

SAMEN GEVEN WE KLEUR

Cultuursensitief werken met vrijwilligers
bij mantelzorgondersteuning





Colofon

Auteurs:

Gulay Batman en Wilco Kruijswijk

Met dank aan:

Fatos Ipek-Demir, Roshnie Kolste, Jane Mateika,
Mariët Brandts en Willem-Jan de Gast

Illustraties:

Gemma Plum

Ontwerp:

Veerle Hoefnagels

Inhoudsopgave

1. De match met vrijwilligers en mantelzorgers p. 5
2. Interculturele communicatie p. 9
3. Instroom, doorstroom, uitstroom p. 13

Een paar aandachtspunten vooraf

- **Deze publicatie helpt je om je bewust te worden van jouw referentiekader en nieuwsgierig te worden naar die van een ander.** Gedrag en waarneming worden immers beïnvloed door culturele waarden en normen. Hier ligt een kern van cultuursensitief werken.
- **Het is een proces waarin je stap voor stap leert.** Dit is dus geen stappenplan voor hoe je morgen al vrijwilligers van Turkse, Marokkaanse of Surinaamse afkomst kunt betrekken bij mantelzorgondersteuning.
- **Kijk naar de persoon.** Elke groep, klein of groot, ontwikkelt weliswaar eigen waarden, normen en gebruiken, maar cultuur is niet te generaliseren. Zo kun je misschien wel zeggen dat het voor mantelzorgers met een bepaalde achtergrond gebruikelijk is om de zorg in eigen kring op te lossen, maar dat hoeft niet te gelden voor elke persoon van die groep.
- **Het betrekken van vrijwilligers met een migratieachtergrond bij mantelzorgondersteuning vraagt om een open houding.** We gaan snel uit van onze eigen culturele vanzelfsprekendheden en verwachten dat dit bij anderen ook zo werkt.
- **Cultuursensitief werken vraagt om aandacht en reflectie.** Er is geen snelle oplossing, soms is de omweg de beste weg. Het gaat om een duurzame bestemming en dat is een gelijkwaardige en wederkerige relatie. Zachte kwaliteiten – gericht op de relatie en op de mens – helpen je om bij deze bestemming te komen.
- **Durf los te weken van gebaande paden en kijk naar mogelijkheden binnen de actuele situatie om een podium te geven aan talenten en motieven.** Ontwikkel aanbod vanuit een behoefte en niet andersom.



1. De match met vrijwilligers en mantelzorgers

De manier waarop mensen vrijwilliger willen zijn, verandert. Hoe en hoe lang mensen vrijwilliger zijn, is een individuele keuze geworden. Steeds meer vrijwilligers besteden minder uur per week dan vroeger, blijven minder lang bij dezelfde organisatie en willen vooral leuke, kortdurende klussen doen.

De in de vorige eeuw ontwikkelde manieren om “vrijwilligers te managen” zijn dan ook steeds minder van toepassing. De kern van het moderne werken met vrijwilligers is dat je een match probeert te vinden tussen wat huidige en nieuwe vrijwilligers willen en kunnen, en wat de organisatie nodig heeft en te bieden heeft. Deze ruil betekent dat je steeds opnieuw het vinden en behouden van vrijwilligers afstemt op de doelgroep die je wilt bereiken. Dat vraagt erom om je aanpak af te stemmen op de mensen en groepen die je wil bereiken.

Elkaar helpen

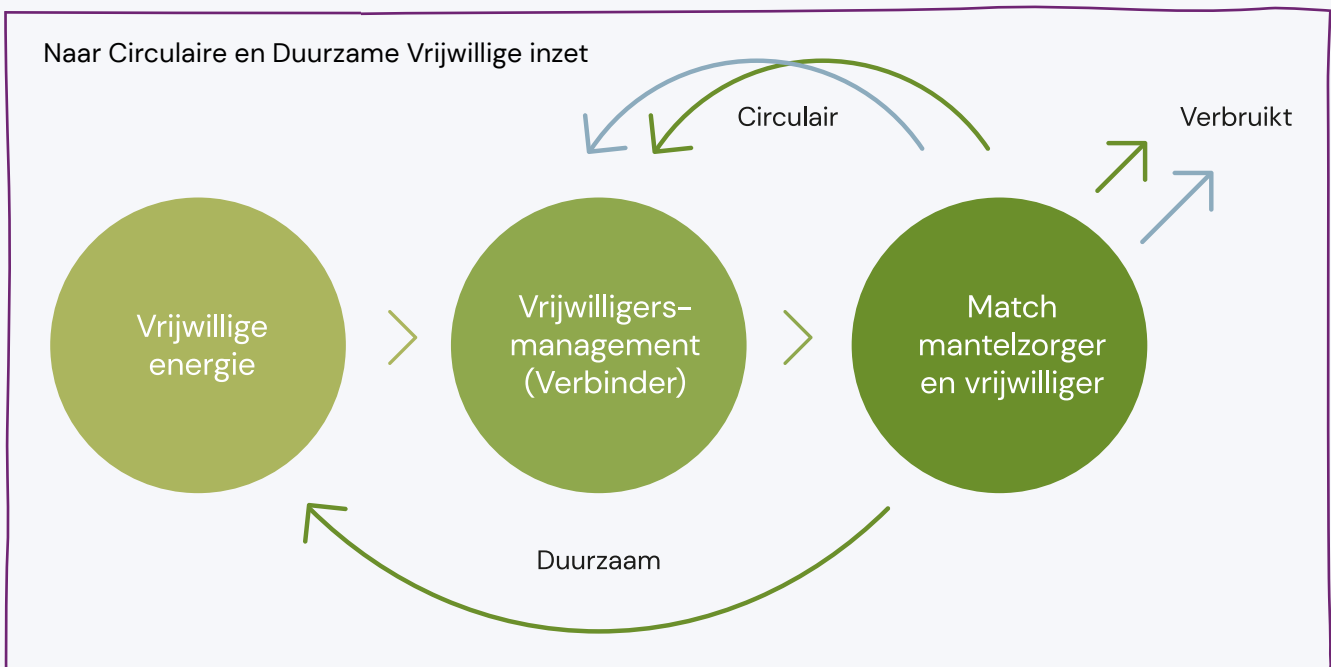
Op dit moment heeft zo’n 25 procent van de bevolking een migratieachtergrond. Dit zijn zowel mensen die in het buitenland zijn geboren (de eerste generatie), als degenen die in Nederland geboren zijn en van wie ten minste een van hun ouders immigrant was (de tweede generatie). De herkomstlanden zijn heel divers, en de migranten zijn al heel lang of nog maar kort in Nederland (CBS, 2022).

