

Inschakelen van vrijwilligers om kwetsbare mensen te ondersteunen vergt het opzetten van een degelijk vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligers kunnen wonderen verrichten, mits ze goed begeleid en ondersteund worden, natuurlijk. In het kader van het project gefinancierd door Minister Lieten omtrent de inschakeling van vrijwilligers in de strijd tegen sociale uitsluiting, stelden we op het gebied van het voeren van vrijwilligers(werk)beleid een aantal zaken vast, die ertoe kunnen leiden dat de aanpak onvoldoende gestructureerd blijft, en erger nog, de inzet van vrijwilligers een averechts effect kan sorteren.

Nog vaak 'ad hoc' aanpak

Een eerste vaststelling is dat nog erg veel organisaties een ad hoc aanpak hebben met betrekking tot het engagement van vrijwilligers. Daarom verdient de ontwikkeling van een vrijwilligersbeleid een aandachtspunt.

Hoe een vrijwilligersbeleid stap per stap opgezet kan worden, staat beschreven in de publicatie *In Team: vervolmaak uw vrijwilligersrelatie in tien stappen* (Politeia, 2009). Dit boek geeft de algemene contouren weer om op een gestructureerde manier vrijwilligers in te zetten.

Vanzelfsprekend dient er in de context van het engagement van vrijwilligers in het bestrijden van sociale uitsluiting en eenzaamheid, aandacht te zijn voor bijkomende aspecten.

Ten eerste omdat de contacten tussen vrijwilligers en de zogenaamde 'begunstigen van het vrijwilligerswerk', in dit geval ouderen, sterk kunnen variëren: in het ene geval zijn ze oppervlakkiger dan wel intensiever van aard. Vrijwilligers ingeschakelen in functie van de strijd tegen armoede, concrete dienstverlening en/of ondersteuning om isolement te doorbreken, vergt de opbouw van een vertrouwensrelatie tussen de vrijwilliger, de organisatie en de zogenaamd 'begunstigde' van het vrijwilligerswerk. De organisatie moet op de vrijwilliger kunnen rekenen, de vrijwilliger op de organisatie. Daar bovenop is de vertrouwensrelatie tussen de vrijwilliger en de begunstigde essentieel: de begunstigde geeft veel informatie prijs.

Ten tweede omdat vrijwilligers in zekere mate 'indringen' in de concrete leefwereld van de ouderen, bijvoorbeeld als ze op huisbezoek gaan, meehelpen in het rusthuis, waarbij ook elementen van bescherming van de privacy, omgaan met geheime en vertrouwelijke informatie om de hoek komen kijken.

Ten derde omdat het van uitzonderlijk belang is om aan de vrijwilligers duidelijk te maken hoe de organisatie zich positioneert tegenover sociale uitsluiting: stelt ze een eerder 'paternalistische' aanpak voor, waarbij de begunstigden van het vrijwilligerswerk vooral als nood- of hulpbehoevend worden beschouwd, slachtoffers zijn die sympathie en hulp verdienen of vertrekt de organisatie vanuit een empowerende visie waarbij de begunstigden van het vrijwilligerswerk kansen moeten krijgen actief een rol te vervullen om de eigen positie te verbeteren? En welke rol speelt deze visie dan om vrijwilligers te selecteren, op te leiden, bij te sturen?

Men kan er dus niet van uit gaan dat het vrijwilligerswerk ten dienste van andere mensen (of doelgroepen) in de samenleving 'zomaar' gebeurt, en zomaar kan gebeuren, zonder enige vorm van ondersteuning en begeleiding van de vrijwilligers, net omdat het handelen van de vrijwilligers concrete, directe impact heeft op de levens van de personen waarvoor ze zich inzetten. Indien dit niet opgevolgd wordt, kan dat wel eens tot averechtse (weliswaar niet bedoelde) effecten leiden.

Essentiële aandachtspunten

Daarom lijsten we hier een aantal dimensies op, die van essentieel belang zijn om vrijwilligers die ingezet worden in concrete dienst- of hulpverlening te versterken.

