

## Bijlage 2: Werken met vrijwilligers

### Hoe motiveer je vrijwilligers?

Elke dag doen we wel duizend dingen. Leuke en boeiende dingen voor onszelf, maar ook heel wat zaken die buiten onszelf liggen. Waar halen we onze motivatie en energie vandaan om ons in te zetten voor anderen en zorg te dragen? Hoe vinden we nieuwe (Chinese) vrijwilligers en kunnen we ervoor zorgen dat mensen hun motivatie hiervoor versterken?

Worden mensen vrijwillig ingezet om zorg te dragen voor sociaal geïsoleerde ouderen? Dan halen ze hun engagement uit (vijf) bouwstenen voor duurzame motivatie vanuit de zelfdeterminatietheorie. De zelfdeterminatietheorie (ontwikkeld door Deci en Ryan) vertrekt vanuit de grondgedachte dat mensen actieve organismen zijn met een natuurlijke behoefte aan groei, uitdagingen en nieuwe ervaringen. Die behoefte tot ontwikkeling verloopt niet zomaar automatisch, maar vereist voortdurende sociale ondersteuning. De zelfdeterminatietheorie probeert inzicht te geven in de wisselwerking tussen extrinsieke krachten die op een persoon inwerken aan de ene kant en zijn intrinsieke motivatie en psychologische behoeften aan de andere kant. Ook sociale en culturele factoren kunnen het gevoel van vrije wil en initiatief vergemakkelijken of ondermijnen.

### Randvoorwaarden: de Basic Needs Theory

De Basic Needs Theory specificeert aangeboren psychologische behoeften voor psychologische en fysieke gezondheid. Ieder individu beschikt over drie universele basisbehoeften, namelijk competentie, (relationele) verbondenheid en autonomie. Die basisbehoeften zijn essentieel om vrijwillige, kwalitatieve hoogwaardige vormen van motivatie en betrokkenheid bij activiteiten te kunnen inzetten.

Autonomie heeft te maken met de vrije wil. Een autonoom individu is zelfsturend en kan zijn eigen keuzes maken in overeenstemming met de eigen waarden en interesses.

Een competent individu is iemand die zich bekwaam voelt en ervaart dat hij steeds beter in iets wordt. Op de competentiebehoefte kun je inspelen door structuur aan te bieden, zoals duidelijke verwachtingen vooropstellen, haalbare uitdagingen aanbieden en constructieve feedback geven. Zo verhoog je het gevoel van competentie.

Verbondenheid staat voor de behoefte van een individu om steun van anderen en wederzijdse zorg te ervaren. Daarnaast gaat verbondenheid over de behoefte om een bijdrage aan de wereld te leveren die verder gaat dan het eigen belang, zoals zorgen voor anderen.

Worden die basisbehoeften ondermijnd? Dan is dat slecht voor het welzijn en de motivatie. Worden ze ondersteund? Dan dragen ze bij tot de autonome motivatie. Volgens de zelfdeterminatietheorie zijn we van nature geneigd om te



exploreren en nieuw dingen te ontdekken, de zogenaamde intrinsieke motivatie. Dan doe je dingen omdat je ze persoonlijk waardevol vindt, ze horen bij je identiteit. Worden de behoeften niet naar behoren vervuld? Dan raak je je motivatie kwijt of vertoon je gecontroleerde motivatie. Dan doe je alleen iets omdat je je anders schuldig zou voelen of een straf verwacht ...

Wat betekent dat nu voor vrijwilligers die aangespoord worden om zorg te dragen voor sociaal geïsoleerden tijdens warme dagen?

