

Achtergrondtekst fiches

1. Inleiding

Inschakelen van vrijwilligers om sociale uitsluiting bij kwetsbare (oudere) mensen te bestrijden biedt vanzelfsprekend heel wat troeven. Dankzij de inzet van vrijwilligers krijg je een ruimere werkcapaciteit voor de organisatie, net omdat een aantal meer arbeidsintensieve processen door vrijwilligers opgenomen kunnen worden (huisbezoeken afleggen, problemen inventariseren, zgn. vriendschappelijke dan wel activerende huisbezoeken uitvoeren, mensen naar en van activiteiten begeleiden en hen letterlijk uit 'hun kot' halen,...), het aanbod uitbreiden, samenwerking en contacten intensifiëren,...

Vrijwilligers zijn een geschikt 'wapen' in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting op buurtniveau.

Als de vrijwilligers deze activiteiten volledig in de lijn der verwachtingen voltrekken, ze perfect passen binnen de visie vanuit de organisatie, dan lijkt er geen vuiltje aan de lucht. In de werkelijkheid zijn dergelijke perfecte matches tussen vrijwilliger en organisatie zeldzaam, bijna onbestaand. De reden is dat 'vrijwilligerswerk' niet zomaar gebeurt, maar nood heeft aan structurering en ondersteuning.

Daarom is het essentieel dat elke organisatie die vrijwilligers inschakelt dat op een systematische en doordachte manier doet. Anders dreigt het mis te lopen. Dat speelt nog sterker mee als de werking zich richt op kwetsbare mensen of groepen, net omdat de consequenties van het handelen van de vrijwilliger in deze gevallen enorm ingrijpend kunnen zijn.

Vrijwilligers hebben recht op een goede ondersteuning en begeleiding om een optimaal functioneren te kunnen garanderen.

Deze tekst omvat achtergrondinformatie over de inzet van vrijwilligers ten behoeve van kwetsbare (oudere) personen of groepen en biedt bijkomende informatie bij de samenvattende overzichts fiches.

2. Voordelen bij het inzetten van vrijwilligers bij specifieke activiteiten naar of ten gunste van de doelgroep (kwetsbare) ouderen (fiche 1)

2.1. Inleiding

De samenleving vandaag ziet er natuurlijk helemaal anders uit dan enkele decennia geleden. De maatschappij is steeds meer geïndividualiseerd, gesegmenteerd, geprofessionaliseerd en geformaliseerd. De netwerken en informele zorg van weleer, lijkt praktisch onbestaande waardoor steeds meer mensen beroep moeten doen op betalende diensten. Omwille van de veroudering van de bevolking en verbeteringen op het vlak van technische hulpmiddelen, is de 'zorgperiode' toegenomen, alsook de kostprijs.

Dat doet dan weer extra vragen rijzen, bijvoorbeeld over de betaalbaarheid van al die geprofessionaliseerde zorg: is de zorg nog betaalbaar, voor iedereen? Hoe kunnen de middelen het best worden ingezet? Bereikt de zorg iedereen in afdoende mate. Omwille van deze druk, komt het discours over de 'vermaatschappelijking van de zorg' steeds meer aan de oppervlakte. De overheid zelf geeft aan dat de druk toeneemt. Druk op het gebied van aantal (langer) te verzorgen mensen, druk op het vlak van voldoende gekwalificeerd personeel, druk op de betaalbaarheid van (kwalitatieve) zorg,....

Voor de overheid is het niet wenselijk om zomaar diensten terug te schroeven omdat het indruist tegen de logica van de welvaartsstaat, tegen de logica van het functioneel omgaan met de veroudering van de bevolking,... Ook de ouderen zelf die beroep willen doen op het aanbod van de overheid, verenigen zich en wijzen steeds nadrukkelijker op hun rechten. Interventie van de overheid beschouwen ze veelal als natuurlijk, als een logisch gevolg van hun jarenlange inzet voor de samenleving, hun bijdrage tot de sociale zekerheid,...

Het is niet enkel de vraag naar zorg die toeneemt. Tijdens het streven naar rationaliteit en efficiëntie, kan vastgesteld worden dat bepaalde (sub)groepen in de samenleving het moeilijk hebben aan te sluiten bij de dienstverlening, wat leidt tot problematisering (cf. armoede rapporten, EU2020 en MDG) waardoor overheid en beleid gepusht worden initiatieven te nemen om ook de meest kwetsbare personen en groepen in het vizier te houden, om bijvoorbeeld iets te ondernemen tegen de zogenaamde 'onderbescherming', die aangeeft dat een deel van de zorg- en dienstverlening niet wordt opgenomen door diegenen die er ook (of soms het meest) recht op zouden moeten hebben. Diversifiëren van de aanpak, impliceert vaak ook een meerkost.

Wist je dat nog heel wat mensen niet weten dat ze beroep kunnen doen op diensten of extra hulp? Vaak blijven ze dan voortsukkelen, terwijl je heel wat kan doen door vrijwilligers in te zetten. Een van de redenen van onderbescherming is gewoon niet weten dat men recht heeft op bepaalde zaken.

We worden met andere woorden geconfronteerd met de paradox dat wellicht enerzijds hulp- en zorgverstrekking nooit zo omvattend was als heden ten dage, terwijl geconstateerd kan worden dat een (toemend) segment van de (oudere) bevolking niet de mogelijkheid (financieel, op vlak van informatie,...) heeft om gebruik te maken van deze verbeterde dienstverlening.

Er bestaat weinig tolerantie tegenover het voorkomen van laakbare toestanden en praktijken. De media spelen hier vanzelfsprekend ook een rol in; ze onthullen geregeld schrijnende situaties van ouderen die in totale afzondering teruggevonden werd in staat van ontbinding, in mensonterende omstandigheden: zonder stromend water of elektriciteit.

Vaak erkennen we achteraf dat persoon X of Y wat teruggetrokken leefde. 'Hadden we maar'... komt meestal te laat.

Ook bepaalde mistoestanden binnen de zorgverlening komen aan het licht: ouderen die onwaardig worden behandeld omwille van tijdsdruk, financiële druk,... van het personeel binnen (gespecialiseerde) instellingen en verzorgingstehuizen. In een aantal van dit soort organisaties worden vrijwilligers ingeschakeld, die als stille getuigen opmerken dat zaken mislopen/

Zijn jullie vrijwilligers getuige van dergelijke situaties? Oeps, dan maak je het hen onmogelijk om in zo'n klimaat te werken. Verwacht je van hen kwaliteitsstandaarden?

2.2. Vermaatschappelijking van de zorg

Een samenleving die zorg wil dragen voor haar burgers en daarbij een goede kwaliteitsstandaard voor zorg en dienstverlening wil garanderen, maar geconfronteerd wordt met schaarste van in te zetten middelen, is vanzelfsprekend niet enkel gevoelig voor, maar ook partizaan van het idee van de 'vermaatschappelijking van de zorg'.

De vermaatschappelijking is vanzelfsprekend ook gerelateerd aan het gegeven dat de link tussen wat de overheid verondersteld wordt te doen en de burger, vervaagd is. Steeds meer mensen gaan er vanuit dat de overheid, vermits er allehande belastingen worden betaald, taken moet opnemen en de individuele burger hiervan ontlast wordt, terwijl de overheid de burgers meer wil

responsabiliseren om zelf taken en zgn. 'burgerplichten' op te nemen. Dit past dan weer in de meer ideologische 'rechten versus plichten discours'.

De 'vermaatschappelijking van de zorg' impliceert dat het niet langer opgaat dat enkel (hoofdzakelijk of voornamelijk) de overheid instaat voor de toenemende zorgbehoefte, maar dat ook elke gewone burger opnieuw een deel van zijn 'burgertaak' opneemt en een (niet puur financieel) steentje bijdraagt in de zorg- en dienstverlening. De 'vermaatschappelijking' van de zorg wil in feite een hogere responsabilisering van elke mens in de samenleving: door de informele zorg te stimuleren (extra waardering voor mantelzorg en vriendendiensten), en het vrijwilligerswerk op te waarderen en meer erkenning te geven.

Vandaag zijn er al duizenden mantelzorgers actief. De druk op hun schouders is soms enorm. Met de hulp van vrijwilligers kan hun taak zeker verlicht worden.

De vraag die we ons in het bestek van de inzet van vrijwilligers binnen de 'vermaatschappelijking van de zorg' stellen, is of het vrijwilligerswerk deze (legitieme) verwachtingen zomaar kunnen waarmaken?

Vrijwilligers inschakelen in de zorg, binnen het uitgebreide netwerk van informele zorg, zorgnetwerken, parochies, of om aanvullende diensten te verlenen binnen zogenaamde ingebouwde settings (vrijwilligerswerk in rust-, verzorgingsinstellingen, ziekenhuizen, ...) of bijkomend aan andere geprofessionaliseerde diensten (van ziekenfondsen,...) biedt tal van troeven.

2.3. Vrijwilligers inzetten in de zorg voor kwetsbare (oudere) mensen

Terwijl van beroepskrachten vooral efficiëntie en resultaten worden verwacht, vinden we dat vrijwilligers goed bezig zijn als ze ernstige inspanningen leveren om het 'goede te doen'. Vrijwilligers krijgen meestal meer tijd en ruimte om zich met de persoon (zorgbehoevend of met specifiek probleem of kwetsbaarheid) bezig te houden. De vrijwilliger kan een (anderssoortige) band opbouwen, kan meer tijd investeren, ...

Tijd en aandacht geven is essentieel in een warme samenleving. Vrijwilligers kunnen net dit aspect ook bieden.

Vrijwilligers bieden, hoewel ze zeker niet allen 'professioneel' geschoold zijn, vaak een kwalitatief degelijke dienstverlening, en vaak merken de begunstigden van het vrijwilligerswerk het verschil niet op tussen de beroepskracht en de vrijwilliger. Deze vaststelling maakt het des te belangrijker voor de organisaties die beroep doen op vrijwilligers om voldoende tijd en energie te besteden in een goede ondersteuning van de vrijwilligers. Een vrijwilliger die een fout maakt, schaadt immers ook de reputatie van de organisatie. De vrijwilliger die het goed doet, zorgt mee voor de goede naam en faam van de organisatie.

