

Vrijwilligers aan boord

Varianten van vrijwilligerswerk tijdens de transitie



Auteur : Nicolas Van Puymbroeck
Redactie : Olivia Fleuvy
Vormgeving : Sophie Nelis
Afbeeldingen : Josue Decavele, Olivia Fleuvy, Laurent Poma

Een uitgave van Caritas International en Convivial

Caritas International
Liefdadigheidstraat 43
1210 Brussel
Tel. +32 (0)2 229 36 11
Fax +32 (0)2 229 36 36
infoln@caritasint.be

Convivial – Mouvement d'insertion des Réfugiés :
Convivium asbl/vzw – Convivialités asbl
Gerijstraat 33/35 – 1190 Brussel
Tel. +32 (0)2 503 43 46
Fax +32 (0)2 503 19 74
info@convivial.be

Met de steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie
en Integratie

Uitgavedatum: december 2017

Deze uitgave mag niet gewijzigd noch gereproduceerd worden
zonder vermelding van de auteurs.

INHOUDSTAFEL

- 5 **Introductie**

- 6 **De solidaire samenleving**
- 6 Waarom vrijwilligers inschakelen?
- 8 Aarzelingen

- 9 **Vier rolpatronen**
- 10 Bondgenoot
- 12 Mentor
- 13 Monitor
- 15 Animator

- 17 **Vrijwilligerswerk in de praktijk**
- 17 Werving
- 18 Afspraken maken
- 19 Ondersteuning

- 21 **Conclusie**



© Convivial

Vrijwilligers aan boord

Varianten van vrijwilligerswerk tijdens de transitie

INTRODUCTIE

Deze brochure gaat over de inschakeling van vrijwilligers tijdens de transitiefase. Wanneer asielzoekers hun erkenning ontvangen, verhuizen ze naar een lokaal opvanginitiatief (LOI) om zich daar gedurende een periode van twee tot vier maanden voor te bereiden op hun nieuwe leven in België. Tijdens deze korte transitiefase zijn de verwachtingen hooggespannen. Maatschappelijk assistenten hebben de taak om vluchtelingen en personen met subsidiaire bescherming* te begeleiden, maar ze botsten op strakke deadlines, onderbemanning en weinig ondersteuning bij de bijzondere noden van hun bewoners, zoals de zoektocht naar een eerste woonst. Het inschakelen van vrijwilligers behoort tot één van de opties om hun werking te versterken.

Nochtans is er heel wat koudwatervrees om vrijwilligers aan boord te halen. Er wordt gevreesd voor controleverlies en conflicten met het beroepsgeheim. Deze brochure tracht LOI's te ondersteunen door hen te informeren over de verschillende mogelijke samenwer-

kingsverbanden die ze met burgers kunnen opzetten. In principe kunnen vrijwilligers vier unieke rollen aannemen. Ofwel werken ze samen met het LOI als (1) bondgenoot, (2) mentor, (3) animator of (4) monitor. Deze rollen verschillen van elkaar in twee opzichten. Enerzijds hebben ze een andere doelstelling. Vrijwilligers kunnen zich eerder richten op affectieve ondersteuning dan wel op het aanbieden van praktische hulp. Anderzijds is er een verschil in methodiek. Vrijwilligers kunnen in duo werken of in groep.

Dit overzicht van de verschillende samenwerkingsverbanden wil LOI's inspireren om burgers te betrekken. De brochure bespreekt ook waar men op moet letten als voor een bepaalde samenwerking gekozen wordt. Vooral op het vlak van werving en ondersteuning heeft elk samenwerkingsverband haar eigen gevoeligheden en aandachtspunten. Bepaalde kenmerken van het opvangmodel, zoals de korte duur van de transitiefase, verhogen ook de slaagkans van sommige initiatieven en verlagen die van andere.

* In het vervolg van deze tekst spreken over vluchtelingen in het algemeen, waarmee we ook personen met subsidiaire bescherming aanduiden.

We starten met een korte contextschets van de opmars van vrijwilligerswerk in het recente verleden en enkele motieven om als LOI al dan niet met burgers samen te werken. Vervolgens worden de vier verschillende vormen van samenwerking besproken. Ten slotte wordt ingegaan op hun respectievelijke vereisten op het vlak van werving, ondersteuning en onderlinge afspraken.

DE SOLIDAIRE SAMENLEVING

Er gaan steeds meer stemmen op om vluchtelingen door vrijwilligers te laten bijstaan. Dit kadert binnen een meer algemeen pleidooi voor vrijwilligerswerk. In binnen- en buitenland leeft al enkele jaren een maatschappelijk debat over de toekomst van de welvaartsstaat. Onder de noemer van de 'participatiemaatschappij' in Nederland of de 'Big Society' in het Verenigd Koninkrijk wordt er opgeroepen tot een 'vermaatschappelijking' van de zorg. Van de bevolking wordt verwacht dat iedereen zijn verantwoordelijkheid opneemt als 'actieve burger' om een solidaire samenleving te verzorgen.

Burgers zouden zich vrijwillig moeten inzetten omdat het niet langer financieel haalbaar geacht wordt om alle hulpverlening door betaalde krachten te laten verzorgen. Tevens zouden hulpvragen zodanig gespecialiseerd en divers geworden zijn dat er vaak beroep gedaan moet worden op de expertise en tijd van actoren die geen professionele hulpverleners zijn.

Hoewel vrijwilligers zeker gaten in het welvaartssysteem kunnen opvullen, is hun bij-

drage toch ook intrinsiek waardevol. Het kan de samenleving in zijn totaliteit versterken, zorgen voor maatschappelijke samenhang, en de kloof tussen burgers en vluchtelingen dichten. Zo vervult vrijwilligerswerk ook een sensibiliserende rol die burgers leert omgaan met verschil. Tegelijkertijd biedt het een meerwaarde voor de betrokken vrijwilligers. Door zich in te zetten voor anderen, ontleent men zin en betekenis aan het leven en ontloopt men zich als persoon.

Het is dan ook van groot belang om vrijwilligerswerk niet als een vervanging en alternatief, maar wel als een aanvulling op professionele begeleiding te zien. Terwijl de begeleiding door maatschappelijk assistenten een recht is voor vluchtelingen, is ondersteuning door vrijwilligers namelijk steeds facultatief en niet afdwingbaar. Vandaar dat het doel moet zijn om een tandem te creëren waarbij beroepskrachten en vrijwilligers complementair samenwerken, met respect voor elkaars eigenheid en meerwaarde.

De klemtoon van deze brochure ligt op hoe LOI's vrijwilligers kunnen aantrekken en begeleiden. We gaan dus niet in op tal van geïsoleerde initiatieven die ontsproten zijn aan het particuliere engagement van één of enkele burgers. Het gaat dan om (feitelijke) verenigingen die zich zonder beroepskrachten inzetten voor vluchtelingen. Hier gaat het over hoe LOI's als professionele organisaties beroep kunnen doen op vrijwilligers. We beginnen met een opsomming van de redenen waarom LOI's gebruik zouden willen maken van extra hulp en waarom niet.