Met het ouder worden van de eerste generatie migranten, neemt het aantal mantelzorgers met een migratieachtergrond de komende jaren sterk toe. Mantelzorgers met een migratieachtergrond hebben een grotere kans op overbelasting. Zij zorgen vaak langer en intensiever voor hun naaste. Het Kennisplatform Inclusief Samenleven zegt in 2019 dat het inschakelen van een (relatief onbekende) vrijwilliger om verschillende redenen gevoeliger ligt bij mensen met een migratieachtergrond dan bij mensen zonder migratieachtergrond:

‘Een van de experts: “Wat je ziet is dat “geleerde” hulp (hulp van iemand die ervoor geleerd heeft) uiteindelijk wel welkom is. De extra kennis is namelijk wel welkom.” De ketenpartners uit onze praktijkstudie bij VMCA Almere – een vrijwilligerscentrale en een steunpunt mantelzorg – raden aan om het woord ‘vrijwilliger’ niet te gebruiken wanneer men nieuwe informele hulp in een ‘migranten mantelzorgsysteem’ wil introduceren. Dat ligt te gevoelig, men voelt zich snel afgescheept: “Je kan beter een andere term gebruiken; een andere term in het Nederlands of een term als goede vriend in de moedertaal”. Hier zouden organisaties die (meer) informele hulp willen organiseren thuis bij mensen met een migratieachtergrond rekening mee kunnen houden, bijvoorbeeld ook door te benadrukken dat hun vrijwilligers een degelijke training hebben gevolgd en veel van de ziekte weten (KIS, 2019)’

Jargon is goed en nuttig om te gebruiken in verantwoordingsrapportages, beleidsstukken of in onderlinge gesprekken tussen mede-professionals. Je weet vaak dan gelijk waar je het over hebt. In de dagelijkse praktijk is het voor de meeste mensen echter plezieriger om zo min mogelijk jargon te gebruiken. “Ik ken iemand die u wil en kan helpen.” of “We kunnen een vrijwilliger bij u inzetten.”

Het is dus niet alleen zaak je aanpak af te stemmen op de (potentiële) vrijwilligers met wie je te maken hebt, maar ook op de zorgvragers en mantelzorgers aan wie de vrijwilligers gekoppeld worden. Met een divers vrijwilligersbestand kan er meer gericht en gewenste ondersteuning aan mantelzorgers in het algemeen geboden worden en aan mantelzorgers met een migratieachtergrond in het bijzonder.



Figuur: Naar circulaire en duurzame vrijwillige inzet. Bron: Nomade Training en Advies

Vrijwillige energie

Bij een nieuwe verhouding tussen vrijwilliger en vrijwilligerswerk horen ook nieuwe begrippen. Het eerste daarvan is **Vrijwillige Energie**. Dit is geïntroduceerd door hoogleraar [Lucas Meijs](#). Het geeft aan dat er in elke samenleving een pool van (mogelijke) vrijwillige energie aanwezig is.

Om die energie te laten stromen, is er in veel gevallen een tussenschakel nodig, een **gatekeeper** of verbinder. Dat is de organisatie, persoon of website die vrijwilligerswerk mogelijk maakt. Zo wordt de ongerichte vrijwillige energie omgezet in daadwerkelijke vrijwillige inzet.

Met die vrijwillige inzet kan door een organisatie op meerdere manieren worden omgegaan. De vrijwillige inzet kan **verbruikt** worden: weinig aandacht en begeleiding, geen waardering, geen afspraken, geen feedback, geen goede match met de zorgvrager en/of mantelzorger(s). De vrijwilliger doet een negatieve ervaring op waardoor de kans toeneemt dat hij/zij niet meer terugstroomt naar de pool van vrijwillige energie: de totale beschikbare hoeveelheid vrijwillige energie neemt af (zie de groene pijlen).

Dat geldt ook voor de mantelzorger (blauwe pijl). Bij een mismatch of slechte ervaringen met de vrijwilliger of de organisatie bestaat er de kans dat mantelzorgers de zorg liever in eigen kring opvangen en geen nieuwe ervaringen willen opdoen met vrijwilligers. In een nog slechter geval keert de mantelzorger zich af van zorg- en ondersteuningsorganisaties door deze ervaring.

De organisatie kan ook wél goed zorgen voor de vrijwilliger. Dat kan dan enerzijds leiden tot **circulaire inzet**: de vrijwilliger doet tijdens zijn/haar vrijwilligersreis meerdere taken, groeit van de ene functie naar de andere, komt regelmatig terug en blijft zo langere tijd verbonden aan de organisatie. Vanuit het perspectief van de mantelzorger betekent dat bijvoorbeeld dat een vrijwilliger na een tijdelijke stop weer terugkomt of dat het contact met de ene vrijwilliger beëindigd wordt en dat ruimte maakt voor contact met een nieuwe vrijwilliger.