Dankzij de inzet van vrijwilligers kan een organisatie een ruimer aanbod ontwikkelen, zonder dat de kosten voor de organisatie daardoor drastisch zouden stijgen.

Vrijwilligers inschakelen biedt tal van voordelen, maar opgelet, inzet van vrijwilligers is nooit volledig kostenvrij. Ook zijn vragen tijd en aandacht.

Toch is de inschakeling van vrijwilligers niet kostenvrij: de vrijwilligerswet moet gerespecteerd worden, de vrijwilligers moeten degelijk verzekerd te worden, en bij voorkeur ook de juiste opleidingen en (bij)scholingen krijgen om hun activiteiten naar behoren te kunnen uitvoeren. Organisaties die voldoende en kwaliteitsvol investeren in het door hen georganiseerde vrijwilligerswerk, plukken daar ongetwijfeld de vruchten van.

Vermits veel vrijwilligers zich in de directe omgeving engageren, biedt dat voor de organisatie nog bijkomende voordelen (indien er op ingespeeld wordt tenminste). De organisatie en haar dienstverlening kan ruimer bekend gemaakt worden door de mondelinge reclame van de vrijwilligers, met kans op een grotere laagdrempeligheid van de werking als dusdanig. Indien de organisatie op een goede manier omspringt met de informatie die vrijwilligers aanreiken, zowel wat betreft de buurt waarbinnen de activiteiten zich afspelen als wat betreft het doelpubliek, levert dat waardevolle informatie op om het aanbod nog beter af te stemmen. De organisatie kan zo haar maatschappelijke functie beter vervullen.

Toch ook nog even dit: kies niet puur uit opportunisme voor vrijwilligers.

Organisaties die beroep doen op vrijwilligers doen er goed aan op duidelijk te bepalen wat de meerwaarde van die vrijwilligers inhoudt. Wie enkel vrijwilligers inschakelt om kosten te besparen (in de literatuur noemt men dit het zogenaamde 'misery-perspectief': we doen het met vrijwilligers want we hebben niet het geld om beroepskrachten te betalen), zal er wellicht minder surplus uithalen dan de organisatie die overtuigd is van de kracht van het vrijwilligerswerk, net omdat deze laatsten meer bereidheid vertonen om de vrijwilligers ernstig te nemen en erin te investeren.

Het is vanzelfsprekend zo dat vrijwilligers de kans bieden voor de organisatie om meer en andere activiteiten te ontwikkelen, meer aandacht te genereren voor bepaalde, moeilijker bereikbare doelgroepen of personen. Nieuwe of extra zaken aanbieden kan vanzelfsprekend, maar sta er even bij stil wat er kan of zal gebeuren als plots veel vrijwilligers afhaken? De buurt of doelgroep blijft immers bepaalde verwachtingen koesteren ten aanzien van de organisatie. Maak daarom in elk geval een goed onderscheid tussen kerntaken en bijkomende taken.

Het maximum uit je vrijwilligers halen houdt in dat je hen grondig moet voorbereiden op hun taak:

- **Versterk hen via vorming, opleiding, inzicht in de doelgroep, techniek en methodiek.**
- **Volg de vrijwilligers op: geef hen raad en advies en luister naar hun inbreng.**
- **Bereid hen erop voor dat ze soms met zaken kunnen geconfronteerd worden waarmee ze weinig bekend zijn**

-> **ZIE OOK HULPMIDDEL 1**

2.4. Vertrouwen geven aan vrijwilligers

Je kan vrijwilligers niet voortdurend bij de hand houden. Uit de bevraging van organisaties in het kader van ons project blijkt dat ze vaak pogen hun vrijwilligers weg te houden van wat genoemd wordt 'moeilijke gevallen'. De vraag stelt zich dan wat gedefinieerd wordt als 'moeilijk geval': op basis van welke inschatting, criteria,... En een andere vraag is of dit in de feiten wel beheersbaar is? Zeker voor vrijwilligers die ingeschakeld worden om huisbezoeken te doen, en dus per definitie een detectiefunctie hebben, is het belangrijk hen hierop voor te bereiden.

Zij kunnen in contact komen met mensen waarvan de woonst verwaarloosd is, of waar het van meet af aan duidelijk is dat de persoonlijke verzorging te wensen over laat. Mogelijk krijgen ze geen toegang tot de woning, wordt de deur niet geopend en wat dan? Moet de vrijwilliger zich hierbij neerleggen of toch nog proberen en hoe lang is dat vol te houden? Het is aan de organisatie om de vrijwilligers te wapen in de goede uitvoering van hun opdracht.

Wat als de vrijwilliger voor een gesloten deur staat? Of voor een deur die niet verder dan een kier geopend wordt? Druipen de vrijwilligers dan af of kunnen ze een gesprek starten waarmee ze vertrouwen kunnen wekken?

En wat als de vrijwilligers, vermits vrijwilligers meestal, zeker voor dit soort activiteiten, op eigen buurt- of wijkniveau actief zijn, zelf weet hebben van mensen in een moeilijke situatie zonder dat deze kwetsbare persoon of kwetsbaar gezin in het vizier is van de organisatie. Laat je dan aan de vrijwilligers toe om mensen aan te brengen, toe te leiden naar de dienstverlening van jullie organisatie?

Ter ondersteuning hebben we een aantal cases ontwikkeld (cf. www.succesvolvrijwilligen.be/inclusie) die mogelijkheden bieden waarop vrijwilligers kunnen reageren, of welke stappen ze kunnen ondernemen, en geeft de publicatie 'respectvol vrijwilligen' tal van suggesties van wat je doet en best niet doet als je als vrijwilliger te maken krijgt met kwetsbare personen of groepen.

3. Levert het inschakelen van vrijwilligers enkel voordelen op (fiche 2)?

3.1. Iedere vrijwilliger heeft zijn/haar talent

Inschakelen van vrijwilligers biedt tal van troeven, zoals we hoger al vermeld hebben. Toch kan je er niet per definitie vanuit gaan dat vrijwilligers andere wezens zijn. Met andere woorden, ook met vrijwilligers kan je wel eens problemen hebben. Uit de praktijk blijkt dat de moeilijkheden zich op verschillende terreinen kunnen situeren, op het vlak van de vrijwilligers als individu, op het vlak van de uit te voeren activiteit, op het gebied van de samenwerking met andere medewerkers in de organisatie, en op het vlak van hoe gestalte wordt gegeven aan de doelstellingen van de organisatie.

Natuurlijk zijn vrijwilligers super, maar het blijven ook maar gewone mensen.

Niet elke persoon is geschikt om om het even welke taak op te nemen, omdat veel afhangt van de persoonlijkheid, de voorkeur van de vrijwilliger zelf, zijn/haar talenten, mogelijkheden,...

Competenties

Niet elke persoon is voor elk soort vrijwilligerswerk geschikt: iedere taak vergt specifieke kennis, vaardigheden en houdingen. Om de meest gepaste vrijwilliger voor taken te vinden, is het zinvol om takenprofielen op te stellen, waarin de competenties waarover vrijwilligers bij voorkeur beschikken, staan opgelijst. Vanzelfsprekend kan je competenties en talenten aanscherpen via opleidingen, vormingen en trainingen. Houd zeker ook rekening met het gegeven dat de kans bestaat dat de vrijwilliger geconfronteerd wordt met precare situaties, kwetsbare mensen, bijzondere behoeftes.

Laat jij je haar knippen door je beenhouwer?

-> ZIE OOK HULPMIDDEL 2

3.2. Je moet vrijwilligers hoe dan ook opvolgen

Sommige vrijwilligers kunnen hun capaciteiten niet op de juiste manier inschatten. Dat kan leiden tot 'onderschatting': de persoon denkt dat hij/zij minder te bieden heeft aan de organisatie dan effectief het geval is (vaak kan je dit soort vrijwilligers moeilijker stimuleren om een engagement op te nemen); het kan ook leiden tot 'overschatting', waardoor de vrijwilliger de indruk geeft dat hij/zij bepaalde zaken aankan, al ervaring heeft etc... en zo de indruk geeft dat je hem/haar snel en zonder teveel extra ondersteuning kan inschakelen. Vaak zijn het de mensen die zeggen 'ik werk graag zelfstandig', of 'ik weet wel hoe hiermee om te gaan',... Het risico bestaat dat ze weinig ondersteuning of begeleiding vragen, zich er ook wel van afschermen zodat de organisatie er steeds minder vat op krijgt en pas kan ingrijpen als mogelijke tekortkomingen beginnen opvallen.

Beschouw vrijwilligers altijd als een deel van het team, en deel hen dat zo mee. De organisatie kan dan opvolgen, ondersteunen, bijsturen en indien nodig tot verantwoording roepen.

→ **ZIE OOK HULPMIDDEL 3**

3.2. De motieven van vrijwilligers kennen

Als organisatie is het niet eenvoudig om de motieven van de vrijwilligers juist in te schatten. Hoewel je nooit van 'verkeerde motieven' kan spreken (motieven veranderen, kunnen multidimensionaal zijn,...) bestaat de kans dat kandidaat vrijwilligers zich willen inzetten omwille van redenen die de organisatie minder bekoren, zoals de hoop iets extra's te verwerven: een voorkeursbehandeling, reductie op te betalen diensten of producten, een snellere plek voor zichzelf in het rust- of verzorging, het vinden van een partner, kans om te delen in een erfenis,... Het is dus zeker raadzaam (hoewel ook niet iedereen het achterste van de tong laat zien) toch minstens een gesprek te hebben met de vrijwilliger om te achterhalen welke verwachtingen hij/zij heeft, wat hij/zij denkt met het engagement te bereiken,...

Wat denk je hiervan?:

"Ik kom hier vrijwilligen om te kunnen ontsnappen aan mijn partner, waarmee ik eigenlijk al jaren mee in onmin leef."

"Als ik via mijn engagement één arme uit zijn armoede kan sleuren, dan zou ik erg tevreden zijn".

"Mijn doel is om ervaring op te doen, zodat ik dit vrijwilligerswerk op mijn C.V. kan zetten."