Behoeften	Randvoorwaarden
Behoefte aan competentie	Krijgen de vrijwilligers voldoende vertrouwen in eigen kunnen?
	Is er aandacht voor positieve verwachtingen en feedback?
	Is er voor voldoende uitdaging gezorgd? (Niet te veel, maar ook niet te weinig!)
	Kunnen de vrijwilligers invloed uitoefenen op de omgeving?
	Kunnen de vrijwilligers hun rol op hun eigen manier invullen?
	Is er ruimte voor een zekere mate van zelfstandigheid?
	Worden de vrijwilligers aangesproken op hun verantwoordelijkheid?
Behoefte aan verbondenheid	Worden de vrijwilligers aangemoedigd om initiatief te nemen en andere aanpakken uit te proberen?
	Kunnen beslissingen, suggesties en verzoeken open besproken worden?
	Wordt er gewerkt aan een gedeelde visie en opvattingen over doelen en taken?
	Kan ieder zijn eigen mening uiten?
	Wordt ieders eigenheid gerespecteerd?
	Wordt er een sfeer gecreëerd van samen werken en samen leren?



## Vrijwilligersbeleid

Nog te vaak worden vrijwilligers ad hoc ingeschakeld. Rekruteer je als lokaal bestuur of organisatie pas in de zomerperiode vrijwilligers voor een project rond warme dagen met sociaal geïsoleerde personen? Dan geef je de vrijwilligers onvoldoende ruimte en tijd om banden te smeden en zich in te werken in de thematiek. Vrijwilligers inschakelen vergt opbouw van een vertrouwensrelatie tussen de vrijwilligers, de organisatie, de professionals en de kwetsbare doelgroep. Bovendien vraagt werken met kwetsbare groepen en sociaal geïsoleerden continuïteit en een aanpak die erop gericht is om hen zelfredzaam te leren zijn. Dat vraagt engagement van de vrijwilliger en een goede begeleiding vanuit de organisatie. Kwetsbare mensen hebben namelijk al vaak te veel negatieve ervaringen met gebroken relaties, wisselende contacten en een portie wantrouwen. Een degelijk vrijwilligersbeleid is dan ook wenselijk. Zeker omdat vrijwilligers in zekere mate indringen in de concrete leefwereld van de sociaal geïsoleerde, en er ook bescherming van privacy en omgaan met geheime en vertrouwelijke informatie bij komt kijken.

Bij allerlei werkvormen moeten vrijwilligers beschikken over bepaalde vaardigheden of competenties, zoals motiverende gespreksvoering of omgaan met mensen in een sociaal isolement. Maar ook deskundigheidsbevordering rond het aspect warmte in relatie tot sociaal geïsoleerden is nodig: symptomen herkennen, de eerste zorgen kunnen toedienen bij oververhitting of uitdroging, kennis hebben van de sociale kaart voor doorverwijzing, enzovoort.

Hou ook rekening met de draagkracht van de vrijwilliger. Niet iedereen kan problemen of situaties even gemakkelijk loslaten. Dan ontstaat er gevaar voor een te grote betrokkenheid, waardoor de vrijwilliger te veel moet investeren ten koste van zijn eigen privéleven. Volg vooral vrijwilligers op die zelfstandig werken, buiten de muren van de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligers die op huisbezoek gaan. Sommige vrijwilligers treden weleens eigengereid op, of handelen ongepast. Werk voldoende controlemechanismen uit die nagaan of de vrijwilligers voldoende kwalitatief optreden en knelpunten signaleren. Elke organisatie of dienst kan profielen opstellen met criteria waaraan vrijwilligers moeten voldoen. Een soort 'protocol' of 'deontologische code' bepaalt wat aanvaardbaar is en wanneer vrijwilligers bepaalde grenzen overschrijden. Deze spelregels bieden duidelijkheid.