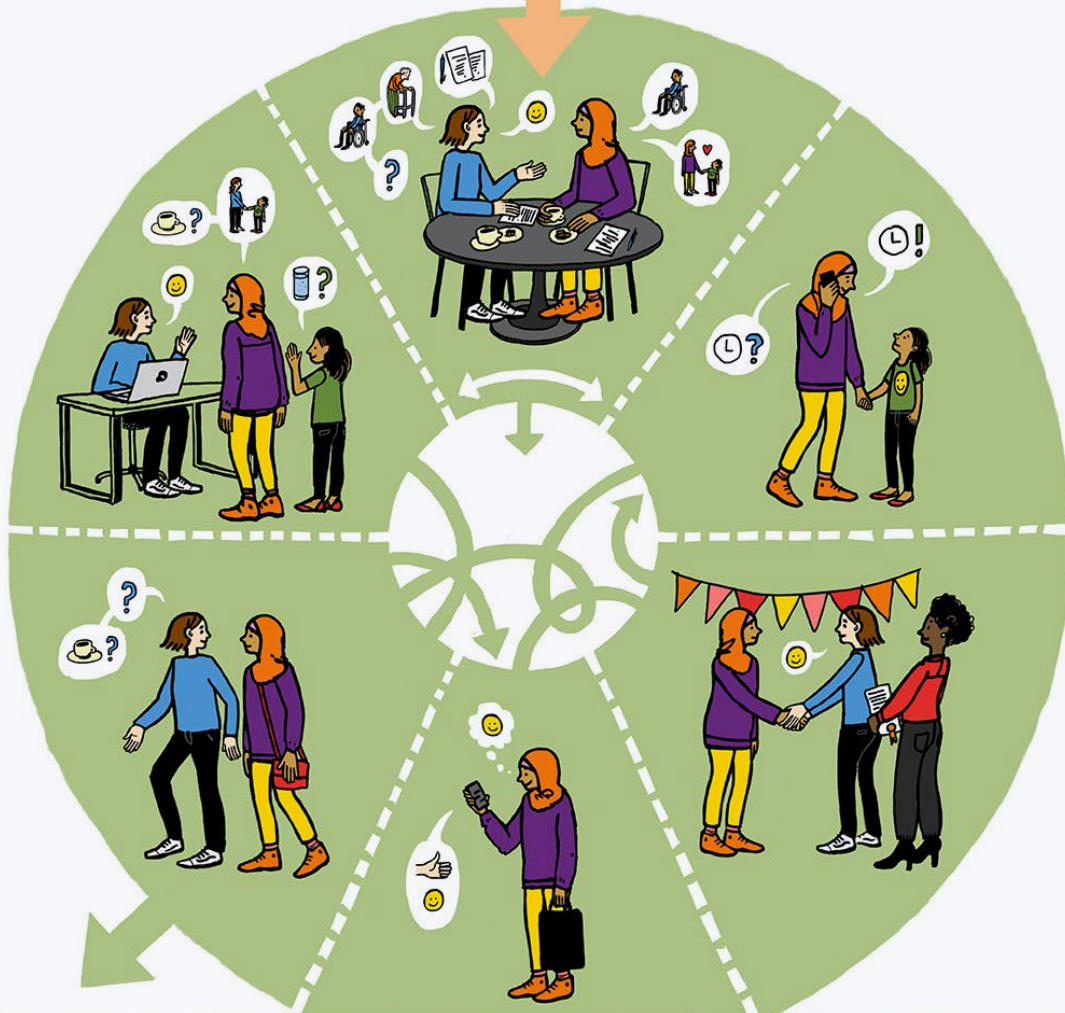
Anderzijds kan het, op de kortere of langere termijn, leiden tot **duurzame inzet**: de vrijwilliger die weggaat, wordt waar mogelijk ondersteund bij de volgende stap. Bijvoorbeeld door een aanbeveling, een warme doorverwijzing, getuigschrift of ambassadeurschap. In deze gevallen blijft de vrijwillige energie behouden of groeit deze zelfs.

De vrijwilligersreis

Om de vrijwillige energie mooi te laten stromen kan het helpen om hiernaar te kijken als een reis, de vrijwilligersreis. Deze reis is dynamisch en bestaat uit drie stromen: de instroom, doorstroom en uitstroom. Bij **instroom** gaat het om het vinden van de vrijwilligers, om erachter te komen hoe je tot de beste ruil komt. Bij doorstroom gaat het om het goed leren kennen van mensen, in gesprek gaan met hen, vragen wat zij willen en kunnen doen. Natuurlijk ook om ze te begeleiden en te waarderen. Hier gaat het ook over het bieden van ondersteuning voor als iets moeilijk blijkt of over deskundigheidsbevordering. En het gaat over de match tussen de vrijwilliger en de mantelzorger. Bij de **uitstroom** gaat het om een goed afscheid, zodat iedereen met een goed gevoel terug kan kijken. Wellicht is er een betere match denkbaar voor de mantelzorger? Of is een andere plek geschikter voor de vrijwilliger?

Deze drie zijn mooi verbeeld in de vrijwilligersreis, die je ziet afgebeeld op de volgende pagina.

De vrijwilligersreis



2. Interculturele communicatie

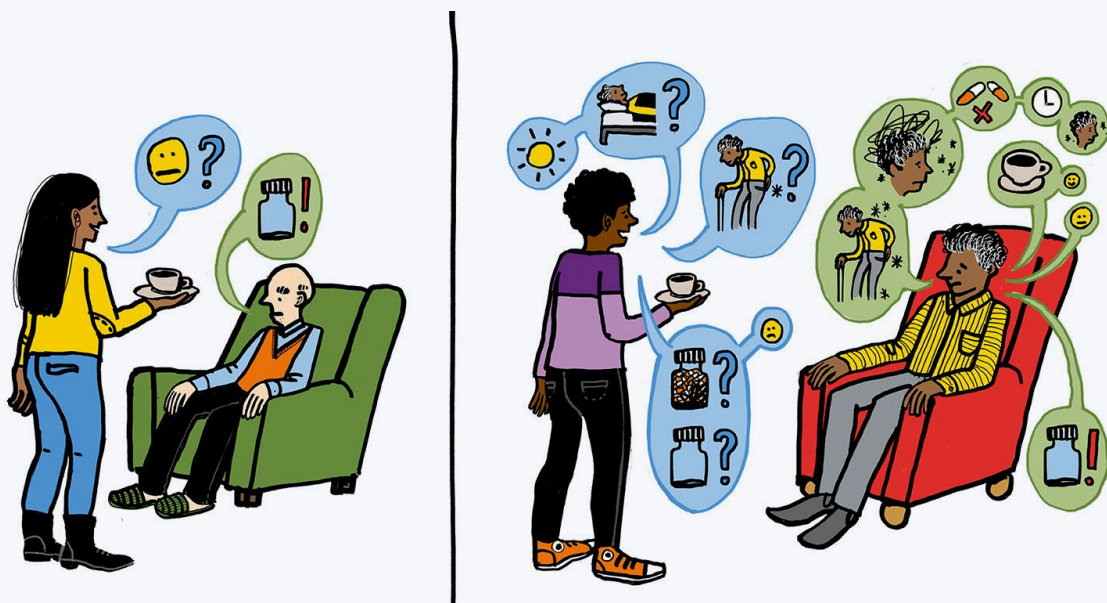
Voordat we specifieker kijken naar de instroom, doorstroom en uitstroom staan we stil bij interculturele communicatie. Hiervoor maken we gebruik van een aantal basisconcepten die cultureel antropologen Edward Hall en Mildred Reed Hall hebben ontwikkeld.

