

# provinciaal domein welzijn

Viermaandelijks

5 de jaargang | nr 17

december 2011

thema

VRIJWILLIGERSWERK  
OMKADERD



PROVINCIE  
ANTWERPEN

# Voorwoord

## Beste lezer,

Als afsluiter van 2011, het Europese Jaar van het Vrijwilligerswerk, behandelt dit themanummer het organiseren van en uitdagingen in het vrijwilligerswerk.

Het richt zich tot alle beleidsverantwoordelijken, directies, medewerkers en ambtenaren die aandacht besteden aan hun vrijwilligersbeleid. De werkwijzen zijn in eerste instantie van toepassing op de welzijnssector, waar beroepskrachten vaak het vrijwilligerswerk in goede banen leiden, maar in vele gevallen ook erg bruikbaar voor andere vrijwilligerssectoren.

De Europese Commissie stelde voor het Europese Jaar van het Vrijwilligerswerk **vier doelstellingen** voorop:

- Creëren van een stimulerende omgeving voor vrijwilligerswerk in de EU;
- Versterken van de positie van de vrijwilligersorganisaties en verbeteren van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk;
- Belonen en erkennen van vrijwilligersactiviteiten;
- Bewustmaken van de waarde en het belang van vrijwilligerswerk.

Het Steunpunt Vrijwilligerswerk van de Provincie Antwerpen draagt al een decennium lang bij tot het verbeteren van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk. Vrijwilligerscoördinatoren uit de provincie kunnen er terecht voor vorming over het organiseren van vrijwilligerswerk, het begeleiden van vrijwilligers, het toepassen van de wetgeving en het verbeteren van de communicatie over de vrijwilligersorganisatie. Verdere assistentie bestaat uit een informatieve website, een vrijwilligersvacaturebank op internet, een gratis verzekering voor vrijwilligers en promotiemateriaal en publicaties over belangrijke vrijwilligersthema's. In 2011 beloofde de provincie daar bovenop achttien organisaties voor hun aantrekkelijke wervingscampagne naar vrijwilligers.

In dit nummer maken we u wegwijs in dit aanbod en geven we een aantal waardevolle tips mee.

### **Marc Wellens**

Gedeputeerde



# Inhoud

02 Voorwoord

05 De weg vinden in dit themanummer

## 06 Thema 1: Basiskader

06 Nieuw van alle tijden. Een vrijwilligersbeleid in organisaties

13 Het steunpunt vrijwilligerswerk van de provincie

## 16 Thema 2: Juridisch kader

16 De wet

23 Een gratis provincieverzekering voor vrijwilligers

26 Vlaamse regelgeving

29 Omgaan met beroepsgeheim

## 37 Thema 3: Specifieke omkadering

32 Groepen vrijwilligers begeleiden

37 Beroepskrachten en vrijwilligers

39 Hoe bereik je de pers?

42 De stoepkrijtactie. De pers in praktijk

## 45 PROVINCIAAL NIEUWS WELZIJN

49 Het verschil als pluspunt. Een diverse vrijwilligersploeg

53 Triple V. Vuistregels voor een diverse vrijwilligersploeg

57 Buurtruil vult LETS aan

## 61 Thema 4: Lokale omkadering

61 De dubbele rol van lokale besturen

66 Huisbezoekenproject oudere Gelenaars

68 Vrijwilligers in adviesraden

72 Conclusie

75 Colofon



# De weg vinden in dit themanummer

In een eerste thema schetsen we een basiskader voor dit themanummer. We belichten in het eerste artikel een algemeen kader op het organiseren van vrijwilligerswerk. Hoe begint men aan een vrijwilligersbeleid? Welke aandachtspunten zijn van belang? Via een systematisch overzicht van de thema's uit de 'basiscursus vrijwilligerswerk organiseren' komen de verschillende onderdelen van een vrijwilligersbeleid aan bod.

In een tweede artikel stellen we het aanbod voor van het Steunpunt Vrijwilligerswerk van de provincie. We lichten onder meer de rol van het steunpunt toe als organisator van vorming en geven info over hoe organisaties zelf vorming kunnen organiseren voor eigen bestuur of vereniging.

In een tweede thema, het juridisch kader, beschrijven we de federale en Vlaamse regelgevingen die van toepassing zijn op het organiseren van vrijwilligerswerk en laten u kennis maken met de gratis verzekering vrijwilligerswerk die de Provincie Antwerpen aanbiedt met middelen van de Nationale Loterij. Verder bekijken we hoe men het thema 'omgaan met vertrouwelijke informatie en beroepsgeheim' bij vrijwilligers kan overbrengen.

Het derde thema, specifieke omkadering, behandelt enkele topics, die naargelang de specifieke vrijwilligerswerking meer of minder aandacht verdienen in de eigen organisatie. Het werken met groepen vrijwilligers en de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers krijgen extra aandacht. We geven enkele tips over hoe men een vrijwilligersorganisatie bekender maakt en zo meer vrijwilligers aantrekt. Door vrijwilligersorganisaties toegankelijker te maken voor allochtonen en mensen in armoede, krijg je organisaties die een betere afspiegeling zijn van onze samenleving. Dat behandelen we in de volgende artikels. Ook het 'voor niets'

karakter van vrijwilligerswerk stellen we in vraag. Voor een ander, voor jezelf: vrijwilligerswerk biedt beide partijen vooruitgang. Ervaring, competenties, sociale contacten, medezeggenschap over de maatschappij en sinds kort ook een bescheiden economische return, zijn de beloningen voor vrijwilligerswerk. Vormingplus Antwerpen experimenteert hiermee.

In thema vier bekijken we een goede omkadering van vrijwilligers op het lokale vlak van dichtbij. Welke omkadering bieden de verschillende politieke niveaus aan het vrijwilligerswerk? Op het lokale vlak kijken we naar de dubbele rol van de lokale besturen: het organiseren van eigen vrijwilligerswerk en het ondersteunen van het bestaande vrijwilligerswerk. We laten een lokaal bestuur aan het woord over een concreet project. Ten slotte zetten we ook enkele ervaringen met adviesraden op een rij.

## **Ann Duysters**

Provinciebestuur Antwerpen  
Dienst Welzijn en Gezondheid  
Adviseur Vrijwilligerswerk

# Nieuw van alle tijden

## Een vrijwilligersbeleid in organisaties

Door een vrijwilligersbeleid uit te schrijven, maakt men de intenties van de organisatie tegenover de vrijwilliger expliciet. In haar beleid formuleert de organisatie immers haar visie. Waarom werkt de organisatie met vrijwilligers? Wat is de plaats van de vrijwilliger in de organisatie? Wat wordt verwacht van de vrijwilliger en wat kan hij op zijn beurt van de organisatie verwachten? Allemaal vragen die men binnen de organisatie best goed overweegt. Een onzorgvuldig uitgewerkt personeelsbeleid ligt vaak aan de basis van een mank lopende organisatie. Medewerkers vormen het kloppende hart. Als vrijwilligers deel uitmaken van de organisatie verdienen zij weldoordachte huisregels. De praktijk wijst uit dat organisaties die een attent vrijwilligersbeleid voeren, niet klagen over een tekort aan vrijwilligers.

---

'De plaats van de vrijwilliger in de organisatie hoort bij voorbaat vast te liggen.'

---

## Anno 2011

De samenleving zou de manier bijkleuren waarop mensen zich vrijwillig inzetten. Een verhoogde tijdsdruk, flexibele werkomstandigheden, een toenemend aanbod in de sociaal-culturele sector, ontzuiling en interculturalisering zouden ertoe bijdragen dat mensen zich minder lang bij eenzelfde organisatie engageren.

De hedendaagse vrijwilliger gaat korte en duidelijk afgebakende engagementen aan, die aansluiten bij zijn interesses en mogelijkheden. Daarmee krijgt het vrijwilligerswerk een meer 'episodisch' karakter [Hustinx, L. : 'Anders naar vrijwillig engagement kijken'; powerpointpresentatie studiedag 'Kiezen voor vrijwilligers(werk). 6 maart 2009].

De lijst met motieven waarom iemand zich vandaag als vrijwilliger inzet, is lang.

De kans is reëel dat de penningmeester van een vereniging ook professioneel iets met geld te maken heeft.

Hustinx spreekt over een 'biografisch project' [Hustinx, L. en Lammertyn, F. : 'Vrijwilligerswerk tussen vrijheid en onzekerheid: uitdagingen voor een eigentijds vrijwilligersbeleid'; Oikos (2), 24-42; 2001]. Vrijwillige inzet sluit dan aan bij de biografie van de vrijwilliger. Jeugdbegeleider op achttien, in het oudercomité op zesendertig of zorg voor de ouders zou dan rechtstreeks naar de levensloop verwijzen.

Vanuit een wat pessimistische visie schrijven sommigen dit veranderd engagement - dat het vrijwilligerswerk zou bedreigen - toe aan individualisering. Solidariteit zou verdwijnen en het eigenbelang zegeviereren.

Onderzoek toont echter aan dat nog steeds evenveel engagement wordt opgenomen. Het oogt enkel wat beweeglijker.

## Verrekenen

De studie 'What young people want from volunteering' van het Institute for Volunteering Research geeft acht krachtlijnen voor eigentijds vrijwilligerswerk, samengevat als FLEXIVOL: Flexibel werk en dito werktijden, Legitimiteit en een positief imago, Eenvoudig toegankelijk, eXperimenteeruimte bieden, stimuleren en prikkelen (Incentives), Variatie in betrokkenheid en verantwoordelijkheid toelaten, een efficiënte en informele Organisatie, voldoende ruimte voor sociaal contact, Lachen en ontspanning. [Hustinx, L. en Lammertyn, F.: id.]

Brudney en Meijs (2009) zien vrijwilligers als een bron, waarvan men het volume door menselijke interventie kan beïnvloeden. Een te ruim en onzorgvuldig beroep op vrijwilligers kan leiden tot uitholling, en na verloop van tijd een tekort. Vrijwilligers betrekken bij de organisatie door delen, hernieuwen en koesteren kan duurzame samenwerking opleveren.

## Een beleid, dus

Een degelijk vrijwilligersbeleid voorkomt onduidelijkheden, wrijvingen, conflicten en ongelijke behandeling. Het stimuleert vrijwilligers en optimaliseert hun inzet voor het doel van de organisatie. Evenmin als twee organisaties identiek kunnen zijn, zal men er het vrijwilligersbeleid op dezelfde manier invullen. Elke partij (beroepskrachten, bestuur en directie, vrijwilligers, klanten die gebruik maken van hun diensten) heeft zo haar ideeën over het vrijwilligerswerk. Het komt erop aan die ideeën te inventariseren en goed door te praten met de betrokkenen.

## Componenten

Wat volgt is bedoeld als een - uiteraard te vertalen - houvast bij het organiseren van vrijwilligerswerk in de eigen voorziening. Het opzet is een beleid dat door alle betrokkenen gedragen wordt.

## VISIE

Vaak is het pas in conflict- of probleemsituaties dat organisaties de positie van de vrijwilliger bevragen. Dit is de befaamde omgekeerde weg: de plaats van de vrijwilliger in de organisatie hoort bij voorbaat vast te liggen. De visie op vrijwilligerswerk is immers verbonden met de algemene visie van de organisatie (Heinsius, 'Zonder verbinding tussen de bestaansgrond van de organisatie en de visie op de bijdrage van vrijwilligers, zal het vrijwilligerswerk zielloos zijn,' 1998).

Zeven helpende vragen:

- Wat is de visie op vrijwilligerswerk als maatschappelijk verschijnsel?
- Waarom werkt de organisatie met vrijwilligers?
- Wat is de bijdrage van vrijwilligerswerk aan het bereiken van de organisatiemissie?
- Wat is de plaats van het vrijwilligerswerk in relatie tot het overige werk: afbakening betaald en onbetaald werk?
- Op welke niveaus binnen de organisatie worden vrijwilligers ingezet?
- Hoe werkt de organisatie met vrijwilligers; zijn ze autonoom, werken ze samen met beroepskrachten, worden ze van dichtbij gevolgd of op afstand?
- Wat heeft de organisatie te bieden aan vrijwilligers?

## TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Met het oog op een blijvende goede samenwerking is er nood aan een organogram dat duidelijk de plaats van de beroepskrachten en van de vrijwilligers aangeeft. Ook aan duidelijke afspraken over de taken en bevoegdheden van beide. Wat verwacht de organisatie van de vrijwilliger en wat verwacht de vrijwilliger van de organisatie? Beide partijen hebben er alle belang bij de juiste persoon op de juiste plaats te krijgen. Vrijwillig wil niet zeggen vrijblijvend. De vrijwilliger moet ook kunnen inschatten of hij aan de verwachtingen kan voldoen. Bij het invullen van taken gaat het vooral om een evenwicht tussen efficiëntie en voldoening [Vananderooye, 2001], zowel bij de organisatie



als bij de vrijwilliger. Vrijwilligers houden van variatie in het werk en van een zekere mate van zelfstandigheid in het plannen en uitvoeren van hun opdrachten. Het werken met losse subgroepen kan een mooie aanvulling betekenen bij de vaste structuren die de organisatie schragen. Vrijwilligerstaken in stukjes delen en verrekenen dat engagementen kunnen verschillen, dragen bij tot een positief klimaat.

## WERVING, SELECTIE EN ONTHAAL

Hoewel hierover veel discussie bestaat, maken organisaties ook voor vrijwilligers steeds meer gebruik van een gericht wervings- en selectiebeleid. Het is hierbij belangrijk niet enkel te focussen op werk, kwaliteitseisen, kwalificatie, maar oog te hebben voor de motieven van de kandidaat.

Via een verkennend gesprek komt men meer tot een model waarin wederzijdse verwachtingen centraal staan. Selectie gaat niet enkel om het invullen van vacatures, maar net zo goed om het vinden van een juiste plek voor de vrijwilliger [Van Putten en Helwegen-Blanksma, 1999].

Wat motiveert om juist voor deze voorziening te kiezen?

Wat doet de vrijwilliger graag, wat niet? Wat zijn, naar eigen zeggen, haar of zijn sterke en zwakke kanten? Hoeveel tijd? Welke taken?

Een goede introductie(periode) draagt zeker bij tot een vlotte verdere samenwerking.

Drie doelen staan voorop:

- Inwerken in de taken;
- Kennismaken met de overige vrijwilligers en met de professionelen;
- Verdiepen van de kennismaking met de organisatie als context van de activiteit: doelstelling, structuur en werkwijze, huisregels en -gewoonten.

Men voorziet in het vrijwilligersbeleid ook best een procedure voor de beëindiging van het engagement. Vrijwilligerswerk is niet eeuwigdurend, wat zeker zou gelden voor de 'nieuwe vrijwilliger' die voor korte en taakgerichte engagementen kiest. Men kan de samenwerking om uiteenlopende redenen stopzetten en dan zijn bijvoorbeeld de redenen van het vertrek wel essentiële informatie. Een exit-gesprek of een exit-vragenlijst kunnen goede diensten bewijzen en een gepaste attentie is evident.

## MOTIVEREN, BEGELEIDEN EN WAARDEREN

De zelfdeterminatietheorie van Deci en Ryan (1985, 2000) steunt op meer dan 30 jaar experimenteel onderzoek. Ze richt zich op het creëren van werksituaties die duurzame motivatie mogelijk maken en wordt daarmee goed toepasbaar bij het samenwerken met vrijwilligers. Bij duurzame motivatie is de vrije wil sterk aanwezig en dit is net wat mensen bindt aan vrijwilligerswerk.

De theorie legt uit hoe en wanneer mensen enthousiast (blijven) functioneren en omvat twee delen: drie psychologische basisbehoeften en ook autonome motivatie.

### Drie basisbehoeften

Deci en Ryan zien drie psychologische basisbehoeften die essentieel zijn voor ieders persoonlijke groei, integriteit en welzijn: competentie, autonomie en verbondenheid.

Tegemoetkomen aan deze basisbehoeften is essentieel om tot autonome motivatie te komen.

### Competentie:

Invloed kunnen hebben op de omgeving, het gevoel hebben dat men de nodige capaciteiten heeft en dat men die kan inzetten om goed werk te leveren.

Een organisatie kan hieraan voldoen door:

- Te vertrouwen in wat de medewerker kan en positieve verwachtingen te uiten, positieve feedback te geven;
- Voor voldoende uitdagende taken te zorgen en leerkansen te bieden;
- Te voorzien in vorming.

### Autonomie:

Zelf keuzen kunnen maken, zelfstandig kunnen handelen.

Tips om hieraan tegemoet te komen:

- Resultaten vooropstellen en tegelijk de medewerker het werk op zijn/haar eigen manier laten doen;
- Medewerkers verantwoordelijkheid geven en hen hierop aanspreken;
- Medewerkers aanmoedigen om initiatief te nemen;
- Zorgen voor actuele informatie en duidelijke communicatie via gekende en toegankelijke kanalen.

### Verbondenheid:

Positieve relaties met anderen, zich geaccepteerd en gewaardeerd weten door anderen en omgekeerd.

Enkele tips om aan de behoefte aan verbondenheid tegemoet te komen:

- Ervoor zorgen dat ieder zijn mening kan uiten en dat ernaar geluisterd wordt;
- Ieders eigenheid laten respecteren;
- Een sfeer van samen werken en samen leren (het belang van persoonlijke contacten).

Zoals reeds aangegeven kan men deze analyse en suggesties, mits een goede vertaling, ook benutten bij het samenwerken met vrijwilligers.

Elke bijdrage tot een positieve werkhouding, verhoogd organisatiebewustzijn en psychologisch welbevinden, is dan mooi meegenomen.

### Autonome motivatie

De zelfdeterminatietheorie beschrijft ook hoe waarden en aspiraties waarmee mensen zich identificeren, de motivatie versterken om zich voor extrinsieke doelen in te zetten. Aspiratie staat voor wat ons drijft en wat richting geeft aan keuzen die we maken. 'Van aard', kan men zeggen, willen mensen iets waarmaken, willen ze een verlangen vorm geven in de wereld.

Opnieuw toegepast op het samenwerken met vrijwilligers, krijgen vragen over de manier waarop mensen hun waarden en aspiraties inschatten en over het (uit)zicht dat ze hebben om die waar te maken - bijvoorbeeld binnen de context van het vrijwilligerswerk - een bijzondere betekenis.

De bestaansreden van de organisatie verhelderen zou in dit opzicht een bindende kracht kunnen betekenen.

### Waardering

Vrijwilligerswerk is onbezoldigd. Vrijwilligers moeten het vooral hebben van voldoening in de opdracht, een solidair klimaat en waardering voor hun inzet. De basis voor elk waarderingsbeleid bestaat onder meer uit een positieve houding, attentie en zorgvuldig communiceren.

Elke leidinggevende van een organisatie zal er bij evidentie - ook soms bij niet-evidentie - over waken dat de beroepskrachten de vrijwilligers het respect toekennen dat ze verdienen.

### Inge Van Droogenbroeck

Stichting Lodewijk De Raet

Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk

**Bron:** <http://participatiewiki.be/wiki/index.php/Vrijwilligersbeleid>



Inge Van Droogenbroeck

 VOOR WIE MET VRIJWILLIGERS WERKT, KAN EEN CURSUS VERRIJKEND ZIJN

*(Artikel Gazet van Antwerpen, donderdag 27 januari 2011, artikel Ilse Prinsen)*

Het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk organiseert gratis opleidingen voor iedereen die met vrijwilligers werkt. Die behandelen nuttige thema's, zowel over het beleid als praktische aspecten.

'De basis cursus vormt een perfecte introductie in alles wat met vrijwilligerswerk te maken heeft', vertelt Ann Duysters van de provinciale dienst Welzijn en Gezondheid. 'Er zijn natuurlijk ook opleidingen in een aantal losse modules van twee tot drie dagen.' Eén aspect is het beleid: hoe een vrijwilligersbeleid voeren, mensen aanwerven, motiveren en coachen. Wie dat goed onder

de knie heeft, kan in de week van het vrijwilligerswerk meedingen naar de prijs voor beste wervingsactie. Een ander deel gaat over het beheer van de organisatie, bijvoorbeeld over het aanpassen van de statuten van een vzw of over het opstellen van een subsidiedossier.

'Deze opleidingen zijn gericht op mensen uit alle sectoren. Dat is zeker een meerwaarde, want ervaringen uitwisselen is erg leerrijk', zegt Ann. 'De cursussen zijn snel volzet, dus tijdig inschrijven is de boodschap.'

Frank van der Heijden is één van de lesgevers. 'Ik geef de cursus oplossingsgericht werken', legt hij uit. 'Zo kunnen coördinatoren problemen ondervinden met de werking van het team of met het motiveren van vrijwilligers, waarbij deze coachingstechniek snel resultaten oplevert.'

[www.provant.be/vrijwilligerswerk/vorming](http://www.provant.be/vrijwilligerswerk/vorming)

---

'Het verhelderen van de bestaansredenen van de organisatie zou een bindende kracht kunnen betekenen.'

---



TELEPHONE

# Het steunpunt vrijwilligerswerk van de provincie

De provincie startte met een Steunpunt Vrijwilligerswerk eind 1997. In de daarop volgende jaren werd er één actief in elke Vlaamse provincie en in Brussel. In 2001, het Internationale Jaar van het Vrijwilligerswerk, besloot de Vlaamse overheid de provinciale steunpunten en het Brusselse steunpunt van werkingsmiddelen te voorzien. Later sloten provincies, Vlaamse overheid en Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) daarover ook een convenant af.

Volgende taken staan centraal in de werking van het provinciale steunpunt vrijwilligerswerk.

## Deskundigheidsbevordering

Via vorming, publicaties en een gezamenlijke website [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be) maakt het steunpunt coördinatoren van vrijwilligers wegwijs in de wetgeving, het omkaderen van vrijwilligers, het beheer van een vrijwilligersorganisatie. De thema's in deze 'Provinciaal Domein Welzijn' zijn allemaal onderwerpen die hierin aan bod kwamen of komen. Via een vacaturebank voor vrijwilligers krijgen vrijwilligersorganisaties bovendien een extra wervingskanaal naar vrijwilligers.

In 2011, het Europese Jaar van het vrijwilligerswerk, beloofde de provincie ook verschillende organisaties met een prijs voor een aantrekkelijke en goed onderbouwde wervingsactie.

## Gratis verzekering

Vzw's en feitelijke verenigingen kunnen bij het steunpunt ook een gratis verzekering vrijwilligerswerk verkrijgen, dankzij middelen van de Nationale Loterij. Meer informatie daarover is te vinden in het artikel 'Een gratis provincieverzekering voor vrijwilligers'.

## Wegwijs en promotie

De vacaturebank op [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be) maakt kandidaat-vrijwilligers wegwijs in de vraag naar vrijwilligers. In de week van het vrijwilligerswerk, op beurzen of andere evenementen, krijgen organisaties en lokale besturen materiaal aangeleverd om het vrijwilligerswerk te promoten.

## Ondersteuning van de lokale besturen bij het uitbouwen van een lokaal vrijwilligers(werk)beleid

Via vorming en publicaties, promotiemateriaal, deelname aan plaatselijke werkgroepen en jury's en nu ook via plaatselijke begeleiding, draagt het steunpunt bij tot het versterken van het lokale vrijwilligers(werk)beleid.



## Visieontwikkeling

Het steunpunt volgt trends op in het vrijwilligersbeleid en in het wettelijke kader en organiseert studiedagen, vorming en publicaties om deze ruimer bekend te maken.