Op niveau van de organisatie:

De organisatie is vanzelfsprekend geen neutraal iets. De manier waarop de organisatie is opgebouwd, haar doelstellingen, haar mogelijkheden, enzovoort zullen al bepalend zijn voor de manier waarop er naar vrijwilligers gekeken wordt en hoe die best ondersteund worden om ingeschakeld te worden, naar ouderen toe in het algemeen en naar meer kwetsbare ouderen toe in het bijzonder.

De organisatie dient zich inhoudelijk voor te bereiden op volgende punten::

- Een visie bepalen over hoe om te gaan met mensen, met inbegrip van kwetsbare personen, en met (kwetsbare) ouderen;
 - o vanuit empowerment, vanuit dienstverlening, vanuit een eerder zakelijke relatie,...
- Bewust zijn van het feit dat sommige ouderen het moeilijk(er) hebben of krijgen om nog aan de activiteiten deel te nemen.
 - o (bijvoorbeeld socioculturele organisaties die een bijdrage vragen voor activiteiten en die vaststellen zonder dat het expliciet uitgesproken wordt dat bepaalde leden het niet langer kunnen financieren);
- Bepalen aan welke criteria vrijwilligers (bij voorkeur) moeten voldoen om ze in te zetten om hulp of diensten te verlenen aan ouderen;
 - o elke organisatie kan profielen opstellen en vrijwilligers selecteren
- Vrijwilligers wapenen om te kunnen omgaan en gepast te reageren op bepaalde (ongemakkelijke, schrijnende,...) situaties waarin (kwetsbare) ouderen, en bij uitbreiding alle kwetsbare personen zich kunnen bevinden;
 - o op afhaken en uitval van vrijwilligers te vermijden is het van groot belang dat ze op een goede manier gevormd en/of getraind worden
- Een soort 'protocol' opstellen waaraan de vrijwilliger zich dient te houden (wat is aanvaardbaar, wat als de vrijwilliger bepaalde grenzen overschrijdt, buiten de organisatie om opereert, etc...)
 - o essentieel is ook dat de organisatie niet nalaat op te treden als een vrijwilliger over de schreef gaat, taken uitvoert die hij niet mag uitvoeren of die niet in het takenpakket vallen, maar ook letten op voldoende 'afstand' tussen vrijwilliger en begunstigde van het vrijwilligerswerk
- Vrijwilligers vormen over hoe om te gaan als ze geconfronteerd worden bij sociaal onrecht, uitsluiting of armoede bij de begunstigde van het vrijwilligerswerk:
 - o zodat de vrijwilligers niet enkel begrip kunnen tonen maar ook de begunstigten kunnen informeren, wegwijs maken,..
- Ervoor zorgen dat de vrijwilliger zijn verhaal kwijt kan (zonder de geheimhouding te schenden), dat er intervisie wordt georganiseerd en de vrijwilligers met andere woorden dus goed omkaderd en ondersteund worden.
 - o Vrijwilligers hebben nood, zeker als de taak dicht op hun vel kleeft, om hierover met anderen te kunnen praten. Dit heeft vaak ook een versterkend en vormend effect voor de vrijwilliger.
- Een systeem opzetten om de feedback van vrijwilligers op een systematische manier te verwerken.
 - o Dit is zeker van belang als vrijwilligers een signaalfunctie vervullen.

Op niveau van de vrijwilliger:

Vrijwilligers die zich engageren (in de buurt) voor ouderen of voor kwetsbare personen en/of groepen, zijn meestal uit zichzelf al sociaal voelend. Het sociaal gevoel hebben op zich,

volstaat meestal niet, omdat het een vaag begrip is, voor interpretatie vatbaar. Iemand die het goed kan uitleggen komt wellicht als erg sociaal over maar is dat niet per definitie. Mogelijk luistert deze persoon wat moeilijker naar anderen? Hiermee beweren we niet dat elke vrijwilliger voorafgaandelijk aan het engagement scholing nodig heeft. De organisatie heeft echter wel de verantwoordelijkheid om vrijwilligers op een degelijke manier voor te bereiden op de taak die hen wacht: door vrijwilligers op te volgen, door hen uit te nodigen op een vorming, hen een proefperiode te geven, in het begin samen te werken in duo,...