## Beperkingen van vrijwilligerswerk

Werken met sociaal geïsoleerden is en blijft een complexe bezigheid. Vrijwilligers worden meestal ingeschakeld bij sociaal geïsoleerden die door recente omstandigheden of gebeurtenissen in een situationeel isolement beland zijn of dreigen te belanden. Zelden bij personen die in een structureel isolement leven. Structureel isolement verwijst naar een langdurig leven in isolement met vaak meer dan één oorzaak. Dikwijls gaat het om erg complexe situaties met multiproblematiek waarbij het heel moeilijk is om met het sociale isolement om te gaan of het te doorbreken. Niet iedereen wenst zomaar contact te hebben met anderen. Soms gaat dat boven de pet van vrijwilligers die informele hulp bieden en is meer deskundigheid of gespecialiseerde hulpverlening wenselijk. Verschillende onderzoeken maken duidelijk dat het omgaan met zeer kwetsbare burgers hoge eisen stelt wat betreft kennis, vaardigheden en competenties en dat het lastig is om geschikte vrijwilligers te vinden die daarover beschikken. De



vraag is ook wat de rol- en taakverdeling tussen beroepskrachten en vrijwilligers is.<sup>1</sup>

Daarnaast zijn de meeste vrijwilligers niet bereid om te investeren in een langdurig commitment. Moderne vrijwilligers zoeken vrijwilligerswerk 'op maat', dat voor henzelf ook iets oplevert en combineerbaar is met werk en zorg in de privésfeer.<sup>2</sup> Dat belemmert vaak de inzet van vrijwilligers bij structureel geïsoleerde personen, omdat veel energie en tijd gaat naar het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Is die (vaak fragiele) vertrouwensrelatie ontstaan? Dan is het zeer moeilijk om ze opnieuw los te laten of over te dragen aan anderen. Veel vrijwilligers hebben ook onrealistische verwachtingen. Niet iedereen is bereid om met een lastige of een erg claimende sociaal geïsoleerde aan de slag te gaan. Anderzijds zijn vrijwilligers vaak de enigen die bij de sociaal geïsoleerde over de vloer komen, en dat geeft druk. Aandacht voor draagkracht is heel belangrijk.

## Beroepsgeheim en discretieplicht

Geef vrijwilligers vorming en bijscholing over geheimhoudingsplicht, omgaan met vertrouwelijke informatie<sup>3</sup>.



<sup>1</sup> Machielse, A., Runia, K., (2013). Vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerden met multiproblematiek: mogelijkheden, voorwaarden en rollen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, Volume 11, Issue 4.

<sup>2</sup> Brudney, J. L., Meijs, L.C.P.M. (2008). Een tragedie in vrijwilligerswerk voorkomen: Een nieuw paradigma [Preventing a tragedy in voluntary work: A new paradigm]. *VIO Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 4(5), 11–21.

<sup>3</sup> p. 66 draaiboek zorgnetwerken

## Samenwerken met professionals

Beschouw vrijwilligers niet als een makkelijk en goedkoop hulpje van de organisatie. Vrijwilligers dragen net als andere medewerkers het imago van de organisatie naar buiten. Daarom is er ook een goede afstemming nodig tussen de professionals binnen de organisatie en de vrijwilligers.

### *Randvoorwaarden*

- uitwisseling en terugkoppeling van ervaringen tussen de professionals en de vrijwilligers
- voldoende tijd en ruimte voor (gezamenlijke) deskundigheidsbevordering en onderlinge afstemming
- goede afspraken over de reikwijdte die de bevoegdheden van professionals en vrijwilligers hebben
- voldoende ruimte voor de vrijwilligers om eigen initiatieven te ontplooiën
- niet te veel sturing of betutteling door de professionals

### *Wenselijke eigenschappen van de vrijwilligers*

- trouw: zich loyaal opstellen, zich houden aan de deontologische code
- doorzettingsvermogen: bereidheid om zich langere tijd aan een sociaal geïsoleerde persoon te verbinden
- vermogen tot empathie: zich kunnen inleven in de situatie waarin een sociaal geïsoleerde verkeert en wat dat voor hem betekent
- eigen grenzen kunnen bewaken: afstand kunnen houden tussen privéleven en vrijwilligerswerk

## Drempels en valkuilen

### *Werk buurtgericht*

Een buurtgerichte aanpak biedt tal van troeven om de kwetsbaarheid van sociaal geïsoleerden aan te pakken, zoals de nabijheid van zowel organisaties, vrijwilligers als doelgroep. Daarnaast staat dat organisaties bekend zijn in de buurt en een zeker imago dragen. Sommige buurtbewoners zullen drempels ervaren of buurtwerk minachtend associëren met een organisatie die er alleen is voor sukkelaars uit de buurt. Daarom moeten buurtorganisaties vaak eerst een positieve reputatie opbouwen of vertrouwen scheppen.