### Ann Duysters

Provinciebestuur Antwerpen

Dienst Welzijn en Gezondheid,

Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk

**Inlichtingen:** [vrijwilligerswerk@provant.be](mailto:vrijwilligerswerk@provant.be)

03 240 61 65

### \* EXTERNE LESGEVERS VRIJWILLIGERSBELEID EN-WETGEVING

Het provinciale steunpunt heeft een beperkte pool van lesgevers in thema's van vrijwilligersbeleid en de wetgeving. Zij werden opgeleid om thema's als het ontwikkelen van een visie op vrijwilligersbeleid, het maken van taakomschrijvingen, het werven en motiveren van vrijwilligers, de vrijwilligerswet, ter plaatse te verzorgen.

Tegen vergoeding, 200 euro per dagdeel + vervoerkost, werken zij een vorming op maat uit voor verenigingen of lokale besturen.

**Boeken kan bij: [vrijwilligerswerk@provant.be](mailto:vrijwilligerswerk@provant.be).**

### \* WEBSITE HELPT U ALS VRIJWILLIGER AAN EEN BOEIENDE JOB OP MAAT

*(Artikel Gazet van Antwerpen, donderdag 27 januari 2011, tekst Ilse Prinsen)*

De provincie Antwerpen werkt mee aan allerlei initiatieven voor vrijwilligers. Een website speciaal voor vrijwilligers biedt handige informatie, zowel voor organisaties als voor de vrijwilligers zelf.

'Op de vacaturedatabank voor vrijwilligers kunt u zoeken op verschillende criteria', legt Ann Duysters van de provinciale dienst Welzijn en Gezondheid uit. 'U kunt verfijnen op sector of taken van de vrijwilliger, op locatie, uurrooster, doelgroep of talenkennis. Dat maakt het opzoeken bijzonder gebruiksvriendelijk.'

De keuze in vrijwilligerswerk is namelijk erg groot en het is vaak niet gemakkelijk om wegwijs te geraken in het brede aanbod.

'Verder staat de volledige wetgeving over vrijwilligers op deze site, met onder meer informatie over rechten en plichten, verzekeringen, vergoedingen en formaliteiten', vervolgt Ann.



Soms is het niet eenvoudig om als vrijwilliger aan de slag te gaan. Als u werkloos of in ziekteverlof bent, mag u niet zomaar starten. De site biedt verder een overzicht van publicaties en vorming over het vrijwilligerswerk. Ook voor organisaties is deze databank een handig hulpmiddel. Zij kunnen er niet alleen vacatures op plaatsen, maar er bijvoorbeeld ook hun vormingsaanbod of artikels publiceren.

De website is een initiatief van de provinciale, Brusselse en Vlaamse Steunpunten Vrijwilligerswerk.

[www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be)



#### GEZOCHT: ORGANISATIE DIE VRIJWILLIGERS ZOEKT, WORDT BELOOND DOOR DE PROVINCIE OPROEP 2012

De provincie belooft ook in 2012 meerdere vrijwilligersorganisaties voor het voeren van een op maat van de organisatie geschreven wervingscampagne naar vrijwilligers.

We vragen om een wervingscampagne uit te schrijven om nieuwe vrijwilligers aan te trekken voor je eigen organisatie of een samenwerkingsverband van organisaties. Zowel grote als bescheiden campagnes komen in aanmerking.

#### Wie kan deelnemen?

Organisaties uit de provincie Antwerpen die met vrijwilligers (willen) werken, zowel vzw's, feitelijke verenigingen als lokale besturen of samenwerkingsverbanden daartussen.

#### Welke voorstellen komen in aanmerking?

Originele, nieuwe wervingsacties, die je organisatie nog wil uitvoeren, kan je indienen tot 10 februari 2012.

#### Welke prijzen kan je winnen?

2500 euro, 1500 euro, 2 x 1000 euro, 2 x 500 euro, 12 x 250 euro.

(Indicatief. De prijzen kunnen in functie van de ingediende voorstellen en ramingen aangepast worden)

#### Noteer alvast in je agenda:

De officiële prijsuitreiking vindt plaats op vrijdag 9 maart 2012, in het provinciehuis.

Meer info en aanvraagformulier op [www.provant.be/vrijwilligerswerk](http://www.provant.be/vrijwilligerswerk).

# De wet



Vrijwilligerswerk is niet zonder risico. Enkele voorbeelden: Jan werkt al jaren vrijwillig in de cafetaria van het woon- en zorgcentrum (WZC). Hij stoot per ongeluk een stapel glazen om. Een glasherf verwondt zijn medevrijwilliger, die daardoor naar de dokter van wacht moet. Kan de directeur van het WZC Jan en zijn collega aan hun lot overlaten? Of nog: het gemeentebestuur wenst de vrijwilligers van de toeristische dienst een beetje financiële steun te geven. Is dat dan geen onderbetaald zwartwerk? De wet 'betreffende de rechten van vrijwilligers' heeft als doel om vrijwilligers te beschermen en duidelijkheid te brengen. Lutgart Rens, door de steunpunten vrijwilligerswerk opgeleid als trainer in de vrijwilligerswetgeving, schept duidelijkheid.

## Wat is vrijwilligerswerk volgens de wet?

Vrijwilligerswerk is een activiteit uitgevoerd door een vrijwilliger. De wet bepaalt duidelijk wie vrijwilliger is. Een vrijwilliger werkt gratis en vrijwillig voor anderen of voor de samenleving. Bovendien doet hij dit in een organisatie: een feitelijke vereniging, vzw of openbaar bestuur. Wie elke week boodschappen doet voor zijn minder mobiele buurman, valt niet onder de wet op het vrijwilligerswerk. Het gaat dan om een vriendendienst of mantelzorg. Wie boodschappen doet voor zijn buurman vanuit bijvoorbeeld de vereniging: 'Onze buurt helpt', is wel vrijwilliger. Als 'Onze buurt helpt' geen vzw of geen dienst van een openbaar bestuur is, dan moet ze voldoen aan het criterium 'feitelijke vereniging'.

Volgens de wet heeft een feitelijke vereniging de volgende kenmerken:

- Ze heeft geen rechtspersoonlijkheid;
- De bestuurders of leden organiseren hun activiteiten in onderling overleg;

'De wet bepaalt duidelijk wie vrijwilliger is. Een vrijwilliger werkt gratis en vrijwillig voor anderen of voor de samenleving. Bovendien doet hij dit in een organisatie.'

- De doelstelling is onbaatzuchtig;
- Er is rechtstreeks controle op de werking van de vereniging;
- Er is geen enkele winstverdeling onder de leden/bestuurders.

Dit laatste belet niet dat een feitelijke vereniging opbrengstactiviteiten mag organiseren voor haar eigen werking.

## Mag ik vrijwilligerswerk doen?

De meeste burgers mogen vrijwilligerswerk doen zonder veel formaliteiten. Een maximumleeftijd is er niet. De minimumleeftijd is degene die voor jobstudenten geldt (het jaar waarin men 16 wordt). Occasioneel vrijwilligerswerk dat past in pedagogische activiteiten kan wel jonger. Denk aan de Chiro die met haar leden van 12 tot 14 jaar deelneemt aan de gemeentelijke zwerfvuilactie.

Een werknemer mag géén vrijwilligerswerk doen bij zijn werkgever voor een taak gelijkaardig aan zijn/haar job. Zo mag de verzorgende in een voorziening voor personen met een handicap geen extra gratis uur presteren om haar zieke collega te vervangen. De administratief bediende van 11.11.11 mag wel mee de straat op om campagne te voeren. Hij/zij mag er dan geen enkele kostenvergoeding voor ontvangen, in tegenstelling tot de andere vrijwilligers.

Sommige personen met een vervangingsinkomen moeten formaliteiten vervullen als ze vrijwillig aan de slag willen. Werklozen en bruggepensioneerden moeten onmiddellijk aangifte doen van hun activiteit en mogen dan starten. Ze moeten enkel stoppen bij een negatieve beslissing van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA). Personen met een ziekte- of invaliditeitsuitkering hebben vooraf de toestemming nodig van de adviserend geneesheer, anders kunnen ze hun uitkering verliezen. Leefloners dienen hun dossierbeheerder bij het OCMW te informeren.

Voor sommige niet-Belgen is er een probleem. Wie niet mag werken in België of enkel met een arbeidskaart, mag geen

vrijwilligerswerk doen. Het wetsvoorstel om vrijwilligerswerk voor niet-Belgen mogelijk te maken, geraakte door de val van de regering niet door de parlementaire procedure. De arbeidsinspectie voert echter geen heksenjacht op vrijwilligerswerk door niet-Belgen.

## Vrijwilligers hebben recht op informatie

Zowel de vrijwilligers als de organisatie die vrijwilligers inzet, gaan een engagement aan met rechten en plichten. Het is dus logisch dat beide partijen die kennen. De wet bepaalde de minimuminhoud van de informatie als volgt:

- De onbaatzuchtige doelstelling van de organisatie;
- Het juridisch statuut van de organisatie;
- Bij een feitelijke vereniging: de identiteit van de verantwoordelijke(n);
- De verzekeringsregeling;
- De regeling voor de kostenvergoeding, ook als er geen vergoeding wordt gegeven;
- De melding dat de vrijwilliger gebonden is aan de geheimhoudingsplicht en dat het overtreden ervan strafbaar is.

Voorbeelden van een informatienota zijn te downloaden op de site van de steunpunten vrijwilligerswerk [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be), bij het onderdeel 'informatieplicht' in het menu 'wetgeving'.

Het is niet verplicht om elke vrijwilliger persoonlijk een informatienota te laten ondertekenen. Een organisatie moet wel kunnen bewijzen dat elke vrijwilliger toegang heeft tot de informatie. Een duidelijk document op het prikbord in het clublokaal kan volstaan als alle vrijwilligers daar samenkomen. Een verwijzing naar informatie op de website van de organisatie is voldoende als alle vrijwilligers vertrouwd zijn met internet.

## \* WHAT'S IN A WORD?

Eigen aan de wetgeving op het vrijwilligerswerk in België is het 'georganiseerde verband' waarin het plaatsvindt. Enkel wie vanuit een organisatie te werk gaat, krijgt het statuut van vrijwilliger, dit in tegenstelling tot de definiëring van vrijwilligers in sommige andere Europese landen. Ook in de volksmond dekt de term een veel ruimere lading: grootouders die kinderen opvangen, mantelzorgers die een partner of ouder verzorgen, bloedgevers, giftgevers, zelfhulpgroepen, stagiairs.

Het statuut van de vrijwilliger – de wet – verleent echter de rechten in dit artikel genoemd enkel aan wie onder de wettelijke definitie valt.

Mantelzorgers, bijvoorbeeld, werken niet vanuit een organisatie en hebben daarom geen recht op de kostenvergoeding vrijwilligerswerk. Veel gemeenten voorzien voor hen wel een mantelzorgpremie.

Ook de verplichting tot het voorzien van een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, geldt enkel voor wie onder de wettelijke definitie valt.

Brandweertieners, vrijwilligers in ziekenvervoer en civiele bescherming, vallen gedeeltelijk buiten deze wetgeving. Voor hen zijn immers andere kostenvergoedingen voorzien.

De wet voorziet de mogelijkheid om bepaalde groepen uit te sluiten van vrijwilligerswerk en hun werk als 'semi-agorale arbeid' te beschouwen. Koninklijke Besluiten hierover laten echter op zich wachten. Deelname aan een zelfhulpgroep wordt dan weer beschouwd als 'voor zichzelf', niet voor anderen/de samenleving. Het onverplichte karakter sluit dan weer stagiairs vanuit scholen uit van deze wettelijke bepalingen.

Vroeger maakte de Koning Boudewijnstichting al het onderscheid tussen vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet: Vrijwilligerswerk is dan een onderdeel van vrijwillige inzet, met daarnaast alle andere vormen. Recent dook de naam 'geefgedrag' op: het geven van tijd (vrijwilligerswerk, informele hulp en zorg aan vrienden, familie, burens, ...), geld (collectes, aankoop gadgets

van een campagne, ...), materiële (kleding, schoenen, meubelen, ...) en fysieke (bloed, plasma, bloedplaatjes) goederen.

De Vlaming geeft eerder geld en materiële zaken dan tijd: Bijna acht op tien Vlamingen stort geld op een rekening en/of verleent een andere vorm van financiële steun aan een maatschappelijke organisatie of een goed doel. Ruim zeven op tien schenkt goederen. Meer dan de helft heeft zieke, gehandicapte of bejaarde familieleden, kennissen of burens geholpen of verzorgd.

Een kleine 20 % verleent intensieve mantelzorg op dagelijkse of wekelijkse basis. 12,3 % vangt wekelijks of dagelijks kleine kinderen uit de buurt, kennissenkring of familie op.

Een kleine 20 % doet regelmatig aan vrijwilligerswerk in de wettelijke zin. De cijfers vertellen ook dat wie vrijwilligerswerk in de strikte (wettelijke) zin verricht, dit vaak combineert met één of meerdere andere vormen van vrijwillige inzet.

Het Provinciale Steunpunt informeert vooral over en aan het georganiseerde vrijwilligerswerk, maar staat achter elke vorm van vrijwillige inzet.

### Bronnen:

'Geefgedrag aan organisaties in Vlaanderen', SVR-Webartikel 2011/14

'Informeel zorg in Vlaanderen', SVR-Rapport 2010/3

'Het sociaal en fiscaal statuut van de pleegouder', KUL, 2009

## Vrijwilligers vergoeden?

Vrijwilligerswerk is gratis. Dat de vrijwilligers bij een speciale gelegenheid een presentje krijgen, vormt geen enkel probleem. Kostenvergoedingen zijn toegestaan onder duidelijke voorwaarden. Een organisatie kan kiezen voor de betaling van een forfaitaire vergoeding of voor een reële kostenvergoeding, bijvoorbeeld voor vervoer, maaltijden of telefoonkosten. Betaalde kosten moeten duidelijk worden in de boekhouding. Een organisatie mag beide systemen gebruiken. Bijvoorbeeld: de vrijwillige chauffeurs krijgen een kilometervergoeding volgens het maximum dat de overheid toelaat; de vrijwillige lesgevers krijgen een bedrag per dag.

Maar een vrijwilliger mag per jaar slechts gebruik maken van één systeem, ook als hij zich bij verschillende organisaties inzet. Recent is hierin een versoepeling toegestaan: vrijwilligers mogen per kalenderjaar de forfaitaire kostenvergoeding combineren met vervoerskosten tot 2000 km per jaar, of het equivalent van 2000 km x de maximumkilometervergoeding van de overheid, aan openbare vervoerskosten.

De forfaitaire kostenvergoeding per vrijwilliger is wettelijk beperkt. In 2011 bedraagt ze maximum 30,82 euro per dag én 1.232,92 euro per jaar. De organisatie dient naast de boekhouding een vrijwilligersregister bij te houden met namen, data en bedragen.

## Aansprakelijkheid en verzekeringen

Organisaties zijn burgerlijk aansprakelijk voor de fouten van hun vrijwilligers, zoals werkgevers aansprakelijk zijn voor hun werknemers. Dat is de regel. De aansprakelijkheid is niet van toepassing in geval van bedrog of van een zware fout. Ze geldt evenmin voor een vaak terugkerende lichte fout. Wanneer een vrijwilliger bij een taak vaak dezelfde fout maakt, kan de verantwoordelijke hem daarom van die taak ontslaan.

De aansprakelijke organisatie kan een vzw of een openbaar bestuur zijn. Maar wie is 'de organisatie' van bijvoorbeeld de plaatselijke OKRA-afdeling of het feestcomité van de buurt? De wet bepaalt dat voor een feitelijke vereniging die verbonden is met een vzw, die vzw aansprakelijk is. Een feitelijke vereniging die minstens één werknemer in dienst heeft, is ook aansprakelijk voor haar vrijwilligers en voor de vrijwilligers van de feitelijke verenigingen waarmee ze verbonden is. Een onafhankelijke feitelijke vereniging is niet aansprakelijk. OKRA vzw is bijgevolg aansprakelijk voor al haar plaatselijke afdelingen. Bij het feestcomité dat geen vzw is, zijn de leden allemaal persoonlijk aansprakelijk.

De aansprakelijke organisatie is verplicht een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid af te sluiten die geldt voor al haar vrijwilligers. De ouders van de jeugdspelers die één keer in de kantine helpen of de echtgenote van de vrijwilliger die enkel op het tuinfeest meewerkt, mag men daarbij niet vergeten.

Een gewone feitelijke vereniging is niet aansprakelijk. Ze kan wel een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid afsluiten voor alle individuele vrijwilligers tijdens hun activiteiten. Wat als dat niet gebeurt is en er is een schadegeval? Heeft de vrijwilliger een persoonlijke verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, de zogenaamde familiale verzekering? Dan kan hij die inschakelen. Heeft hij die niet? Dan kan de rechtbank hem verplichten om alles zelf te betalen.

## Nog verzekeringen nodig?

Een organisatie die vrijwilligers engageert, is wettelijk niet verplicht om een verzekering af te sluiten voor persoonlijke ongevallen. Hoe zit het dan met de kosten bij een ongeval? Net zoals bij een privé-ongeval of ziekte komt het ziekenfonds tussen. Het remgeld betaalt de vrijwilliger zelf. Dat kan hoog oplopen wanneer iemand bijvoorbeeld langdurig kinesitherapie of een prothese nodig heeft. Is de vrijwilliger arbeidsongeschikt door zijn ongeval? Dan geldt de normale regeling bij ziekte. Een aangepaste ongevallenverzekering voor vrijwilligers is absoluut geen

Lutgart Rens



van de straatbarbecue of voor de ouders die één maal per jaar pannenkoeken helpen bakken, is dit wellicht voldoende. Meer informatie hierover: <http://www.provant.be/vrijwilligersverzekering>.

## Ten slotte

Dit artikel geeft de hoofdlijnen over de wettelijke bescherming van vrijwilligers en wat dit met zich meebrengt voor de organisatie. Voor antwoorden op allerlei specifieke vragen over de wet, is de website [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be) een absolute aanrader.

### Lutgart Rens

Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk

overbodige luxe. Organisaties die jaren geleden een polis afsloten, kunnen het best opnieuw hun polis bekijken. Meer dan eens zijn de verzekerde bedragen te laag volgens de huidige realiteit.

Heel wat vrijwilligers maken deel uit van een raad van bestuur van een vzw. De verzekering burgerlijke aansprakelijkheid dekt hun vrijwilligerswerk. Daden als bestuurder vallen daar echter niet onder. Een voorbeeld: een voorzitter van een vzw ontslaat een personeelslid om dringende redenen. Het ex-personeelslid gaat niet akkoord en krijgt gelijk van de arbeidsrechtbank. Een zware schadevergoeding door de vzw is het gevolg en de vzw komt in geldnood. De voorzitter wordt aansprakelijk gesteld. In dat geval kan enkel een verzekering bestuurdersaansprakelijkheid een oplossing bieden.

Een tip voor vzw's en feitelijke verenigingen die enkele malen per jaar iets extra organiseren: De provincie biedt een degelijke gratis verzekering aan. Deze verzekering dekt burgerlijke aansprakelijkheid, rechtsbijstand én persoonlijke ongevallen van de vrijwilligers. De verzekering dekt maximum 100 vrijwilligersdagen per jaar. Dus bijvoorbeeld 25 vrijwilligers die elk 4 dagen werken. Voor de vrijwilligers

De Seniorenambassadeurs: René, Freddy, Alfons, Jan



## ✦ SENIORENAMBASSADEURS INFORMEREN OUDEREN OVER (WETGEVING) VRIJWILLIGERSWERK

De provinciale en het Brusselse steunpunt vrijwilligerswerk gaven verschillende senioren een opleiding over de vrijwilligerswetgeving, de kostenvergoeding, bruggepensioneerden en vrijwilligerswerk, ...

Zij komen als ambassadeur van het vrijwilligerswerk bij uw vereniging of uw werking aan huis met de bedoeling een groep senioren informatie te geven over het vinden van vrijwilligerswerk en de wettelijke richtlijnen.

Ook in 2012 kan uw vereniging een gratis sessie verkrijgen van ongeveer een uur, voor groepen senioren van minimum acht personen. Te boeken bij: [vrijwilligerswerk@provant.be](mailto:vrijwilligerswerk@provant.be).



# Een gratis provincieverzekering voor vrijwilligers

De wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005 legt aan alle vrijwilligersorganisaties, met uitzondering van de feitelijke verenigingen, een verzekeringsplicht op voor burgerlijke aansprakelijkheid van hun vrijwilligers. Burgerlijke aansprakelijkheid heeft te maken met alle gebeurtenissen waarbij vrijwilligers fouten maken waardoor ze een persoon of een voorwerp beschadigen.

Vrijwilligers in feitelijke verenigingen lopen echter dezelfde of zelfs meer risico's dan vrijwilligers in vzw's en openbare besturen. Daarom heeft de Nationale Loterij middelen voorzien om feitelijke verenigingen aan te sporen toch ook hun vrijwilligers te verzekeren. In Vlaanderen werden de provincies aangesproken om deze verzekering concreet te organiseren.

Sinds juli 2007 kunnen feitelijke verenigingen en vzw's uit om het even welke sector met adres in de provincie Antwerpen bij de provincie terecht voor een gratis verzekering voor vrijwilligers.

## Wie kan van deze gratis verzekering genieten?

Doelgroep bij uitstek zijn de feitelijke verenigingen, zeker degene die onafhankelijk van een overkoepelende vzw werken, dus geen lokale afdeling zijn. Een feitelijke

vereniging bestaat als meerdere personen een activiteit organiseren (een barbecue, een speelstraat, ...) los van hun familieverband. Ook al is de eerste reflex misschien niet om de vereniging te verzekeren, het vraagt weinig inspanning om het bij de provincie te regelen en kan veel leed achteraf besparen.

Ook de lokale afdelingen van vzw's, kunnen bij ons terecht als ze extra vrijwilligers inschakelen. De overkoepelende vzw's zijn immers wettelijk verplicht om de vrijwilligers in hun lokale afdelingen te verzekeren voor burgerlijke aansprakelijkheid. Extra evenementen die om extra handen vragen kunnen ook bij de provincie erkend worden.

De vzw's zijn wettelijk verplicht hun vrijwilligers te verzekeren voor burgerlijke aansprakelijkheid. Maar ook zij mogen op ons beroep doen voor extra vrijwilligers, of in hun opstartfase.

Openbare besturen worden uitgesloten van de provinciale verzekering. Velen zetten zich vaak in om de provinciale verzekering plaatselijk bekend te maken of als tussenpersoon te fungeren.

## Wat verzekeren we?

Deelnemers aan activiteiten, bezoekers aan een evenement worden niet verzekerd, het gaat enkel om een vrijwilligersverzekering. De provinciale verzekering dekt niet enkel burgerlijke aansprakelijkheid, maar ook lichamelijke schade van de vrijwilliger. Er is rechtsbijstand voorzien. Dit is niet wettelijk verplicht, maar wel aan te raden.

Ook vzw's en feitelijke verenigingen, onderdeel van een vzw, kunnen op ons beroep doen als hun eigen (verplichte) verzekering bijvoorbeeld geen module lichamelijke

ongevallen voorziet. In geval van schade komt onze verzekering dan enkel tussen voor datgene wat niet gedekt was bij de verplichte verzekering.