Organisaties die hun vrijwilligers teveel vrijheid gunnen, riskeren, zeker in het werken met kwetsbare personen of groepen dat er dingen mislopen, er conflicten ontstaan en dergelijke meer. Wie kwaliteitsvol wil werken naar derden toe, hier in concreto ten aanzien van kwetsbare personen, dient enkele controleposten in te bouwen.

Hoe vrijwilligers opgevolgd worden, hangt vanzelfsprekend samen met de context van de werking zelf: situeren de activiteiten zich voornamelijk binnen de organisatie zelf, of daar buiten?

Vrijwilligers die een rol opnemen bij huisbezoeken, minder mobiele centrales, maar ook in tal van andere verenigingen nemen hun taak vrij 'onafhankelijk' op, vaak buiten de muren van de organisatie, wat specifieke aandachtspunten oplevert:

- Op het gebied van opvolging kunnen er problemen, zelfs conflicten ontstaan.
 - o Een vrijwilliger die plots besluit niet meer 'in opdracht' van de organisatie maar in eigen opdracht vervoer te organiseren.
 - o Een vrijwilliger die al dan niet op expliciete vraag van een oudere, extra taken begint op te nemen, inclusief bankzaken.
 - o De vrijwilliger die het niet eens is met de aanpak van een beroepskracht of het hele team en dit eventueel naar buiten brengt.
 - o De vrijwilliger die wekelijks een voedselpakket aflevert bij de kwetsbare familie Y.
- Op het gebied van visie.
 - o De organisatie kan opteren voor maximale zelfredzaamheid van de persoon (oudere, kwetsbare persoon), terwijl de vrijwilliger daar anders over denkt (ik doe het snel even zelf, dan gaat het vlugger vooruit).
- Op het vlak van eventuele nood aan bijsturing.
 - o Sommige vrijwilligers treden wel eens eigengereid op, zonder bereidheid hun attitude bij te sturen.
 - o De vrijwilliger die té emotioneel betrokken raakt met de persoon of personen waarvoor hij zich in zet.
- Aandacht voor de draagkracht van de vrijwilliger.
 - o Sommige mensen kunnen problemen en situaties gemakkelijker loslaten dan andere. Waak er zeker over dat je de vrijwilliger niet verstikt. Het is niet omdat die niet aangeeft dat hij aan z'n grenzen zit, dat ze niet bereikt zijn.

Voor organisaties die vrijwilligers inschakelen, zeker als het gaat om inschakeling ten dienste van kwetsbare doelgroepen, is het belangrijk om de vrijwilligers voldoende:

- achtergrondinformatie te geven, zodat de vrijwilliger noch door woord noch door daad bijkomende kwetsingen uitlokt (cf. getuigenis, je kan de getuigenis of delen ervan ter bespreking voorleggen aan de vrijwilligers)
- te wijzen op deontologische grondregels die gevolgd moeten worden, vorming en bijscholing te organiseren wat betreft geheimhoudingsplicht, omgaan met vertrouwelijke informatie, signaalfunctie, etc.. (de publicatie Uw Geheim. Omgaan met vertrouwelijke informatie en beroepsgeheim door vrijwilligers, Vlaamse overheid en terug te vinden op www.succesvolvrijwilligen.be/inclusie biedt een houvast om de regels ter zake nogmaals op te frissen)

- op te volgen en kans te geven hun ervaringen te delen en die als organisatie ernstig te nemen

Communiceren en afspraken maken

Vrijwilligerswerk is mensenwerk. Er zijn tal van factoren die meespelen: de setting van de organisatie zelf, de persoonlijkheid van de vrijwilliger, maar ook de persoon van de begunstigde en de dynamiek tussen al deze spelers.

Wie vrijwilligerswerk organiseert, kan hiervoor bepaalde spelregels vastleggen. Goede afspraken in de samenwerking bieden duidelijkheid. Als er binnen een concreet en duidelijk kader gewerkt kan worden, is de meerderheid van de mensen meestal gelukkiger dan wanneer de afspraken vaag blijven. Tal van vrijwilligers haken af omwille van onduidelijke verwachtingen, taakafspraken,... Men ergert zich ook vaak aan het feit dat de organisatie niet optreedt ook al merkt ze dat regels en afspraken geschonden worden.

