersteuning gebruiken om ook hun wensen en verwachtingen onder de aandacht te brengen.

Interessant is dat ouderen zichzelf zelden als kwetsbaar omschrijven. Dit begrip leeft niet bij die generatie. Ze spreken wel over het verlangen om een 'goede oude dag' te hebben. In hun ogen zijn de bedreigingen het achteruitgaan van de gezondheid, het verlies van de zelfstandigheid en het verlies aan sociale contacten (familie).

Een rondvraag bij de bevolking welke ouderen bedoeld worden met 'kwetsbare ouderen' zou het volgende lijstje kunnen opleveren: personen met dementie, eenzame ouderen, ouderen van allochtone afkomst, ouderen met een psychiatrisch verleden.

De term 'kwetsbaar' kende de laatste jaren een verbreding. Vroeger werd vooral aan fysieke kwetsbaarheid gedacht: kwaaltjes en beperkingen die mensen hebben omwille van hun leeftijd, zoals een vermindering in kracht en uithouding, evenwicht en mobiliteit en het achteruitgaan van de zintuigen. In die zin is kwetsbaarheid een verwijzing naar een groter risico op ziekte of letsels en een verminderde zelfredzaamheid.

Ondertussen werd dit genuanceerd: iemand met fysieke beperkingen is niet altijd kwetsbaar en kwetsbaarheid gaat niet altijd gepaard met lichamelijke beperkingen.

Het begrip kreeg stilaan een bredere betekenis. Kwetsbaarheid wordt nu gezien als een verzameling lichamelijke, psychische en/of sociale beperkingen. Onder psychische kwetsbaarheid wordt verminderde cognitie (tot de extreme situatie van dementie) en negatieve stemming begrepen.

Ouderen zijn vooral ook sociaal kwetsbaar. Hun sociaal netwerk neemt af en ze worden regelmatig geconfronteerd met het verlies van een dierbare en/of generatiegenoten.
Niet alleen ouderen zijn trouwens kwetsbaar. Naast leeftijd zijn ook opleiding, inkomen, geslacht, etniciteit, burgerlijke staat, leef- en woonomgeving en biologische factoren determinanten van kwetsbaarheid. Er zou meer werk gemaakt moeten worden van het in kaart brengen van deze kwetsbare groepen. Dat zou het mogelijk maken om het beleid beter af te stemmen op hun specifieke noden.

NIEUWE ONTWIKKELINGEN IN DE ZORG

De dynamiek in de ouderenzorg in Vlaanderen is groot. Spontaan of door stimulering van de overheid zien we vernieuwingen hun ingang vinden.

De oudere wordt meer en meer gezien als een persoon met eigen wensen, verlangens en behoeftes en als burger, die ondanks zijn beperkingen zoveel mogelijk kan blijven deelnemen aan de samenleving. Om dit waar te maken is een relatiegerichte zorg nodig. Niet alleen de ziekte wordt behandeld maar er wordt zorg gedragen voor de persoon. Daarvoor is multidisciplinariteit nodig, het ontschotten van de zorg en ketenzorg. Er is niet enkel aandacht voor gezondheid en welzijn, maar ook voor wonen, mobiliteit, sport, cultuur, financiën, levenslang leren, enz. Deze individuele benadering maakt dat de zelfbeschikking gestimuleerd kan worden. Op die manier gaan we van een aanbod gestuurde zorg naar een zorg op maat en aangepast aan de individuele wensen en noden van de gebruiker.

Daardoor zien we ook een verschuiving van de residentiële zorg in woonzorgcentra naar zorg in kleinschaliger voorzieningen en thuiszorg. Voor kwetsbare ouderen biedt deze individuele benadering veel kansen.

Om dit mogelijk te maken, kunnen vrijwilligers een belangrijke rol spelen. Opvallend is in elk geval dat bijna alle deelnemende projecten binnen ‘Anders ouder worden’ hun projecten realiseren met vrijwilligers en vooral dat hierbij heel veel aandacht gaat naar een goede omkadering van de vrijwilligers: onthaal, erkenning, vorming, enz.

REKRUTEREN

Het is niet gemakkelijk om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Het kost vaak jaren om een groepje goede vrijwilligers op te bouwen. We geven enkele concrete ideeën die in het ene woonzorgcentrum beter zullen werken dan in een ander.

Zoals hierboven al vermeld: uit onderzoek blijkt mond tot mondreclame de belangrijkste weg voor het vinden van nieuwe vrijwilligers. Onder andere daarom zijn tevreden vrijwilligers goud waard: ze zorgen voor gratis reclame voor uw vrijwilligerswerking.

Spreek ook zelf mensen aan waarvan u denkt dat vrijwilligerswerk hen wel zou liggen of vraag aan vrijwilligers én collega's om hun netwerk aan te spreken. Als een bepaalde afdeling vrijwilligers zoekt, betrek hen dan in de zoekactie. Zo voelen ze ook hoe moeilijk dit is.

Het aanbieden van concrete taken kan kandidaat-vrijwilligers aantrekken. Plaats een vacature op vrijwilligerswerk.be.

Voorzie op de opendeurdag, Dag van de zorg, de familiedag of het tuinfeest een aantrekkelijke stand over uw vrijwilligerswerking.

DEELPROJECT PRESENT

Present, de vrijwilligersorganisatie binnen de Caritasfamilie, heeft heel wat expertise in het organiseren en ondersteunen van vrijwilligerswerk. Doordat het vooral vrijwilligerswerk in de residentiële zorg is, lijkt Present op het eerste zicht niet te passen in het CERA-project. Toch kon de organisatie haar expertise inzetten, omdat residentiële zorg noodzakelijk zal blijven en ook hier de nodige aandacht moet zijn voor meer zorg op maat. En dit kan volgens Present deels waar gemaakt worden door kwalitatief vrijwilligerswerk.

Present werkte op twee thema's. Enerzijds het voorzien van vorming en ondersteuning specifiek voor de vrijwilligersverantwoordelijken in ouderenzorg en anderzijds het sensibiliseren van directies en besturen. Dit deelproject kreeg de naam: "De kwaliteit verbeteren van het vrijwilligerswerk in de residentiële ouderenzorg door degelijke vorming en ondersteuning van de vrijwilligers-verantwoordelijken" en liep van 2010 tot eind 2012.

VORMING voor vrijwilligersverantwoordelijken

De vrijwilligersverantwoordelijken in de voorzieningen toonden en tonen nog altijd veel interesse voor vorming en ondersteuning. Het CERA-project was de ideale context om een aanbod van kwalitatieve vorming uit te werken specifiek voor vrijwilligersverantwoordelijken in ouderenzorg. Die vormingen waren enerzijds open workshops waar plaats was om casussen vanop het terrein te bespreken en anderzijds meer diepgaande trainingen over specifieke thema's zoals communicatie, plaats geven aan de vrijwilligerswerking, selectie, evaluatie en begeleiding van vrijwilligers.

Het grote aantal deelnemers bevestigde de nood aan vorming. De sterkte van het vormingsaanbod lag zeer duidelijk in het opsplitsen per sector. Daardoor waren context en casussen voor de deelnemers heel herkenbaar. De vrijwilligersverantwoordelijken zelf vonden de combinatie theorie en casusbespreking heel boeiend en voelden zich gesteund door de uitwisseling: te horen dat bepaalde problemen zich ook bij anderen stellen, zorgt ervoor dat ze minder aan de eigen manier van werken twijfelen.

Sinds deze ervaring, organiseert Present elk jaar dergelijke trainingen voor vrijwilligers-verantwoordelijken en dit per sector. Meer informatie is te vinden op de website van Present (www.presentweb.be).

SENSIBILISEREN van directies en besturen

Het tweede luik van het project, het sensibiliseren van directies en besturen, was moeilijker te realiseren. De grote uitdaging was een geschikt communicatiemiddel vinden om directies en besturen te bereiken met een boodschap over vrijwilligerswerk. De uitdagingen in de sector zijn immers groot en vrijwilligerswerk wordt heel vaak als gratis bezien en iets wat geen investering hoeft. Nochtans vraagt net die grote uitdaging in de zorg een betere integratie van het vrijwilligerswerk.

Het werd uiteindelijk een mailingcampagne met vijf tips: Tip 1: Een vrijwilligersverantwoordelijke, waarom? Tip 2: Visie op vrijwilligerswerk, waarom en hoe? Tip 3: Vrijwillig is niet gratis. Tip 4: Wat zegt de wet? Tip 5: Directeur, wat is uw rol? Deze tips staan op de website van Present, bij 'Publicaties'.

EINDE VAN HET CERA-PROJECT: HET DRAAIBOEK

Aangezien er geen organisaties vormingen organiseren voor vrijwilligersverantwoordelijken en al zeker niet specifiek voor de ouderenzorg, leek het weinig zinvol een draaiboek te maken over het verloop van dit project. Present besliste, in samenspraak met CERA en LUCAS, een draaiboek te maken over het uitbouwen of het versterken van een vrijwilligerswerking in een woonzorgcentrum. Voorzieningen die het geluk hebben een goed draaiende vrijwilligerswerking te hebben, weten dat vrijwilligers voor heel veel meerwaarde kunnen zorgen. Maar het gaat niet vanzelf. Vrijwilligers op een goede manier omkaderen, vraagt een investering vanuit de voorziening.

Hoe dat concreet in zijn werk gaat, vatte Present samen in een draaiboek gericht naar besturen, directies en vrijwilligersverantwoordelijken van zorgvoorzieningen. Het gebruikte materiaal is de expertise die Present de voorbije 50 jaar opbouwde, de informatie uit diepte-interviews met vrijwilligersverantwoordelijken en de casussen die tijdens de workshops en trainingen aan bod kwamen.

Het draaiboek is een werkdocument met praktische tips en te gebruiken volgens de eigen cultuur en bestaande vrijwilligerswerking. Sommige voorzieningen hebben een jarenlange traditie in het werken met vrijwilligers, in andere voorzieningen staat de vrijwilligerswerking in zijn kinderschoenen. Voor de ene is het opmaken van een visie nu aan de orde, anderen hebben misschien meer praktische vragen over bijvoorbeeld het aanwerven van vrijwilligers. Daarom de titel van het draaiboek: "Stappenplan voor een goed draaiende vrijwilligerswerking: van minimumuitrusting tot droomscenario".

Het draaiboek is in eerste instantie gericht naar de ouderenzorg aangezien het is ontstaan uit het CERA-project 'Anders ouder worden', maar is in onze ogen zeker bruikbaar voor zorgvoorzieningen in andere sectoren.

Waarom kiezen voor vrijwilligers in een zorgvoorziening?

Het draaiboek staat eerst even stil waarom het loont om te investeren in een vrijwilligerswerking. De aanwezigheid van vrijwilligers in de zorg betekent het verschil tussen 'welvaart' en 'welzijn'. De vrijwilligers accentueren de menselijke kant van de zorg, zonder daarbij de taken van het personeel over te nemen. Als zorgvoorziening is het interessant om met vrijwilligers te werken: ze brengen de buitenwereld binnen en zijn ambassadeurs van de voorziening in die buitenwereld.

De inzet van vrijwilligers betekent een meerwaarde voor alle bewoners en patiënten en zeker voor diegenen die in mindere mate kunnen rekenen op familie en vrienden. Maar die meerwaarde is niet gegarandeerd. Present is ervan overtuigd dat een goede vrijwilligerswerking maar tot stand kan komen wanneer er een gedragen visie is en wanneer een vrijwilligersverantwoordelijke wordt aangeduid.

STAP 1: Schrijf een visie uit

Een visie op vrijwilligerswerk beschrijft waarom de organisatie kiest voor vrijwilligerswerk en wat de organisatie hiermee wil bereiken. Voor de vrijwilligers maakt een visie duidelijk waar hun plaats is binnen de organisatie. Ook het personeel heeft baat bij een goede visie: het maakt duidelijk waarvoor vrijwilligers ingezet kunnen worden en waarvoor niet. Bij bepaalde beslissingen of problemen kan teruggevallen worden op de visie.

Voorwaarde is dus dat er goed nagedacht werd over de visie en dat iedereen die onderschrijft. Het proces van het opstellen van de visie is dus belangrijk. In het draaiboek staat een lijst met vragen die kunnen helpen bij het opstellen. Denk goed na wie je betrekt in dit proces en informeer iedereen voldoende.

STAP 2: Duid een vrijwilligersverantwoordelijke aan

De ervaring leert dat een vrijwilligerswerking pas ten volle functioneert als de organisatie een vrijwilligersverantwoordelijke aanduidt. De aanwezigheid van een vrijwilligersverantwoordelijke geeft structuur aan de werking. De verantwoordelijke neemt tijd voor rekrutering en selectie, zorgt dat de juiste mensen op de juiste plaats terecht komen, organiseert een informatie- of bedankingsmoment. Het is voor iedereen duidelijk waar ze terecht kunnen voor alles wat de vrijwilligerswerking betreft. Op die manier komt alle informatie bij één persoon terecht die daardoor beter kan inspelen op allerhande situaties.

> *"Een vrijwilligersverantwoordelijke moet structuur brengen en zorgen dat de werking goed georganiseerd is. En in de beginfase heel veel uitleggen en informeren (…). Dat is mijn belangrijkste werk geweest in het begin en dat heeft wat tijd gevraagd. Ik denk dat de vrijwilligerswerking nu een zeer grote meerwaarde betekent in vergelijking met de weinige tijd die ik eraan moet besteden."*
>
> *(Vrijwilligersverantwoordelijke van een woonzorgcentrum)*

Het is meestal een zwaar onderschatte job: er komt heel wat bij kijken en het aansturen van mensen die zich belangeloos inzetten is eigenlijk delicater dan het aansturen van personeel.
Daarom is het van groot belang de juiste persoon hiervoor te kiezen en deze persoon de nodige ondersteuning, tijd, middelen en kans tot vorming te geven. Het draaiboek biedt hieromtrent enkele tips.

