



Begeleiden van vrijwilligers in maatschappelijk kwetsbare posities

EEN INTERACTIEVE PDF



SAMENLEVINGSOPBOUW

INHOUD

Inleiding	3
1. Waarom deze handleiding?	3
2. Wat krijg je te lezen?	3
3. Hoe werk je met deze handleiding?	3
4. Waarom kiezen voor vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?	3
5. Waarom een specifiek beleid voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie?	4
6. De kracht van vrijwilligerswerk voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie?	4
7. Hoe is deze handleiding tot stand gekomen?	4

Aan de slag	6
1. Een visie uitwerken	6
1.1. Vanuit welke visie wil jouw organisatie aan de slag met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?	6
1.2. Hoe werk je een visie uit?	6
1.3. Een gedeeld verhaal	7
2. Een degelijk vrijwilligersbeleid	7
3. Welke inzichten heb je nodig voor het omgaan met een diverse vrijwilligersploeg?	7
3.1. Je bewust zijn van je referentiekader	8
3.2. Je bewust zijn van je stereotypen en vooroordelen	8
3.3. Hoe communiceer je met mensen die een 'andere' taal spreken?	9
3.4. Hoe communiceer je met anderstalige vrijwilligers?	9
4. Werving	10
4.1. De werving voorbereiden	10
4.2. Waar vind je vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?	10
4.3. Kandidaat-vrijwilligers aanspreken	10
4.3.1. Persoonlijk aanspreken!	10
4.3.2. Motiveer mensen om vrijwilligerswerk te doen	11
4.3.3. Breng de interesses en motivatie van de kandidaat-vrijwilliger in kaart	11
5. Hoe pak je de start van een nieuwe vrijwilliger aan?	12
5.1. Waarop let je bij de kennismaking met een nieuwe vrijwilliger?	12
5.1.1. Elke vrijwilliger is anders	12
5.1.2. Informeer kandidaten over vrijwilligerswerk in jouw organisatie	12
5.2. Uit welke taken kan een nieuwe vrijwilliger kiezen?	13
5.2.1. Zet taken binnen een functie op een rij	13
5.2.2. Splits taken in deeltaken op	13
5.2.3. Op maat: taken zoveel mogelijk laten aansluiten bij de persoonlijke interesse en beschikbaarheid	13
5.3. Welke afspraken overloop je?	13
5.4. Hoe onthaal je een nieuwe vrijwilliger?	14
5.4.1. Heet nieuwe mensen hartelijk welkom	14
5.4.2. Bied houvast	14
5.4.3. Overlaad nieuwe vrijwilligers niet met te veel informatie	15

6. Hoe draag je zorg voor een nieuwe vrijwilliger bij zijn of haar vrijwilligerswerk?	15
6.1. Geef je vrijwilliger de kans om te leren en te groeien	15
6.2. Spreek je waardering en dankbaarheid uit	16
6.3. Geef op een respectvolle manier feedback, ook bij lastige of moeilijke situaties	16
6.4. Maak ruimte voor de kwetsbaarheid van de vrijwilliger	17
6.5. Blijf in gesprek	17

Achtergrondinformatie

1. Een maatschappelijk kwetsbare positie: wat is dat?	18
1.1. Maatschappelijke kwetsbaarheid omschreven	18
1.2. Over welke mensen gaat het?	19
2. Vrijwilligerswerk bekeken vanuit het oogpunt van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie	19
2.1. Kennen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities het vrijwilligerswerk?	19
2.2. Hebben mensen in maatschappelijk kwetsbare posities tijd om vrijwilligerswerk te doen?	20
2.3. Geraken mensen in maatschappelijk kwetsbare posities gemakkelijk op de vrijwilligersplek?	21
2.4. Hebben mensen in maatschappelijk kwetsbare posities voldoende financiële ruimte om vrijwilligerswerk te doen?	21
2.5. Kunnen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities even afhaken als het te moeilijk of te zwaar is om vrijwilligerswerk te doen?	22
2.6. Voelen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities zich zelfzeker genoeg?	22
2.7. Krijgen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities voldoende stimulans van hun omgeving om vrijwilligerswerk te doen?	23
2.8. Spreken mensen in maatschappelijk kwetsbare posities 'dezelfde taal'?	23
2.9. Begrijpen mensen die migreerden voldoende Nederlands?	24
2.10. Hebben mensen in maatschappelijk kwetsbare posities voldoende digitale vaardigheden en toegang tot internet?	24
2.11. Kunnen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities de wettelijke en administratieve drempels overbruggen om vrijwilligerswerk te doen?	25

Bijlages

Bijlage 1: Niemand spreekt in naam van een hele groep of gemeenschap	26
Bijlage 2: Bij problemen of conflicten gaan we vaak 'culturaliseren'	26
Bijlage 3: Sterkte - zwakte analyse	27
Bijlage 4: Mix & Match maakt vrijwilligerswerk mogelijk voor meer mensen	28
Bijlage 5: Feedbackregels	29
Bijlage 6: Actief luisteren	30
Bijlage 7: Talentenblad	31

Colofon	32
----------------	----

Inleiding

Verantwoordelijk voor de vrijwilligerswerking in jouw organisatie?
Ervan overtuigd dat vrijwilligerswerk voor iedereen mogelijk moet zijn?
Vraag je je af hoe je dat kan realiseren? Wat als het niet vanzelf gaat? Wat als het misloopt?
Dan is deze handleiding iets voor jou.

1. Waarom deze handleiding?

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie willen hun tijd en talenten inzetten om vrijwilligerswerk te verrichten maar het lukt hen vaak niet op eigen kracht. Organisaties willen vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie graag bij hun werking betrekken maar het ontbreekt hen aan tijd, inzicht en kennis om goed samen te werken.

Tijd is niet overdraagbaar. Inzicht en kennis wel. Dat is wat deze handleiding doet. Deze informatie ondersteunt jou en je organisatie bij het krachtgericht inschakelen van vrijwilligers in een kwetsbare positie. Zo maak je er een succesvol verhaal van voor iedereen. Zo krijg je er fijne vrijwilligers bij en meer slagkracht in de strijd tegen armoede en uitsluiting.

2. Wat krijg je te lezen?

Het eerste deel van deze handleiding '[Aan de slag](#)' overloopt de verschillende stappen op weg naar het inschakelen van vrijwilligers die maatschappelijk kwetsbaar zijn. De eerste stappen kunnen al gezet worden nog voor de eerste vrijwilliger bij je binnenstapt en uiteindelijk kun je zelf op zoek gaan naar nieuwe maatschappelijk kwetsbare vrijwilligers. Deze handleiding biedt tevens een houvast om met vrijwilligerswerk te starten en dat vlot te laten verlopen.

Het tweede deel '[Achtergrondinformatie](#)' omschrijft wat we verstaan onder maatschappelijke kwetsbaarheid. Vervolgens focussen we op de drempels die voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie soms een hinderpaal vormen om aan vrijwilligerswerk te doen.

3. Hoe werk je met deze handleiding?

Je kan deze handleiding van a tot z doornemen, als een doorlopende tekst. Dat is prima! Heb je echter niet veel tijd om je uitgebreid te verdiepen? Geen probleem. Je kan ook korte stukjes lezen over de onderwerpen die je op dit moment specifiek interesseren. Heb je meer tijd? Klik dan door naar de aanvullende achtergrondinformatie of de bijlagen. En weer terug ... want via de inhoudstafel bewaar je het overzicht en kun je makkelijk door- of terugklikken.

4. Waarom kiezen voor vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?

Omvat de maatschappelijke verantwoordelijkheid van jouw organisatie het doel om iedereen kansen te geven? Hoop je dat een diverse vrijwilligersploeg je aanbod toegankelijker maakt voor een divers publiek? Is een diverse vrijwilligersploeg voor jou een goede leerschool voor het omgaan met diversiteit? Krijg je met alle soorten vrijwilligers het positieve sociale imago voor je organisatie dat je wenst? Wil je het blikveld van je huidige team verbreden met nieuwe invalshoeken? Of heb je nood aan meer menskracht?

Wat je motivatie ook is: je bouwt mee aan een samenleving die ruimte maakt voor iedereen.

5. **Waarom een specifiek beleid voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie?**

Je voelt je misschien wat ongemakkelijk bij wat je las. Waarom zouden we een groep mensen maatschappelijk kwetsbaar noemen? Iedereen is toch kwetsbaar? Waarom de verschillen accentueren? Je kan toch beter kijken naar de zaken die we gemeenschappelijk hebben?

Klopt! Maar beeld je even in dat je van op een kilometer afstand naar een bos kijkt. Je ziet een groene vlek en je weet: dit is een bos. Pas als je dichterbij komt en erdoor wandelt, besef je dat het allemaal verschillende bomen zijn. Sommige bomen hebben een voedzame bodem nodig, andere veel regen. Nog andere gedijen net beter op een arme bodem en in de schaduw. Er zijn bomen die veel ruimte nodig hebben. Er zijn bomen die smal en heel hoog worden. Bomen die het hele jaar door groen blijven. Bomen die in de herfst hun bladeren verliezen. Bomen die winterhard zijn. En bomen die bescherming nodig hebben tegen de kou.

Zo kan je ook kijken naar je vrijwilligersploeg. Het is één geheel, met allemaal gelijkwaardige vrijwilligers. En toch ook allemaal anders, met verschillende noden. Een gedifferentieerde aanpak op maat biedt de beste groeimogelijkheden voor iedereen.

Deze handleiding zoomt in op de specifieke uitsluitingsmechanismen die een leven in armoede, een geschiedenis van migratie of psychische kwetsbaarheid kunnen veroorzaken. Die aspecten duidelijk benoemen is een vereiste om erover te kunnen nadenken. Maar let op dat je niet in een situatie belandt waar je door de bomen het bos niet meer ziet. Je wandelt wel degelijk in een bos van allemaal vrijwilligers.

6. **De kracht van vrijwilligerswerk voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie?**

De initiatiefnemers van deze handleiding hebben jarenlange ervaring met het werken met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie. Ze zagen dat vrijwilligers er sociaal actief door werden, een plaats kregen in de samenleving en groeiden.

Wie vrijwilligerswerk doet, bouwt een netwerk op dat steun kan verlenen en dat ruimer is dan het eigen gezin. Als vrijwilliger werk je mee aan een groter geheel (de organisatie waar je vrijwilligerswerk doet) en je neemt deel aan maatschappelijke verbanden. Dat schept kansen. Je voelt je niet langer alleen. Je hebt een plaats in de publieke ruimte. Je betekent iets in de samenleving.

Tijdens hun vrijwilligerswerk ontwikkelen mensen kennis en vaardigheden. Zo hebben ze meer zelfvertrouwen, meer vertrouwen in de samenleving en meer vertrouwen in de toekomst. Dit komt onder andere doordat vrijwilligers elkaar vinden vanuit het plezier of een gemeenschappelijke interesse en niet vanuit een probleem. Je wordt aangesproken op je kracht en niet op je tekort.

Vrijwilligerswerk biedt ook kansen op ontmoetingen tussen mensen met een verschillende achtergrond en herkomst. Mensen die door hun armoede, migratie of psychische kwetsbaarheid geïsoleerd raakten in de samenleving bouwen terug relaties op. Mensen die de Nederlandse taal (nog) niet machtig zijn, krijgen bij elke ontmoeting de kans om Nederlands te oefenen.

De inzet van vrijwilligers in maatschappelijk kwetsbare posities activeert en sensibiliseert ook de samenleving. De samenleving stelt zich gastvrij op. Er komt plaats voor wie anders is.

7. **Hoe is deze handleiding tot stand gekomen?**

Wat je hier te lezen krijgt, is opgebouwd vanuit de praktijkervaringen van Atlas, Integratie & Inburgering Antwerpen en de vzw Samenlevingsopbouw Antwerpen stad. Vanuit het werken met vrijwilligers binnen de eigen organisaties in het algemeen en vanuit de praktijk van het project Mix & Match (vrijwilligerswerk in duo) in het bijzonder. De uitsluitingsmechanismen die ontstaan

door een leven in armoede, een migratieverleden of een psychische kwetsbaarheid zijn complex. Kennis en inzicht helpen om vrijwilligerswerk in een superdiverse ploeg mogelijk te maken.

Het tekstmateriaal legden de initiatiefnemers voor aan zeven vrijwilligersorganisaties. De verantwoordelijken voor de vrijwilligers van Wereldwinkel Merksem, Beerschot Vrienden Atletiek Club, Dienstencentrum De Meere, het Toneelhuis, cultureel ontmoetingscentrum Nova, Woonzorgcentrum Bilzenhof en Provinciaal Domein Rivierenhof checkten of onze handleiding een antwoord gaf op de kwesties die hen bezighouden bij het inschakelen van kwetsbare vrijwilligers. Ook vijf deskundigen aangaande het werken met vrijwilligers en diversiteit gaven hun feedback. Deze waardevolle aanvullingen leidden tot de huidige versie van deze handleiding.

Wie extra ondersteuning wil bij het uitwerken van een vrijwilligersbeleid voor mensen met een migratieachtergrond, kan terecht bij Atlas, Integratie & Inburgering Antwerpen.