Onze verzekering is wel beperkt in aantal dagen/personen: we verzekeren honderd vrijwilligersdagen. Elke kalenderdag vrijwilligerswerk door 1 persoon wordt als een vrijwilligersdag beschouwd. Bijvoorbeeld een fuif op vrijdagavond, waaraan 30 vrijwilligers meewerken, loopt door tot zaterdagmorgen, met nog steeds 30 vrijwilligers. 60 vrijwilligersdagen zijn nodig om dit evenement te verzekeren.

Na deze gratis 100 vrijwilligersdagen is er nog de mogelijkheid twee maal 100 dagen bij te kopen. Elk kalenderjaar zijn er opnieuw 100 gratis vrijwilligersdagen beschikbaar.

## Hoe geraak je aan deze gratis verzekering?

De eerste stap is een erkenning door de provincie. De snelste weg is via de website:

[www.provant.be/vrijwilligersverzekering](http://www.provant.be/vrijwilligersverzekering), via een webformulier.

Dit formulier kan ook opgevraagd worden bij Danielle Serré, tel: 03 240 61 72 of per post bezorgd, Boomgaardstraat 22, 2600 Berchem.

Stap twee is het doorgeven van de concrete datum van en het aantal vrijwilligers bij activiteiten aan de verzekeraar. Ook dit kan via een webformulier.

Na hun goedkeuring is de activiteit verzekerd.

Stuur liefst een aanvraag tot erkenning ten laatste een aantal weken voor de eerste activiteit door.

### Ann Duysters

Provinciebestuur Antwerpen  
Dienst Welzijn en Gezondheid,  
Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk



### 'DANKZIJ DEZE VERZEKERING HAD IK GEEN KOSTEN NA MIJN ONGEVAL'

(artikel Gazet van Antwerpen, donderdag 27 januari 2011, tekst Ilse Prinsen)

De provincie Antwerpen biedt vzw's en feitelijke verenigingen een gratis verzekering voor vrijwilligerswerk aan. Luc Neyt, die een ongeval kreeg tijdens een vrijwillige activiteit, getuigt over het nut daarvan.

'Ik heb tijdens een buurtfeest in de Meylwijk in Hove mijn voet omgeslagen, terwijl ik aan het werk was als vrijwilliger', vertelt Luc Neyt. 'Ons buurtcomité organiseert jaarlijks een lentefeest en plaatst in de kerstperiode ook een grote kerstboom. Tijdens het lentefeest van 2009 liep ik een ernstige achillespeesruptuur op en moest ik een operatie ondergaan.'

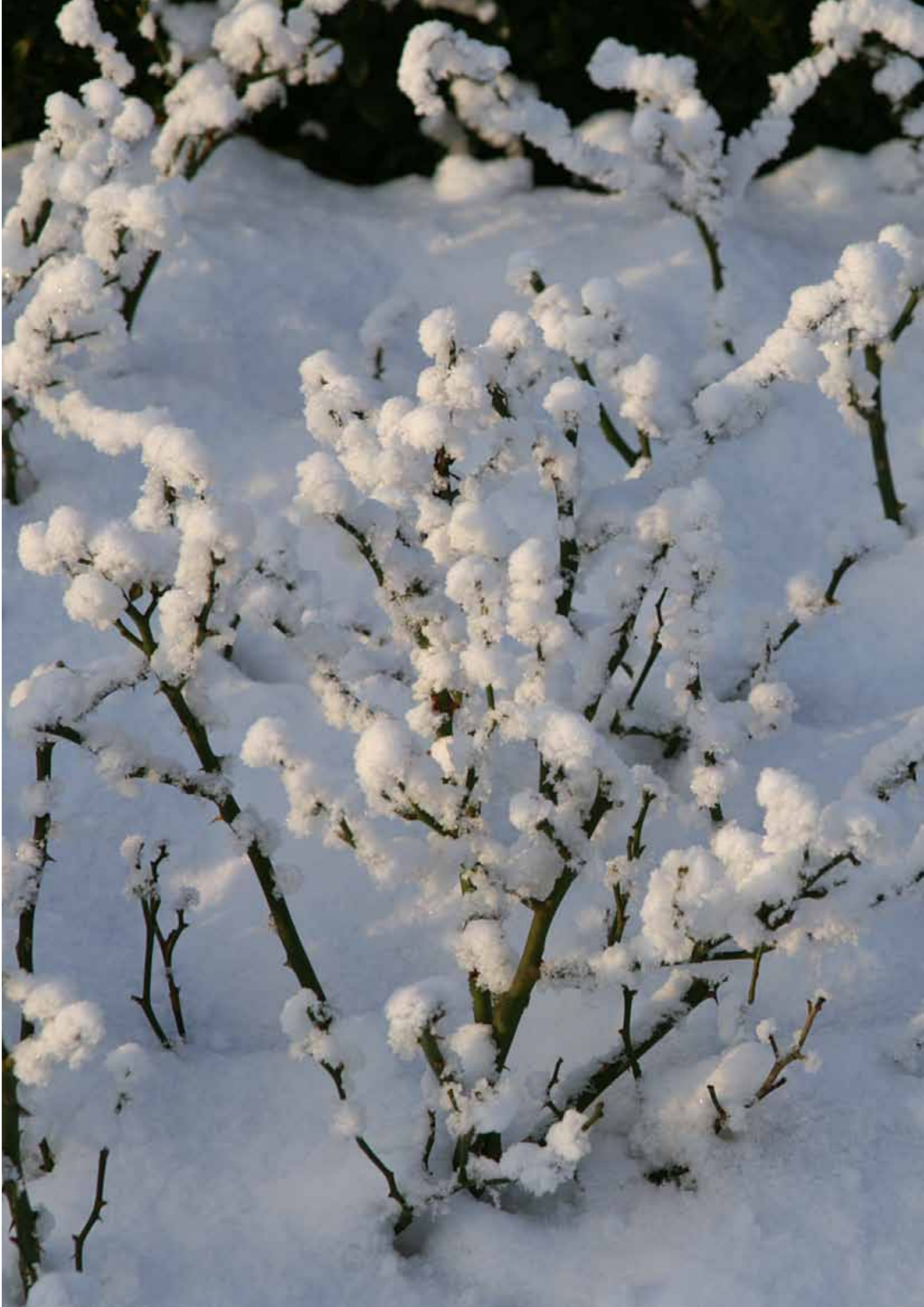
Luc kon echter rekenen op de vrijwilligersverzekering van de provincie. 'De aanvraag voor die verzekering is heel eenvoudig', legt hij uit. 'Je vraagt via de provinciale website je erkenning en daarna vul je per evenement een webdocument in, met de aard en de duur van de activiteiten en het aantal personen dat wordt ingezet.' De polis dekt 100 vrijwilligersdagen per jaar. Een dag staat voor een verzekering van één vrijwilliger.

'De afhandeling is bijzonder vlot verlopen', vindt Luc. 'De procedure was duidelijk en ook bij de terugbetaling van mijn medische kosten – die ik wel moest bewijzen – was er nooit enig probleem. Die liepen op, want ik was na mijn operatie nog weken werkonbekwaam en moest maanden recupereren. Ook de kosten voor een kinesist en een stalen voetstuk werden terugbetaald.'

[www.provant.be/vrijwilligersverzekering](http://www.provant.be/vrijwilligersverzekering)



Luc Neyt



# Vlaamse regelgeving

Waarom het vrijwilligerswerk regelen? Op het eerste zicht lijkt dit tegenstrijdig. Vrijwilligers doen uit vrije wil iets voor de samenleving en hun medemensen. Daar kan toch niemand tegen zijn? Waarom horen daar dan regels bij?

Dat wordt snel duidelijk wanneer zich bij de uitvoering van het vrijwilligerswerk een ongeval voordoet. Dan rijzen vragen naar verantwoordelijkheden en gevolgen.

Om duidelijkheid te scheppen en de vrijwilligers goed te beschermen is regelgeving nodig.

## De federale wet: de juridische basis van al het vrijwilligerswerk

De federale wet van 2005 op het vrijwilligerswerk legt een aantal definities vast en regelt aspecten van het vrijwilligerswerk.

In de definitie van het vrijwilligerswerk staan centraal:

- Het moet gaan om activiteiten binnen een georganiseerd verband.
- Het niet-verplicht en onbezoldigd karakter.

De algemene federale wet regelt een aantal specifieke gevallen: mag het vrijwilligerswerk gecombineerd worden met een werkloosheidsuitkering, brugpensioen, arbeidsongeschiktheid, leefloon, pensioen en gezinsbijslagen?

Om duidelijkheid te verschaffen aan de vrijwilliger heeft de organisatie een informatieplicht tegenover de vrijwilligers. De wet regelt de kostenvergoeding aan de vrijwilligers evenals de burgerlijke aansprakelijkheid van de vrijwilliger. Het artikel 'De wet' gaf hierover reeds een uitgebreide toelichting.

## Het Vlaamse decreet: bijkomende bepalingen voor specifieke beleidsdomeinen

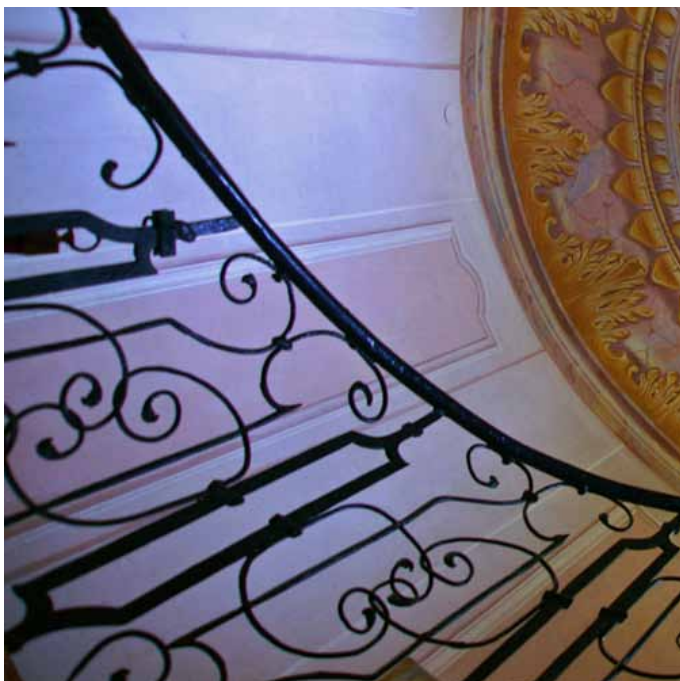
In tegenstelling tot de federale wet richt het decreet van de Vlaamse regering van 2009 zich enkel op het vrijwilligerswerk binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG).

Het vrijwilligerswerk in het beleidsdomein WVG is divers en houdt ook vaak een groter risico in dan in de andere beleidsdomeinen. Er wordt immers gewerkt met mensen binnen een zorgcontext. Indien er iets misloopt kunnen de gevolgen zeer groot zijn. Daarenboven wil de overheid erop toezien dat de kwaliteit van de zorg - en dus ook de zorg door vrijwilligers - gewaarborgd wordt.

Via dit decreet wil de Vlaamse overheid het vrijwilligerswerk binnen het beleidsdomein verder stimuleren door de vrijwilliger extra te beschermen. Tevens wil zij de kwaliteit van het vrijwilligerswerk verhogen.

## Wat is zoal extra bepaald in het Vlaamse decreet?

Om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te verhogen moet iedere organisatie die met vrijwilligers werkt, passende



vorming aan de vrijwilligers bieden. De vorming moet aansluiten bij de taak die de vrijwilliger opneemt.

Daarenboven moet de organisatie de vrijwilliger goed begeleiden en ondersteunen zodat zij/hij in staat is om het werk op een kwalitatieve manier uit te voeren.

Het is ook belangrijk dat de vrijwilliger goede afspraken kan maken met de organisatie waarin zij of hij actief is. Daarom verplicht de Vlaamse regelgever de organisaties en vrijwilligers binnen WVG tot het opstellen en ondertekenen van een afsprakennota. Dit voorkomt misverstanden (de vraag bijvoorbeeld of iemand al dan niet als vrijwilliger actief is).

In het kader van de bescherming van de vrijwilliger is een hoger verzekerd bedrag bepaald dan in de wettelijke minimumvereisten, dat in de verzekeringspolis moet worden opgenomen.

Het Vlaamse decreet houdt ook voor dat een eventuele kostenvergoeding steeds via de organisatie moet betaald worden, nooit via de persoon die de zorg ontvangt.

### **Oele Demeulemeester**

Vlaamse Gemeenschap  
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Afdeling Welzijn en Samenleving

---

'Het vrijwilligerswerk binnen het beleidsdomein WVG houdt vaak een groter risico in dan in andere beleidsdomeinen. Er wordt immers gewerkt binnen een zorgcontext.'

---



# Omgaan met beroepsgeheim

In veel verenigingen en organisaties in de welzijns- en gezondheidsector zijn vrijwilligers actief. Wat ze doen is heel divers, maar steeds komen ze in aanraking met vertrouwelijke informatie. Soms zijn ze ook gebonden aan het beroepsgeheim. Op vraag van de Vlaamse overheid werkte de Katholieke Hogeschool Kempen (verder KHK) in samenwerking met het Instituut Sociaal Recht van de K.U. Leuven een vormingspakket uit om met vrijwilligers over dit thema te werken. Voorafgaandelijk voerde men gesprekken met meer dan honderd vrijwilligers en verantwoordelijken van organisaties. Vaststellingen uit deze gesprekken en ervaringen bij het geven van deze vorming aan vrijwilligersgroepen vormen de rode draad voor dit artikel.

## Beroepsgeheim of discretieplicht

Vooraleer het thema te introduceren is het goed te weten of vrijwilligers al dan niet gebonden zijn aan het beroepsgeheim. Omdat vrijwilligerswerk geen uitoefening van een beroep is, wordt soms besloten dat er geen beroepsgeheim is. Maar artikel 458 van het strafwetboek spreekt van beroep of 'staat'. Dit laatste zouden we vandaag vertalen als 'functie'. In die zin omvat dit begrip ook de groep van vrijwilligers.

Betekent dit dat alle vrijwilligers vallen onder de geheimhoudingsplicht van artikel 458?

Dit is het geval als er sprake is van een hulpverlenende taak als noodzakelijke vertrouwensfiguur. Het komt er vooral op neer dat de vrijwilliger in het hulpverleningsproces een positie inneemt of een taak vervult die zodanig vergelijkbaar is met die van de professionele hulpverlener, dat het voor de cliënt of patiënt bijzonder moeilijk wordt om een onderscheid te maken met een professioneel. Voert hij enkel algemeen ondersteunende taken uit, dan is er geen beroepsgeheim.

Het beroepsgeheim steunt dus op het bestaan van een vertrouwensrelatie. Deze vertrouwensrelatie is het gevolg van de functie die de vrijwilliger uitoefent. Het vertrouwen dat de persoon in hem stelt, is noodzakelijk voor beide partijen. De persoon moet een deel van zijn privacy opgeven om hulp te kunnen krijgen. De vrijwilliger heeft het vertrouwen van de persoon nodig om zijn functie te kunnen uitoefenen.

Daarnaast moet hij ook vrijwilligerswerk doen in een organisatie. Een toevallige vrijwillige hulpverlening - bijvoorbeeld de eerste hulp bij een ongeval - brengt geen geheimhoudingsplicht met zich mee. De organisatievorm op zich speelt geen rol. Het kan dus ook gaan om een vereniging waar alleen vrijwilligers werken.

Voor sommige sectoren is in de algemene regelgeving bepaald dat de geheimhoudingsplicht van artikel 458 van het strafwetboek voor iedereen binnen deze sector van toepassing is. Dit is bijvoorbeeld het geval voor algemeen welzijnswerk, centra voor leerlingenbegeleiding, ambulante geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdbijstand.

Alle andere vrijwilligers hebben discretieplicht. Uit juridisch oogpunt betekent dit dat de vrijwilliger - omwille van de functie die hij uitoefent - geen gegevens aan anderen mag

doorgeven, tenzij aan diegenen die het recht hebben om hiervan op de hoogte te zijn.

Het kan gaan om informatie die hij krijgt van cliënten of patiënten, maar ook de informatie over het reilen en zeilen van de organisatie waarvoor hij werkt. Dit betekent dat hij informatie kan doorgeven aan collega's en andere professionele medewerkers voor zover het belangrijk is voor de hulpverlening of het goed functioneren van de dienst of organisatie.

Het grootste verschil met het beroepsgeheim is dat discretieplicht in de eerste plaats is ingesteld in het belang van de organisatie waarvoor de vrijwilliger werkt. Het is dus een verbintenis tussen hem en de organisatie. Deze verbintenis wordt meestal schriftelijk vastgelegd. Patiënten of cliënten geven informatie, maar het is voor hen duidelijk dat ze geen vertrouwelijke informatie moeten geven om hulp van de vrijwilliger te krijgen. Dus wat hij te weten komt, is in naam van de dienst of organisatie waarvoor hij werkt. Dit betekent niet dat hij zomaar informatie kan geven aan iedereen die er om vraagt. Hij moet immers steeds zorgvuldig afwegen of de persoon aan wie hij deze informatie geeft, er recht op heeft.

## Een juridisch kader volstaat niet

Heel wat organisaties geven vorming of informatie over omgaan met informatie en geheimhoudingsplicht. Casussen en voorbeelden die nauw aansluiten bij de praktijk maken het boeiend. Het juridisch kader alleen geeft onvoldoende antwoorden en dient daarom aangevuld met een ethisch kader. Hiervoor gelden drie sleutelbegrippen: vertrouwen, zorgvuldigheid en verantwoordelijkheid.

Dat mensen vertrouwelijke informatie delen, heeft veel te maken met het vertrouwen dat ze in iemand hebben. Vertrouwelijke informatie staat zelden centraal bij de hulp die een vrijwilliger biedt, maar door het nabije contact en het grote gevoel van gelijkwaardigheid vertelt de hulpvrager toch vaak erg persoonlijke zaken. Het is belangrijk om bewust te kijken wat die informatie betekent voor de betrokkene. Wat de vrijwilliger er nadien mee doet heeft

steeds een invloed op de vertrouwensrelatie die hij heeft opgebouwd. Daarom weegt hij best af in welke mate het nodig is om deze vertrouwensrelatie in gevaar te brengen of te schaden.

Zorgvuldigheid betekent letterlijk 'met zorg'. Het verwijst ook naar 'nauwkeurigheid'. Transparantie over welke informatie aan wie wordt doorgegeven is essentieel.

De persoon zelf is meestal best geplaatst om iets aan anderen te vertellen. De vrijwilliger die op zijn beurt beslist informatie al of niet door te geven heeft veelal het beste voor.

Niet direct in actie schieten, eerst zichzelf een paar eenvoudige vragen stellen en stilstaan bij de situatie geeft soms een ander perspectief. Waarom wil ik deze informatie doorgeven? Wie geeft deze informatie best door? Aan wie? Wat is noodzakelijke informatie? Op welke manier geef ik de informatie door?

Ten slotte is er verantwoordelijkheid bij het doorgeven van informatie.

Dit betekent in de eerste plaats de eigen verantwoordelijkheid:

- Niet enkel vertrekken vanuit wat men zelf al of niet belangrijk vindt.
- Als vrijwilliger mee zorgen voor een klimaat van discreet omgaan met informatie, ook onder elkaar.

Er is ook een verantwoordelijkheid voor de ander. Een mens leeft niet op een eiland. Het bewustzijn dat bijvoorbeeld 'informatie voor zichzelf houden' gevolgen heeft voor de relaties die men heeft of aangaat.

Een laatste vorm van verantwoordelijkheid is deze voor de samenleving. Zorg organiseren voor mensen kost veel geld. Moesten we morgen allemaal beslissen dat niemand nog persoonlijke informatie mag doorgeven aan anderen, dan zou de hulp- en dienstverlening niet efficiënt meer kunnen verlopen en de kostprijs hoog oplopen.

Een ethisch kader geeft geen concrete antwoorden. Het biedt kapstokken, invalshoeken die je in een afweging meeneemt om nadien een beslissing te nemen die moet helpen het 'goede' te doen.

## Concreet in de organisatie

Veel organisaties kozen er al voor om het thema 'beroepsgeheim' te introduceren. Niet als eenmalige vorming, maar als opstap naar een beleid waarin men ruimte maakt voor regelmatig gesprek hierover.

Pas dan leeft het thema echt en is er aansluiting bij de verantwoordelijkheid van vrijwilligers om goed om te gaan met vertrouwelijke informatie.

Dit kan echter alleen als er in de organisatie een gedragen visie bestaat over het omgaan met die informatie. In gesprekken met vrijwilligers komt men bijvoorbeeld regelmatig tegen dat binnen één professionele organisatie praktijken bestaan of boodschappen gegeven worden die tegenstrijdig zijn.

Breder gaan dan enkel het juridisch kader, bevordert ook het nadenken over vaardigheden in het communiceren met patiënten/cliënten/bewoners, en tussen vrijwilligers en professionele medewerkers.

### **Wim Wouters**

Katolieke Hogeschool Kempen  
Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk

De volledige inhoud van de vorming in een artikel weergeven is onmogelijk. Het volledige pakket met de leidraad voor de vorming, een presentatie en de brochure voor de vrijwilliger zijn terug te vinden op [www.vlaanderen.be/vrijwilligers](http://www.vlaanderen.be/vrijwilligers).

---

'Het juridische kader geeft onvoldoende antwoorden. Het dient aangevuld met een ethisch kader.'

---



Wim Wouters

# Groepen vrijwilligers begeleiden

In vormingen voor coördinatoren over de begeleiding van groepen vrijwilligers komen vaak vragen aan de orde als: 'Hoe kan ik ervoor zorgen dat de groep zelfstandiger wordt?', 'Hoe voorkom ik conflicten in de groep?', 'Hoe creëer ik het beste een groepsbinding en een goede sfeer in de groep?', 'Hoe ga ik om met veel wisselingen in de groep?'. In dit artikel gaat lesgever Frank Vanderheyden in op bovenstaande vragen. Aan de hand van een specifieke hulpconstructie bespreekt hij een aantal mogelijke processen waarmee groepen te maken krijgen.

Het gaat daarbij niet om een deterministisch, rechtlijnig of wetmatig schema, maar om een bijdehands ordenings-schema.

## Ontwikkeling van groepen

Groepen zijn voortdurend in verandering. Stemningsbeelden wisselen elkaar af, thema's komen en gaan, de mate van betrokkenheid en de gezamenlijke concentratie op de taak en op elkaar kunnen sterk wisselen. Net als ieder mens maakt ook een groep een ontwikkeling door die men in verschillende fasen kan onderverdelen. Deze fasen hebben een volgorde. Iedere groep ontwikkelt zich op zijn eigen manier en in een eigen tempo. Het tempo en de richting waarin een groep zich ontwikkelt, is voor een deel afhankelijk van externe omstandigheden. Als coördinator maakt men deel uit van deze externe omstandigheden. De coördinator beïnvloedt de ontwikkelingen van de groep ook. Om die invloed zo positief mogelijk in te zetten, is elk inzicht in mogelijke ontwikkelingsfasen van groepen meegenomen.