WAAROM VRIJWILLIGERS INSCHAKELEN?

In het algemeen zitten hulpverleners die met vluchtelingen werken in een moeilijke situatie. Het draagvlak voor nieuwe migratie

neemt stelselmatig af en de immigratiewetgeving alsook de voorwaarden voor asiel worden steeds strenger en stringenter¹. De specifieke moeilijkheden waar LOI's mee te maken hebben, hangen in sterke mate samen met de nieuwe transitie-regeling die hun rol sinds augustus 2016 grondig wijzigde.

Ten eerste ondervinden LOI's allerlei praktische capaciteitsproblemen. Lokale opvanginitiatieven hebben slechts een termijn van twee maanden, twee keer verlengbaar met één maand, om vluchtelingen te begeleiden. Deze periode is vaak onvoldoende om de administratie in orde te maken, een eerste woning te zoeken en met vluchtelingen een toekomstperspectief te ontwikkelen. Omwille van een te hoge werkdruk kunnen maatschappelijk assistenten bijvoorbeeld onvoldoende actief begeleiden bij de zoektocht naar een woning. Vooral wanneer de woonst zich buiten de gemeente bevindt of huisbezoeken na de kantooruren plaatsvinden, kan er slechts beperkt meegegaan worden. LOI's zijn namelijk gebonden aan een vaste uitvalsbasis en uurrooster, waardoor ze minder mobiel en flexibel zijn. Vrijwilligers kunnen doorgaans ingezet worden tijdens weekends en na de kantooruren, en dit op een ruimere geografische schaal. Hierdoor vormen ze een belangrijke meerwaarde voor de praktische noden van vluchtelingen tijdens de transitie.

Tevens kunnen LOI's wegens de transitie-regeling minder activiteiten opzetten. Praktische vormingen die voorbereiden op het zelfstandige leven, zoals taallessen, informatie-sessies betreffende de werking van publieke instituties (zoals de gemeentelijke administratie en de mutualiteit) of het dagelijks beheer van het huishouden (zoals uitleg over de verschillende grootwarenhuizen en het onderhoud van de woning) worden nog maar zelden ingericht. Nochtans zijn deze van

essentieel belang om de zelfstandigheid van vluchtelingen te versterken. Voor maatschappelijk assistenten ligt de nadruk doorgaans op individuele begeleiding in plaats van collectieve werkvormen. Vrijwilligers met voeling voor groepswork en voldoende kennis in de materie kunnen deze taken echter overnemen van maatschappelijk assistenten.

Ten tweede leidt de transitie-regeling tot een meer afstandelijke relatie tussen de maatschappelijk assistenten en de LOI-bewoners. Terwijl vluchtelingen op zoek zijn naar vertrouwenspersonen en hun sociaal netwerk willen uitbreiden, kunnen maatschappelijk assistenten wegens de hoge turnover van bewoners minder persoonlijke contacten uitbouwen. Het takenpakket van maatschappelijk assistenten is sterk verengd en bestaat voor een groot deel uit administratieve handelingen. De contacten met bewoners zijn beperkt en er worden bijvoorbeeld weinig diverterende kennismakingsactiviteiten georganiseerd. Vrijwilligers kunnen de contactfrequentie gevoelig opdrijven en ontmoetingsplaatsen diversifiëren met het oog op een betere verstandhouding. Semi-openbare plaatsen zoals cafés en bibliotheken, of ontmoetingen bij personen thuis, scheppen een andere context waar bepaalde thema's makkelijker dan in een bureau besproken worden.

Lokale opvanginitiatieven hebben daarnaast problemen in de communicatie met vluchtelingen. Hoewel medewerkers van LOI's meestal een bovengemiddelde taalkennis hebben, zijn er toch frequent linguïstische barrières met misverstanden tot gevolg. Tolk- en vertaaldiensten zijn vaak onvoldoende voorradig en daarnaast zijn ze vooral ook duur en omslachtig. Vrijwilligers, in het bijzonder met een migratieherkomst, kunnen van pas komen als vertalers en intercultureel bemiddelaars. Daarnaast kan het helpen om vrijwilligers in te schakelen

die over dezelfde interesses beschikken of van hetzelfde geslacht zijn zodat vluchtelingen zich beter op hun gemak zouden voelen en zich meer open zouden opstellen.

AARZELINGEN

Niet alle lokale opvanginitiatieven zijn even enthousiast om met vrijwilligers samen te werken. Eén van de belangrijkste nadelen is het gebrek aan controle over het werk dat vrijwilligers verrichten. Zo is kwaliteitsbewaking bijvoorbeeld moeilijk. Net omdat het geen professionals zijn, kan men niet dezelfde standaarden verwachten. Vrijwilligers hebben zelden een specifieke opleiding genoten om met de doelgroep te werken. Hierdoor zijn ze onvoorbereid op eventuele obstakels en spanningen die tijdens de begeleiding kunnen optreden. Ze willen ook niet met om het even wie samenwerken. Bovendien kan hun engagement op elk moment stopgezet worden.

Vrijwilligers kunnen ook uiteenlopende motieven hebben om vrijwilligerswerk aan te vatten, die niet noodzakelijk stroken met de visie van het LOI. Sommigen doen aan vrijwilligerswerk uit overtuiging en ideologie, terwijl anderen hierin een manier zien om hun eigen sociaal netwerk uit te breiden of aan hun curriculum vitae te werken. Voor medewerkers van een LOI die bewoners met vrijwilligers in contact brengen, is het gebrek aan controle moeilijk omdat zij uiteindelijk de eindverantwoordelijkheid dragen.

Daarnaast maken maatschappelijk werkers zich ook vaak zorgen over het beroepsgeheim. Als professionals beschikken ze over gevoelige informatie van de bewoners. Ze hebben toegang tot het medisch dossier van een persoon, de familiale situatie,... In prin-

cipe zullen ze deze informatie niet delen, ook niet als vrijwilligers ernaar vragen. De asymmetrische toegang tot kennis kan echter leiden tot conflicten met vrijwilligers. Bovendien zijn er situaties bekend waarbij vrijwilligers de situatie van bewoners bemoeilijken doordat ze zich baseren op foutieve kennis. Vrijwilligers kunnen zich ongevraagd opwerpen als pleitbezorgers voor bewoners, bijvoorbeeld over de staat van het verblijf in het lokale opvanginitiatief, waardoor onderlinge relaties tussen bewoner en maatschappelijk assistent bemoeilijkt worden.

