

Vrijwilligers vangen almaar meer werk op. Waar blijft de coaching?

Wordt 'vrijwilligen' het woord van het jaar 2014? Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk lanceert het alvast in de Week van de Vrijwilliger (1 tot 9 maart). Het thema *Samen vrijwilligen* nodigt iedereen uit te vertellen hoe deugddoend vrijwilligerswerk is. Toch is al die gratis inzet niet altijd probleemloos en al evenmin kosteloos. Dat weten ze ook in de zorgsector en in parochies.

BEROEPSKRACHT 'LUI', VRIJWILLIGER 'TE VEELEISEND'?

N et had ze nog een vrijwilligster in een rusthuis aan de lijn die haar beklag deed over een bewoner die haar het leven zuur maakt. Eva Hambach, coördinator van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk, droomt van een heuse ombudsdienst voor vrijwilligers, maar is nu al het luisterende oor voor al wie een probleem heeft in verband met vrijwilligerswerk. Zowel beroepskrachten als vrijwilligers en bestuursvrijwilligers weten haar en het steunpunt te vinden, het enige orgaan overigens in Vlaanderen dat hun belangen verdedigt.

– De Week van de Vrijwilliger stelt scherp op de samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Is die dan problematisch?

We merken toch dat de klachten toenemen, zowel van vrijwilligers over beroepskrachten als omgekeerd. Uit een enquête bij onze leden bleek dat het gebrek aan communicatie de meest voorkomende klacht is. Vrijwilligers stellen vast dat ze niet of te laat op de hoogte worden gebracht van afgelaste activiteiten. Beroepskrachten hebben dan weer af te rekenen met vrijwilligers die hun afspraken niet nakomen.

Op nummer twee in het klachtenlijstje komt een verschil in visie door botsende ideeën of persoonlijkheden. Het blijkt geen sinecure om in een organisatie alle neuzen in dezelfde richting te krijgen. Ook onduidelijkheid over toebedeelde taken kan tot wrevel leiden. Vrijwilligers krijgen soms opdrachten van meerdere personen in een organisatie, bijvoorbeeld een ziekenhuis, en weten op de duur niet meer aan wie te rapporteren of met wie te overleggen. Soms krijgen ze ook opdrachten die hun competenties overstijgen.

Er heersen ook wel wat vooroordelen. Zo vinden vrijwilligers beroepskrachten soms lui en minder toegewijd of voelen ze zich

behandeld als voetveeg. Beroepskrachten klagen er dan weer over dat vrijwilligers van hen verwachten dat ze 24 uur op 24 beschikbaar zijn.

– Waaraan wijt u de toename van klachten? Enerzijds is er de toegenomen mondigheid van vrijwilligers, anderzijds de vermaatschappelijking van de zorg. Die brengt met zich mee dat almaar meer een beroep wordt gedaan op vrijwilligers om zorgtaken op te nemen. Op zich is daar niets mis mee, maar het mag geen goedkoop alternatief zijn voor de professionele zorg. En daar lijkt het soms wel op. Daardoor vervaagt de grens tussen beroepskracht en vrijwilliger, wat spanningen met zich meebrengt.

Vrijwilligers worden dan niet meer altijd gewaardeerd om hun eigenheid als mensen met hun goede wil, behoeften en gevoelens. Ze worden veeleer beschouwd als vanzelfsprekend en tot alles bereid.

Daar komt nog bij dat meer mensen vandaag op zoek zijn naar vergoed vrijwilligerswerk, wat opnieuw, maar nu van de kant van de vrijwilliger, die grens doet vervagen. Het is dus geen overbodige luxe om organisaties gevoelig te maken voor die wijzigende verhouding. Je moet het uiteindelijk toch samen doen.

– Welke vuistregels nemen organisaties best in acht voor een goede omgang met vrijwilligers? Alles begint met een uitgewerkt vrijwilligersbeleid. Dat geldt ook voor kleine organisaties. Als je problemen telkens maar oplost wanneer ze zich voordoen, hanteer je geen objectieve maatstaven. Vrijwilligers willen zich gelijk behandeld weten.

Je moet van hen ook geen knuffeldieren maken, want dat kan de problemen nog groter maken. Het vrijwilligerswerk is geen wereldvreemde zone waarin iedereen

elkaar alleen maar met vriendelijkheid en begrip bejagent. Als het nodig is, moet je durven in te grijpen. Desnoods een vrijwilliger aan de deur zetten, vóór hij of zij schade berokkent aan je organisatie – ook dat is mogelijk. Maar niet vóór je een beleid hebt uitgewerkt waarin je allereerst inzet op een kwaliteitsvolle omgang.

Doorzichtigheid in de communicatie en informatie staat daarbij voorop. Het kan niet zijn dat vrijwilligers bepaalde besluiten binnen de organisatie per toeval te horen krijgen.

– Wat kan de overheid doen om die samenwerking te bevorderen?

