



EEN GEDRAGEN VISIE ALS BASIS VOOR EEN GOEDE VRIJWILLIGERSWERKING

Ingebouwd en 'inclusief' vrijwilligerswerk in de vzw Stijn

Linda ROOSEN¹

Ontstaan uit een initiatief van vrijwilligers, groeide 't Weyerke in Heusden-Zolder uit van een autonome vrijwilligersorganisatie tot een professionele organisatie met ingebouwd vrijwilligerswerk. 't Weyerke is aangesloten bij de vzw Stijn, een koepelorganisatie van tien voorzieningen voor personen met een handicap uit Limburg, Antwerpen en Vlaams Brabant met 1913 zorggebruikers, 1250 personeelsleden en 2590 vrijwilligers. De zorggebruikers zijn kinderen en volwassenen met een aangeboren of verworven handicap en hun familie. Het zorgaanbod omvat dag-, woon-, en kortopvang, vakantieopvang, diensten ambulante begeleiding en een observatiecentrum.

De vrijwilligers binnen vzw Stijn zijn vrijwilligers die actief zijn in de directe of indirecte zorg, ze zijn beheerders of gelegenhedsvrijwilligers bij activiteiten van het dienstencentrum of het steunfonds. Vrijwilligers zijn overal aanwezig in de organisatie: elk dienstencentrum apart en de vzw Stijn in zijn geheel staat vandaag de dag waar het staat, mede dankzij de vele vrijwilligers. De vzw Stijn heeft een gemeenschappelijk vrijwilligersbeleid, dat geïnspireerd en gead-

viseerd wordt vanuit een centrale ondersteuningscel vrijwilligers, waar de coördinatoren vrijwilligerswerk van de verschillende voorzieningen elkaar regelmatig ontmoeten. Onderling overleg is immers leerrijk en aangenaam. Elke voorziening kan hierbinnen autonoom werken en kan andere accenten leggen in de eigen vrijwilligerswerking. De meeste voorzieningen van de vzw Stijn kwamen tot stand omdat vrijwilligers iets wilden doen voor mensen met een handicap en hun familie. Deze gedrevenheid wil men levend houden binnen vzw Stijn, een vzw genoemd naar het mentaal gehandicapt zoon-tje van de stichters van St.-Oda Gilbert en Mia Seresia-Oversteys. Vanuit eenzelfde gedrevenheid maakte Gilbert hier een letterwoord van en staat vzw STIJN voor: Samenwerking – Tederheid – IJver en Naastenliefde.

Tijdens onze dagdagelijkse beslommeringen op het werk beseffen we niet altijd welke meerwaarde vrijwilligers voor ons hebben. Vrijwilligers staan naast ons en samen gaan we voor dezelfde doelstelling en missie. Zij hebben dan ook het recht om serieus genomen te worden en gesteund en erkend te worden in hun inzet.

1 De auteur is coördinator van de vrijwilligerswerking in Dienstencentrum 't Weyerke. Contact: directiesecretariaat@wey.stijn.be.

Een visie als basis voor een goede vrijwilligerswerking

Bij het ontstaan van 't Weyerke, zo'n 30 jaar geleden, was er geen uitgesproken visie inzake vrijwilligerswerking. De organisatie is ontstaan uit vrijwilligerswerk: 't Weyerke was het geesteskind van vrijwilligers, en die vrijwilligers waren vaak zelf ouders van een gehandicapt kind of minstens een goede kennis ervan. Toen de organisatie een erkenning kreeg, kwamen enkele beroepskrachten in dienst. Sommige vrijwilligers voelden zich op dat moment bedreigd door de vaak jonge en betaalde krachten. Onder meer daarom groeide de behoefte aan een expliciete visie op vrijwilligerswerk.