Aan de slag

1. Een visie uitwerken

1.1. Vanuit welke visie wil jouw organisatie aan de slag met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?

Probeer een duidelijk zicht te krijgen op de vraag waarom je je huidige vrijwilligersploeg wil uitbreiden met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie. Welke gevolgen heeft dit? Wil en kan je de organisatie aanpassen zodat deze mensen daadwerkelijk instromen en aan de slag blijven? Een doordachte visie vormt de basis voor een goed vrijwilligersbeleid.

1.2. Hoe werk je een visie uit?

Overweeg de volgende vragen:

- **Waarom wil jouw organisatie werken met vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?**
Wil je een invulling geven aan de eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid door iedereen de kans te geven mee te doen? Wil je de organisatie toegankelijker maken voor verschillende doelgroepen en hoop je dat een meer diverse vrijwilligersploeg hierbij zal helpen? Wil je meer ervaring opdoen door om te gaan met een meer diverse vrijwilligersploeg? Wil je met een meer diverse vrijwilligersploeg werken aan het positief 'sociaal imago' van je organisatie? Wil je het blikveld van je huidige team verbreden met nieuwe invalshoeken? Of heb je nood aan meer menskracht?
Bepaal duidelijk wat de meerwaarde is van vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie voor jouw organisatie. Op welke vlakken is hun inzet wenselijk en op welke vlakken minder. Wees hierin eerlijk én realistisch.
Bewaar het evenwicht tussen vrijwilligers met een maatschappelijke kwetsbaarheid en andere vrijwilligers in je vrijwilligersploeg, zodat er genoeg draagkracht is om de gewenste taken uit te voeren.
- **Kunnen mensen zonder wettig verblijf in jouw organisatie aan de slag?**
Volgens de wet kunnen [mensen zonder wettig verblijf geen vrijwilligerswerk doen](#). Desondanks zijn er organisaties die er toch voor kiezen om mensen zonder wettig verblijf aan de slag te laten gaan als vrijwilliger. Met name de enthousiaste vrijwilliger die (nog) niet mag werken maar heel graag bij jou als vrijwilliger aan de slag wil gaan, komt dan in aanmerking. Deze organisaties willen kansen bieden aan mensen die als vrijwilliger hun steentje willen bijdragen. Een belangrijk element is dat een vrijwilliger verzekerd is. Zo loop je als organisatie geen risico. Spreek hierover met je verzekeringsmaatschappij.
Formuleer vooraf een standpunt over deze kwestie. Zo voorkom je misverstanden onder personeelsleden en vrijwilligers. Je belet dat er willekeur ontstaat over het al dan niet laten starten van deze vrijwilligers. Mensen laten starten en daarna het vrijwilligerswerk stopzetten omdat blijkt dat ze geen wettig verblijf hebben, is immers zeer kwetsend en ontmoedigend voor de vrijwilliger.
- **Hoe kijkt jouw organisatie naar 'verplicht vrijwilligerswerk'?**
Mensen verplicht vrijwilligerswerk laten doen als tegenprestatie voor het vervangingsinkomen dat iemand krijgt (van het OCMW) of als voorwaarde om de instelling te verlaten (vanuit justitie of psychiatrie), zijn thema's die momenteel actueel zijn. Ook rond de gemeenschapsdienst, opgenomen in het huidige regeerakkoord en waarvan de ervaringen in Nederland bijvoorbeeld onderzocht worden, is heel wat te doen. Maak het nadenken hierover onderdeel van je visie.

MEER LEZEN?

- Hambach, E. (eindred.), *Vrijwilligers(werk) onder druk, waar staat vrijwilligerswerk in het volgend decennium?* Brussel, Politeia, 2014, 171 p.
- Hambach, E., Hustinx, L., Redig, G. (red.), *Chinese vrijwilligers? Over de driehoeksverhouding tussen vrijwilligerswerk, activering en arbeidsmarkt.* Brussel, Politeia, 2010, 232 p.
- Schepers, W., Nicaise, I., *Chinese vrijwilligers: Nu ook in België? Naar een verplichte gemeenschapsdienst voor langdurig werklozen?* HIVA KULeuven, Leuven, 2015, 33 p.
- [Hoe bouw je een eigen visie uit op het werken met vrijwilligers?](#)

1.3. Een gedeeld verhaal

Je hele organisatie moet de keuze delen om vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie aan te trekken. Als jij als geëngageerde vrijwilligersverantwoordelijke graag deze vrijwilligers in huis wil halen, maar dit niet de keuze is van de huidige vrijwilligersploeg, het personeel of het bestuur, dan zullen deze nieuwe vrijwilligers uiteindelijk niet echt een kans krijgen binnen je organisatie. Bespreek je keuze met je bestuur en je huidige personeels- en/of vrijwilligersploeg en maak duidelijk waarom je die keuze maakt. Bekijk welke ondersteuning personeel/vrijwilligers nodig hebben bij deze verandering en ondersteun hen daarbij.

2. Een degelijk vrijwilligersbeleid

Een vrijwilligersbeleid weerspiegelt je organisatievisie op vrijwilligerswerk. Het biedt iedereen in je organisatie houvast en voorkomt willekeurig handelen.

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie inzetten als vrijwilliger maakt de nood aan een doordacht vrijwilligersbeleid nog groter. Het impliceert dat je organisatie rekening houdt met de motivatie van de vrijwilliger, met zijn capaciteiten en draagkracht. Welke taken en werkzaamheden zijn geschikt voor deze vrijwilliger? Zijn er taken die je kan diversifiëren?

Schep duidelijkheid over wie je zoekt voor wat, hoe de begeleiding eruitziet, wat mensen als beloning kunnen verwachten, hoe je met de ontwikkeling van vrijwilligers omgaat, hoe je vertrekkende vrijwilligers uitzaait, hoe je zo nodig iemand ontslaat enz.

Maak duidelijke afspraken met de vrijwilligers over verwittigen bij ziekte of gebruik van alcohol tijdens het vrijwilligerswerk, net zoals je dat met alle vrijwilligers doet.

Verplicht jezelf om al dan niet verborgen drempels voor deze groepen onder de loep te nemen. Onderzoek of er voldoende aandacht is voor begeleiding en maatwerk. Zo voorkom je negatieve ervaringen en zaken die mogelijk kwetsend kunnen zijn.

Kortom: een vrijwilligersbeleid voor vrijwilligers in een kwetsbare positie is in feite gewoon een goed vrijwilligersbeleid.

MEER LEZEN?

- Vrijwilligersbeleid essentieel bij het werken met (kwetsbare) vrijwilligers. In: Hambach, E., Mathijssen, C., *Inschakelen van kwetsbare vrijwilligers. Resultaten van het project Vrijwilligerswerk Versterkt.* Brussel, Politeia, 2011, p. 19-26.

3. Welke inzichten heb je nodig voor het omgaan met een diverse vrijwilligersploeg?

Samen vrijwilligen in een diverse ploeg is niet eenvoudig. Als verschillende leefwerelden van vrijwilligers ver uiteen liggen, kan dit leiden tot onbegrip, conflicten en frustraties. Enkele inzichten kunnen helpen om jouw visie op vrijwilligerswerk met mensen in maatschappelijk kwetsbare posities te onderbouwen en het vrijwilligersbeleid van jouw organisatie te ondersteunen.

3.1. Je bewust zijn van je referentiekader

Iedereen heeft een eigen referentiekader. Het is als het ware een rugzak die je meedraagt. In die rugzak zitten de regels en principes die je meekreeg met je opvoeding, de ervaringen die je hebt opgedaan, je geloof, de plaats in het gezin, het al dan niet wonen in een stad, of je opgegroeid bent in een middenklassegezin, een arbeidersgezin of een gezin in armoede, of je geëmigreerd bent. Het is een bril waardoor je naar de wereld kijkt.

Van een groot deel van je referentiekader ben je je bewust, maar van een zeer groot deel ook niet. Het blijft onuitgesproken en vooral, het wordt nooit in vraag gesteld. Het maakt deel uit van je persoonlijkheid en niemand kan zich ervan losmaken. Het heeft een grote impact op hoe je kijkt naar de wereld, op je handelen en op het vormen van je mening. Vanuit je referentiekader beoordeel je de wereld.

Wees je hiervan bewust, ook tijdens het vrijwilligerswerk. Ga er niet van uit dat bepaalde handelingen en 'manieren van werken' vanzelfsprekend zijn en zo 'moeten' gebeuren. Bespreek de taken zorgvuldig, vraag hoe iemand het graag aanpakt en zoek naar een werkwijze waar je allebei mee kan leven. Communiceer de afspraken ook aan de andere vrijwilligers of personeel. Oordeel niet te snel wanneer je iemands reactie vreemd vindt maar vraag om uitleg.

Een voorbeeld: mensen doen op verschillende manieren de afwas. Sommigen gebruiken 2 bakjes water, eentje met zeepsop en een ander met spoelwater. Anderen laten het water stromen en doen zeep op hun spons. Mensen met een horecaverleden doen het nog anders. Afhankelijk van de eigen gebruiken, vinden mensen de andere aanpak vies of onhygiënisch. Bespreek ze daarom vooraleer ze tot een conflict leiden.

Een ander voorbeeld: Sommige vrijwilligers zijn zeer goed in verzorgende taken met kinderen maar veel minder vertrouwd met het 'educatieve aspect'. Knippen, puzzelen, samen iets tekenen, een boekje voorlezen: omwille van verschillende redenen is dit onbekend. Sommige mensen hebben dit niet meegekregen van thuis uit of zijn zelf nooit naar een kleuterschool geweest. Voor sommige ouders in een crèche kan het lijken alsof deze vrijwilligers niets 'actiefs doen' met de kinderen, terwijl zij dit wel verwachten. Bespreek dit met de ouders, maar ook met de vrijwilliger in kwestie. Laat de vrijwilliger eventueel een duo vormen met een andere, meer ervaren vrijwilliger zodat zij of hij kan groeien in deze taken. Bekijk samen wat mogelijk is.

Nog een voorbeeld: Voor sommige vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie is de financiële of materiële return een extra motivatie om vrijwilligerswerk te doen, bv. koken voor een buurtmaaltijd en ondertussen mee kunnen eten of helpen bij de samenstelling van voedselpakketten en een pakket mee naar huis kunnen nemen. Dit vinden we vanuit onze 'middenklassebril' al snel 'profiteren'. We spreken af hoe we dit gedrag onder controle kunnen houden, want als iedereen zo begint, is het einde zoek. Als een vrijwilliger die niet in een maatschappelijk kwetsbare positie leeft als materiële return een gratis ticket krijgt voor een culturele voorstelling, vinden we dat sneller wél ok, omdat dat meer tot onze leefwereld behoort.

3.2. Je bewust zijn van je stereotypen en vooroordelen

Door individuen op een hoop te gooien en over 'de doelgroep', 'de arme', 'de moslim', 'de depressieve mens' te spreken, doe je mensen onrecht aan. Geen enkel individu past in een hokje. Een groep draagt een gemiddeld profiel dat bij niemand past. Meer nog, elk individu past in méér dan één hokje. Mensen zijn veel hokjes tegelijkertijd zoals moeder, dochter, buurvrouw, arm en creatief. Mensen zijn in de eerste plaats hun unieke combinatie van hokjes.

Streef dus naar 'maatwerk op elk gebied'. Elke mens heeft een gebruiksaanwijzing die voor anderen handig is om te kennen. Als leefwerelden of achtergronden sterk verschillen, is het soms nodig meer te weten te komen. Evenwel is niemand louter zijn of haar beperking of zijn of haar sociale of culturele achtergrond. Daarnaast is elke situatie ook nog eens uniek. Persoonlijke geschiedenis en persoonlijke gevoeligheden spelen zeker mee. Wat dus werkt in de ene situatie, werkt niet per se in een andere situatie.

Wees je er bewust van dat andere vrijwilligers ook stereotypen hanteren en vooroordelen hebben. Dit kan soms leiden tot (racistische) opmerkingen en roddels, waardoor er conflicten kunnen ontstaan in de vrijwilligersploeg. Negeer opmerkingen en roddels niet maar maak ze bespreekbaar.

MEER LEZEN?

- [Bijlage 1: Niemand spreekt in naam van een hele groep of gemeenschap](#)
- [Bijlage 2: Bij problemen of conflicten gaan we vaak 'culturaliseren'](#)

3.3. Hoe communiceer je met mensen die een 'andere' taal spreken?

Communicatiestijlen verschillen. De communicatie tussen de verantwoordelijke van de organisatie en de Raad van Bestuur is allicht anders dan die tussen alle vrijwilligers onderling of specifiek tussen vrijwilligers in een kwetsbare positie. Daardoor loopt de communicatie soms onwennig of stroef of zelfs helemaal verkeerd.

MEER WETEN?

- [Spreeken mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie 'dezelfde taal'?](#)

Wees zeer alert over hoe je omgaat met verschillende communicatiestijlen in één vrijwilligersploeg. [Hoe geven mensen elkaar feedback?](#) Voelt iedereen zich voldoende op zijn gemak in de organisatie om te zeggen wat hij wil? Zorg er in elk geval voor dat de communicatie niet stopt, dat bepaalde uitspraken 'verteerd' worden en niet te persoonlijk worden opgevat. Gebruik een duidelijk en eenvoudig taalgebruik, zonder onnodige verbloemen of beeldspraak.

