

Verslag intervisie

Studiedag 'Vrijwilligerswerk verbindt' - Grenzen bewaken, verbinding versterken



Datum

27.02.2025

Deelnemende organisaties

Deelnemende organisaties (Workshop A)

UZ Leuven
Brandweer Zone Antwerpen
Commonwealth War Graves Commission
DE KEI vzw Vakantiewerking
Gemeentebestuur Kontich
KOCA VZW
OCMW Lennik
Provinciale Groendomeinen Regio Antwerpen,
Provincie Antwerpen
similes vzw
Vrouwennet vzw
Vulpia

Deelnemende organisaties (Workshop B)

UZ Leuven
AMUZ
CAW Oost-Vlaanderen

Gemeente
Sint-Katelijne-Waver
Groenhuis vzw
Histories
Rode Kruis-Vlaanderen
S-Hulp vzw
Stad Aalst
Stadsbestuur Herentals
Trefpunt Stan vzw

Verslag

Case UZ Leuven

De grens met betaalde medewerkers is dun, de lijn niet zo strikt te bepalen, sommige taken overlappen. Vrijwilligers nemen oa. taken in logistiek, als stewards, mensen wegwijs maken,... We zitten met grote tekorten in de zorg, daarom komen er meer vragen van personeel: kunnen vrijwilligers nog iets van ons overnemen, maar personeel wil tegelijkertijd niet dat vrijwilligers hun werk afnemen. Ondernemingsraad waakt erover dat ze geen verpleegkundige taken opnemen, de keuze is dat vrijwilligers niet onmisbaar mogen zijn voor het verlenen van zorg. Uitgangsprincipe: basiszorg moet gegarandeerd blijven, vrijwilligers mogen thuisgezet kunnen worden bij nood bijv. (corona)

Zonder vrijwilligers hebben we geen stewards, geen krantenronde, geen ijsjesronde, geen desk waar vrijwilligers uitleg geven. Deze dingen maken het aangenaam voor de bezoeker.

Spanningsveld

Wie herkent spanningsveld tussen vrijwilligers en personeel?

Gidsenwerking met vrijwilligers werd opgestart, spanning tussen educatoren die voelen dat hun werk wordt afgenomen, moeilijke evenwichtsoefening. Het beleid wil meer naar vrijwillige gidsenwerking. Personeel voelt dit als een dreiging omwille van besparingen waarbij beleid zich de vraag stelt: kunnen we het niet met vrijwilligers doen?

Ook in andere organisaties is er een gelijkaardige spanning wanneer vrijwilligers dezelfde taken opnemen als betaalde krachten.

Het kan ook omgekeerd zijn. In een voorziening werden 5 tijdelijke betaalde medewerkers aangeworven op project waar vrijwilligers al vele jaren mee bezig waren. Voor de vrijwilligers voelde het dat de erkenning van hun ervaring en expertise van de ene op de andere dag werd afgepakt. Dat leidde tot veel spanning waardoor het project is stopgezet.

In enkele organisaties worden personeelsleden na hun pensioen ingeschakeld als vrijwilligers. Ook dat brengt soms spanningen met zich mee. De verhouding tussen vrijwilliger en organisatie enerzijds en werkgever en werknemer anderzijds is immers fundamenteel

verschillend wegens het vrijwillige karakter van vrijwilligerswerk. In UZ Leuven is het een keuze om personeelsleden die op pensioen gaan gedurende 6 maanden geen vrijwilligerswerk aan te bieden.

Ook is het geen goed idee om eigen werknemers in te schakelen als vrijwilliger. Het is op zich toegestaan als de taken als vrijwilliger niet in de lijn liggen met de taken die dezelfde persoon opneemt als betaalde kracht maar in de meeste gevallen toch af te raden.

Hoe vermijd je spanningen?

In UZ Leuven: Bij de start moet duidelijk zijn voor vrijwilliger: wat verwachten we van u en wat niet? Bijv. je mag patiënten niet oppakken. Als diensten in UZ met vrijwilligers willen werken, moeten ze op voorhand steeds aangeven wat ze mogen doen en wat niet en dat moet ook afgetoetst zijn bij de collega's van de dienst. Er moet gedragenheid zijn in de dienst om met vrijwilligers te werken. Iedereen moet weten wat mag en wat niet mag.

Belang van beleidskader in UZ dat ondersteund wordt door beleid en dat duidelijke grenzen stelt.