Vrijwilligers moeten zeker als ze werken in een minder evidente context, kans krijgen om te ventileren waarmee ze zitten. Dat kan een motivatiedip besparen, vermijdt afhaken.

De communicatie dient echter niet alleen verzekerd te zijn tussen vrijwilliger en organisatie, maar ook tussen de organisatie en de personen tot wie ze zich richt of de zogenaamde 'begunstigden' van het vrijwilligerswerk.

Het lijkt ons belangrijk om ook de begunstigten van het vrijwilligerswerk voldoende te betrekken. Je kan hen subtiel bevragen over hoe ze de dienstverlening en interventies van de vrijwilliger appreciëren; je kan hen ook geregeld contacteren om na te gaan of alles naar wens verloopt.

Zo houd je de vinger aan de pols bij verschillende partijen, zodat de kwaliteit van het vrijwilligerswerk steeds verbeterd kan worden.

Cf. achtergrondinformatie fiches (werkmodel)

2.2.2. Knelpunten bij de inschakeling van vrijwilligers in functie van kwetsbare ouderen

2.2.2.1. Knelpunten waaraan de organisatie voldoende aandacht moet schenken ten aanzien van de vrijwilligers

'Objectivering'

Bij veel vrijwilligersorganisaties hoor je dat ze hun vrijwilligers wel kennen en wel weten wie ze waarvoor kunnen inschakelen, welke vrijwilligers om kunnen met situaties van armoede. Dit gaat echter voorbij aan het feit dat elke inschakeling op een geplande en voorbereide manier moet gebeuren, aan de hand dus van een vorm van vrijwilligersbeleid. Als dat niet gebeurt ontstaat het risico dat vrijwilligers te zwaar belast worden, en er te weinig rekening wordt gehouden met de ondersteuning in functie van de persoonlijke draagkracht van de vrijwilliger.

Het is dus van belang dat de organisatie de inschakeling van vrijwilligers op een zakelijke, min of meer objectieve manier aanpakt, aan de hand van criteria.

'Vrijwilligers informeren en vormen'

Het volstaat niet dat vrijwilligers uit de buurt komen of al jaren een soort brugfunctie vervullen in de buurt. Vrijwilligers zijn medewerkers van organisaties en moeten dus ook voldoende voorbereid worden op het gebied van vorming en informatie.

In de context van het inzetten van vrijwilligers binnen een zorgnetwerk of in een buurt, om dienstverlening (in de ruimste betekenis van het woord) te verzorgen naar kwetsbare (oudere) mensen, is het belangrijk om ten minste na te gaan of de vrijwilligers:

- de nodige sociale basisvaardigheden in huis hebben of hierin verder getraind moeten worden
- de nodige kennis hebben van de door de organisatie gehanteerde procedures in geval ze vragen hebben, extra ondersteuning willen, een probleem willen signaleren
- kennis hebben van de complexiteit van de thematiek 'armoede'; er bestaan verschillende manieren om deze thematiek over te brengen
- kennis hebben van mogelijke problemen waarmee ouderen te kampen kunnen hebben: financiële problemen, eenzaamheid, gebrek aan mobiliteit, sociaal isolement, verpaupering,...
- ...

Vrijwilligers vormen, informeren trainen en opleiden impliceert niet dat er geen rekening wordt gehouden met de basiskennis, achtergrond, ervaring die vrijwilligers met zich brengen, wel dat er geïnvesteerd wordt in de persoon, om de organisatie en vrijwilligersploeg te versterken.

'Continuïteit'

Vanzelfsprekend tekent geen enkele vrijwilliger met z'n bloed als hij aan een engagement begint, maar bij het inzetten van vrijwilligers in functie van kwetsbare mensen en (kwetsbare) ouderen is het essentieel om vertrouwensbanden te kunnen opzetten. Daarvoor is een zeker engagement nodig. Het is daarom belangrijk om de vrijwilligers zorgvuldig uit te kiezen, hen correct te informeren over de taakhoud en de nodige begeleiding voorzien. Kwetsbare mensen hebben immers al vaak te veel negatieve ervaringen met gebroken relaties, wisselende contacten en een portie wantrouwen.

Het is belangrijk dat je vrijwilligers die je wil inzetten voor situaties van sociaal onrecht extra onder de loep neemt, overloop samen met hen of ze de situatie aankunnen of ze continuïteit kunnen bieden aan de persoon in sociaal onrecht.