Wij vragen van de overheid dat ze meer middelen vrijmaakt voor het vrijwilligerswerk. De overheid kan niet verlangen van de zorgsector om meer samen te werken met vrijwilligers en tegelijk geen middelen voorzien om die mensen goed te begeleiden. Vrijwilligers werken misschien gratis, maar ze zijn niet kosteloos. Ze vragen een goede ondersteuning en coaching door beroepskrachten.

Dat geldt zeker voor werklozen die aangemoedigd worden om werkervaring op te doen in het vrijwilligerswerk. Zulke kwetsbare vrijwilligers vragen om extra ondersteuning, zodat ze niet weer een negatieve ervaring opdoen en te horen krijgen dat ze zelfs niet goed genoeg zijn voor het vrijwilligerswerk.

– Als u met de Week van de Vrijwilliger een steen kan verleggen, welke moet dan zijn?

Dat mensen hun enthousiasme over het vrijwilligerswerk zouden uitschreeuwen. De grote meerderheid die gelukkig is in zijn engagement, hoor je niet. Daarom ben ik blij met een initiatief als dat van CM Mechelen-Turnhout, die haar vrijwilligers uitnodigde *selfies* (foto's van zichzelf gemaakt met de smartphone, *n.d.r.*) te maken tijdens hun vrijwilligerswerk. Al die foto's worden op hun Facebookpagina geplaatst. Daar gaat een enorme aantrekkingskracht vanuit.

Lieve WOUTERS



Bewoners en een vrijwilliger spelen een spel op het terras. „Voor ons zijn vrijwilligers een onmisbare partner in de zorg, een onschatbare meerwaarde.” © Woonzorgcentrum Zusterhof

‘HOE MEER ER MEEDENKEN, HOE MEER GOEDE IDEEEN’

W erknemers en vrijwilligers? „We zijn gewoon allemaal vrienden en collega's.” Leonza Aerts, vrijwilliger in woonzorgcentrum Zusterhof in Geel, zegt het met grote stelligheid. „We roepen elkaar op om een koffie te drinken. En vlie-

gen er dan samen opnieuw in.” Directeur Ludo Gielis wijst op haar kledij. „Hetzelfde uniform als de werknemers. Dat overigens zo min mogelijk op een uniform lijkt.”

Zowat zeventig vrijwilligers draaien mee in Zusterhof. Ze houden brasserie 't Linde-

hof open, helpen bij activiteiten en uitstapen, staan in voor extra aandacht voor de bewoners op de afdelingen. „En dan zijn er nog bijzondere gevallen, zoals Clément die de technische dienst bijstaat”, zegt Gielis. „Of de vrouwen die maandelijks een handwerkgroep begeleiden”, vult Ine Schuyten aan. „Het brasseriewerk werd hen te zwaar, maar ze konden het Zusterhof niet achter zich laten. We praatten over hun interesses en vonden een oplossing.”

Brasserievrijwilliger Lisette Claes loopt even aan bij Ine Schuyten en collega Annelies Dierckx, beiden animator en vrijwilligersverantwoordelijke. „Willen jullie voor de bruidsmodeshow ook kinderklédij gebruiken?”, vraagt ze. „Dan breng ik het vrijdag mee.” „Zo zie je meteen hoe belangrijk het is te communiceren”, zegt Gielis. „Vier keer per jaar roepen we hen bij elkaar, evalueren we wat goed en minder goed loopt en stellen we nieuwe projecten voor.”

„We geven zelfs inspraak in de jaarplanning”, vult Ine Schuyten aan. „De laatste keer merkte een vrijwilliger op dat veel bewoners van de markt houden, maar dat ze niet allemaal mee kunnen. Konden we geen markt in Zusterhof organiseren? Daar zijn we nu volop mee bezig. Hoe meer mensen meedenken, hoe meer goede ideeën er op tafel komen. Initiatief van vrijwilligers is dus altijd welkom. Onze deur staat open en ook elders weten ze ons te vinden. Met een babbel, een idee of probleem.”

Soms ontstaat er wrijving tussen mensen. „Dan begrijpen vrijwilligers en werknemers elkaar verkeerd, terwijl ze het goed

bedoelen. Het is vooral belangrijk dat ze weten dat erover gepraat kan worden”, zegt Annelies Dierckx. „Vrijwilligers stellen zich echter zelden moeilijk op. Ze komen met een grote gedrevenheid en zijn bereid zichzelf weg te cijferen. Dat maakt het nog belangrijker naar hen te luisteren.”

„Dan zeg ik: 'Ine, ik kom weer eens zagen hoor'”, lacht Lisette Claes. Ine Schuyten knikt. „Ik vraag elke keer of alles in orde is. Meestal krijg ik een vrolijke 'ja.'” „En anders maakt ze dat het in orde komt”, zegt Mie Eemal, ook brasserievrijwilliger. „Sinds kort doet zelfs het licht in de gebaktoonbank het. Als je iets goed wilt doen, stel je dezelfde eisen als thuis. En weet je, als wij oud zijn, willen we ook een vriendelijk woord en een zwaans.”