3.4. Hoe communiceer je met anderstalige vrijwilligers?

De groep anderstalige vrijwilligers is heel divers: van mensen die de taal amper machtig zijn tot bijna-moedertaalsprekers, kortgeschoold versus hooggeschoold, introvert versus extravert.

MEER WETEN?

- [Begrijpen mensen van andere afkomst voldoende Nederlands?](#)

Probeer in te schatten wie je gesprekspartner is. Als iemand nog maar weinig Nederlands spreekt, kan je de volgende 6 belangrijke tips toepassen:

- Hou oogcontact en creëer een veilige context waar Nederlands praten en fouten maken mag.
- Spreek niet te snel.
- Gebruik eenvoudige en internationale woorden.
- Gebruik duidelijke, eenvoudige en correcte zinnen.
- Beperk je tot de essentie en controleer het begrip via gerichte vragen.
- Geef je gesprekspartner voldoende tijd om te antwoorden.

MEER TIPS?

- www.klaretaalrendeert.be.
- Advies of begeleiding bij taalbeleidsacties? info@klaretaalrendeert.be. Een medewerker van Atlas, team taalbeleid en taalpromotie (vroeger Huis van het Nederlands) neemt contact met u op om een afspraak te maken.
- [Hoe zorg je dat iedereen je informatie krijgt en begrijpt?](#)

Hou er rekening mee dat telefoneren een belangrijke drempel is voor veel mensen waarvan de moedertaal geen Nederlands is. Stel duidelijke, gerichte vragen aan de telefoon. Controleer of je elkaar goed begrepen hebt door de belangrijkste informatie te (laten) herhalen. Zorg er bijvoorbeeld voor dat je telefoonnummer en naam opgeslagen zijn in de gsm van je vrijwilliger: zo ziet hij/zij het meteen als je hem/haar opbelt. Een oproep van een onbekende beantwoorden, maakt mensen soms onzeker. Ga er niet te snel van uit dat mensen vlot bellen als ze bijvoorbeeld verhindert zijn. Bespreek andere manieren om elkaar te verwittigen: een standaard-sms in de gsm opslaan, een vriend/vriendin of familielid die wil bellen, ... Het helpt ook als je een dag op voorhand zelf opbelt of een sms stuurt als herinnering aan een gemaakte afspraak.

4. Werving

4.1. De werving voorbereiden

Wil je snel vrijwilligers vinden of wil je de juiste man/vrouw op de juiste plek?

Een goede voorbereiding is absoluut nodig vooraleer je start met de werving van vrijwilligers. Kennis van je eigen organisatie is essentieel. Als je je eigen organisatie goed kent, weet je wat haalbaar is bij het werven van nieuwe vrijwilligers. Je kent de valkuilen en zoekt naar oplossingen. Een goed hulpmiddel hierbij is een sterkte-zwakteanalyse of SWOT. Een voorbeeld hiervan kan je vinden in [bijlage 3](#).

Denk na over een aantal vragen. Vertaal die vragen dan naar wervingsstrategieën. Hier kan je de wervingscirkel voor gebruiken.

Met de wervingscirkel kun je stap voor stap een wervingsactie voorbereiden:

1. Je begint met het doel: Wat wil ik bereiken met de werving? Welke doelen stel ik mij?
2. Vervolgens denk je na over de doelgroep: Wie wil ik bereiken?
3. Daarna komt de boodschap: Wat wil ik overbrengen? Wat heb ik hen te bieden?
4. Dan de vraag: Hoe ga ik mijn doelgroep benaderen? Welk middel kan ik gebruiken?
5. Ten slotte: Wie doet het, wanneer en hoeveel mag het kosten? Dus, hoe organiseer ik de wervingsactie?

MEER LEZEN?

- [De wervingscirkel](#)
- [Stappenplan voor werving \(allochtone\) vrijwilligers](#)

4.2. Waar vind je vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?

Uit onderzoek blijkt dat mensen vooral vrijwilligerswerk starten omdat iemand uit hun familie of kennissenkring hen daarvoor vraagt. Zo komt het dat in vele Vlaamse vrijwilligersorganisaties in hoofdzaak Vlaamse mensen rondlopen. Meestal behoren zij tot de groep van doorsnee Vlamingen: (redelijk) geschoold en (redelijk) bemiddeld. Zij spreken op hun beurt weer opnieuw hun eigen netwerken aan. Voor veel mensen in een kwetsbare positie is het vrijwilligerswerk echter onbekend.

MEER WETEN?

- [Kennen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities het vrijwilligerswerk?](#)

Wil je mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie aanspreken en heb je in je professionele of persoonlijke netwerk geen contacten met mensen in maatschappelijk kwetsbare posities, dan werk je best samen met andere organisaties die de doelgroep goed kennen.

Toets of je zoekmethodes aangepast zijn om vrijwilligers in maatschappelijk kwetsbare posities te bereiken, bv. bij organisaties die de armoede-expertise in huis hebben of bij organisaties die werken met mensen van andere origine.

Ga naar plaatsen waar mensen in maatschappelijk kwetsbare posities komen, bv. Nederlandse taallessen, buurthuizen, voedselbedelingen, ...

MEER LEZEN?

- [10 manieren om vrijwilligers uit kansengroepen te vinden](#)

4.3. Kandidaat-vrijwilligers aanspreken

4.3.1. Persoonlijk aanspreken!

Maak voldoende tijd vrij om mensen aan te spreken. Vraag mensen persoonlijk of ze bij jouw organisatie als vrijwilliger aan de slag willen. Voor veel mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie is het misschien de eerste keer dat iemand hen dit vraagt. Een persoonlijk gesprek schept meer vertrouwen en heeft meer overtuigingskracht dan gelijk welke folder. Een folder kan daarentegen wel ondersteunend werken. Hij geeft eenduidige informatie en kan dienen om aan anderen (familie, diensten) te tonen waartoe iemand zich engageert.

“Dat ze mij gevraagd hebben om deel uit te maken van de beheerraad, is een erkenning voor wie ik ben en wat ik beteken!”

MEER LEZEN?

- 10 manieren om vrijwilligers uit kansengroepen te vinden

Ga langs bij (of nog beter, neem met je organisatie deel aan) vrijwilligersbeurzen (bv. Servicepunt Vrijwilligers in Antwerpen), bied je organisatie aan tijdens proefdagen voor vrijwilligerswerk (bv. Carrousel van Servicepunt Vrijwilligers in Antwerpen of bezoek van cursisten Open School). Kortom, creëer kansen om mensen persoonlijk aan te spreken.

4.3.2. Motiveer mensen om vrijwilligerswerk te doen

Geef zoveel mogelijk info over opportuniteiten en leerkansen, bv. het belang om nieuwe mensen te leren kennen, de kans om de eenzaamheid te doorbreken, Nederlands te oefenen, informele netwerken op te bouwen, ...

MEER ZIEN?

- [Waarom doe je het? Vrijwilligers vertellen.](#)
- [Divers vrijwilligerswerk.](#)

Stimuleer mensen om toch – ondanks twijfels – te starten met vrijwilligerswerk. [Door herhaaldelijk deel te nemen aan precies dat soort activiteiten waar men zich te min voor voelt, verkleint de statusverlegenheid net.](#) Het vraagt nogal wat motivatie en lef om vanuit dit gevoel toch de stap te zetten. Maar wie zich ertoe kan brengen, merkt dat de schroom langzaam vermindert. Hoe vaker men zo'n positieve ervaring kan meemaken, hoe dieper ze kan inwerken. Vrijwilligerswerk werkt op deze manier zeer helend voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie. Men komt op die plaatsen waar anderen ook komen. Men heeft het gevoel erbij te horen. Of hoe vrijwilligerswerk een hefboom tot integratie kan zijn.

“Ik krijg er geen geld voor, maar wel een glimlach en dat doet mij deugd. Een glimlach is goedkoper dan elektriciteit en het verwarmt beter!!!”

“In het begin had ik nog geen papieren en kon ik eigenlijk volgens de wet geen vrijwilligerswerk doen. Maar ik kreeg toch de kans! Dit was zoveel zinnvoller dan heel de dag op mijn kamer zitten. Via het vrijwilligerswerk breidde mijn netwerk heel erg uit. Ik kreeg veel steun van mijn collega's. Zo hielpen ze ook mee met mijn verhuis. Ik kreeg zoveel meer dan ik kon geven!”

MEER WETEN?

- [Hebben mensen in maatschappelijk kwetsbare posities tijd om vrijwilligerswerk te doen?](#)

4.3.3. Breng de interesses en motivatie van de kandidaat-vrijwilliger in kaart

Probeer zicht te krijgen op hobby's, interesses, beroepservaring. Dit helpt om uit te zoeken welke taken de kandidaat-vrijwilliger graag zou doen. Dit is niet altijd duidelijk bij aanvang. Het is een zoektocht naar talenten, voorkeuren, enz. Vaak hebben mensen totaal geen idee van wat er allemaal bestaat.

Ga met de vrijwilliger een gesprek aan over zijn motivatie om vrijwilligerswerk te doen. Wil hij je uit de nood helpen, Nederlands oefenen, zorgen voor kinderen of ouderen, eventueel vanuit levensbeschouwelijke overwegingen, ...? Zoek samen naar manieren om via het vrijwilligerswerk zoveel mogelijk aan die wensen tegemoet te komen.

Als praten moeilijk is, zijn er instrumenten beschikbaar die minder talig zijn.

Ga naar [bijlage 7: Talentenblad](#) (met pictogrammen).

Als de vrijwilliger expliciet vrijwilligerswerk wil doen om Nederlands te oefenen, zorg dan dat dit mogelijk is. Zoek uit hoeveel Nederlands een vrijwilliger moet kennen voor bepaalde taken en of hij via de taken die jouw organisatie aanbiedt genoeg Nederlands kan oefenen.

Via een [vorming duidelijke taal en taaliconen](#), leer je via een handige taalicoonwijzer, taaliconen toekennen aan je eigen activiteiten, cursussen en workshops.

Als je na het gesprek het gevoel hebt dat er nog te veel twijfel is bij de kandidaat-vrijwilliger, laat de vrijwilliger dan een proefdag of korte proefperiode meedraaien (korte engagements, actieve deelname). Geef ruimte om te proberen, bied de mogelijkheid om een periode vrijblijvend mee te doen om te zien of het de nieuwe vrijwilliger ligt.

*“Ik wil laten zien dat ook als je heel diep zit, je er toch uit kunt geraken.
Kijk maar naar mij! Als je alleen thuis zit, denk je dat je de enige bent.
Iedereen is evenveel waard: dat gevoel wil ik aan mensen geven!”*

*“Ik heb hard moeten werken om te staan waar ik nu sta. Ik heb niet getoverd...
Daarom doe ik nog steeds vrijwilligerswerk! Ik wil een voorbeeld zijn voor anderen:
geloof in jezelf, in wat je doet! Ik zie nog veel mensen om mij heen (nieuwkomers maar
ook mensen die hier al langer wonen) die in de rol van slachtoffer kruipen.
Dat is jammer!”*

5. Hoe pak je de start van een nieuwe vrijwilliger aan?

5.1. Waarop let je bij de kennismaking met een nieuwe vrijwilliger?

5.1.1. Elke vrijwilliger is anders

Dit geldt voor alle vrijwilligers, dus ook voor vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie. Spreken over groepen impliceert het benoemen van gemeenschappelijke ‘groepskenmerken’. Maar dé vrijwilliger in armoede bestaat niet. Evenmin als dé vrijwilliger met een migratieverleden of dé vrijwilliger met een psychische kwetsbaarheid. Hoe je met een vrijwilliger in een bepaalde maatschappelijke positie omgaat, is dan ook verschillend van persoon tot persoon. Neem de tijd om met een kandidaat-vrijwilliger kennis te maken. Wees je bewust van je vooroordelen over ‘groepen’.

AAN DE SLAG?

- [Je bewust zijn van je stereotypen en vooroordelen](#)

5.1.2. Informeer kandidaten over vrijwilligerswerk in jouw organisatie

Geef zoveel mogelijk en zo concreet mogelijk info over de aard van het vrijwilligerswerk, ook al lijkt die info voor jou evident: info over afspraken en regels, over de taken, over wederzijdse verwachtingen, ... Wat houdt de vrijwilligerstaak precies in? Hoeveel keer per maand? Van hoe laat tot hoe laat? Vertel hoeveel mensen er aanwezig zullen zijn, welke leeftijd ze hebben, of er iemand is die de kandidaat-vrijwilliger kent.

Geef info over de bereikbaarheid: waar vindt het plaats? Hoe geraak je ter plekke? Welke tram/bus kan je nemen? Welke halte? Wat is de dienstregeling? Wat kost dit? Kan je met anderen meereizen of samen het openbaar vervoer nemen?

MEER WETEN?