'Vertrouwen' tussen vrijwilliger en organisatie.

Soms worden vrijwilligers gezien als de makkelijke en vooral goedkope hulpjes van de organisatie, wat hen in feite degradeert tot tweederangs medewerkers. Fout natuurlijk. Vrijwilligers zijn net zoals andere medewerkers 'ambassadeurs' van de organisatie: ze dragen het gelaat van de organisatie naar buiten uit en daarom heb je er belang bij als organisatie dat ze bekwaam zijn, op een juiste manier omgaan met de 'begunstigden' en je hun doen en laten kan vertrouwen.

Het is aan de organisatie om voldoende controlemechanismen op te bouwen, na te gaan of de vrijwilliger kwalitatief optreedt en mogelijke knelpunten signaleert aan de organisatie. Dat gaat zeker op voor de vrijwilligers die vooral 'zelfstandig' werken, of alleen op verplaatsing. Ze hebben natuurlijk meer kans dan de vrijwilligers die binnen de organisatie actief zijn om in situaties terecht te komen waarin ze het zelf moeten zien op te lossen.

'sociaal onrecht'

Sociaal onrecht blijft vaak een eerder abstract gegeven. Het is niet altijd van meet af aan wie zich in een situatie van sociaal onrecht bevindt. De organisatie kan enigszins vermijden (zoals blijkt uit de literatuurstudie en de interviews) dat vrijwilligers terecht komen in de meest penibele situaties, hoewel je toch niet altijd kan kiezen wie er wanneer mee in aanraking komt. Het is daarom belangrijk dat je al je vrijwilligers betreft en de eventueel vrijwilligers die meer ervaring hebben als peter of meter toewijst aan een vrijwilliger die voor het eerst in aanraking komt met een situatie van sociaal onrecht.

2.2.2.2. Knelpunten en drempels op niveau van de organisatie

'buurtgericht'

Uit de talrijke initiatieven inzake buurtwerken en zorgnetwerken, blijkt dat een buurtgerichte aanpak tal van troeven biedt om kwetsbaarheid en sociaal onrecht aan te pakken. Het buurtwerken garandeert nabijheid van zowel, de organisatie, de vrijwilliger als de 'begunstigde'.

Die keerzijde van de medaille is dat de organisatie gekend is in de buurt en wellicht een zeker imago met zich draagt. Zo beschouwen sommige buurtbewoners een buurtwerk als 'iets voor de arme stumperds van de buurt', waarmee ze zich niet mee willen associëren. Buurt- en zorgnetwerken hebben dus zeker wat werk aan de winkel om een positieve reputatie te garanderen, zodat de drempel naar potentiële vrijwilligers om zich te engageren verlaagd wordt.

De samenwerking van verschillende organisaties op lokaal niveau, kan een vertrouwenwekkend effect hebben ten aanzien van kandidaat vrijwilligers (ze stellen vast dat het lokaal bestuur of het OCMW in het netwerk zitten), maar mogelijk ook weer enkele nadelen met zich brengen (stigma tegenover formele hulpverlening, kans dat sommige potentiële begunstigden daarom nog moeilijker bereikbaar worden,...).

'samenwerking tussen buurtbewoners'

Buurtbewoners inschakelen in het lokale vrijwilligerswerk biedt voordelen, onder andere de nabijheid en het feit dat de vrijwilligers het sociale weefsel in de buurt kennen. Daar tegenover staat dat het in lokale gemeenschappen niet uitgesloten is dat bepaalde buurtbewoners het niet met elkaar kunnen vinden.

Dat kan een weerslag hebben op het aantrekken van nieuwe vrijwilligers (kandidaten die zich niet met reeds actieve vrijwilligers willen associëren) als op de effectiviteit van de inzet van de vrijwilligers zelf.

Elke organisatie doet er daarom goed aan om ook voldoende aandacht te hebben of te ontwikkelen voor de groepsdynamiek.