Elke fase heeft zijn specifieke kenmerken:

FASE	KENMERKEN
1 Kennismaking (Forming)	Losse individuen, 'los zand'
2 Conflict (Storming)	Beginnende groep, 'eilandjes'
3 Ontwikkeling (Norming)	Gesloten zelfstandig werkend team, 'ons team!'
4 Acceptatie (Performing)	Zelfstandig, open team

## KENNISMAKING

In het begin probeert een losse verzameling van individuen door onderlinge afstemming een groep te vormen. Dat gaat aarzelend, zoals bij baders aan de waterkant die eerst voelen hoe het water is en die er nog niet in durven. Er ontstaan interactiepatronen: wie wil direct aan de gang en wie wacht even af. Wie zegt veel en wie weinig, wie stelt vooral vragen en wie geeft antwoorden, wie bewaakt de discussie en wie houdt de tijd in de gaten, wie let vooral op de inhoud en wie maakt grapjes en sfeerbepalende opmerkingen. De groepsleden zijn benieuwd naar de andere groepsleden en onderzoeken de sfeer in de groep. Ze zijn benieuwd naar wat er precies van hen verwacht wordt. De vrijwilligers stellen zich afwachtend op tegenover de coördinator en verwachten dan ook dat deze de leiding neemt.

In deze fase is het van belang om de vrijwilligers ruim de gelegenheid te geven om met elkaar kennis te maken door bv. de organisatie van kennismakingsactiviteiten of door de vrijwilligers regelmatig in groepjes van wisselende samenstelling te laten samenwerken. Groepen in deze fase verwachten duidelijkheid over hun taken en verantwoordelijkheden. Zij verwachten structuur en inhoudelijke sturing.

De nieuwe groep vrijwilligers van het buurtcentrum gaat voor het eerst samen ontmoetingsavonden voor ouderen uit de buurt organiseren. De coördinator vertelt wat de bedoeling is, welke taken er te verdelen zijn en heeft een voorstel voor een weekrooster. Voordat de vergadering begint, vraagt hij aan de vrijwilligers om in groepjes van drie na te denken over waar een geslaagde ontmoetingsavond volgens hen aan moet voldoen.

## CONFLICT

In de tweede fase realiseren de vrijwilligers zich hoeveel werk te verzetten valt, wat kan leiden tot ongerustheid. De organisatie van caféavonden blijkt bijvoorbeeld toch erg veel tijd en inzet te vergen. Het is anders dan men had verwacht, vaak meer en moeilijker. De groepsleden vormen verbintenissen en klikjes met andere groepsleden. Er is nog weinig sprake van hechte samenwerking. Meningsverschillen kunnen ontstaan, soms met beschuldigingen en verwijten en er wordt vaak uitgebreid gedebatteerd. Dit hoort echter bij de fase waarin de groep zich bevindt. Het is een noodzakelijke stap om tot een betere samenwerking te komen. De groep gaat steeds meer zaken zelf beslissen en de coördinator helpt hen om beslissingen te nemen en conflicten open met elkaar te bespreken. Hiermee groeit de zelfstandigheid van de groep en het groepsgevoel. De coördinator lost de problemen niet zelf op maar moedigt de groep aan om conflicten op te lossen door met elkaar te praten en door te verduidelijken wat de organisatie van de vrijwilligers verwacht. Bijeenkomsten om de samenwerking te bevorderen zijn in deze fase erg nuttig. Het is belangrijk voor de werking van het vrijwilligersteam dat de teamleden elkaars kwaliteiten leren kennen en deze goed kunnen inzetten. De groepsleden leren zo ook elkaars eigenaardigheden en minder sterke kanten kennen en het is belangrijk om ook daar open over te zijn. De coördinator helpt hierbij op een neutrale manier, want het gaat er immers om dat men leert met elkaar om te gaan en elkaar te accepteren.

Een aantal vrijwilligers vindt van de anderen dat zij de ontmoetingsruimte en de bar na de caféavonden te vuil achterlaten. Dit betekent extra veel werk voor de anderen. Er wordt veel geklaagd en geroddeld, maar de conflicten worden niet openlijk met elkaar besproken. Regelmatig komen vrijwilligers, soms met een aantal, samen en klagen bij de coördinator.

De coördinator besluit om in de volgende vergadering het kuisen van de ruimte na een activiteit aan te kaarten. Hij vraagt één van de klagers te vertellen wat haar op het hart ligt. Hij vraagt haar ook om degene die de klacht betreft rechtstreeks aan te spreken. De vrijwilliger waar het om gaat, vraagt hij om te luisteren en daarna te reageren. Uit het gesprek blijkt dat de vrijwilliger niet goed begreep hoe zij de ruimte moest achterlaten, ook gaf zij aan gewoon een hekel te hebben aan opruimen. Er werd besloten dat beide een keer een avond samen zouden werken om elkaar te helpen.

## ONTWIKKELING

In deze fase gaan de deelnemers wennen aan de samenwerking. Weerstand ebt weg, men begint elkaar aan te vullen en er is sprake van echte samenwerking en teamgevoel in plaats van strijd zoals in de vorige fase. Men spreekt over 'onze groep' en geeft zichzelf vaak een naam. De vrijwilligers beginnen elkaar te vertrouwen en te accepteren. Ze leggen zich neer bij bepaalde groepsgewoonten en bij afgesproken normen, hun taken in het geheel en de eigenaardigheden van hun teamleden. Er kan op constructieve wijze met kritiek worden omgegaan want de groep is nu meer ontspannen. De coördinator stimuleert de groep door minder te sturen en meer te coachen. De vrijwilligers zijn behoorlijk zelfstandig en kunnen veel van het werk zelf regelen.

De coördinator coacht de groep door bv. vragen te stellen over hoe de zaken nu lopen of hoe precies vroegere meningsverschillen werden opgelost. Ook geeft hij regelmatig complimenten over de prestaties van de groep, wijst de groep erop dat ze bepaalde zaken nu beter aanpakken dan voordien, spreekt de vrijwilligers rechtstreeks aan in de groep en zegt hen waar ze goed in zijn.

De sfeer in de vergadering is ontspannen. De vrijwilligers verdelen zelf de taken. Soms zijn er wel meningsverschillen maar de vrijwilligers spreken daar openlijk over, maken grapjes met elkaar en spreken elkaar ook eerlijk aan. De vrijwilligers die het best kunnen organiseren, nemen het meeste regelwerk voor hun rekening. Een groepslid vindt het leuk om het weekrooster te maken. Een ander zit graag de vergadering voor. Van ieder is wel bekend op welke tijden hij of zij het liefst wil werken en welke taken men graag doet. Er is tijdens de laatste vergadering lang gesproken over hoe de ruimte gekuist dient te worden na de activiteit. Men heeft aanvaard dat hier niet iedereen even precies in is, maar dat er wel duidelijk sprake is van een verbetering.



## ACCEPTATIE

De onderlinge verhoudingen en verwachtingen zijn in deze fase duidelijk vastgelegd en er wordt goed en zelfstandig door de groep gepresteerd. De groep vormt nu een echt team; er is duidelijk vooruitgang, problemen worden geanalyseerd en opgelost.

De vrijwilligers evalueren de georganiseerde activiteiten in het buurthuis met de bezoekers. In de vergaderingen bespreken zij zelfstandig hoe zij de resultaten van de evaluaties kunnen gebruiken om hun werk te verbeteren.

De groepsleden kennen en accepteren nu elkaars sterke en zwakke kanten en weten wat hun rol is. Ze anticiperen op problemen in de groep en als die ontstaan gaan ze er constructief mee om. Een groep kan in dit stadium veel werk verzetten en is zelf in staat zijn werkzaamheden te evalueren en te verbeteren. Ook leggen zij graag contacten met andere groepen en proberen daarvan te leren. De coördinator hoeft in deze fase niet veel meer te doen, hij moet vooral laten. De groep wordt extra gestimuleerd door samenwerking met andere groepen.



## Conclusie

Het is handig om als coördinator dit groepsproces te herkennen. Groepsgedrag kan gewenst of ongewenst zijn in de ontwikkeling van de groep. De coördinator streeft naar een positieve ontwikkeling. Door herkenning van gedragingen kan hij één en ander sturen door wel of niet in te grijpen, afhankelijk van wat het best past in de fase van de groepsontwikkeling.

### **Frank van der Heijden** **Stichting Lodewijk De Raet**

Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk



Frank van der Heijden



# Beroepskrachten en vrijwilligers

Het belang van vrijwilligers voor onze samenleving kan niet overschat worden. Ze zijn essentieel voor het sociaal weefsel en dragen bij tot een minder verzuurde samenleving.

Ook welzijnsorganisaties zien het belang van vrijwilligerswerk in.

Maar wat maakt hen uniek in de werking van een organisatie?

Zelfs los van de indruk dat ze in sommige organisaties vooral als goedkopere werkrachten beschouwd worden, is uit het uitgebreide takenpakket dat vrijwilligers opnemen niet eenvoudig af te leiden wat zij 'anders' doen dan andere medewerkers.

In deze bijdrage willen we vooral een idee geven van de factoren die het unieke benadrukken en op die manier de vrijwilliger een plaats geven in de welzijns- en gezondheidssector.

Vooraf nog even benadrukken dat 'goede praktijk' voor ons betekent dat vrijwilligers goed geïntegreerd zijn in de werking: dat ze een eigen plaats hebben, zich door de organisatie erkend weten en bijdragen tot een aangename woon- en werksfeer.

---

'Vrijwilligers zijn essentieel voor het sociaal weefsel en dragen bij tot een minder verzuurde samenleving.'

---

## Het relationele

Vrijwilligers worden door bewoners/patiënten/cliënten als gelijkwaardig beschouwd. Mensen bouwen snel een vertrouwensband op met de vrijwilliger, zeker wanneer ze deze regelmatig zien. De communicatie met een vrijwilliger is dikwijls laagdrempeliger dan met een beroepskracht. Het contact dat vrijwilligers maken is gekoppeld aan 'iets doen'. Contact gekoppeld aan ' bezig zijn' is ook drempelverlagend.

De tijd die vrijwilligers kunnen maken versterkt de vertrouwensband. Ze moeten niet hollen van de één naar de ander. Ze moeten geen rekening houden met wachtlijsten of een volle wachtzaal. Ze kunnen luisterend aanwezig zijn zonder te moeten denken aan het raderwerk rondom hen. Het contact om het contact. Niets moet.

Ze kunnen vertrekken van het 'blanco' blad dat de ander mag zijn. In het contact zelf, op zijn of haar tempo, kan en mag de bewoner/patiënt/cliënt zichzelf prijs geven en daarvoor de grens zelf aangeven. Zelden moet de vrijwilliger 'oordelen' of 'beoordelen', een label geven, een kruisje plaatsen op een zorgschaal.

## Gevolgen voor een vrijwilligersbeleid in de organisatie

We pleiten ervoor dat een organisatie bij het uittekenen van een goed vrijwilligersbeleid maximaal bewaakt dat datgene wat de vrijwilligers een unieke plaats geeft ook gevrijwaard wordt. Dit is niet altijd even eenvoudig.

Vrijwilligers weten zich terecht graag betrokken bij wat zich afspeelt in de organisatie. Dit vertaalt zich soms in het betrekken van vrijwilligers in allerlei overleg en procedures. Op zich geen probleem, al is het wel nodig af te wegen wat het doel is en te bewaken dat men de vrijwilliger na verloop van tijd niet teveel als een deel van het systeem percipieert.

---

'Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers loopt niet altijd van een leien dakje. Deze laatste weten zich soms niet als volwaardig erkend.'

---

Soms worden vrijwilligers sterk betrokken bij het overleg over patiënten. Eén van de vaak geciteerde redenen hiervoor is dat ze op die manier beter gewaardeerd worden voor hun taak. Het nadeel is dat een deel van de onbevooroordeeldheid wegvalt. En zoals eerder gezegd is het

net dit kenmerk dat een 'andere' relatie mogelijk maakt. In dit geval moet de organisatie nadenken of ze dit gevoel van betrokkenheid en 'erbij horen' niet op een andere manier kan stimuleren.

Bij het uittekenen van de taken van vrijwilligers kan men kijken waar de vertrouwensrelatie, het tijd kunnen maken en het onbevooroordeeld contact werkelijk belangrijk zijn. Als men met deze bril kijkt, komt men mogelijk tot andere conclusies over waar men best de vrijwilliger inzet of hoe men zijn taak invulling geeft.

De kansen die het vrijwilligerswerk biedt, houden ook valkuilen in. Zeker als men er rekening mee houdt dat in het zorgend vrijwilligerswerk veel mensen werken die veel willen en kunnen geven. Daarom is het noodzakelijk vrijwilligers goed te ondersteunen en de mensen die het vrijwilligerswerk coördineren voldoende ruimte te geven. Inhoudelijke bijeenkomsten of intervisies kunnen ondersteunend zijn voor vrijwilligers.

## Gevolgen voor de relaties met professionals

De samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers loopt niet altijd van een leien dakje. Deze laatste voelen zich soms niet als volwaardig erkend. Vaak wordt dit voor hen gecompenseerd door de dankbaarheid van de mensen. Aan de andere kant is het ook goed om even aan de kant van de professioneel te staan: beroepskrachten die bewust gekozen hebben voor een beroep waarin het contact met mensen centraal staat. Zij moeten vaak na verloop van tijd vaststellen

dat tijd voor écht contact minder vanzelfsprekend wordt. Procedures en protocollen verenigen het beroep, tijdsdruk maakt contacten vluchtiger. Zij moeten aanzien dat de vrijwilligers juist die aspecten overnemen.

---

'Een goed vrijwilligersbeleid besteedt voldoende aandacht aan de samenwerking tussen de vrijwilliger en de beroepskracht'

---

Een goed vrijwilligersbeleid besteedt voldoende aandacht aan de samenwerking tussen de vrijwilliger en de beroepskracht. Wederzijdse erkenning van inzet en lasten kan daartoe bijdragen. Dit vraagt onder andere dat vrijwilligers niet zomaar op een dienst of afdeling 'gedropt' worden. Professionelen moeten met vrijwilligers in gesprek gaan over mogelijke taken die ze kunnen opnemen, niet (alleen) over de cliënten/patiënten/bewoners, maar ook over de samenwerking op zich.

### Wim Wouters

Katholieke Hogeschool Kempen  
Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk

Dit artikel geeft een eerste impressie van de gevoerde gesprekken die docenten en onderzoekers van de KHK voerden in de rand van het project over omgaan met vertrouwelijke informatie. In de nabije toekomst wil men vanuit de hogeschool diepgaande gesprekken voeren en een pakket uitwerken over de communicatie en samenwerking tussen vrijwilliger en beroepskracht.

Wie interesse heeft om hier in de toekomst aan mee te werken, of bedenkingen heeft bij dit artikel, kan mailen naar: [wim.wouters@khk.be](mailto:wim.wouters@khk.be).

# Hoe bereik je de pers?



## Inzichten en tips van een persattaché

Een artikel over je vereniging in de krant is niet alleen mooie reclame voor je werking, het kan je organisatie ook nieuwe vrijwilligers opleveren. Daarom organiseerde de provincie Antwerpen dit jaar de cursus 'Hoe bereik je de pers?' voor vrijwilligersorganisaties. Lesgeefster van dienst was Hilde Verhelst, sinds 5 jaar persattaché van het provinciebestuur. Tijdens een gesprek deelde ze haar inzichten met ons.

### Hilde, is het moeilijk om de pers te bereiken?

Hilde: Ja en neen. Redacties en journalisten krijgen dagelijks tal van mails en telefoons. Ze staan dus niet steeds te wachten op jouw persbericht. De werkdruk in de sector is ook veel hoger geworden. Dagelijks schrijven journalisten

3 of meer artikels. De journalist van vandaag moet allround zijn en heel veel informatie verwerken. Er zijn steeds minder specialisten die voor één vakgebied gaan. Mijn gouden regel om de pers te bereiken is dan ook: vertrek niet vanuit jezelf maar vanuit de journalisten en hun leefomgeving.

### Hoe kan je rekening houden met de behoeften van de pers?

Hilde: Je moet er alleszins voor zorgen dat je nieuws hebt. Dit is iets zeer subjectiefs. Nieuws is wat de redactie en de lezers nieuws vinden en niet persé wat jij nieuws vindt. Als je geen 'hard' nieuws hebt, dan moet je de nieuwswaarde van je bericht zoveel mogelijk verhogen. Benadruk wat zo uitzonderlijk of spectaculair is aan het onderwerp. Zorg voor personen die de pers kan interviewen. Geef de pers ruimte om foto's te nemen.

### Is de timing van een persactie belangrijk?

Hilde: Dit heeft een grote invloed. Zo doen wij - het provinciebestuur - bewust acties in de komkommertijd. Dan is er weinig nieuws en wordt een bericht sneller opgepikt. Denk bijvoorbeeld aan de schoolvakanties. Ook in het begin van de week is er vaak minder nieuws dan op donderdag en vrijdag. Ik leef ook mee met de deadlines van de media. Als je in een huis-aan-huisblad wil geraken, moet je je bericht minstens 2 weken vooraf doorsturen, voor maandelijkse tijdschriften is dat soms 2 maanden vooraf. Voor de regionale televisie, radio en kranten kan je korter op de bal spelen. De meeste van deze redacties beslissen pas de dag zelf welke onderwerpen ze opnemen. Je kan ook inspelen op ander nieuws of bepaalde data. Rond 1 september staan de kranten vol over onderwijs. Als je dus werkt rond opleiding of scholen is dit een interessant moment om een persactie te lanceren.

### Heb je nog enkele gouden tips?

Hilde: Een persadressenbestand is belangrijk, maar spreek zeker ook een kleine groep van journalisten persoonlijk aan. Zet regelmatig een persactie op. Als je per jaar 4 of meerdere

'Vertrek niet vanuit jezelf, maar vanuit de pers en leefomgeving ervan'.

persberichten met een verschillende invalshoek verstuurt, heb je meer kans dat de media je bericht opnemen. Een aantal media willen heel dicht bij de burger staan. Zo zijn er per gemeente webpagina's waar burgers foto's of tips voor nieuws kunnen insturen (denk maar aan 4040 van VTM). Maak hier zeker gebruik van.



Hilde Verhelst

## \* IDEEËN VOOR PERSACTIES

Verenigingen kunnen vanuit verschillende invalshoeken persacties starten:

### BELEID

Bij een persactie die focust op beleid tracht men de inhoudelijke doelstelling van de vereniging zoveel mogelijk bekend te maken. Je kan hier werken met cijfers, een stelling, een oproep naar het beleid, een opiniestuk of je aanbieden als expert in een vakgebied.

### MENSELIJKE VERHALEN

De pers brengt vaak mensen in beeld. Probeer je boodschap te vertalen naar een menselijk verhaal. Zet bijvoorbeeld de vrijwilligers in de spotlight, klaag schrijnende toestanden aan door middel van getuigenissen.

### ACTIES

Een actie kan een goede aanleiding zijn voor de pers om over je vereniging te schrijven. Je maakt promotie voor je event, je reikt jaarlijks een prijs uit (bijvoorbeeld jobstudent van het jaar) of organiseert een symbolische actie (bijvoorbeeld stoepkrijtactie). Hoe origineler, hoe meer respons je krijgt in de media.

## Hilde Verhelst

Persattaché Provinciebestuur Antwerpen

Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk



# De stoepkrijtactie

## De pers in praktijk

In 2011 reikte de provincie Antwerpen, naar aanleiding van het Europees Jaar van het Vrijwilligerswerk, een prijs voor vrijwilligersbeleid uit. Organisaties, verenigingen en lokale besturen uit de provincie konden voorstellen indienen voor een originele – nog uit te voeren – weravingsactie naar vrijwilligers. Pleegzorg provincie Antwerpen kaapte de hoofdprijs weg. Aan de hand van hun stoepkrijtactie illustreert Hilde Verhelst een aantal goede perspraktijken.

---

'Veel mensen lezen liever foto's dan tekst.'

'Pleegzorg Provincie Antwerpen' organiseerde deze zomer een ludieke stoepkrijtactie om nieuwe kandidaat-pleegouders te werven. Op drie pleinen in Antwerpen, Mechelen en Turnhout werden vierkanten getekend. Kinderen mochten hierin hun gezin tekenen. Ondertussen kregen de ouders meer informatie over pleegzorg. Het werd een succes in de media.

Ten eerste was dit een zeer creatieve en visuele actie. Om in de media te komen, moet je vaak iets doen wat opvalt, wat nog niemand heeft gedaan. De pers kon mooie beelden maken van tekenende kinderen en dit werkte. Media vertalen tekst graag in beelden. Vele mensen lezen immers liever foto's dan tekst.

De timing zat ook goed. De stoepkrijtactie vond plaats op de laatste zaterdag van augustus. Nog net in de vakantieperiode, waardoor er minder concurrentie was van ander nieuws. Op zaterdagvoormiddag is het vaak ook rustiger op redacties. Het persbericht werd enkele dagen vooraf verstuurd. Zo konden de media de actie vooraf opnemen en werden extra geïnteresseerde personen gelokt.

De persverantwoordelijke van Pleegzorg provincie Antwerpen belde de dag voor de stoepkrijtactie een aantal persoonlijke persrelaties om te vragen of ze het

persbericht hadden ontvangen en of ze nog informatie wilden. De telefoontjes waren zakelijk en kort, zodat de journalisten niet geïrriteerd raakten. Door te bellen, kon de persverantwoordelijke al polsen naar de interesse van de media en het onderwerp nog eens onder de aandacht brengen.

De oorspronkelijke vage titel van het persbericht 'Provincie Antwerpen kleurt Stoepkrijtrod en Pleegzorg geel!' werd concreter en focuste op een maatschappelijk probleem: '300 kinderen zijn dringend op zoek naar pleegouders'. Veel journalisten beslisten op basis van de titel. Deze moest dus voldoende interesse wekken.

Het persbericht werd geschreven vanuit de 5 W's + H (Wie, Wat, Waarom, Hoe, Waar en Wanneer). Het startte met het belangrijkste nieuws en ging daarna meer in detail. Het bevatte ook standaardinformatie zoals de website en contactgegevens.

Media kunnen niet alle informatie opnemen, deze basisgegevens zijn dan handig om naar door te verwijzen. Op die manier werden ook kandidaat-pleegouders bereikt. Het persbericht werd geschreven in een begrijpelijke taal, actief en zonder vakjargon. Een goed persbericht lijkt van structuur en taal op een krantenartikel. Maximum één A4-pagina en gefocust op één hoofdboodschap.

De organisatie deelde de journalisten op voorhand mee dat ze pleegouders mochten interviewen. Media brengen graag menselijke verhalen en hierdoor werd dit een interessanter nieuwsitem. Citaten maakten het persbericht levendiger.

En als laatste: de contactgegevens van het perscontact waren duidelijk weergegeven. Deze persoon was voortdurend bereikbaar op de GSM. 'Journalist is koning' is hier de leuze.

---

### Hilde Verhelst

Persattaché Provinciebestuur Antwerpen  
Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt  
Vrijwilligerswerk

---

'Media brengen graag menselijke verhalen.'