→ **ZIE OOK HULPMIDDEL 4**

Ook nog even dit:

Iedere vrijwilliger heeft een eigen (mogelijk veranderlijke) motivatie om zich te engageren. Het feit dat iemand zich wil engageren is een noodzakelijke maar onvoldoende voorwaarde om iemand als vrijwilliger te engageren. Wat wil de persoon eruit halen? Welk beeld heeft de vrijwilliger van de organisatie? Welk beeld heeft de vrijwilliger tegenover de persoon of groep waarvoor hij zich zal engageren en rijmt dat met de visie, doelstellingen en opvattingen van de organisatie? Elke organisatie bepaalt zelf of ze vrijwilligers engageert en onder welke voorwaarden dat kan gebeuren.

Belangrijk is te proberen in te schatten in welke mate de vrijwilliger bereid is zich aan te passen en nieuwe dingen te leren. Elke inzet vraagt een investering van de organisatie en voor vrijwilligers is dat niet anders.

Een goede inschatting maken over of de vrijwilliger in de werking past, ruimt al veel toekomstige kopzorgen uit de weg. Met andere woorden, het is perfect oké om een kandidaat vrijwilliger niet te engageren.

Loopt het te vaak fout?

Mogelijk lukt het eens niet met een vrijwilliger en moet je de samenwerking stopzetten, maar als dat vaker gebeurt, is het hoogtijd om de eigen werkwijze eens onder de loupe te nemen en na te gaan of jullie wel juist, degelijk en correct communiceren ten aanzien van toekomstige of kandidaat

vrijwilligers? Doe je hen geen valse beloften? Stel je hen voordelen of beloningen in het vooruitzicht die vooral 'premiejagers' lokken of zoek je gericht op basis van de intrinsieke meerwaarde van het vrijwilligerswerk binnen je organisatie? Met andere woorden als je kandidaten lokt door hen een kostenvergoeding en mogelijke extra incentives aan te bieden, kan je achteraf moeilijk beginnen klagen dat heel wat van jullie vrijwilligers té materialistisch zijn ingesteld.

3.3. Twijfel over het al dan niet kunnen vertrouwen van de vrijwilliger.

Van zodra vrijwilligers 'uitgestuurd' worden (huisbezoeken, wandelingen maken, mensen begeleiden naar diensten en/of activiteiten, ...) laat je hen als organisatie los en dat veronderstelt toch dat er voldoende vertrouwen bestaat tussen de organisatie en de vrijwilliger. De organisatie ziet de vrijwilliger vaak niet in actie, en kan dus niet of niet gemakkelijk (kwaliteits)controle uitoefenen.

3.4. Onzekerheid over de omgang met de doelgroep

Natuurlijk zijn de meeste vrijwilligers plichtsbewust, handelend ter goede trouw, maar dat sluit niet uit dat ze hun typische eigenschappen en karaktertrekken hebben, waardoor het wel meer dan eens mis loopt op volgende vlakken:

- **'Eigengereid'** optreden: de organisatie adviseert iets en de vrijwilliger doet z'n eigen zin zonder iets van de instructies van de organisatie aan te trekken:
 - o De vrijwilliger voert meer taken uit dan gepland of voorzien door de organisatie, waardoor hij/zij de autonomie van de 'begunstigde' inperkt of die min of meer afhankelijk maakt van de vrijwilliger.
 - Terwijl de vrijwilliger een oudere persoon gezelschap houdt ziet hij/zij dat de oudere z'n aardappelen erg traag schilt. De vrijwilliger neemt de taak over omdat dit sneller gaat.
 - De vrijwilliger neemt, zonder medeweten van de organisatie en van de 'begunstigde' op eigen houtje contact op met een familielid van de kwetsbare oudere om zijn bezorgdheid te uiten.
- De vrijwilliger ontwikkelt een **zodanige betrokkenheid** met de 'begunstigde' dat hij/zij ook momenten waarvan de organisatie niets afweet aanwezig is of dienstverlening aanbiedt.
 - Een vrijwilliger die de krant gaat voorlezen bij een slechtziende oudere, engageert zich steeds meer voor bijkomende taken: boodschappen doen, de keuken proper maken,... zonder dat dit zo was afgesproken met de organisatie.
 - De vrijwilliger engageert (betalende) vrienden en kennissen om klussen in het huis van de oudere persoon uit te voeren.
- **Grensvervaging**; de vrijwilliger gaat zo op in de taak, dat hij/zij uit het oog verliest dat hij/zij actief is als vrijwilliger: doelstellingen en wat wel/niet doen worden uit het oog verloren.
 - Zo geven ze (al dan niet op aandringen van de 'begunstigde') hun telefoonnummer of andere contactgegevens prijs, hoewel de organisatie hen op het hart drukt dat dit niet mag.
 - Er ontwikkelt zich een amoureuze verhouding tussen vrijwilliger en 'begunstigde'.

- Het gebeurt dat vrijwilligers zekere **grenzen overschrijden**: grenzen van fatsoen, van deontologie, van betrouwbaarheid.
 - De 'begunstigde' van het vrijwilligerswerk steekt de vrijwilliger wat geld toe voor de geleverde diensten, en die accepteert dat zonder medeweten van de organisatie.
 - De vrijwilliger suggereert dat hij/zij wel een (financiële) wederdienst van de begunstigde verwacht, zodat die laatste enigszins druk aanvoelt om de vrijwilliger iets in ruil te geven.
 - De vrijwilliger komt nu al vrij lang thuis bij de kwetsbare oudere en handelt of hij/zij zich in eigen huis begeeft. De vrijwilliger permitteert zich tal van zaken. Is de vrijwilliger een gast of niet? Aandachtspunt voor de organisatie.

Doordenkers:

Een vrijwilliger zet zich zodanig in bij een kwetsbare oudere persoon, zodat hij/zij bijna onmisbaar maakt voor de begunstigde. Vermits de begunstigde blij is met de vriendschap, regelt hij dat de vrijwilliger begunstigde wordt van (een deel van) de erfenis.

-> ZIE OOK HULPMIDDEL 5

3.5. Op het vlak van de samenwerking met andere medewerkers in de organisatie

Vrijwilligerswerk impliceert vaak, en zeker in de context van de ruime zorg, samenwerken:

- met beroepskrachten van de eigen organisaties of binnen het ruimere netwerk
- met andere vrijwilligers
- eventueel met de doelgroep

Samenwerken lijkt de evidentie zelf in de context van vrijwilligerswerk, maar dat is niet zo, omwille van verschillende redenen:

- zogenaamde 'klassieke spanningen' tussen vrijwilligers en beroepskrachten (wederzijdse vooroordelen, betwisten van posities en functies binnen de werking,...)
- omwille van verschil in visies
- omdat de karakters en/of persoonlijkheden met elkaar botsen

3.6. Ieder heeft zijn taak, spanningen.

Wederzijdse vooroordelen, waarbij beroepskrachten het gevoel hebben de lastige taken, onder tijdsdruk te moeten afwerken terwijl de vrijwilligers hun tijd kunnen nemen, praatjes slaan en niet opgejaagd worden omwille van resultaatsverbintenissen. Vrijwilligers die er vanuit gaan dat hun inzet zuiverder is omdat ze er niet voor betaald worden en beroepskrachten aldus zien als urenkloppers zonder passie.

Het gebeurt dat er spanningen ontstaan tussen vrijwilligers en beroepskrachten, gerelateerd aan de meer voorkomende vooroordelen tussen 'professionelen en vrijwilligers', waarbij beide partijen elkaar benijden, becommentariëren en zich fixeren op verschillen in positie en attitude eerder dan te vertrekken van de complementariteit. Vrijwilligers contesteren meer dan eens de 'kennis en

deskundigheid' van de (jongere) beroepskracht, ze hebben de indruk dat er minder engagement uitgaat van de beroepskrachten,... terwijl beroepskrachten de vrijwilligers vaak beschouwen als de pure geluksvogels die meer tijd en ruimte krijgen om houding te doen, zonder stress en zonder verantwoording af te moeten leggen zoals zij dat moeten doen.

3.7. Vrijwilligers deel laten uitmaken van het geheel

De organisatie die naast beroepskrachten vrijwilligers inschakelt doet er daarom goed aan om aan het hele medewerkersteam goed te communiceren over de zin en meerwaarde van de inzet van vrijwilligers en vice versa, zodat iedereen duidelijke informatie (en bevestiging) krijgt over de rol en de plaats binnen het geheel.

Het is aangewezen om een aanspreekpunt voor de vrijwilligers aan te duiden, een persoon die ook kan optreden als go between tussen de vrijwilligers en de beroepskrachten. Bovendien is het belangrijk om erover te waken dat beide partijen (vrijwilligers, beroepskrachten) eerbied hebben voor elkaars' functie, wat in de praktijk toch ook betekent dat de beroepskrachten overtuigd moeten zijn van de meerwaarde van het vrijwilligerswerk (vaak heikel discussiepunt) en bereidheid moeten tonen om zinvolle taken en activiteiten toe te wijzen aan de vrijwilligers.

Het is niet omdat mensen zich gratis engageren dat ze daarom gedegradeerd moeten worden tot manusjes van alles.

Ook nog even dit

Een vrijwilligerswerking draaiende houden binnen een werking waar ook beroepskrachten actief zijn vraagt voldoende aandacht voor de onderlinge verhoudingen tussen de mensen. Indien de functies goed zijn gedefinieerd en er een goede opvolging bestaat van alle medewerkers kunnen al veel eventuele problemen uit de weg worden geruimd.

-> ZIE OOK HULPMIDDEL 6

3.8. Op het vlak van hoe gestalte wordt gegeven aan de doelstellingen van de organisatie.

Van vrijwilligers mag je verwachten dat ze ondersteuning bieden en loyaal zijn ten aanzien van de organisatie waarvoor ze zich engageren. Vrijwilligers dienen immers bij te dragen tot het realiseren van de doelstellingen. Op dit gebied komen conflicten voor: vrijwilligers die hun eigen gang gaan, zich ook niet altijd herkennen in wat de organisatie wil bereiken.