In de ondersteuningscel vrijwilligerswerk van de vzw Stijn werd, samen met de collega-coördinatoren vrijwilligerswerk, een algemene visietekst uitgewerkt. Deze tekst laat voldoende ruimte voor elk dienstencentrum om eigen accenten te leggen waar nodig en wenselijk. De visietekst is dynamisch en wordt geregeld aangepast. De visie evolueert immers dankzij de ervaringen (zowel van lukken als van mislukken) binnen de vrijwilligerswerking, dankzij het contact met de vrijwilligers en de beroepskrachten, dankzij de uitwisseling met collega-coördinatoren van binnen of buiten de vzw Stijn tijdens bijeenkomsten of studiedagen, en door evoluties in de zorg.

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

In principe zou iedereen, zowel beleidsorganen als personeel van een organisatie, vrijwilligersminded moeten zijn. Alleen zo kunnen we komen tot een volledig ingebouwd en 'inclusief' vrijwilligerswerk. Dit moet ook in de praktijk tot uiting komen: bijvoorbeeld een leefgroep voorziet een attentie voor de gouden bruiloft van één van hun vrijwilligers, de directie nodigt de coördinator van de vrijwilligerswerking uit om het vrijwilligersbeleid te komen toelichten op de stafvergadering, enz.

Beleidsmatige verankering

Naar het (midden)kader toe is het belangrijk dat het vrijwilligersbeleid goedgekeurd is door **directie en bestuur**. De vrijwilligerswerking zou een vast punt (net zoals personeel) op de agenda van de directie kunnen zijn: men zal nieuwe vrijwilligers verwelkomen, middelen voorzien voor de ondersteuning, problemen signaleren, enz. Het kan nuttig zijn om een vertegenwoordiging van de vrijwilligers op te nemen in de beleidsorganen en om regelmatig overleg tussen directie en een vrijwilligersvertegenwoordiging te voorzien. Vrijwilligers kunnen deelnemen aan belangrijke gebeurtenissen en activiteiten in de organisatie en aan relevant intern vormingsaanbod, zoals introductiecurssussen voor nieuwe medewerkers, EHBO, informatie over epilepsie, enz.

Uiteraard zal men de **wet op het vrijwilligerswerk toepassen**: informatieplicht via de gebruikelijke communicatiekanalen, verzekeringen, terugbetaling gemaakte onkosten, enz. In het tijdschrift van de organisatie is een vaste rubriek 'Vrijwilligersflash' met nieuws over de vrijwilligers. In het functieprofiel van elk diensthoofd is het coachen van hun vrijwilligers opgenomen. Een bijdrage tot de beleidsmatige verankering van de vrijwilligerswerking is het opnemen van het aandachtspunt 'vrijwilligers'

in de beleidsstrategie van de organisatie, waardoor men systematisch aandacht heeft voor (de jaarlijkse evolutie van) bijvoorbeeld het aantal vrijwilligers, het percentage vrijwilligers dat een evaluatie- of werkgesprek heeft gehad, de tijds-spanne tussen de vraag naar vrijwilligershulp en de invulling ervan, enz.

Het is belangrijk andere **personeelsleden te betrekken** bij de werving van vrijwilligers. Op die manier worden ze betrokken bij de keuze en ondervinden ze zelf welke energie het vraagt om (goede) vrijwilligers te vinden. Het belang van een open communicatie van personeel naar vrijwilligers en omgekeerd, en naar de vrijwilligersverantwoordelijke als intermediair kan niet voldoende onderstreept worden. Men zal de diensthoofden ondersteunen bij het coachen van vrijwilligers (luisteren, zoeken naar oplossingen bij problemen) en voor elke vrijwilliger één contactpersoon aanduiden, waarbij de vrijwilliger steeds terecht kan, die instaat voor het vrijwilligerswerkgesprek, enz. In principe is dit het diensthoofd, maar het kan ook iemand zijn die door hem of haar gedelegeerd werd.

We vragen dat al het personeel aandacht heeft voor gebeurtenissen in het privéleven van de vrijwilliger en dat de vrijwilligers kunnen deelnemen aan belangrijke gebeurtenissen in de leefgroep, zoals kerstfeest, pensionering van een personeelslid, overlijden in een familie, enz.