Toch zouden deze moeilijkheden geen onoverkomelijke obstakels mogen zijn. Vrijwilligers kunnen wel degelijk een meerwaarde vormen bovenop het aanbod van beroepskrachten. De kansen op succes worden verhoogd door van bij het begin duidelijk te omschrijven wat er concreet van de vrijwilligers verwacht wordt. Hieronder staan we stil bij vier verschillende rollen die burgers kunnen innemen. Vrijwilligers kunnen optreden als bondgenoot, mentor, animator of monitor. Elk van deze rollen brengt verschillende noden op het vlak van werving en ondersteuning met zich mee.



VIER ROLPATRONEN

Vrijwilligerswerk met vluchtelingen kan heel verschillende vormen aannemen, gaande van een occasioneel gesprek of een sporadische uitstap tot regelmatige begeleiding of vaste bijeenkomsten. We kunnen structuur aanbrenge in deze bonte variëteit aan de hand van twee centrale vragen.

Ten eerste, wat is de belangrijkste doelstelling van het vrijwilligerswerk? Ofwel richt de samenwerking zich vooral op het affectieve welbevinden van vluchtelingen en de creatie van een sociaal netwerk, ofwel staan praktische noden (zoals het vinden van een job of woonst) centraal^{II}.

Ten tweede, hoe vindt de sociale interactie plaats? Ofwel is er sprake van een individuele relatie, ofwel vindt de interactie plaats in

een groep met meerdere vrijwilligers en personen met internationale bescherming^{III}.

Bijhorend schema geeft de vier mogelijke combinaties weer tussen

1. de doelstelling:
 - affectief/relatieel
 - praktisch
2. de vorm
 - individueel
 - in groep

In de praktijk zijn er mengvormen mogelijk. Vandaar dat we de vier rolpatronen uitzetten op twee assen die als continua geïnterpreteerd moeten worden^{IV}. Hieronder bespreken we elk van de mogelijkheden apart. In het laatste deel wordt ingegaan op de specifieke moeilijkheden die gepaard gaan met elk van de modellen. Aan de hand van deze brochure kan een lokaal opvanginitiatief voor zichzelf uitmaken waar het meest nood aan

heeft en hoe vrijwilligers een meerwaarde kunnen betekenen.

Bij elk rolpatroon geven we een concrete illustratie van hoe het vrijwilligerswerk er in de praktijk kan uitzien. Sommige van die voorbeelden zijn gebaseerd op bestaande praktijken van lokale opvanginitiatieven. Vooral bij de collectieve vormen was het moeilijk om voorbeelden te vinden aangezien ze tot nu vooral door niet-gouvernementele organisaties opgezet worden. Dit heeft alles te maken met de organisatiecapaciteit die collectieve activiteiten vragen. Lokale opvanginitiatieven variëren in grootte, met een meerderheid tussen 10 en 25 plaatsen, en slechts één tot twee medewerkers. Doorgaans is dit in termen van capaciteit onvoldoende om op een kwalitatieve manier collectieve vormen van vrijwilligerswerk op te zetten.

BONDGENOOT

Een eerste vorm van vrijwilligerswerk is op te treden als bondgenoot van een vluchteling⁵. Soms gebruikt men hier ook wel eens de Engelse term 'buddy' of 'befriending'⁶ voor, of men omschrijft de relatie als 'peter/meterschap'. Het gaat over een één-op-één relatie. De hoofdbekommernis is de affectieve situatie waarin iemand zich bevindt te verbeteren, net als diens sociaal netwerk te herstellen. Vluchten heeft een negatieve impact op de connecties van een persoon. Banden worden verbroken, fysiek contact wordt moeilijker, en isolement dreigt. Tezelfdertijd hebben veel vluchtelingen net nood aan iemand om mee te spreken, om ervaringen mee te delen in de moeilijke levensfase die ze doorgaan. Een bondgenoot is iemand die de rol van vertrouwenspersoon op zich neemt en helpt om iemand gerust te stellen.

Het verschil tussen een bondgenoot en een vriend is het gearrangeerde en artificiële karakter van de relatie. Terwijl men vrienden spontaan maakt, is de relatie van bondgenootschap in scene gezet. Hierdoor is er in principe ook meer afstand, vooral in termen van de duur van de relatie. Bij bondgenootschap is het engagement normaal beperkt in de tijd. Als het leven van de vluchteling in de plooi lijkt te vallen, hoeft de relatie niet noodzakelijk verdergezet worden. Tevens is er meer asymmetrie omdat de bondgenoot sterk genoeg in het leven staat om iemand die het moeilijk heeft een beetje extra te ondersteunen.

Zoals eerder aangegeven, maakt de kortstondige opvang en grote turnover het voor maatschappelijk werkers van een LOI vaak moeilijk om een persoonlijke relatie met bewoners uit te bouwen. Er is geen sprake van een unieke interactie aangezien beroepskrachten normaal meerdere cliënten hebben. Niettemin hebben bewoners tijdens de transitie net veel nood aan contact. Hun verhuis van een collectief centrum naar een individuele woonvoorziening doorbreekt sociale banden op een erg stressvol moment. Vandaar dat bondgenoten professionals kunnen helpen door de rol van persoonlijke vertrouwenspersoon op zich te nemen.

Standaard worden bondgenoten aan vrijwilligers gekoppeld op basis van gelijkaardige interesses, een gelijkenis in de gezinsamenstelling, het delen van een contacttaal, leeftijd, gender, en nabijheid. De reikwijdte van activiteiten die vluchteling en vrijwilliger samen doen, kan sterk uiteenlopen, gaande van samen een koffie drinken tot sport en museumbezoek. Hoewel ontspanning een belangrijke drijfveer is, doen deelnemers spontaan ook vaak andere vaardigheden op, zoals een betere taalbeheersing. Er is niet noodzakelijk een vaste regelmaat waar

op duo's elkaar zien. Aanvankelijk ligt de frequentie vaak hoog wanneer men elkaar leert kennen, maar later dooft de interactie in vele gevallen uit. Bondgenoten zijn ideale overbruggingspersonen die vermijden dat iemand vereenzaamt en in sociaal isolement belandt. Op termijn nemen familie en echte vrienden echter best de plaats in van de bondgenoot.

