



STUDIEDAG 'DE VAARDIGE VRIJWILLIGER' VERSLAG AMBITIES

#AMBITIE 1 DE TAKEN VAN DE VRIJWILLIGER ZIJN OPTIMAAL AFGESTEMD OP DE NODEN EN WENSEN VAN DE ZORGVRAGER

In de gespreksgroepen wordt aangegeven dat één op één relaties tussen vrijwilliger en zorgvrager veel voldoening geven en bijdragen tot het verbeteren van de levenskwaliteit van de zorgvrager. De vraag 'wat maakt jou gelukkig' is de sleutel om aan de slag te gaan en moet individueel worden ingevuld.

We moeten bouwen aan een vrijwilligerswerking waar elke zorgvrager op maat wordt bijgestaan door een vrijwilliger. Een werking waar men minder denkt in functie van organisatienoden, maar meer vanuit de noden van de cliënt.

Organisaties moeten een klimaat creëren waar de vrijwilliger een vertrouwensband kan opbouwen met de zorgvrager. **Om dit te realiseren:**

- ✓ Moeten de interesses en wensen van de bewoners in kaart gebracht worden en duidelijk worden voorgesteld.
- ✓ Moet er een goede samenwerking zijn tussen medewerkers, vrijwilligers en zorgvragers
- ✓ Is er nood aan een goede structuur en duidelijke visie
- ✓ Is een uitgebreid kennismakingsgesprek met de vrijwilliger essentieel om zijn talenten en interesses te ontdekken
- ✓ Is de rol van de teamverantwoordelijke belangrijk om de vinger aan de pols te houden

Naar de **vrijwilligers** toe zijn er natuurlijk ook **verwachtingen**

- ✓ Er moet duidelijkheid zijn in verband met de taken
- ✓ De vrijwilliger moet inspraak kunnen hebben
- ✓ Vrijwilligers moeten voelsprietten hebben om de behoeften op te vangen van de zorgvragers

Good practices

- ✓ Een bucketlist opstellen met iedere bewoner
- ✓ Een talenten/interesses databank van alle vrijwilliger (cfr. *Give a day*)
- ✓ De werkmethode van 'make a wish' gebruiken om wensen te vervullen
- ✓ Meer ontmoeting tussen zorgvragers en vrijwilligers om beter te kunnen matchen
- ✓ Meer samenwerken met het verenigingsleven
- ✓ Een vrijwilligersbeurs organiseren. Hoe meer vrijwilligers, hoe meer vraaggestuurd de werking kan lopen

Opgelet

Heb aandacht voor het evenwicht van taken voor vrijwilligers en voor personeel. Er moet een goede balans dat niet enkel de vrijwilligers leuke taken mogen invullen. Ook het personeel moet uiteraard voeling met de cliënten behouden.



STUDIEDAG 'DE VAARDIGE VRIJWILLIGER' VERSLAG AMBITIES

#AMBITIE 2: VRIJWILLIGERS HEBBEN DE NODIGE VAARDIGHEDEN OM HUN VRIJWILLIGERSWERK TE DOEN

Hoewel deze ambitie over de vrijwilliger gaat, gaat uit de gespreksgroepen ook heel wat aandacht naar de gehele context waarin een vrijwilliger vrijwilligerswerk doet. Dit betekent dat een vrijwilliger alleen vaardig kan zijn in een context die dat toestaat.

Vrijwilliger

'Vaardigheid' wordt op verschillende manieren beschreven. Een vaardige vrijwilliger beschikt over heel wat **eigenschappen**: hij is empathisch, geduldig, discreet, betrokken, gemotiveerd, ruimdenkend, open, verantwoordelijk etc. De vrijwilliger voelt goed aan wat de noden zijn van de zorgvrager en betekent een meerwaarde voor deze persoon. De vrijwilliger staat open voor anderen, zowel medevrijwilligers, personeel en zorgvragers. De vrijwilliger staat ook open voor feedback en mogelijkheden om te groeien in het vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld door uitwisseling met anderen, vormingen, leren uit ervaringen.

Vrijwilligersverantwoordelijke

De vrijwilligersverantwoordelijke zoekt naar vaardigheden en talenten onder de vrijwilligers en krijgt zo de juiste persoon op de juiste plek. Vrijwilligers maken gebruik van hun talenten zoals luistervaardigheid, verantwoordelijkheid, empathisch vermogen... en krijgen hierbij begeleiding en waar nodig coaching van personeel of de verantwoordelijke. Deze aandachtige houding van de verantwoordelijke kan natuurlijk enkel indien deze persoon voldoende **tijd** heeft om de vrijwilligers te ondersteunen.

