

EEN GOED DRAAIENDE VRIJWILLIGERSWERKING: MINIMUMUITRUSTING OF DROOMSCENARIO

Lieve COOREVITS¹

Naast maatschappelijke tendensen van individualisering en in een tijdperk waar efficiëntieverhoging, kosten-batenanalyses en winstmarges bepalend zijn, wil Present als vrijwilligersorganisatie het belang van vrijwilligerswerk blijvend onder de aandacht brengen. Meer nog, naast alle (geruchten over) besparingen, willen we benadrukken dat een kleine investering nodig is om een vrijwilligerswerking uit te bouwen die voor een meerwaarde zorgt.

Waarom is vrijwilligerswerk belangrijk in zorg- en welzijnsorganisaties?

Vrijwilligers betekenen een concrete hulp en steun voor de mensen die residentiële zorg nodig hebben en zijn een grote meerwaarde voor onze samenleving, zeker voor diegenen die in mindere mate kunnen rekenen op familie en vrienden. De eigenheid van vrijwilligers is hun niet-professionele invalshoek: ze gaan in relatie van mens tot mens en hebben geen zorgdossier in het achterhoofd. Door hun inzet is er extra

tijd voor de mens: luisteren naar bezorgdheden, eenzaamheid doorbreken, de eigenwaarde vergroten. Het extra individuele contact zorgt voor een verhoging van de levenskwaliteit van de zorgvrager.

Vrijwilligers hebben ook een brugfunctie: ze brengen enerzijds het leven van de lokale gemeenschap naar binnen, maar anderzijds brengen ze ook het leven in de voorziening naar buiten. Ze doen dat letterlijk door bijvoorbeeld een bewoner mee te nemen op wandeling, of meer figuurlijk door te vertellen over het vrijwilligerswerk aan familie en vrienden. Ze zijn als het ware ambassadeurs van de organisatie.

Op de dag van vandaag durven wij vrijwilligers belangrijke partners noemen in de zorg. Vrijwilligers passen in een mensgerichte zorg, het kleinschalig wonen, in de vermaatschappelijking van de zorg. Deze nieuwe tendensen zijn deels gesteund op de vrijwillige inzet van een heleboel mensen.

1 De auteur is stafmedewerker bij Present vrijwilligerswerk vzw. Contact: lieve.coorevits@caritas.be.

Wederzijds effect

Present blijft het vrijwilligerswerk ook promoten vanuit de overtuiging dat vrijwilligerswerk leidt tot wederzijdse verrijking: het komt dus niet alleen de zorgvrager ten goede, maar ook de vrijwilliger zelf. Vrijwilligerswerk is een zinvolle vrijetijdsbesteding (in een tijd waarin de effectieve vrije tijd sterk is gestegen), verhoogt de sociale contacten, versterkt het zelfvertrouwen, creëert intergenerationale banden, enz.

Vrijwilligerswerk is deel van de oplossing die Ann Gaubomme dit voorjaar beschreef in dit tijdschrift (maart-april 2014: Ter overweging: "Het leven is geen competitie... en mensen zijn geen concurrenten"). Ze schrijft: om de problemen, veroorzaakt door een samenleving die teveel van mensen eist, tegen te gaan, hebben we nood aan kwaliteitsvolle verbindingen tussen mensen, aan tijd en ruimte om echt contact te hebben met elkaar en te praten over wat er echt toe doet, aan zorg dragen voor elkaar. Dingen waar je niet mee scoort, die je de ratrace niet doen winnen, maar waar je gelukkig van wordt. Dat is dé verbinding die voor meer algemeen welzijn zorgt!

Vrijwillig vrijwilligerswerk

Als vrijwilligersorganisatie willen we er wel over waken dat vrijwilligerswerk vrijwillig blijft en iets extra betekent. Daarom houden wij aan het principe dat vrijwilligers geen personeelsvervangende taken doen, maar aanvullend zijn op de beroepskrachten.

Present juicht de nieuwe tendens naar vermaatschappelijking van de zorg toe, als het inderdaad gaat over een meer zorgzame en warme samenleving creëren, als het gaat over het combineren van voldoende en kwalitatieve professionele hulp met informele zorg, als het gaat

over het vergroten van de betrokkenheid en de participatie van alle burgers, als het gaat over kwetsbare mensen een zinvolle plaats te geven in de maatschappij.

Het risico bestaat echter, zeker in tijden van crisis, dat de overheid haar eigen verantwoordelijkheden doorschuift naar vrijwilligers en dat de vrijwilligers meer en meer gaan instaan voor basisnoden. Dit gebeurde in Groot-Brittannië onder de naam 'Big society'. Op dat moment betekenen vrijwilligers geen meerwaarde meer. Ze worden dan goedkope arbeidskrachten, zonder de noodzakelijke sociale bescherming, wat zeker niet past in een zorgzame samenleving.

“ Het risico bestaat dat de overheid haar eigen verantwoordelijkheden doorschuift naar vrijwilligers en dat de vrijwilligers meer en meer gaan instaan voor basisnoden. ”

Om een echte vermaatschappelijking mogelijk te maken is het net noodzakelijk de basis, het bestaande sociaal weefsel, het middenveld, de koepelorganisaties, ... te versterken en de nodige financiële middelen daarvoor te voorzien. Dit geldt ook voor het vrijwilligerswerk in de zorg- en welzijnsorganisaties. De extra uitdagingen in de sector kunnen deels gedragen worden door vrijwilligers, op voorwaarde dat er geïnvesteerd wordt in de nodige omkadering om het vrijwilligerswerk beter te integreren in de gehele werking.