Geluksfactoren

Toch zijn er ook een aantal factoren die moeilijker of niet beïnvloedbaar zijn, en waarmee je als vrijwilligersverantwoordelijke geluk moet hebben. Zo kan men zeer goeie vrijwilligers treffen: mensen die op de juiste plek terecht gekomen zijn, open communiceren, zeer zorgzaam omgaan met de bewoners, hun plaats kennen in de organisaties, die geen tegenslagen kennen

met de eigen gezondheid en die in hun eigen omgeving gesteund worden in hun vrijwilligerswerk. Hetzelfde geldt voor de personeelsleden: sommige staan meer open voor vrijwilligerswerk dan anderen. Als er een klik is tussen het personeel en de vrijwilligers, dan valt er voor de vrijwilligersverantwoordelijken niet veel meer te doen. Ook de motivatie van de vrijwilligers hangt rechtstreeks samen met de houding van de personeelsleden waarmee ze samenwerken. Komen deze personeelsleden op voor de belangen van de vrijwilligers, tonen ze waardering voor hun aanwezigheid en begrip voor hun afwezigheid?

“ **De motivatie van de vrijwilligers hangt rechtstreeks samen met de houding van de personeelsleden waarmee ze samenwerken.** ”

Dit heeft een vrijwilligersverantwoordelijke niet volledig in de hand, en het is dan ook belangrijk dat hij of zij zich hiervan bewust is, en de ‘schuld’ voor problemen niet altijd op zich moet nemen. Als vrijwilligersverantwoordelijke moet je wel signalen opvangen en er steeds attent voor zijn dat de vrijwilligers voldoende betrokken worden. Wanneer de organisatie een introductiedag houdt, en hiervoor de nieuwe personeelsleden en vrijwilligers uitnodigt, moet de vrijwilligersverantwoordelijke erop letten dat er geen vrijwilligers over het hoofd gezien worden.

Dit is een blijvend aandachtspunt en mag niet verwateren. Zo gaan we er in onze voorziening vanuit dat elke vrijwilliger één maal per jaar een ‘vrijwilligerswerkgesprek’ heeft met zijn contactpersoon. Het eerste jaar werd dit goed opgevolgd door de coördinator en vond dit werkgesprek met alle vrijwilligers plaats. Het tweede jaar ging dit nog slechts door met 47% van de vrijwilligers. Nochtans kan zo’n ‘degelijke babbel’ waardevol zijn omdat het, naast het dage-

lijks coachen van vrijwilligers op de werkvloer, een expliciet evaluatiemoment kan zijn, waarbij de vrijwilliger zijn verwachtingen en zijn behoeften kan vertellen, en waarbij het vrijwilligerswerk indien nodig tijdig kan bijgestuurd worden.

De meerwaarde van vrijwilligers

Vrijwilligers zijn heel bijzondere mensen, die door hun engagement hun eigen leven en dat van de zorggebruikers betekenisvol kunnen inkleuren, ieder met zijn motieven, zijn talenten en zijn beperkingen. Vaak kijkt een leefgroep of dienst vooral naar waar er handen tekort zijn en waar men zonder al teveel achtergrondkennis een vrijwilliger kan inschakelen. Het inschakelen van en het samenwerken met vrijwilligers kan echter zoveel meer betekenen. Vrijwilligers zijn 'partners in de zorg'. Ze openen de deuren van de voorziening naar de samenleving en brengen de samenleving naar binnen.

Vrijwilligers **helpen** (uiteraard): ze nemen werk uit handen of bieden ondersteuning door bijvoorbeeld een rolstoel te duwen, de strijk in de leefgroep te doen, enz.