Leonza Aerts is klaar met haar taak, maar zit nog even aan tafel met enkele bewoners. „We delen vreugde, we zingen, we knuffelen eens”, vat ze haar band met hen samen. Dich-

ter bij de visie van Zusterhof, dat volop inzet op huiselijkheid en op het samenleven, kan het nauwelijks. „Bij de kennismaking krijgen vrijwilligers een rondleiding en leggen we uit hoe er gewerkt wordt. De visie van het huis blijkt uit alles en vrijwilligers zijn zonder uitzondering snel mee”, zegt Schuyten. „Als dat niet zo is, is in je visie een lege doos”, besluit Ludo Gielis.

Jozefien VAN HUFFEL

Informatie voor geïnteresseerde vrijwilligers uit de buurt van Geel via animatie@zusterhof.be of 0492 97 31 04 of (Ine Schuyten).

‘ALS PRIESTER MOET JE DE SLEUTELS LEREN AFGEVEN’

H et parochielandschap biedt tal van mogelijkheden voor vrijwilligerswerk en velen engageren er zich. Maar al schenkt dat engagement hen vreugde en al laten ze zich inspireren door het christelijke ideaal, wrijvingen en conflicten zijn

ook deze groep vrijwilligers niet vreemd. Hoe die spanningen in de parochie aanpakken en de medewerkers (blijven) motiveren? We vroegen enkele geëngageerde leden uit de Limburgse parochiefederatie Kinrooi naar hun ervaringen.

Vijf parochies vormen die federatie: Sint-Lambertus in Geistingen, Sint-Leonardus in Molenbeersel, Sint-Servatius in Ophoven en de twee Sint-Martinusparochies in Kessenich en Kinrooi. Elke parochie heeft haar kerkfabriek en parochieploeg. Drie keer jaarlijks vergaderen de vijf parochieploegen samen. Het federatieteam komt maandelijks bijeen.

Stilaan groeit de samenwerking. Zo bereiden de koren van Geistingen en Molenbeersel samen de pinksterviering voor. Twee pastoors, een meewerkende priester en een diaken werken samen met heel wat leden. Sommigen nemen meerdere taken op zich, vaak al jarenlang.

„Opmerkelijk hoe weinig vrijwilligers afhaken”, zegt Jaak Truyen, die instaat voor de boekhouding. Een goede sfeer blijkt belangrijk, ook voor wie slechts af en toe meewerkt. Zo bouwt een vaste ploeg elk jaar de kerststal op, waarna een gemoedelijk moment volgt met koffie en borrel. In Ophoven is er jaarlijks een feest voor de vrijwilligers.

„Door mee te werken, hecht je je aan mensen”, stelt doopselcaterist Wally Eyckerman vast. Pastoor-moderator Luc Vanherck wijst dan weer op het gebed en het evangelie als basis van het engagement van een christen, die zich inzet omwille van de vriendschap met Christus.

Naar nieuwe medewerkers wordt in Kinrooi actief gespeurd. Zo werd Marita Smeets recentelijk aangesproken. Zij volgt een cursus fotografie en werkt nu mee aan de lokale bladzijden van KERK & leven. „Wie

met z'n engagement wil kappen, vragen we om in overleg met de pastoor een opvolger te zoeken”, zegt federatieteamlid Eduard Soors. „Of we denken na over een alternatief. Als parochieteam moeten we soms ook iemand teleurstellen. Een lector bijvoorbeeld moet helder kunnen voorlezen. Dat moeten we durven te eisen.”

Vormselcaterchiste Hilde Janssen vindt het dan weer belangrijk dat er bij het plannen rekening wordt gehouden met wie werkt. De valkuil dat wie meer vrije tijd heeft, vaak – goedbedoeld – veel taken naar zich toetrekt, kent Wally Eyckerman maar al te goed. Ze werd zelf door omstandigheden gedwongen de vele taken die ze op zich nam, op te splitsen en te delegeren.

Wat ons bij het thema conflicten brengt. Mensen rustig laten uitleggen wat ze bedoelen, kan al veel ontmijnen. Tenminste als elkeen van goede wil is, klinkt het. Eduard Soors beklemtoont nog het belang van vorming voor de leden, ook al om het ge-

sprek met de priester aan te gaan. Pastoor Luc Vanherck formuleert het als: „We moeten de sleutels leren afgeven.” Dat bedoelt hij ook letterlijk, zoals blijkt uit volgende anekdote. Terwijl hij de groep misdienaars op een uitstap begeleidde, organiseerden vrijwilligers in zijn huis de barbecue voor 's avonds. Dat deden ze anders dan hij had gepland. „Maar daarom niet minder goed. Op zo'n moment moet je je vooral niet opwinden, zo niet zit je met een conflict.”

Nicole LEHOUCQ



Wie 'vrijwilligt' in een parochie, vergadert nogal wat af. „Opmerkelijk dat slechts weinigen afhaken”, klinkt het in de federatie Kinrooi. „Een goede sfeer en openheid zijn belangrijk.” © Marita Smeets