---

# Persbericht

**\* HET ORIGINELE PERSBERICHT OVER DE STOEPKRIJTACTIE**  
De theorie en de aandachtspunten concreet toegepast

**300 KINDEREN ZIJN DRINGEND OP ZOEK NAAR PLEEGOUDERS**  
**27/08 - 11 tot 16 uur - Stoepkrijtactie in Antwerpen, Mechelen en Turnhout**

Op zaterdag 27 augustus organiseert Pleegzorg provincie Antwerpen een ludieke Stoepkrijtactie. De Gasthuisstraat in Turnhout, de Veemarkt in Mechelen en de Dageraadplaats in Antwerpen veranderen dan in één groot kleurenpallet. Het doel van de actie is nieuwe kandidaat-pleegouders aan te spreken, want het tekort aan pleeggezinnen is en blijft nijpend. Twee op drie aanvragen voor een pleegzorgplaatsing kunnen op dit moment niet beantwoord worden wegens een tekort aan pleegouders. De actie wordt financieel ondersteund door de provincie Antwerpen. Pleegzorg provincie Antwerpen won namelijk in mei de prijs voor wervingscampagnes naar vrijwilligers.

De Gasthuisstraat in Turnhout, de Veemarkt in Mechelen en de Dageraadplaats in Antwerpen krijgen op zaterdag 27 augustus een complete make-over. Van 11 uur tot 16 uur staat Pleegzorg provincie Antwerpen immers paraat met krijtjes en mag jong én oud de straatstenen van een laagje rood, groen of geel stoepkrijt voorzien. "Kinderen kunnen hun gezinnetje tijdelijk vereeuwigen op het beton, terwijl de ouders een warme introductie krijgen in de wereld van de pleegzorg.", vertelt Niels Heselmans, Wervingsverantwoordelijke van Pleegzorg provincie Antwerpen. "Aan het einde van de dag kunnen de drie steden pronken met een kleurrijk krijtschilderij van warme gezinnen. Op die manier geven we op een aantrekkelijke manier een krachtig signaal: ook Pleegzorg provincie Antwerpen is immers op zoek naar warme gezinnen die nog een plekje vrij hebben om een pleegkind op te vangen."

## Harde realiteit

Soms kunnen kinderen of jongeren door omstandigheden immers niet meer bij hun mama en papa wonen. Een pleeggezin kan voor die kinderen een tijdelijke oplossing bieden. Pleegkinderen verblijven vaak maanden of jaren in hun pleeggezin, maar steeds meer is er nood om ook tijdens weekends of vakanties opvang te voorzien. "Binnen ons pleegzorglandschap worden we nog steeds geconfronteerd met een harde realiteit.", weet Heselmans. "Twee op drie aanvragen voor een pleegzorgplaatsing kunnen we op dit moment niet beantwoorden wegens een tekort aan pleegouders. Twee op drie kinderen blijven dus zitten met hun problemen of groeien op in een tehuis. Met onze Stoepkrijtactie willen we op een positieve en kindgerichte manier mogelijke pleegouders aanspreken."





#### Pasgeboren baby's

Binnen de provincie Antwerpen verblijven 1.241 pleegkinderen in een pleeggezin. Per jaar stromen circa 450 nieuwe pleegzorgaanvragen binnen bij Pleegzorg provincie Antwerpen, maar slechts een derde van die kinderen vindt een plekje binnen een pleeggezin. "Op tien jaar tijd is het aantal pleegkinderen met 40% gestegen, maar het aantal pleeggezinnen blijft te beperkt. Onder meer voor pasgeboren baby's en kleine kinderen vinden we steeds vaker geen oplossing. Dat geldt overigens niet alleen voor de provincie Antwerpen, maar ook voor de andere Vlaamse provincies. Deze schrijnende toestanden willen we graag een halt toeroepen.", aldus Heselmans. Geïnteresseerden kunnen steeds contact opnemen met Pleegzorg provincie Antwerpen op het nummer 0491 040 045 of via het e-mailadres [info@pleegzorgprovincieantwerpen.be](mailto:info@pleegzorgprovincieantwerpen.be).

#### Provincie ondersteunt vrijwilligersorganisaties

De provincie wil in het Europees jaar van de vrijwilliger organisaties een extra stimulans geven. 18 organisaties ontvangen van het Antwerpse provinciebestuur een cheque om op een originele manier vrijwilligers aan te trekken. Pleegzorg provincie Antwerpen won de hoofdprijs van 2500 euro. "Veel organisaties steunen op vrijwilligers maar hebben het steeds moeilijker om nieuwe krachten aan te trekken", vertelt initiatiefnemer Marc Wellens, "We zijn blij dat onze prijs Pleegzorg provincie Antwerpen een duwtje in de rug geeft om deze originele wervingscampagne te houden."

Meer info over de initiatieven van het provinciebestuur voor vrijwilligers, vind je op: [www.provant.be/vrijwilligerswerk](http://www.provant.be/vrijwilligerswerk)

#### Praktische info

Wanneer: zaterdag 27 augustus 2011 van 11 tot 16 uur

Waar: Veemarkt in Mechelen, de Dageraadplaats in Antwerpen en de Gasthuisstraat in Turnhout



# PROVINCIAAL NIEUWS WELZIJN

## Vzw WELZIJNSZORG PROVINCIE ANTWERPEN (WPA)

Vzw Welzijnszorg Provincie Antwerpen, onder voorzitterschap van gedeputeerde Welzijn Marc Wellens, heeft een dubbele opdracht:

- Als 'provinciale adviesraad Welzijn' een forum bieden waar het werkveld rechtstreeks van gedachten kan wisselen met de bedenkers en uitvoerders van het provinciaal welzijnsbeleid.
- Optreden als 'adviserende stuurgroep' voor het Intersectoraal en Regionaal Welzijnsoverleg.

De leden van de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering zijn het aanspreekpunt voor 'hun' achterban.

Op vraag publiceren wij de actuele ledenlijsten.

Dit meteen als uitnodiging om rechtstreeks aan uw vertegenwoordigers vragen te stellen en signalen te geven.

## VERTEGENWOORDIGERS BASISSECTOREN [LEDEN RAAD VAN BESTUUR]:

### PROVINCIERAADSLEDEN

CD&V – N-VA	Marc Wellens, Voorzitter	marc.wellens@admin.provant.be
CD&V – N-VA	Ann Van Damme	avandamme@provant.be
Groen!	Tom Caals	tcaals@provant.be
SPA	Lydia De Ridder	lderidder@provant.be
VB	Dirk Desmedt	ddesmedt@provant.be
Open VLD	Patrick Feyaerts	pfeyaerts@provant.be

## VERTEGENWOORDIGERS WERKVELD

### STEMGERECHTIGD

Algemeen Welzijnswerk	Paulette Theunis	paulettetheunis@cawdemare.be
Armoede, inclusief sociale economie	Ludo Horemans	ludo.horemans@samenlevingsopbouw.be
Bijzondere jeugdzorg, inclusief integrale gezinszorg (CIG)	Marc Thyssen	marc.thyssen@terloke.be
Geestelijke gezondheid	Chris d'Espallier	chris.d.espallier@klina.be
Gehandicaptenbeleid	Jan Seresia	jan.seresia@emmaus.be
Gezondheid, inclusief verslavingsproblemen	Pieter Vanhee	pieter.vanhee@cm.be
Intrafamiliaal Geweld, Slachtofferhulp, Ouderenmis(be)handeling	Veerle Pasmans	veerle.pasmans@just.fgov.be
Lokaal sociaal beleid en BKO	Herman Bauwens	herman.bauwens@willebroek.be
Minderheden	Kris Cleiren	kris.cleiren@prismavzw.be
Opvoedingsondersteuning	Danielle Van Echelpoel	danielle.van.echelpoel@oth.be
Ouderenbeleid	Marjan Michiels	marjan.michiels@vkwantwerpen.be
Thuiszorg, gezinszorg en palliatieve netwerken.	Gil Peeters	gil.peeters@dehogheide.be
Sociale Diensten Ziekenfondsen.	Hugo Goedemé	hugo.goedeme@cm.be
Bovenlokaal sociaal beleid	Bruno Aerts	brunoaerts@caritasantwerpen.be

### NIET-STEMGERECHTIGD

Triple P	Mia Gys	mia.gys@cawdeterp.be
----------	---------	----------------------

## VERTEGENWOORDIGERS AANVULLENDE SECTOREN [TOEGEVOEGDE LEDEN ALGEMENE VERGADERING]:

Alle leden van de Raad van Bestuur maken ook deel uit van de Algemene Vergadering

### Provincieraadsleden

CD&V – N-VA	Koen De Cock	kdecock@provant.be
Groen!	Sven Geysmans	sgeysmans@provant.be
SP.A	Annick De Smet	adesmedt@provant.be
VB	Liliane Mariën	lmarien@provant.be
Open VLD	Inge Michielsens	imichielsen@provant.be

### Vertegenwoordigers werkveld

Bijzondere jeugdzorg	Greet Leemans Luc D'Afnay	greet.leemans@pandora.be luc.daffnay@detouter.be
Gehandicaptenbeleid	Lieve Heene	lieve.heene@vzwkinsbergen.be
Lokaal sociaal beleid en BKO	Hugo Van den Bergh	hugo.vandenbergh@ocmw.antwerpen.be
OCMW	Eric Nysmans	eric.nysmans@iok.be
Dienstencentra	Guy Patteet	guido.patteet@publink.be
Ziekenfondsen (vnl. Diensten Maatschappelijk Werk)	Nicole Cabuy Liliane Codeglia	nicole.cabuy@socmut.be liliane.codeglia@lmpa.be
Ouderenbeleid	Jos Lostrie Mieke Van Hove	jozef.lostrie@telenet.be
Vrijwilligerswerk	Hugo Goedemé	Zie hoger

### Medewerkers van de dienst Welzijn en Gezondheid, die vast deelnemen aan de vergaderingen van de raad van bestuur en de algemene vergadering van vzw Welzijnszorg Provincie Antwerpen (alfabetisch)

Guido Bottu	guido.bottu@welzijn.provant.be
Rikkie Heeman	rikkie.heeman@welzijn.provant.be
Willi Huyghe	willi.huyghe@welzijn.provant.be
Piet Verstappen	piet.verstappen@welzijn.provant.be

### Contactgegevens Dienst Welzijn en Gezondheid:

Willi Huyghe | willi.huyghe@welzijn.provant.be | 03 240 61 73

Guido Bottu | guido.bottu@welzijn.provant.be | 03 240 61 70

## BROCHURE: 'WOORDEN EN BEELDEN K(L)EURIG KIEZEN'

Hoe kan je als organisatie je boodschap aantrekkelijker maken voor een cultureel divers publiek?

De Kosovaarse vlag hijsen? Tolken in je team opnemen? Gebarentaal? Of kan je je communicatiemateriaal attractiever maken door een beter woord- en beeldgebruik?

Verbal Vision vzw ging te rade bij mensen van verschillende etnische origine: via persoonlijke gesprekken, straatinterviews en een grootschalige online enquête. Dit speurwerk mondde uit in vele praktische en inspirerende tips voor communicatiemedewerkers, vormgevers, tekstschrijvers, onderzoekers en beleidsmedewerkers.

Ook het ethnocommunicatiewiel, de pretest en het werk van grafici in spe komen in deze brochure uitgebreid aan bod. Deze brochure 'Woorden en beelden k(l)eurig kiezen' is een must voor iedereen die aansluiting zoekt bij een multicultureel publiek.

De brochure kun je bestellen via [www.verbalvision.be](http://www.verbalvision.be)

## STUDIEDAG: REVALIDEREN NA EEN NIET-AANGEBOREN HERSENLETSEL (NAH)

Naar aanleiding van het 10-jarig bestaan organiseert het intersectoraal samenwerkingsverband Niet-Aangeboren Hersenletsel (NAH) Provincie Antwerpen samen met het Steunpunt Expertise Netwerken (SEN) haar jaarlijkse studiedag.

In de voormiddag biedt Professor Evert Thiery een referentiekader voor de impact van de hulpverlener op het revalidatieproces en gaat Professor Christophe Lafosse in op de nieuwe tendensen binnen de revalidatie.

In de namiddag bieden we een brede waaier van workshops aan. Onder meer volgende thema's komen daarbij aan bod: hulpmiddelenadvies bij niet-aangeboren hersenletsel (NAH), seksualiteit, psychotherapie bij kinderen en volwassenen, Cognitive Disability Model, psychomotorische therapie, communicatietraining, hinder in de klas, zorgcircuit voor NAH en de impact van cognitieve stoornissen op het dagelijks functioneren.



**Datum:** 10 februari 2012

**Locatie:** Congrescentrum De Kleiput te Duffel

**Meer info:** [www.senvzw.be](http://www.senvzw.be) of [annick\\_fransen@vzwwkinsbergen.be](mailto:annick_fransen@vzwwkinsbergen.be)

## NU OOK PROVINCIAAL STEUNPUNT ARBEIDSZORG ANTWERPEN (PSAA)

Personen die niet terecht kunnen in het reguliere of beschermde arbeidscircuit, hebben vaak behoefte aan een zinvolle bezigheid. Arbeidszorg biedt hen activiteiten aan in een werkomgeving en ondersteunt hen hierbij. Het gaat bijvoorbeeld om groenzorg, klus- en karweidiensten of fietsherstellingen. Deze onbetaalde activiteiten bieden structuur aan de dag, maken sociale contacten mogelijk en geven kansen om vaardigheden te ontwikkelen. Arbeidszorg bestaat in diverse sectoren: in de geestelijke gezondheidszorg, de zorg voor personen met een beperking, het algemeen welzijnswerk en de sociale werkplaatsen.

In navolging van de andere Vlaamse provincies vind je nu ook in de provincie Antwerpen een Provinciaal Steunpunt Arbeidszorg. Het PSAA ondersteunt de 27 arbeidszorginitiatieven in de provincie Antwerpen die zo'n 800 arbeidszorgmedewerkers tewerk stellen. De voornaamste doelstelling is om via overleg de samenwerking te stimuleren tussen de aangesloten initiatieven en gemeenschappelijke belangen te behartigen. PSAA richt zich in de eerste plaats tot coördinatoren en/of beleidsverantwoordelijken van arbeidszorginitiatieven. De oprichting van dit steunpunt kwam tot stand dankzij de steun van de provincie, die middelen voorziet om in een vzw-context 2 halftijdse medewerkers tewerk te stellen. Piet Bulteel (Levanto), Fons Weltens (Antwerps Netwerk Arbeidszorg), Anke Alen (OPZ Geel) en Rikkie Heeman (Directeur Dienst Welzijn en Gezondheid Provincie Antwerpen) vormen het Dagelijks Bestuur.

Het Steunpunt volgt de beleidsontwikkelingen over arbeidszorg op de voet en vervult een brugfunctie tussen leden, overheden en koepelorganisaties. De Vlaamse Regering maakt momenteel werk van een duidelijk kader voor arbeidszorg. De ministers van werk, welzijn en sociale economie kwamen al enkele malen samen om een conceptnota op te stellen. Op die manier kunnen er voor de meer dan 4500 Vlaamse arbeidszorgmedewerkers die balanceren tussen zorg en arbeid meer zekerheid en kansen worden geboden.

#### Meer info?

PSAA, Provinciaal Steunpunt Arbeidszorg Antwerpen  
Jo Bellens: jo.bellens@welzijn.provant.be of 03 240 61 56  
Veerle Devillé: veerle.deville@welzijn.provant.be of 03 240 56 52  
Boomgaardstraat 22, 2600 Berchem  
www.provant.be  
www.arbeidszorg.be

#### COM@MODEMDAG:

Computeraanpassingen en communicatiehulpmiddelen voor personen met een beperking

Op **vrijdag 3 februari** organiseert Modem, het adviescentrum voor personen met een beperking, de com@modemdag. De medewerkers van Modem geven in de voormiddag een overzicht van de nieuwste én vernieuwde computeraanpassingen en communicatiehulpmiddelen van het voorbije jaar. Tijdens de middag kun je op de ervaringsbeurs al deze hulpmiddelen van dichtbij bekijken en uitproberen. In de namiddag gaat het Modemteam dieper in op 'Eerste Hulp bij Communicatie' en de website [www.ikkannietpraten.be](http://www.ikkannietpraten.be).



**Locatie:** Congrescentrum De Kleiput te Duffel  
Binnenkort meer gedetailleerde info over deze studiedag op [www.modemadvies.be](http://www.modemadvies.be)  
[modem@vzwkinsbergen.be](mailto:modem@vzwkinsbergen.be) - 03 820 63 50

#### 'VAN DE MENS NIETS DAN SLECHTS'

##### Geweld- en Slachtofferbeleid

Je hebt niet veel nodig om alles te verliezen. Een jonge vrouw, Catherine, wordt verkracht in haar appartement. Ze krabbelt recht en dient klacht in. De dader wordt gearresteerd. En dan? Zij wil haar leven terug, hij wil het zijne weer in handen nemen. Iets wat alleen kan als ze elkaar terug opzoeken.

'Van de mens niets dan slechts?' is een theatervoorstelling over het thema bemiddeling. De verschillende fases van dit relationele proces worden in een boeiend theatraal verhaal en concept gegoten.

Centraal staat de driehoek dader-slachtoffer-maatschappij. Het gaat over individuen die na een schokkend gebeuren toch verder moeten met hun leven en daarvoor de ander nodig hebben.

##### Organisator:

VZW Suggnomè, Forum voor Herstelrecht en Bemiddeling in samenwerking met de dienst Welzijn en Gezondheid provincie Antwerpen.

##### Meer info?

Geertrui Provinciael, [geertrui.provinciael@welzijn.provant.be](mailto:geertrui.provinciael@welzijn.provant.be), 03 240 56 01

# Het verschil als pluspunt

## Een diverse vrijwilligersploeg

In Vlaanderen werken de meeste organisaties met vrijwilligers die relatief hoog opgeleid zijn, een gemiddeld inkomen hebben en van Vlaamse afkomst zijn. Er ligt nog een grote uitdaging in het zoeken naar manieren om de kansen van mensen uit maatschappelijk kwetsbare doelgroepen te vergroten zodat zij kunnen deelnemen aan vrijwilligerswerk. Zowel De8 als Samenlevingsopbouw Antwerpen stad zetten zich hier actief voor in.

Voor het verdere verloop van dit artikel laat de redactie Veerle Milh en Chris Haesendonckx - beide nauw betrokken bij deze specifieke werking - zelf aan het woord.

### WERKEN AAN GELIJKE KANSEN EN AAN SAMENLEVEN IN DIVERSITEIT

Het 'Antwerps Minderhedencentrum De8 vzw' (verder De8), en 'Samenlevingsopbouw Antwerpen stad' hebben allebei als doel om te werken aan gelijke kansen voor iedereen en aan het samenleven in een divers Antwerpen.

Heel wat groepen vallen uit de boot en kunnen niet of onvoldoende participeren aan onze samenleving. Dit omwille van zeer verschillende redenen. Het zijn mensen die zich om financiële, sociale, lichamelijke en andere redenen in een kwetsbare positie bevinden. Het is een zeer diverse groep: mensen in armoede, meervoudig achtergestelden, laaggeschoolde langdurig werklozen, maatschappelijk kwetsbare ouderen, jongeren, alleenstaanden, eenoudergezinnen, sociale huurders, kamerbewoners, woonnomaden, minder mobiele personen, personen met een (mentale) handicap, mensen die vereenzaamd leven, asielzoekers, mensen zonder papieren, thuislozen,

'De grote uitdaging is het zoeken naar manieren om de kansen van mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen te vergroten zodat zij kunnen deelnemen aan vrijwilligerswerk.'

woonwageneigenaren, bewoners van aandachtsgebieden, langdurig zieken, enzovoort. Deze mensen zijn al dan niet van andere afkomst.

De8 ondersteunt in de stad Antwerpen verenigingen, diensten, instellingen, bedrijven, scholen en hulpverleners in

hun werking met etnisch-culturele minderheden en in het omgaan met diversiteit. En dat voor vijf thema's: onderwijs, werk, welzijn, vrije tijd en sociale grondrechten. Vrijwilligersorganisaties die een diverse vrijwilligersploeg willen inzetten kunnen hier terecht. Hoe vrijwilligers van andere afkomst bereiken om in een organisatie vrijwilligerswerk te doen? Hoe deze vrijwilligers een goed onthaal geven en begeleiden? Hoe de samenwerking van een vrijwilligersploeg met mensen van verschillende afkomst optimaal laten functioneren? Dit zijn vragen waarbij we organisaties willen coachen en advies op maat geven. Daarnaast organiseert De8 lerende netwerken en intervisies voor vrijwilligersorganisaties met vragen over het werken met vrijwilligers van andere origine. Deelnemers leren van elkaar en zoeken samen creatieve oplossingen.

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad is actief in vier Antwerpse wijken waar problemen op vlak van armoede en samenleven elkaar versterken. In die wijken organiseren we buurt- en opbouwwerk. Onze doelstellingen willen we realiseren samen met de direct betrokkenen. Naast de inspanningen van ongeveer 60 professionele medewerkers kan Samenlevingsopbouw Antwerpen stad rekenen op de inzet van zo'n 1300 vrijwilligers.

We kiezen er uitdrukkelijk voor om binnen onze organisatie vrijwilligers uit maatschappelijk kwetsbare groepen te engageren om drie redenen:

- We zetten vrijwilligerswerk in als een methode, om empowerment mogelijk te maken.
- We willen projecten en activiteiten uitwerken op maat. Daarom heeft de organisatie nood aan de ervaringsdeskundigheid van vrijwilligers. Door hun

ervaringen te delen, verhogen zij de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie.

- We engageren vrijwilligers om samen met de beroepskrachten te streven naar een solidaire, democratische en interculturele samenleving waarin iedereen gelijke kansen heeft. Zo ontstaat een ruim draagvlak om de missie en de doelstellingen maatschappelijk te realiseren.

## WAAROM Zouden mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen vrijwilligerswerk willen doen?

Het gaat om mensen met veel zorgen, zowel op fysiek, financieel als psychisch vlak. Hebben zij nog wel tijd om vrijwilligerswerk te doen? Hebben zij genoeg motivatie en kracht?

De argumenten die mensen uit kwetsbare groepen aangeven om vrijwilligerswerk te doen, zijn niet zoveel anders dan deze van andere vrijwilligers: je kan iets doen dat je graag doet, je kan iets bijleren, je hebt interessante ervaringen en capaciteiten om dit werk te doen, je wil iets nieuws uitproberen, je wil andere mensen leren kennen, je kan anderen helpen, je kan door je mening te geven de organisatie mee beïnvloeden,...

Toch horen we ook andere motivaties: je kan je problemen even loslaten en aan andere dingen denken, je kan de gewoonten en cultuur van een nieuwe samenleving leren kennen, je kan het Nederlands oefenen, je kan ervaring opdoen om gemakkelijker werk te vinden, je kan iets terug doen voor de samenleving die je heeft opgevangen, je zit niet de hele dag alleen thuis,...

---

'Vrijwilligerswerk zien wij als een mogelijkheid om mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen sterker te maken.'

---

## KANSEN EN DREMPELS IN HET SAMENWERKEN MET VRIJWILLIGERS UIT MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GROEPEN

---

'De argumenten die mensen uit kwetsbare groepen aangeven om vrijwilligerswerk te doen, zijn niet zoveel anders dan deze van andere vrijwilligers.'

---

Vrijwilligerswerk zien wij als een mogelijkheid om mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen sterker te maken, hen bewust te maken van hun capaciteiten en de mogelijkheid te geven om deze in te zetten. Als zij zich goed voelen in het vrijwilligerswerk dat zij doen, krijgen ze misschien meer greep op andere moeilijkheden in hun leven. Voor mensen van andere afkomst is het een mogelijkheid om onze samenleving beter te leren kennen, de taal te leren, cultuur- en omgangsvormen te leren kennen, hun netwerken te verbreden,...