Vrijwilligers **hebben tijd**: ze zitten in de organisatie in een comfortabele positie waar tijdsdruk geen belang heeft. Vrijwilligers hebben - in vergelijking met personeelsleden - minder last van structuren, afspraken of werkdruk en de administratieve rompslomp die het runnen van een dienst of leefgroep met zich meebrengt. Zij kunnen met volle overgave hun tijd aan de zorggebruikers besteden.

Vrijwilligers zijn **geen professionelen** in de organisatie: ze helpen en denken (meestal) vanuit een onvoorwaardelijk standpunt, vanuit hun gezond verstand. Dit heeft een invloed op het omgaan met zorggebruikers, personeel en organisatie en kan een meerwaarde betekenen.

Vrijwilligers zijn **ambassadeurs van de organisatie**: ze zijn te gast in onze organisatie. In de mate dat zij zich welkom en gewaardeerd voelen, samen met de mate waarin de organisatie professioneel werkt en zorggebruikers gelukkig maakt, geeft dit een positieve uitstraling en beeldvorming naar buiten uit. Vrijwilligers kunnen vanuit hun ambassadeursfunctie bovendien andere bekwame vrijwilligers aantrekken.

Vrijwilligers zijn **geen goedkope arbeidskrachten**: de toegestane personeelsnorm wordt immers ten volle benut; hier wordt niet op bespaard door vrijwilligers in te schakelen. Vrijwilligersinzet blijft beperkt tot enkele uren of halve dagen per week. Vrijwilligers vervangen geen beroepskrachten, ze zijn en blijven "extra" hart en handen, niet de bodem van de taart, maar de slagroom erop!

Een groeiende vraag

De vraag van leefgroepen en diensten naar bijkomende ondersteuning door één of meerdere vrijwilligers in het kader van een zorgplan of om een uitgebalanceerd activiteitenprogramma mogelijk te maken, ... is toegenomen. De honger naar geschikte, bekwame vrijwilligers lijkt niet verzadigd te raken, maar smaakt ook naar meer...

Eén van de belangrijkste redenen is dat de **kwaliteit** van de zorgverlening altijd maar is blijven stijgen, en wat vroeger dus extra was, is tegenwoordig vaak de norm. Dit effect wordt enerzijds aangestuurd door de overheid maar zeker en vast ook door de zorggebruikers, hun families, en door de personeelsteams. We verwachten steeds meer van onze omgeving, van collega's, van stagiairs, van de situatie. Onze toegenomen welvaart heeft eveneens de vraag naar vrijwilligers versterkt.

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

Een tweede belangrijke reden is dat er naast het groepsgericht werken meer en meer **individueel** wordt gewerkt: "Ieder mens is uniek en moet zichzelf kunnen ontplooiën." Om dit te kunnen realiseren (en vaak zal het hierbij gaan om een 1 op 1-begeleiding) blijft de nood aan vrijwilligers stijgen. Maar wat als deze niet gevonden worden, of tijdelijk wel gevonden worden en dan weer afhaken? Hoe flexibel kan het team en de zorggebruiker dan de stap terug zetten? Het is goed dat men zich dit realiseert, dat men de zorgverlening niet afhankelijk maakt van de inzet van vrijwilligers, want zij zijn en blijven extra hart en handen!

En wat met het aanbod?

Vaak wordt gesteld dat mensen vandaag de dag minder bereid zouden zijn om vrijwilligerswerk te doen. Door de individualisering, de versnippering en de hoge verwachtingen die aan de moderne westerse mens (onder meer de tweeverdieners) worden gesteld, zou het vrijwilligerswerk met uitsterven bedreigd zijn. De cijfers spreken dit echter tegen. Het percentage van mensen dat vrijwilligerswerk doet is niet gedaald. Wel is het profiel van de vrijwilliger en het vrijwilligerswerk grondig gewijzigd. Onder invloed van bredere maatschappelijke veranderingen is er **een nieuw soort vrijwilliger** ontstaan die niet minder, maar anders geëngageerd is.