- [Geraken mensen in maatschappelijk kwetsbare posities gemakkelijk op de vrijwilligersplek?](#)
- [Hebben mensen in kwetsbare posities voldoende financiële ruimte om vrijwilligerswerk te doen?](#)

Geef ook praktische info: bij wie kan je terecht met vragen? Hoe zit het met eten en drinken en vergoedingen? Waar laat je je persoonlijke spullen veilig achter? Welke taal wordt er gesproken? Stel eventueel ter ondersteuning een infoboekje op over je organisatie.

5.2. Uit welke taken kan een nieuwe vrijwilliger kiezen?

5.2.1. Zet taken binnen een functie op een rij

Kijk goed naar de huidige taken en werkzaamheden. Het kan helpen alle taken eens op een rijtje te zetten. Functies en activiteiten blijven abstract, tot je de concrete taken binnen die functies benoemt.

Als je alle taken hebt opgesomd, kan je bekijken wie wat doet en welke taken je eventueel kan verschuiven. De ‘[Schudden, delen, geven](#)’-methode kan een goed hulpmiddel zijn bij zo’n proces. Met Schudden, delen, geven kunnen vrijwilligersorganisaties de structuur van hun organisatie aanpassen aan de motivatie en de inzet van hun vrijwilligers. Hierdoor worden organisaties aantrekkelijker voor vrijwilligers. Het is een speelse informele manier om een nieuwe, flexibele taakverdeling in te voeren in een organisatie, door de taken en verantwoordelijkheden letterlijk te schudden, te delen en te geven.

MEER LEZEN?

- [Taken en werkzaamheden onder de loep nemen: welke zijn geschikt?](#)

5.2.2. Splits taken in deeltaken op

Onderzoek of je grotere taken kan opsplitsen in deeltaken. Dit kan een hulpmiddel zijn om vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie op een laagdrempelige en toegankelijke manier in te schakelen. De deeltaken vertrekken van wat mensen kunnen en bieden vrijwilligers vervolgens de kans hun competenties op eigen tempo verder te ontwikkelen.

Voorbeeld: voorlezen in de bib onderverdelen in: zorgen dat de stoelen klaarstaan in het lokaal, dat de kussens op de stoelen liggen, dat er een glas water is voor de voorlezer, de kinderen naar de voorleesplek begeleiden, stil houden ... en het voorlezen zelf.

5.2.3. Op maat: taken zoveel mogelijk laten aansluiten bij de persoonlijke interesse en beschikbaarheid

Zorg dat een taak zoveel mogelijk aansluit bij de persoonlijke interesses. Praat met de vrijwilliger over zijn motivatie om vrijwilligerswerk te doen.

Voorbeeld: Zet geen vrijwilliger die Nederlands wil oefenen ergens alleen aan de afwas.

Onderzoek voor anderstalige vrijwilligers hoe goed ze Nederlands moeten kennen om een bepaalde taak uit te voeren. Via een [vorming duidelijke taal en taaliconen](#), leer je via een handige taalicoonwijzer de taaliconen toekennen aan je eigen activiteiten, cursussen en workshops.

AAN DE SLAG?

- [Breng de interesses en motivatie van de kandidaat-vrijwilliger in kaart](#)

Bespreek met de vrijwilliger of hij graag regelmatig op een vast moment komt vrijwilligen of liever sporadisch.

5.3. Welke afspraken overloop je?

Niet alleen de taakverdeling is belangrijk, maar ook de manier van werken. Maak praktische afspraken over op tijd komen, wat te doen als je te laat bent, hoe verwittigen als je niet kan komen, wat te doen als je geen belwaarde hebt, [wat als je niet beschikt over internet](#), wat als je een tijdje gas wil terugnemen? Praat ook over afspraken over het nuttigen van eten of alcohol tijdens het vrijwilligerswerk. Bespreek hoe jouw organisatie omgaat met discriminatie en racisme. Aarzel niet om heel expliciet te spreken over afspraken. Dit maakt [feedback geven](#) makkelijker. Delicate thema’s benoemen, maakt niet zoveel uit, wel of je dit respectvol doet.

Voorbeeld: een man van Turkse afkomst wil graag starten als vrijwilliger in de bar van een cultuurcentrum. Bij het kennismakingsgesprek blijkt dat hij enkel koffie, thee en frisdrank wil serveren. Alcoholische dranken inschenken en geven, vindt hij moeilijk omwille van zijn geloof. Door te vragen of hij zich wel comfortabel voelt bij het schenken van alcohol, realiseert hij zich dat dit een

deel is van het takenpakket. Voor zowel de vrijwilliger als de organisatie is dit een goede vraag bij de kennismaking. De man kan nog even nadenken of hij de taak wel wil doen en de organisatie kan zoeken naar mogelijke oplossingen, bv. in samenspraak met de andere vrijwilligers de man enkel niet-alcoholische dranken laten serveren of vrijwilligerswerk laten doen tijdens kindervoorstellingen waar er geen alcoholische dranken geschonken worden.

Nog een voorbeeld: Tijdens een kennismakingsgesprek met een vrijwilliger, wordt besproken hoe hij kan verwittigen als hij niet kan komen. Omdat hij een gsm heeft, lijkt het logisch dat hij een bericht kan sturen. Het blijkt echter dat de man niet kan lezen en schrijven. Dus moet naar een andere oplossing worden gezocht. Zo wordt afgesproken om een standaard-sms in zijn gsm te installeren die hij kan versturen als hij niet aanwezig kan zijn.

MEER LEZEN?

Hambach, E. (red.), *Respectvol vrijwilligen, Positief omgaan met kwetsbare mensen*. Brussel, Politeia, 2013, p.39-41.

5.4. Hoe onthaal je een nieuwe vrijwilliger?

5.4.1. Heet nieuwe mensen hartelijk welkom

Algemeen geldt: gedraag je als een goede gastvrouw of gastheer. Ontvang iemand zoals je thuis zou doen met iemand die voor de eerste keer bij jou op bezoek komt.

- Laat je nieuwe vrijwilliger de eerste keer liefst niet alleen binnenkomen. Geef een foto mee van het gebouw waar hij/zij naartoe moet (of toon het via Google Street View). Spreek af hoe laat iemand komt en onthaal hem of haar persoonlijk (of vraag aan iemand anders om dat te doen). Ga zo nodig de eerste keer mee naar de plaats waar de activiteit doorgaat. Laat de nieuwe vrijwilliger zelf bepalen waar hij/zij liefst afsprekt met jou: hij/zij heeft wellicht eigen referentiepunten in de stad, die niet noodzakelijk dezelfde zijn als die van jou!
- Bied zo mogelijk mensen iets te drinken aan. Stel mensen op hun gemak, door bv. samen even aan een tafel te gaan zitten om van daaruit het geheel te overschouwen.
- Toon dat je blij bent met zijn/haar engagement.
- Heet mensen expliciet welkom bij het begin van een activiteit of vergadering.
- Stel de nieuwe vrijwilliger voor aan de andere vrijwilligers en/of personeelsleden en vertel over zijn interesses om te starten als vrijwilliger. Laat ook de anderen zichzelf voorstellen. Werken met naamkaartjes helpt. Mensen moeten dan niet steeds opnieuw vragen hoe iemand heet. En het maakt het voor mensen met Nederlands als moedertaal makkelijker om voor hen moeilijk uitsprekbare namen te onthouden.
- Als je verwijst naar collega's of andere vrijwilligers waar de nieuwe vrijwilliger bij terecht kan voor vragen, vertel dit dan liefst op het moment dat die persoon aanwezig is. Persoonlijke kennismaking stelt mensen gerust.
- Geef een rondleiding in de lokalen. Denk eraan ook simpele praktische zaken toe te lichten: waar hang je je jas, waar laat je kostbare spullen achter, waar kan je koffie of thee nemen, waar is het toilet.
- Ga er niet van uit dat mensen elkaar kennen na een eerste introductie. Blijf zoeken naar manieren waarop je elkaar beter kunt leren kennen en met elkaar een gesprek kunt aangaan. Creëer voortdurend ontmoetingskansen.
- Nodig de nieuwe vrijwilliger na zijn eerste vrijwilligerswerk uitdrukkelijk uit om een 2de, 3de, 4de keer terug te komen.

“Maak oogcontact, kijk mensen aan, glimlach! Behandel ons als gelijke!”

5.4.2. Bied houvast

Zet mensen bijeen die iets gemeenschappelijk hebben zoals leeftijd, hobby's of interesses. Dit bevordert het contact over de verschillen heen.

Voorzie een contactpersoon voor kleine en grote vragen. Dit kan een peter of meter zijn die de nieuwe vrijwilliger laat kennismaken met de verschillende aspecten van de werking en coacht bij opdrachten. Sommige mensen hebben baat bij een al dan niet tijdelijke vaste duo-vrijwilliger. Door in duo vrijwilligerswerk te doen, voelen vrijwilligers met een maatschappelijke kwetsbaarheid zich sterker

om als vrijwilliger actief te zijn. Ze leren op een ongedwongen manier de andere vrijwilliger en de organisatie waarin ze actief zijn beter kennen.

Anderzijds voelen de vrijwilligersverantwoordelijken zich ontlast van de zorg voor vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie. Ze zijn er gerust in dat iemand van de vrijwilligersploeg dit opneemt en hen aanspreekt als ze steun nodig hebben.

MEER WETEN?

- [Mix & Match werkte deze methodiek uit. Ga naar bijlage 4.](#)

Je kan werken met een vrijwilligersmapje dat mensen mee naar huis kunnen nemen. Zo hebben ze ook thuis een tastbare houvast.

Een goed voorbeeld is het onthaalmapje voor vrijwilligers 'Samen vrijwillig' van Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad

Nog een goed voorbeeld? Zie: [Brochure vrijwilligers en taal oefenkansen: bartaken in CC Deurne.](#)

5.4.3. Overlaad nieuwe vrijwilligers niet met te veel informatie

Overlaad nieuwe mensen niet met te veel informatie. Je schrikt mensen af door hen in het begin alle info te geven over administratieve zaken, verzekeringen, ... Begin bijvoorbeeld niet over de geschiedenis van je organisatie. Hou het organogram nog even achterwege. Beperk je tot de essentie. De rest volgt later wel (maar zorg dat je het niet vergeet).

Vooraf voor mensen die kort- of ongeschoold zijn of anderstalig zijn, vraagt lezen veel inspanning. Zij hebben moeite om teksten te lezen en te begrijpen. Als je geschreven teksten (bv. een huis-houdelijk reglement) of brochures (bv. een onthaalbrochure) meegeeft, zorg dan voor eenvoudige taal en ondersteun de tekst met beelden. Overloop ze liefst samen zodat je mensen niet overspoelt met informatie.

6. Hoe draag je zorg voor een nieuwe vrijwilliger bij zijn of haar vrijwilligerswerk?

6.1. Geef je vrijwilliger de kans om te leren en te groeien

'Bij de hand loslaten' is het doel van de begeleiding van vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie. Er zijn verschillende vormen van begeleiding die naast elkaar kunnen plaatsvinden zoals een werkbespreking, een supervisie, een evaluatiegesprek, een informele babbel, ... De ene vorm is niet beter of effectiever dan de andere. Ze vullen elkaar aan.

Effectieve begeleiding begint met regelmaat, vaste afspraken, het opstellen van leerdoelen (en eventueel scholingsmogelijkheden). Ze dienen als leidraad en kunnen regelmatig bijgesteld en geëvalueerd worden.

"Blijf volhouden om iedereen kansen te geven. Altijd opnieuw! Geef niet op! Nooit! Pas u aan de mens aan die voor u zit. De ene is sterker dan de andere. Maar vanbinnen is iedereen evenveel waard!"

"Luister naar wat je vrijwilliger wil bijleren en hoe hij/zij wil groeien. Zorg dat je vrijwilliger kan bijleren op een manier die hij/zij aangenaam vindt: individuele coaching, uitwisseling met andere vrijwilligers, interne of externe opleiding."

"Niet betuttelen maar hen ook niet aan hun lot overlaten!"

MEER WETEN?

- [Voelen mensen zich zeker genoeg?](#)

MEER LEZEN?

Mostert, M., *Succesvol begeleiden van vrijwilligers met een psychiatrische achtergrond*. Utrecht, Vrijwilligerscentrale Utrecht, 2007, p. 11-14

Door regelmatig te evalueren kom je te weten wat de vrijwilliger van zijn taken vindt, welke ondersteuning hij nodig heeft, welke vaardigheden kunnen worden benut en welke zaken kunnen worden aangepast om de vrijwilliger nog beter te laten functioneren. Stel mensen gerust dat fouten maken, deel uitmaakt van een leerproces!

6.2. Spreek je waardering en dankbaarheid uit

Iedereen heeft waardering en interesse nodig om gemotiveerd te blijven. Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie des te meer! Geef positieve aandacht, een pluim op het juiste moment. Geef ook aandacht aan grote en kleine momenten uit iemands persoonlijk leven. Bedank mensen regelmatig. Toon dat je het meent!

Je kan mensen ook waarderen, door rekening te houden met iemands mening. Daardoor voelen mensen zich gezien en gehoord: "Mijn mening doet ertoe!"