Zodra je in een situatie komt waarin je merkt: "Met hen kan ik niet werken, hoor.", "Ik kan ze niet vinden!", "Ze luisteren en begrijpen het niet"... dan kan het goed zijn dat jullie beiden op een heel verschillende manier communiceren en perfect langs elkaar heen praten en doen.

Deze concepten helpen je in eerste instantie om je bewust te maken van hoe jij zelf communiceert. Je kent misschien het voorbeeld wel dat je in het buitenland bent en iemand begint tegen je te praten, maar je bent nog niet zo vloeiend in de taal. Als je dat probeert uit te leggen, gebruikt de ander geen andere woorden, maar gaat harder praten. Je hoort het wellicht beter, maar begrijpt er niet persé meer van.

Hoogcontext en laagcontext communiceren

Laagcontext communicatie is directe, expliciete communicatie. In Nederland zijn we dit behoorlijk gewend. Je noemt eerst de kern en later komen aanvullingen en bijzaken. Bij hoogcontext communicatie gaat het veel meer om de verhalen. Wat is er gebeurt, met wie, wanneer, hoe, waar? Hoofdzaken en details worden niet zozeer gescheiden, het gaat om het geheel. Vanuit het verhaal wordt de hoofdzaak vanzelf duidelijk.



Wanneer je laagcontext communicatie gebruikt, waar hoogcontext communicatie verwacht wordt kan dit overkomen als heel erg direct, misschien wel wat onbeschoft. Andersom kan het overkomen als vaag en erg onduidelijk.

Vaak is het zo dat je, als je niet begrepen wordt, nog verder duikt in de communicatie stijl die je hebt. Dus als je laagcontext communiceert, wordt je nog preciezer. Dit is als harder praten tegen iemand die de taal niet onder de knie heeft. Probeer het eens om te draaien: voeg meer contact toe, personen, verhalen, metaforen.

Monochrome en polychrone tijdsbeleving



Heel kort samengevat: monochroom gaat over één ding tegelijk doen, polychroom over meerdere dingen tegelijk doen. Monochroom gaat vaak samen met laagcontext, zoals polychroom vaak samen gaat met hoogcontext.

Monochroom staat voor duidelijke afspraken, deadlines, een goede planning en taakgericht werken. Polychroom gaat over relaties, deadlines haal je als het mogelijk is, plannen en planningen veranderen gemakkelijk.

Het behoeft weinig toelichting dat beide perspectieven elkaar kunnen bijten. Vanuit polychroom-perspectief komt de monochrome aanpak puur zakelijk en kil over. Toch lonkt ook wel de efficiëntie. Vanuit monochroom perspectief komt de polychrone aanpak wat onbetrouwbaar over: "We hadden toch een afspraak?". Fijn kan het zijn om een beetje naar elkaar toe te groeien.

Persoonlijke ruimte

Persoonlijke ruimte gaat over de ruimte die je om je heen bewaart en die voelt als 'van jou'. Enerzijds spelen hier persoonlijke voorkeuren, anderzijds worden die deels ook cultureel ingegeven. Het is aardig om dat bij jezelf te testen: hoe dichtbij mag iemand komen? Wanneer voelt het aangenaam en wanneer komt iemand te dichtbij? Het is soms verrassend om te merken dat sommige personen je mogen aanraken, zonder probleem. En dat bij anderen het juist prettig voelt om een ruime afstand te hebben.



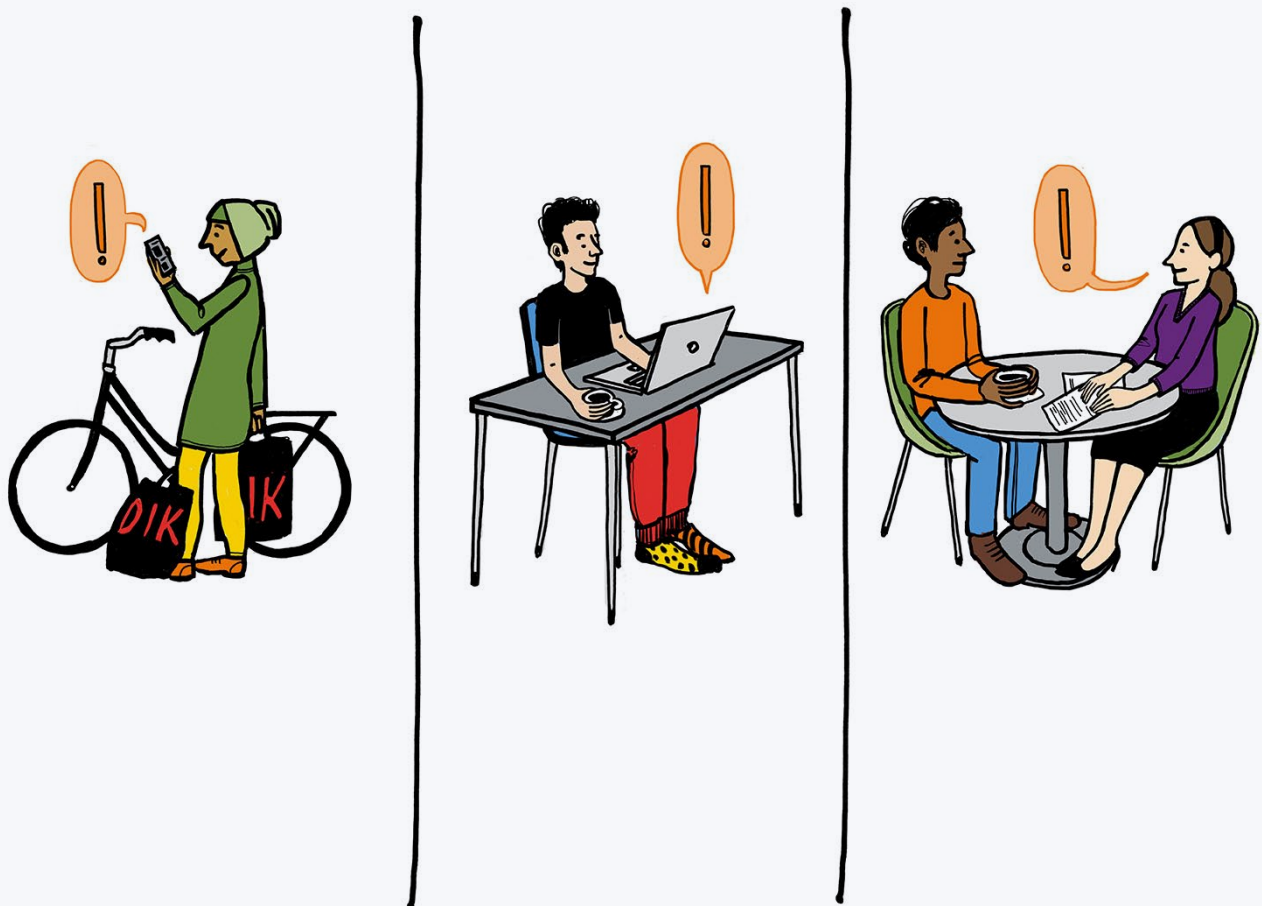
Soms, als iemand wat kil of afwerend reageert kan het best zijn dat dit komt omdat je in iemands persoonlijke ruimte staat. Andersom kan het ook zijn dat iemand wat afstand houdt, dat dit voor jou lijkt op afstandelijk gedrag, maar dat dit samenvalt met zijn of haar culturele norm. Je wordt dan helemaal niet uitgesloten, het is voor de ander simpelweg de passende afstand.