'vooroordelen'

Uit onderzoek blijkt dat de meest gangbare manieren om naar kwetsbare personen of groepen te kijken, ofwel zijn ingegeven uit medelijden: personen die geconfronteerd worden met sociaal onrecht zijn in deze zienswijze dan sukkelartjes die geholpen moeten worden. Mogelijk vertrekkende de vrijwilligers die die zich vanuit dit model engageren, vooral vanuit helpen, het goede doen, betutteling eerder dan empowerment van de 'begunstigde'. De organisatie peilt daarom best niet enkel naar motieven maar ook naar zienswijzen ten aanzien van de thematiek.

Daarnaast is er een groep mensen die kwetsbare mensen of groepen vooral benadert vanuit een individueel schuldmodel: de persoon in kwestie heeft het aan zichzelf te danken of te wijten dat hij zich in een positie van achterstand en sociaal onrecht bevindt. 'Het even snel gaan afhandelen' en hen de juiste weg wijzen om uit de ellende te raken, kan een houding zijn, maar evengoed het expliciet verwerpen van de manier waarop de kwetsbare mensen in het leven staan. Wil de organisatie vrijwilligers met dit soort denkbeelden en attitudes inschakelen?

'kwetsbare mensen zelf inschakelen'

Vrijwilligerswerk is één manier om actief burgerschap uit te oefenen, door je in te zetten voor anderen bouw je mee aan de samenleving, bouw je een netwerk op en kan je op een positieve manier maatschappelijk 'nuttig' maken.

Kwetsbare (oudere) mensen inschakelen op lokaal niveau gebeurt al binnen verschillende initiatieven en organisaties. Ze erkennen de meerwaarde van het effect van vrijwilligerswerk door kwetsbare mensen, en het feit dat je hen kan laten deelnemen aan activiteiten werkt vanzelfsprekend ook versterkend.

Toch blijkt uit de praktijk dat het geen sinecure is om deze inschakeling altijd even succesvol te laten verlopen. Het vraagt procesmatig denken en handelen, het vergt geduld, heeft vooral slaagkans als activiteiten en taken op maat kunnen worden aangeboden. We kunnen daarom enkele bedenkingen formuleren:

- Vrijwilligerswerk is geen wondermiddel om sociaal onrecht tegen te gaan. Oudere vrijwilligers zijn over het algemeen die mensen die hun hele leven al vrijwilligen, en die hiermee in de voetsporen getreden zijn van hun ouders.
- Je kan ook een aantal 'scharniermomenten' detecteren die al dan niet aanzetten tot vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld als student, bij (burg)pensioen. Als deze momenten gemist worden is het moeilijker om hen in te schakelen als vrijwilliger. Mensen die al langer op pensioen zijn hebben een bepaald levensritme ontwikkeld waar vrijwilligerswerk nog maar moeilijk een plaats in vindt.
- Het blijkt dat in de doelgroep 'jonge senioren' de lagere inkomensgroepen een veel kleinere bereidheid vertoont om zich in het vrijwilligerswerk te engageren (financiële drempels, psychologische drempels, mindere gezondheid...).

De waarschijnlijkheid dat (kwetsbare) ouderen in sociaal onrecht het vrijwilligerswerk spontaan aangrijpen als een kans om te participeren aan het sociaal leven is eerder klein te noemen. Dat neemt niet weg dat er ook succesverhalen op te tekenen zijn, maar dat hiervoor een aantal voorwaarden vervuld dienen te worden, met het oog op het wegwerken van de drempels tot engagement:

- Duidelijk maken dat mogelijke (kleine) kosten vergoed of zelf.
- Eenvoudig taalgebruik hanteren (beseffen dat niet iedereen vertrouwd is met het jargon, geen ervaring heeft met het specifieke taalgebruik binnen verenigingen zoals 'penningmeester').
- Ontwikkelen van een manier om de talenten van mensen te ontdekken en te onderscheiden, om de onderschatting van het eigen kunnen weg te nemen.
- Laagdrempelige manieren zoeken om mensen zowel over de streep te trekken als hen te informeren over vrijwilligerswerk. (vb. hen aanspreken op het ogenblik dat ze deelnemen aan een activiteit, persoonlijk aanspreken, een tandemwerking voorzien,...)
- Ervoor zorgen dat de andere (vrijwillige en betaalde) medewerkers open staan om deze mensen te ontvangen en in de rest van de groep te integreren.