Organisatie

Een vrijwilliger kan alleen maar vaardig zijn in een organisatie die zelf ook 'vaardig' is. Dit wil zeggen dat er een **beleid** is waarbinnen de vrijwilliger zijn of haar talenten kan inzetten en dat er in een grondig kennismakingsgesprek bekeken wordt waar of hoe dat het beste kan.

Uit het beleid moet blijken dat de vrijwilligerswerking een integraal onderdeel vormt van de organisatie. In een **ideale situatie** zijn er in veel vrijwilligers met een grote **diversiteit** aan leeftijden, geslacht, achtergronden, taken, frequentie etc.

Om dit te realiseren zal er in veel organisaties geijverd worden voor een meer geïntegreerd **beleid** rond vrijwilligerswerk bij de directie. Ook het belang van een goede vrijwilligersverantwoordelijke moet daarbij aangekaart worden. Om vaardige vrijwilligers te hebben is het belangrijk de noden van vrijwilligers in kaart te brengen en hen de juiste begeleiding te geven.

Het is belangrijk om een klimaat van openheid te creëren waarin gestimuleerd wordt om te groeien door het volgen van vormingen of deelnemen aan bepaalde activiteiten. Voor een goed geïntegreerde vrijwilligerswerking zijn er ook structuren nodig die participatie van de vrijwilliger mogelijk maken zoals overlegmomenten.



STUDIEDAG 'DE VAARDIGE VRIJWILLIGER' VERSLAG AMBITIES

#AMBITIE 3: VRIJWILLIGERS EN PERSONEEL WERKEN ALS PARTNERS SAMEN EN VERSTERKEN ZO DE ORGANISATIE

Wat bij deze ambitie heel belangrijk blijkt te zijn is **vertrouwen**. Er moet vertrouwen geschonken worden aan vrijwilligers bij het uitvoeren van hun taken én vrijwilligers moeten hun verantwoordelijke kunnen vertrouwen en weten dat ze bij hen terecht kunnen.

Naast vertrouwen blijkt ook dat **waardering** niet onderschat mag worden. Er moet voldoende en regelmatig waardering zijn voor het werk dat vrijwilligers uitvoeren. Op die manier blijven vrijwilligers gemotiveerd om hun taken goed te doen.

Als idee wordt geopperd

- ✓ een boekje op de afdeling leggen waarin zowel zorgvragers als medewerkers iets positiefs kunnen neerschrijven.

Wat verder heel belangrijk is voor een goede relatie tussen vrijwilligers en personeel is **open communicatie** (daar speelt de verantwoordelijke een grote rol in). De vrijwilligersverantwoordelijke moet duidelijk maken dat de deur altijd open staat voor vrijwilligers en dat ze steeds bij hen terecht kunnen met zorgen, ideeën, vragen,... Het contact tussen vrijwilligers en hun verantwoordelijke moet laagdrempelig zijn. **Aanspreekmomenten** moeten duidelijk gekend zijn. Een idee kan zijn om een vast moment vast te leggen waarop de verantwoordelijke aanwezig is voor de vrijwilligers.

Ook zou er de ruimte moeten zijn dat vrijwilligers en personeel kunnen communiceren met elkaar en zowel goede als mindere ervaringen kunnen delen. Idealiter wordt er dan af en toe een **overleg** gepland tussen de vrijwilligers, het personeel en de vrijwilligersverantwoordelijke.

Vrijwilligers zouden **beter betrokken** kunnen worden bij de visie van de voorziening, het beleid rond vrijwilligerswerk, de begeleiding van patiënten,... Een duidelijke **visie** over vrijwilligerswerk kan ervoor zorgen dat het personeel en de vrijwilligers van een voorziening elkaar meer als partners gaan beschouwen. Het moet duidelijk zijn wat vrijwilligers wel en niet kunnen doen zodat ze niet in het vaarwater van het personeel zitten. Er moeten duidelijke afspraken zijn over het takenpakket van vrijwilligers.

Wat verder blijkt is dat **evaluatie** ook beschouwd wordt als een belangrijke tool. Feedbackmomenten kunnen zowel vrijwilligers als personeel op weg helpen om hun samenwerking verder te verbeteren.

Tevreden werknemers en vrijwilligers die op een vlotte manier met elkaar samenwerken zullen zorgen voor betere en warme zorg in een voorziening.



STUDIEDAG 'DE VAARDIGE VRIJWILLIGER' VERSLAG AMBITIES

AMBITIE 4: DE VRIJWILLIGERSVERANTWOORDELIJKE HEEFT TIJD EN TALENT OM ALLE BETROKKENEN IN DE ORGANISATIE TE VERBINDEN.