Een lokaal opvanginitiatief lanceerde via de nieuwsbrief van het OCMW een oproep voor buddies die vluchtelingen een beetje algemene wegwijs wilden maken in de gemeente. De oproep had succes en er dienden zich een achttal kandidaten aan. Het profiel van de kandidaten was tamelijk homogeen, met uitsluitend vrouwen tussen de veertig en zestig jaar. De meerderheid van de bewoners was echter mannelijk met een leeftijd van rond de twintig tot dertig jaar. Toch besloot het personeel om bewoners en vrijwilligers te matchen en ze aan elkaar voor te stellen. Er werd aan de vrijwilligers uitgelegd dat ze de gemeente aan de vluchtelingen konden voorstellen. Zo zouden ze met hen naar de bibliotheek en goedkope winkels kunnen gaan, of hen tonen waar ze welke bussen kunnen nemen. Vroeger deden de medewerkers van het lokaal opvanginitiatief dit zelf, maar sinds er meer turnover is in bewoners krijgen ze dit niet meer voor elkaar. Vrijwilligers kregen een formulier dat oplistte wat van hen verwacht werd in termen van respect voor privacy en de eigenheid van andere culturen en levensbeschouwingen. Na de eerste ontmoeting in aanwezigheid van de maatschappelijk assistent gingen de duo's van start. Soms liep het vlot, met regelmatige contacten. Vluchtelingen voelden zich gewaardeerd en tijdens de contacten voelden ze zich weer normale

personen. Bij sommige duo's was er geen klik omwille van het verschil in leeftijd en geslacht. Er waren ook duo's waar de vrijwilliger te veel wou doen en regelmatig ongevraagd en ongepland opdook bij de vluchteling. Zonder dat ze de expliciete toestemming gaven, werden er bijvoorbeeld geldinzamelacties opgezet voor meubilair en de huurwaarborg. Toen dit bij de maatschappelijk assistenten ter ore kwam, vroegen ze een bijeenkomst om uit te klaren dat dit een beetje te verging. Het vroeg wat overredingskracht, maar uiteindelijk kwam de boodschap over. De betrokken vrijwilligers stapten uit het initiatief en er werd een nieuwe oproep gelanceerd.

Enkele voorbeelden van activiteiten voor bondgenoten:

- Informele gesprekken in de streektaal
- Samen koken en drinken bij personen thuis of in openbare plaatsen
- Onthaal in de gemeente (mobiliteit, ontspanning, administratie, sport, bibliotheek, school)
- Hulp bij vertalen van post (telefoonrekeningen, reclame, sportabonnement, boetes)



© Laurent Poma

MENTOR

Een tweede vorm van vrijwilligerswerk is mentoring. Net zoals bij bondgenootschap gaat het om een individuele relatie. De achterliggende doelstelling is echter verschillend. Mentors helpen vluchtelingen met zeer concrete noden, zoals solliciteren, de taal leren, of de zoektocht naar een woning. Vluchtelingen hebben het vaak moeilijk om hun leven in België op de rails te krijgen. Zo kennen ze de woonmarkt onvoldoende, spreken ze een andere taal, of moeten ze hun diploma in België laten herkennen. Een mentor is iemand met de nodige ervaring en kennis om hen hierin bij te staan.

In principe behoort praktische ondersteuning ook tot het takenpakket van maatschappelijk assistenten. Wederom kunnen zij zelden voldoende tijd vrijmaken voor iedere bewoner tijdens hun verblijf in het lokaal opvanginitiatief. Doordat ze hun aandacht moeten verdelen, worden vluchtelingen soms

onvoldoende intensief opgevolgd. Personeel is ook niet altijd even flexibel om zich te verplaatsen, zeker buiten de werkuren. De flexibiliteit van vrijwilligers en de eventuele extra expertise die zij kunnen aanbrengen, vormt een meerwaarde bovenop het professionele aanbod.

De koppeling tussen vrijwilligers en vluchtelingen verloopt normaal volgens de specifieke noden. Wie op zoek is naar een woning, wordt bijvoorbeeld gekoppeld aan iemand die voldoende kennis heeft van de woonmarkt. Het duo kan vervolgens verschillende activiteiten opzetten zoals samen advertenties doornemen, woningen bezoeken, helpen met de huisinrichting. Er bestaat geen vaste regelmaat voor de interactie en in principe wordt het mentorschap beëindigd wanneer de praktische doelstelling bereikt is. De relatie kan echter ook eerder afspringen als het onderling niet goed klikt of wanneer het einddoel niet bereikt wordt.

Naar aanleiding van de toegenomen instroom en mediatisering van vluchtelingen in de loop van 2015, werd in de gemeente een vrijwilligersplatform opgericht. Burgers die zich solidair opstelden en zich nuttig wilden maken, stelden voor om het lokaal opvanginitiatief te helpen. Aanvankelijk wisten de medewerkers niet zo goed hoe samen te werken en werd de boot afgehouden. Toen erkenningen zich steeds sneller opvolgden en er maar moeilijk woningen gevonden werden, kwam er een toenadering rond de zoektocht naar huisvesting. De hoofdmaatschappelijk werker weigerde om een conventie af te sluiten want ze vond dat de beroepskrachten nog steeds de eindverantwoordelijkheid droegen. Niettemin konden ze bij de zoektocht naar huisvesting hulp gebruiken. In het opgerichte platform bleken er enkele burgers te zitten met een groot lokaal netwerk, waardoor ze makkelijker aan woningen geraakten.

Er moesten aanvankelijk enkele kinderziekten overwonnen worden. Zo gebeurde het regelmatig dat maatschappelijk assistenten en vrijwilligers tegelijk naar de

zelfde woningen zochten of administratie in orde maakten. Daarom werd er per gezin een formulier opgemaakt waar iedere begeleider op moest noteren waar hij mee bezig is. Daarnaast was het vaak niet duidelijk wie net wie opvolgde. Vandaar dat er een matching gebeurde tussen één vrijwilliger en één maatschappelijk assistent. Zij vormden vaste duo's terwijl de vluchtelingen konden veranderen.

De samenwerking groeide uit tot een succes. Door de hulp van locals slaagt één op drie van de vluchtelingen erin om in de gemeente een woning te vinden na de transitie.

Enkele voorbeelden van activiteiten voor mentoren:

- Curriculum vitae training en ondersteuning homologatie diploma's
- Individueel (be)zoeken huurwoningen (overtuigen huiseigenaars, vervoer, onderhandelingen)
- Individuele huiswerkbegeleiding
- In orde maken administratie (bankrekening, abonnementen, mutualiteit)

MONITOR

Vrijwilligerswerk hoeft niet steeds binnen een één-op-één relatie te gebeuren. Men kan er namelijk ook voor opteren om vrijwilligers en vluchtelingen in groep bij elkaar te brengen. Als de doelstelling van de bijeenkomsten praktisch is, dan nemen vrijwilligers de rol van monitor aan. Een goed voorbeeld hiervan zijn conversatiegroepen. De praktische doelstelling van het oefenen van een vreemde taal wordt daarbij in groep aangevat. Vrijwilligers zijn dan als monitor verantwoordelijk

voor het opzetten van de gesprekken en het bewaken van de groepsdynamiek. Ook andere praktische noden, zoals de zoektocht naar huisvesting of het informeren van vluchtelingen over de werking van de huisvestingsmarkt, kunnen via deze methodiek in groep aangepakt worden.