"Ik vind het belangrijk dat de organisatie mijn mening als vrijwilliger serieus neemt. Ik heb ervaren dat sommige begeleiders van vluchtelingen niet zien dat ze door hun houding en hun aanpak mensen in een slachtofferpositie houden en hierover zelfs klagen."

Verdraag dat nieuwe vrijwilligers dingen anders doen. Openstaan voor voorstellen is absoluut noodzakelijk wil je hen in je organisatie houden. Af en toe zullen die voorstellen een breuk betekenen met gewoontes binnen je organisatie. Veeg ze niet meteen van tafel. Dat is kwetsend en respectloos. Neem ze in tegendeel serieus, luister, bespreek de mogelijkheden en geef je nieuwe vrijwilligers ruimte.

Voorbeeld: Een vrijwilligersorganisatie wil graag een groot multicultureel feest organiseren met diverse muziek en hapjes. Op de brainstormvergadering zijn enkele vrijwilligers van andere origine aanwezig die willen meewerken. Elk voorstel dat deze vrijwilligers doen, wordt afgedaan als: 'Dat zal praktisch niet gaan' of 'Dat is te duur' of 'We werken het liefst met onze eigen lesgevers'. Verschillende nieuwe vrijwilligers vragen zich af wat ze op deze vergadering komen doen als hun voorstellen bij voorbaat worden afgeketst.

6.3. Geef op een respectvolle manier feedback, ook bij lastige of moeilijke situaties

Aanvaard de andere zoals hij of zij is. Dit wil echter niet zeggen dat je niets mag zeggen of geen opmerking mag maken. Let vooral op de manier waarop dit gebeurt: respectvol, niet terwijl er andere mensen bij staan, op een constructieve manier zodat de persoon in kwestie effectief iets kan doen met de opmerking, ...

Een gouden regel is dat je feedback geeft op het gedrag van de persoon, maar nooit de hele persoon verwerpt. Iemand als persoon accepteren en tegelijkertijd niet akkoord gaan met een mening of gedrag van die persoon, is perfect combineerbaar.

Niets zeggen of het in de plaats doen van, werkt betuttelend en creëert een averechts effect.

Hetzelfde geldt voor de manier waarop vrijwilligers feedback geven aan elkaar. Zorg ook hier voor een respectvolle sfeer. Wees ook alert voor roddelen onderling. Maak duidelijk dat iedereen welkom is in je organisatie. Ga met alle betrokken partijen open het gesprek aan over zaken waar mensen zich aan storen.

Voorbeeld: In een vrijwilligersorganisatie die aan voedselbedeling doet, is een vrijwilliger aan de slag die het financieel moeilijk heeft. Sommige vrijwilligers die de man beter kennen, geven hem soms iets extra mee naast het voedselpakket dat hij elke week meekrijgt als return voor het vrijwilligerswerk dat hij doet. Ze doen dit zeker en vast met goede bedoelingen, maar brengen de vrijwilliger hierdoor in een uitzonderingspositie. Bij andere vrijwilligers roept deze 'uitzonderingspositie' een gevoel van 'profiteren' op. Na een tijdje ontstaat er onenigheid onder de vrijwilligers, wordt er geroddeld over de man in kwestie, ... Tijd om hierover met alle betrokkenen een gesprek aan te gaan en opnieuw goede afspraken te maken.

MEER LEZEN?

- [Bijlage 5: feedbackregels.](#)

6.4. Maak ruimte voor de kwetsbaarheid van de vrijwilliger

Spreek ook af dat je begrijpt dat het leven van mensen soms zo zwaar en ingewikkeld kan zijn, dat het vrijwilligerswerk hier even voor moet wijken. Maak duidelijk dat dit niet betekent dat je mensen dan schraapt als vrijwilliger. Zoek samen uit hoe je contact houdt en hoe mensen er terug mee kunnen aanknopen als ze er klaar voor zijn. Bespreek dit in overleg met je vrijwilliger, ook met je vrijwilligersploeg: zo maak je ruimte voor de kwetsbaarheid van je vrijwilliger.

“Het zal je maar overkomen dat je na een tijd terugkomt en dat ondertussen iemand anders je plaats heeft ingenomen... Geen uitleg, geen excuses, geen dankjewel, ... Je kunt je niet voorstellen hoe dat voelt!”

6.5. Blijf in gesprek

In zeer veel situaties, ook in het vrijwilligerswerk, begrijpen we niet waarom iemand precies zo handelt, reageert of denkt. We oordelen snel of iets goed of fout is zonder de motieven, belangen, waarden of logica van de andere te kennen. Verkeerde interpretaties en conclusies leiden tot veel misverstanden. Daarnaast hebben we nogal snel de reflex om de andere kost wat kost te willen overtuigen van onze mening. We geraken verward in een waarheidsgevecht waarbij we hardnekkig ons standpunt blijven verdedigen. Dit leidt echter niet tot oplossingen.

Bepaal niet hoe iemand moet zijn of moet doen. Oordeel en veroordeel niet op basis van je eigen standpunt. Je eigen standpunt is niet dé waarheid.

Door actief te luisteren, toon je oprechte interesse voor de ander. Je vraagt verduidelijking als je iets niet begrijpt. Je krijgt zicht op het volledige verhaal. In gesprek blijven of een open dialoog voeren is een manier om te leren van anderen en je referentiekader te verruimen.

AAN DE SLAG?

- [Je bewust zijn van je referentiekader](#)

“Het kan toch niet zo moeilijk zijn om het gewoon te vragen als je iets niet weet of begrijpt?!”

MEER LEZEN?

- [Bijlage 6: actief luisteren.](#)



Achtergrond-informatie

1. Een maatschappelijk kwetsbare positie: wat is dat?

1.1. Maatschappelijke kwetsbaarheid omschreven

Mensen bevinden zich in een maatschappelijk kwetsbare positie als ze om welke reden ook (financieel, sociaal, lichamelijk, verstandelijk, psychisch, ...) niet dezelfde kansen in de samenleving krijgen als de meeste andere mensen. Zij ervaren op verschillende domeinen – inclusief het vrijwilligerswerk – uitsluiting.

De theorie van maatschappelijke kwetsbaarheid van Nicole Vettenburg (Vettenburg, et al., 1984) biedt een verklaringsmodel voor achterstelling en uitsluiting.
(Uit: ID van Samenlevingsopbouw. Missie, referentiekader, waardenkader. Pdf, 2015.)

De theorie gaat ervan uit dat achterstelling en uitsluiting meestal verklaard kunnen worden door een samenspel van elkaar versterkende factoren op drie niveaus, namelijk het structurele, institutionele en individuele niveau. Het structurele niveau verwijst naar de inrichting van de samenleving op economisch, sociaal en cultureel vlak. Het institutionele niveau verwijst naar de manier waarop gemeenschappen en organisaties functioneren. Het individuele niveau gaat over de manier waarop individuen betekenis geven aan maatschappelijke processen en de effecten ervan internaliseren (Vettenburg et al., 1984).

Deze theorie vertrekt van de structurele dimensie. Het is het fundament van situaties van achterstelling en uitsluiting. Bovendien liggen structurele oorzaken vaak aan de basis van uitsluitingsmechanismen op institutioneel en individueel niveau en kunnen ze zo achterstelling en uitsluiting mee versterken en bestendigen.

Maatschappelijke kwetsbaarheid is dus een interactief proces. Daarmee wordt bedoeld dat de kwetsing in continue interactie tussen individuen/ groepen en de omgeving gebeurt. Daarnaast is het ook een cumulatief proces: eens gekwetst, verhoogt de kans om in de toekomst opnieuw gekwetst te worden. Door het uitstoten en stigmatiseren, dragen maatschappelijke instellingen actief bij tot de verdere sociale achteruitgang van diegenen die reeds kwetsbaar zijn. Zo dreigt men terecht te komen in een neerwaartse spiraal.

Bepaalde bevolkingsgroepen riskeren actief gekwetst te worden door de manier waarop onze maatschappij georganiseerd is. Ze genieten weinig van het positieve aanbod aan informatie, vorming, hulpverlening en respect dat de maatschappij aan haar burgers biedt, maar worden in die contacten met maatschappelijke instellingen vooral geconfronteerd met de controlerende, sanc-tionerende en discriminerende aspecten. Hierdoor ontwikkelen ze weinig of geen positieve sociale binding (Vettenburg et al., 1984).

Deze theorie toont ons, tot slot, dat naast de sociaal-economische situatie ook cultuur een mechanisme van macht is en dus een belangrijke factor in het veroorzaken en bestendigen van achterstelling en uitsluiting. Kenmerkend voor maatschappelijk kwetsbare groepen is dat hen de macht ontbreekt om hun eigen cultuur te laten opnemen en valoriseren in de maatschappelijk erkende cultuur.

1.2. Over welke mensen gaat het?

Mensen in armoede, laaggeschoolde langdurige werklozen, maatschappelijk kwetsbare ouderen en jongeren, alleenstaanden, eenoudergezinnen, minder mobiele personen, personen met een (mentale) beperking, asielzoekers, mensen zonder wettig verblijf, thuislozen, langdurige zieken, ... ; de groep is zeer divers. Deze mensen zijn al dan niet van andere afkomst.

Meestal gaat het om een verstrengeling van verschillende problemen.

Een moeilijk levensbegin of tegenslagen tijdens het leven betekent immers niet per se dat iemand voor altijd maatschappelijk kwetsbaar door het leven zal gaan. Opgroeien in armoede maakt iemand niet per definitie maatschappelijk kwetsbaar in zijn of haar volwassen leven. Migreren hoeft niet sowieso te zorgen voor een kwetsbaar bestaan in het nieuwe thuisland. Psychische kwetsbaarheid staat niet altijd een volwaardige deelname aan de samenleving in de weg.

Het zijn evenwel bezwarende factoren. Het niet kennen van de taal, het gebrek aan opleiding, het niet vinden van een geschikte job, een zwakke gezondheid, een verstandelijke of fysieke beperking, kan iemand kwetsbaar maken.

MEER LEZEN?

- De missing link: 6 kloven tussen arm en niet-arm. In: Spiesschaert, F., *Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek*. Leuven/Voorbrug, Acco, 2005, 171 p.
- Vink, I., *Interculturele belastbaarheidsbepaling. Een zoetwatervis is geen zoutwatervis*, Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 2009, 149 p.
- [Tien Krachtlijnen van Bindkracht](#)
- Van Robaeys, B., Geerts, L., Balli, S., *Verbinden vanuit diversiteit, krachtgericht werken in een context van armoede en culturele diversiteit*. Leuven, Lannoo Campus, 2014, 88 p.
- Driessens, K., Van Robaeys, B., *Gekleurde armoede en hulpverlening, sociaal werkers en cliënten aan het woord*. Leuven, Lannoo Campus, 2011, 144 p.

2. Vrijwilligerswerk bekeken vanuit het oogpunt van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie

2.1. Kennen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities het vrijwilligerswerk?

Vrijwilligerswerk is vaak niet gekend omdat mensen in maatschappelijke kwetsbare posities er niet mee opgroeiden thuis of in hun eigen netwerk geen mensen kennen die in het vrijwilligerswerk actief zijn. Als kind of jongere waren mensen in maatschappelijke kwetsbare posities meestal niet actief in een sportclub of jeugdbeweging.

De term 'vrijwilligerswerk' is dubieus. Het gaat om werken zonder geld te verdienen. Voor veel mensen is een inkomen verwerven prioritair. Ook de reactie van de omgeving kan negatief zijn: "Je gaat toch niet gratis werken!"

Bij mensen met een migratieachtergrond, vooral van de eerste generatie, is er veel onduidelijkheid over vrijwilligerswerk. In herkomstlanden bestaat het fenomeen 'vrijwilligerswerk', zoals dat in Vlaanderen bekend is, meestal niet. Als mensen werken, dan worden ze betaald; als ze zich vrijwillig inzetten voor anderen, dan is dat meestal informeel (niet geïnstitutionaliseerd, als mantelzorg). Er is geen vrijwilligersinfrastructuur aanwezig en de overheid verstrekt geen subsidies. Vaak zijn zij er niet van op de hoogte dat bv. sportverenigingen enkel kunnen bestaan dankzij de inzet van vrijwilligers. Voor mensen met een migratieachtergrond van de tweede of derde generatie is vrijwilligerswerk vertrouwd. Dit betekent echter niet dat de deelname aan vrijwilligerswerk vanzelf gaat. Net zoals zij bij de zoektocht naar betaalde arbeid vaak te maken krijgen met vooroordelen van racisme en discriminatie, werken dezelfde uitsluitingsmechanismen bij de zoektocht naar onbetaalde arbeid.

Daarnaast heeft de term voor sommige mensen een negatieve connotatie omdat zij die associëren met een vrijwillige verplichting opgelegd door de overheden in de landen van herkomst.

“In Oezbekistan moest ik elk jaar in mei verplicht vrijwillig katoen plukken.”

“In Rusland moest ik tijdens het weekend ‘vrijwillig’ de straten schoonvegen. Mijn werkgever kon een deel van mijn loon inhouden als ik dit weigerde...”

Ook in Vlaanderen komt vrijwilligerswerk met een verplichtend karakter meer en meer voor. Mensen ervaren dit niet altijd als positief.