Het gaat hier om heel secuur aanvoelen. Eerst voor jezelf en dan zien en lezen hoe de ander zich beweegt en positioneert in de ruimte.

Snelle en langzame boodschappen

Snelle en langzame boodschappen gaat over hoeveel tijd je neemt en nodig hebt om de boodschap tot je te nemen. Dit hangt ook samen met informeel of formeel gedrag. Even vlug een berichtje via WhatsApp is heel anders dan een formele brief. Een uitnodiging via e-mail is heel anders dan via een persoonlijk gesprek.

De kunst is dus om vooral te letten op de snelheid van jouw boodschap aansluit bij die van de ontvanger. Misschien denk je zelf: "Mooi, weer iets afgehandeld van mijn lijstje! Ik heb iedereen de uitnodiging per mail gestuurd", terwijl voor sommige mensen het juist belangrijk is om jouw stem te horen, even een gesprekje te hebben en ze dan persoonlijk uit te nodigen.

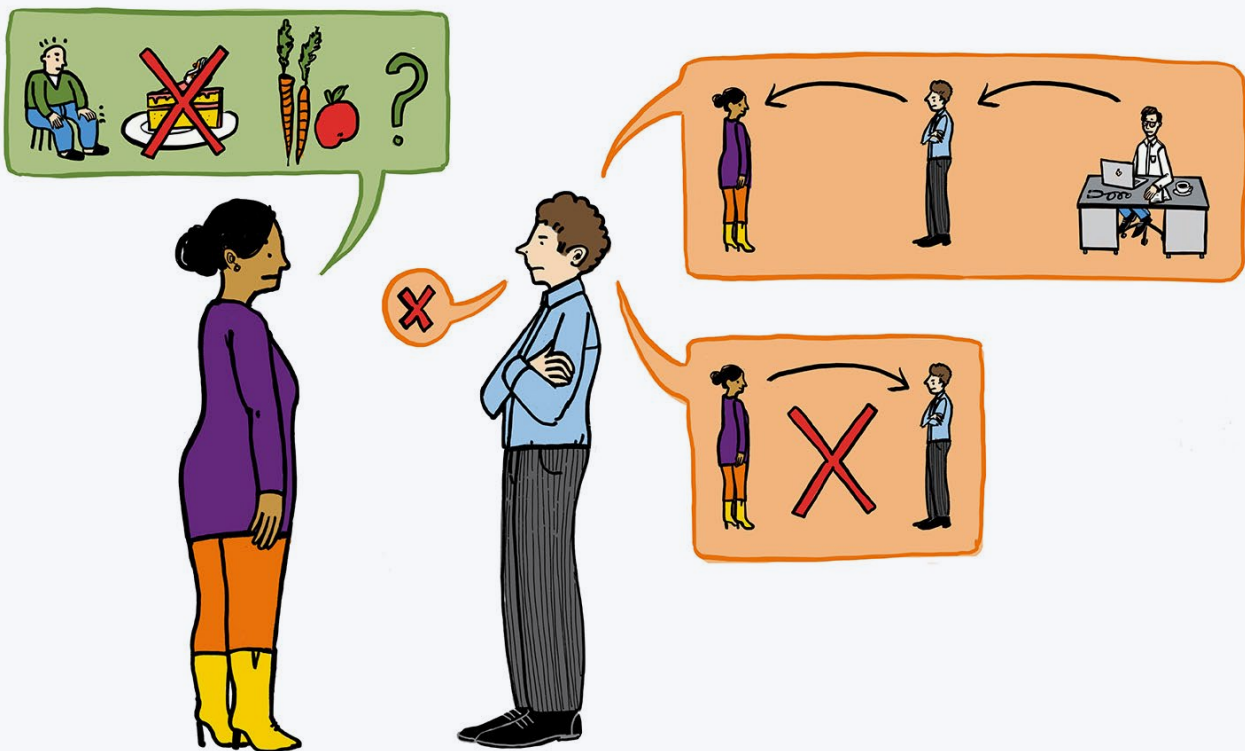


Snelle en langzame informatie stromen

Langzame informatiestromen gaan vaak samen met laagcontext communicatie. Er is als het ware een procedure of protocol hoe informatie tussen afdelingen gedeeld wordt, met duidelijke afspraken over wat, hoe en wanneer. Elke afdeling heeft zijn eigen taak, mooi afgescheiden van een andere afdeling.

Bij snelle informatiestromen werkt dat anders. Dat zijn de gesprekjes bij de koffiemachine. De informele gesprekken waar je veel te weten komt.

Langzame informatiestromen kunnen overkomen als kil, over-georganiseerd, bureaucratisch. Snelle informatiestromen kunnen overkomen als roddel en achterklap.



Geen goed of fout, maar kans op mismatch

We benoemen deze concepten om je te wijzen op verschillende manieren waarop misverstanden en miscommunicatie kan ontstaan. Het gaat er niet om, om de ene vorm als goed te zien en een andere als slecht. Het gaat erom je bewust te worden van waar je zelf staat, wat je prettig vindt en wat dat betekent in jouw communicatie met anderen. Vervolgens kan je wellicht herkennen hoe iemand anders communiceert en zoeken naar de beste manier om elkaar te begrijpen.