Via groepswerking kan men een groter publiek bereiken. Vaak is dit nodig omdat vrijwilligers schaars zijn en het niet lukt om iedereen een individuele mentor toe te kennen. Groepswerking heeft echter ook in-

trinsieke voordelen. Zo zien vluchtelingen bijvoorbeeld dat ze niet de enigen zijn die met bepaalde uitdagingen geconfronteerd worden of leren ze in groepsessies lotgenoten kennen. De participatie aan groepsessies is ook minder persoonlijk dan bij het mentor-schap en onderling kunnen vrijwilligers bij elkaar steun vinden. Vrijwilligers kunnen aan elkaar raad vragen en ze hebben niet het gevoel er alleen voor te staan. In groep werken is echter niet voor iedereen weggelegd

omdat sommige mensen angst hebben om in het publiek te spreken.

Monitoren worden vaak gerekruteerd omwille van hun specifieke expertise in bepaalde domeinen, zoals huisvesting of tewerkstelling. De specifieke activiteiten kunnen uiteenlopen van gezamenlijk informatie verstrekken tot groeps gesprekken. Sessies worden doorgaans met een vaste regelmaat georganiseerd en de groep deelnemers kan

Immo-websites afschuimen en bellen naar verhuurders is een erg tijdrovende en frustrerende activiteit. Omdat het tevens een eenzame aangelegenheid is, wou het lokaal opvanginitiatief een manier vinden om in groep aan de slag te gaan. In samenwerking met een platform van vrijwilligers actief in de ontwikkelingssamenwerking werd een wekelijkse woonclub opgezet. De bedoeling bestaat erin om in groep te zoeken en ondertussen een beetje bij te praten. De vrijwilligers vormen een eigen werking zonder coördinatie door de maatschappelijk werkers omdat ze hier geen tijd voor hebben. Wel sturen ze hun bewoners op regelmatige basis door naar de bijeenkomsten en houden ze de voortgang nauwgezet bij.

Voor vrijwilligers is het niet altijd makkelijk dat er steeds nieuwe vluchtelingen passeren. Ze zien vaak alleen maar personen bij wie de zoektocht moeilijk verloopt. Wanneer iemand een woning vindt, verwachten de contacten snel. Bovendien hebben ze weinig eigen middelen om verhuurders te overtuigen. Voor huurwaarborgen bijvoorbeeld zijn ze afhankelijk van de OCMW's. Vandaar dat er op termijn beslist werd om zelf woningen te huren in

naam van het platform en die vervolgens weer door te verhuren.

Na een tijdje verwerft de woonclub bekendheid in de omgeving en beginnen huiseigenaars zelf contact op te nemen. De bal gaat aan het rollen en de zoektocht verloopt steeds vlotter. Vluchtelingen die via de woonclub een woning vonden, zetten zich ook in als ervaringsdeskundige. De woonclub krijgt steeds meer vragen vanuit de regio en dient soms mensen te weigeren of op een wachtlijst te plaatsen omdat ze het als vrijwilligers niet kunnen bolwerken. Naarmate de werking groeit, neemt ook de nood aan een betaalde coördinator toe.

Enkele voorbeelden van activiteiten voor monitoren:

- Huiswerkclasses organiseren
- Collectief zoeken naar huisvesting in een computerlokaal en toelichten immo-websites
- Energiebesparing en recyclage uitleggen aan de hand van praktijkvoorbeelden
- Maatschappelijke oriëntatie in België aan de hand van karten

van sessie tot sessie verschillen. Er is daarvoor een grotere wissel in de contacten tussen vrijwilligers en vluchtelingen. Als de praktische noden opgelost zijn, stopt normaal gezien de participatie.

ANIMATOR

De vierde vorm van vrijwilligerswerk heeft een affectieve en relationele doelstelling zoals de buddy-werking, maar doet beroep op een groepsmethodiek. Vrijwilligers worden daarbij ingezet als animator die in groep samen met vluchtelingen ontspannende activiteiten

opzetten. Dit kan gaan van groepsuitstappen tot gezamenlijk koken en feest vieren.

Maatschappelijk werkers van een LOI hebben doorgaans geen tijd om dergelijke initiatieven te organiseren. Hoewel vluchtelingen tijdens de transitieperiode in de eerste plaats bezig zijn met directe noden (zoals het vinden van een woonst), vormen dit soort initiatieven een aangename en ontspannende afwisseling. Ze zijn niet alleen belangrijk om stress te ontladen, maar bieden ook de kans om andere lotgenoten te leren kennen en zo stilaan een sociaal netwerk op te bouwen.

Voor de tijdelijke huisvesting van vluchtelingen besloot het OCMW een voormalig pension te kopen. Elke bewoner zou zijn eigen kamer krijgen met gedeelde ruimten voor ontspanning en koken. Bij de renovatie werd er door de maatschappelijk assistenten geïnformeerd in de gemeente of er geen vrijwilligers waren die een handje wilden bijsteken. Enkele vrijwilligers waren bereid om samen met bewoners de tuin te onderhouden als een ontspannende activiteit. Aanvankelijk liep het goed, tot de eerste bewoners begonnen te vertrekken en nieuwe vluchtelingen hun plaats innamen. Hierdoor werd de groepsdynamiek verbroken en kwam het project stil te liggen. Met kerstmis organiseerden de maatschappelijk werkers een diner voor vrijwilligers en bewoners, wat opnieuw een positieve impuls gaf aan de samenwerking.

Op een andere gelegenheid was een vrijwilliger bereid haar vakantiehuisje gratis ter beschikking te stellen omdat ze het erg vond dat vluchtelingen niet eens konden

ontspannen. Ze keek echter richting de maatschappelijk assistenten om vervoer en andere praktische zaken te regelen. Zij kregen dit binnen hun takenpakket echter niet ingepast waardoor het initiatief niet van de grond kwam. Voor de vrijwilliger was het frustrerend dat haar enthousiasme en bereidwilligheid door praktische problemen werd afgeblokt. Eén van de maatschappelijk assistenten probeerde uit te leggen dat hier geen tijd voor is in de huidige transitie-opvang.

Enkele voorbeelden van activiteiten voor animatoren:

- Oudergroepen opzetten om mama's en papa's aan elkaar voor te stellen
- Sportieve en ontspannende activiteiten in de gemeente opzetten
- Buurtheesten met bewoners en burens van het lokaal opvanginitiatief initiëren
- Samen religieuze of nationale feesten vieren



© Josue Decavele

Meestal ligt de regelmaat van dit soort vrijwilligerswerk tamelijk laag. Bij speciale gebeurtenissen zoals feestdagen worden vrijwillige animatoren ingezet om een groepssactiviteit voor te bereiden. Sommige initiatieven zoals bijvoorbeeld samen sporten of tuinieren kennen een langer verloop. Animatoren worden meestal geselecteerd op basis van hun sociale karakter en de participatie van vluchtelingen kan tussen verschillende activiteiten zeer sterk variëren.