STAP 3: Creëer een vrijwilligersvriendelijk klimaat

Wanneer de vrijwilligerswerking op deze twee pijlers kan steunen, is stap drie mogelijk: het creëren van een vrijwilligersvriendelijk klimaat waarbinnen vrijwilligers gemotiveerd zijn én blijven.

Een duidelijke plaats voor de vrijwilligers in de werking is hierbij noodzakelijk, zowel in theorie als in praktijk. Dit betekent: de vrijwilligerswerking een plaats geven in het organigram. Op die manier is het duidelijk wie het aanspreekpunt is en in welke vergaderingen het vrijwilligerswerk aandacht moet krijgen. Maar de vrijwilligers moeten ook een plaats krijgen op de werkvloer: op welke plaatsen worden ze ingezet, voor welke activiteit of vorming worden ook de vrijwilligers uitgenodigd,… Zoals in elke organisatie is het belangrijk dat iedereen zijn plaats kent!

Ten tweede is ook een goede communicatie onmisbaar: zowel met vrijwilligers maar zeker ook met de personeelsleden. Van vrijwilligers mag een bepaalde inzet verwacht worden op voorwaarde dat zij weten wat van hen verwacht wordt en binnen welke zorgvisie. De vrijwilligersverantwoordelijke moet alle informatie in de voorziening filteren op relevantie voor de vrijwilligers en waar nodig een vertaling maken naar hun taken. De meest gemotiveerde en enthousiaste vrijwilliger wil betrokken zijn en zal daarom afhaken indien hij niet geïnformeerd wordt.

Maar ook de communicatie naar het personeel is cruciaal. Ook al biedt de vrijwilligers-verantwoordelijke voldoende ondersteuning aan de vrijwilligers, indien de personeelsleden die op de werkvloer samenwerken met de vrijwilligers geen tijd en energie besteden aan hen, zullen de vrijwilligers afhaken. Het is dus belangrijk de personeelsleden te informeren over de visie en het vrijwilligersbeleid en de rol die ze hebben in het creëren van een vrijwilligersvriendelijke klimaat.

De kers op de taart is het talentgericht werken. De talenten van de vrijwilligers opsporen en deze inzetten, geeft de grootste voldoening, zowel voor de vrijwilliger als voor de bewoners.

> *"Talenten worden ingebouwd in ons activiteitenaanbod en vrijwilligers krijgen de mogelijkheden om eigen ideeën naar voor te brengen en samen uit te werken. Deze manier van werken zorgt voor een boost aan creativiteit. Het vinden van talenten is 'fingerspitzengefühl' en dank ik volledig aan de menselijke kennis en intuïtie van ons animatieteam."*
>
> *(Directeur van een woonzorgcentrum)*

Wanneer een voorziening creatief durft te denken, is enorm veel mogelijk!

EEN VISIE OPSTELLEN KAN DOOR DE VOLGENDE VRAGEN TE STELLEN AAN DE BETROKKENEN UIT UW WOONZORGCENTRUM

- Waarom wil onze voorziening vrijwilligers inschakelen?
- Wat is de gewenste meerwaarde?
- Welke doelstellingen willen we met de vrijwilligers bereiken?
- Wat wordt er van de vrijwilligers verwacht binnen ons woonzorgcentrum (bv. aandacht voor de bewoners, luisterbereidheid, discretie, respect, dienstbaarheid, samenwerkingsbereidheid, minimum aan engagement, respect voor de animatieve grondhouding en voor gemaakte afspraken, de juiste motivatie,…)?
- Wat kunnen de vrijwilligers van ons terug verwachten (bv. ondersteuning door personeel, respect, vormingsaanbod, verzekering, …)?
- Wat is het verschil tussen vrijwilligers en beroepskrachten?
- Tot waar reikt de autonomie van de vrijwilliger in zijn takenpakket of de inspraak in de werking van de voorziening?
- …

In de praktijk…

Om te komen tot een vrijwilligersvriendelijk klimaat moet een beleid opgesteld worden. Het spreekt voor zich dat elke voorziening een eigen invulling geeft, rekening houdend met de context en de historiek van de voorziening.

Een vrijwilligersbeleid is de bundeling afspraken die gemaakt worden over het rekruteren van vrijwilligers, kennismaking en onthaal, selecteren, begeleiden, erkennen, bedanken en vormen. Het draaiboek bevat praktische informatie en tips over rekruteringscampagnes, het kennismakingsgesprek, manieren om vrijwilligers te bedanken, het bestaand vormingsaanbod.

Beleids- en andere aanbevelingen

Uit het project blijkt dat er meer aandacht nodig is voor een goede ondersteuning van het vrijwilligerswerk. Present heeft hierbij enkele belangrijke aanbevelingen :

De erkenning van enkele personeelsuren voor de vrijwilligerswerking in het woonzorgcentrum.

Vrijwilligers zorgen voor de meerwaarde die zo nodig is in de zorg voor mensen, zeker wanneer het personeelsbestand minimaal is. De kostprijs hiervoor is onbeduidend tegenover de winst die een maatschappij hiervoor in de plaats krijgt. Met een halve dag per week om zich te focussen op de vrijwilligerswerking kan een vrijwilligersverantwoordelijke al heel wat beginnen.

Meer aandacht voor intervisie en vorming van de vrijwilligersverantwoordelijken

Vrijwilligersverantwoordelijke zijn, houdt een serieus takenpakket in, des te delicater aangezien het om mensen gaat die zich onbaatzuchtig inzetten. Leiding geven aan 30 of 60 mensen is niet voor iedereen weggelegd. Erkenning krijgen voor het vrijwilligerswerk en voor de functie van vrijwilligers-verantwoordelijke binnen de organisatie vraagt een pak assertiviteit. Een verzorgde communicatie naar collega's, vrijwilligers, directie, bewoners en familie,… is cruciaal. Nochtans is er is geen specifieke opleiding voor vrijwilligersverantwoordelijke en in de zorgopleidingen komt dit niet of nauwelijks aan bod. Een vormingsaanbod is zeker geen overbodige luxe.

Het sensibiliseren van directies en besturen

Het is voor een vrijwilligersverantwoordelijke onbegonnen werk als de directie niet inziet dat de taak 'vrijwilligersverantwoordelijke' niet zomaar bij het andere werk kan genomen worden of als ze geen werk wil maken van een visie op vrijwilligerswerk of geen interesse toont in het werk van de vrijwilligersverantwoordelijke en in de vrijwilligers. Als er in een woonzorgcentrum bij het personeel geen cultuur van open communicatie is, geen wil vanuit het personeel om de vrijwilligers te 'soigneren', is het bijzonder moeilijk voor de vrijwilligersverantwoordelijke om een vrijwilligersvriendelijk klimaat te creëren.

Meer zelfs: de directeur speelt een niet te onderschatten rol in de uitbouw van een goeie vrijwilligerswerking. Het draaiboek bevat een aantal interessante tips voor de directie.

TOT SLOT

Kwalitatief vrijwilligerswerk in een woonzorgcentrum maakt zorg op maat realistischer maar hieraan zijn een aantal voorwaarden verbonden. Het opstellen van een visie die gedragen wordt door alle medewerkers en het aanduiden van een vrijwilligersverantwoordelijke die tijd, middelen, ondersteuning, vorming krijgt zijn de belangrijke pijlers. Ze vormen de basis van een vrijwilligersvriendelijk klimaat waarin rekrutering, selectie, onthaal, begeleiding, bedanking en vorming van vrijwilligers een plaats krijgen.

Het draaiboek - ontstaan uit het CERA-project 'Anders ouder worden' - probeert enerzijds aan te tonen dat een visie niet op één dag tot stand kan komen en dat een vrijwilligersverantwoordelijke zowel een goede organisator, coach, bemiddelaar, begeleider als motivator moet zijn. Het geeft aan dat een vrijwilligersverantwoordelijk een goede vrijwilligerswerking kan uitbouwen op voorwaarde dat directie en personeel ook achter de vrijwilligers staan, de vrijwilligerswerking een plaats krijgt in de organisatie, als er open gecommuniceerd wordt naar alle betrokkenen en als de talenten van elke vrijwilliger ingezet worden. De directie is in dit alles een belangrijke steun.
Kwalitatieve en duurzame vrijwilligerswerkingen kunnen zo in zorgvoorziening een deel van het antwoord bieden op de maatschappelijke evoluties. Om te besluiten deze kanttekening: er moet hierbij zeker vermeden worden dat vrijwilligerswerk geïnstrumentaliseerd wordt, bijvoorbeeld om het personeelstekort in de zorg op te vangen. Vrijwilligerswerk moet in elke situatie een meerwaarde betekenen, geen basisnood invullen.

Het draaiboek is gratis te downloaden op de website van Present: www.presentweb.be, bij 'Publicaties'.

Lieve Coorevits, stafmedewerker vrijwilligerswerk

PASTORAAL & IDENTITEIT

OMGAAN MET DIVERSITEIT OP DE WERKVLOER: DE PASTOR ALS PLEITBEZORGER

Inleiding

In 2011 werd door Zorgnet Vlaanderen een belangrijk ethisch advies uitgegeven rond 'Goede zorg bij etnisch-culturele diversiteit'. In dit advies wordt gekeken hoe zorgvoorzieningen op een ethisch verantwoorde manier zorg kunnen bieden aan cliënten met een diverse etnisch-culturele achtergrond. Hoewel in dit advies de nadruk ligt op de begeleiding van patiënten en bewoners, wordt er ook aandacht besteed aan een personeelsbeleid dat gericht is op diversiteit.[14]

De ontwikkeling van een dergelijk personeelsbeleid vraagt om een strategisch beleid dat aansluit bij de eigenheid van de organisatie.[15] Bij die strategie horen een structuur- en een cultuurverandering, en het voorzien van specifieke vorming.[16] De uitbouw van een dergelijk beleid is niet mogelijk zonder de medewerking van het personeel. Uit onderzoek blijkt dat het belangrijk is dat het beleid hiervoor beroep kan doen op voldoende pleitbezorgers.[17] Deze pleitbezorgers kunnen zich op elk niveau van de organisatie bevinden. In dit advies gaan we ervan vanuit dat de pastor één van die pleitbezorgers kan zijn.[18]

Met ons advies richten we ons tot beleidsmakers, pastores en andere pleitbezorgers rond diversiteit. De tekst bestaat uit drie delen. In het eerste deel verhelderen we wat we bedoelen wanneer we spreken over de pastor als pleitbezorger. Vervolgens geven we een brede definitie van diversiteit. We doen dit vanuit een emancipatorische invalshoek. We onderscheiden negen mogelijke vormen van diversiteit, waaronder etnisch-culturele en religieuze diversiteit. Ten slotte geven we een ideaaltypisch overzicht van mogelijke motieven die beleidsmakers en HR managers kunnen hanteren, wanneer zij ervoor kiezen om medewerkers uit sociale minderheden aan te werven. Die motieven hebben invloed op de handelingsruimte van pastores en andere pleitbezorgers.

---

[14] Zorgnet Vlaanderen, *Ethisch advies 15: Goede zorg bij etnisch-culturele diversiteit*, Brussel, 2011, 33-35.
[15] Van Braeckel, L., Tijd voor diversiteit, Zorgsector zoekt allochtoon zoekt werk, in *Weliswaar* 112, juni-juli 2013, 4-7.
[16] Marrill-Sands, D., Holvino, E., Cumming, J., *Working with Diversity. A Framework for Action, Working Paper 24,* Center for Gender in Organizations, Simmons School of Management, Boston, MA, 2000, 65-71.
[17] Chesler, M., Lewis, A., Crowfoot, J., *Challenging Racism in Higher Education. Promoting Justice*, Rowman & Littlefield, Lanham, M, 2005, 191-192, 295; Doyen, G., Lamberts, M., Janssens, M., *Diversiteitsmanagement in de praktijk*, Hoger Instituut voor de Arbeid, Departement Sociologie, KU Leuven, 2002, 275, 333, 342; Janssens, M., Chiapparino, F., Ferro, N, Hamde, K., Wåhlin, N., Nilsson, A., Landsberg, R.N., Zanoni, P., *Diversity in Organizations: Towards a Non-Essentialistic, Dynamic Approach*, *Position Paper of Research Task 1.1*., SUS.DIV, 2005, 20.
[18] Threlfall-Holmes, M., Exploring Models of Chaplaincy, in Threlfall-Holmes, M. & Newitt, M., *Being a Chaplain*, SPCK, London, 2011, 124.

Het tweede deel biedt een religieus geïnspireerd ethisch referentiekader voor beleidsmakers, pastores en andere pleitbezorgers. Dit kan voor hen als fundament en inspiratiebron dienen om rond diversiteit te werken in de context van de eigen organisatie.

In het derde deel worden er enkele praktische aandachtspunten voor pastores aangereikt. Die kunnen ook van nut zijn voor beleidsmakers en andere pleitbezorgers. Zij hebben betrekking op zelfkennis, inspireren en vormen van medewerkers uit de sociale meerderheid, ondersteunen van medewerkers uit sociale minderheden en stimuleren van structurele en culturele verandering van onderuit. Daarnaast worden er ook enkele beleidsmatige aandachtspunten genoemd, die voor pastores en andere pleitbezorgers als ondersteunende omkadering kunnen dienen. We ronden dit advies af met een kort besluit.

We willen met dit advies pastores, beleidsmakers en andere pleitbezorgers relevante inzichten en aandachtspunten aanreiken die als basis kunnen dienen voor hun gezamenlijke inzet rond diversiteit.

Dominiek Lootens, CCV regio Caritas

1. De pastor als pleitbezorger

Het beroep van pastor is volop in beweging.[19] Er is sprake van verdieping: de pastor maakt gebruik van aan de praktijk getoetste professionele referentiekaders. Daarnaast is er ook sprake van verbreding. De pastor neemt op verschillende vlakken verantwoordelijkheid op: in relatie tot patiënten en naasten, in relatie tot medewerkers, in relatie tot (het beleid van) de organisatie, en in relatie tot de ruimere samenleving. Ten slotte is het pastorale beroep ook pragmatischer geworden. De pastor waakt erover dat hij voldoende efficiënt en effectief te werk gaat.[20]

Eén van de taken die de pastor vervult is de ondersteuning van medewerkers.[21] Die ondersteuning kan de pastor opnemen vanuit verschillende perspectieven.[22]

- De pastor kan ondersteuning bieden vanuit een spiritueel perspectief, bijvoorbeeld wanneer een medewerker wil stilstaan bij existentiële vragen.