Buurtbewoners inschakelen als vrijwilligers betekent ook voldoende aandacht hebben voor groepsdynamiek. Buurtbewoners kennen het sociale weefsel in de buurt. Tegelijkertijd kunnen ze het niet altijd met elkaar vinden in de lokale gemeenschap. Dat kan een rem zetten op het vinden van nieuwe vrijwilligers of op de doeltreffendheid van de inzet van vrijwilligers zelf.



## Vrijwilligers rekruteren

Vrijwilligers rekruteren vraagt tijd. Het komt er ook op aan om de juiste vrijwilligers te vinden die voldoen aan het gewenste profiel. Stel daarvoor een functieprofiel op.

Het eerste contact bepaalt vaak of mensen al dan niet ingaan op het vrijwilligerswerk. Probeer te achterhalen wat de motivatie en intensiteit van hun engagement is om vrijwilligerswerk op te nemen. Zo kunnen de verwachtingen van de organisatie en de vrijwilliger op elkaar afgestemd worden. Sommigen zijn op zoek naar tijdelijk engagement, anderen zijn bereid om zich voor langere tijd in te zetten. Hou ook rekening met de capaciteiten en de draagkracht van de vrijwilliger. Welke taken of werkzaamheden zijn geschikt? Iemand die het goed kan uitleggen, is bijvoorbeeld niet per definitie sociaal voelend. Mogelijk luistert zo'n persoon wat moeilijker naar anderen?

*Vrijwilligers uit kwetsbare groepen* inschakelen kan een aantal drempels weghalen en het aanbod van diensten (tijdens warme dagen) toegankelijker maken. Op die manier werk je aan een positief sociaal imago van de organisatie. Bovendien bouwen vrijwilligers een netwerk op. Vrijwilligerswerk biedt ook kansen op ontmoetingen tussen mensen met een verschillende achtergrond en herkomst. Mensen die door hun armoede, migratie of psychische kwetsbaarheid geïsoleerd geraakt zijn in de samenleving, bouwen weer relaties op.<sup>4</sup> De opvatting heerst dat maatschappelijk kwetsbare mensen meer tijd hebben om vrijwilligerswerk op te nemen. Zijzelf ervaren dikwijls het omgekeerde. Ook al zijn velen van hen werkloos, toch hebben ze het gevoel nooit tijd vrij te hebben. Ze moeten voortdurend allerlei zaken regelen, paperassen in orde brengen, wachten aan loketten van diensten, zorgen voor kinderen, enzovoort.

Veel mensen doen nog geen vrijwilligerswerk omdat het hen nog nooit gevraagd is. Gebruik een mix van communicatiemiddelen om het bereik van potentiële vrijwilligers te vergroten. Rechtstreeks mensen aanspreken is de beste methode.

## Hulpmiddelen

- [Omgaan met vertrouwelijke informatie en beroepsgeheim voor vrijwilligers<sup>5</sup>](#)
- [Motiverende gespreksvoering](#) om het gewenste gedrag bij sociaal geïsoleerden uit te lokken.
- [Begeleiden van vrijwilligers in maatschappelijke kwetsbare posities<sup>6</sup>](#)

<sup>4</sup> Haesendonckx, C., Milh, V., (2016). Begeleiden van vrijwilligers in maatschappelijke kwetsbare posities. Samenlevingsopbouw Antwerpen en Atlas, integratie & inburgering Antwerpen.

<sup>5</sup> Wouters et al., 2009

<sup>6</sup> Haesendonckx, C., Milh, V., (2016) Begeleiden van vrijwilligers in maatschappelijke kwetsbare posities. Samenlevingsopbouw Antwerpen en Atlas, integratie & inburgering Antwerpen