VRIJWILLIGERSWERK IN DE PRAKTIJK

De keuze om vrijwilligers in te schakelen bij de begeleiding van vluchtelingen brengt heel wat voorbereidingen en verantwoordelijkheid met zich mee. Hieronder onderscheiden we drie grote opgaves, met name de werving, afspraken maken, en de ondersteuning^{VI}. We bespreken daarbij welke keuzes een LOI zal moeten maken afhankelijk van het type vrijwilliger dat men wil inschakelen.

WERVING

Hoewel vrijwilligers zich soms spontaan (en ongevraagd) bij een lokaal opvanginitiatief aandienen, is werving in de meerderheid van de gevallen een heuse uitdaging. Lokale opvanginitiatieven moeten rekening houden met drie aandachtspunten op het vlak van werving.

1. **Bekendmaking en promotie:** Lokale opvanginitiatieven behoren tot de minst zichtbare actoren in het opvangmodel. In vergelijking met collectieve opvangcentra huisvesten ze slechts een zeer beperkt aantal vluchtelingen. Bovendien is de huisvesting zelden geconcentreerd op één plaats in de gemeente waardoor de lokale bevolking vaak niet afweet van het bestaan van het lokaal opvanginitiatief. In kleine gemeenten kan de vrijwilligersbasis erg beperkt zijn, waardoor het zinvol wordt voor lokale opvanginitiatieven om hun vrijwilligers te poolen over gemeentegrenzen heen. Bijgevolg moet er extra geïnvesteerd worden in bekendmaking om potentiële vrijwilligers te rekruteren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via informatie-

kanalen van het OCMW en de gemeente of via een opendeurdag.

2. **Selectie:** Afhankelijk van het type vrijwilligerswerk dat een lokaal opvanginitiatief voor ogen heeft, worden andere vereisten gesteld aan de vrijwilligers. Van mentors en monitors wordt het meest gevraagd: zij dienen over specifieke kennis en ervaring te beschikken om te helpen bij praktische vraagstukken (zoals de zoektocht naar een woonst, een job of taaltraining). Voor bondgenoten en animatoren moet men vooral oog hebben voor de motivaties en algemene persoonlijkheidskenmerken. Het is aan te raden een informeel kennismakingsgesprek te houden waarbij men peilt naar de verwachtingen, vaardigheden, en beschikbaarheid van een potentiële vrijwilliger. Via selectie kunnen maatschappelijk assistenten proberen een vorm van kwaliteitscontrole in te bouwen. In het bijzonder geval dat men ervaringsdeskundigen inschakelt, moet men voldoende aandacht hebben voor individuele verschillen tussen vluchtelingen. Het is niet omdat vluchtelingen uit hetzelfde land komen, dat ze ook dezelfde taal spreken, religie delen, een gedeelde cultuur hebben, of er dezelfde politieke overtuiging op na houden. Men kan zelden een perfecte match maken, maar tijdens de verdere ondersteuning moet voldoende ondersteuning geboden worden aan onderling verschil.

3. **Matching:** Bij individuele vormen van vrijwilligerswerk worden vluchtelingen direct gekoppeld aan burgers. Het is belangrijk dat beiden aan elkaar voorgesteld worden tijdens een vrijblijvende ontmoeting en achteraf hun expliciete goedkeuring geven om met elkaar in zee te gaan. Bij collectieve vormen van vrijwilligerswerk stelt deze uitdaging zich minder, hoewel aan deelnemers steeds de mogelijkheid moet geboden worden om zich terug te trekken.

Enkele aanbevelingen voor een succesvolle werving :

- Lanceer een duidelijke functie-beschrijving van de vrijwilligersrol zodanig dat burgers weten waarop ze intekenen. Voor vrijwilligers is het frustrerend als ze afgewezen worden; voor maatschappelijk werkers kost het veel tijd om door aanmeldingen te gaan van burgers met een profiel dat niet overeenstemt met de verwachtingen.
- Wees aandachtig voor eventuele drempels die burgers verhinderen om zich in te schrijven. Publiceer aankondigingen in meerdere talen en via verschillende media.
- Wijs op de voordelen die vrijwilligerswerk hebben voor burgers, zoals zelfontplooiing.
- Pols in een selectiegesprek naar competenties zoals: zelfstandig kunnen werken, assertief communiceren, omgaan met weerstand en discretie.

AFSPRAKEN MAKEN

Als men geschikte vrijwilligers gevonden heeft, is het van groot belang om concrete afspraken te maken om toekomstige conflicten te vermijden. Deze afspraken gebeuren in een driehoeksrelatie, tussen de vrijwilliger, de vluchteling, en de maatschappelijk assistent.

1. Formele verbintenissen: De wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers regelt en reguleert de bepalingen waaraan vrijwilligerswerk moet voldoen. Hieronder valt, ten eerste, het vraagstuk van de financiële vergoedingen. Het uitgangspunt is dat vrijwilligerswerk onbezoldigd is, maar er kan wel een beperkte tegemoetkoming tege-

nover staan, inclusief een terugbetaling van gemaakte onkosten. Dit dient op voorhand uitgeklaard te worden met de vrijwilliger. Wie uitkeringsgerechtigd is, heeft een meldingsplicht voor vrijwilligerswerk. Sinds 2014 kunnen asielzoekers en vluchtelingen die genieten van materiële steun ook vrijwilligerswerk doen. Ten tweede is het aangeraden dat een LOI een verzekering neemt voor de activiteiten van haar vrijwilligers. Op burgerlijk en strafrechtelijk vlak stelt een LOI zich echter niet aansprakelijk.

2. Algemene beginselen: Het is aan te raden om vrijwilligers een korte informatiebrochure te geven met daarop de belangrijkste uitgangspunten als het aankomt op het werken met vluchtelingen. Dit gaat onder meer over het respect voor eenieders privacy, rekening houden met culturele verscheidenheid, de nadruk op het vrijblijvende en wederzijds engagement, en de erkenning van het verschil tussen de rol van maatschappelijk werker en vrijwilliger.

3. Praktische afspraken: Om de dagelijkse werking in goede banen te doen lopen, is het van belang om concrete afspraken te maken, zoals hoe en wanneer de betrokken partijen elkaar best kunnen bereiken en met welke regelmaat. Hieronder valt ook een opsomming van wat vrijwilligers moeten doen bij vragen en wat ze kunnen verwachten van de maatschappelijk assistent en wat niet. Dit kan gaan over de rol van LOI-personeel als bemiddelaars of als agenda-planner van de vrijwilligers en vluchtelingen. Men maakt ook best afspraken over eventuele tijdstippen dat vrijwilligers de maatschappelijk assistent kan bereiken (bijvoorbeeld niet tijdens het weekend) om een verschil in verwachtingen te vermijden.



© Laurent Poma

Charter of contract ?