---

[19] Zorgnet Vlaanderen, *Pastoraal advies 3: Spiritualiteit en pastorale zorg in een christelijk geïnspireerd woonzorgcentrum*, Brussel, 2013, 16; Zorgnet Vlaanderen, *Pastoraal advies 1, Pastorale zorg in christelijk geïnspireerde ziekenhuizen*, Brussel, 2008, 5-7.
[20] Waar in dit advies hij of hem worden gebruikt, kan ook zij of haar worden gelezen.
[21] Flannely, K.J., Handzo, G.F., Weaver, A.J., Smith, W.J., A National Survey of Health Care Administrator's Views on the Importance of Various Chaplain Roles, in *The Journal of Pastoral Care & Counseling*, 59 (1-2), 2005, 87-96, 90.
[22] Nauer, D., De pastor als profeet?!, in Lootens, D. (red.), *Ontsluitende zorg. De toekomst van het pastorale beroep*, Halewijn, Antwerpen, 2011, 42-59; Nauer, D., Profetisch-kritisch handelen vanuit het perspectief van de pastorale zorg, in Dillen, A., Liégeois, A., Vandenhoeck, A., *De moed om te spreken en te handelen. Profetisch pastoraat*, Halewijn, Antwerpen, 2009, 132-172.

- Hij kan daarnaast ook handelen vanuit een sociaal-psychologisch of ethisch perspectief, bijvoorbeeld wanneer een medewerker nood heeft aan begeleiding bij een crisiservaring.
- De pastor kan zijn taak bij medewerkers ook opnemen vanuit een maatschappelijk of organisatieperspectief. Een medewerker ondersteunen bij zijn inzet voor een ecologisch duurzame werkcontext kan hiervan een voorbeeld zijn.[23]

Hoewel het hierbij gaat om drie onderscheiden invalshoeken, hangen ze in de praktijk vaak samen. Medewerkers ondersteunen rond diversiteit sluit sterk aan bij het laatste perspectief.

Pastores kunnen er vanuit hun referentiekader voor kiezen om binnen de organisatie pleitbezorger te zijn op het vlak van diversiteit. Het beleid kan aan hen ook expliciet de opdracht geven om één van de pleitbezorgers te zijn. Als pleitbezorgers gaan pastores in tegen uitgesproken of subtiele vormen van discriminatie in de werkcontext, ondersteunen en stimuleren zij medewerkers rond deze thematiek, en werken zij op dit vlak zoveel mogelijk samen met andere pleitbezorgers en het beleid. Pastores zijn hiervoor goed geplaatst, omdat zij over de nodige sociale deskundigheid beschikken en doordat zij zich vrij op alle niveaus binnen de organisatie kunnen bewegen.[24]

Toch stelt zich tegelijk ook de vraag of pastores over voldoende mogelijkheden beschikken om dit te doen. Doordat ze gering in aantal zijn, vormen ze zelf een numerieke minderheid binnen de organisatie. Net zoals medewerkers uit sociale minderheden, kunnen zij te maken hebben met structurele en culturele barrières.[25] Zij behoren tot een dubbele cultuur: die van geloof en Kerk, en die van de voorziening waarin zij werken.[26] Die dubbele identiteit zorgt ervoor dat zij zelf worden uitgedaagd om een geïntegreerde plek te verwerven. Desondanks neemt een pastor in vergelijking met medewerkers uit sociale minderheden vaak een geprivilegieerde plaats in binnen de organisatie.[27]

---

[23] Lootens, D., MVO als kernstrategie voor zorg- en welzijnsorganisaties, in Lootens, D. (red.), *Mensgericht sociaal ondernemen*, Garant, Antwerpen, (in druk).
[24] Leget, C., De rol van de pastor in multidisciplinaire spirituele zorg, in Lootens, D. (red.), *Ontsluitende zorg. De toekomst van het pastorale beroep*, Halewijn, Antwerpen, 2011, 34; Zorgnet Vlaanderen, *Pastoraal advies 2: Competentieprofiel pastores*, Brussel, 2011.
[25] Norwood, F., The Ambivalent Chaplain: Negotiating Structural and Ideological Difference on the Margins of Modern-Day Medicine, in *Medical Anthropology*, 25, 2006, 1-29.
[26] Leget, C., De rol van de pastor in multidisciplinaire spirituele zorg, 30-31.
[27] hooks, b., *Feminist Theory, From Margin to Center, Second Edition*, South End, Brooklyn, NY, 2000, 45-47; Van Lierde, E., 'Verschil scherp stellen om eigenheid te bewaren.' Jezuïet Vincent Ferrant over interlevensbeschouwelijk samenwerken in ziekenhuizen, in Lootens, D. (red.), *Ontsluitende zorg*, 63-64; P. McIntosch, een academica en vrouwenrechtenactiviste, somt in een veel geciteerd pamflet op hoe zij zelf als blanke vrouw professioneel geprivilegieerd is, in vergelijking met mensen van een ander ras, huidskleur of origine; zie McIntosch, P., White Privilege: Unpacking The Invisible Knapsack, in *Independent School,* Winter Issue, 1990, 31-34. Ietwat geherformuleerd, zijn hieronder enkele van haar zelfinzichten terug te vinden:

- Ik kan een tijdschrift openen en er vanuit gaan dat mensen met mijn herkomst ruim worden gepresenteerd.
- Ik kan professioneel handelen in een moeilijke situatie zonder dat ik een compliment krijg rond mijn herkomst.
- Ik wordt nooit gevraagd om te spreken in naam van iedereen met mijn herkomst.
- Ik kan er vrij zeker van zijn dat wanneer ik wil spreken met mijn leidinggevende, ik te maken krijg met iemand van mijn herkomst.

2. Diversiteit

Diversiteit kan heel wat factoren omvatten. Vanuit een emancipatorische invalshoek wordt ervoor gepleit om diversiteit te benaderen vanuit het perspectief van sociale minderheden: vrouwen, holebi's, etnisch-culturele en religieuze minderheden, personen met een beperking, 50 plussers, laaggeschoolden, alleenstaande ouders en personen in armoede.[28] Door in dit advies te kiezen voor een emancipatorische invalshoek, sluiten we ons aan bij de kritiek op een klassieke benadering van diversiteit.[29]

Ten eerste wordt er in een emancipatorische benadering benadrukt dat de eigenschappen die aan sociale minderheden worden toebedeeld, een sociale constructie zijn. In een klassieke benadering rond diversiteit worden er aan sociale minderheden vaak onveranderlijke kenmerken toegeschreven. Hierdoor zouden zij zich als sociale minderheid essentieel onderscheiden van de sociale meerderheid. Een emancipatorische benadering gaat er principieel vanuit dat er ook anders naar hen kan worden gekeken. Een organisatie met een goed ontwikkeld diversiteitbeleid, kan bijgevolg invloed uitoefenen op de kijk van medewerkers uit de sociale meerderheid op sociale minderheden.
Ten tweede wordt erop gewezen dat er in de uitbouw van een diversiteitbeleid vaak onvoldoende wordt rekening gehouden met de individuele betrokkenen. Sociale minderheden worden meestal als groep benaderd, zonder voldoende te achterhalen hoe de betrokkenen zelf omgaan met hun status als minderheid. Het gevaar bestaat dat hun eigen kracht en professionaliteit hierdoor teveel op de achtergrond komt.[30]

Ten derde wordt benadrukt dat sociale minderheden vaak te maken hebben met een combinatie van sociale identiteiten. Men kan hierbij bijvoorbeeld denken aan een laaggeschoolde medewerkster met een migrantenachtergrond. Hierdoor is het voor het beleid en voor pleitbezorgers niet vanzelfsprekend om zich in te leven in hun specifieke werkervaringen.

Ten vierde heeft diversiteit ook te maken met contextuele hindernissen en barrières. De wijze waarop een organisatie functioneert, wordt door de sociale meerderheid vaak beschouwd als diversiteitsneutraal. Of een medewerker al dat niet tot zijn rechten komt, lijkt enkel af te hangen van zijn persoonlijke

- Ik zou een job kunnen aannemen als interculturele bemiddelaar, zonder dat mijn collega's denken dat ik die job heb gekregen omwille van mijn herkomst.
- Wanneer ik weinig krediet krijg als leidinggevende, kan ik er zeker van zijn dat mijn herkomst niet het probleem is.
- Ik kan mij vrij voelen om al dan niet te luisteren naar het standpunt van iemand in de groep met een andere herkomst.
- Ik kan er vrij zeker van zijn dat mijn stem wordt gehoord in een groep waarin ik het enige lid ben van mijn herkomst.

[28] Van Laer, K., Verbruggen, M., Janssens, M., *Diversiteit in loopbanen. Over (on)gelijke kansen op de arbeidsmarkt*, Acco Leuven, 2011.
[29] Janssens, M., Zanoni, P., Many Diversities for Many Services: Theorizing Diversity (Management) in Service Companies, in *Human Relations*, 58 (3), 2005, 313-314; Prasad, P., Pringle, J.K., Konrad, A.M., Examining the Contours of Workplace Diversity: Concepts, Contexts and Challenges, in Konrad, A.M., Prasad, P., Pringle, J.K. (Ed.), *Handbook of Workplace Diversity*, Sage, London, 2006, 1-22.
[30] Janssens, M., Zanoni, P., Deconstructing Difference: The Rhetoric of Human Resource Manager's Diversity Discourses, in *Organization Studies*, 25 (1), 2003, 55-74; Zanoni, P., Janssens, M., Minority Employees Engaging with (Diversity) Management: an Analysis of Control, Agency, and Micro-Emancipation, in *Journal of Management Studies*, 44 (8), 2007, 1371-1397.

inspanningen. Toch is er in de praktijk vaak sprake van structurele en culturele barrières, die het voor sociale minderheden extra moeilijk maken om op een gelijkwaardige manier deel te nemen aan het leven van de organisatie.

3. Diversiteitsbeleid in voorzieningen

Sinds enige tijd worden voorzieningen uitgedaagd om op het vlak van diversiteit een actief personeelsbeleid te voeren.[31] Die ontwikkeling is mede het resultaat van initiatieven op politiek vlak, van de toename aan diversiteit bij cliënten, en van de invloed van belangenorganisaties. Beleidsmakers en HR managers kunnen één of meerdere motieven hebben om medewerkers uit sociale minderheden aan te werven. Ideaaltypisch kunnen er vier motieven worden onderscheiden.[32]

Ethiek

Gelijkheid		Verschil
	Gelijke kansen / Alternatieve waarden	
	Meritocratie / Speciale bijdrage	

Efficiëntie

[31] Van Braeckel, L., Tijd voor diversiteit, 4-7.

[32] Alvesson, M., Billing, Y.D., *Understanding Gender and Organizations, Second Edition*, Sage, London, 2009, 164-187; Ely, R.J., Meyerson, D., Theories of Gender in Organizations: A New Approach to Organizational Analysis and Change, in Staw, B.M., Sutton, R.I. (Ed.), *Research in Organizational Behavior*, JAI Press, New York, NY, 2000, 103-152; Thomas, D.A., Ely, R.J., Making Differences Matter: A New Paradigm for Managing Diversity, in Ely, R.J., Foldy, E.G., The Center for Gender in Organizations, Simmons School of Management (Ed.), *Reader in Gender, Work and Organization*, Blackwell, Malden, MA, 2003, 362-377; Zanoni, P., Nilsson, A., Janssens, M., Wåhlin, N., Towards Sustainable Diversity in Organizations: Lessons from Good Diversity Management Practices, in Janssens, M., Bechtoldt, M, de Ruijter, A., Pinelli, D., Pralolo, G., Stenius, V.M.K. (Ed.), *The Sustainability of Cultural Diversity, Nations, Cities and Organizations*, Edward Elgar, Cheltenham, 2010, 261-280.

3.1. Meritocratie

Een eerste motief kan omschreven worden als meritocratie. Hierbij ligt de nadruk op efficiëntie en gelijkheid. Een tekort op de arbeidsmarkt kan een reden zijn om medewerkers uit sociale minderheden aan te werven. Doordat men in de normale aanwervingcircuits onvoldoende medewerkers vindt, gaat men nieuwe kanalen aanboren. Bedoeling is om door te zorgen voor voldoende personeel, de efficiëntie van het aanbod te verhogen. Als selectiecriterium geldt dat de medewerkers uit minderheden over dezelfde competenties beschikken als die uit de bestaande meerderheid.

Voordeel van deze benadering is dat medewerkers uit minderheden aangesproken worden op hun professionaliteit. Nadeel is dat bij de aanwerving van deze medewerkers enkel wordt rekening gehouden met het perspectief van de organisatie. Wanneer zij niet volledig beantwoorden aan het gevraagde profiel, dreigen zij uit de boot te vallen. Bij een meritocratisch motief tracht men dit soms op te vangen door het aanbieden van professionele training of door middel van coachen. Desondanks blijkt bij het eenzijdig hanteren van dit motief dat sociale minderheden vooral te vinden zijn in de lagere echelons van de organisatie.

3.2. Speciale bijdrage

Bij het tweede motief ligt de nadruk op de speciale bijdrage die medewerkers uit minderheden kunnen leveren. Uitgangspunt hierbij is verschil en efficiëntie. Doordat het cliëntenbestand meer divers wordt, is het aangewezen dat het personeelsbestand ook gevarieerder wordt. Medewerkers uit minderheden beschikken over specifieke competenties, waardoor zij voor bijzondere opdrachten kunnen worden ingezet: bijvoorbeeld als bemiddelaar of tolk. Vanuit het motief van de speciale bijdrage wordt aan medewerkers vaak specifieke vorming rond diversiteit aangeboden.