Een deelnemer komt uit Nederland. Daar nemen vrijwilligers wel zorgtaken op. We gaan samen met vrijwilligers, families en personeel oplossingen uitdenken voor zorgnoden. Personeel heeft idee dat vrijwilligers hun werk overnemen. Dat moet je proberen omdenken. Er is immers werk genoeg. Gedragsverandering creëren.

Herkenbaarheid

In vormingen voor kinderen dragen vrijwilligers van Brandweer (geen vrijwillige brandweer), net als brandweerlieden. Zo worden ze ook gezien. Anders gaat de aandacht enkel naar de persoon met uniform. In UZ Leuven dragen ze geen uniform enkel t-shirt met opschrift 'Vrijwilliger Kan ik je helpen?'. Dat is verschillend van personeel dat wit uniform draagt.

Zijn er nog andere spanningen in samenwerking met vrijwilligers?

Participatie

In het betrekken van vrijwilligers bij de werking, willen we feedback stimuleren maar het is een probleem als we er niets mee doen, vrijwilligers raken gefrustreerd: er gebeurt niets mee. -> Uitdaging wordt door veel organisaties herkend.

Belangrijk dat je eerlijk uitlegt waarom je er niets mee hebt gedaan en wat je wel hebt gedaan. Terugkoppeling is heel belangrijk

Coaching van vrijwilligers

UZ Leuven: Personeel vindt het vaak heel moeilijk om feedback te geven op functioneren van vrijwilligers. Doordat men niets zegt, wordt het probleem niet aangepakt. Dat leidt alleen maar tot frustraties. Het is in UZ Leuven niet de rol voor de vrijwilligerscoördinator om die feedback te geven want zij staat niet op de werkvloer met de vrijwilligers. De coördinator begeleidt de medewerker hier wel in.

-> probleem is dat als je als werknemer samenwerkt met vrijwilligers dat je niet altijd de skills hebt om lastige feedbackgesprekken te voeren. Negatieve feedback geven op iemand die het

vrijwillig en gratis doet is lastig maar soms moet het gewoon. Belangrijk dat de coaches hierin gecoacht en opgeleid worden.

-> sommige organisaties werken met vrijwillige vrijwilligerscoaches zoals in Eigenkrachtcentrale. Iedere vrijwilliger staat in contact met coach. Deze coach is klankbord en bewaakt mee de visie, het werkt in twee richtingen. Sommige vrijwilligers slaan echter uitnodiging af voor coachingsmoment omdat het toch goed gaat voor hen. Toch vinden we als organisatie het belangrijk dat ze deze moment volgen.

Communicatie met vrijwilligers

Een andere uitdaging die zich stelt, is het intensieve contact met vrijwilligers, bijv. in whatsapp groepen. Vrijwilligers sturen in de avond en in het weekend waardoor het ook nooit stopt voor jou als vrijwilligersverantwoordelijke

In Doof Vlaanderen kunnen vrijwilligers bericht sturen in het weekend. Verantwoordelijke antwoordt kort om het volgende week verder te bespreken met hen. Zo kan verantwoordelijke het parkeren.

UZ Leuven: vroeger hadden we open deur, we doen nu echter meer en meer deur toe, maar vrijwilligers blijven wel nog steeds welkom. We moeten ze soigneren. Ze willen zich gehoord voelen en aandacht krijgen.

1 keer per jaar organiseert UZ per afdeling een overleg met verantwoordelijke en vrijwilligers waarin ze ervaringen kunnen uitwisselen, daar komt ook feedback van dienst aan bod, basis: je bent er allemaal voor de patiënt, hiermee willen we het begrip naar elkaar versterken

Selectie van vrijwilligers

UZ Leuven krijgt heel veel kandidaat vrijwilligers. Er is een zware selectie, we zijn streng. Een gesprek duurt 1 uur, daarbij toetsen we motivatie af. Als persoon bijv. zelf trauma heeft ervaren en deze nog niet verwerkt is, kan deze persoon niet starten. Je moet als vrijwilliger kunnen omgaan met moeilijke gesprekken. Verantwoordelijke van dienst neemt eindbeslissing. Ze werken ook met ervaringsdeskundigen maar ook dan is het belangrijk dat men boven eigen verhaal kan uitstijgen, hiervoor krijgt men strenge opleiding door Trefpunt Zelfhulp. Als we kandidaten weigeren, hebben we achteraf nog nooit negatieve reacties gehad. De eerlijkheid wordt daarentegen op prijs gesteld.