Niet forceren

Niet alle organisaties zijn geschikt voor het opvangen van kwetsbare vrijwilligers. De organisatie is mogelijk niet uitgerust om een doorgedreven ondersteuning te bieden, bestaat uit een té kleine groep vrijwilligers zonder voldoende draagkracht, verwachting van zelfstandige inzet van vrijwilligers,... Kortom er zijn tal van mogelijke hinderpalen. Organisaties die kwetsbare mensen willen inzetten, doen er goed aan zich te realiseren dat het om een heuse verbintenis gaat om de kans op mogelijke mislukking zoveel mogelijk te beperken.

2.3. Bewustmaking bij reeds bestaande vrijwilligersorganisaties –met lokaal buurtwerk karakter- over sociaal onrecht bij ouderen.

Wat is er nodig opdat vrijwilligersorganisaties een actieve rol kunnen spelen in het tegengaan van sociaal onrecht bij (kwetsbare) ouderen in het bijzonder en kwetsbare personen in het algemeen?

- De organisaties moeten zich bewust zijn van de werking en de aanwezigheid van sociaal onrecht bij mensen en de vrijwilligers bewustmaken.
 - Door alert te zijn en signalen op te vangen, bijvoorbeeld mensen die afhaken, die minder participeren dan voordien, die zonder meer niet langer opdagen, die bepaalde hulp weigeren,...
 - Door vrijwilligers te informeren over sociale uitsluiting en hen instrumenten aanreiken om zelf aan detectie te doen (met terugkoppeling aan de organisatie)
- Organisaties moeten op een meer objectieve manier kunnen bepalen wie ze kunnen inzetten om sociaal onrecht te bestrijden.
 - Niet iedereen is geschikt als vrijwilliger. Niet iedereen is (zonder meer) geschikt om een engagement op te nemen in functie van de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting.
- Ze moeten de drempels van hun organisatie onder de loep nemen en deze in de mate van het mogelijke wegnemen.
 - Inventaris van drempels ten aanzien van te bereiken doelgroepen: kennen ze de werking? Weten waarvoor ze terecht kunnen? Durven ze zonder meer aankloppen? Uit studies blijkt dat de meest kwetsbare mensen minder toegang hebben tot informatie, minder zicht hebben op waarop ze recht hebben,...
 - Houden of maken we onze activiteiten zelf genoeg toegankelijk of niet? Ook kleine bijdragen tot activiteiten overstijgen vaker het vermogen van kwetsbare ouderen tot deelname. Voorziet de organisatie in elegante manieren om dat discreet kenbaar te maken?
 - Waarom de toegankelijkheidsscan zoals ontwikkeld door de VVSG niet hanteren: hiermee kan je nagaan of de organisatie voldoende aandacht heeft voor het bevorderen en/of garanderen van de toegankelijkheid van de dienstverlening (in de ruimste betekenis)
 - Moedigt de organisatie de vrijwilligers aan om geïsoleerde mensen bij de initiatieven en activiteiten te betrekken, of vormt dit geen aandachtspunt?
 - Staat de organisatie open om vrijwilligers alert te maken op situaties van sociaal onrecht of reikt ze instrumenten aan om vrijwilligers te helpen ermee om te gaan?
- Ze moeten hun vrijwilligers ondersteunen in het tegen gaan van sociaal onrecht door ook verantwoordelijkheid te nemen als de vrijwilliger buiten de lijntjes kleurt, ook naar zelfzorg toe.
 - Sterke vrijwilligersactie waarborgen betekent dat de organisatie haar visie op de strijd tegen sociaal onrecht definieert en deelt met de vrijwilligers.
 - De organisatie ontwikkelt een procedure om zowel de vrijwilligers op te volgen en te ondersteunen (en bijsturen) als om 'begunstigden' en derden de kans te bieden klachten te formuleren.
 - De organisatie helpt de vrijwilliger in z'n functioneren: dat kan zijn door opleidingen aan te bieden, (collectieve) intervisiemomenten te organiseren als door individuele opvolging van de vrijwilliger om diens draagkracht te vrijwaren.
 - De organisatie investeert in het aanreiken van een degelijk deontologisch kader (wat wordt getolereerd en wat niet, hoe strikt is de taakafbakening, ...)
- Ze moeten actief op zoek gaan naar partners uit de buurt.
 - Sociaal onrecht tegengaan impliceert dat organisaties, initiatieven en projecten de handen in elkaar slaan, en in samenwerking met de vrijwilligers zorgen voor een goed uitgebouwd netwerk van informatie, ondersteuning en