Voordeel van deze benadering is dat de eigenheid van medewerkers uit sociale minderheden expliciet wordt erkend. Nadeel kan zijn dat de professionaliteit die zij met andere medewerkers delen teveel op de achtergrond komt. Hun professioneel handelen wordt hierdoor onvoldoende naar waarde geschat. De valkuil bestaat erin dat van hen sterk wordt verwacht dat zij zich vooral concentreren op specifieke doelgroepen. Hierdoor kunnen zij onvoldoende invloed uitoefenen op de ontwikkeling van de kernactiviteiten en de besluitvorming binnen de voorziening.

3.3. Gelijke kansen

Het derde motief is politiek en ethisch van aard. De nadruk ligt op gelijke kansen beleid. De voorziening gaat ervan uit dat er in het verleden te weinig medewerkers uit sociale minderheden zijn aangeworven. Men reageert positief op de stimulansen die vanuit de overheid hier rond worden gegeven. Men wil komen tot een rechtvaardiger evenwicht in het personeelsbestand. Hiervoor wordt bijvoorbeeld de aanwervingprocedure aangepast, zodat die meer beantwoordt aan de noden van sollicitanten uit minderheden. Als voorziening gaat men actief op zoek naar kandidaten uit sociale minderheden. Hiervoor werkt men bijvoorbeeld samen met belangenorganisaties of doet men beroep op het netwerk van medewerkers uit minderheden.

Het voordeel van deze benadering is dat men actief een aantal structurele obstakels uit de weg werkt. Het nadeel is dat deze manier van werken weerstand kan oproepen bij de medewerkers uit de bestaande meerderheid. Medewerkers uit minderheden lijken onterecht bevoordeeld te worden. Zij

worden vooral gezien als vertegenwoordigers van een bepaalde minderheidsgroep en niet als gelijkwaardige professionals. De stereotypes die bij een bepaalde groep horen, worden hiermee bevestigd.

3.4. Alternatieve waarden

Een laatste motief legt zowel de nadruk op ethische principes als op erkenning van verschil. Uitgangspunt bij deze benadering is dat het aanwerven van medewerkers uit sociale minderheden kan leiden tot een verbreding van het aanbod en een vernieuwing van de huidige manier van werken. Een eenzijdige instrumentele en bureaucratische ontwikkeling van de kernactiviteiten wordt hiermee fundamenteel in vraag gesteld. Men streeft naar een diepgaande cultuurverandering van onderuit, waarbij ieders bijdrage ertoe doet. Men wil komen tot een creatief en duurzaam leerklimaat dat beantwoordt aan de complexiteit van de zorg- en ondersteuningsvraag.

Het voordeel van deze benadering is dat de keuze voor het aanwerven van medewerkers uit minderheden geplaatst wordt binnen een ruimer project van waardegerichte organisatieverandering. Men wil in het aanbod ruimte creëren voor experiment en vernieuwing. Net zoals alle andere medewerkers, kunnen medewerkers uit minderheden hierin een specifieke bijdrage leveren. Het nadeel van deze benadering is dat het niet evident is om het geheel van de organisatie hierin mee te nemen. Het is niet gemakkelijk om de gerichtheid op een duurzame cultuurverandering gaande te houden. Bovendien bestaat het gevaar dat er onvoldoende aandacht wordt besteedt aan de structurele obstakels waarmee medewerkers uit sociale minderheden desondanks worden geconfronteerd.

3.5. Diversiteitsbeleid en de pastor als pleitbezorger

Wanneer pastores efficiënt als pleitbezorger rond diversiteit willen handelen, is het zinvol dat zij voldoende zicht hebben op de motieven die het management en het personeelsbeleid van de organisatie hanteren in hun diversiteitbeleid. Al naar gelang de motieven, zal de handelingsruimte van pastores verschillen. Bij het meritocratische motief is de kans gering dat pastores door het beleid als pleitbezorger zullen worden aangesproken. Bij dit perspectief ligt de nadruk immers op het efficiënt inzetten van technische competenties en op individuele verdienste. Bij het motief van de speciale bijdrage en de gelijke kansen is de kans groter dat pastores de opdracht krijgen om te handelen als één van de pleitbezorgers rond diversiteit. Bij het motief van alternatieve waarden zal het beleid aan pastores en andere pleitbezorgers expliciet de vraag stellen om van onderuit mee te werken aan een waardegerichte organisatieverandering.

3.6. Christelijk geïnspireerd ethisch referentiekader

Wanneer medewerkers en beleidsverantwoordelijken verantwoord willen handelen op het vlak van diversiteit, is het noodzakelijk en zinvol dat zij beroep doen op een ethisch referentiekader. In wat volgt onderscheiden we tien inhoudelijke criteria die terug te vinden zijn in het Katholieke sociale denken.[33]

[33] Groody, D.G., *Globalisation, Spirituality and Justice*, Orbis, Maryknoll, NY, 2012, 91-121; Kammer, F., *Doing Faithjustice, An Introduction to Catholic Social Thought*, Paulist, New York, NY, 2004, 126-128.

Dit christelijk geïnspireerde referentiekader biedt een ethisch fundament om in de eigen organisatiecontext rond diversiteit aan de slag te gaan. Beleidsmakers, pastores en andere pleitbezorgers kunnen zich hierdoor laten inspireren.

3.7. De waardigheid van de persoon

De waardigheid van de mens wordt religieus gefundeerd vanuit de aanwezigheid van God in iedere mens. Ethisch gezien betekent dit dat beleidsverantwoordelijken, pastores en andere pleitbezorgers worden uitgenodigd om in de eigen werkcontext op te komen voor de waardigheid van andere mensen, ongeacht hun geslacht, geaardheid, etnisch-culturele en religieuze achtergrond, fysieke en mentale mogelijkheden, leeftijd, opleiding, familiale omstandigheden en klasse.

3.8. Leven als een geschenk

De heiligheid van het menselijk leven is in het Katholieke sociale denken een centraal thema. Concreet houdt dit de opdracht in om zich maatschappelijk te verzetten tegen situaties en praktijken die een bedreiging vormen voor het geschenkkarakter van het leven. Voorbeelden van maatschappelijke bedreigingen zijn mensonwaardige leefomstandigheden, milieuvervuiling, racisme, seksisme, misbruik van kinderen en vrouwen, armoede en onrechtvaardige werkomstandigheden.

3.9. Gods bevrijdend handelen

De eigenheid van God wordt manifest in het handelen en optreden van Jezus van Nazareth. Hierbij hoort de overtuiging dat God iedere mens onvoorwaardelijk liefheeft. In navolging van Jezus kunnen medewerkers, pastores en leidinggevenden in hun werkcontext opkomen voor barmhartigheid en sociale gerechtigheid.

3.10. Vrijheid als recht en verantwoordelijkheid

De mens is geschapen als een vrij wezen. Ethisch gezien betekent dit dat de mens wordt uitgedaagd om met die vrijheid verantwoord om te gaan. Beleidsmakers, pastores en andere pleitbezorgers kunnen het als hun opdracht zien om in de eigen werkcontext anderen te ondersteunen in hun streven naar vrijheid en verantwoordelijkheid.

3.11. Voorkeursoptie voor de armen

De voorkeursoptie voor de armen is een centraal thema in het Katholieke sociale denken. Pastores, medewerkers en leidinggevenden kunnen zich hierdoor uitgedaagd voelen om naast diegenen te staan die door de samenleving en haar structuren worden gemarginaliseerd, en om samen met hen te werken aan bevrijding en integrale menselijke ontwikkeling.

3.12. Menselijke verbondenheid

De solidariteit tussen mensen vormt een centrale waarde. Het gaat hierbij niet om een vaag medelijden met het lijden en het onrecht van anderen. Het gaat om een concreet engagement, vanuit het besef dat iedere mens verantwoordelijk is voor andere mensen. Er is hierbij sprake van een wereldwijde verbondenheid, over de generaties heen. Met het Bijbelse visioen van vrede als inspiratiebron, kunnen beleidsmakers, pastores en andere pleitbezorgers zich uitgedaagd voelen om in hun eigen werkcontext geweldloos om te gaan met conflicten.[34]

3.13. Analyse van de sociale realiteit

Ethisch handelen vertrekt niet enkel vanuit een spontane verontwaardiging. Verantwoord handelen gebeurt vanuit een ernstige analyse van de sociale context waarbinnen men zich bevindt. Hierdoor wordt vermeden dat er simpele antwoorden worden gegeven op complexe vragen.

3.14. Een meer humane ordening van de samenleving

Het is niet om het even in welke richting de samenleving evolueert. Meer humaniteit geldt als een centraal criterium bij de evaluatie van maatschappelijke ontwikkelingen. Van hieruit kan men zich vragen stellen wanneer blijkt dat er in de eigen werkcontext eenzijdig de nadruk wordt gelegd op macht, controle of rendabiliteit.[35]

3.15. De betrokkenheid van alle mensen in de uitbouw van een sociale orde

Het opkomen voor sociale rechtvaardigheid kan niet enkel toevertrouwd worden aan specialisten, waaronder politici, vakbonden, managers of belangenorganisaties. Het gaat om een samen gedragen verantwoordelijkheid. Hierbij geldt het principe van de subsidiariteit. Dit betekent dat alle betrokkenen worden uitgedaagd om zelf in hun eigen werkcontext hier rond stappen te zetten.[36]

3.16. 5.10. Ecologische verantwoordelijkheid

Het opkomen voor een solidaire samenleving gebeurt niet los van een betrokkenheid op het milieu. Wereldwijd zijn het vaak de zwaksten die het meest worden geconfronteerd met de effecten van de menselijke activiteit op de leefomgeving en het klimaat. Sociale ondernemingen worden zelf ook uitgedaagd om een ecologisch duurzaam beleid te voeren.[37] In de eigen werkcontext opkomen voor de mens en voor het milieu kunnen samen horen.

Het Katholiek sociaal denken biedt aan beleidsmakers, pastores en andere pleitbezorgers een christelijk geïnspireerd ethisch referentiekader. Op basis hiervan kunnen zij hun eigen engagement verdiepen en hun keuzes afwegen en legitimeren.

---

[34] Vanden Berghe, J., Geweldloze communicatie in pastorale contexten, in Dillen, A., Pollefeyt, D. (red.), *Ga nu allen in vrede! Omgaan met macht en conflicten in pastorale contexten*, Davidsfonds, Pax Christi Vlaanderen, Leuven, 2010, 55-67.
[35] Zorgnet Vlaanderen, *Together we care, Ziekenhuizen als schakels in een keten van zorg*, Acco, Leuven, 2013, 26-27.
[36] Kammer, F., *Doing Faithjustice,* 229-230.
[37] Lootens, D., MVO als kernstrategie voor zorg- en welzijnsorganisaties, (in druk).

3.17. Aandachtspunten voor de praktijk

In wat volgt worden er een aantal concrete aandachtpunten genoemd, die de pastor kan opnemen in de praktijk, wanneer hij de rol vervult van pleitbezorger rond diversiteit.[38] Welke aandachtspunten hij concreet oppakt, zal ondermeer afhangen van de mogelijkheden die hem worden geboden vanuit de context waarbinnen hij werkt. Het gaat om aandachtspunten die ook relevant kunnen zijn voor andere pleitbezorgers en beleidsverantwoordelijken.

3.18. Zelfkennis

- Identificeren van je verschillende sociale identiteiten (meerderheid en/of minderheid), erkennen van de interactie ertussen, de manier waarop die identiteiten gedurende jouw levensloop veranderen, en een andere betekenis kunnen krijgen naar gelang de context.[39]
- Kritisch stilstaan bij jouw eigen rol in relatie tot macht, privilege en discriminatie in je dagelijks leven, en komen tot een concreet verstaan hier rond.
- Lezen en studeren over het thema diversiteit, waarbij je inzicht kan groeien in thema's zoals macht, privilege, discriminatie, solidariteit en sociale verandering.[40]
- Het bewust stilstaan bij en herkennen van de persoonlijke en professionele uitdagingen die horen bij het handelen als pleitbezorger.[41]
- Stilstaan bij jouw eigen competenties. Misschien ben je vertrouwd met het organiseren van vorming, maar heb je minder ervaring in beleidsmatig onderhandelen. Mogelijk heb je veel ervaring opgedaan in het ondersteunen van collega's, en minder in het direct reageren op discriminerende opmerkingen. Het vertrouwd zijn met en het ontwikkelen van je eigen competenties helpt om als pleitbezorger effectief bij te dragen tot sociale verandering.[42]

---

[38] Goodman, D.J., *Promoting Diversity and Social Justice*, *Educating People from Privileged Groups, Second Edition*, Routledge, New York, NY, 2011; Meyerson, D., *Rocking the Boat. How to Make Change Without Making Trouble*, Harvard Business Press, Boston, MA, 2008; Meyerson, D., Radical Change, the Quiet Way, in *Harvard Business Review*, October 2001, 92-100; Meyerson, D., Merill, K.M., Professional Women as Change Agents, in Smith, D.M., *Women at Work, Leadership for the Next Century*, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, 2000, 239-252; Meyerson, D., Scully, M., Tempered Radicalism and the Politics of Ambivalence and Change, in *Organization Science*, 6 (5), 1995, 585-600; Reason, R., Broido, E.M., Issues and Strategies for Social Justice Allies (and the Student Affairs Professionals Who Hope to Encourage Them), in Reason, R.D., Broido, E.M., Davis, T.L., Evans, N.J. (Ed.), *New Directions for Student Services*, 110, 2005, 81-89.

[39] Ely, R., The Role of Dominant Identity and Experience in Organizational Work on Diversity, in Jackson, S., Ruderman, M.N. (Ed.), *Diversity in Work Teams: Research Paradigms for a Changing Workplace*, American Psychological Association, Washington, DC, 1995, 161-186; Meyerson, D., *Rocking the Boat*, 19-33; 155-164.