AAN DE SLAG?

- Waar vind je vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie?

2.2. Hebben mensen in maatschappelijk kwetsbare posities tijd om vrijwilligerswerk te doen?

Vrijwilligerswerk speelt zich af in de vrije tijd. Van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie, vaak werkloos, denkt men nogal eens dat ze heel veel vrije tijd hebben: “Ze moeten toch niet gaan werken.”

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie ervaren echter vaak het tegenovergestelde. Ze hebben het gevoel nooit tijd vrij te hebben. Integendeel, ze moeten vaak woekeren met de beschikbare tijd, ook al zijn ze niet afhankelijk van een geregelde of opgelegde arbeidstijd. Er moeten voortdurend allerlei zaken geregeld worden, papieren moeten in orde gebracht worden, er moet veel gewacht worden (aan loketten van diensten, bij voedselbedelingen of bij huisbezoeken van maatschappelijke diensten enz.).

“(...) Men verwijt arme mensen geen ritme te hebben, terwijl ze in werkelijkheid geconfronteerd worden met tal van dringende ingrepen of eisen van buitenaf (controles, dagvaardingen, betalingen, administratieve maatregelen, ...).

“(...) De honderd en één praktische zaken van de dagelijkse noodtoestand, ontregelen het levensritme. De dag wordt verloren tijd.

“(...) Dat vele rondlopen om iets in orde te brengen, drukt arme mensen dikwijls als één grote zinloosheid. Zaken moeten ‘regelen’ verhoogt nog de spanning die de tijdsdruk reeds met zich meebrengt. Het versnippert nog méér de moeilijk te ordenen dag. De zogenaamde ‘vrije tijd’ waarover arme mensen in de ogen van anderen beschikken, is in feite één grote rusteloosheid.”

(ALGEMEEN VERSLAG OVER DE ARMOEDE, P. 309 EN 310)

Er zijn ook veel onverwachte zaken die zich voortdurend aandienen (bv. brieven van deurwaarders, formulieren die snel in orde gebracht moeten worden, onverwacht bezoek van een maatschappelijk werker enz.). Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie kunnen zich daardoor soms moeilijk houden aan gemaakte afspraken. Zaken plannen op korte of langere termijn is zeer moeilijk omdat men gewoon niet weet hoe zijn of haar leven er volgende week of binnen drie maanden zal uitzien.

Voor mensen met kinderen slorpt de zorg voor het huishouden en de kinderen bovendien enorm veel vrije tijd op.

Naast de reële tijd die het dagelijkse (over)leven in beslag neemt, is tijd ook een relatief begrip. Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie hebben door de vele problemen erg het gevoel nooit ‘vrij’ te zijn. In hun hoofd zijn ze voortdurend bezig met het zoeken naar oplossingen. Dit geeft een grote mentale druk. Ze zijn nooit zonder zorgen.

“Heel mijn kop zit vol stress en problemen.”

Een interessante invalshoek in het nadenken over wat mensen maatschappelijk kwetsbaar maakt, is 'de theorie van de schaarste' van Harvard-econoom Sendhil Mullainathan en Princeton-psycholoog Eldar Shafir. Zij stellen dat gebrek aan geld of tijd een deel van ons denkvermogen wegkaapt. Rutger Bregman vergelijkt het met een prima computer waarop een groot aantal programma's tegelijkertijd op de achtergrond draaien. Het apparaat is traag, maakt fouten en loopt misschien zelfs vast - niet omdat het traag is, maar omdat een groot deel van zijn rekenkracht wordt opgeslokt. Zo werkt het ook voor mensen met een maatschappelijke kwetsbaarheid; hun 'bandbreedte' wordt te veel belast.

MEER LEZEN?

- [Waarom arme mensen domme dingen doen.](#)

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie geven het tekort aan tijd vaak aan als reden om zich niet te kunnen engageren als vrijwilliger. Anderzijds zijn er ook mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie die aangeven dat ze kampen met problemen van verveling, van niets om handen hebben. Bij sommigen vormen gevoelens van inertie en isolement vaak een grote belemmering bij het motiveren om zich in te zetten als vrijwilliger. Bij anderen is dit soms net de reden om zich in het vrijwilligerswerk te storten.

“Ik moet iets om handen hebben om niet constant aan mijn problemen te denken.”

“Ik moet iets doen. Ik word er zot van om constant tussen vier muren te zitten.”

AAN DE SLAG?

- [Motiveer mensen om vrijwilligerswerk te doen.](#)

2.3. Geraken mensen in maatschappelijk kwetsbare posities gemakkelijk op de vrijwilligersplek?

De meeste mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie beschikken niet over een auto en ook niet over een fiets (vaak hebben ze nooit geleerd om te fietsen). Ze zijn volledig afhankelijk van het openbaar vervoer. En dat betekent een extra kost. Om kosten te besparen gaan ze zoveel mogelijk te voet.

Sommige mensen zijn het niet gewoon het openbaar vervoer vlot te gebruiken. Uitzoeken op welke manier je best bij een bepaalde vrijwilligersorganisatie kan geraken, is voor sommigen een hele klus. Het veronderstelt [\(digitale\) vaardigheden](#) als het opzoeken van een welbepaald adres op een stadsplan, uitzoeken welke tram of bus daar in de buurt voorbij komt, opzoeken van vertrek- en aankomsturen, de drukte op tram en bus kunnen verdragen of niet bang zijn om 's avonds alleen aan een halte te staan wachten.

Andere mensen zijn net heel handig in het gebruiken van het openbaar vervoer. Maar hoe dan ook, het vraagt meer tijd om ergens te geraken als je afhankelijk bent van het openbaar vervoer. Dit kan de deelname aan vrijwilligerswerk belemmeren.

Bovendien eindigt vrijwilligerswerk soms later dan dat de laatste tram of bus rijdt.

AAN DE SLAG?

- [Informeer kandidaten over vrijwilligerswerk in jouw organisatie.](#)

2.4. Hebben mensen in maatschappelijk kwetsbare posities voldoende financiële ruimte om vrijwilligerswerk te doen?

Vervoer, aangepaste kledij, belwaarde, kinderopvang, activiteiten met andere vrijwilligers, ... zorgen voor extra onkosten waarop de vrijwilliger niet altijd gerekend had. Voor mensen die in een sociaal-economisch zwakke positie staan is dit niet evident.

“Na de activiteit gaan de vrijwilligers meestal samen iets drinken. Ik ga niet mee want ik heb geen geld om een drankje te kopen en zeker niet om de anderen te trakteren...”

Veel nieuwkomers geven in het begin van het vestigingsproces de hoogste prioriteit aan het verwerven van een betaalde baan. Pas later komen andere dimensies van maatschappelijke participatie in het vizier. Maar ook na het vestigingsproces blijft het verwerven van een betaalde job prioritair.

AAN DE SLAG?

- Informeer kandidaten over vrijwilligerswerk in jouw organisatie.

Door de moeilijke financiële situatie waarin sommige vrijwilligers in een maatschappelijk kwetsbare positie zich bevinden, is de materiële return via het vrijwilligerswerk een extra motivatie voor hen. Voorbeelden zijn koken voor de buurtmaaltijd en ondertussen mee kunnen eten, helpen in de cafetaria van een woonzorgcentrum of bartaken doen in een cultuurcentrum en één of meer consumpties kunnen nuttigen, groenten snijden voor de voedselpakketten en zelf een pakket mee naar huis nemen. Ook de aanmoedigingspremie voor vrijwilligers van het OCMW in Antwerpen (1 euro per gepresteerd vrijwilligersuur) past in dit rijtje.

AAN DE SLAG?

- Welke afspraken overloop je?
- Je bewust zijn van je referentiekader.

2.5. Kunnen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities even afhaken als het te moeilijk of te zwaar is om vrijwilligerswerk te doen?

Bij mensen die leven in een maatschappelijk kwetsbare positie stapelen moeilijkheden inzake verschillende levensdomeinen zich op (financieel, huisvesting, gezondheid, onderwijs of werk). Dit is vaak al heel lang bezig en ‘zonder’ uitzicht op verbetering. Mensen in een precaire of kwetsbare situatie, leven dikwijls van dag tot dag. Zorgen over papieren, huisvesting, gezondheid of de opvoeding van de kinderen maken dat mensen soms een tijd wegblijven van of slechts onregelmatig kunnen komen naar het vrijwilligerswerk.

“Ik deed elke dinsdagvoormiddag vrijwilligerswerk maar ik heb dit stopgezet want ik kan enkel op dinsdagvoormiddag een voedselpakket halen en dan ben ik telkens te laat... Ik durf dit niet te zeggen...”

AAN DE SLAG?

- Bied je vrijwilliger de mogelijkheid om zijn of haar engagement tijdelijk te onderbreken.

2.6. Voelen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities zich zelfzeker genoeg?

Mensen weten soms niet wat ze kunnen omdat ze hiertoe geen kans hebben gekregen. Daardoor onderschatten ze dikwijls zichzelf: “Ik denk niet dat ik dat ga kunnen”. Ze zijn ook bang om fouten te maken door een tekort aan positieve ervaringen. Hun laag zelfbeeld leidt dikwijls tot faalangst. Ze zijn ook vaak sneller ontmoedigd en hebben meer tijd nodig om iets nieuws te leren.

Door migratie (het leven in een totaal andere context) en de moeilijke situatie waarin sommige mensen van andere afkomst zich bevinden, hebben ze dikwijls een laag zelfbeeld. Dat kan leiden tot faalangst. Er is ook dikwijls vrees voor onbegrip: “In het begin kan ik misschien niet even goed presteren als mijn collega’s”.

Sommige anderstalige vrijwilligers zijn bang om uitgelachen te worden omdat ze niet goed genoeg Nederlands praten.

AAN DE SLAG?

- Geef je vrijwilliger de kans om te leren en te groeien.

2.7. Krijgen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities voldoende stimulans van hun omgeving om vrijwilligerswerk te doen?

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie worstelen vaak met een diepgeworteld gevoel van zich minder voelen dan andere ‘gewone’ mensen.

“Ik voel me daar niet op mijn gemak”

“Dat is niks voor mij”

“Ik heb niet de juiste kleren om daar naartoe te gaan”

“Ik voel me bekeken, ‘t is precies of iedereen mij aangaapt”

“Ik denk dat anderen mij te min vinden”

“Mensen met problemen zoals ik horen daar niet thuis”

Men schaamt zich, men voelt zich bekeken (kledij, kapsel, huidskleur, ...), men spreekt nog geen of nog niet vlot genoeg Nederlands of men vindt dat men niet beschaafd of beleefd genoeg praat. Men krijgt ook dikwijls verbale of non-verbale signalen van anderen.

“Ik had voor het eerst het gevoel dat ik als een gewone mens op straat liep, en niet als iemand met zoveel problemen.”

In vaktermen noemt men dit statusverlegenheid. Mensen schamen zich voor hun afkomst en voor hun thuissituatie. Ze lezen bovendien in de blik van anderen dat ze zich dienen te schamen voor hun situatie. Dit schaamtegevoel kan zo overheersend zijn dat het mensen telkens opnieuw weerhoudt om zich te engageren als vrijwilliger. Dit noemt men ook wel ‘de tweede klap’; naast de armoede zelf (de eerste klap) zijn er de uitsluiting en vernedering die armoede met zich mee brengt.

Voor sommige groepen (bv. Marokkaanse en Turkse vrouwen, Joodse vrouwen) kunnen er belemmeringen zijn van culturele aard om bijvoorbeeld in de openbaarheid te treden en om deel te nemen aan gemengde groepen. Sommige moslims schenken liever geen alcoholische dranken.

AAN DE SLAG?

- [Motiveer mensen om vrijwilligerswerk te doen](#)

2.8. Spreken mensen in maatschappelijk kwetsbare positie ‘dezelfde taal’?

Naast de inhoud is de manier waarop je communiceert zeer belangrijk. Tot non-verbale communicatie behoren houding, gezichtsuitdrukkingen en stemintonatie maar ook symbolen, kledij of plaats. Onderzoekers schatten dat minstens 70% van de communicatie tussen mensen gebeurt via stemintonatie en lichaamstaal.

Iedereen heeft zijn of haar eigen communicatiestijl. Daarnaast beïnvloedt ook de ‘groep’ waartoe je behoort (of wil behoren) je manier van communiceren: vrouw of man, oud of jong, ongeschoold of opgeleid, landelijk of stedelijk, homo of hetero, gekleurd of blank, atheïstisch of gelovig. Communicatiestijlen worden beïnvloed door je culturele en sociale achtergrond. Ze maken deel uit van je [referentiekader](#). Mispak je dus niet aan het idee dat we allemaal dezelfde taal spreken!

Enkele voorbeelden: Vlamingen vinden het doorgaans niet zo leuk om tijdens een gesprek con-

stant aangeraakt te worden, terwijl je zo in Zuid-Amerikaanse culturen blijk geeft van interesse. De manier waarop Nederlanders feedback geven, is volgens vele andere landen te direct en zelfs bot. Een verholde feedback, het gebruik van een vergelijking of feedback via een vertrouwde tussenpersoon wordt in delen van Azië aanvaardbaarder gevonden. Veel feedback die jij zinvol vindt, kan in andere culturen niet gegeven worden om de goede verstandhouding niet te bederven. Zo kan je bv. te weinig rekening houden met het respect dat een meerdere of oudere geniet in bepaalde culturen.