Als voornaamste kansen voor organisaties zien we:

- een bijdrage leveren aan een inclusieve en solidaire samenleving;
- betekenisvol zijn voor iemand die in achterstelling leeft;
- ervaringsdeskundigheid binnenbrengen in de organisatie;
- een nieuwe kijk krijgen op de huidige praktijk;
- een aanleiding om 'vanzelfsprekendheden' bij vrijwilligers, beroepskrachten en/of klanten of deelnemers te bespreken;
- het diversiteitsbeleid concreet vorm geven;
- een 'inspirerend persoon' in huis halen voor klanten of deelnemers;
- verbondenheid en vertrouwen bieden aan klanten of deelnemers uit maatschappelijk kwetsbare groepen;
- een brugfunctie vervullen tussen klanten of deelnemers uit maatschappelijk kwetsbare groepen en 'doorsnee' beroepskrachten;
- verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening naar doelgroepen uit maatschappelijk kwetsbare groepen.

Er zijn echter ook heel wat drempels die mensen van maatschappelijk kansarme groepen beletten vrijwilligerswerk te doen.

De meeste Vlaamse vrijwilligersorganisaties hebben te weinig contact met deze groep waardoor ze weinig zicht hebben op hun leefwereld: moeilijke levensomstandigheden, weinig zelfvertrouwen, weinig zicht op eigen kennen en kunnen, negatieve leer- en werkervaringen, niet vertrouwd met of geen kennis van vrijwilligerswerk, enzovoort.

'Bij iemand van een andere afkomst geraak je soms verder met de vraag of hij/zij wil 'helpen' in een organisatie. VrijwilligersWERK is iets absurds. Wie gaat nu gratis werken?'

Hierdoor hebben organisaties ook te weinig zicht op drempels voor vrijwilligerswerk voor mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen: de onvoorziene kosten die vrijwilligerswerk met zich mee kan brengen, fysieke beperkingen, het gevoel geen vrije tijd te hebben, een werken organisatiecultuur die niet aansluit bij de leefwereld van mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen, enzovoort.

'Soms wordt met de vrijwilligers afgesproken om iets te gaan drinken als het werk gedaan is. Ik wil wel graag meegaan maar ik heb geen geld genoeg om te trakteren. Ik laat het dus maar en zeg dat ik thuis moet zijn voor de kinderen.'

'Om de 14 dagen is er vergadering met het personeel en de vrijwilligers. Iedereen is dan stil en zit dan van alles op te schrijven. Waarom moet dat zo serieus zijn? Ik kan dikwijls niet volgen en ik kan zeker niet zo snel schrijven.'

Sommige niet-Belgen mogen geen vrijwilligerswerk doen. Het gaat om mensen die niet mogen werken in ons land en mensen die hier enkel mogen werken met een arbeidskaart. Deze arbeidskaart geeft alleen toegang tot betaald werk.

## VRAGEN AAN HET BELEID

Vanuit onze doelstellingen, namelijk het werken aan gelijke kansen en samenleven in diversiteit en vanuit de belangen van maatschappelijk kwetsbare groepen, vinden we het belangrijk dat vrijwilligerswerk:

- Mogelijk en toegankelijk is voor alle maatschappelijk kwetsbare groepen. Dit geldt ook voor niet-Belgen die hier enkel mogen werken met een arbeidskaart. Vrijwilligerswerk zou moeten ontkoppeld worden van arbeidskaarten en wettig verblijf zodat ook deze mensen hun talenten kunnen inzetten.

- Steeds 'vrijwillig' is, een persoonlijke keuze, los van enige vorm van dwang: we willen niet meegaan in het discours dat mensen die niet werken of een leefloon krijgen, dan maar vrijwilligerswerk moeten doen.
- Erkend en ondersteund wordt als belangrijk maatschappelijk systeem dat mensen emancipeert, sterker maakt en integreert en niet beperkt wordt tot een beleidsinstrument om de bevolking te 'activeren' naar werk.

## IN ONZE ORGANISATIE LUKT DAT NOOIT (?)

Niemand had 10 jaar geleden geloofd dat een man van Afro-Amerikaanse afkomst president van Amerika zou worden. Als dat ondertussen een feit is, waarom zouden wij er in Vlaanderen dan niet in slagen om onze vrijwilligersploegen meer divers te maken? Of course we can! Laat ons er samen aan werken.

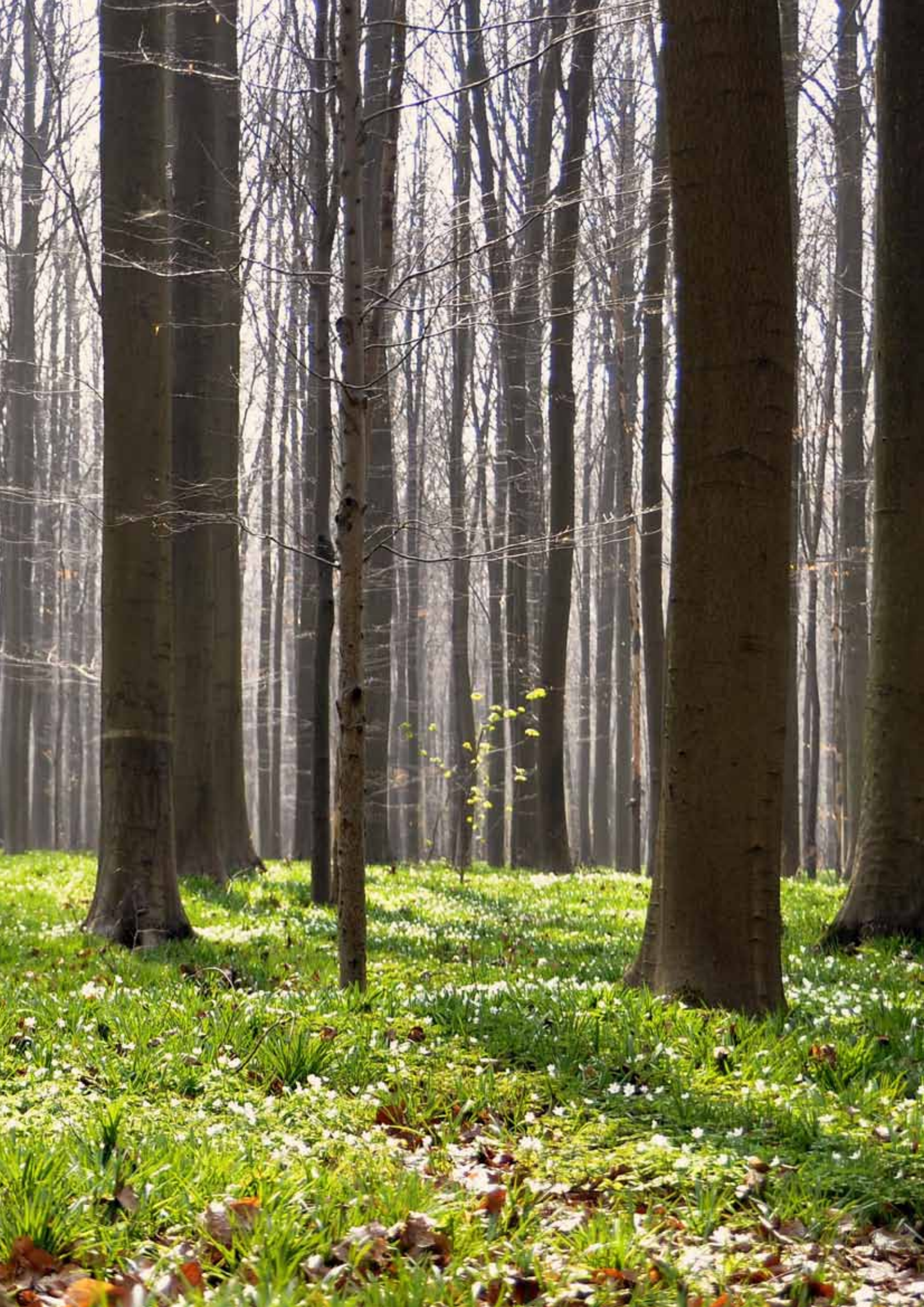
### **Veerle Milh**

Antwerps Minderhedencentrum De8 - Medewerker vrijwilligerswerk  
Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk  
T 03 270 39 83  
veerle.milh@de8.be

### **Chris Haesendonckx**

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad - Opbouwwerker team Recht op Inkomen  
Spreker studiedag '(Geen) grenzen aan vrijwilligerswerk?' Bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk  
T 0485 31 16 79  
chris.haesendonckx@samenlevingsopbouw.be .





# Triple V

## Vuistregels voor een diverse vrijwilligersploeg

Vanuit hun ervaring met maatschappelijk kwetsbare groepen hebben De8 en Samenlevingsopbouw Antwerpen stad drie vuistregels uitgeschreven die volgens hen belangrijk zijn voor organisaties die de diversiteit in de maatschappij ook graag weerspiegeld zien in hun vrijwilligersploeg.

### Eén: voluit kiezen

De visie van een organisatie is als een kompas dat de richting aangeeft. Het is absoluut nodig dat organisaties die diversiteit nastreven duidelijk in hun visie omschrijven dat ze zich open stellen voor vrijwilligers uit alle geledingen van de maatschappij. Meestal zal men vaststellen dat er groepen vrijwilligers zijn die men tot nu toe niet bereikt. De keuze voor diversiteit impliceert diverse rekruteringsmethodes, het diversifiëren van het aanbod, diverse vormen van begeleiden van vrijwilligers. Elke vrijwilliger vraagt tijd en aandacht. Dit geldt des te meer voor mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen.

Hoewel essentieel, is deze eerste stap misschien wel de makkelijkste, want het is een eerder principiële, theoretische keuze. Het echte werk begint als men deze visie wil omzetten in praktijk. De huidige ploeg professionelen en vrijwilligers moet doordrongen zijn van deze keuze. Zij dragen immers de organisatie. Het creëren van een draagvlak in de organisatie vraagt tijd en energie maar is noodzakelijk als men ook vrijwilligers uit andere maatschappelijke groepen wil engageren in de organisatie.

Streven naar diversiteit vraagt om een bepaalde basishouding. Hoofdkenmerk daarvan is het open staan voor mensen met verschillende achtergronden, ook al voelt het soms vreemd aan en staat het soms ver af van wat men in de vrijwilligersploeg gewoon is. Als die houding er niet is, zal men bij moeilijkheden vlug vastlopen in wederzijdse vooroordelen.

### Twee: het eigen netwerk vergroten

Bij organisaties die meer divers willen worden, is een veel gehoorde verzuchting: Waar vinden we mensen met een andere achtergrond dan onze huidige ploeg? Flyers, folders, informatiebladen of websites zijn niet altijd het geschikte medium om iedereen te bereiken. Moeilijkheden bij het lezen, het (nog) niet voldoende kennen van de Nederlandse taal, moeilijk of geen toegang hebben tot het internet of de vaardigheid missen internet te gebruiken. We staan er niet altijd bij stil of onze media wel voor iedereen toegankelijk zijn.

De beste manier om mensen als vrijwilliger aan te trekken, is dan ook om hen persoonlijk aan te spreken. Uit onderzoek blijkt dat de meeste mensen vrijwilligerswerk aanvatten omdat ze daarvoor gevraagd worden door familie, vrienden of kennissen. Niet iedereen heeft echter een groot netwerk, zowel in aantal als in verscheidenheid kunnen netwerken van mensen beperkt zijn. Sommige mensen hebben een eigen netwerk waarbinnen ze zich vrijwillig inzetten (informele hulp, mantelzorg, ...). Dit netwerk is dikwijls vooral gericht op de eigen (etnische) groep. Men kent dan meestal geen mensen die actief zijn als vrijwilliger in (Vlaamse) organisaties en wordt daar dus ook zelden gevraagd als vrijwilliger. Zeker bij mensen van andere afkomst speelt dit mee.

Dit 'beperkte' netwerk geldt eveneens voor veel organisaties die met vrijwilligers werken. Zij - zowel de professionele krachten als de vrijwilligers - kennen vaak geen mensen uit andere maatschappelijke groepen. En bij uitbreiding kennen ze ook geen organisaties die werken met andere groepen. Men bereikt hen niet als deelnemer, en zeker niet als vrijwilliger. Organisaties moeten dus op zoek naar verenigingen en diensten die werken met andere maatschappelijke groepen, Verenigingen waar Armen het Woord nemen, buurthuizen, zelforganisaties. Bij mensen van een andere afkomst kan men sleutelfiguren (mensen uit dezelfde etnische groep) of intermediairen (professionelen die

---

'De beste manier om mensen als vrijwilliger aan te trekken, is hen persoonlijk aanspreken.'

---

‘Zoek woorden om met elkaar te spreken over wat vanzelfsprekend lijkt. Oordeel niet over wat ‘anders’ is.’

met deze doelgroepen werken, zoals, onder meer leerkrachten, dokters, verpleegsters, enzovoort) aanspreken. Netwerkvorming tussen organisaties levert dubbele winst op: vrijwilligersorganisaties krijgen meer zicht op de leefwereld van mensen uit andere maatschappelijke groepen

en mensen uit andere maatschappelijke groepen leren op hun beurt ook op een informele manier het ‘klassieke’ vrijwilligerswerk kennen. Van het één komt het ander.

Vanaf dan zijn verschillende scenario's mogelijk:

- Nieuw bereikte mensen voelen zich aangesproken om deel te nemen aan het aanbod van de organisatie. Van deelnemer zetten ze na een tijd de stap naar vrijwilliger, ofwel omdat ze daartoe uitgenodigd worden door anderen binnen de organisatie, ofwel omdat ze zelf hun diensten aanbieden.
- Ze zien andere vrijwilligers concreet aan het werk, raken met elkaar aan de praat, zetten zo de stap naar het vrijwilligerswerk, ofwel daartoe uitgenodigd, ofwel zelf aangeboden.

Om de wederzijdse kennismaking te stimuleren, kan men ook een soort ‘carrousel’ organiseren. Een aantal verenigingen kunnen afspreken om voor een bepaalde periode ‘proefplekken’ aan te bieden. Mensen uit diverse maatschappelijk groepen kunnen zo in een aantal verschillende organisaties vrijwilligerstaken uitproberen. Uiteraard moet elke organisatie hierbij de nodige ondersteuning bieden.

Op het einde van de ‘carrousel’ kunnen organisaties en kandidaat-vrijwilligers samen evalueren waar iemand concreet best start. Uit zo'n wederzijdse kennismaking tussen organisaties kunnen in een verder stadium gezamenlijke projecten groeien. Dat maakt de doorstroming van mensen uit andere maatschappelijke groepen uiteraard eenvoudiger. Soms kunnen organisaties samenwerken zonder onmiddellijk doorstroming van deelnemers of vrijwilligers als doel. Elkaar leren kennen, uitbreiding van het netwerk en op een ongedwongen manier oefenen in omgaan met verschil, staan hier voorop.

## Drie: voldoende steun op maat

Eens actief in een organisatie, geldt eigenlijk maar één regel: leer elkaar goed kennen en ontdek wat wel en wat niet als ondersteunend ervaren wordt. Leefwerelden van mensen kunnen erg verschillen, bij een diverse vrijwilligersploeg is een open basishouding dus essentieel. Kijk met een open blik naar wat ‘vreemd’ overkomt. Luister met veel aandacht naar verhalen die ‘onbekend’ klinken. Zoek woorden om met elkaar te spreken over wat vanzelfsprekend lijkt. Oordeel niet over wat ‘anders’ is. Wees eerder verwonderd en benieuwd naar manieren van leven die ‘niet vertrouwd’ zijn.

Vanuit zo'n basishouding kan men met elke vrijwilliger uitzoeken of ondersteuning wenselijk is en hoe lang, hoe veel en hoe intensief die best is.

Sommige vrijwilligers hebben misschien nood aan het opdelen van bestaande vrijwilligerstaken. Een grote taak kan drie kleinere taken omvatten. Mensen kunnen dan een klein voor hen beheersbaar deel opnemen en op hun eigen tempo doorgroeien naar meer of grotere taken. Voor anderen is dit dan weer niet uitdagend genoeg. Zo zijn taken toegankelijker voor een ruimer publiek.

Sommige mensen hebben een andere tijdsbeleving of hebben andere prioriteiten zoals een familielid dat plots langs komt. Sommige mensen worstelen met het behouden van de controle over hun leven. Daardoor ontstaat een heel andere beleving van tijd. Chaos overheerst. Van daaruit de stap zetten naar vrijwilligerswerk op vaste, afgesproken tijdstippen vergt soms een zeker leerproces.

Sommige mensen zijn minder mobiel wegens fysieke beperkingen of omdat ze moeite hebben met het gebruiken van het openbaar vervoer. Oplossingen hier kunnen zijn: andere vrijwilligers die mee ‘gidsen’, waarmee ze kunnen carpoolen, vrijwilligerswerk dicht bij huis, of thuis. Anderen verplaatsen zich dan weer zonder problemen doorheen de hele stad en zijn meer thuis in het gebruik van het openbaar vervoer dan vrijwilligers die altijd met de auto komen. Er zijn op dit vlak moeilijk algemene richtlijnen te geven, behalve die ene: benader elke vrijwilliger vanuit een open

basishouding. Ga in gesprek over wat opvalt of wat verschilt zodat misverstanden worden vermeden en wederzijdse verwachtingen duidelijk zijn.

Een vaste aanspreekpersoon binnen de organisatie werkt meestal ondersteunend. Iemand waarbij men terecht kan met alle kleine en grote vragen en die daar ook echt tijd voor kan maken, een soort peter of meter.

Een doorgedreven vorm van zo'n vaste aanspreekpersoon is de duowerking: iemand die al vrijwilliger is in een organisatie, vormt voor een bepaalde periode een duo met een nieuwe vrijwilliger. Deze methodiek kan helpen om bijna alle drempels te ondervangen die mensen ervaren in hun deelname aan vrijwilligerswerk.

Specifiek voor mensen in armoede kan steun erin bestaan een ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting in te schakelen. Als geen ander kan een ervaringsdeskundige brugfiguur zijn tussen de verschillen in leefwereld van de professionelen en huidige vrijwilligers enerzijds en de nieuwe vrijwilligers uit maatschappelijk achtergestelde groepen anderzijds. In het werkveld van vrijwilligersorganisaties dient op dit terrein zeker nog baanbrekend werk verricht te worden.

### **Veerle Milh**

Antwerps Minderhedencentrum De8Vzw - Medewerker vrijwilligerswerk  
Lesgever bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk

### **Chris Haesendonckx,**

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad -  
Opbouwwerker team Recht op Inkomen  
Spreker studiedag '(Geen) grenzen aan vrijwilligerswerk?'  
bij het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk



# Buurtruil vult LETS aan

Ruilen is momenteel nog niet officieel erkend als een vorm van vrijwilligerswerk. Toch is het een nieuwe trend, waarvoor mensen zich vrijwillig inzetten.

Vormingplus regio Antwerpen diende dit voorjaar een projectvoorstel in bij de provincie Antwerpen in het kader van de projectoproep 'Impulsen armoedebestrijding 2011' van het Steunpunt Armoedebeleid van de provincie. Zij kregen een subsidie van €10 000 voor de realisatie van het Buurtruil-project. Deze nieuwe methodiek die volledig steunt op de vrijwillige inzet van buurtbewoners wijkt af van het klassieke vrijwilligerswerk. We gingen hierover in gesprek met Katelijn Bombeke en Anja Van Loock, educatief medewerkers van Vormingplus regio Antwerpen.

## Wat is de rol van Vormingplus tegenover verenigingen en het vrijwilligerswerk in het algemeen?

Hiervoor schetsen we best even kort de ontstaansgeschiedenis. Sinds 2004 zijn er verschillende volkshogescholen in het kader van het decreet voor het sociaal-cultureel volwassenenwerk ontstaan. Zij richten zich op niet-formele educatie. Eén van de doelstellingen is het bereiken van maatschappelijk kwetsbare groepen. We proberen dan ook laagdrempelig te werk te gaan. In bijna al onze projecten werken we samen met vrijwilligers en staat het groepsproces centraal. Bedoeling is om mee aan de kar te trekken van startende projecten en vrijwilligers de nodige competenties bij te brengen zodat we het project na verloop van tijd kunnen 'loslaten'. Vrijwilligers nemen onze taak dan over en zorgen ervoor dat het project op zichzelf kan staan. Dit wakkert burgerschap en maatschappelijke participatie aan.

'Buurtruil kan gaan over boodschappen doen, kinderoppas, sneeuw ruimen, dieren uitlaten en beter Nederlands leren.'

## Hoe is het idee ontstaan om het Buurtruilproject te starten?

In 2008 stelde Marino Keulen, toenmalig Vlaams minister van Wonen, Inburgering, Stedenbeleid en Binnenlands bestuur, vijf miljoen euro ter beschikking voor initiatieven in het kader van het managen van diversiteit en ter versterking van het inburgeringsbeleid. Hiermee wilde hij projecten van beperkte duur ondersteunen die de zelfredzaamheid van burgers van diverse herkomst verhogen. De oproep was gericht naar bewonersgroepen, verenigingen, middenveldorganisaties, privéondernemingen, openbare besturen en overheidsinstellingen.

Levanto startte met deze subsidie een LETS-groep op in de Sint-Andrieswijk in regio Antwerpen.

LETS staat voor Local Exchange Trading System: lokaal diensten of producten ruilen.

In 2009 werd continuïteit gezocht en gevonden bij Vormingplus. Zij namen de LETSgroep en de begeleiding ervan over, omwille van de educatieve en sociaal-activerende mogelijkheden.

We merkten dat bepaalde groepen van mensen niet in het project zijn gestapt of op korte termijn afhaakten. Het ging vaak om ouderen en langdurig zieken die meer vraag dan aanbod hadden. Om ook die mensen te kunnen bereiken werd er naar een meer laagdrempelige manier gezocht. Op initiatief van LETS Vlaanderen vzw en Vormingplus Antwerpen, in samenwerking met Zorgbedrijf Antwerpen en Netwerk Vlaanderen vzw werd in 2010 de Buurtruilmethodiek ontwikkeld en zijn we een proefproject gestart in Antwerpen Binnenstad Noord. Deze partners vormen nog steeds de bovenlokale steungroep die het project verder opvolgt, evalueert en in een latere fase ook de uitbreiding ervan zal begeleiden.

## Hoe zien jullie de invulling van het Buurtruil-project?

Buurtruil is een netwerk in een afgebakend woongebied tussen deelnemers zoals bewoners, groepen en organisaties die hulp uitwisselen. Dit kan gaan over boodschappen doen, kinderoppas, sneeuw ruimen, dieren uitlaten, beter Nederlands leren, enzovoort.

---

'Een grote meerwaarde zit in de wederkerigheid van Buurtruil. Groepen die zelf vaak zorg krijgen kunnen nu ook iets geven, iets betekenen voor een ander.'

---

Dit netwerk maakt een verbinding tussen 'niet-gebruikte capaciteiten' en 'onvervulde behoeften' van buurtbewoners en/of lokale organisaties. Het geeft een antwoord op hedendaagse vragen naar mantelzorg of zorg door professionelen. Buurtruil zoekt hiervoor

de talenten van mensen op, versterkt deze en verbindt ze met de noden van andere deelnemers.