- dienstverlening om de meest kwetsbaren aan te bieden waarop ze recht hebben.
- De ontwikkeling van netwerken gebeurt vaker in wat de zorgnetwerken genoemd worden, waarin zowel private partners (vzw's, etc...) samenwerking ontwikkelen met lokale besturen, en mogelijk ook (andere) sleutelfiguren, met het oog op een zo sluitend mogelijke detectie van mensen in kwetsbare posities, en een gecoördineerde aanpak. De opbouw van dergelijk netwerk vergt goede afspraken, ook met de ingeschakelde of in te schakelen vrijwilligers.
 - Het grote voordeel van een gezamenlijke aanpak via netwerken is dat er wellicht meer continuïteit ontstaat.
 - Ze moeten hun vrijwilligers aansporen om signalen uit het vrijwilligerswerk en uit het persoonlijke leven door te geven door actieve opvolging van de vrijwilliger ongeacht welke taak deze vervult.
 - De zogenaamde signaleringsfunctie is niet eenvoudig, ook al omdat ieder grens van 'alertheid' en inschatting anders ligt, contextgevoelig is en afhankelijk is van het persoonlijk karakter van eenieder. Toch is het interessant om ook vrijwilligers instrumenten aan te reiken om zaken te signaleren.
 - Het attenderen op situaties van sociaal onrecht en de vrijwilligers betrekken bij een oefening om vermoedens van sociaal onrecht in kaart te brengen, kan een stap zijn in de sensibilisering van vrijwilligers. Sensibilisering moet vanzelfsprekend gepaard gaan met een systeem in de organisatie om de informatie die de vrijwilligers aanreiken, verder te gebruiken en te integreren in de activiteiten en/of takenpakketten.
 - Als ze kwetsbare vrijwilligers willen inschakelen moeten ze zich bewust zijn van de valkuilen hiervan en hier ook een antwoord op kunnen formuleren (zie eerder).

Uit het veldonderzoek blijkt dat heel wat organisaties bereid zijn zich te richten naar (kwetsbare) ouderen en personen in een situatie van sociaal onrecht, maar vaak gebeurt dat toch nog onvoldoende systematisch. Sommige organisaties focussen zich op het bezoeken van de tachtigjarigen uit de buurt of de gemeente, en dan wordt de verjaardag aangegrepen om een bezoek te brengen en na te gaan of de ouderen iets nodig hebben.

Het probleem is dat het hier dus vaak aan systematiek ontbreekt omdat er verwacht wordt dat vrijwilligers op basis van een eenmalig bezoek kunnen inschatten of er nood is aan ondersteuning van de kwetsbare oudere. Enkele dorpsdiensten geven aan dat het niet evident is om een gedegen detectie op te zetten, omwille van tal van redenen. Een reden is dat één bezoek niet altijd uitsluitsel kan geven, het vaak ontbreekt aan een methode om een eerste bezoek op te volgen (wat als de kwetsbare oudere zegt dat alles in orde is en dat hij niets nodig heeft?), het blijkt niet gemakkelijk te zijn voor vrijwilligers, dat, indien er zaken werden vastgesteld, dit op een goede (m.a.w. werkbare) manier te verwoorden. Een deel van de verzamelde informatie blijft dan ook onaangeroerd liggen. Het gebeurt dat als de vrijwilliger bij een eerste bezoek geen gehoor krijgt, een tweede keer ook voor een gesloten deur blijft staan, hij de raad krijgt er geen moeite meer voor te doen, terwijl het zich afsluiten mogelijk een teken kan zijn van sociaal isolement.

Concluderend kan dus gesteld worden dat vrijwilligers inzetten om sociaal onrecht te bestrijden en sociale uitsluiting tegen te gaan, nooit automatisch gebeurt, of dat vrije wil en goede intenties volstaan. Een degelijke en kwaliteitsvolle opvolging is essentieel.