In het verlengde van de individualisering gaan kandidaat-vrijwilligers hun engagement autonoom organiseren en invullen. In deze optiek

moet het hedendaags vrijwilligerswerk bij de individuele verwachtingen aansluiten en wordt als het ware 'op maat' van de eigen biografie geconstrueerd. Komen helpen voor een bepaalde gelegenheid is iets typisch voor een hedendaagse vrijwilliger. De inzet is eerder beperkt in tijd en/of duidelijk afgelijnd voor één bepaald project of doel. Deze nieuwe vrijwilliger wordt soms ook 'de episodische vrijwilliger' genoemd. Deze vrijwilliger wil zich ten volle inzetten voor een bepaalde episode (project of afgelijnde taak), maar steeds op voorwaarde dat het beperkt en afgebakend is.

“ **Het hedendaags vrijwilligerswerk moet bij de individuele verwachtingen aansluiten en wordt als het ware 'op maat' van de eigen biografie geconstrueerd.** ”

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

De nieuwe vrijwilliger is op zoek naar zelfontplooiing, identiteit en zingeving: hoe kan het vrijwilligerswerk mij helpen in mijn persoonlijke ontwikkeling? Hij of zij maakt een kosten-batenanalyse, is kieskeurig op basis van zijn persoonlijke interesses en vertoont een beperkt,

afgebakend maar evenzeer dynamisch engagement. Wanneer men vanuit een voorziening deze hedendaagse vrijwilligers niet (h)erkent, kan men deze groep ook niet aanspreken. Wanneer men echter rekening houdt met deze gewijzigde instelling van de hedendaagse vrijwilliger, zijn er nog meer dan genoeg kandidaten! Wanneer het vrijwilligerswerk kan gezien en beleefd worden als een win-win situatie heeft dit de meeste kans op slagen!

Als we potentiële vrijwilligers willen aanspreken, is het belangrijk dat we ook goed op de hoogte zijn over wat precies de vraag is, wie de vraag stelt, hoe het team dit ziet, welke vrijwilligers er al zijn, welke bijkomende voorwaarden er zijn... Bij de werving van vrijwilligers kan de leefgroep of dienst een belangrijke rol spelen. Als leefgroepbegeleider weet men immers het beste over welke taken het gaat, wie in dat profiel het beste past (rekening houdend met de eigenheid en cultuur van de leefgroep), wie hiervoor geschikt kan zijn (selectie, mond-aan-mond reclame werkt nog steeds het beste), waar men dient bij te sturen, ... De taak van de vrijwilligerscoördinator is vooral ondersteunen, adviseren, tips geven, het vrijwilligersbeleid bewaken, enz.

De begeleiding van vrijwilligers

Wanneer we vrijwilligers inschakelen, moeten we ervoor zorgen dat ze de nodige begeleiding en ondersteuning krijgen. Begeleiden is een belangrijk middel om ervoor te zorgen dat mensen beter in staat zijn hun werk uit te voeren. De voorziening zorgt ervoor dat de vrijwilliger op iemand kan terugvallen als hij het even niet meer weet, of om advies of uitleg kan vragen als dat nodig is. Het is belangrijk dat de vrijwilliger op gezette tijden van een vertrouwd persoon te horen krijgt of het goed gaat en wat er eventueel beter kan. De vrijwilliger weet daardoor dat hij er niet alleen voor staat.

Elke vrijwilliger **evolueert** doorheen zijn engagement. Een vrijwilliger die voor de eerste maal komt wandelen, staat anders in de groep dan wanneer het reeds de tiende keer is. Wie reeds enkele jaren meedraait is al heel vertrouwd met de zorggebruikers en de leefgroep of dienst. Dit heeft gevolgen voor onze manier van begeleiden. Vrijwilligers veranderen, dus moet onze begeleidingsstijl mee veranderen. We mogen onze vrijwilligers niet blijven benaderen als beginnelingen.