Om hieraan te verhelpen is het van essentieel belang dat de organisatie de vrijwilliger niet enkel inwijdt in de taak op zich, maar in de hele werking: uitleg verschaft over wat de organisatie doet en met welk doel. Zeker in de context van het omgaan met kwetsbare (oudere) mensen, stellen we vast dat hierin nog te weinig energie wordt gestoken. De organisatie gaat er nog te vaak van uit dat de vrijwilligers de lijn automatisch volgen, en ze laten dus na vrijwilligers degelijk te informeren. Ook stellen we vast de visie die de organisatie hanteert ten aanzien van kwetsbare (oudere) mensen waarnaar ze zich richt, onvoldoende toelicht, waardoor wat de vrijwilligers doen wel meer dan eens haaks staat op wat de organisatie beoogt.

Doelstellingen, missie en visie delen met de vrijwilligers is daarom van groot belang, en organisaties die bezig zijn het beleid te hertekenen, te evalueren doen er goed aan om hierbij ook de inbreng van vrijwilligers te voorzien en te honoreren.

Ook nog even dit

De vrijwilligerswet legt binnen de informatieplicht op dat de vrijwilligers een zicht moeten hebben op de doelstellingen van de organisatie. We raden aan om verder te gaan dan deze formele plicht door de doelstellingen verder te concretiseren en duidelijk te maken wat de organisatie precies bedoelt.

Bijvoorbeeld 'we werken op basis van respect voor iedereen' concretiseren zou kunnen betekenen dat de organisatie geen uitsluiting duldt, geen verkeerde uitspraken van vrijwilligers tegenover kwetsbare mensen of doelgroepen tolereert. Vanzelfsprekend moet er dan ook nagedacht worden over de vraag hoe dit opgevolgd en eventueel gesanctioneerd kan worden als de vrijwilliger hier een fout maakt.

4. Aandachtspunten voor een goed vrijwilligersbeleid in organisaties die vrijwilligers inschakelen in functie van (kwetsbare) ouderen (fiche 3).

4.1. Inleiding

Wie vrijwilligers inschakelt om andere mensen of groepen van mensen te ondersteunen, te helpen of er activiteiten voor op zet, heeft nood aan een degelijk, liefst uitgeschreven vrijwilligersbeleid. De verschillende stappen binnen het vrijwilligersbeleid doen we hier niet uit de doeken (zie: In Team, Vervolmaak uw vrijwilligersrelatie in 10 stappen, een uitgave van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw i.s.m. uitgeverij Politeia), maar we willen wel op enkele deelstappen inzoomen, die naar onze mening van extra belang zijn van zodra vrijwilligers ingeschakeld worden om activiteiten uit te voeren ten aanzien van kwetsbare (oudere) mensen.

Meer specifiek focussen we vooral op het belang van een selectie, van goede begeleiding en omkadering. Veel organisatie stellen 'hun vrijwilligers' wel te kennen, waardoor ze in feite de stap van de selectie en het voorbereiden van de vrijwilligers op hun taken uit de weg gaan. Bovendien wordt er zo op een onrechtstreekse manier enorm veel last gelegd op de schouders van de vrijwilligers, die het 'goede' willen doen, niet willen falen maar in feite geen instrumenten in handen krijgen om al die valkuilen te vermijden.

4.2. Selecteren, waarom.

"Jazeker. Wij selecteren onze vrijwilligers, ook indien dat betekent dat je sommige mensen moet weigeren. We schetsen altijd waarom we denken dat iemand minder geschikt is om bij ons te vrijwilligen, en geven tips mee van organisaties waar die persoon wellicht wel succesvol aan de slag kan gaan."

4.2.1. Selectie betekent dat je kwaliteitsvol werk wil afleveren.

We pleiten voor een vorm van selectie; waardoor je aangeeft dat je prat gaat op een kwalitatief aanbod. Je verantwoordt met andere woorden zowel intern (ten aanzien van beroepskrachten als eventueel t.a.v. het bestuur) als extern (andere organisaties, instellingen, lokale overheden alsook 'begunstigden') de inzet van vrijwilligers volgens een rationele logica.

Selectie is dan een positief gebeuren, waarbij je aan mensen de kans geeft om zich vrijwillig te engageren op voorwaarde dat aan bepaalde condities is voldaan. Door te selecteren geef je tijd aan de organisatie om vrijwilligers stelselmatig te integreren en het biedt geruststelling aan de vrijwilliger omdat die meteen voelt dat hij/zij ernstig wordt genomen (er wordt werk van gemaakt, de organisatie is voorbereid op de komst van een vrijwilliger en is bereid hier de nodige tijd en energie in te investeren).

4.2.2. Selectie van vrijwilligers stelt de organisatie in staat een vrijwilligersbeleid te ontwikkelen.

Dan wordt rekening gehouden met verschillende niveaus:

1° het niveau van de vrijwilliger, waarbij vooral het profiel van de vrijwilliger (competenties) essentieel is. In het kader van het inzetten van vrijwilligers ten aanzien van (kwetsbare, oudere) mensen is het goed zich ervan te vergewissen of de vrijwilliger in staat zal zijn om

- Met ouderen te werken. Het feit dat iemand jarenlang zorg heeft gedragen voor één (of beide) ouder, betekent niet per definitie dat hij/zij dat goed deed (cf. probleem van oudermisbehandeling, verschil in omgang met mensen die je kent zoals de eigen ouders of familie en 'derden'...)
- Met kwetsbare mensen te werken. Wie er per definitie van uitgaat dat iemand zijn/haar kwetsbaarheid enkel aan zichzelf toe te schrijven heeft (cf. individueel schuldmodel) of iemand is waarmee je medelijden moet hebben (cf. compassie concept), kan erg actief en dynamisch zijn, maar ook geschikt als vrijwilliger?
- Te vrijwilligen (en dus capaciteit, tijd,... heeft om het engagement waar te maken).

2° het niveau van de activiteit: vrijwilligers helpen de taak succesvol te maken

Er zijn organisaties die een plaats pogen te zoeken voor elke persoon die zich als vrijwilliger komt aandienen, maar de vraag is of dat altijd verstandig is. Bij het al dan niet aanvaarden van vrijwilligers primieren immers volgende zaken:

- Levert of kan de persoon in kwestie een surplus bieden binnen de werking? Je schakelt vrijwilligers in om de doelen te dienen, niet om het vrijwilligerswerk op zich.
- Hebben we voldoende diversiteit aan taken om mensen zinvol en nuttig in te schakelen. Vrijwilligers willen vooral resultaat en nut zien in wat ze doen.

Hoe beter de activiteit omschreven wordt, hoe gemakkelijker het is om een takenprofiel op te stellen en de criteria vast te leggen waaraan vrijwilligers moeten voldoen. Zoals eerder aangegeven vergt elke taak een bepaald niveau van kennis, vaardigheden en attitudes.

Ook nog even dit:

Selecteren betekent niet dat de organisatie per definitie meer mensen moet werven. Vaststellen dat een groep mensen niet in het vrijwilligersprofiel inpast kan betekenen dat het profiel té streng werd opgesteld (teveel voorwaarden, lat te hoog) of dat van start gegaan moet worden met instapcursussen om mensen klaar te stomen voor een vrijwillig engagement op maat.

In elk geval dient het belang van voortdurende en consequente opvolging van de vrijwilligers voortdurend onder de aandacht te blijven. Door vrijwilligers op te volgen, bij te sturen en vooral met hen 'on the spot' te praten kan je hen helpen een leerproces door te maken.

4.3. Selecteren, hoe?

4.3.1. Inleiding

Er zijn tal van manieren om vrijwilligers te selecteren. Eerst en vooral door de manier waarop je communiceert (laagdrempelig of niet, welke wervingsmiddelen en – kanalen gebruik je, hoe presenteer je de organisatie): krijgt iedere toevallige voorbijganger het idee dat hij/zij een waardevolle bijdrage kan leveren? Niet enkel hoe je communiceert maar ook waar je dat doet, kan al

selecterend werken: wie al wat moeite moet doen om informatie te vinden, is al verschillende drempels overgegaan.

Ook nog even dit

Een intensievere maar zeker effectieve manier om vrijwilligers te vinden, is hen aan te spreken.

-> HULPMIDDEL 7: WERVEN

4.3.2. Selecteren is profileren

Een deel van de selectie gebeurt in functie van **de te bereiken doelgroep**: een vrijwilliger inschakelen om mee te helpen met activiteiten in een rusthuis, heeft andere kwalificaties nodig dan de vrijwilliger die je vraagt om geïsoleerde (oudere) mensen in de buurt op te speuren.

Het komt er dus niet enkel op aan om een profiel op te stellen van de vrijwilliger (in spe); maar ook van de organisatie (welke waarden en normen draagt ze hoog in het vaandel, wat is op dat vlak niet onderhandelbaar) en van de personen of groepen waartoe men zich richt. Vrijwilligen bij zieke ouderen in een instelling, waar de vrijwilliger vooral complementair is aan de beroepskracht is totaal anders dan 'zelfstandig' gaan vrijwilligen bij mensen thuis. Het vergt verschillende kwaliteiten.

Selectie gebeurt vanzelfsprekend ook op basis van de eigen **dienstverlening**: wat wil de organisatie bereiken ten aanzien van haar 'klanten', en hoe ruim worden die klanten gedefinieerd. Is het de bedoeling op kwetsbare ouderen te laten participeren aan activiteiten? Rechtstreeks en concreet te helpen hun (mogelijk onuitgesproken) behoeftes in te vullen?

De selectie richt zich met andere woorden eerst op de persoon van de vrijwilliger maar telkens in relatie tot zowel de organisatie (haar andere medewerkers, haar doelstellingen) als in relatie tot de persoon of groep van personen waarmee de vrijwilliger in contact zal komen.

Doordenker: tijdens het selectiegesprek voel je aan dat de kandidaat alle troeven in huis heeft om de activiteit meer dan naar behoren uit te voeren. Je vreest echter dat hij/zij geen aansluiting zal vinden bij de andere (al dan niet vrijwillige) medewerkers. Geef je een kans?