[40] hooks, b*., Writing Beyond Race, Living Theory and Practice*, Routledge, New York, NY, 2013, 160-164; hooks, b., *Feminist Theory, From Margin to Center*, 32-33, 108-116.

[41] Meyerson, D., *Rocking the Boat*, 141-155; Meyerson, D., Merill, K.M., Professional Women as Change Agents, 243-247; Meyerson, D., Scully, M., Tempered Radicalism and the Politics of Ambivalence and Change, 588-594.

[42] Goodman, D.J., *Promoting Diversity and Social Justice*, 157-165, 170-177.

- In staat zijn om te verhelderen waarom je deze rol opneemt. Wat motiveert jou? Hoe verhoudt dit werk zich tot jouw waarden en geloofsovertuiging?[43]
- Verhelderen wat het opnemen van jouw rol als pleitbezorger jou oplevert.[44] Het besef dat jouw werk als pastor in kwaliteit zal toenemen wanneer discriminatie in je werkcontext afneemt, kan je helpen om door te zetten op moeilijke momenten.
- Impulsieve acties vanuit schuld of schaamte vermijden, ten gunste van acties die gebaseerd zijn op reflectie en samenwerking.

3.19. Acties

3.19.1. Inspireren en vormen van medewerkers uit de sociale meerderheid

- Integreren van jouw rol als pleitbezorger in al je dagelijkse contacten. Diversiteit is niet alleen een thema tijdens specifieke vormingsmomenten, maar is bijvoorbeeld evengoed aan de orde tijdens interdisciplinair overleg.[45]
- Zodanig op discriminerende commentaren en gedragingen reageren, dat de ander hieruit kan leren, en niet wordt beschaamd of te kijk gezet.[46]
- Vaardigheden ontwikkelen in het omgaan met stereotype en verdedigende reacties van medewerkers uit de sociale meerderheid.[47]
- Een vertrouwensrelatie opbouwen met medewerkers uit de sociale meerderheid, door zich in te zetten voor een persoonlijke en professionele samenwerking op langere termijn.
- Medewerkers uit de sociale meerderheid uitnodigen om samen met jou de rol op te nemen van pleitbezorger.

3.19.2. Ondersteunen van medewerkers uit sociale minderheden

- Luisteren. Er niet vanuit gaan dat jij een expert bent. Onafhankelijk van hoe lang je al een pleitbezorger bent, continu leren van medewerkers uit sociale minderheden.
- Medewerkers uit sociale minderheden als individu en professional benaderen, en niet louter als vertegenwoordigers van groepen met een diverse achtergrond.[48]
- Je contacten op het werk meer divers maken. Er bewust voor kiezen om samen te werken met medewerkers uit sociale minderheden.
- Aanvaarden dat er conflicten kunnen ontstaan tussen jou als pleitbezorger en medewerkers uit sociale minderheden en bereid zijn eruit te leren.[49]
- Kleine, haalbare en constructieve stappen zetten, die de inclusie op de werkvloer bevorderen, samen met medewerkers uit sociale minderheden.[50]

---

[43] Goodman, D.J., *Promoting Diversity and Social Justice*, 121-156.
[44] Goodman, D.J., *Promoting Diversity and Social Justice*, 101-120.
[45] Meyerson, D., Radical Change, the Quiet Way, 96-97.
[46] Meyerson, *Rocking the Boat*, 57-76.
[47] Goodman, D.J., *Promoting Diversity and Social Justice*, 165-170; Meyerson, *Rocking the Boat*, 41-43, 152-153.
[48] hooks, b., *Feminist Theory, From Margin to Center*, 58-61.
[49] Ely, R.J., Meyerson, D.E., Davidson, M.N., Rethinking Political Correctness, in *Harvard Business Review*, September 2006, 1-8; hooks, b., *Writing Beyond Race, Living Theory and Practice*, 143-152; hooks, b., *Feminist Theory, From Margin to Center*, 64-67.

3.19.3. Stimuleren van structurele en culturele verandering van onderuit

- De aanwerving en het coachen van medewerkers uit sociale minderheden aanmoedigen.[51]
- Een pleidooi houden om met medewerkers vorming op te zetten rond diversiteit.[52]
- Een pleidooi houden om de competenties op het vlak van diversiteit deel te laten uitmaken van functionerings- en evaluatiegesprekken.
- Samen met andere pleitbezorgers en beleidsmakers stilstaan bij 'neutrale' procedures, praktijken en regels. Analyseren in hoeverre sociale minderheden structureel worden benadeeld, bijvoorbeeld met betrekking tot aanwerving of promotie. Stimuleren om op dit vlak advies in te winnen bij belangenorganisaties.[53]
- Buiten jouw voorziening contact houden met organisaties die zich inzetten voor sociale minderheden.
- Doordacht omgaan met beslissingsorganen. Beseffen dat je vanuit jouw positie als pastor een constructieve invloed kunt uitoefenen op beleidsverantwoordelijken.[54]
- De cultuur van je organisatie bestuderen en beïnvloeden. Er is nood aan een cultuur van veiligheid en samenwerking om te kunnen groeien en leren.[55]
- Beseffen dat organisatieverandering van onderuit traag gebeurt. Je er desondanks niet van laten weerhouden om te handelen.[56]

4. Beleidsmatige aandachtspunten

Het handelen van de pastor en andere pleitbezorgers heeft de meeste kans op slagen, wanneer het wordt omkaderd door een waardegericht diversiteitbeleid dat zowel door het management als door het personeelsbeleid wordt ontwikkeld. In aansluiting bij de vier motieven en op basis van onderzoek kunnen enkele beleidsmatige aandachtpunten worden genoemd.[57] Die hebben betrekking op het geheel van de organisatie en staan in een spanningsvolle relatie met elkaar. Beleidsmakers worden uitgedaagd om hiermee creatief, efficiënt en ethisch om te gaan.[58]

4.1. Meritocratie

---

[50] Meyerson, *Rocking the Boat*, 101-138.
[51] Ragins, B.R., Diversity, Power and Mentorship in Organizations: A Cultural, Structural and Behavioral Perspective, in Chemers, M.M., Ostkamp, S., Costanzo, M.A., *Diversity in Organizations, New Perspectives for a Changing Workplace*, Sage, Thousand Oaks, CA, 1995, 91-132.
[52] Goodman, D.J., *Promoting Diversity and Social Justice*, 178-195.
[53] Voor een overzicht, zie Zorgnet Vlaanderen, *Ethisch advies 15: Goede zorg bij etnisch-culturele diversiteit*, 36-37.
[54] Meyerson, *Rocking the Boat*, 77-100.
[55] Meyerson, *Rocking the Boat*, xxi-xxiv.
[56] Meyerson, D., Radical Change, the Quiet Way, 100.
[57] Boomstra, R., Wennink, J., Kok, I., *Intercultureel management: een vak apart? Een onderzoek naar succes- en faalfactoren van interculturalisatie in de GGZ en de verslavingszorg*, Mikado, Rotterdam, 2004, 85; Thomas, D.A., Ely, R.J., Making Differences Matter: A New Paradigm for Managing Diversity, 370-371; Zanoni, P., Nilsson, A., Janssens, M., Wåhlin, N., Towards Sustainable Diversity in Organizations, 274-276; Zorgnet Vlaanderen, *Ethisch advies 15: Goede zorg bij etnisch-culturele diversiteit*, 33-35.
[58] Bolman, L.G., Deal, T.E., *Reframing Organizations, Artistry, Choice and Leadership, Fourth Edition*, Jossey-Bass, San Francisco, CA, 2008, 397-409; 435-438.

- Het beleid beheert de middelen van de organisatie, waaronder die met betrekking tot diversiteit, op een economisch verantwoorde manier.
- Het beleid hanteert bij alle medewerkers een hoge standaard op het vlak van professionele competenties.

4.2. Speciale bijdrage

- Het beleid ontwikkelt de individuele competenties van alle medewerkers, vertrekkend van hun reeds verworven competenties.
- Het beleid heeft een persoonlijke benadering ten opzichte van alle medewerkers, en niet louter een groepsbenadering op basis van sociale achtergrond.
- Het beleid gaat constructief om met conflicten die te maken hebben met diversiteit.[59]

4.3. Gelijke kansen

- Het beleid bouwt een vlakke, innovatiegerichte organisatiestructuur uit.
- Het beleid moedigt participatie en verantwoordelijkheid van alle medewerkers aan.

4.4. Alternatieve waarden

- De organisatie beschikt over sterk gedeelde persoonlijke, relationele en sociale waarden.[60]
- Het beleid gelooft in de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie.[61]
- Het beleid promoot persoonlijke interactie en samenwerking tussen medewerkers met een diverse achtergrond.

BESLUIT

Het hoort bij de taak van een pastor om medewerkers te ondersteunen. Het handelen als pleitbezorger rond diversiteit vormt een zinvolle concrete invulling hiervan. Het beleid van de voorziening kan de pastor hiertoe de opdracht geven. Het opnemen van die rol verloopt het best in samenwerking met andere pleitbezorgers. De pastor kan zich hierbij, net zoals het beleid en andere pleitbezorgers, laten inspireren door een christelijk geïnspireerd

[59] Ely, R.J., Meyerson, D.E., Davidson, M.N., Rethinking Political Correctness, 8-10; Kolb, D., Donnellon, A., Constructive for Whom? The Fate of Diversity Disputes in Organizations, in *Journal of Social Issues*, 50 (1), 1994, 139-155.
[60] Dorr, D., *Integral Spirituality. Resources for Community, Peace, Justice, and the Earth*, Orbis, Maryknoll, NY, 1990, 1-11; Maak, T., Pless, N.M., Responsible Leadership: a Relational Approach, in Maak, T., Pless, N.M., *Responsible Leadership*, Routledge, New York, NY, 2006, 33-53.
[61] Lootens, D., MVO als kernstrategie voor zorg- en welzijnsorganisaties, (in druk).

ethisch referentiekader. De pastor nodigt medewerkers uit de sociale meerderheid uit om ook als pleitbezorger te handelen. Samen met medewerkers uit sociale minderheden werkt hij deskundig, constructief en onafgebroken aan een inclusieve werkvloer.

Dominiek Lootens, stafmedewerker Identiteit & Pastoraal
CCV Regio Caritas

Kapel va

IDENTITEIT EN VERBAND
CHRISTELIJKE ZORG EN WELZIJN IN HET NETWERK VAN OVERHEID, MARKT EN KERK

Dr. Erik Sengers

De 'Balkenendenorm' is in het publieke debat in Nederland een bekend begrip. Het is de norm voor het inkomen van bestuurders in de publieke sector. Iedereen die werkt in een sector die betaald wordt uit belastinggelden, of daaruit gesubsidieerd wordt, in overheidsdienst is of werkt in een organisatie voor het algemeen belang, zou niet meer mogen verdienen dan de minister-president. Dat was de zuinige Zeeuw Balkenende toen de discussie over de inkomens van deze beroepsgroep losbarstte, vandaar de naam. In plaats van helderheid te scheppen leidde de norm echter tot een debat over inkomenspolitiek in de publieke sector – een debat dat ook in België gevoerd wordt. In beide landen zijn de afgelopen decennia zijn veel overheidsdiensten verzelfstandigd. Dat leidt tot de vraag of deze diensten te beschouwen zijn als overheid of als marktpartij, en hoe de verantwoordelijkheid daarin te waarderen. Verder kennen zowel Nederland als België een stevige traditie van particulier initiatief, bijvoorbeeld in zorg en welzijn, dat wel betaald wordt uit publieke middelen maar geen overheid is. Mogen die wel behandeld worden als overheidsdiensten? Tenslotte worden door deze publieke diensten veel mensen van buiten ingehuurd om bepaalde projecten te klaren, die zich niet aan de daar geldende ethische, politieke en wettelijke normen gebonden te hoeven voelen. Kortom, een norm als oriëntatiepunt klinkt eenvoudig en sympathiek, maar is niet gemakkelijk op te leggen.

Wil men een norm kunnen handhaven, dan is een gedeelte identiteit nodig. De leden van een groep moeten het gevoel hebben dat ze gezamenlijk ergens voor staan en zich voor dat gedeelde doel willen inzetten. Dat gezamenlijke doel werkt als een oriëntatiepunt dat de onderlinge verhoudingen organiseert en stimuleert. Vanuit dit opzicht kunnen we ons ook de vraag stellen, wat het oriëntatiepunt is voor de organisaties in zorg en welzijn die zijn voortgekomen uit christelijke inspiratie. Eenvoudig gevraagd: oriënteren zij zich aan de overheid, aan de markt, of aan iets anders? Het antwoord is echter niet gemakkelijk, en wel om drie redenen. Ten eerste omdat met name de overheid en de markt een steeds grotere rol krijgen in zorg en welzijn. De overheid reguleert steeds meer, tegelijk worden steeds sterker economische criteria gehanteerd voor de waardering en evaluatie. Ten tweede is een antwoord niet gemakkelijk omdat de identiteit van zorgorganisaties verregaande consequenties kan hebben, voor de interne organisatie, voor de rol van medewerkers, en voor de positie van zorgontvangers. Deze consequenties kunnen ertoe leiden dat bestaande privileges en afspraken met de overheid en de markt herzien worden. Ten derde is de vraag van het oriëntatiepunt niet gemakkelijk te geven omdat de kerk als verbindend element is weggevallen – en ook niet meer als zodanig kan functioneren. Dat betekent dat iedere organisatie de vraag naar identiteit voor zichzelf moet beantwoorden.