Culturen zijn echter dynamisch. Pin je dus niet vast op regels en tips over cultuurverschillen. Theorieën over verschillende communicatiestijlen kunnen inzicht brengen maar vooral de reacties van anderen op jouw stijl leveren waardevolle informatie op. Als je weet welk effect jouw stijl heeft, kan je ermee rekening houden. Zeker in moeilijke situaties, als je een negatieve boodschap moet brengen, maakt de manier waarop je communiceert het verschil.

Van sommige kwetsbare mensen wordt gezegd dat ze directer zijn in de omgang, iets minder genuanceerd. Ze bedienen zich van een andere woordenschat en ook een andere non-verbale communicatie. Dit brengt soms onwennigheid teweeg of kan choquerend overkomen.

MEER LEZEN?

- Hambach, E. (red.), *Respectvol vrijwilligen, Positief omgaan met kwetsbare mensen*. Brussel, Politeia, 2013 p. 31, 32

In elk geval kan de communicatie soms onwennig, stroef of zelfs helemaal verkeerd lopen als de communicatiestijlen erg verschillen. Tijdens het vrijwilligerswerk dien je hier zeer alert voor te zijn. Hoe ga je om met verschillende communicatiestijlen in één vrijwilligersploeg? Op welke manier geef je feedback? Hoe zorg je ervoor dat iedereen zich op zijn of haar gemak voelt in je organisatie?

2.9. Begrijpen mensen die migreerden voldoende Nederlands?

Een beperkte beheersing van het Nederlands is een grote belemmering. Men moet bv. over de vaardigheden beschikken om de weg te vinden naar de organisatie, begrijpen wat de uitvoering van de vrijwilligerstaken precies inhoudt, contact leggen met andere vrijwilligers, ...

Zelfs al woont men hier al vele jaren en behelpt men zich goed in het Nederlands, toch blijft het soms moeilijk om in een andere taal een genuanceerd standpunt te verwoorden en actief te participeren aan een gesprek. Woordenschat en taalgevoeligheid schieten soms te kort.

Veel vanzelfsprekendheden in het Nederlands blijken niet vanzelfsprekend voor mensen voor wie het Nederlands niet de moedertaal is.

Een voorbeeld. Een vrijwilliger die in een cafetaria vrijwilligerswerk doet, vertelt: "In het begin had ik het moeilijk om bestellingen te begrijpen. Bier was de ene keer een pintje of een biertje, dan weer een pilsje of een Stella. Ook van Spa Rood of Spa blauw had ik nog nooit gehoord... Een déca koffie begreep ik als een dikke koffie. Maar wat is dat dan?"

AAN DE SLAG?

- [Hoe communiceer je met anderstalige vrijwilligers?](#)
- Bekijk ook het [filmpje](#) over taalverwerving.

2.10. Hebben mensen in maatschappelijk kwetsbare posities voldoende digitale vaardigheden en toegang tot internet?

Mensen die leven in armoede (al dan niet van andere afkomst) en laaggeschoolde mensen hebben meestal weinig toegang tot internet en beschikken onvoldoende over de vereiste digitale vaardigheden (mails lezen, schrijven en sturen, informatie opzoeken via het internet, ...) die tijdens het vrijwilligerswerk soms verwacht worden. Hierdoor missen ze belangrijke communicatie om op een goede manier vrijwilligerswerk te doen.

Bijvoorbeeld: De meeste cultuurcentra sturen de programmatie van het komende seizoen naar de vrijwilligers per mail door. Vrijwilligers moeten invullen op een lijst wanneer ze kunnen komen. Mensen die niet beschikken over internet, missen de boot. Taken waarvoor ze zich willen engageren zijn dikwijls al ingevuld. Nieuwsjes of een uitnodiging voor een vrijwilligersfeest of een vergadering komen zij pas later te weten.

AAN DE SLAG?

- [Welke afspraken overloop je?](#)

2.11. Kunnen mensen in maatschappelijk kwetsbare posities de wettelijke en administratieve drempels overbruggen om vrijwilligerswerk te doen?

De administratieve regels en wettelijke beperkingen om als vrijwilliger aan de slag te gaan, vormen voor veel mensen in maatschappelijk kwetsbare posities een grote belemmering.

- **WETTELIJKE DREMPELS:**

Tot de wetwijziging van mei 2014 mochten asielzoekers, nieuwkomers zonder geldige verblijfsvergunning en nieuwkomers met arbeidskaart in principe geen vrijwilligerswerk doen. Vanaf de wijziging mogen vreemdelingen met eender welk wettig verblijfsdocument vrijwilligerswerk doen. Ook asielzoekers die recht hebben op materiële opvang, afgewezen asielzoekers wiens recht op opvang verlengd wordt in bepaalde situaties (zwangerschap, familiale eenheid, beëindiging van schooljaar, onmogelijke terugkeer, ...) kunnen vrijwilligerswerk doen.

Er blijven echter nog groepen uitgesloten, namelijk gezinnen zonder wettig verblijf met een kind dat jonger is dan 18 jaar en die ook recht op materiële opvang hebben. Ook alle andere mensen zonder wettig verblijf die feitelijk in België verblijven en die geen wettig verblijfsdocument hebben, vallen uit de boot. Voor mensen in de opvang krijgt Fedasil de bevoegdheid om het vrijwilligerswerk (en de cumul met de dagvergoeding in de opvang) te beperken of te verbieden.

MEER LEZEN?

- [Wie kan vrijwilligerswerk doen?](#)

AAN DE SLAG?

- [Hoe werk je een visie uit?](#)

- **ADMINISTRATIEVE DREMPELS:**

Werklozen moeten zich bij de RVA melden om vrijwilligerswerk te mogen doen. Dit is ook zo voor OCMW-cliënten en langdurig zieken die een aanvraag moeten doen bij het OCMW of de mutualiteiten. Voor vele mensen is dit een grote drempel: "Al die papieren!", "Mijn uitkering zal toch niet geschrapt worden?"



Bijlages

- **Bijlage 1**
Niemand spreekt in naam van een hele groep of gemeenschap.

Eén persoon kan geen hele gemeenschap vertegenwoordigen. Een vrijwilliger zonder migratieachtergrond kan niet voor alle Vlamingen spreken. Een vrijwilliger met een Marokkaanse migratieachtergrond kan niet voor alle Marokkaanse Vlamingen spreken. Iemand van bv. een Marokkaanse zelforganisatie spreekt hoogstens in naam van de leden van deze organisatie en niet namens de hele Marokkaanse gemeenschap. Actieve vrijwilligers met een migratieachtergrond worden bovendien vaak aangesproken op het gedrag van de maatschappelijke groep waartoe ze behoren. Dit is zeer frustrerend.

- **Bijlage 2**
Bij problemen of conflicten gaan we vaak ‘culturaliseren’

Als we iets niet begrijpen gaan we vaak ‘culturaliseren’. We zoeken de oorzaak en oplossing van misverstanden in vaststaande verschillen tussen (etnisch-)cultureel afgebakende groepen. We zien cultuur en religie als een verklaring voor wederzijds onbegrip. Bijvoorbeeld “Tsjetsjenen zijn gewelddadiger omdat dit in hun cultuur ingebakken zit”, “Mensen uit Centraal-Afrika komen te laat omdat ...” of “Vlamingen zijn harde werkers”.

Culturaliseren heeft verschillende valkuilen:

- Cultuur alleen verklaart geen gedrag. Je culturele achtergrond is slechts één deel van je identiteit. Je identiteit wordt bepaald door veel factoren, waaronder je scholingsgraad, de plaats waar je opgroeide of het feit of je al dan niet kinderen hebt. Niemand komt te laat omdat zijn familie afkomstig is uit een Afrikaans land.
- Het geeft een excuus om het eigen gedrag te rechtvaardigen: “Wij doen dit zo, omdat het bij ons zo hoort”.
- Culturen en religies zijn dynamische gegevens. Ze veranderen. Personen geven ze verschillende betekenissen. Door gedrag te koppelen aan een cultuur of religie beperk je die cultuur of religie tot één vaststaande en éézijdige interpretatie.
- Gevaar dat jouw beeld over een cultuur of religie stereotiep is of vooroordelen bevat.
- Je deelt mensen op in wij en zij volgens herkomst en levensbeschouwelijke overtuiging. Als vrijwilligersploeg trek je beter andere lijnen of eerder wisselende lijnen tussen wij en zij. Zo kan je bijvoorbeeld ook zeggen “Wij, de vrijwilligers van deze organisatie” of “Wij, de moeders met jonge kinderen”.

Probeer om bij misverstanden te ‘herculturaliseren’, de oorzaak en oplossing van conflicten te zoeken in alle mechanismen. Zo kijk je niet enkel naar religie en cultuur maar ook naar sociale en economische factoren, persoonlijke geschiedenis of gevoelens. Wat als de andere persoon geen migratieachtergrond had? Verschillende mensen gebruiken hiervoor de term ‘deculturaliseren’ maar het is onmogelijk en ook niet wenselijk om geen rekening te houden met de culturele achtergrond van mensen.

Bijlage 3

Sterkte - zwakte analyse

Thema: VRIJWILLIGERS en MEDEWERKERS

Richtvragen:

- Telt uw organisatie vrijwilligers met een migratieachtergrond? Hoeveel en welke herkomst?
- Hebt u een zicht op de drempels die deze vrijwilligers kunnen ervaren?
- Welke maatregelen hebt u al genomen om vrijwilligers met een migratieachtergrond aan te trekken?
- Welke voordelen hebben mensen die bij u vrijwilligerswerk doen? Wat biedt uw organisatie aan?
- Is er een vrijwilligersbeleid binnen uw organisatie?
- Heeft uw organisatie medewerkers met een migratieachtergrond?
- Is er binnen het aanwervingsbeleid van uw organisatie een diversiteitsbeleid?
- Hebben medewerkers van uw organisatie ervaring met het werken met mensen met een migratieachtergrond?
- Krijgen medewerkers bijscholingen rond omgaan met diversiteit?

Thema: DOELGROEP en KLANTEN

Richtvragen:

- Is het publiek op uw activiteiten een weerspiegeling van de omgeving?
- Kent u de behoeften van de doelgroep?
- Weet u welke partners of welke activiteiten de doelgroep bereiken?
- Welke gemeenschappelijkheden zijn er tussen uw huidige doelpubliek en verschillende etnisch-culturele groepen uit de omgeving?

Thema: AANBOD en ACTIVITEITEN

Richtvragen:

- Is uw aanbod interessant voor mensen met een migratieachtergrond? Voor welke subgroep is het interessant?
- Organiseert uw organisatie laagdrempelige activiteiten op maat van mensen met een migratieachtergrond?
- Heeft uw organisatie zicht op de drempels die mensen met een migratieachtergrond ervaren om aan uw aanbod deel te nemen?
- Welke maatregelen komen tegemoet aan de noden van die doelgroep?
- Hoe wordt het aanbod bepaald en door wie?
- Worden mensen met een migratieachtergrond betrokken bij het bepalen van het aanbod?

Thema: COMMUNICATIE

Richtvragen:

- Is er aandacht voor interculturele communicatie binnen uw organisatie?
- Hoe gebeurt de communicatie over uw aanbod met mensen met een migratieachtergrond?
- Gebruikt u specifieke netwerken of kanalen om te communiceren met mensen met een migratieachtergrond?

Thema: VISIE en DRAAGVLAK

Richtvragen:

- Heeft uw organisatie een visie over diversiteit?
- Wordt die visie toegepast in de praktijk?
- Op welke momenten mist u een visie over diversiteit?
- Hoe groot is de bereidheid onder de medewerkers en vrijwilligers om te investeren in etnisch-culturele diversiteit? In welke gevallen is er een vraag naar omgaan met diversiteit?

Thema: SAMENWERKING

Richtvragen:

- Werkt u samen met andere partners rond het thema diversiteit?
- Zijn er samenwerkingsverbanden mogelijk in de toekomst? Met wie?
- Zijn er verenigingen voor mensen van andere origine (vzw's, moskeeën, feitelijke verenigingen, ...) actief in uw werkgebied?
- Hebt u al contact gehad of samengewerkt?

Bijlage 4

Mix & Match maakt vrijwilligerswerk mogelijk voor meer mensen.

*“Om snel te reizen ga je alleen,
om ver te komen ga je samen”*
(AFRIKAANS GEZEGDE)



• Wat is Mix & Match?

De formule is simpel: één vrijwilliger actief in uw organisatie (= een duovrijwilliger) gaat samen met één nieuwe vrijwilliger in een maatschappelijk kwetsbare positie aan de slag. Als duo voeren ze vrijwilligerstaken uit, op ieders maat en tempo. Na verloop van tijd kan de nieuwe vrijwilliger eventueel zelfstandig aan de slag in uw organisatie. Elk duo krijgt ondersteuning van een vrijwillige coach, voor zolang het nodig is.

• Waarom Mix & Match?