Doordenker: een vrijwilliger slaagt om welke reden dan ook niet voor het opleidingstraject. Geef je nog een kans aan de vrijwilliger om zich in de praktijk te bewijzen? Mag hij/zij aansluiten bij een volgend opleidingsinitiatief om eventueel toch nog te slagen?

Dat voor wat betreft de selectie voorafgaandelijk of aan de aanvang van het vrijwilligerswerk. Ook na de start van het engagement zal er verdere selectie gebeuren: mogelijk haakt de vrijwilliger zelf af omdat de taak te zwaar, niet prettig is of niet aanvankelijk gestelde verwachtingen voldoet; omdat je van een 'begunstigde' hoort dat er zich problemen stellen, omdat je zelf of een collega (al dan niet collega vrijwilliger) dingen constateert die indruisen tegen de werking.

Doordenker: begeleidt of informeer je de vrijwilliger (op zoek naar een engagement) die niet kan starten in jullie organisatie naar een andere organisatie in de buurt?

Ook nog even dit

Organisaties die vrijwilligers inschakelen in functie van kwetsbare (oudere) mensen of groepen, denken best na of er nog bijkomende voorwaarden gesteld worden, en of het nuttig is of kan zijn van de vrijwilligers een Uittreksel uit het Strafrecht Model 2 (zgn. attest van goed gedrag en zeden) op te vragen.

Let wel indien je dit verlangt van de vrijwilliger, moet daar minstens een degelijk, kwaliteitsvol vrijwilligersbeleid inclusief een uitgewerkt preventiebeleid tegenover staan. Het zou niet correct zijn de verantwoordelijkheid enkel op de schouders van de vrijwilligers te leggen.

Denk er ook aan dat een attest een (soms zelfs toevallige) momentopname geeft en dus geen zaligmakend middel is om bepaalde (wan)toestanden te vermijden. De organisatie dient daarom een goed systeem op te zetten om zowel vrijwilligers, andere medewerkers als begunstigden te beschermen.

4.4. Ondersteunen van vrijwilligers

De ondersteuning van vrijwilligers houdt in dat de organisatie ervoor zorgt dat de vrijwilliger op de best mogelijke manier en in de best mogelijke omstandigheden zijn/haar activiteit kan uitvoeren. In het kader van het werken met kwetsbare (oudere) mensen of groepen, impliceert dit dat geïnvesteerd wordt in

- Een goed **vormingsaanbod** waardoor vrijwilligers achtergrondinformatie ontvangen van deskundigen op het gebied van zorg voor kwetsbare vrijwilligers en ouderen, en daarbij samenhangende thematieken. Thema's kunnen zijn: het versterken van de signaalfunctie, omgaan met kwetsbare (oudere) mensen, sociale vaardigheden, eenzaamheid, herkennen van sociaal isolement,...

 - o Dat kan een vorming zijn die je zelf organiseert of waarbij je de vrijwilligers laat aansluiten.
 - o Mogelijk zoek je contact met een Vereniging Waar Armen het Woord Nemen uit jullie buurt om een gesprek op te zetten tussen 'kenners van kwetsbaarheid' en jullie vrijwilligers.
 - o Advies vragen aan een 'ervaringsdeskundige in de armoede'.
 - o Tips halen uit onze publicatie 'Respectvol Vrijwilligen'.
 - o Zelf een basispakket opbouwen op basis van onze module op www.succesvolvrijwilligen.be/inclusie

- Het ontwikkelen van een **duidelijke visie** van de organisatie met betrekking tot het werken met kwetsbare (oudere) mensen of groepen, en de vrijwilligers begeleiden in de adaptatie van deze visie in het eigen handelen en denken.

 - o Essentieel hierbij zijn elementen zoals proactief handelen, empowerment van zowel de vrijwilliger als de begunstigde van het vrijwilligerswerk, respectvolle benadering,...
 - o Denk zeker ook na hoe je in de organisatie zal omspringen en reageren als vrijwilligers commentaren geven, vooroordelen uiten,...

- Goede **opvolging** van de vrijwilligers waarbij aandacht uitgaat naar het 'kwalitatief handelen' in specifieke situaties: de organisatie kan vrijwilligers hierin begeleiden, tips geven, zodat de vrijwilliger weet hoe met bepaalde situaties om te gaan, of en waar hij/zij zaken kan signaleren, en in het algemeen, om antwoord te krijgen op de vragen die hij/zij zich stelt.
- **Actieve begeleiding** door vrijwilligers systematisch op te volgen, hen te vragen naar hun ervaringen, of ze nood hebben aan extra ondersteuning, etc... Dit kan zowel individueel als

collectief (o.a. via vrijwilligersgroepen, via intervisie, vormingsmomenten,...) worden georganiseerd.

- In een manier om de vrijwilligers zelf te **versterken** in hun engagement, met aandacht voor de zelfzorg voor de vrijwilliger, opdat die zelf niet verdrinkt in de opdracht, afhaakt omdat het engagement te zwaar wordt. De organisatie kan manieren vinden om ervoor te zorgen dat de vrijwilliger niet alle problemen en leed mee naar huis neemt.
- In een manier om de vrijwilligers te helpen **grenzen af te bakenen**, en hier ook duidelijke regels in vast te stellen. Te vaak laten organisaties oogluikend toe dat vrijwilligers extra taken, diensten,... opnemen ten behoeve van een begunstigde van het vrijwilligerswerk, ook al wordt dat niet gevraagd door de organisatie.
- In duidelijke **communicatie** zowel intern als extern dat er beroep gedaan wordt op vrijwilligers en welke meerwaarde de organisatie daarin ziet, onder meer om te vermijden dat begunstigten de indruk krijgen dat 'het maar een vrijwilliger' is die hen ondersteunt.
- In een **kwaliteitsbeleid** voor alle medewerkers, inclusief de vrijwilligers, wat impliceert dat de organisatie de vrijwilligers mag en kan evalueren, bijsturen, eventueel de samenwerking beëindigen.
- Zet een manier van werken op die je toelaat als organisatie om de vrijwilligers goed op te volgen. Zo vermijdt je dat je **toezicht en controle** verliest. In de praktijk komen er immers situaties voor die organisaties in een lastig parket kunnen brengen.
 - o Voorbeeld: een vrijwilliger wordt uitgezonden om kleine klussen te doen bij oudere mensen in de buurt. De organisatie geeft geld aan de vrijwilliger zodat hij/zij kleine materialen aankopen. De vrijwilliger kan zich bij de oudere mensen legitimeren met een badge van de organisatie. Na verloop van tijd blijkt dat de vrijwilliger het geld van de organisatie in eigen zak steekt en kleine bijdragen vraagt aan de oudere mensen om de herstellingen uit te voeren.
 - o Voorbeeld: een vrijwilliger komt ten huize van een kwetsbare vrijwilliger en leent verschillende keren bescheiden bedragen geld. De persoon in kwestie kan het geleende bedrag niet terugbetalen, wat tot wrevel leidt bij de vrijwilliger die zijn beklag doet bij de organisatie.

4.5. Maken van afspraken

Vrijwilligerswerk kan maar tot z'n volle recht komen indien er voldoende in begeleiding en ondersteuning wordt voorzien. Vrijwilligers behandel je daarom zoals elke andere medewerker. Geen enkel engagement is vrijblijvend. Het is de taak van de organisatie te waken over het belang van zowel de organisatie, de vrijwilliger als van de begunstigde van het vrijwilligerswerk, waardoor je dus:

- **Afspraken** maakt: niet enkel met de technische details over hoe en wanneer gevrijwilligt zal worden, maar ook over wat volgens de normen van de organisatie kan en niet kan. Ontwikkel ook een systeem waarin je in gradaties een aanpak ontwikkelt voor in het geval de afspraken niet worden nageleefd of gewoonweg genegeerd.
- **Grenzen** afbakenen is minstens even belangrijk.
 - o Het is aan de organisatie om de vrijwilliger (soms tegen zichzelf) te beschermen. Veel mensen beginnen met enthousiasme aan hun engagement, laten zich leiden door de

emoties en hebben dan de indruk dat ze vast raken of zich te ver hebben geëngageerd.

- Het is aan de organisatie om te bepalen wat voor soort 'interventies' kunnen en mogen gebeuren en tot hoe ver het engagement moet en kan reiken.

4.6. Rekening houden met mogelijke knelpunten bij het inzetten van vrijwilligers in functie van kwetsbare (oudere) personen

- **Geen of onduidelijk** vrijwilligersbeleid: essentiële voorwaarde om met vrijwilligers te werken is een coherent plan dat aangeeft hoe je handelt met alle vrijwilligers, mogelijk uitgebreid naar deelplannen voor specifieke activiteiten of gerichtheid op (sub)doelgroepen.
- **Beperkte kennis** van de in te zetten of ingezette vrijwilligers: je moet de vrijwilligers niet uitgebreid screenen noch onnodige details opvragen, maar toch een zicht hebben op het 'vlees je in de kuip hebt'.
- **Deontologie** bij de vrijwilligers: je kan niet verwachten dat de vrijwilligers alles kennen en weten, zorg er daarom voor dat je heb minstens een basis geeft van wat 'deontologisch handelen' in de context van jullie werking betekent.
- **Geheimhoudingsplicht, aansprakelijkheid,...**: het is aan de organisatie op de vrijwilligers degelijk in te lichten over op welk vlak ze beschermd zijn, waar ze eventueel zelf aansprakelijk gesteld kunnen worden. Elke organisatie die haar vrijwilligers ernstig neemt, informeert hen degelijk én op herhaalde tijdstippen.
- **Afbakenen van grenzen**: vrijwilligerswerk leidt tot 'min of meer georganiseerd' menselijk verkeer. Relationale verhoudingen tussen mensen kunnen bijzonder ingewikkeld zijn of worden. Het is aan de organisatie om de vrijwilliger te helpen een onderscheid te maken tussen zijn/haar positie als vrijwilliger tegenover een 'begunstigde' van het vrijwilligerswerk (een klant zou je kunnen zeggen) en 'gewoon menselijke verhoudingen'. Vrijwilligerswerk is warm en vloeit vaak voort uit solidariteit en medeleven, het moet altijd enigszins zakelijk blijven ook: de vrijwilliger moet niet de rol van de goede vriend of kennis spelen om goed te kunnen functioneren.
- **Kennis** van de doelgroep(en), en mogelijke specifieke mogelijkheden/moeilijkheden die bij deze specifieke doelgroepen kunnen bestaan (eenzaamheid, mishandeling, deprivatie,...). Ook al is de organisatie ervan overtuigd dat ze de vrijwilligers niet uit zal zenden naar zogenaamd 'moeilijke gevallen', het is nooit uit te sluiten. Hoe goed heb je de vrijwilliger er dan op voorbereid?
- **Taakondersteuning**: de organisatie lijst best de taken die de vrijwilliger kan en mag doen op, omdat dit duidelijkheid geeft aan de vrijwilliger, zeker als die in een rechtstreeks en zelfstandig contact staat met de begunstigde. Het is immers niet gemakkelijk om een taal te weigeren, of te zeggen dat dit de bevoegdheid van de vrijwilliger overstijgt. Of het takenpakket opgevolgd wordt, maakt daarom ook deel uit van de ondersteuning van de vrijwilligers.
- **Naleven van afspraken**. In elke organisatie gelden er regels. Wie vrijwilligers engageert in functie van specifieke doelgroepen, doet er goed aan om extra regels vast te leggen omtrent deontologie, het omgaan met vertrouwelijke informatie, de manier waarop de vrijwilliger geacht wordt zich te gedragen,... Die afspraken kunnen op papier gezet worden, deel