Identiteit van organisaties heeft twee kanten: waar komen ze vandaan, en waar gaan ze naar toe? Welk verhaal wordt er over die reis verteld? Daarover wil ik met u van gedachten wisselen met het oog op de christelijke identiteit van zorgvoorzieningen. In het eerste deel wil ik schetsen hoe we vanuit sociaal-wetenschappelijk perspectief kunnen nadenken over identiteit. Identiteit is namelijk voor sociaal wetenschappers niet iets vaststaands of heel verhevens,

maar krijgt vorm in een geschiedenis, een sociale context, en in het dagelijks opereren van mensen. In het tweede deel wil ik schetsen wat die context is waarin christelijke zorgorganisaties werken, en hoe die context invloed uitoefent, hoe die vragen stelt over het functioneren van die organisaties. In het derde deel wil ik dan langzaam opschuiven naar meer inhoudelijke antwoorden: wat zou de identiteit van christelijke zorgvoorzieningen kunnen zijn? Op basis van de spiritualiteit van caritas en de christelijke sociale leer wil ik enkele mogelijke contouren schetsen. Tenslotte wil ik in de conclusie aangeven welke positieve, praktische consequenties een christelijke identiteit volgens mij zou kunnen hebben.

IDENTITEIT EN IDENTIFICATIE

In de discussie over identiteit van organisaties wordt er vaak impliciet vanuit gegaan dat de identiteit er al is en dat die alleen via een bepaalde weg ontdekt kan worden. Wat er dan vaak gebeurt, is dat auteurs en sprekers indrukwekkende vergezichten schetsen over levensbeschouwelijke tradities en de rol daarvan in de samenleving. Ook bieden deze auteurs indrukwekkende analyses over de openheid van de samenleving voor de christelijke identiteit en de mogelijkheden die dat biedt. Ik ben vaak wat sceptisch tegenover deze vergezichten, zeker als ze niet empirisch onderbouwd zijn. De maatschappelijke acceptatie van geprofileerde levensbeschouwelijke tradities is in west-Europa namelijk beperkt. Wat ook vaak gebeurt, als men denkt dat de identiteit er al is, is dat er veelomvattende methodes worden voorgesteld hoe je in een organisatie de identiteit kunt ontdekken. Alle medewerkers worden uitgenodigd hun visie te geven op deze zaak, zodat er een zo groot mogelijk draagvlak ontstaat, en er is een commissie die dit proces begeleidt. Uiteindelijk, na een zekere periode, ontstaat er een formulering van de identiteit. Het ligt in de aard der zaak dat als dit proces is afgelopen, het weer van voren af aan kan beginnen omdat de identiteit ondertussen weer verouderd is.

Ik heb een wat andere visie op identiteit. Identiteit ‘is’ er niet maar komt voor mij als sociaal wetenschapper tot stand in een sociale context en wordt steeds opnieuw vastgelegd – in relatie tot die context. Identiteit is niet gegeven is of vastgelegd – hoewel er zeker ook elementen vanuit een geschiedenis meekomen en worden doorgegeven – maar wordt steeds opnieuw bepaald. In die zin is de identiteit een uitdrukking van een huidige situatie, een status quo, en niet zozeer iets van het verleden. Tegelijk drukt een identiteit ook iets wenselijks uit: daar willen we naar toe groeien, zo zouden we willen zijn. Een identiteit heeft daardoor ook iets normatiefs: wie wil erbij horen en wie haakt er daarbij af, wie mag erbij horen en wie wordt buitengesloten? Daarmee speelt ook de vraag van macht een rol: wie bepaalt wat de identiteit van organisaties zou moeten zijn? Identiteit moet immers ook georganiseerd worden, moet ook ergens institutioneel verankerd zijn. U begrijpt uit deze vragen dat ik de processen van identificering – hoe komen mensen tot de formulering van een identiteit? - veel interessanter vind dan de uitkomst daarvan, de vastgelegde identiteit. Mijn rol zie ik meer als die van iemand die dergelijke processen begeleidt en stimuleert, door vragen te stellen en informatie te geven, dan door te zeggen hoe het moet. Zeker in het buitenland ben ik daarmee voorzichtig.

Laten we twee kanten van dit proces van identificering kort bekijken. Aan de basis van dat proces staan relaties tussen mensen en groepen van mensen. Hoe intensiever de relaties zijn, hoe sterker de identiteit. Nu gaat het vormen van relaties gemakkelijker als er ook bepaalde kenmerken gedeeld worden. Die kenmerken kunnen van verschillende aard zijn. Mannen praten over het algemeen makkelijker met mannen, en vrouwen met vrouwen. Mensen van

eenzelfde etnische groep praten gemakkelijker met elkaar in een vreemd land dan met hun autochtone buren. Mensen met eenzelfde geloofs- of wereldbeschouwing praten gemakkelijker met elkaar dan met mensen die die overtuiging niet delen. Deze eenkennigheid is op zich niet erg, hoewel dat er wel toe leidt dat de eigen groep vaak wordt gezien als 'beter' dan andere groepen. Als mensen iets met elkaar delen, worden immers storende factoren uitgeschakeld en kunnen ze gemakkelijker taken volbrengen en doelen bereiken. Die taken en doelen kunnen op hun beurt ook identiteitsvormend werken. Als mensen of groepen het gevoel hebben dat ze samen ergens voor staan, dan benadrukken ze eerder de gezamenlijke overeenkomsten dan de verschillen. 'Communicatie' is daarom bij identificatieprocessen het sleutelwoord: als mensen met elkaar communiceren of kunnen communiceren – vis a vis of via media, zullen de relaties gevestigd en bevestigd worden. Als de communicatielijnen daarentegen afbreken worden mensen vreemden voor elkaar en zal de gezamenlijke identiteit vervagen.

De andere kant van identificering is de relatie met de buitenwereld. De gezamenlijke identiteit wordt vaak gedefinieerd ten opzichte van de buitenwereld. 'Wij zijn bijzonder ten opzichte van anderen en wel op deze punten'. Ook als niet ieder lid van de groep (helemaal) aan deze kenmerken voldoet, kan zo'n omschrijving toch voldoende zijn om de grenzen van de groep af te bakenen. Of om mensen bij de groep te betrekken: als je erbij wilt horen, moet je je zo gedragen. Ook moet die gezamenlijke identiteit door de buitenwereld erkend worden. Met andere woorden: als de omgeving een groep niet erkent of als zodanig ziet, en er dus geen relaties mee aangaat, zal de groep weinig maatschappelijke impact hebben. Maar het kan ook anders gaan, dat de sociale omgeving een groep definieert, hoewel sommige leden van die groep helemaal niet als zodanig gezien willen worden. Zo is het een interessant fenomeen, dat het culturele en religieuze leven van joden in West-Europa tijdens de eerste jaren van de Tweede Wereldoorlog intensiever was dan in de periode daarvoor. Tegen hun wil werden mensen namelijk gedefinieerd als joods en opgesloten in getto's, waar ze alleen met joden mochten verkeren. Deze intensievere omgang van seculiere en religieuze joodse mensen met elkaar leidde onder de druk van buiten tot een versterking van de joodse identiteit. Identificering heeft dus een interne kant, de onderlinge relaties, en een externe kant, de relaties met de buitenwereld die de grenzen van de groep bevestigen.

Als we processen van identiteit zien als een uiting van sociale relaties, van relaties tussen mensen, dan zien we meteen waarom het in deze tijd zo moeilijk is om identiteit te vormen en te behouden. In deze tijden van mondialisering zijn de relaties tussen mensen veel langer en abstracter geworden (Castells). We houden via email, facebook en skype contacten met mensen ver weg, die we niet zo vaak zien, terwijl in het dagelijks contact onze buren vreemden worden. Dankzij de invloed van de media is ons beeld op de wereld ontzettend verruimd en verrijkt. Dat is op zich positief, maar betekent voor identificatie dat we ons op verschillende groepen mensen betrokken kunnen voelen, en dat die groepen niet meer per se met elkaar overlappen en elkaar dus niet versterken. De christelijke vakbond en partij overlapten elkaar, maar tegenwoordig is men tegelijk lid van de neutrale sportvereniging en gaat men naar de katholieke school. In de huidige tijd zijn er zoveel levensbeschouwelijke en religieuze opties, dat het eigenlijk niet meer echt uitmaakt van welke je lid bent. Dat maakt het voor groepen erg moeilijk om de grenzen van de groep en daarmee de identiteit van de groep te bewaken. Dit heeft tot laatste gevolg dat er geen duidelijke instanties meer zijn die een identiteit voor mensen kunnen formuleren, instanties waartoe mensen zich betrokken voelen. DE vakbond als instantie voor de identiteit van arbeiders, DE kerk als instantie voor de identiteit van geloof, DE staat als instantie voor de identiteit van een natie en volk. Er zijn geen instanties meer die onze identiteit bepalen, en als ze dat wel doen, dan worden ze wantrouwend bekeken. Dat betekent

dat iedereen opnieuw op zoek gaat en op zoek blijft naar identiteit, naar plaatsbepaling in de sociale ruimte, want definitieve antwoorden zijn er niet meer.

CHRISTELIJKE ZORGORGANISATIES IN EEN NETWERK

De identiteit van christelijke organisaties wordt bepaald in een netwerk van sociale relaties. Wat ze doen en wat ze belangrijk vinden wordt bepaald in processen van afzondering van en verbinding met andere organisaties en groepen. Welke zijn de belangrijkste in dat netwerk? Laten we eerst kijken naar het oudste en voorheen belangrijkste knooppunt in dat netwerk, de kerk. De kerk was de instantie die tot voor enkele decennia geleden bepaalde, en in sommige landen in Europa nog steeds bepaalt, wat christelijk was aan de organisaties van zorg en welzijn, en wat dat betekende voor hun activiteiten. We kunnen dat breed zien, want ook als organisaties niet vielen onder de bisschoppen dan toch tenminste onder ordes of congregaties, die net zoals de bisschoppen waakten over de katholieke invulling van de organisatie. De consequenties waren omvattend: de kerk sprak mee als het ging om het personeelsbeleid, om de medische handelingen die verricht mochten worden, of over de ruimtelijke inrichting zoals het ophangen van kruisbeelden en het inrichten van een kapel. Via gedelegeerde bestuurders hield de kerkelijke organisatie greep op de praktijk van de instellingen. En via de kerkelijke organisatie waren de zorginstellingen verbonden met andere instellingen op het terrein van zorg en welzijn die zich verbonden voelden met de christelijke identiteit, iets wat door regelmatige bijeenkomsten georganiseerd door het kerkelijk instituut ook bevorderd werd. Deze vorm van organisatie heeft een grote impuls gegeven aan het zorglandschap van de Europese samenlevingen, en is belangrijk geweest voor de emancipatie van de katholieke bevolkingsgroepen in diverse Europese landen.

Na de Tweede Wereldoorlog nam de overheid een steeds belangrijkere rol in het netwerk over. Dat heeft er vooral mee te maken dat de overheid steeds meer van het werk ging financieren. Daarmee waren belangrijke doelen gediend: de zorgverlening moest gaan aansluiten bij de laatste wetenschappelijke en professionele ontwikkelingen. De hulpverlening moest beter worden en gecontinueerd worden. Legitieme doelen, die echter belangrijke gevolgen hadden voor de identiteit van het werk, want daarmee komen ook andere waarden in het spel. Het werk wordt minder een zaak van naastenliefde en barmhartigheid, en meer van professionaliteit, techniek en methodiek. Het resultaat van het werk wordt niet meer afgerekend op basis van de intentie die eraan ten grondslag ligt, de inspiratie, maar op basis van de gestelde doelen en de bijbehorende subsidies. Het netwerk op basis van levensbeschouwing raakt doorbroken, en er ontstaan nieuwe netwerken tussen instellingen die eenzelfde soort hulpverlening organiseren: katholieke en neutrale ziekenhuizen voelen zich meer verwant dan katholieke ziekenhuizen en katholieke buurthuizen. Deze verwantschap die kan leiden tot samenwerking en fusie roept op een nieuwe manier de vraag op naar de identiteit als inspiratie voor het werk, waarop een antwoord gegeven moet worden. Nodeloos te zeggen dat bij een grotere invloed van de staat de rol van politiek en wetgeving belangrijker wordt, ten koste van de invloed van de kerk als garant van de identiteit.

Het derde knooppunt in het netwerk van christelijke organisaties zijn de noden in de samenleving, en wat zij als sociale noden zien. Een belangrijk kenmerk van christelijke zorg is dat steeds weer opnieuw mensen zich in vrijheid inzetten voor noden waar andere oplossingen tekort schieten (Beyer

1994). In sommige samenlevingen, zoals in Scandinavië, is de verzorgingsstaat heel omvangrijk en is er weinig plek voor christelijke zorg of zal die samenvallen met de staat. In andere, zoals de Verenigde Staten, is de verzorgingsstaat zeer beperkt en zullen christelijke kerken hun naastenliefde op een veelheid van gebieden kunnen uiten. Ook in West-Europa zien we dit gebeuren. Was voorheen die zorg voor zieken en lichamelijk of geestelijk beperkten een uiting van zorg door christenen – omdat er door de overheid niet naar werd omgekeken -, nadat deze zorg geheel uit belastinggelden betaald werd is het onderdeel geworden van het aanbod van de verzorgingsstaat. Wat gezien wordt als de ware naastenliefde zit nu eerder in de opvang van daklozen, migranten en vluchtelingen, en de steun aan armen. Toen ik een paar jaar geleden in Gent op bezoek was heb ik daarvan enkele indrukwekkende voorbeelden kunnen zien.

Wat christelijke zorg en aandacht is en doet, en hoe het georganiseerd is, beweegt zich volgens mij in een netwerk. De belangrijkste knooppunten daarvan zijn de kerk, de staat en de noden zelf. Maar het belang van deze knooppunten varieert in tijd en ruimte. Hoe die zorg en aandacht er in een bepaalde situatie uitziet, hangt af van de sterkte en zwakte van bepaalde knooppunten. Hierboven gaf ik al aan dat als de staat bepaalde taken overneemt, deze taken minder gauw als uiting van caritas worden gedefinieerd. Als in tijden als deze de sociale noden toenemen door economische problemen, dan zullen er nieuwe vormen uitgevonden worden. De kerk speelde in vroeger tijden een centrale rol, maar die is ook in deze tijd als speler in het netwerk van caritas niet uit te vlakken. Worden de nieuwe initiatieven in zorg en welzijn erkend door een kerkelijk instituut, dan zullen ze eerder zichzelf definiëren als en gezien worden als een christelijke uiting. Ook in brede zin spelen de kerken een niet uit te vlakken rol: de verhalen van het evangelie en de traditie van christenen op het veld van zorg en welzijn (Stockman 2008), inspireren steeds weer mensen om zich in te zetten voor de medemens in nood. Kortom, het is een dynamisch netwerk waarbinnen christelijke zorg wordt gedefinieerd en zichzelf definieert.