3. Instroom, doorstroom, uitstroom

3.1 Instroom



Instroom gaat over de stappen die je als organisatie kunt nemen om vrijwillige energie om te zetten in vrijwilligerswerk. Hierbij is het zaak om in contact te komen met mensen en groepen waar vrijwillige energie aanwezig is of waar dat aangeboden kan worden. Dit geldt natuurlijk ook voor het perspectief van de mantelzorger. In hoeverre gaat die actief op zoek naar de inzet van een vrijwilliger? Het Kennisplatform Inclusief Samenleven geeft aan dat bij mensen met een migratieachtergrond aspecten kunnen spelen als taboe en schaamte voor de aandoening (zoals dementie) en de zorg in eigen kring te willen oplossen. Echter kunnen er in een groep of familie verschillende gedachten zijn over de (mogelijke) inzet van vrijwilligers. Als het gesprek daarover niet wordt aangezwengeld kan de openheid voor vrijwillige inzet op den duur verloren gaan.

Betrek bij de onderstaande onderwerpen eens de concepten uit het vorige hoofdstuk:

- **Imago** van de organisatie en van het vrijwilligerswerk bij de organisatie: hoe staat de organisatie bekend? Wat spreekt aan om vrijwilliger te willen worden? Hoe belicht de organisatie de mogelijkheden om vrijwillig aan de slag te gaan?
- **Werving en promotie:** Waar, hoe, wanneer en aan wie laat de organisatie weten dat vrijwilligers nodig zijn? Welke middelen, kanalen en mensen worden ingezet? Wordt er gericht of algemeen geworven? Hoe worden de ervaringen van huidige vrijwilligers en van doelgroepen ingezet?
 1. Sylvia Huisman organiseert Gotong Royong in Eindhoven. Zij koppelt vrijwilligers aan ouderen om iets leuks te doen samen en biedt zo respijtzorg aan mantelzorgers. Gotong Royong betekent 'zorgen voor elkaar'. Het initiatief is geboren vanuit een behoefte: "Ik kwam veel overbelaste mantelzorgers tegen bij onze lotgenotencontactgroep van mantelzorgers." Sylvia komt aan haar vrijwilligers door onder andere op de markt te flyeren. Ze spreekt mensen persoonlijk aan. Los van wat zij nodig denkt te hebben vraagt ze potentiële vrijwilligers waar ze goed in zijn en waar ze blij van worden.

2. Je hoeft niet alles zelf te doen. Werk samen met bijvoorbeeld sleutelfiguren (zelforganisaties), met buurtteams of met sociale makelaars die toegang hebben tot verschillende groepen en al een relatie hebben opgebouwd. Maak gebruik van wat er al is. Zo werkt Alzheimer Nederland lokaal samen met welzijnsorganisaties en landelijk met Stichting Pelita. Uitkomst van deze landelijke samenwerking is dat er koppels gevormd zijn in Leeuwarden, Limburg, Eindhoven, Groningen tussen voorlichters van Alzheimer Nederland en ervaringsdeskundigen van Pelita.
- **Randvoorwaarden:** hoe eenvoudig is het om vrijwilliger te worden? Hoe toegankelijk wordt de organisatie ervaren? Wordt aangesloten bij de belevingswereld? Wordt de potentiële vrijwilliger serieus genomen?
 1. Rukize Kesmer van Stichting Evim in Tiel zegt: *“We geven vrijwilligers een titel, een positie. Ik vraag altijd: ‘Wil je iets betekenen voor je doelgroep?’ Wij noemen ze vervolgens: onze onbetaalde beroepskrachten.”* Deze positie en erkenning is belangrijk. Dit wordt bevestigd wanneer we in Tiel meekijken in de zoektocht naar sleutelfiguren en daar bij potentiële vrijwilligers die aangesloten zijn bij een culturele vereniging wordt gevraagd of de sleutelfiguren met naam en contactgegevens in een folder komen te staan en bekend zijn bij de gemeente om naartoe te kunnen verwijzen.
 2. *“Als je onderdeel bent van een groep is het makkelijker om te zeggen: ik doe wel mee.”* Door vrijwilligerswerk aan te bieden voor groepen creëert Stichting Present mogelijkheden voor nieuwe gezichten, mensen die anders misschien geen vrijwilligerswerk zouden doen. *“Mensen staan vaak meer open voor vrijwilligerswerk als ze het samen met anderen kunnen doen.”*
 - **Eerste contact:** hoe en met wie krijgen potentiële vrijwilligers contact? Welke informatie krijgen ze en welke houding ervaren ze? Wat wil de organisatie weten van potentiële vrijwilligers?
 1. Marzouka Boulaghbage is sociaal makelaar in Utrecht en organiseert Alzheimer theehuizen vanuit zelforganisatie Al Amal. Haar tip: *“Kijk met ogen van een bij, niet met de ogen van een vlieg”.* Een bij kijkt naar het mooie. Naar kansen en uitdagingen. Een vlieg kijkt alleen naar viezigheid. Naar problemen en obstakels. Het is juist een divers palet aan kleuren, aan verschillende perspectieven die een organisatie verrijken.
 2. Lucia Lameiro van NOOM ziet dat mensen met een migratieachtergrond bij hun vrijwillige inzet over het algemeen meer behoefte hebben aan het opbouwen van een persoonlijke band. *“Een te formele manier van werken schrikt vaak af. Zoals een contract dat al ondertekend moet worden terwijl iemand nog niet goed weet wat hij of zij gaat doen. Dat soort zaken maakt de afstand eerder groter dan kleiner. Terwijl deze mensen zich in de eerste plaats gezien, begrepen en gesteund willen voelen.”*
 - **Intake en selectie:** in hoeverre is sprake van een gelijkwaardig gesprek waarin een match wordt gezocht tussen de talenten, motivatie en wensen van de vrijwilliger en de behoeften en mogelijkheden van de organisatie? En denk ook aan de match met tussen de vrijwilliger en de mantelzorger?