uitmaken van een voorafgaandelijke vorming voor het engagement in het vrijwilligerswerk en als leidraad fungeren in functie van opvolging van vrijwilligers (individueel of collectief).

- Heb ook aandacht voor het gegeven dat vrijwilligers mogelijk **'misbruikt'** worden door diegenen waarvoor ze actief zijn. Het gebeurt wel vaker dat de vrijwilliger denkt dat 'indien ik het niet doe, zal niemand het doen' en er aldus nog een taak bij opneemt of iets doet wat niet onder het vrijwilligerswerk valt (geld lenen, een graf van de overleden partner van de begunstigde gaan onderhouden,...)
- Samenwerking tussen **vrijwilligers en beroepskrachten** (cf. fiche 2). Dit punt vergt aandacht omdat het de eenheid van de werking kan versterken dan wel verstoren. Vrijwilligers gaan er wel eens van uit dat ze dynamischer zijn dan beroepskrachten, dat ze omwille van hun ervaring meer weten, hun aanpak niet laten becommentariëren door beroepskrachten die jonger zijn en volgens sommige vrijwilligers enkel een 'theoretische' benadering nastreven.
- **Onvoldoende inspelen** op de noden van de vrijwilligers. Vrijwilligers hebben nood aan ondersteuning en begeleiding. Het volstaat niet om te denken dat als de vrijwilliger(s) niets vraagt, er geen behoefte tot begeleiding en ondersteuning bestaat. In het vrijwilligersbeleid zal er daarom een systematiek opgezet worden om de ondersteuning per definitie te bieden en de voorwaarden te scheppen zodat vrijwilligers op een eenvoudige en laagdrempelige manier terecht kunnen met hun vragen, opmerkingen en suggesties.

5. Profiel van vrijwilligers die met ouderen werken (fiche 4).

5.1. Inleiding

Iedere vrijwilliger die zich aandient wil zich engageren, dat spreekt voor zich. Goede wil volstaat niet, want elke taak vraagt specifieke competenties. Voor een werking naar ouderen toe ziet de 'ideale' vrijwilliger er als volgt uit:

- De 'ideale vrijwilliger' kan zich vrijmaken op de gewenste tijdstippen. Wat het beste tijdstip is, hangt natuurlijk af van de activiteit op zich: meehelpen in een zorgnetwerk of om geïsoleerde ouderen in een buurt te detecteren, zal vooral overdag gebeuren. Wie zich inzet binnen een oppasdienst kan mogelijk ook opgeroepen worden voor nachtdiensten. Ouderen helpen om te participeren aan bepaalde culturele) evenementen? Hier zijn de vrijwilligers 's avonds beschikbaar.
- Hij of zij beschikt over een goede portie sociale basisvaardigheden: hij/zij praat maar neemt de tijd om naar anderen te luisteren, hij/zij trekt geen overhaaste conclusies en heeft geduld en empathie.
 - o Een vlotte babbelaar maakt niet per definitie een goede vrijwilliger. De vrijwilliger moet een gesprek kunnen opstarten, zonder de kwetsbare (oudere) persoon in de rede te vallen of geen kans geven zijn/haar verhaal te doen.
 - o Het is ook niet de bedoeling dat de vrijwilliger de woorden van de begunstigde 'vertaalt' of het woord in diens plaats voert.
 - o Essentieel is dat ruimte en kans gecreëerd wordt zodat op een goede manier gedetecteerd kan worden wat de precies vraag van de kwetsbare (oudere) persoon is.

- Empathie staat niet synoniem voor medelijden.
- Hij/zij beschikt over de nodige portie achtergrondinformatie over ‘werken met ouderen’, de manier waarop men zich als vrijwilliger kan en moet positioneren, heeft inzicht in de positie waarin ouderen zich (kunnen) bevinden.
 - Je kan vanzelfsprekend rekening houden met de ervaringen en de achtergrond van de vrijwilliger: gevolgde opleiding, werkervaring, bijkomende cursussen en trainingen en ervaringen. Bepaal binnen de organisatie zeker ook in welke mate je hiermee rekening kan houden en of dat de kandidaat vrijwilliger al dan niet vrijstelt van het volgen van door de organisatie ingerichte vormingen, informatiesessies,...
 - Geef de vrijwilliger de kans deel te nemen aan bijscholingen, studiedagen,...
- De ‘ ideale vrijwilliger’ werkt vanuit een visie op empowerment: hij/zij zal de oudere persoon niet betuttelen, geen werk of initiatieven overnemen, en stimuleert de oudere tot zelfstandigheid, met behoud van zijn/haar autonomie en waardigheid.
 - Concretiseer deze aanpak in je organisatie, door vrijwilligers erop te wijzen dat veranderingen niet van het ene op het andere moment gerealiseerd kunnen worden, en dat een van de basiselementen ‘geduld’ is.
- Vanzelfsprekend heeft de ‘ ideale vrijwilliger’ kennis van de gemaakte afspraken en protocollen zorgt hij voor een goede opvolging ervan.
 - Zo zal de organisatie voorafgaand aan het engagement de principes van de geheimhoudingsplicht moeten uitleggen en doet ze er goed aan om deze veronderstelde kennis toch jaarlijks op te frissen.
 - De organisatie volgt secuur op of de vrijwilliger zich aan de gemaakte afspraken houdt en treedt op als dat niet het geval is. Je hebt het recht en zelf de plicht als organisatie om ervoor te zorgen dat het vrijwilligerswerk behoorlijk verloopt, omdat het uiteindelijk de organisatie is die de verantwoordelijkheid (en mogelijk ook de aansprakelijkheid) draagt. Actie is nodig als de vrijwilliger(s) zich niet aan de regels houden.
- De ‘ ideale vrijwilliger’ respecteert de persoon of de personen waarvoor hij zich inzet: zonder te oordelen, zonder informatie over de persoon of zijn leefsituatie rond te bazuinen, dus met de nodige omzichtigheid.
 - Vrijwilligers moeten in heel wat omstandigheden discreet en betrouwbaar zijn: als lid van een bestuur van een vereniging, als vertegenwoordiger in een adviesraad, binnen een rusthuis,... Ook van vrijwilligers die zich inzetten om mensen in de buurt te helpen (zorgnetwerk, huisbezoeken, educatieve activiteiten,...) wordt discretie verwacht: dat wil zeggen dat ze zich onthouden van alle daden, acties en commentaren die de ‘begunstigde’ van het vrijwilligerswerk al dan niet rechtstreeks (materiële, immateriële) ‘schade’ kan berokkenen.
- De ‘ ideale vrijwilliger’ durft hulp te vragen aan de organisatie: om hem/haar te helpen de grenzen te bewaken, in functie van (bij)scholing, op het moment dat hij/zij aanvoelt dat de taak (mentaal) te zwaar wordt,...
 - Vrijwilligers hebben soms de indruk dat ze meer moeten aankunnen, net omwille van hun engagement. Om te vermijden dat vrijwilligers overladen worden is het

belangrijk dat de organisatie voorziet in een klankbord (een contactpersoon, vertrouwenspersoon, een verantwoordelijke) waar de vrijwilliger op een laagdrempelige en snelle manier terecht kan.

- Vrijwilligers botsen net zoals de beroepskrachten wel meer dan eens op het feit dat ze niet alle problemen kunnen oplossen. Het is aan de organisatie om de vrijwilliger te helpen om dit dan te kunnen loslaten ; opdat het vrijwilligerswerk op termijn geen corvee wordt.

Ook nog even dit:

De organisatie die vrijwilligers inschakelt heeft de plicht om de vrijwilligers te helpen een 'modelvrijwilliger' te worden, dat vergt investering van tijd en middelen.

- 6. De organisatie bouwt een systematisch vrijwilligersbeleid uit. Inschakelen van vrijwilligers vergt voorbereiding, ondersteuning en begeleiding, opvolging. Zeker wanneer de vrijwilligers zich richten tot kwetsbare (oudere) personen is het van belang een goed plan te hebben (fiche 5).**

6.1. Inleiding

Vrijwilligerswerk gebeurt niet zomaar. Het vraagt een concreet werkplan, dat ruimte biedt voor verdere ontwikkeling.