CARITAS

We hebben gezien dat de identiteit van de christelijke organisaties bepaald wordt in een netwerk van relaties. Ook hebben we gezien dat de banden van dat netwerk in de huidige tijd behoorlijk los zijn geworden. Nu kunnen we een inhoudelijke stap gaan zetten: wat is dan de identiteit van deze organisaties? Of voorzichtiger gezegd: wat zou de identiteit kunnen zijn? Een belangrijk woord in de christelijke traditie is het woord ‘caritas’ (Sengers 2012). Voor mijzelf was het een eyeopener om te leren dat caritas komt van een Latijns woord dat verwijst naar ‘duur’ in de zin van ‘waardevol’. Pas van daaruit krijgt het de betekenis van hoogachting, verering of liefde, en in de kerkelijke context in het bijzonder de betekenis naastenliefde. Voor onze oren is dat een vreemde combinatie. Wij denken bij duur aan geld, en niet aan een geliefde. Maar toch is de combinatie niet zo gek: wat duur en waardevol is, dat hebben we vaak ook lief. Dat geldt voor de dure auto waarvoor we hebben gespaard net zo goed als voor de onbetaalbare familieleden en onze gezondheid. En we kunnen ook denken aan de woordcombinaties in de Latijnse talen, bijvoorbeeld het Frans heeft het woord *chèr* voor duur en *chèrie* voor schat of lieveling. Kortom: wat we liefhebben is ons wat waard, en andersom als ons iets waard is, is het een uitdrukking dat we het lief hebben.

De vraag is wat er in het christendom duur en waardevol, en daarom lief te hebben is. We denken dan meteen aan het hoogste gebod dat staat geschreven in het evangelie van Markus (12, 28-33): we moeten God liefhebben met heel ons hart, ziel, verstand en kracht, en de naaste als onszelf. God,

naaste, en wijzelf, dat zijn blijkbaar de drie belangrijkste, waardevolste, dure zaken. Als we voor dit betoog even afzien van de liefde tot jezelf, blijven over de liefde tot God en tot de naaste. De liefde tot God en tot de naaste gaat samen op. Wij zouden geneigd zijn te zeggen dat de liefde tot de naaste in het christendom voorop gaat. Maar alle grote theologen en mystici laten ons zien dat dat verweven is met de liefde tot God (bijvoorbeeld Beatrijs van Nazareth 1999). Dat is ook niet zo vreemd, want het is God die in het christelijk denken de eerste stap zet. Omdat Hij van mensen houdt komt hij naar ons toe met Zijn Liefde. Die ervaring van de oorspronkelijke geborgenheid en bescherming roept bij de mensen een antwoord op dat die ervaring op een soortgelijke wijze wil beantwoorden, door daden van liefde namelijk. Willen we God liefhebben dan kunnen we dat alleen maar doen door Zijn mensen lief te hebben, omdat ze waardevol zijn. Godsliefde en naastenliefde staan niet tegenover elkaar, waarbij de een voor de kerkgangers is en de ander voor de beoefenaars van de naastenliefde. Hoe groter de Godsliefde, hoe groter de naastenliefde, en andersom.

In de liefde tot God staat dus de mens centraal. Twee aspecten wil ik daarbij benadrukken. Ten eerste dat liefde ook betekent mensen recht doen. We denken vaak dat caritas en de strijd voor een rechtvaardige wereld twee verschillende zaken zijn, maar dat hoort bij elkaar. Als we mensen lief hebben, dan proberen we recht te doen aan de eigenheid en de vrije ontwikkeling van mensen. Als we dat niet zouden doen, dan zou het geen liefde zijn, dan zouden we onze eigen belangen laten prevaleren boven de belangen van de ander. En om die ander en zijn of haar levensweg en waarheid gaat het. Maar dat betekent ook dat we ons vanuit die liefde inzetten voor een rechtvaardige wereld: voor het opheffen van armoede, voor het voorkomen van hongersnood, voor de genezing van zieken, voor de waardigheid van het leven aan het begin en einde ervan, voor de scholing en vorming van de jeugd, voor een veilige omgeving om in te wonen en relaties aan te gaan, voor een economisch gezonde basis van gezinnen. We doen dat niet vanuit een politiek programma (het kan wel een politiek programma worden), maar vanuit de waarde van de mens die als Gods oogappel mag groeien naar wat waar, goed en schoon is.

De andere kant die ik wil benadrukken is dat liefde leidt tot gemeenschap. Waar liefde is spreken we altijd over twee, en dat is al een gemeenschap op zich. De liefde tot God is geen individuele ervaring, maar een ervaring die leidt tot gemeenschap met Hem en met mensen. Dat geeft meteen een diepe christelijke waarheid weer: we worden pas mens en kunnen pas volledig mens worden in een gemeenschap. Als we de liefde tot God en tot de mensen dan ook serieus nemen, worden we opgeroepen te werken aan gemeenschap. Dat betekent dat we als we ons geraakt voelen door die Liefde actief op zoek gaan naar mensen die eenzaam zijn, dat we proberen mensen die werkloos zijn bij de samenleving betrokken te houden, dat we gevangenen opzoeken, dat we vluchtelingen en asielzoekers niet afzonderen, dat we bevorderen dat gehandicapten gebouwen in kunnen komen. Mensen kunnen pas hun talenten en vermogens ontplooien in samenwerking met anderen, en zo kunnen ze hun gezamenlijke doelen realiseren ten dienste van het geheel van de samenleving. Samen, in hun diversiteit, vormen de mensen het veelzijdige beeld van God.

Tot slot wil ik benadrukken dat caritas niet alleen het handelen, maar ook de uitdrukking is van een gemeenschap, van een geloofsgemeenschap. Het is de uitdrukking van een groep, een netwerk zo u wilt, die gelooft dat het in deze wereld anders kan. Het beeld van het Koninkrijk Gods, waarin de laatsten de eersten zullen zijn, waarin zij die zijn als kinderen het eerste binnengaan, waarin de liefde en niet de macht de wet is - dat Koninkrijk is daarbij het richtsnoer. Daarvoor laten de onderdelen van dat netwerk zich doelbewust inspireren door de verhalen van het joodse volk en van het leven van Jezus (zie voor een bron in onverwachte hoek Sadlacek 2012: 60-116 en 160-205). Daarin vinden zij de ervaringen opgeschreven die universele geldingskracht

hebben, en ze zijn bereid erover na te denken hoe die in hun concrete situatie tot uitdrukking kan komen. De onderdelen van de geloofsgemeenschap zijn bereid de onderlinge band te behouden, ook als ze van mening verschillen over de invulling van dat geloof, en ze zijn bereid van elkaar te leren als ze moeilijkheden tegenkomen. Het is ook een geloofsgemeenschap die bereid is aan de samenleving te vertellen over waarom ze doen wat ze doen, en een gemeenschap die probeert door haar voorbeeld te laten zien dat die andere werkelijkheid mogelijk is. In die geloofsgemeenschap zijn de onderdelen geraakt door de Liefde Gods en hebben die verinnerlijkt, ze zijn er van overtuigd dat die nabij is en werkelijkheid zal worden, en door daden van liefde te doen geloven ze dat ze laten zien hoe dat Koninkrijk zal kunnen zijn.

CARITAS EN DE PRAKTIJK

Hoe kunnen deze gedachten over caritas er nu in de praktijk uitzien? Zoals ik al zei wil ik deze vraag tastend en zoekend, samen met u beantwoorden. Er zijn immers geen definitieve antwoorden als het gaat om identiteit. Het antwoord op de vraag naar de identiteit verschilt ook naargelang u praat met de overheid, met de mensen in nood, of met de partners binnen uw eigen netwerk. Wel kunnen we op basis van de voorgaande gedachten enkele lijnen schetsen, over wat de christelijke identiteit van zorginstellingen zou kunnen zijn. Maar ziet u het vooral als bijdrage aan een gesprek dat u zelf moet voeren. Want nogmaals: identiteit ontstaat in de relaties die mensen aangaan, en relaties gaan mensen aan door met elkaar te communiceren. Identiteit zit hem dus vooral in de keuze, met wie willen we omgaan, in welke collega-organisaties herkennen we ons, door welke noden laten we ons aanspreken, welke normen zijn voor ons bepalend? Vanuit dat perspectief denk ik bij het thema identiteit eerder in piketpaaltjes, waarbinnen bepaalde delen van een netwerk zich bewegen en hun identiteit vormgeven. Ik hoop dat u onderstaande punten in deze zin, als piketpaaltjes, begrijpt en hanteert.

Het eerste piketpaaltje is dat in een christelijke inrichting de mens centraal staat. De mens staat centraal omdat hij Beeld van God is, omdat de mens de oogappel Gods is, zijn lieveling. Als we God willen eren en dienen kunnen we dat alleen doen door Zijn mensen te dienen. En wel de mens in zijn geheel, naar lichaam en geest. Als we in een ziekenhuis een mens behandelen, gaat het niet alleen om het zieke lichaam. Het gaat ook om de mens die die ziekte heeft met zijn vragen en angsten. Het gaat om de mens in zijn sociale, geografische en historische context. Bij een ziekte gaat het er ook om wat het voor gevolgen heeft voor de omgeving van de patiënt, voor partners en familie, voor kinderen. Het gaat bij ontslag uit de instelling ook om de vraag waar de patiënt zich beweegt, en of hij genoeg levensvreugde heeft zelf verder te werken aan genezing. Het gaat dus ook om de hulpvragen in zijn levensbeschouwelijke dimensie: waarop hoopt hij? Het gaat om de mens in zijn gehele mens-zijn. In een christelijke inrichting is de mens dus geen ‘klant’, zoals wel eens wordt gezegd. Dat veronderstelt een relatie van halen en brengen, van een relatie die met geld bevestigd wordt, van u vraagt wij draaien. Of natuurlijk ‘de klant is koning’, die als het niet bevalt met de algemene voorwaarden in de hand een klacht indient. In een christelijke inrichting zou dat niet moeten zijn, de mens staat centraal en wordt geholpen door een andere mens die zijn eigen zwakheden en talenten heeft, die ingezet mogen worden om de mensheid verder te brengen.

Het tweede piketpaaltje is dat een christelijke instelling zich laat inspireren. De zorg en de hulp die er verleent wordt gebeurt niet alleen omdat de overheid ervoor betaalt, of omdat de wetenschap nieuwe inzichten biedt. Het gebeurt vanuit christelijk perspectief ten diepste omdat ernaar gestreefd

wordt de wereld menselijker te maken, en zo tot voltooiing te brengen. Een christelijke instelling staat ten dienste van dat groter doel en ze laat zich door dat doel inspireren in haar dagelijkse werkzaamheden. Daarbij oriënteert een christelijke instelling zich aan de verhalen uit de Schrift. Wat betreft het Oude Testament voor de omgang met weduwen en wezen, voor de omgang met de vreemdeling en de zieke, voor de omgang met de dode en de schuldige. Het hartstuk daarvan zijn de tien geboden als universele richtingwijzers voor een menselijk samenleven. Wat het Nieuwe Testament betreft oriënteert een christelijke instelling zich aan de verhalen uit het Evangelie, de Blijde Boodschap over het leven van Jezus, met zijn Boodschap van de liefde Gods voor alle mensen, en dat mensen in die liefde kunnen komen door kind te worden en elkaar te dienen. Ook oriënteert een christelijke instelling zich aan de handelingen en de brieven van de apostelen, omdat daarin wordt gemaand te blijven in die liefde tot God en de onderlinge liefde. Tenslotte laat een christelijke instelling zich inspireren door de traditie van de christelijke kerken, waarin steeds weer mensen zich aangesproken voelden door de noden en daar in reflectie op Bijbel en Traditie oplossingen voor zochten. Christelijke zorginstellingen staan daarmee in het netwerk van de christelijke geloofsgemeenschap, de gemeenschap die zich geroepen weet deze traditie en reflectie levend te houden en toe te passen. Nogmaals, ik kan u niet zeggen wat daar uit moet komen, maar als u een christelijke identiteit wilt behouden is het in mijn visie gevraagd dat u zich tot de bronnen, geschiedenis en organisaties die die identiteit bepalen wilt verhouden, ermee in gesprek wilt gaan en blijven.

Het derde piketpaaltje is dat christelijke zorginstellingen ‘anders’ zouden moeten zijn. Als men er als patiënt of bezoeker binnengaat, zou men moeten kunnen ervaren dat het hier om een instelling gaat met bijzondere waarden. Groot gezegd: in een christelijk ziekenhuis gaat het niet om protocollen en regels. Ze zijn heel belangrijk, maar als een patiënt bij binnenkomst merkt dat hij in een schema gedrukt wordt, dan doen we iets tekort. Ook staat in een christelijk ziekenhuis niet efficiëntie en winst centraal. Natuurlijk moeten we zorgvuldig omgaan met de ons toebedeelde middelen, maar welke beeld straalt het commerciële Slotervaartziekenhuis in Amsterdam uit naar bezoekers en klanten? Ook mogen bestuurders, artsen en investeerders een goede beloning krijgen maar het gaat in een christelijke inrichting niet om hen. Klein gezegd kunnen we door bepaalde accenten laten zien waardoor we geïnspireerd worden en dat in onze praktijk laten merken. Is de portier in het ziekenhuis net zo vriendelijk en attent als Sint Elisabeth was? Is de kapel of stilteruimte weggestopt in een hoekje of zijn er duidelijke bordjes die je erheen leiden? Proberen we in onze folders en website te verwoorden waarom we dit werk doen, of zeggen we alleen maar wat de ranking is van ons ziekenhuis in Vlaanderen? Dat soort wereldse overwegingen zijn allemaal uiteindelijk niet belangrijk, in een christelijke inrichting zou de onderlinge geest van liefde tussen patiënten, medewerkers en bezoekers de norm moeten en kunnen zijn. Als dat op een kwalitatief goede manier gebeurt is dat genoeg reclame.