Veel mensen zijn actief als vrijwilliger in tal van organisaties. Vaak rollen mensen als vanzelf in vrijwilligerswerk. Dat kan van thuis uit, via vrienden op school of via de jeugdbeweging, via collega's op het werk, via eigen activiteiten in de vrije tijd enz. Soms komen mensen in het vrijwilligerswerk terecht via initiatieven die weten waar er vacatures voor vrijwilligers zijn en hen hierover informeren en erheen leiden (bv. het servicepunt vrijwilligerswerk in Antwerpen)

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie raken soms moeizaam op eigen kracht aan de slag als vrijwilliger. Ze zijn vanuit hun leefwereld vaak niet vertrouwd met vrijwilligerswerk of ze missen een makkelijke aansluiting door een beperkte kennis van de Nederlandse taal, een gebrek aan zelfzekerheid, negatieve werk- en leerervaringen of weinig inzicht in het eigen kennen en kunnen. Mix & Match zoekt een duovrijwilliger voor hen. Die duovorm van werken, geeft de nodige steun om wegwijs te raken in het vrijwilligerswerk.

Vrijwilligersorganisaties die aan de slag willen met mensen in maatschappelijk kwetsbare posities botsen vaak op een tekort aan tijd en knowhow om dit waar te maken. Een vrijwilliger binnen uw organisatie kan dit ten dele ondervangen. Hij of zij neemt de nieuwe vrijwilliger onder de arm. Een coach ondersteunt als vrijwilliger het duo en neemt daardoor een groot deel van het extra werk voor zijn of haar rekening.

Door Mix & Match bouwt uw organisatie mee aan een meer gastvrije samenleving, waar er plaats is voor iedereen!

• Wie organiseert Mix & Match?

Van april 2012 tot maart 2015 werkten het Antwerps Integratiecentrum de8 (nu Atlas, Integratie en Inburgering Antwerpen) en Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw i.s.m. het Servicepunt Vrijwilligers van de stad Antwerpen Mix & Match uit.

Vanaf 2015 integreert het Servicepunt Vrijwilligers van de stad Antwerpen Mix & Match in zijn werking. Het doet dit in een convenant met partner Pegode vzw. Pegode vzw gebruikt de duomethode bij mensen die deze extra ondersteuning nodig hebben om als vrijwilliger aan de slag te gaan.

• Tot welke mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie richt Mix & Match zich?

Tijdens de projectfase (april 2012-maart 2015) sprak Mix & Match mensen aan die zich door hun leven in armoede, door hun migratieverleden of door hun psychische gevoeligheid in een maatschappelijk kwetsbare positie bevinden. Vaak zijn mensen op meer dan één gebied kwetsbaar. Vanaf 2015 ligt de focus meer op mensen die omwille van een beperking (fysisch, verstandelijk, psychisch) moeilijk hun weg vinden in het vrijwilligerswerk. Vaak vormt de combinatie met een maatschappelijk kwetsbare positie een grote barrière voor regulier vrijwilligerswerk.

Bijlage 5

Feedbackregels

- **Geef een ik-boodschap**

Niet: "Je bent te laat!"

Wel: "Ik vind het niet prettig dat je te laat bent."

- **Stel een grens aan het gedrag, niet aan de persoon**

Niet: "Wat ben jij een luidruchtige persoon!"

Wel: "Ik wil graag dat je wat stiller praat."

De eerste opmerking suggereert een onveranderlijke karaktertrek. De andere laat ruimte voor verandering.

- **Geef bruikbare feedback**

Als je feedback geeft op iets wat niet te veranderen is, wekt je opmerking enkel frustraties op. Is iets onveranderbaar? Geef je opmerking dan niet.

- **Beperk je tot het hier en nu en zeg wat je feitelijk ziet of hoort.**

Beoordeel of veroordeel niet

Niet: "Je doet dit helemaal verkeerd en vorige keer was je iets belangrijks vergeten ..."

Wel: "Ik zie dat je dit zo doet. Ik heb liever dat je dit zo doet."

Vermijd oude koeien. De ander herinnert zich oudere gebeurtenissen anders en jij verliest je in gekibbel.

- **Benoem de gevolgen van het gedrag van de ander**

"Ik vind het niet prettig dat je de sleutel niet teruggehangen hebt. Ik heb eerst lang gezocht waar hij kon liggen en heb dan gebeld naar een andere vrijwilliger om de reservesleutel te brengen."

- **Interpreteer niet**

"Ben je de tijd uit het oog verloren?", "Heb je je overslapen?"

Motieven raden geeft wantrouwen en vijandigheid en is drie van de vier keer verkeerd.

- **Doe suggesties voor verbetering.**

Vertel wat je liever zou zien en waarom je feedback geeft.

"Ik vind het niet prettig dat jullie de hele tijd onder elkaar zitten te discussiëren. Kan je even luisteren naar de anderen en dan je mening aan iedereen laten horen?"

- **Hou rekening met het incasseringsvermogen van de ontvanger**

Feedback geef je om te helpen en niet om te kwetsen. Wij geven dikwijls feedback om ons zelf beter te voelen of om de overhand te hebben. Als je te kwaad ben om constructieve feedback te geven, wees dan kwaad maar verwar dat niet met feedback geven.

Zoek de gulden middenweg tussen eerlijk zeggen wat je denkt en niet kwetsen.

- **Geef de ander erkenning**

"Ik begrijp dat het vervelend is dat je de bus hebt gemist."

- **Let op de timing**

Onmiddellijke feedback is het best maar belangrijk is ook om na te gaan of de ander wil/kan luisteren en de omstandigheden geschikt zijn. Je wilt iemand feedback geven, het is niet je doel iemand gezichtsverlies te laten lijden. Uitgestelde feedback verzuurt vaak waardoor uw boosheid groeit en de feedback vervormt of onherkenbaar wordt.

- **Controleer of de ander uw feedback begrepen heeft.**

Dit kan door te vragen om de feedback te herhalen of door naar een reactie te vragen. Goedbedoelde feedback is soms bedreigend waardoor ze door de ontvanger vervormd wordt.

- **En vooral! Geef ook positieve feedback over het gedrag dat een positief effect op je had of zaken die beter gingen dan de vorige keer.**

Bijlage 6

Actief luisteren

Bron: <http://www.zorgvoorbeter.nl/ouderenzorg/Communiceren-Actief-luisteren.html>

Je wilt niet alleen de woorden horen (de feiten) die de ander zegt, maar vooral de hele boodschap van de ander begrijpen (ook de betekenis én de gevoelens). Door actief te luisteren laat je zien dat je werkelijk wilt weten wat de ander bezighoudt of bedoelt.

Actief luisteren wil zeggen:

- dat je hoort en ziet wat de ander zegt;
- dat je die boodschap verwerkt;
- je laat – verbaal en non-verbaal – blijken dat je de ander begrijpt.

Actief luisteren vraagt om inleving, lef, concentratie en doorzettingsvermogen. Om een betere en ‘actieve’ luisteraar te worden, is het belangrijk te oefenen. Wanneer luisteren om te reageren, overgaat in luisteren om te begrijpen, ontstaat er echt contact.

De 5 kenmerken van actief luisteren:

1. Geef aandacht

- Focus je volledig op de ander: herhaal in je hoofd wat de ander zegt.
- Laat de boodschap van de ander echt binnenkomen.
- Maak oogcontact, kijk de ander aan (maar ga niet zitten ‘staren’ naar de ander).
- Zet je belemmerende gedachten opzij, denk niet alvast na over wat jij wilt zeggen.
- Laat je niet afleiden, dus: mobiel uit, niet ‘even’ een verslag doorlezen of je mail checken.
- Luister naar de lichaamstaal van de ander, observeer goed.

2. Laat zien dat je luistert

- Knik zo nu en dan (op een manier en in een tempo die bij jou passen).
- Lach en laat je gezicht ‘spreken’.
- Zeg zelf niets, hou zelf je mond dicht.
- Let op je lichaamshouding: open en uitnodigend, probeer ‘rust’ uit te stralen.
- Moedig de ander aan door zo nu en dan te ‘hummen’ of ‘ja ja’ te zeggen.

3. Geef feedback

- Vat samen wat de ander zegt: “Wat ik hoor is ...” of “Als ik je goed begrijp ...”.
- Stel vragen als: “Wat bedoel je daarmee?” of “Is dit wat je bedoelt?”
- Als je emotioneel geraakt wordt, zeg dat en vraag om meer informatie. “Ik begrijp je misschien niet goed, want wat je vertelt raakt me nogal of vat ik misschien te persoonlijk op”, “Wat ik denk dat je zegt is: Is dat wat je bedoelt?”

4. Stel je mening of oordeel uit

- Laat de ander uitpraten.
- Onderbreek niet met tegenargumenten of met je eigen verhaal.
- Denk na voor je je mening of oordeel geeft. Tel eerst tot drie (of tien...).

5. Reageer gepast

- Reageer open, eerlijk en begripvol.
- Geef je mening respectvol.
- Behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden.

Actief luisteren lukt beter als je je eigen gevoelige plekken kent en ontspannen blijft. Verder kan het helpen om aantekeningen te maken. Niet als een soort ‘rapport’ over het gevoerde gesprek om achteraf ‘iets’ mee te doen, wel als geheugensteuntje voor jezelf om alles goed begrepen te hebben.

Bijlage 7

Talentenblad

Naam:

Adres:

Telefoon/GSM.....

E-mail

Geboortedatum

PRAKTISCHE INFORMATIE:

- Waar leren kennen?
- Datum eerste kennismaking:
- Ingevuld door/ samen met:
- Contact met andere organisatie?
- Andere opmerkingen?

Wat wil ik leren? Wat interesseert me?



- ☐ **Artistiek**
toneel, muziek, knutselen, dansen,
fotografie, zingen, ...

.....



- ☐ **Culinair**
deelnemen buurtmaaltijd, smul,
kookles volgen, ...

.....



- ☐ **Gezellig**
wil deelnemen aan feesten,
daguitstappen, permanenties, ...

.....



- ☐ **Computer**
wil computerles volgen, ...

.....



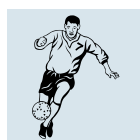
- ☐ **Nederlands**
interesse in Nederlands, ...

.....



- ☐ **Les geven**
Wil les geven in zijn/haar talent,
talent:

.....



- ☐ **Sportieve interesses**
wil graag sporten, ...

.....

- ☐ **Andere interesses:**

.....

.....

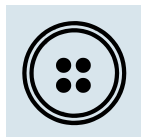
.....

Wat kan ik?



- ☐ **Kantoor**
telefoneren, fotokopiëren, typen, boekhouding, klasseren, brieven schrijven, ...

.....



- ☐ **Ambachten**
houtbewerking, metaal bewerken, juwelen maken, keramiek, naaien, kleren maken, tafelkleden maken, ...

.....



- ☐ **Artistiek**
tekenen, kunstschilderen, fotograferen, knutselen, zingen, dansen, dj, muziek maken, voordracht, toneel spelen, schrijven, ...

.....



- ☐ **Bussen**
flyers in alle brievenbussen steken, flyers op adres verspreiden, flyers in mijn eigen straat verspreiden, affiches ophangen in winkels, ...

.....



- ☐ **Computer**
hardware, software, ...

.....



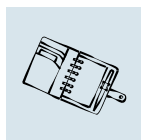
- ☐ **Helpen op feesten**
opbouwen, tentjes mee opzetten, afruimen, afwassen, opdienen, mensen ontvangen, tafels dekken, materiaal vervoeren, ...

.....



- ☐ **Koken**
koken voor een groep, speciaal gerecht aanleren, helpen met koken, ...

.....



- ☐ **Organiseren**
feest organiseren, ideeën geven, praktisch zijn, telefoneren, takenlijsten maken, ...

.....



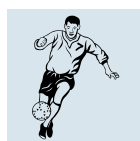
- ☐ **Planten en dieren**
groenten kweken, bloembakken verzorgen, kamerplanten verzorgen, huisdieren, ...

.....



- ☐ **Sociaal**
vlot met mensen praten, graag met kinderen werken, EHBO, veel over de buurt weten, goed vertellen, ...

.....



- ☐ **Sportief**
beoefent bepaalde sport goed, geeft training in bepaalde sport, ...

.....



- ☐ **Talen**
taal goed kunnen spreken, taal schrijven, ...
talen:

.....

moedertaal:

.....



- ☐ **Techniek**
schilderen, metselen, loodgieterij, elektriciteit, schrijnwerkerij, klussen, auto's of fietsen herstellen, ...

.....

- ☐ **Andere talenten:**

.....

.....

- ☐ **Zoekt vrijwilligerswerk**

- ☐ **Mag je gebeld worden om te helpen**

- ☐ **Andere ideeën/voorstellen?**

.....

.....

.....

- **COLOFON**

Deze interactieve PDF is een gemeenschappelijke publicatie van [Samenlevingsopbouw Antwerpen](#) en [Atlas, integratie & inburgering Antwerpen](#).

Auteurs: Chris Haesendonckx, Veerle Milh

Met dank aan: Heidi Zwaenepoel, Liesbeth Dierickx, Wim Vaerewyck

Vormgeving: [Rob Marcelis](#)