Sommige lokale opvanginitiatieven formaliseren de afspraken in een vrijwilligerscontract dat gehandtekend wordt door vrijwilliger en een vertegenwoordiger van het LOI. Het afsluiten van dergelijk document is niet verplicht en kan onnodig formeel overkomen. Wel is het LOI verplicht om informatie mee te geven, zoals omtrent verzekeringen en vergoedingen. Deze kunnen mondeling overhandigd worden, maar het geniet de voorkeur om ze in de vorm van een charter te overhandigen. Het is van belang dat ook vluchtelingen betrokken worden in de driehoeksrelatie en expliciet hun akkoord geven om mee te stappen in een vrijwilligersproject. Hiervoor kan men ook voor hen een specifieke informatiebrochure maken over wat ze van de vrijwilliger wel en niet kunnen verwachten.

ONDERSTEUNING

Vrijwilligerswerk vereist ook permanente opvolging en ondersteuning zodat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen en de kwaliteit van de begeleiding kan bewaakt worden. Er zijn drie aandachtspunten waar mee rekening gehouden moet worden.

1. Omgeving: Maatschappelijk assistenten dienen vrijwilligers te ondersteunen bij de moeilijkheden die de inzet voor vluchtelingen met zich kan meebrengen. Zo dienen ze voorbereid te worden op de mogelijke confrontaties met racistische en beledigende uitlatingen vanwege de ruimere omgeving. Niet iedereen in de samenleving is namelijk even positief over de aanwezigheid van vluchtelingen^{viii}. Daarenboven moet men voorbereid worden op de eventuele desinteresse. Voor sommige vluchtelingen komen sociale activiteiten bijvoorbeeld ongelegen, of ze zien het als vanzelfsprekend dat ze hulp krijgen aangezien ze slachtoffers zijn van oorlog en geweld. Wat vrijwilligers aanbieden, komt ook niet altijd overeen met wat vluchtelingen verwachten. In tegenstelling tot wat soms gedacht wordt, is niet elke vluchte-

ling bijvoorbeeld geïnteresseerd in culinaire uitwisseling.

2. **Mediatie:** Vooral bij individuele vormen van vrijwilligerswerk kunnen spanningen ontstaan tussen burgers en vluchtelingen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over persoonlijke meningsverschillen, over culturele misverstanden, of over irrealistische verwachtingen. Er kan bij vluchtelingen bijvoorbeeld onbegrip leven over de onbezoldigde aard van de inspanning of over de grenzen van het engagement. Het is van belang dat een maatschappelijk assistent vanop de tweede lijn kan waken over de onderlinge interactie en kan ingrijpen als het nodig is. Ook bij groepsessies is het van belang dat er steeds een maatschappelijk assistent aanwezig is om de verantwoordelijkheid van de bijeenkomst te dragen.

3. **Opleiding:** Van vrijwilligers kan men niet dezelfde kwaliteitsstandaard verwachten als van maatschappelijk assistenten. Niettemin is het de taak van een lokaal opvanginitiatief om haar vrijwilligers voldoende inhoudelijk bij te staan. Tijdens feedback momenten kan bijvoorbeeld de manier van begeleiding ter sprake komen. Sommige vrijwilligers hebben de neiging om in de naam van vluchtelingen problemen op te lossen, maar daarmee helpen ze hen niet meer autonoom te worden. Daarnaast is het van belang om vrijwilligers regelmatig te informeren over complexe juridische thema's, zoals het recht op uitkeringen, huursubsidies, en de inburgeringsvereiste. Voor lokale opvanginitiatieven kan het interessant zijn om contact te houden met voormalige bewoners zodanig dat zij hun ervaringsdeskundigheid kunnen inzetten. Voor sommige vrijwilligers is hun engagement ook een eerste opstap naar een nieuwe tewerkstelling. Via speciale tewerkstellingsstatuten zoals 'artikel 60' kan een OCMW vrijwilligers ook laten doorgroeien.

Men mag dit als maatschappelijk assistent niet lichtzinnig opvatten en het vereist heel veel ondersteuning en bewuste carrière-ondersteuning. Hiermee wordt het takenpakket sterk verruimd met coördinerende taken.

Enkele aanbevelingen voor een succesvolle ondersteuning :

- Het is van belang dat vrijwilligers een forum hebben om zich op regelmatige tijdstippen uit te spreken over het verloop van hun engagement. Dit kan in de vorm van intervisie gebeuren, maar ook via individuele coaching. Op hun beurt dienen vluchtelingen zich ook te kunnen uitspreken. Voor de anonimiteit is het aan te bevelen beide fora te scheiden.
- Voor vrijwilligers is het belangrijk dat ze het gevoel hebben dat hun werk gewaardeerd wordt en dat het een positieve impact heeft. Vandaar dat het belangrijk is om af en toe terug te koppelen naar de vooruitgang in een dossier.
- Groeps sfeer is belangrijk, ook in geval van individuele vormen van begeleiding. Breng vrijwilligers af en toe samen om de onderlinge band te versterken. Geef vrijwilligers ook het gevoel dat ze deel uitmaken van de organisatie als ambassadeurs. Hoewel vrijwilliger en maatschappelijk werker verschillende rollen hebben, moet er zo veel mogelijk naar een horizontale relatie gestreefd worden zonder hiërarchie.
- Vluchtelingen blijven slechts korte tijd in een LOI en vaak verlaten ze de gemeente. Maak ruimte voor afscheid nemen en begeleid vrijwilligers als ze wisselen van vluchtelingen. Beklemtoon dat elke vluchteling anders is en dat men onderling niet mag vergelijken.

CONCLUSIE

Vrijwilligers kunnen onmiskenbaar een grote meerwaarde vormen voor lokale opvanginitiatieven en vluchtelingen, mits de nodige voorzorgsmaatregelen en begeleiding aanwezig zijn. Men mag niet zomaar onbezonnen vrijwilligers aan boord nemen want men draagt als maatschappelijk assistent ook een verantwoordelijkheid als men externen inschakelt. Ongeacht het type vrijwilligerswerk, komt er namelijk heel wat bij kijken, vooral op het vlak van werving, afspraken maken en ondersteuning. Vandaar ook dat heel wat lokale opvanginitiatieven twifelen om de stap te wagen.

Vooral de kleine opvangpartners met een hoge dossierlast vinden het praktisch vaak niet haalbaar om beroep te doen op vrijwilligers. Dit vormt namelijk een te grote belasting bovenop de reguliere werking. Bovendien behoren collectieve vormen van vrijwilligerswerk wegens de beperkte capaciteit van vele LOI amper tot de mogelijkheden. Voor LOI's kan het daarom interessant zijn om onderling samen te werken op regionale schaal of beroep te doen op externe niet-gouvernementele organisaties die een deel van het praktische luik voor hun rekening kunnen nemen.