Het vierde en laatste piketpaaltje is dat christelijke instellingen kritisch zijn naar de samenleving. Juist omdat ze zich laten inspireren door een oud verhaal met actualiteitswaarde, juist omdat ze het oog gericht houden op een toekomst die nog komt, juist daarom zijn ze kritisch op wat is. Of anders gezegd: in christelijke zorg hoort ook een profetische dimensie. Ik weet dat het niet makkelijk is voor bestuurders, maar wat ik spannend zou vinden is als christelijke instellingen ook protest zouden aantekenen tegen politieke maatregelen of beleid. Gaan we mee met een nieuwe bezuinigingsronde in zorg en welzijn, of durven we te zeggen dat er door de aangekondigde maatregelen mensen door het sociale vangnet dreigen te gaan? Durven we kritisch in gesprek te brengen dat de omgang van onze samenleving met vluchtelingen in bepaalde gevallen mensonterend is? Durven we te zeggen dat de kloof tussen arm en rijk in onze westerse landen groter wordt en dat de sociale verbanden daardoor onder druk komen te staan? De christelijke sociale leer, die de caritas in haar centrum heeft staan, biedt genoeg aanknopingspunten om deze en vele andere schendingen van de christelijke visie op mens en maatschappij

aan te klagen. Dat kan tot gevolg hebben dat er spanning ontstaat tussen christelijke organisaties en de seculiere omgeving, maar soms is dat nodig om het visioen te bewaren.

EPILOOG

Om het samen te vatten: een oud katholiek adagium stelt dat de kerk in de wereld maar niet van de wereld is. Dat zou ook voor de christelijke organisaties kunnen gelden. Natuurlijk werkt christelijke zorg en welzijn in deze wereld. Ze probeert hier de zeven werken van barmhartigheid te vervullen: gevangenen bezoeken, zieken genezen, eenzamen troosten. Ze probeert de mens in al zijn dimensies recht te doen. Ze streeft op aarde naar gerechtigheid en vrede, naar duurzame structuren. Maar ze is niet van de wereld: niet de Balkenendenorm moet haar identiteit bepalen; de norm die voor haar geldt, is de norm van de liefde, die zich baseert op schrift en traditie, die beleefd wordt in een gemeenschap waarin de hoop op een nieuwe toekomst hoog gehouden wordt. Dat maakt de identiteit van organisaties christelijk, zolang ze zich binnen dat gesprek begeeft. Wat dat voor uw organisatie concreet betekent kan ik moeilijk zeggen. Maar ik denk dat de aangegeven piketpaaltjes van dat gesprek ruim genoeg zijn om een veelvoud aan posities in uw organisatie op een fundamentele en positieve manier met elkaar te verbinden.

Literatuur

Beyer, P. (1994). Religion and globalization. Londen etc: Sage.

Pinkster, H. (red.) (2011). Woordenboek Latijn/Nederlands. Amsterdam: Amsterdam University Press (te raadplegen op www.latijnnederlands.nl).

Sadlacek, T. (2012). De economie van goed en kwaad: De zoektocht naar economische zingeving van Gilgamesj tot Wall Street. Schiedam: Scriptum.

Sengers, E. (2012). Caritas: Naastenliefde en liefdadigheid in de diaconia van de kerk. Delft: Eburon.

Stockman, R. (2008). Pro Deo: De geschiedenis van de christelijke gezondheidszorg. Leuven: Davidsfonds.

Van Nazareth, Beatrijs (1999). Seven manieren van minne. Kapellen: Pelckmans.

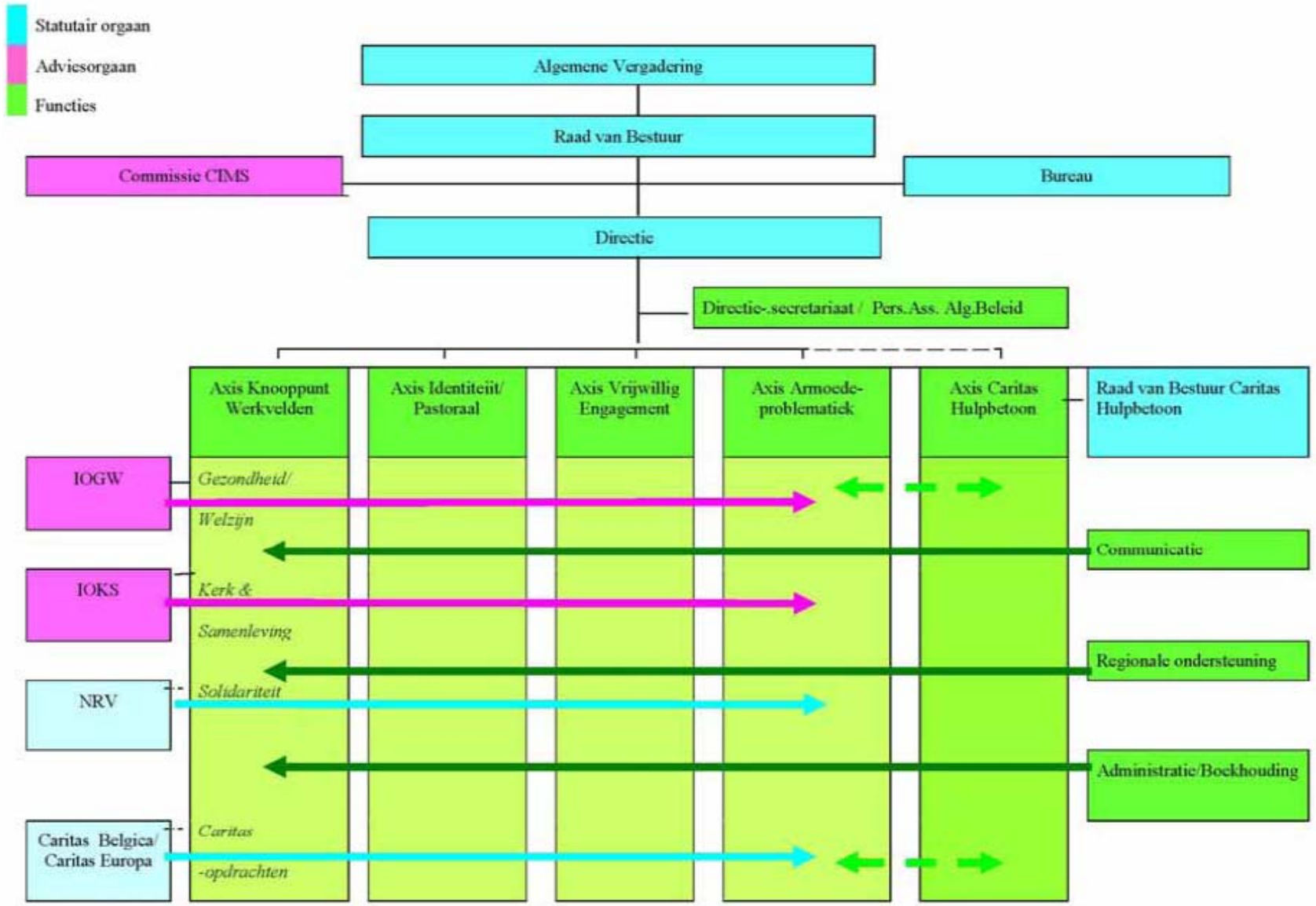
OVERZICHT CARITAS - INTERSECTORALE BEHEERSINFORMATIE 2013

Nr	Datum	OMSCHRIJVING
1030	10.01.2013	Wijziging wetgeving betreffende modernisering en exploitatie van liften.
1031	**17.01.2013**	**Welzijnswetgeving: uitstel verplichte aanpassingen aan oude elektrische installaties.**
1032	24.01.2013	VZW-Problematiek: nieuwe bedragen vanaf 01.01.2013: - Openbaarmaking van jaarrekeningen - Bekendmaking van akten in het Belgisch Staatsblad.
1033	25.01.2013	Wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten – loongrenzen vanaf 01.01.2013.
1034	28.01.2013	Aanpassing vanaf 01.01.2013 van drempels voor loonbeslag en loonoverdracht.
1035	28.01.2013	Loonbeslag en kinderen ten laste: gewijzigde bedragen vanaf 01.01.2013 van toegelaten inkomsten van kinderen.
1034	28.01.2013	ERRATUM Aanpassing vanaf 01.01.2013 van drempels voor loonbeslag en loonoverdracht.
1036	29.01.2013	Dienstencheques – zwaardere sancties en hoger bedrag
1037	29.01.2013	Welzijnswetgeving: elektrische installaties.
1038	04.02.2013	Vrijwilligers: maximale forfaitaire kostenvergoeding vanaf 01.01.2013.
1039	05.02.2013	Nachtarbeid: toepassing herwaarderingscoëfficiënt: CAO nr 46 vicies semel.

1040	06.02.2013	Werkloosheid met bedrijfstoeslag: toepassing van herwaarderingscoëfficiënt: CAO nr 17 tricies quinquies.
1041	07.12.2013	Regels rond terbeschikkingstelling worden verstrengd.
1042	08.02.2012	De sociale antimisbruikbepaling.
1043	13.03.2013	Verplichte aanvullende vorming en jaarlijkse bijscholing van preventieadviseurs in de interne dienst voor bescherming in zorgvoorzieningen – wijzigingen
1044	08.04.2013	Geldgiften – Fiscaal attest
1045	29.04.2013	Verplichte aanvullende vorming en jaarlijkse bijscholing van preventieadviseurs in de interne dienst voor bescherming in zorgvoorzieningen – rechtzetting inzake de verplichte bijscholing van de preventieadviseurs.
1046	30.04.2013	Hygiënevoorschriften in grootkeukens van verzorgingsinstellingen.
1047	02.05.2013	Codex welzijn op het werk – nieuwe basiseisen voor arbeidsplaatsen – aanvullende informatie.
1048	24.05.2013	Bijdragen Fonds sluiting ondernemingen voor 2013.
1049	27.05.2013	SWT (brugpensioen): het vastklikken van de verworven rechten – CAO nr 107.
1050	28.05.2013	SWT (brugpensioen) voor mindervalide werknemers en SWT op 56 jaar na 33 jaar beroepsverleden: verlenging van de bestaande stelsels (CAO nr 105 en 106).
1051	29.05.2013	Preventie van prikongevallen in de zorgsector – nieuwe wetgeving.
1052	30.05.2013	Progressieve werkhervatting: voortaan mogelijk zonder voorafgaande toestemming geneesheer.
1053	31.05.2013	Relanceplan: versterking patronale vermindering voor mentors.

1054	03.06.2013	Educatief verlof: voortaan ook voor opleidingen van mentors.
1055	04.06.2013	Gelijkgestelde periodes pensioenen
1056	09.07.2013	Gebruik van privé-voertuig voor beroepsdoeleinden: aanpassing kilometervergoeding vanaf 1 juli 2013.
1057	10.07.2013	Toegelaten arbeid voor gepensioneerden: nieuwe regeling.
1058	28.08.2013	Maaltijdcheques voortaan 12 maanden geldig.
1059	29.08.2013	Niet-recurrent resultaatsgebonden voordeel (loonbonus): verhoging van het fiscale grensbedrag.
1060	30.08.2013	Extra loonpremies bij aanwerving jonge werklozen zonder HSO-diploma.
1061	02.09.2013	Nieuw systeem van pensioenbonus.
1062	03.09.2013	VZW-wetgeving – bijeenroeping algemene vergadering – wettelijke termijn.
1063	04.09.2013	Vervroegd pensioen - overgangsregeling.
1064	05.09.2013	Dienstencheques – prijsverhoging en belastingsvoordeel.
1065	06.09.2013	Wijziging loonkloofwet.
1066	17.09.2013	Contract reprobel
1067	27.09.2013	Procedure informatieverplichtingen terbeschikkingstelling.

1068	15.10.2013	Bijna alle beëindigingsvergoedingen voortaan onderworpen aan RSZ-bijdragen.
1069	16.10.2013	Individuele beroepsopleiding: voortaan ook contracten van bepaalde duur mogelijk.
1070	17.10.2013	Vakantiewetgeving: uitbreiding van gelijkgestelde periodes.
1071	18.10.2013	Aanvullende vakantie voor deeltijders die meer gaan werken.
1072	25.11.2013	Modernisering van het arbeidsrecht.
1073	09.12.2013	Wet van 3 juli 19798 betreffende de arbeidsovereenkomsten – loongrenzen vanaf 01.01.2014
1074	10.12.2013	Educatief verlof - schooljaar 2013-2014.
1075	11.12.2013	Vrijstelling vervangingsplicht SWT (brugpensioen): vanaf 2015 opgetrokken tot 62 jaar.
1076	12.12.2013	Nieuw systeem van pensioenbonus
1077	13.12.2013	Afschaffing vervroegd luik december - afrekening vakantiegeld vanaf 2014.


Statutair orgaan
Adviesorgaan
Functies
Algemene Vergadering
Raad van Bestuur
Commissie CIMS
Bureau
Directie
Directie-.secretariaat / Pers.Ass. Alg.Beleid
Axis Knooppunt Werkvelden
Axis Identiteit/ Pastoraal
Axis Vrijwillig Engagement
Axis Armoede-problematiek
Axis Caritas Hulpbetoon
Raad van Bestuur Caritas Hulpbetoon
IOGW
Gezondheid/
Welzijn
IOKS
Kerk &
Samenleving
NRV
Solidariteit
Caritas Belgica/ Caritas Europa
Caritas
-opdrachten
Communicatie
Regionale ondersteuning
Administratie/Boekhouding

caritas
Vlaanderen vzw

Liefdadigheidstraat 39
1210 Brussel
T 02 608 00 72
F 02 608 00 75
post@caritas.be
www.caritas.be