Anderzijds kunnen we door een gepaste manier van begeleiden de vrijwilligers laten groeien in het uitoefenen van hun vrijwilligerswerk. Beginnende vrijwilligers kunnen door onze aanpak worden gestimuleerd om meer en meer zelfstandig te werken en meer verantwoordelijkheid te nemen. Met andere woorden motiverend begeleiden omvat ook de kunst om de vrijwilligers zelf sterker te maken, bekwamer, zelfstandiger, met meer zelfvertrouwen en meer gemotiveerd (empowerment). Zo haal je uit elke vrijwilliger het beste, hetgeen zowel henzelf als de organisatie ten goede komt.

Het maken van **afspraken** met vrijwilligers is van groot belang. De basisafspraken voor alle vrijwilligers situeren zich vooral omtrent de geheimhoudingsplicht en het afbellen wanneer men niet kan komen, maar voor sommige vrijwilligers is dit niet voldoende: zij hebben nood aan meer afspraken en een duidelijkere begrenzing. Het is voor hen belangrijk dat ze het overzicht kunnen houden en dat hun engagement in vrijwilligerstaken afgelijnd wordt. Hierbij kan het interessant zijn om het aantal personeelsleden dat de vrijwilliger opvolgt beperkt te houden, zodat ze een klare kijk kunnen houden op de situatie.

De intensiteit van de begeleiding van vrijwilligers is verschillend van persoon tot persoon. Sommige vrijwilligers zijn veeleer zelfstandig en

trekken graag hun plan. Als zij de juiste competenties hebben verworven en er zijn voldoende afspraken omtrent wat kan en niet kan, dan bestaat de mogelijkheid dat er een aanpassing van het vrijwilligerswerk afgesproken kan worden. Andere vrijwilligers wensen dan weer vooral veel sturing. Zij aanzien het personeel als professionals en hebben liever dat deze hen zeggen wat ze moeten doen. In eerste instantie zal het personeel deze vrijwilliger de gevraagde ondersteuning moeten bieden. In overleg met hem of haar kan besproken worden welke de doelstellingen zijn die men na verloop van tijd wil bereiken met het vrijwilligerswerk. Wanneer de leefgroep en de vrijwilliger hierover een consensus hebben bereikt, kan men werken aan de vereiste competenties. Zo kan het zijn dat een vrijwilliger met veel sturing en ondersteuning groeit naar een meer zelfstandige taak.

Rekening houden met deze behoeften van de vrijwilliger is belangrijk in de omschrijving van de vrijwilligerstaak en plaats. Sommige vrijwilligerstaken of plaatsen vereisen een basis van zelfstandigheid. Zo wordt er van een vrijwilliger die apart op stap gaat met een zorggebruiker meer initiatief verwacht dan van vrijwilligers die als wandelhulp in groepsverband de leefgroepbegeleiding bijstaan. Het is belangrijk dat er bij het intakegesprek en de verdere opvolging hiermee rekening wordt gehouden. Wanneer men vrijwilligers over- of ondervraagt kan dit een gevoel van miskenning geven. Als de leefgroep geen aandacht heeft voor deze signalen, dan is de kans groot dat de vrijwilliger voortijdig afhaakt.

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

Vrijwilligers zijn geen beroepskrachten

Een vrijwilliger is werkzaam onder de verantwoordelijkheid van beroepskrachten. Het moet dus duidelijk zijn dat de beroepskracht zijn eigen taken heeft en eindverantwoordelijke is en blijft. We moeten er ons voor hoeden om van vrijwilligers beroepskrachten te maken en we kunnen **niet alle taken** toevertrouwen aan een vrijwilliger.