Een vrijwilligersbeleid houdt rekening met volgende elementen:

- Vrijwilligersbeleid groeit vanuit de organisatie, rekening houdend met noden en verwachtingen van zowel de organisatie (visie waarom ze vrijwilligers wil inschakelen); als vanuit de vrijwilliger (wat verwachten ze, en hoe kunnen we op deze vraag ingaan); als vanuit de doelgroep tot wie organisatie en vrijwilliger(s) zich richt.
 - Het kan nooit kwaad om de positie van de organisatie nader te evalueren. Is de organisatie gekend en indien ja, op welk vlak en met welke reputatie? Wie zijn de bezoekers van de organisatie, want mogelijk kleeft er een stigma op de gebruikers, dat bepaalde vrijwilligers aantrekt of net afschrikt? Vrijwilligersbeleid situeert zich immers altijd binnen de context van een specifieke werking, die op directe en indirecte manier effect heeft op (kandidaat) vrijwilligers.
- Vrijwilligersbeleid impliceert rekening houden en toepassen van de regelgeving 'vrijwilligerswerk': zowel de vrijwilligerswet als mogelijke decretale regelingen.
 - In een notendop: de vrijwilligerswet legt op dat je de vrijwilligers goed informeert en dan je hen verzekert, voor ten minste burgerrechtelijke aansprakelijkheid.
 - Het decreet stipuleert dat vrijwilligers een degelijk onthaal, omkadering en verzekering (ook lichamelijke ongevallen) krijgen van de organisatie.

- Zowel het decreet als de wet bepalen dat vrijwilligers geïnformeerd moeten worden over de geheimhoudingsplicht. Licht de vrijwilligers ook in over het zogenaamde 'spreekrecht'.
- Vrijwilligersbeleid impliceert dat er duidelijke krijtlijnen worden uitgetekend over:
 - Wie kan er zich binnen onze organisatie inzetten en volgens welke voorwaarden.
 - Wat zijn de basisafspraken die gemaakt worden (opgelet: wie zich richt naar ouderen en naar kwetsbare mensen zal hier extra secuur tewerk moeten gaan, cf. fiches....)
 - Welk systeem bestaat er om de vrijwilligers te begeleiden, te ondersteunen, bij te sturen, eventueel om de samenwerking stop te zetten.
- Vrijwilligersbeleid integreert een goede en duidelijke communicatie, zowel van de organisatie naar de vrijwilliger als van de organisatie naar de te bereiken doelgroepen.

6.2. Een degelijk vrijwilligersbeleid integreert kwaliteitsbeleid

Of de organisatie, het initiatief of project gericht op het inschakelen van vrijwilligers in functie van specifieke doelgroepen, en kwetsbare (oudere) mensen of groepen 'goed bezig is' hangt natuurlijk niet alleen af van de vrijwilligers. Die vrijwilligers kunnen echter een sterke inbreng hebben op dit vlak.

Vrijwilligers inschakelen biedt enorm veel troeven. Hoe sterker het vrijwilligersbeleid is uitgebouwd en hoe beter de organisatie gestructureerd is in het werken met vrijwilligers, hoe meer je kwaliteitsgaranties kan bieden: de vrijwilligers worden immers op een goede manier in- en begeleid in de activiteit(en).

6.2.1. Kwaliteitsbeleid voeren

Bij het voeren van een kwaliteitsbeleid is het, vanuit het perspectief werken met vrijwilligers, van groot belang niet enkel te focussen op wat de organisatie verwacht van de vrijwilligers, maar ook plaats en ruimte te bieden voor de inbreng van de vrijwilligers zelf in de werking, en de optimalisering van de werking. Dat kan door hen

- Inbreng te laten doen op niveau van de activiteit (wat is eventueel nodig om de invulling van de taak te verbeteren, specifieke extra noden op vlak van ondersteuning, informatie,...)
- Suggesties te laten formuleren omtrent de randvoorwaarden en ondersteuning die door de organisatie wordt geboden (vb. op het gebied van communicatie, verstrekken of doorstromen van informatie.
- De kans te geven commentaar (opbouwende kritiek) te formuleren over (deel)aspecten van de werking: op het vlak van de concrete taakinhoud, samenwerking (of gebrek eraan) tussen medewerkers,... (in sommige organisaties hanteren ze hiervoor 'tevredenheidspeilingen' om pistes voor verbetering te detecteren).

Je kan de vrijwilligers betrekken in verschillende fasen van de werking, door hen sterk te betrekken (de vrijwilliger geeft mee vorm aan de organisatie en positioneert zich niet (al dan niet 'gedwongen' louter als 'uitvoerder'). Je voorziet daarom in de organisatie mogelijkheid voor de vrijwilliger om zaken te signaleren, suggesties te doen.

6.2.2. Een (interne) klachtenprocedure opzetten

De vrijwilligers ernstig nemen houdt naar onze mening ook in dat je hen de kans geeft om bepaalde zaken te ventileren, hun verzuchtingen te verduidelijken maar ook om de kans te krijgen aan te geven als er volgens hen iets verkeerd loopt.

Elke organisatie kan daarom overwegen een klachtenprocedure te ontwikkelen die erop gericht is de tevredenheid van iedereen die met de organisatie te maken heeft, zich goed te laten voelen bij de organisatie. Meer over klachtenprocedures is terug te vinden op www.succesvolvrijwilligen.be/conflicten.

6.2.3. Vrijwilligers 'gebruiken' om kennis van de buurt verder te ontwikkelen

Vrijwilligers houden de vinger aan de pols met wat gebeurt in de buurt of wijk waarin ze actief zijn. Als de organisatie deze antenne-functie van vrijwilligers op een goede manier 'gebruikt', kan deze informatie dienen om de dienstverlening te verbeteren, meer aandacht te ontwikkelen voor de meest kwetsbare personen, leiden tot aanpassingen om de drempels tot de dienstverlening te verlagen,... Op dit principe zijn de meeste buurt-wijk en zorgnetwerken gericht: nabijheid en rechtstreekse dienstverlening. Zie ook www.succesvolvrijwilligen.be/inclusie, goede praktijken

6.2.4. Preventiebeleid opzetten betekent zorgen voor de vrijwilligers

Binnen het kwaliteitsvol werken met vrijwilligers heeft de organisatie liefst ook aandacht voor het opzetten van een degelijk preventiebeleid. Om te voorkomen dat vrijwilligers onvoldoende 'gewapend en/of beschermd' zijn in de uitvoering van hun taken. Dit reikt verder dan het aanbieden van een verzekering. Het gaat in dit soort vrijwilligerswerk vooral om respectvol omgaan met de doelgroep, gepast reageren, ervoor zorgen dat de vrijwilliger ook op het vlak van gezondheid en eigen integriteit ongeschonden blijft, en geïnformeerd wordt over mogelijke risico's.

6.2.5. Preventiebeleid opzetten impliceert ook de 'begunstigden' beschermen

Het preventiebeleid zal, vermits er aandacht is voor kwetsbare (oudere) personen, ook mogelijkheden ontwikkelen voor de begunstigden om te ageren of te reageren: een mening te geven over hoe ze de dienstverlening evalueren.

Vaak hebben organisaties té weinig oog voor deze kant van de zaak: hoe begunstigden de dienstverlening of het optreden van de vrijwilliger ervaren. Er vanuit gaan dat de klachten wel 'vanzelf' tot de organisatie zullen komen, is zeker in het geval van kwetsbare personen onrealistisch.

Probeer dus een systeem op te zetten (bevraging, eens meegaan met de vrijwilliger om te zien hoe die het aanpakt, ...) om na te gaan of de inzet van de vrijwilliger correct is; of eventueel bijsturing, met in het slechtste geval het eindigen van de samenwerking met de vrijwilliger, nodig is.

Voorbeeld: een vrijwilliger vervoert (kwetsbare) oudere mensen, en doet dat in opdracht van een organisatie. Omwille van de regels inzake kostenvergoedingen voor vrijwilligers voelt de vrijwilliger zich beperkt en besluit zijn 'dienstverlening' op individuele basis verder te zetten. Hij stapt op als vrijwilliger maar blijft nog eenzelfde activiteit uitvoeren....

Voorbeeld: een vrijwilliger betuttelt de begunstigde van het vrijwilligerswerk, wat volledig indruist tegen het principe van de 'zelfredzaamheid' en het empoweren van de mensen waarop het vrijwilligerswerk is gericht.

Voorbeeld: een vrijwilliger probeert zich zo onmisbaar te maken door –hoewel dit niet afgesproken is met de organisatie- dagelijks langs te gaan bij een oudere persoon, waardoor de vrijwilliger het vertrouwen wint en toegang krijgt tot bankcodes...

6.2.6. Geregeld evalueren

Een kwaliteitsbeleid voeren impliceert dat de werking op zich ook grondig wordt beoordeeld, bijvoorbeeld op jaarlijkse basis. Het maken van een jaarverslag biedt de kans terug te kijken op wat goed en minder goed is gegaan en waar er mogelijk ingegrepen kan of moet worden.

Conflicten en spanningen tussen medewerkers (vrijwilligers onderling, vrijwilligers en betaalde medewerkers,...) kunnen ook een kapstok bieden om de werking te evalueren. Waarom stellen de problemen zich? Zie ook www.succesvolvrijwilligen.be/conflicten, waarin meerdere auteurs aangeven dat het gegeven 'conflict' niet per definitie negatief is of moet zijn.

Een klacht (intern of extern) tegen de organisatie dwingt de organisatie om de interne werking (regels procedures, inzet van vrijwilligers, onderlinge samenwerking,...) te bekijken.

Vanzelfsprekend kunnen klachten bepaalde dingen in stroomversnelling doen komen, maar een degelijke registratie helpt je zeker de organisatie begrijpen: hoe stabiel is het vrijwilligersbestand (en is dat al dan niet problematisch); hoe verloopt de samenwerking tussen mensen, hoe stabiel blijft het bestand van de 'begunstigden' en wat is hun profiel,... zijn allemaal factoren die dienstig kunnen zijn om de werking in z'n geheel te beoordelen, en indien nodig, dingen te veranderen.

7. Vrijwilligerswerk in de context van het werken naar specifieke doelgroepen, vraagt investering vanuit de kant van de organisatie (fiche 6).