Een goede vrijwilligersverantwoordelijke is iemand die van alle markten thuis is. Hij is flexibel, sociaal en heeft een goed contact met vrijwilligers, personeel en zorgvragers. De verantwoordelijke is een **laagdrempelig aanspreekpunt** en iemand met **mensenkennis** die ook goed kan luisteren. Hij heeft oog voor de noden en wensen van de vrijwilligers en van de algemene werking. Dit stelt hem ook in staat om goed in te schatten of vrijwilligers die zich aandienen goed passen in de werking en waar zij hun kwaliteiten ten volle kunnen inzetten.

De verantwoordelijke legt zeker geen standaardpakket op, maar zoekt op impuls van de vrijwilliger waar deze het meeste kan betekenen. Dit wil zeggen dat er kan afgeweken worden van een '1x per week 3 uren'-engagement en gezocht wordt naar een **engagement op maat van de vrijwilliger**.

Tegelijkertijd kan de verantwoordelijke ook **daadkrachtig** zijn wanneer hij aanvoelt dat iemand niet het juiste profiel heeft om in de betreffende organisatie te vrijwilligen. Dit is altijd delicaat en de ideale vrijwilligersverantwoordelijke kan dit op een duidelijke, maar respectvolle manier.

De verantwoordelijke is iemand die uit zichzelf **waardering** uit voor het werk van vrijwilligers, maar het is belangrijk dat dit is opgenomen in het beleid van de organisatie. Zo ontstaat er een warm klimaat met een cultuur van het positieve waarderen en samen vieren.

De vrijwilligersverantwoordelijke creëert **samenhorigheid** onder de verschillende vrijwilligers, bv. door samenkomsten en verbindt hen met de andere werkingen van de organisatie. Hij neemt een actief engagement om de vrijwilligerswerking te integreren in de globale werking. Dit kan echter niet alleen dus er moet vanuit de directie evenzeer een engagement komen om vrijwilligers meer te integreren in de algehele werking wat ook verankerd wordt in een visietekst rond (vrijwilligers)beleid.

In een **ideale wereld** heeft de verantwoordelijke voldoende **tijd** om deze rol naar behoren te vervullen en moet die deze rol niet combineren met andere taken. In de praktijk is dat vaak niet zo en moet er veel werk gedaan worden op korte tijd. Het is van belang dat de verantwoordelijke zichzelf hier ook in kan afremmen als het te veel wordt. Het is belangrijk dat iedereen aan zelfzorg doet: zowel vrijwilligers als personeel en dus ook de vrijwilligersverantwoordelijke. Er is daarvoor nood aan een goed evenwicht tussen autonomie en begeleiding.

Om tegemoet te komen aan het probleem van te weinig tijd en middelen kan er ook gezocht worden naar vrijwilligers die de verantwoordelijke ondersteunen in het takenpakket. Dit mag echter niet louter personeelsvervangend zijn. Dit kan bijvoorbeeld door nieuwe vrijwilligers een peter of meter toe te kennen om hen wegwijs te maken.

De verantwoordelijke is een tussenpersoon met een **dubbel mandaat**: hij staat in dienst van de organisatie om het vrijwilligerswerk in goede banen te leiden. Hierdoor is hij vertrouwenspersoon en vertegenwoordiger van de vrijwilliger tegenover de organisatie, maar tegelijk vertegenwoordiger van de organisatie ten aanzien van de vrijwilligers. Het is aan de verantwoordelijke om goed te bewaken dat hierin een evenwicht blijft bestaan, maar ook aan de organisatie om een context te scheppen waarin dit mogelijk is.

Het is hiervoor nodig dat er een duidelijk **vrijwilligersbeleid** is in de organisatie. In dit beleid is ook aandacht voor de vrijwilligersverantwoordelijke. Deze wordt zorgvuldig uitgekozen op basis van zijn of haar kwaliteiten die hierboven beschreven zijn en krijgt ook voldoende tijd vrijgesteld om deze functie naar behoren uit te voeren. Nu wordt dit nog te vaak op het bord van iemand gelegd die 'nog wat uren over heeft'.

De verantwoordelijke wordt hier actief bij betrokken. Hij stippelt mee het beleid uit en wordt betrokken bij het nemen van beslissingen als vertegenwoordiger van de vrijwilligerswerking. Zo wordt er niet van bovenuit iets opgelegd, maar hebben vrijwilligers een stem in dit proces via de verantwoordelijke.