Pijlers voor een goede vrijwilligerswerking

Uit de praktijkervaring blijkt dat die goede omkadering in een organisatie gebaseerd is op twee pijlers: het uitschrijven van een gedragen visie over vrijwilligerswerk en het aanduiden van

een vrijwilligersverantwoordelijke, die de nodige tijd, ruimte, middelen, ondersteuning en vorming krijgt om de vrijwilligers te begeleiden. Op deze manier werkt men aan een vrijwilligersvriendelijk klimaat.

Visie

Een visie op vrijwilligerswerk beschrijft waarom de organisatie kiest voor vrijwilligerswerk en wat de organisatie hiermee wil bereiken. Die visie past in de cultuur, de geschiedenis en het toekomstperspectief van de organisatie. 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 dat de visie gedragen is door directie, personeel, vrijwilligers. Daarom is het interessant om deze tekst via een participatief proces tot stand te laten komen. Op die manier is het risico kleiner dat de visie in een schuif belandt en ongebruikt blijft.

Vrijwilligersverantwoordelijke

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, waakt over de rechten en plichten van de vrijwilligers binnen de organisatie. 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.

Deze job wordt doorgaans onderschat: de functie omvat een uitgebreid takenpakket en is in zekere zin een leidinggevende functie. Er komt heel wat bij kijken en het aansturen van mensen die zich belangeloos inzetten is soms delicaat dan het aansturen van personeel. Daarom is het geen overbodige luxe of tijdsverspilling om de vrijwilligersverantwoordelijke hiervoor vorming te laten volgen.

“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)

De hierboven beschreven investering zorgt trouwens voor winst. Eenmaal de werking goed draait, is de meerwaarde groter dan de energie die de organisatie en de vrijwilligersverantwoordelijke moeten besteden aan de werking.

Present pleit voor de vrijstelling van enkele personeelsuren voor de coördinatie van de vrijwilligers. Dit zal organisaties de ruimte geven echt te kiezen voor vrijwilligerswerk.

Present pleit daarom voor de vrijstelling van enkele personeelsuren voor de coördinatie van de vrijwilligers. Dit zal organisaties de ruimte geven echt te kiezen voor vrijwilligerswerk. Het vrijwilligerswerk zal hierbij zeker aan kwaliteit winnen. De kostprijs is onbeduidend tegenover de winst die onze maatschappij hiervoor in de plaats krijgt. Helaas is die winst niet altijd in euro's uit te drukken.

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 een goede **communicatie** onmisbaar: naar de vrijwilligers maar zeker ook naar 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: een vrijwilligerswerking slaagt of faalt door de energie en tijd die de personeelsleden aan de vrijwilligers in hun team besteden. De vrijwilligersverantwoordelijke kan dit niet alleen. 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 je als voorziening creatief durft te denken, is enorm veel mogelijk!

“**Een vrijwilligersbeleid zorgt voor een systematische, gestructureerde en planmatige aanpak van het vrijwilligerswerk, in overeenstemming met de doelstellingen en het strategisch plan van de organisatie.**”

Om te komen tot een vrijwilligersvriendelijk klimaat moet de vrijwilligerswerking ingebed zitten in een vrijwilligersbeleid, dat zorgt voor een systematische, gestructureerde en planmatige aanpak van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie, in overeenstemming met de doelstellingen en het strategisch plan van de organisatie. Dit gaat over afspraken over het rekruteren van vrijwilligers, kennismaking en onthaal, selecteren, begeleiden, erkennen, bedanken en vorming.

Draaiboek

Voor organisaties die hierover inspiratie en ondersteuning zoeken, stelde Present een draaiboek² samen met als titel: 'Stappenplan voor een goed draaiende vrijwilligerswerking: van minimumuitrusting tot droomscenario'. Sommige organisaties hebben al een jarenlange traditie in het werken met vrijwilligers, terwijl de vrijwilligerswerking in andere organisaties nog in de kinderschoenen staat; 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.

Het draaiboek werd samengesteld mede op basis van informatie uit diepte-interviews met vrijwilligersverantwoordelijken en casussen die de vrijwilligersverantwoordelijken meebrengen naar vormingen van Present. De creatieve oplossingen waartoe de uitwisseling tussen vrijwilligersverantwoordelijken vaak leidt tijdens zo'n vorming, inspireerden ons. Het draaiboek is geschreven vanuit de ouderenzorg omdat het kadert in het CERA-project 'Anders ouder worden', maar is eveneens bruikbaar in de andere sectoren.

Meerwaarde

Vrijwilligerswerk is altijd al belangrijk geweest en zal dat in de toekomst ook blijven. Het is daarom van groot belang de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te garanderen. Niet door meer eisen te stellen aan vrijwilligers - vrijwilligerswerk is maatschappelijk belangrijk en moet voor iedereen toegankelijk zijn - maar door het vrijwilligerswerk te professionaliseren. We bedoelen hiermee dat er een degelijke omkadering moet zijn, door een gekwalificeerde medewerker die hier voldoende tijd voor krijgt. Op die manier kan elke vrijwilliger op een plaats terecht komen waar hij een meerwaarde betekent en waar hij zelf ook versterkt uit komt. Enkel zo zal het vrijwilligerswerk de nieuwe tendensen in de zorg mee mogelijk maken.

2 Het draaiboek en andere publicaties over dit onderwerp zijn gratis te downloaden op www.presentweb.be, bij 'Publicaties'.