- De organisatie zorgt ervoor dat elke vrijwilliger die effectief geëngageerd wordt, klaar is om de gevraagde taak uit te voeren, ook al impliceert dit dat de organisatie eerst een selectie doorvoert, mensen informeert, vorming en/of training geeft.
- Dat voldaan is aan de randvoorwaarden om de activiteit naar behoren uit te voeren: de vrijwilliger krijgt de noodzakelijke informatie zowel over de taak, als over de mens(en) waarmee hij/zij te maken kan krijgen, de mogelijkheid om vragen te stellen, etc... . In sommige organisatie krijgen vrijwilligers geen enkele duiding over het omgaan met kwetsbare (oudere) mensen, omdat het 'toch vooral traditionele' vrijwilligers zijn die zich engageren. Vraag is wat dit betekent en of je zo niet het risico vergroot dat vrijwilligers op een zeker ogenblik toch geconfronteerd worden met situaties waarop ze dan helemaal niet voorbereid zijn, mogelijk verkeerd handelen.
- Dat de organisatie ervoor zorgt dat de vrijwilliger essentiële en toegankelijke informatie krijgt, om de taak naar behoren uit te voeren.
- Dat er systemen worden opgezet in de organisatie in functie van de ondersteuning van vrijwilligers: contact met de verantwoordelijke, met medevrijwilligers, intervisie, individuele opvolgingsgesprekken, etc..., maar ook door te voorzien in opvang van de vrijwilligers indien nodig.
- Dat er voldoende openheid bestaat die aan de vrijwilliger toelaten om bepaalde problemen te signaleren,... en dat de signalen opgenomen worden.

8. Discrete vrijwilligers in discrete organisaties (deontologie en geheimhoudingsplicht). (fiche 7)

Inschakelen van vrijwilligers naar kwetsbare (oudere) mensen of groepen is niet neutraal en vraagt niet enkel betrouwbare vrijwilligers. Het vergt ook goede opvolging van de organisatie die ervoor zorgt dat vrijwilligers op een goede manier onderscheid kunnen maken tussen wat wel en niet kan.

Vrijwilligers dienen de geheimhoudingsplicht na te leven. Ook vrijwilligers mogen niet zomaar uitbrengen wat ze gezien, gemerkt, ervaren hebben. Zij moeten omzichtig omspringen met vertrouwelijke informatie.

- Organisatie: geef vrijwilligers het ABC van de geheimhoudingsplicht mee en herhaal de basisprincipes jaarlijks!
 - o De geheimhoudingsplicht valt onder de informatieplicht van de organisatie (artikel 3 van de vrijwilligerswet). De organisatie moet de vrijwilliger hierop wijzen.
 - o Meer informatie kan je terugvinden op www.succesvolvrijwilligen.be/inclusie met kwetsbare mensen (publicatie 'Omgaan met vertrouwelijke informatie en de geheimhoudingsplicht, een publicatie van de Vlaamse overheid).
- Recent geldt er ook een soort 'spreekplicht': in bepaalde gevallen moeten zaken die je vaststelt gemeld worden.
 - o Organisatie: licht de vrijwilligers correct in over dit spreekrecht.
 - o Organisatie: leg een procedure vast over hoe je dit aanpakt in de organisatie en hoe je ook de vrijwilliger maximale bescherming kan bieden.
 - o Meer informatie kan je terugvinden op www.succesvolvrijwilligen.be/inclusie met kwetsbare mensen (infociche: het spreekrecht)
- Beperk je niet enkel tot de 'formaliteiten': zorg er ook voor dat vrijwilligers de ervaringen die ze opdoen kunnen verwerken, ze mogelijk ook tips krijgen van hoe met bepaalde zaken om te gaan,...

9. Tot slot, wat bijkomende achtergrondinformatie: (oudere) Mensen in precare situaties

9.1. Inleiding

Een op tien Vlamingen leeft in armoede. Dat is een groot aantal. In armoede leven heeft tal van consequenties, onder andere het zich afsluiten of afgesloten voelen van de rest van de maatschappij, niet (kunnen) deelnemen aan het lokale gebeuren, moeilijkere aansluiting tot onderwijs, arbeidsmarkt en het sociale leven. Armoede treft mensen van verschillende leeftijd, en in verschillende contexten. Armoede en sociale uitsluiting is een multidimensioneel fenomeen dat een structurele aanpak vergt om bestreden te worden.

Het vrijwilligerswerk kan een rol spelen in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting:

- Door **detectie** van kwetsbare (oudere) mensen in de eigen omgeving, met het oog op het verlenen van hulp, aanbieden van diensten, helpen de toegang te openen tot zaken waar ze recht op hebben, met het oog op het strijden tegen eenzaamheid en sociaal isolement.
- Door een **signaalfunctie** te vervullen: enerzijds een signaalfunctie van de vrijwilligers naar de organisaties waarmee ze verbonden zijn met het oog op het bewerkstelligen van structurele

oplossingen; anderzijds de signaalfunctie van vrijwilligers ten aanzien van het beleid: vrijwilligers stellen immers bepaalde (schrijnende) toestanden vast, doen concrete ervaringen op, die een beleidsmatige aanpak vragen.

- Door er mee voor te zorgen dat kwetsbare (oudere) mensen kunnen **participeren** aan activiteiten ingericht door verenigingen, culturele instellingen, lokale besturen,...
- Door ervoor te zorgen dat het vrijwilligerswerk **toegankelijk** is en open staat voor kwetsbare mensen, zodat het 'recht op vrijwilligerswerk' in de praktijk gebracht kan worden.

Vrijwilligers kunnen niet alles oplossen, maar zeker wel meer dan een steentje bijdragen om armoede en sociale uitsluiting te bestrijden.

Focussen we op oudere mensen, dan zien we dat het risico op armoede een reëel probleem is bij ouderen. Volgens een uitgave van de Vlaamse Ouderenraad heeft 1 op 5 ouderen te maken met armoede, die vanzelfsprekend ruimer gedefinieerd kan en moet worden dan enkel de 'financiële armoede'.

Vaak blijft die armoede bij de ouderen 'verborgen', zowel in stedelijke omgevingen als op het platteland, waar het vaker nog moeilijker te detecteren is. Door de toenemende vergrijzing en de stijging van de levensverwachting van de ouderen in onze samenleving, bestaat het risico dat deze armoedecijfers nog zullen toenemen.

9.2. Verdere focus op 'kwetsbare ouderen'

We hebben er allen belang bij om in het kader van een warme en solidaire maatschappij, ervoor te zorgen dat er ingezet wordt op de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting, vanzelfsprekend bij alle lagen van de bevolking, maar zeker ook bij de ouderen.

Armoede mag nooit beschouwd worden als een puur materieel of financieel probleem. De tekst die het Netwerk tegen Armoede (zie publicatie 'Respectvol Vrijwilligen' en www.succesvolvrijwilligen.be/inclusie) opstelde geeft duidelijk aan dat armoede een complex gegeven is, dat niet enkel tot gevolg heeft dat mensen de eindjes moeilijker aan elkaar kunnen knopen, maar ook dat de toegang tot het sociaal, economisch, cultureel en politiek leven voor hen beperkter is.

Bijna een derde van de ouderen heeft een klein sociaal netwerk. Een minderheid van deze mensen beschouwt dit niet als problematisch: ze voelen zich niet eenzaam. Het grootste deel vindt het wel een probleem: zij voelen zich sociaal geïsoleerd en eenzaam. Van de ouderen die kunnen terugvallen op een groot sociaal netwerk, geeft ongeveer een vierde aan zich eenzaam te voelen.

Wie het moeilijk heeft, heeft het meestal op tal van terreinen moeilijk (onderwijs, arbeidsmarkt, verenigingsleven, vrijwilligerswerk, financieel,...), waardoor het maatschappelijk leven kwetsbare mensen in feite helemaal ontgaat. Door gerichte actie kunnen vrijwilligers helpen mensen uit het isolement te halen.

Het komt erop neer dat bijna de helft van alle ouderen kampt met gevoelens van eenzaamheid en dat meer dan een kwart een onvoldoende groot sociaal netwerk heeft. Het kunnen terugvallen op een netwerk biedt vanzelfsprekend voordelen op verschillende terreinen: voor het lenigen van zorgbehoeften, om te helpen bij boodschappen, kleine klussen, de mogelijkheid om naar de kapper of het kerkhof te gaan,.... . Wie weinig zorgend netwerk rond zich heeft, is meer op zichzelf aangewezen, kan wellicht niet alle nodige hulp krijgen, raakt nog meer geïsoleerd,...

De opkomst van buurt- en zorgnetwerken heeft tot doel om deze lacune op te vullen en middels een systeem van een combinatie van de samenwerking tussen verschillende diensten en partners, en de inzet van beroepskrachten, informele zorgverleners en vrijwilligers hiaten in dienstverlening op te vullen en zo in te staan voor een 'alternatief circuit' gericht op bestrijding van isolement.

Vanzelfsprekend zijn de reeds kwetsbare mensen, nog vatbaarder voor sociaal isolement en eenzaamheid. Hoewel we dus 'kwetsbaarheid' niet willen reduceren tot een gebrek aan middelen, is er zeker een verband te vinden tussen eenzaamheid en inkomen. In het laagste inkomensniveau is 40% van de mensen sociaal geïsoleerd.

Prognoses voor de toekomst zijn niet rooskleurig. Als de situatie verder evolueert volgens dezelfde trend, dan zal het aantal sociaal geïsoleerde ouderen tegen 2020 oplopen tot meer dan een miljoen eenzame ouderen.

Indien we niet ingrijpen explodeert het aantal eenzame mensen in de komende jaren.

Dat houdt in dat in elke wijk of buurt zeker een sociaal geïsoleerde oudere te vinden zal zijn.

9.4. Meer weten over armoede?

- Grasduin zeker ook op de website van het Netwerk tegen Armoede: <http://www.vlaams-netwerk-armoede.be/>
- Informatie over de werking met ervaringsdeskundigen, publicaties etc... vind je op <http://www.de-link.net/>
- Blader eens door onze publicatie 'Respectvol Vrijwilligen' waarin zowel suggesties over houdingen ten aanzien van kwetsbare mensen als een degelijke brok achtergrondinformatie over het thema 'armoede' terug te vinden zijn.
- De video 'Grenslaan' opgesteld door verschillende partners geeft een mooi beeld over de complexiteit van armoede en laat verschillende mensen getuigen: <http://www.samenlevingsopbouwvl.be/>
- De sectie 'inclusie' op www.succesvolvrijwilligen.be kan je ook verder helpen. Er zijn hulpmiddelen, achtergrondteksten en een getuigenis te vinden.