“Waar ik op let bij het maken van een match? Dat er geen negatieve stereotypingen bevestigd worden of dat de vrijwilliger opnieuw een ervaring van uitsluiting opdoet. Daarvoor ga ik eerst zelf op bezoek bij de mantelzorger om te kijken in hoeverre deze ervoor openstaat om mensen uit andere culturen te ontvangen. Tijdsmanagement en organiseren gaat anders als je te maken hebt met verschillende culturen.” (vrijwilligerscoördinator)

- **Ontvangst en onboarding:** wat wordt gedaan om een nieuwe vrijwilliger zich welkom te laten voelen, onderdeel van het team, te instrueren en te zorgen dat zij aan het werk kan?

Agnes Lagerweij van Trefpunt Mantelzorg Lunteren werkt veel met vrijwilligers van Molukse afkomst na jarenlang bouwen aan relaties met de Molukse gemeenschap in Lunteren. Haar tip is: veiligheid en vertrouwen geven. *“Het is belangrijk om de mensen er constant bij te betrekken, zodat ze zich gewaardeerd en gezien voelen. Iedereen doet mee. Ik ga er niet boven staan, als ik iets verkeerd doe, dan zeg ik sorry. Ik laat mijn kwetsbare kant zien. En ik zeg dat ik trots op ze ben.”*

Inspiratie

In het project ‘regeltaken’ organiseert Tülay Becer de krachten die in de wijk zitten. Tülay is vrijwilligerscoördinator en mantelzorgconsulent bij Versa Welzijn in Hilversum en zegt zelf dat het project eigenlijk organisch is ontstaan. Ze ziet zichzelf als achterwacht en organiseert de vrijwillige energie die in de wijk aanwezig is.

Ontstaan vanuit een behoefte/investeren in wederkerige relatie

Tülay organiseert wijkgericht contactgroepen voor mantelzorgers met een migratieachtergrond en heeft aansluitend spreekuur. Ze kreeg veel vragen mbt regeltaken. Zo vroeg ze mensen binnen de contactgroepen regeltaken van elkaar over te nemen. “Ik wist bijvoorbeeld dat de 1 een auto had en de ander op zoek was naar vervoer. Ik spreek mensen persoonlijk aan en vraag of ze willen helpen. Maar ik merk ook dat je soms moet investeren. Zo heb ik eens een laptop aangevraagd via het sociaal plein voor ieman. Later heb ik haar gevraagd of ze ook iets voor mij wilde doen. Maatjes gekoppeld. Helpt nu iemand met taal integratie, zijn goede vriendinnen. Mensen praten met elkaar, deze goede ervaring heeft mij ook weer nieuwe contact opgeleverd.

Hoe omzetten in duurzame inzet?

Ik kijk wat nodig is. We geven een training, we evalueren op basis van casuïstiek en doen interview. Ik geef aandacht aan groeimogelijkheden zodat ze kunnen groeien en zo geleidelijk meer taken kunnen oppakken. Dan gaan ze ook serieuzer om met taken en het zorgt voor een betere binding met onze organisatie. Het wordt als professioneel ervaren als ze worden opgeleid, een vergoeding krijgen en feedback.

Tips van Tülay: wees empathisch en attent. Als een vrijwilliger bijvoorbeeld een huisartsbezoek heeft, dan bel ik en vraag ik hoe het is gegaan. Of tijdens offerfeest stuur ik een kaart vanuit Versa Welzijn. Mensen zijn heel blij met een kleine attentie waarin zij zich in hun belevingswereld gezien voelen. Lang verhaal kort: Ga met aandacht en zorg het gehele proces aan. Blijf vanaf het eerste gesprek in de vrijwilligers investeren, houdt korte lijnen. Wees zichtbaar.

Sta eens stil bij de volgende vragen:

- “Wij staan open voor iedereen”, maar voelt iedereen zich ook echt welkom bij ons?
- Hoeveel ruimte is er voor een andere benadering? Ziet de organisatie hun inbreng als een kans om beter te gaan inspelen op nieuwe groepen? Of wordt er vooral aanpassing verwacht?
- Bezoek de website van je eigen organisatie. Welke groepen vrijwilligers zouden zich wel en niet herkennen in de foto's en verhalen op de site? Welke groepen (potentiële) vrijwilligers denk je dat de site zullen bezoeken? Wie denk je dat er niet aangesproken of bereikt worden met deze website?
- Cultuursensitief werken vraagt om tijd, aandacht en reflectie. Wat zijn redenen om dit te willen?

3.2 Doorstroom

Doorstroom beslaat de periode dat een vrijwilliger actief is. Wanneer een organisatie goed zorgt voor de vrijwilliger, kan dit leiden tot **circulaire inzet**: de vrijwilliger doet tijdens zijn/haar vrijwilligersreis meerdere taken, groeit van de ene functie naar de andere, komt regelmatig terug en blijft zo langere tijd verbonden aan de organisatie. Vanuit het perspectief van de mantelzorgers betekent dat bijvoorbeeld dat een vrijwilliger na een tijdelijke stop weer terugkomt of dat het contact met de ene vrijwilliger beëindigd wordt en dat ruimte maakt voor contact met een nieuwe vrijwilliger. Het bestaat uit de volgende onderdelen:



- **Begeleiding:** op welke manier worden vrijwilligers tijdens hun werk aangestuurd en begeleid, bij wie kunnen ze terecht, in hoeverre is de begeleiding afgestemd op het type vrijwilliger en haar achtergrond?

1. *“één van onze pijlers bij het begeleiden van onze vrijwilligers: Probeer altijd op een gelijkwaardige manier met hen om te gaan. Wat kan jij ook van hen leren? Toon interesse naar hun belevingswereld.” (Guler Cumert van ZwolleDoet!)*
2. *“Het gaat erom hoe je mensen benadert. Dat zit hem zowel in woordkeus als in intonatie/non-verbaal. Als je voor de eerste inzet belt, dan kun je bijvoorbeeld zeggen: ‘Heb je nog iets nodig? Wil je nog iets weten of zie ik je morgen gewoon?’ Dat staat anders dan: ‘Kom je morgen wel?’” (vrijwilligerscoördinator)*

- **Training:** welke vormen van deskundigheidsbevordering zijn beschikbaar, op welke basis kunnen/moeten vrijwilligers daaraan deelnemen?