Om dit project kans op slagen te geven is het vinden van vrijwilligers natuurlijk erg belangrijk. Hiervoor schakelen we iemand van het WijkNet voor senioren in, die in de wijk op zoek gaat naar sleutelfiguren en mensen die het project mee willen trekken. Vaak kunnen informele netwerken als basis dienen.

Via Buurtruilbabbels proberen we mensen te verenigen en hen mee warm te maken voor het project. We hebben hierbij bijzondere aandacht voor senioren en kansarmen. Wanneer mensen zich engageren om mee te doen, hopen we dat ze blijven komen en zich engageren om daar het sociale weefsel te versterken, informatie uit te wisselen en vragen en antwoorden te 'matchen'. Ter ondersteuning hebben we een interactieve website, een informatieblaadje en een gsm-nummer waar iedereen naar kan bellen.

Het is de bedoeling om Buurtruil op lokaal niveau verder uit te bouwen en te bestendigen, zodat we dit achteraf kunnen uitbreiden in de provincie.

### **Is Buurtruil voor jullie een vorm van vrijwilligerswerk?**

Dat is het zeker voor ons. Het is niet het klassieke vrijwilligerswerk, maar het is voor ons erg belangrijk het in de toekomst als dusdanig te laten erkennen door de RVA, VDAB, de ziekenfondsen, enzovoort. Dit is belangrijk, zodat we bijvoorbeeld voor de vrijwilligers een verzekering kunnen afsluiten.

### **Wat maakt deze vorm van vrijwilligerswerk anders? Waar zit het verschil met het reguliere vrijwilligerswerk?**

Het accent ligt op 'just-in-time' vrijwilligerswerk. Mensen engageren zich voor korte termijnopdrachten en kiezen zelf waar, wanneer en met wie ze diensten ruilen. Een grote meerwaarde zit in de wederkerigheid van Buurtruil. Het is een methodiek voor sociale activering en verhoogt de zelfredzaamheid van kwetsbare groepen. Personen die zelf vaak zorg krijgen, kunnen nu ook iets geven, iets betekenen voor een ander. Dat is het grote verschil met het reguliere vrijwilligerswerk en mantelzorg. Er wordt een beroep gedaan op de mogelijkheden van de deelnemers onder het motto 'iedereen kan iets'.

### **Hoe gaan jullie de vrijwilligers begeleiden?**

Het is zeker niet onze bedoeling om de vrijwilligers allerlei vormingen te laten volgen. Indien er nood is aan bepaalde zaken, zoals bijvoorbeeld taken opnemen in groep of het aanleren van computervaardigheden om met de Buurtruil-website te kunnen werken, zullen we hier natuurlijk wel op inspelen.

Op dit moment hebben we een enthousiaste groep van iets meer dan 20 mensen, waaronder veel jonge senioren en ook enkele mensen van allochtone afkomst. Dit zorgt voor een aangename mix in de groep. De meeste mensen die zich momenteel engageren voor Buurtruil hebben een beetje een afwachtende houding. Het project is dan ook nieuw voor hen.

We proberen alles zo laagdrempelig mogelijk te houden, zodat zoveel mogelijk mensen betrokken kunnen worden. In tegenstelling tot LETS bijvoorbeeld, hoeft het aantal verrichte diensten niet perfect in evenwicht te zijn met het aantal ontvangen diensten. Prestaties worden niet gemeten. Het is de bedoeling dat er op termijn informele netwerken ontstaan, getrokken door sleutelfiguren uit de buurt, die dan aan het werk kunnen met de aangereikte handvatten. Vormingplus zou zichzelf in principe overbodig moeten maken binnen dit project.



Het is de bedoeling dat de Buurtruilbabbels zorgen voor meer betrokkenheid en dat de groep mee denkt over het concept. Zij maken zelf de regels. Of zoals onze coördinator Luk Scheers onlangs zei: 'Wij verzinnen niet wat buurtuil is, de mensen moeten ons zelf vertellen hoe dit concept werkelijkheid kan worden.'

'Als je een schip wil bouwen, roep dan geen mannen bij elkaar om hout te verzamelen, het werk te verdelen en orders te geven. In plaats daarvan, leer ze verlangen naar de enorme eindeloze zee.'  
(Antoine de Saint-Exupéry)

### **Veerle Devillé**

Provinciebestuur Antwerpen

Dienst Welzijn en Gezondheid

Adviseur Arbeidszorg, Ouderenbeleid en Armoedebeleid

Voor meer informatie over dit project (en het opnemen van een eventuele vrijwillige taak):

Katelijn Bombeke, educatief medewerker van Vormingplus regio Antwerpen  
katelijn.bombeke@vormingplus.be of 03 230 03 33.

### **VORMINGPLUSSEN ONDERSTEUNEN VRIJWILLIGERS VORMINGPLUS ANTWERPEN**

Onder het motto 'Vormingplus daagt je uit' kunnen gemeenten en verenigingen tot eind 2012 vormingen voor vrijwilligers aanbieden voor 60 euro per sessie. Gemeenten kunnen dit bijvoorbeeld aan hun verenigingen aanbieden. Mogelijke onderwerpen zijn: 'Een fijne dag voor het hele gezin organiseren, vanuit je vereniging', 'Beter communiceren', 'Vrijwilligers motiveren', 'Kritiek geven en krijgen', 'Nieuwe vrijwilligers aantrekken', 'De vrijwilligerswet uitgeklaard', 'Verzekering voor vrijwilligers', 'Leren organiseren', 'Vergaderen', 'Een groter publiek bereiken', 'Een website maken voor je vereniging', 'Een folder/affiche maken voor je vereniging'.

Alle informatie is te vinden op [http://www.zepposerver.be/public/vormingplus/folder/Vormingplus\\_daagtjeuit.pdf](http://www.zepposerver.be/public/vormingplus/folder/Vormingplus_daagtjeuit.pdf).

Men kan de folder ook bestellen bij Vormingplus Antwerpen (03 230 03 33).

### **VORMINGPLUS KEMPEN**

Iedere gemeente, vereniging, bibliotheek, ... uit het arrondissement Turnhout, die in het voorjaar van 2012 één van volgende activiteiten organiseert 'Prettig en efficiënt vergaderen', 'Je organiseert een activiteit en wil de krant halen', 'Op zoek naar sponsoring: opstellen van een sponsordossier', 'Motiveren van vrijwillige medewerkers en leden', 'Omgaan met conflicten in je vereniging', kan rekenen op een gunsttarief van 50 euro per sessie bij Vormingplus Kempen.

[www.vormingpluskempen.be](http://www.vormingpluskempen.be) of telefoneren met Leen (014/41.15.65).

Daar is ook meer informatie te vinden over de voorwaarden.

### **VORMINGPLUS MECHELEN**

In het jaar van de vrijwilliger startte Vormingplus Mechelen in 2011 met verschillende gemeenten een vrijwilligerstraject op. Gemeenten worden ondersteund in het organiseren van activiteiten voor, door en met vrijwilligers, naargelang de behoeften die er binnen de gemeente leven. De concrete invulling van het traject is voor iedere gemeente anders en wordt in samenspraak met lokale partners bepaald.

Er werden activiteiten gepland in Mechelen, Bornem, Duffel, Putte en Heist-op-den-Berg.



# De dubbele rol van lokale besturen

Lokale besturen hebben een dubbele rol met betrekking tot het vrijwilligerswerk. Ze zijn vaak zelf organisator van vrijwillige activiteiten, maar ondersteunen ook de lokale verenigingen.

## Lokale besturen als organisator van vrijwilligerswerk

Lokale besturen zijn al jarenlang vertrouwd met het werken met vrijwilligers in hun gemeentelijke diensten. In tal van gemeentelijke en OCMW-diensten worden vrijwilligers ingezet, zoals bijvoorbeeld:

- Animatoren speelpleinwerking;
- Toezicht houden bij kleuters;
- Chauffeurs van de Minder Mobielen Centrale;
- Boodschappendienst;
- Gezelschapsdienst;
- Maaltijdbedeling;
- Eigen evenementen, festivals.

Lokale besturen geven aan dat zij hun vrijwilligers hard nodig hebben om bepaalde diensten operationeel te houden. Zij doen er dus goed aan voldoende aandacht te besteden aan de relatie met hun vrijwilligers.

De taken die lokale besturen als organisator van vrijwilligerswerk opnemen zijn vergelijkbaar met die van andere vrijwilligersorganisaties: rekruteren, informeren, begeleiden en waarderen van vrijwilligers.

### REKRUTEREN

Sommige diensten kunnen zonder vrijwilligers niet bestaan of zouden het alleszins knap lastig hebben. Het profiel van de gezochte vrijwilliger bepaalt hoe en waar men vrijwilligers zoekt. Een animator voor de speelpleinwerking benadert men anders dan een medewerker in het lokaal dienstencentrum.

Het rekruteren gaat volgens de lokale besturen steeds moeilijker. De tendens naar meer kortlopend en projectmatig vrijwilligerswerk werd al eerder aangekaart. Tegelijkertijd slagen verschillende lokale besturen er wel in buurtbewoners aan te moedigen tot korte vormen van vrijwilligerswerk met gemeentelijke steun in de vorm van een verzekering of logistiek bij speelstraten of een burendag.

Het gemeentelijk infoblad, andere lokale krantjes, de website, een brochure, het gemeentelijk infoloket, infosessies, een verenigingenmarkt, een vrijwilligershoek, ... behoren tot het gemeentelijke wervingsarsenaal. Persoonlijk aanspreken en mond-tot-mondreclame blijven ook vaste waarden.

### INFORMEREN

Steeds meer lokale besturen geven informatie in een afsprakennota, gids of brochure. Dit schept uniformiteit over meerdere diensten en duidelijkheid voor beide partijen. Ook zijn sommige lokale besturen vragende partij voor één of andere vorm van registratie van de vrijwilligers in verschillende diensten en evenementen. Op deze manier wensen ze nog doelgerichter te informeren en vrijwilligers te betrekken bij uiteenlopende initiatieven.

### BEGELEIDEN

Binnen de lokale besturen zijn er vaak meerdere contactpersonen voor vrijwilligers, verspreid over de verschillende beleidsdomeinen die vrijwilligerswerk organiseren. Zij fungeren allemaal voor vragen, feedback, geschillen, vorming.

De taken zijn zo uiteenlopend dat lokale besturen rekening moeten houden met veel verschillende wensen en verwachtingen van de vrijwilligers. De ene wil één uur in de week ouderen gezelschap houden, de andere wil in de vakantiemaanden animator zijn bij de speelpleinwerking en nog een andere is bereid om elke dag chauffeur te zijn bij de Minder Mobielen Centrale. Begeleiding op maat is daarom nodig.

## WAARDEREN

Naast de vormen van waardering waar alle vrijwilligersorganisaties over beschikken, zoals een ontbijt, een feest, een bon van de plaatselijke middenstand, een bedankkaartje, een bedankwoord bij de nieuwjaarstoespraak, beschikken lokale besturen over extra kanalen om hun waardering voor de eigen vrijwilligers te uiten. Ook hier kunnen het gemeentelijk infoblad, de gemeentelijke website, ... een rol spelen.

---

'Rekruteren gaat volgens de lokale besturen steeds moeilijker.'

---

### VRIJWILLIGERSWERK EN HET POLITIEKE NIVEAU

Een beknopt overzicht van de initiatieven die de verschillende beleidsniveaus nemen met betrekking tot het vrijwilligerswerk:

#### HET FEDERALE NIVEAU

De federale overheid regelt de fiscale en sociale zekerheidsaspecten van het vrijwilligerswerk. Daarnaast organiseert zij een Hoge Raad voor vrijwilligers, die een adviserende functie heeft.

#### HET VLAAMSE NIVEAU

De sectoren waarin vrijwilligers actief zijn (welzijn, onderwijs, cultuur, sport, jeugd, milieu, ...) behoren tot de Vlaamse bevoegdheden. De Vlaamse overheid heeft dus heel wat mogelijkheden om het vrijwilligerswerk vorm te geven. In praktijk zien we dat een integraal Vlaams vrijwilligersbeleid nog moet groeien.

De sectorale indeling van het Vlaamse beleid en het feit dat geen enkele minister vrijwilligerswerk tot zijn bevoegdheden heeft, leiden ertoe dat vrijwilligerswerk tussen al deze beleidsdomeinen een eigen weg moet zoeken. Verschillende departementen tekenen wel een eigen vrijwilligerswerkbeleid uit. Zo subsidiëren ze ondersteuningsorganen voor hun sector die ook het vrijwilligerswerk ter harte nemen, bijvoorbeeld het Steunpunt Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk – Socius en het Steunpunt Jeugd.

Intersectorale ondersteuningsorganen, uitsluitend gericht op het vrijwilligerswerk (zoals het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk (VSVw) en de Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk) ontvangen subsidies van de Vlaamse departementen Welzijn en Cultuur (VSVw) en Welzijn (Provinciale steunpunten).

#### HET PROVINCIALE NIVEAU

De provincies nemen een ondersteunende rol op ten aanzien van vrijwilligersorganisaties, lokale besturen en vrijwilligers via hun Provinciale Steunpunten Vrijwilligerswerk (zie artikel 'Het steunpunt vrijwilligerswerk van de provincie').

Verschillende provinciale diensten hebben adviesraden opgericht met vertegenwoordigers uit de verenigingen in hun sector. Dit resulteert onder meer in subsidies voor verenigingen, uitleendienst van materiaal en een reeks gerichte acties.

#### HET LOKALE (STEDELIJKE OF GEMEENTELIJKE) NIVEAU

Niettegenstaande ook het gemeentelijk beleid gedomineerd wordt door een sectorale indeling, zijn de lokale besturen voor vrijwilligers en hun organisaties wellicht de belangrijkste beleidspartner, als organisator en ondersteuner (zie verder). Sommige gemeenten hebben werk gemaakt van een centraal aanspreekpunt voor vrijwilligers(organisaties).

Algemeen: de invalshoek per beleidsniveau verschilt nogal. Een uniform en elkaar aanvullend vrijwilligerswerkbeleid bij de verschillende niveaus moet nog verder groeien.

## Lokale besturen als ondersteuner van vrijwilligerswerk

De meeste vrijwilligers engageren zich in de eigen gemeente in de lokale verenigingen.

De lokale besturen erkennen het belang hiervan en kunnen het de verenigingen eenvoudiger maken door logistieke steun en accommodatie, informatie, subsidies en andere diensten aan te bieden.

Verskillende lokale verenigingen zetelen in de gemeentelijke adviesraden. Hierdoor wordt de band tussen deze verenigingen en de lokale besturen verder versterkt.

### LOGISTIEKE STEUN EN ACCOMMODATIE

Vaak stellen lokale besturen gratis of aan een goedkoper tarief accommodatie, logistieke steun en materiaal ter beschikking, onder andere via uitleendiensten. Dit kan gaan van:

- een gebouw voor de lokale broederband
- een terrein voor een sportploeg
- een vergaderlokaal voor een ouderenvereniging
- faciliteiten voor drukwerk en promotie
- een busje waarmee materiaal voor het kamp van de Scouts wordt vervoerd
- stoelen en een tent voor de opendeurdag van een vereniging

### INFORMATIE

Lokale besturen geven geregeld informatie door aan verenigingen over relevante zaken die met vrijwilligerswerk te maken hebben: wijzigingen in de wetgeving, een informatiebrochure die verenigingen kunnen gebruiken om tegemoet te komen aan de informatieplicht. Sommige gemeentes in de provincie Antwerpen hebben het

aanvraagformulier voor de gratis verzekering van de provincie opgenomen in de informatie voor alle verenigingen.

Daarnaast kunnen de lokale besturen hun informatiekanaal (gemeentelijk infoblad, gemeentelijke website,...) ter beschikking stellen van verenigingen.

---

‘Lokale besturen werken vaak een subsidiereglement uit voor verenigingen die vrijwilligerswerk opnemen.’

---

### SUBSIDIES

Lokale besturen werken vaak een subsidiereglement uit voor verenigingen die vrijwilligerswerk opnemen. Het kan hier gaan om een financiële tegemoetkoming voor hun reguliere werking of voor een bepaald project.

### ANDERE DIENSTEN

Ook andere vormen van ondersteuning komen voor bij de lokale besturen. Lokale ambtenaren leveren onder meer via de adviesraden diensten aan de verenigingen, organiseren een prijs voor de vrijwilliger van het jaar, een eigen vrijwilligersvacaturebank of een aanspreekpunt voor (kandidaat)vrijwilligers in de gemeente.

#### **Veronique Wuyts**

Dienst Welzijn en Gezondheid provinciebestuur Antwerpen  
Team Planning en Methodiek  
Adviseur Lokaal Sociaal Beleid



## HET VRIJWILLIGERSWERK IN DE LOKALE SOCIALE BELEIDSPANNEN

Het decreet betreffende het Lokaal Sociaal Beleid (LSB) wil acties van de lokale besturen en lokale actoren met betrekking tot de toegang van de sociale, economische en culturele grondrechten beter op elkaar afstemmen. Gemeente en OCMW worden samen verantwoordelijk voor de coördinatie van het sociale beleid in hun gemeente.

Voor de periode 2008-2013 moesten beide besturen samen een lokaal sociaal beleidsplan opmaken. Dit bevat een geïntegreerde visie op lokaal sociaal beleid en een meerjarenplan met de gewenste acties. In het plan wordt verder beschreven hoe ze de bevolking en de andere lokale actoren betrokken hebben bij de voorbereiding ervan en hoe ze deze actoren zullen betrekken bij de uitvoering en voortgang van het beleidsplan en het lokaal sociaal beleid.

De opeenvolgende adviseurs LSB bij de Dienst Welzijn en Gezondheid van het provinciebestuur Antwerpen (Caroline Peeters en Veronique Wuyts) hebben alle beleidsplannen van de steden en gemeenten in de regio gelezen.

Wat het vrijwilligerswerk betreft is de boodschap voorzichtig positief. De meeste lokale besturen hebben acties in hun beleidsplan ingeschreven.

Terugkerende acties zijn te vinden in volgende opsomming:

### HET LOKALE BESTUUR ALS ORGANISATOR

- Een vrijwilligerspool die het lokale bestuur toelaat vrijwilligers op een flexibele manier in te zetten in de eigen diensten.
- Aandacht voor rekrutering (verschillende diensten van de gemeente of OCMW doen beroep op vrijwilligers zodat steeds voldoende vrijwilligers beschikbaar moeten zijn).
- Waarderingsbeleid: vrijwilligersfeest, geschenkbon, dankwoord.
- Vormingen aan de vrijwilligers.
- Promotie via de gemeentelijke website, het gemeentelijk infoblad, via een infoavond.
- Een lokaal aanspreekpunt waar de vrijwilligers terecht kunnen voor hun vragen, begeleiding en opvolging.
- Vrijwilligerswerk als tussenstap naar reguliere arbeid: werklozen worden ingezet in de gemeentelijke diensten.

### HET LOKALE BESTUUR ALS ONDERSTEUNER

- Potentiële vrijwilligers worden in contact gebracht met lokale vrijwilligersorganisaties.
- Vrijwilligersorganisaties krijgen ruimte op de gemeentelijke website en/of infoblad om hun aanbod voor vrijwilligers kenbaar te maken.
- Logistieke ondersteuning, zoals het ter beschikking stellen van een vergaderlokaal.
- Vrijwilligers worden geïnformeerd over hun statuut, vergoeding en verzekering via een loketfunctie of via een infobrochure.
- Een subsidiereglement voor vrijwilligersverenigingen.

Een overzicht van de acties van alle gemeenten en steden in de provincie Antwerpen is beschikbaar:

Dienst Welzijn en Gezondheid Provincie Antwerpen

Team Planning en Methodiek

Veronique Wuyts

Veronique.wuyts@welzijn.provant.be

03 240 56 26

## \* VRIJWILLIGERSCAMPAGNE HERENTHOUT

Herenthout zag in haar 'parkfeesten' op 13 augustus 2011 de gelegenheid om uit te pakken met haar nieuwste vrijwilligerscampagne, goed voor €1000 ondersteuning door het provinciebestuur.

Onder de motto's 'Ik heb er zin in!', 'Ik doe het vrijwillig!' en 'Tijd & Goesting?' werden Herenthoutse vrijwilligers levensgroot afgebeeld op pancartes.

Daarbij ging het om vrijwilligers - vaak 'gekende koppen' - die dagelijks de dienstverlening mee draaiende houden. Met deze actie wilde het lokale bestuur Herenthout andere burgers tot vrijwilligerswerk aanzetten.

De pancartes zullen nog te zien zijn bij verschillende evenementen in Herenthout. Ze passeren ook de loketten van het sociaal huis, het Herenthuis. Misschien duiken ze wel op in één of andere vitrine van een winkel.

**Meer info:** [vrijwilliger@herenthout.be](mailto:vrijwilliger@herenthout.be).



## \* VORMING 'WERKEN AAN EEN GEÏNTEGREERD LOKAAL VRIJWILLIGERS(WERK)BELEID'

Voor lokale besturen

Het werken met en ondersteunen van vrijwilligers, van de eigen dienst of van het lokale vrijwilligerswerk, vereist meer dan alleen een specifieke aanpak in de menselijke omgang en een goede structurele omkadering. In optimale omstandigheden zijn de acties ook ingebed in een geëxpliciteerd vrijwilligers(werk)beleid.

Zo'n vrijwilligers(werk)beleid omvat beslissingen over:

- De visie op vrijwilligerswerk in de samenleving, de lokaliteit en/of de eigen gemeente(dienst);

- De taken/opdrachten/functies van vrijwilligers van de gemeentedienst(en) en/of van het lokale vrijwilligerswerk;
- De werving (eventueel met inbegrip van selectie) van vrijwilligers voor de gemeentedienst(en) en/of voor het lokale vrijwilligerswerk;
- Het begeleiden van vrijwilligers van de gemeentedienst(en) en/of het ondersteunen van het lokale vrijwilligerswerk;
- Het bewaken van de rechtspositie van vrijwilligers van de gemeentedienst(en) en/of informatieverstrekking hierover aan het lokale vrijwilligerswerk.

Deze sterk interactieve en praktijkgerichte vorming van twee dagen is bedoeld om handvaten te verwerven om zo'n beleid in de eigen gemeente op rails te zetten of te versterken. Daarbij ligt de focus op een 'transversaal vrijwilligers(werk)beleid', waarin een afstemming plaatsvindt van het beleid over de grenzen van gemeentelijke diensten heen.

**Data:** 16 februari en 1 maart 2012, Huis van de Sport, Berchem

**Contact:** [vrijwilligerswerk@provant.be](mailto:vrijwilligerswerk@provant.be)

## \* PROVINCIE ANTWERPEN BELOOFT VRIJWILLIGERS(WERK)BELEID VAN MOL EN TURNHOUT MET GRATIS BEGELEIDING

De meeste lokale besturen voeren al een beleid ten aanzien van hun eigen vrijwilligers en het vrijwilligerswerk in hun regio, maar verschillende diensten van de lokale besturen zijn niet altijd voldoende op elkaar afgestemd.

Daarom beloont het provinciale steunpunt – als aanvulling op de verschillende vormingsinitiatieven – 2 lokale besturen die werk maken van een geïntegreerd vrijwilligerswerkbeleid met gratis begeleiding. Yves Larock, directeur van de Stichting Lodewijk de Raet en lesgever van de vorming 'realiseren van een geïntegreerd vrijwilligersbeleid' gaat met deze besturen aan tafel zitten. Samen bekijken ze hoe ze het best tegemoet kunnen komen aan noden die ze ervaren in het lokale vrijwilligerswerk. Mol en Turnhout leveren extra inspanningen om OCMW en gemeente samen te brengen en krijgen hiervoor gratis begeleiding vanaf eind 2011.