Voor alle LOI's geldt daarnaast dat de korte transitietijd het niet makkelijk maakt om vrijwilligers in te schakelen. Vooral individuele varianten zoals 'befriending' en 'mentoring' zijn gebaat bij een meer langdurige samenwerking. Zo zullen sommige vluchtelingen na de transitie naar een andere gemeente verhuizen, waardoor de opgebouwde persoonlijke relatie in het gedrang komt. Tezelfdertijd echter kunnen individuele vormen van vrijwilligerswerk ook een oorzaak en motivatie zijn om in dezelfde gemeente van het LOI te blijven. Vrijwilligerswerk kan de transitie

van vluchtelingen vergemakkelijken en LOI's versterken. Tegelijkertijd is het ook een verrijking voor de vrijwilligers en vluchtelingen, die via dit kanaal op een persoonlijke manier met elkaar in contact komen.

ⁱ Guhan, R. & Liebling-Kalifani, H. (2011). The Experiences of Staff Working With Refugees and Asylum Seekers in the United Kingdom: A Grounded Theory Exploration. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* (9), 205-228. ; Robinson, K. (2013). Voices from the front line: Social work with refugees and asylum seekers in Australia and the UK, *British Journal of Social Work*.

ⁱⁱ Behnia, B. (2007). An Exploratory Study of Befriending Programs with Refugees: The Perspective of Volunteer Organizations. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* 5 (3), 1-19.

ⁱⁱⁱ Dit onderscheid wordt in de wetenschappelijke literatuur vaak omschreven als het verschil tussen 'social case work' en 'social group work'.

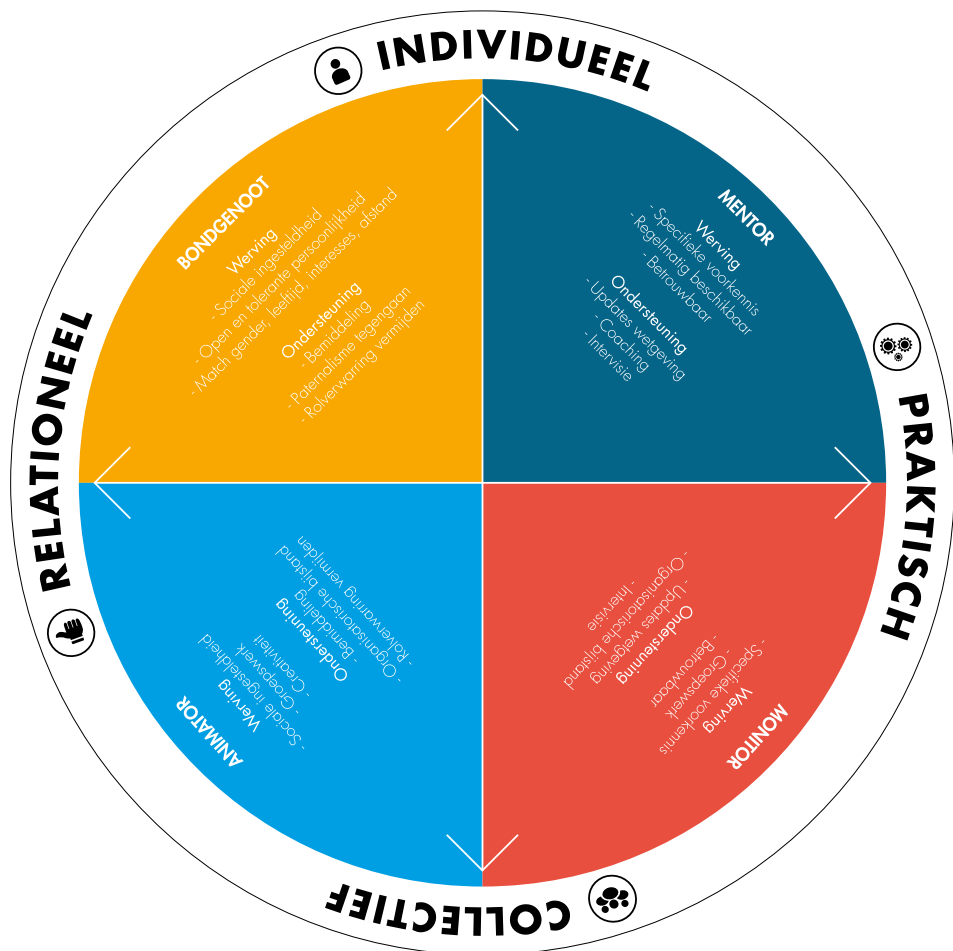
^{iv} McGowan, B. ; Saintas, P. & Gill, K. (2009). On Mentoring, Social Mentoring and Befriending. *Al & Soc* (23), 613-630.

^v Van Robaeyns, B. & Lyssens – Danneboom, V. (2016). Duo-werkingen in Vlaanderen. Eerste tussentijds onderzoeksverslag. Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk – Karel de Grote Hogeschool.

^{vi} Balaam, M-C (2014). A Concept Analysis of Befriending. *Journal of Advanced Nursing*.

^{vii} Behnia, B. (2007). An Exploratory Study of Befriending Programs with Refugees: The Perspective of Volunteer Organizations. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* 5 (3), 1-19.

^{viii} Larruina, R. & Ghorashi, H. (2016). The Normality and Materiality of the Dominant Discourse: Voluntary Work Inside a Dutch Asylum Center. *Journal of Immigrant and Refugee Studies* 14 (2), 220-237.



GEBRUIKSHANDLEIDING

Dit kwadrant over vrijwilligerswerk is bestemd voor lokale opvanginitiatieven. Vrijwilligers inschakelen kan de hulpverlening aan vluchtelingen verrijken. Met dit instrument kunnen maatschappelijk assistenten navigeren tussen vier verschillende vrijwilligersrollen. De ene vrijwilliger is de andere namelijk niet. De bedoeling is een goede match te maken tussen de specifieke noden van vluchtelingen en de vaardigheden van vrijwilligers. Dit verloopt via vier stappen.

1. Bepaal waarvoor je vrijwilligers wil inschakelen
Is de doelstelling vluchtelingen te helpen met praktische noden of met hun sociale relaties en affectieve situatie?
2. Kies het format waarbinnen je vrijwilligers wil aantrekken
Wil je vluchtelingen individueel koppelen met vrijwilligers of in groepsverband samen brengen?
→ Leg beide keuzes samen om te bepalen welk vrijwilligersprofiel je nodig hebt (1) bondgenoot; (2) mentor; (3) monitor; (4) animator
3. Identificeer de vereiste en werf de juiste vrijwilligers
Voldoet de aangeworven vrijwilliger aan de verwachtingen?
4. Zorg voor aangepaste ondersteuning
Volg vrijwilligers regelmatig op en voorzie bemiddeling, intervisie,...
→ Bewaak de motivatie van vrijwilligers en bevorder de kwaliteit van de begeleiding