Rukize Kesmer van Stichting Evim geeft persoonlijke begeleiding, coaching en intervisie aan de vrijwilligers. *“Na de eerste inzet bel ik allereerst om hen te bedanken voor hun inzet maar ook om te vragen hoe het is gegaan en of ze ergens vragen over hebben. Ook daarna houd ik continue vinger aan de pols om te kijken wat goed gaat en wat beter kan. We hebben ook afstemmingsoverleg met de coördinatoren om samen te zoeken naar de beste methodiek.”*

- **Ondersteuning:** hoe worden vrijwilligers praktisch, administratief en organisatorisch ondersteund en ontlast zodat zij zich kunnen richten op hun vrijwillige inzet?

Wil je als vrijwilligersorganisatie beter aansluiten bij deze mensen, dan is het belangrijk ze te vragen hoe je ze het beste kunt ondersteunen, zegt Lucia Lameiro van NOOM. *“Dan kun je best eens onverwachte antwoorden krijgen. Het zou zomaar kunnen zijn dat iemand wel graag aan de slag wil, maar in het begin behoefte heeft aan een maatje om ervaringen mee te delen en vragen aan te stellen.”*

- **Waardering:** welke vormen van erkenning, waardering en beloning zijn aanwezig, en hoe passen die bij de verschillende manieren waarop vrijwilligers zich inzetten en bij verschillende typen vrijwilligers?

Op de vraag aan Güler Cumert van ZwolleDoet! wat het succes is van haar project Vertaalmaatjes antwoorde ze als volgt: *“Dat ze meteen geaccepteerd zijn door de instanties en bij de mantelzorgers en zorgvragers. Zij hebben goede bekendheid gekregen oa door mond op mond reclame. Bovendien is de Nederlandse taal van de vrijwilligers verbeterd, ze hebben meer zelfvertrouwen gekregen en zelfs geluk en voldoening. Ze krijgen ook een certificaat voor de Vertaalmaatjes training.*

“Vooral worden kleine attenties en blijken van aandacht worden erg gewaardeerd. Een appje met bedankje voor de aanwezigheid, een kaartje of iets lekkers aan het einde van het jaar, een gezellig samenzijn met alle vrijwilligers van dat jaar (met zelfverzorgde catering), na een activiteit met een foto in de lokale krant... Dat zijn allemaal dingen waar ze heel blij van worden. Het gaat ze vooral om het gezien worden, erkenning dat ze ertoe doen.” (vrijwilligerscoördinator)

- **Ontwikkeling:** welke mogelijkheden zijn er voor vrijwilligers om meer of ander vrijwilligerswerk te doen op dezelfde plek of elders actief te worden voor de organisatie? In hoeverre is er bewust aandacht voor het circulair en duurzaam inzetten van vrijwilligers?
- **Invloed:** Welke manieren hebben vrijwilligers om hun ideeën en input kenbaar te maken, op welk niveau hebben zij inbreng, wat wordt ermee gedaan?

Agnes Lagerweij van Trefpunt Mantelzorg Lunteren zegt: *“Ik neem de vrijwilligers mee om te groeien, zo hebben ze nu een stem in het Platform Lunteren. Dat maakt ze onderdeel van een breder geheel.”*

Inspiratie

“Plant niet zomaar iemand ergens neer, neem de omgeving ook mee waar iemand terecht komt.”

Het project Aan de Slag van Pharos zet azc-bewoners in om vrijwilligerswerk te doen. Iris Creemers (voorheen werkzaam bij Pharos) deelt een belangrijk werkzaam element: aandachtfunctionarissen zowel voor de vrijwilliger als voor de ontvangende organisatie.

Binnen ‘Aan de Slag’ worden supporters ingezet die de taal- en cultuurbarrière overbruggen. Als er een vrijwilliger ergens aan de slag gaat, gaat (en doet) de supporter ook mee. Het is dan fijn dat de vrijwilliger niet gaat rondzweven op de plek waar hij of zij terecht komt.

Daarbij is het belangrijk dat de omgeving ook wordt meegenomen: het is fijn als de medewerkers in een organisatie waar je vrijwilligerswerk komt doen, weten dat je komt. Dus niet alleen één aanspreekpunt die verder zelf ook druk is en dat dat de rest van de aanwezigen vreemd opkijkt als je komt, of niet weten dat de vrijwilliger bv de taal minder goed spreekt.

Meer info? [Lees hier](#) het handboek.

Sta eens stil bij de volgende vragen:

- Krijg je weleens een compliment? Geef je weleens een compliment? En... als je een compliment geeft, wat zeg je dan? Gaat het over iemands uiterlijk, over iemands gedrag? Bedenk deze week voor iedereen een welgemeend, passend compliment.
- Weet je wat elke vrijwilliger nodig heeft om het zo goed mogelijk te hebben bij jullie organisatie? Hoe weet je dat? Wanneer en hoe kom jij erachter?

3.3 Uitstroom



Uitstroom gaat over de fase dat vrijwilliger en organisatie afscheid van elkaar nemen. Wanneer de vrijwilliger die weggaat wordt ondersteund bij een volgende stap in het vrijwilligerswerk (denk aan een aanbeveling, doorverwijzing of ambassadeurschap) kun je spreken van duurzame inzet. De vrijwillige energie wordt behouden of groeit zelfs. Uitstroom kent vier samenhangende onderdelen:

- **Leren en feedback:** welke ruimte is er om van vertrekkende vrijwilligers te leren over successen en verbetermogelijkheden?
- **Hulp bij volgende stap:** in hoeverre helpt de organisatie vertrekkende vrijwilligers om elders (betaald of onbetaald) aan de slag te gaan?
- **Afscheid:** op welke manier wordt aandacht besteed aan het afscheid van een vrijwilliger? Welke protocollen zijn er als een vrijwilliger zelf weg wil of gedwongen moet stoppen?
- **Ambassadeur:** Hoe kunnen vertrekkende vrijwilligers als ambassadeurs van de organisatie en het vrijwilligerswerk bij de organisatie ingezet worden? Hoe kan de organisatie hen helpen om hun positieve ervaringen te delen?

Sta eens stil bij de volgende vragen:

- Als iemand bij jullie organisatie stopt, denk je dan met die persoon mee wat hij of zij ergens anders zou kunnen doen? Help je iemand op weg naar een andere plek? Waarom wel/niet?
- Hoe kun jij in jouw werk een bijdrage leveren aan een positief afscheid van de vrijwilliger?



**SAMEN GEVEN
WE KLEUR**