**Inlichtingen:** [vrijwilligerswerk@provant.be](mailto:vrijwilligerswerk@provant.be)

# Huisbezoekenproject oudere Gelenaars

## Provinciebestuur als ondersteuner, lokaal bestuur als organisator: een voorbeeld

In 2011 lanceerde het Steunpunt Armoedebeleid van de provincie Antwerpen de oproep 'impulsen armoedebestrijding 2011'. 6 van de 32 ingediende projecten konden zich gelukkig prijzen met een subsidie. Onder hen OCMW Geel, dat een aanvraag indiende om te starten met een huisbezoekenproject voor de ouderen in hun gemeente. Huisbezoeken bij ouderen zitten in de lift. Vaak worden deze bezoeken afgelegd door professionals, maar even vaak worden hier vrijwilligers voor ingeschakeld.

We voeren een gesprek hierover met May Luyckx, seniorenconsulente van Geel en tevens 'trekker' van het project, dat de naam 'Bûrten bij de bureu' meekreeg.

### Hoe is het idee ontstaan om te starten met een huisbezoekenproject?

Het gaat om een aantal factoren. Verschillende parochies in Geel liggen ver van het centrum. Dat maakt het voor minder mobiele ouderen moeilijk om aan informatie te geraken. Tevens wilden we kwetsbare ouderen opsporen en samen bekijken hoe we hun levensomstandigheden en inkomen zouden kunnen verbeteren. Ook voor eenzame ouderen wilden we mee naar oplossingen zoeken.



Deze ideeën kwamen samen in de werkgroep 'ouderen en vergrijzing' van het Welzijns Overlegplatform, dat alle welzijnsdiensten van Geel verenigt. Deze werkgroep maakte in 2008 al eens de oefening van wat allemaal komt kijken bij

---

'Naast de voordelen die de bezochte oudere kan ervaren, hopen we dat de vrijwilligers zelf voldoening vinden in de bezoeken.'

---

een huisbezoekenproject vanuit de vaststelling dat we vele ouderen nog niet bereiken. De werkgroep trachtte in te schatten om welk aantal personen het zou gaan als ze zich zouden focussen op alle tachtigplussers in onze stad. Door allerlei omstandigheden vielen de werkzaamheden van de werkgroep stil. Begin 2011 besliste het OCMW om voor de eerste keer een seniorenconsulent aan te werven. Zo kwam ik in dienst van het OCMW. Het heropstarten van de werkgroep huisbezoeken was één van mijn eerste prioriteiten. We zijn heel blij dat we door de impulssubsidie van de provincie snel kunnen starten. Het is de bedoeling om onze ervaringen in een draaiboek te bundelen en dit ook ter beschikking te stellen aan andere lokale besturen.

### Hoe komt het dat het OCMW de rol opneemt om zelf bepaalde noden in te vullen met vrijwilligers?

De werkgroep heeft lang getwijfeld of we de huisbezoeken zouden laten uitvoeren door professionelen of door vrijwilligers. We hebben er uiteindelijk voor gekozen om in te zetten op vrijwilligers. Op deze manier kunnen we op kortere tijd meer mensen bereiken. Naast de voordelen die de bezochte oudere kan ervaren, hopen we dat ook de vrijwilligers zelf voldoening vinden in de bezoeken.

### Is er een evolutie in de houding van het OCMW om zelf organisator te worden van dit soort vrijwilligersprojecten?

---

'Het is de bedoeling om onze ervaringen in een draaiboek te bundelen en dit ter beschikking te stellen van andere lokale besturen.'

---

Ik heb het gevoel van wel. Het is zeker niet alleen het financiële aspect dat speelt, maar evenzeer de meerwaarde voor de vrijwilliger. Veelal reageren vijftigplussers op dit soort projecten. Zij staan qua leefwereld dicht bij de ouderen dan bijvoorbeeld een jonge

professional. Die grotere herkenbaarheid kan bijdragen tot een vlotte babbel. Al wil ik wel benadrukken dat wij voor de rekrutering van onze vrijwilligers geen leeftijdsgrens hanteren. Iedereen is welkom. Uiteindelijk hopen we op een 12-tal vrijwilligers.

### Hoe gaan jullie het project concreet verder uitwerken?

In het voorjaar van 2012 willen we starten met de huisbezoeken. De werkgroep komt ongeveer tweemaandelijks samen en geeft het project verder vorm. In september verscheen er via de gemeentelijke kanalen en het krantje van het OCMW dienstencentrum Luysterbos al een oproep om vrijwilligers te rekruteren. We werken in ons dienstencentrum al veel met vrijwilligers en we hopen ook enkele van hen in dit project te kunnen betrekken. Om tot een vrijwilligersprofiel te komen, hebben we op verschillende plaatsen ons licht opgestoken, zo leerden we om alles zo duidelijk en concreet mogelijk te maken. We kregen tot nu toe al enkele positieve reacties op de oproep.

### Op welke manier willen jullie de vrijwilligers begeleiden en omkaderen?

Het afleggen van huisbezoeken is een erg specifieke vorm van vrijwilligerswerk. Er wordt veel van de vrijwilligers verwacht. In het dienstencentrum is altijd iemand in de buurt als ondersteuning indien nodig. Bij een huisbezoek is er geen toezicht of afbakening. We weten dat het niet



May Luyckx

evident is, ook omdat het profiel vrij specifiek is. Dit soort vrijwilligerswerk doe je, in tegenstelling tot het meeste vrijwilligerswerk, vaak alleen. Vandaar dat we veel belang hechten aan intervisie en informele terugkomdagen. Dit zal voorzien worden.

Te allen tijde kunnen ze ook bij mij terecht.

Iedere vrijwilliger zal ook een vorming volgen, waar naast de klassieke vrijwilligersinformatie informatie wordt gegeven over toelages, premies, zorginstellingen. Belangrijk is dat de vrijwilligersgroep vooraf een woonzorgcentrum en andere diensten voor ouderen bezoekt. We betrekken hier ook vzw Al-arm bij, een vereniging waar armen het woord nemen, om voeling te krijgen met de armoedeproblematiek.

### Voorzie je problemen of moeilijkheden?

'De vrijwilligersgroep zal vooraf een woon- en zorgcentrum en andere diensten voor ouderen bezoeken.'

Het zou natuurlijk heel spijtig zijn als we te weinig vrijwilligers vinden. Ik heb al verhalen gehoord van projecten die op die basis niet kunnen starten.

Doordat het zo'n specifieke taak is, denk ik dat we soms ook vrijwilligers zullen moeten bijsturen die moeilijk kunnen omgaan met hun eigen grenzen en met die van anderen. Als dit soort situaties zich voordoet, moeten we daar correct op kunnen inspelen, en indien nodig doen inzien dat dit niet het soort vrijwilligerswerk is dat best aansluit bij de capaciteiten van die persoon. We trachten dit soort situaties te vermijden door een intensieve begeleiding voor en tijdens het project.

Voor meer informatie over dit project (ook over het opnemen van een vrijwillige taak in dit kader):

May Luyckx, seniorenconsulente van Geel.

May.luyckx@ocmwgeel.be of 014 56 71 31.

### Veerle Devillé

Provinciebestuur Antwerpen

Dienst Welzijn en Gezondheid

Adviseur Arbeidszorg, Ouderen- en Armoedebeleid

# Vrijwilligers in adviesraden



## Het provinciebestuur ondersteunt

Elke gemeente en elke provincie brengen vrijwilligers samen in diverse - al dan niet decretaal opgelegde - adviesraden. Adviesraden bestaan altijd – gedeeltelijk of geheel – uit vrijwilligers, die een welbepaalde achterban vertegenwoordigen en de mening van hun groep vertolken. Een provinciale adviesraad geeft de provincieraad en derden adviezen over beleidsdomeinen waarmee zij voeling hebben.

Het vinden van vrijwilligers hiervoor is op zich een hele opdracht, maar het echte werk begint als men ze ook wil houden. Vrijwilligers kiezen bewust om tijd en energie te investeren in zo'n adviesraad. Zij bepalen zelf de mate van hun enga-

gement. Vandaar is het essentieel dat men blijft peilen naar de motivatie van de deelnemers en dat men acties onderneemt om hun engagement blijvend te ondersteunen.

Marij Verstraeten, adviseur ouderenparticipatie bij de Dienst Welzijn en Gezondheid, schrijft uit eigen ervaring als begeleider van de provinciale ouderenraad. Haar aanbevelingen kunnen ongetwijfeld ook de lokale besturen goede diensten bewijzen.

## Inhoudelijke en logistieke ondersteuning

De meeste provinciale adviesraden kunnen beroep doen op een provinciale medewerker om inhoudelijke en/of logistieke ondersteuning te bieden.



Zo vinden wij, als provinciaal Steunpunt Ouderenbeleid, het belangrijk om de vrijwilligers, in ons geval de Provinciale Ouderenraad, goed op de hoogte te houden van beslissingen die door een provinciale dienst of door de provincieraad genomen werden. Zeker wanneer het gaat om beslissingen die een invloed hebben op het werk van de vrijwilligers.

Het geven van uitleg en informatiedoorstroming hoort ook bij deze taak. Provinciale medewerkers zijn dagelijks bezig met de materie waarvoor de adviesraad is samengeroepen en geven best zoveel mogelijk relevante informatie door aan de betrokken vrijwilligers.

Ook over het takenpakket moet er duidelijkheid zijn. Door vooraf een goede taakomschrijving op te stellen voor

de functies binnen de adviesraad (zoals bijvoorbeeld voorzitter, ondervoorzitter of secretaris) en hierover goed te communiceren, trachten we misverstanden te vermijden en de juiste mensen rond de tafel te krijgen.

'Vrijwilligers die een bijdrage leveren aan het provinciaal beleid mogen best gesoigneerd worden.'

Naast inhoudelijke ondersteuning is er het logistieke luik: vrijwilligers die een bijdrage leveren aan het provinciaal beleid mogen best 'gesoigneerd' worden. Ze moeten voelen dat ze welkom zijn. Een doordachte agenda, een zaal die klaar staat, de nodige documenten die klaarliggen, koffie. Dat alles vertelt de vrijwilligers dat ze 'verwacht' worden.

## Een goede groepssfeer

Elkaar treffen is prettig. In groep samenwerken ook. Als een nieuwe vrijwilliger in de groep komt, geven we hem of haar de nodige aandacht en zorgen we ervoor dat deze persoon zijn plekje vindt in de nieuwe groep. Dat is een taak van elk lid in de adviesraad, maar ook een specifieke opdracht voor de provinciale medewerker en voorzitter.

Kleine acties kunnen een wereld van verschil maken en zijn noodzakelijke voorwaarden voor een goede groepssfeer. Dit kan gaan over details zoals de tafelindeling. Ook persoonlijke aandacht schenken bij specifieke gelegenheden, zoals een verjaardag of een jubileum, is

bevorderlijk voor een positieve groeps sfeer. De dynamiek in een groep is immers heel fragiel en kan snel veranderen.

Dat betekent ook dat ‘fouten maken’ moet kunnen. Er gaat al eens iets mis. Het is dan aan de provinciale medewerker om samen met de vrijwilliger te zoeken naar wat precies fout liep en waarom. Kritiek moet ten allen tijde opbouwend zijn, en de communicatie hierover moet duidelijk zijn.

## Een persoonlijke band met de leden

De provinciale medewerker organiseert ook individuele gesprekken waarbij vrijwilligers vertellen wat hen motiveert, waarbij ze aangeven in welk onderdeel van de werking ze geïnteresseerd zijn, wat ze verwachten en wat er binnen hun mogelijkheden ligt. Zeker voor nieuwe leden is dit een goede kans om de nodige informatie op een vlotte manier in te winnen. Maar het mag niet blijven bij een eenmalig introductiegesprek. Beginnende medewerkers moeten blijvend aangemoedigd worden. Af en toe moet er gevraagd worden: ‘Lukt het? Zijn er problemen?’

De provinciale medewerkers die inhoudelijk betrokken zijn bij een adviesraad, fungeren dikwijls als coach. Een luisterend oor, een empathisch vermogen en oog voor groepsprocessen zijn belangrijke troeven.

---

‘Kleine acties kunnen een wereld van verschil maken en zijn noodzakelijke voorwaarden voor een goede groeps sfeer.’

---

## Waarderen van persoonlijke successen van de vrijwilligers

Waardering voor het werk én de resultaten van de medewerkers moeten het hele jaar door blijken. Als de adviesraad een advies geeft aan de deputatie of aan derden, is het goed voor zijn werking dat er snel een antwoord volgt: een goede opvolging van een gegeven advies is immers belangrijk voor het engagement van de vrijwilligers. Er moet vooruitgang zijn, en deze moet ook zichtbaar zijn.

De leden ervaren ook graag persoonlijk succes. De prestaties van de groep zijn belangrijk, maar de vrijwilligers blijven sterker gemotiveerd als het resultaat voor een deel gebonden is aan hun persoon. Aspecten van zelfrealisatie dragen zeker bij tot motivatie, inbreng en engagement.

De grootte van de groep mag hierbij ook geen ontbrekende factor zijn. De groep moet hanteerbaar zijn en elk individu moet de mogelijkheid krijgen om een eigen inbreng te realiseren. Als de groep veel te groot is, zijn er te weinig kansen om persoonlijke successen te behalen. In onze provinciale ouderenadviesraad resulteert dit bijvoorbeeld in 10 personen in het Bestuur en maximum 25 personen in de Algemene Vergadering.

### **Marij Verstraeten**

Provinciebestuur Antwerpen  
Dienst Welzijn en Gezondheid  
Adviseur Ouderenparticipatie

## TRIKKES, KICKBIKES EN SPORTROLSTOELEN LENEN TEGEN DEMOCRATISCHE PRIJZEN

(artikel Gazet van Antwerpen, donderdag 27 januari 2011, tekst Ilse Prinsen)

Bij de provinciale uitleendiensten kunnen vrijwilligers terecht voor het ontlene uit een ruim aanbod aan sportmateriaal en dit tegen democratische prijzen.

In het Provinciaal Sportcentrum Peerdsbos en in de vier sportregio's Noorderkempen, Dijle-Nete, Kempen en Midden-Provincie kunnen vrijwilligers tegen een zacht prijsje een waaier aan sportmateriaal ontlene. De klemtoon in het aanbod ligt op sportvernieuwende en minder bekende materialen.

'Wij zijn gespecialiseerd in bijzondere fietsen', legt Wouter Van Hoof uit. Wouter staat in voor de uitleendienst in het Sportcentrum Peerdsbos. 'Zo is er de kickbike, een soort van geavanceerde step, of de trikke, een soort van driewieler die wordt voorbewogen door het maken van skibewegingen. Voor personen met een handicap beschikt de uitleendienst ook over speciale sportrolstoelen. Bij het uitlenen moet u wel aangepast vervoer voorzien, want ze zijn niet opvouwbaar.' Jeugdverenigingen, studenten- of lokale sportorganisaties maken gretig gebruik van de uitleendiensten, die op een aantal specifieke doelgroepen zijn gericht. Privé-personen en commerciële ondernemingen kunnen geen beroep doen op deze dienstverlening. Een gedetailleerd overzicht van het materiaal en de voorwaarden vindt u terug op de provinciale website.

[www.provant.be/vrije\\_tijd/sport/uitleendienst](http://www.provant.be/vrije_tijd/sport/uitleendienst)

# Conclusie

Het lijkt een contradictie, vrijwilligers omkaderen. Enkele redactieleden van dit tijdschrift - zelf vrijwilliger - hadden meteen bedenkingen: 'Wij willen niet gecoördineerd worden, geen verantwoordelijke hebben die ons zegt wat te doen. Eigen aan ons vrijwilligerswerk is juist dat we zelf initiatieven nemen, zelf vorm geven aan onze werking en onze enthousiaste ideeën.'

Socius, het Steunpunt sociaal-cultureel volwassenenwerk, bracht in dit Europese Jaar een krantenbijlage uit onder de titel 'Laat mensen schitteren.' Omdat de organisaties van het sociaal-cultureel volwassenenwerk via plaatselijke afdelingen, 185.000 vrijwilligers en 2000 beroepskrachten tal van activiteiten organiseren voor leden en andere geïnteresseerden, creëren ze betrokkenheid en beweging in onze samenleving, aldus Fred Dhont, directeur van het steunpunt. 'Sociaal-cultureel volwassenenwerk laat mensen schitteren. Vandaag laten we het sociaal-cultureel volwassenenwerk schitteren.' Daarna getuigen vrijwilligers en deelnemers enthousiast over hun ervaringen.

Behoeft al dat enthousiasme dan echt zoveel omkadering? Als Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk bereiken we lokale besturen, vrijwilligersorganisaties en verenigingen in onze provincie, in alle soorten en gewichten. Anders dan in de socio-culturele sector, wordt het welzijnswerk in eerste instantie door beroepskrachten aangeboden - nochtans vaak gegroeid uit wat oorspronkelijk vrijwilligerswerk was. Aanvullend zetten de beroepskrachten vrijwilligers in voor activiteiten die de zorgontvanger een beter gevoel kunnen geven, voor gepercipieerde noden waarop vandaag nog geen antwoord bestaat, voor gebruikersadvies om een betere dienstverlening te garanderen.

Waar mensen samenwerken, zijn afspraken en taakverdelingen nodig, zeker waar beroepskrachten en vrijwilligers samenwerken. Als de Europese commissie 'het verbeteren van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk' in haar doelstellingen opneemt, dan is dat geen waardeoordeel over de huidige stand van zaken van het vrijwilligerswerk. Het is eerder een oproep om vooral niets van al dat potentieel verloren te laten gaan en om via goede praktijken een nog betere dienstverlening waar te maken.

Een oproep die ook volledig op vrijwilligers gebaseerde verenigingen niet koud laat.

Als Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk bereiken we zowel heel wat ingebouwd vrijwilligerswerk (waar beroepskrachten het vrijwilligerswerk in het leven roepen en organiseren), als autonome vrijwilligersorganisaties (waar vrijwillige bestuurders de activiteiten en de vrijwilligersploeg in goede banen leiden). We ondervinden dat vele thema's voor beide partijen van belang zijn: het werven van vrijwilligers, tegemoet komen aan de wettelijke verplichtingen, de organisatie of vereniging in de pers krijgen om aantrekkelijker te zijn naar vrijwilligers. Reacties zijn massaal als we als steunpunt hiervoor een vorming aanbieden, een publicatie uitbrengen, een prijs organiseren.

Recent deed de gouverneur via het steunpunt een oproep naar vrijwilligers: geïnteresseerden mochten zich opgeven om samen met de koning koningsdag te vieren. Ook hier massale reacties: zowel vrijwilligers zelf als hun begeleiders of coördinatoren vonden dit een unieke gelegenheid om vrijwilligers te valoriseren.

Coördinatoren, begeleiders en bestuurders van vrijwilligers zijn dus wel blij met omkadering van hun werk: iedereen die na een tijdje stoot op de noodzaak van het kanaliseren van zoveel enthousiasme in goede banen, in functie van een nog betere dienstverlening. Of het nu een aanbod in een socio-culturele vereniging, een welzijnsaanbod, een sportactiviteit of het verbeteren van het milieu betreft, men bevestigt dat een goede organisatie, begeleiden van, reflectie over vrijwilligerswerk geen tegenspraak maar een welkome aanvulling is.

Hoe ervaren vrijwilligers dit zelf? Meestal komt het maar ter sprake als het fout loopt in die omkadering: conflicten, gebrek aan begeleiding komen het steunpunt ter ore. Gek genoeg is eigen aan een goede omkadering dat het amper gerealiseerd wordt door de vrijwilligers in kwestie: het loopt als een trein, men komt goed overeen, men voelt zich gewaardeerd en kan zijn talenten waar maken.

Steun bij al dat organiseren – door een neutrale instantie – signaleren de vrijwilligersbegeleiders als zeer welkom. Zij waarderen een directe, bruikbare en dichtbij service en wisselen graag ervaringen uit met andere begeleiders, ervaren we als steunpunt. Verschillende sectoren leren hier veel van elkaar.

‘Laat mensen schitteren’. Nieuw als slogan. Van alle tijden als raad. Een goede omkadering is daarbij nooit een overbodige luxe. Als Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk dragen we daar graag toe bij.

### **Ann Duysters**

Provinciebestuur Antwerpen,  
Dienst Welzijn en Gezondheid  
Adviseur Vrijwilligerswerk





# Colofon

## PROVINCIAAL DOMEIN WELZIJN

nummer 17 – December 2011 - Jaargang 5

### Bijdragen:

Oele Demeulemeester, Veerle Devillé, Ann Duysters, Chris Haesendonckx, Veerle Milh, Ilse Prinsen, Lutgart Rens, Frank van der Heijden, Inge Van Droogenbroeck, Hilde Verhelst, Marij Verstraeten, Marc Wellens, Wim Wouters, Veronique Wuyts.

### Foto's:

Koen Broos, Liz Couvreur, Patrick De Roo, Koen Fasseur, Patrick Hattori, Els Hectors, Hilde Janssens, Ysabel Jongeneelen, Vincent Nabbe, Walter Van Ginhoven, Dirk Vandevelde.  
Cover: Ysabel Jongeneelen

### Vormgeving:

Hanna Sabine Van Oppens

### Redactie:

Adelina Baleci, Veerle Berckmans, Joris Bossaerts, Guido Bottu, Geertrui Declerck, Veerle Devillé, Ann Duysters, Erik Govaers, Willi Huyghe, Caroline Peeters, Geertrui Provinciael, Greet Smeyers, Kaat Uytterschaut.

### Eindredactie:

Willi Huyghe

### De deputatie van de provincie Antwerpen

Voorzitter: Cathy Berx, Gouverneur

Leden: Marc Wellens  
Inga Verhaert  
Koen Helsen  
Peter Bellens  
Rik Röttger  
Bart De Nijn

Provinciegriffier: Danny Toelen

### Verantwoordelijk uitgever:

Danny Toelen

Mits akkoord van de redactie of bronnenvermelding mogen de artikels in deze publicatie worden overgenomen.  
Men mag er eveneens uit citeren.

Wie 'Provinciaal Domein Welzijn' graag ontvangt, kan dit aanvragen bij  
willi.huyghe@welzijn.provant.be.

Lezers die fouten in hun adres of in de schrijfwijze van hun naam vaststellen kunnen op dezelfde wijze correcties melden.



Voor meer informatie over het Provinciaal Steunpunt Vrijwilligerswerk, kan u terecht bij:

Ann Duysters, 03 240 61 65, [vrijwilligerswerk@provant.be](mailto:vrijwilligerswerk@provant.be).

Voor vragen over de gratis verzekering van de provincie, kan u terecht bij:

Danielle Serré, 03 240 61 72 (niet op woensdag), [vrijwilligersverzekering@provant.be](mailto:vrijwilligersverzekering@provant.be).

Departement Welzijn, Economie en  
Plattelandsbeleid  
Dienst Welzijn en Gezondheid  
Boomgaardstraat 22 bus 101  
2600 Antwerpen



Departement Welzijn, Economie en Plattelandsbeleid  
Dienst Welzijn en Gezondheid  
Boomgaardstraat 22 bus 101 | 2600 Antwerpen