Kerntaken die aansprakelijkheid met zich meebrengen en eindverantwoordelijkheid vragen of die specifiek zijn aan bepaalde functies, kunnen meestal niet overgelaten worden aan vrijwilligers. We denken hier aan verpleegkundige taken (zoals medicatie toedienen), taken die door de verzekering uitgesloten worden, zaken die gevoelig liggen voor ouders of wettelijk vertegenwoordigers, enz. Ook activiteiten die een bepaalde permanentie of een strikte regelmaat vragen, kunnen moeilijk toevertrouwd worden aan vrijwilligers. Sommige taken moeten dagelijks zonder onderbreking gebeuren. Vrijwilligerswerk kan men niet verplichten en dus kunnen we niet eisen dat de vrijwilliger dergelijk engagement opneemt, want dan zouden we ons afhankelijk opstellen van vrijwilligers, en dat is niet aangewezen.

Een vrijwilliger is wel **verantwoordelijk** voor de goede uitvoering van zijn opdracht. Wanneer vrijwilligers in een organisatie een eigen taak hebben, moeten ze daarvoor ook de verantwoordelijkheid kunnen dragen en moeten ze mee kunnen beslissen hoe die taak wordt uitgevoerd. Dit is vooral voor het type hedendaagse vrijwilligers belangrijk. Wanneer het vrijwilligerswerk niet méér dan het uitvoeren van opdrachten inhoudt, zullen deze vrijwilligers niet lang blijven. Vooral in grote organisaties moet de taakafbakening tussen professionelen en vrijwilligers duidelijk zijn en daarmee ook de afbakening in verantwoordelijkheden.

De samenwerking tussen personeel en vrijwilliger moet van die aard zijn dat de vrijwilliger gezien wordt als een aanvullende partner in de zorg, een tweespan dat diezelfde richting uitgaat, geen tweespalt.

“**Vooral in grote organisaties moet de taakafbakening tussen professionelen en vrijwilligers duidelijk zijn en daarmee ook de afbakening in verantwoordelijkheden.**”

Goede afspraken maken goede vrienden! Wanneer er geen goede afspraken zijn omtrent de taken en verantwoordelijkheden, kunnen er zich na verloop van tijd territoriumconflicten voordoen. Wanneer een leefgroep of dienst het gevoel heeft dat hun vrijwilliger territoriumoverschrijdend gedrag vertoont, wordt hier vaak op gereageerd. Zo kan het gebeuren dat het personeel door de nadruk te leggen op de eigen expertise of door de vrijwilliger te overbluffen met kennis over de materie, hem probeert terug te dringen tot op zijn plaats. Door permanent aandacht te besteden aan de relatie met de vrijwilliger kunnen dergelijke situaties voorkomen worden. Vandaar het belang om een consensus te bereiken binnen het team welke taken wel of niet toevertrouwd kunnen worden aan een vrijwilliger. Sommige taken willen of kunnen bepaalde medewerkers nu eenmaal niet afstaan.

Bedenk dat wanneer een team geen vragende partij is om een vrijwilliger in te schakelen, maar hiertoe gedwongen wordt, men de vrijwilliger vanzelfsprekend gaat ervaren als een bedreiging of indringer.

En tenslotte: niet elke vrijwilliger kan je houden...

Zoals je hierboven kon lezen zijn er bepaalde vrijwilligers die zich maar voor een beperkte tijd kunnen of willen engageren. Een vrijwilliger die eens wil weten hoe het eraan toegaat in een voorziening voor personen met een handicap kan na een bepaalde periode van vrijwilligerswerk definitief stoppen. Indien het perspectief van deze vrijwilliger van meet af aan duidelijk is, is het niet nodig dit te aanzien als een probleem of tekortkoming. Andere vrijwilligers geven na jaren trouwe dienst aan nu toch te willen stoppen met hun vrijwilligerswerk omwille van hun leeftijd, gezondheid, zorg voor kleinkinderen, lagere voldoening in het vrijwilligerswerk,...

Aanvaarden dat de hulp er was voor die specifieke periode en de persoon daarin erkennen en bedanken is aangewezen. We moeten als organisatie onze verwachtingen bijstellen en aanvaarden dat, eenmaal de doelstellingen behaald zijn, de vrijwilliger zal vertrekken en uitkijken naar andere uitdagingen.