

# HOOFDSTUK 1

## ACHTERGROND

### 1. DOELGROEP VAN DE TOOLKIT

De verhoogde aankomst van asielzoekers in 2015 en het percentage erkenningen als vluchteling in de jaren erna, gaven aanleiding tot nieuwe vrijwilligers(groepen). Zij wilden mee instaan voor allerlei hulpverlening en ondersteuning bij de integratie.

Vzw Gastvrij Netwerk kreeg vooral met autonome lokale vrijwilligersgroepen te maken die met hun vragen o.a. via Vluchtelingenwerk Vlaanderen bij Gastvrij netwerk terecht kwamen. Er kwam een zinvolle uitwisseling tot stand tussen nieuwe groepen en reeds bestaande vrijwilligersgroepen met de nodige ervaring. Om deze te bevorderen groeide het idee van een 'toolkit' om inzichten en ervaringen herbruikbaar en inspirerend te delen met mekaar.

De toolkit is in de eerste plaats bestemd voor vrijwilligers en vrijwilligersgroepen die zich voor vluchtelingen inzetten. We hebben na de eerste editie (2016) gemerkt dat de toolkit in de praktijk ook heel bruikbaar is voor medewerkers van professionele organisaties die al of niet met vrijwilligers werken.

Indirect vormen vluchtelingen natuurlijk ook een deel van de doelgroep. Als zij kunnen aangesproken worden op hun competenties, kunnen ze zelf als volwaardig vrijwilliger meewerken op verschillende vlakken.

Het blijft een uitdaging voor Gastvrij Netwerk en de vrijwilligersgroepen om samen met de vluchtelingen in te gaan op de vragen die zich bij de integratie van nieuwkomers stellen.

Het is hoe dan ook belangrijk dat vluchtelingen hun eigen verhaal en kracht niet vergeten. Actieve betrokkenheid is voor beide partijen de beste motor voor integratie. Voor succesvolle integratie is maatwerk nodig, afgestemd op de mogelijkheden en belemmeringen van vluchtelingen en vrijwilligers in samenwerking met de professionele sector.

Daartoe moeten we niet alleen mooie verhalen met elkaar delen, maar ook tegenslagen en structurele beperkingen van duurzame integratie in de samenleving bespreken. Alleen dan kunnen we een aanbod qua ontmoetingen en infrastructuur uitbouwen die de complexiteit van het integratietraject van vluchtelingen zichtbaar maakt en invult.

## 2. DE VLUCHTELING STAAT CENTRAAL

### 2.1. TERMINOLOGIE

Voor (nieuwe) vrijwilligers is het goed om een aantal termen te kunnen plaatsen die zij lezen of horen als ze zich inzetten voor vluchtelingen.

**Asiel is een vorm van internationale bescherming.** Een aanvraag tot internationale bescherming wordt ingediend bij de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). De aanvrager wordt daar geregistreerd als een asielzoeker.

In de huidige terminologie<sup>1</sup> wordt officieel niet langer gesproken over een ‘asielzoeker’ en een ‘erkend vluchteling’ maar over iemand die een aanvraag tot internationale bescherming heeft ingediend en iemand aan wie internationale bescherming is toegekend. Dat kan op basis van de Conventie van Genève of volgens de Europese regelgeving rond Subsidiaire Bescherming.<sup>2</sup>

Het [Commissariaat-generaal voor Vluchtelingen en Staatlozen \(CGVS\)](#) beslist of de internationale bescherming al of niet wordt toegekend.

Op basis van de **Conventie van Genève** (1951 en uitgebreid in 1967) kan iedereen die individueel gevaar loopt in eigen land, bescherming aanvragen in een ander land. Het CGVS kan internationale bescherming toekennen als de aanvrager:

- gevlucht is uit zijn/haar woonplaats, en zich buiten de grenzen van zijn/haar land bevindt;
- een terechte vrees heeft om vervolgd te worden omwille van etnische groep, godsdienst, nationaliteit, politieke overtuiging, geslacht of geaardheid; en
- geen bescherming kan of wil aanvragen in zijn/haar eigen land;
- of geen nationaliteit bezit en niet kan of wil terugkeren naar het land waar hij vroeger zijn gewone verblijfplaats had.

Na de toekenning van deze internationale bescherming krijgt de ‘erkende vluchteling’ een elektronische identiteitskaart A die een jaar geldig is. Na 5 jaar kan een erkend vluchteling aanspraak maken op een verblijfsrecht van onbepaalde duur, tenzij de overheid daar anders over beslist.

Het CGVS kan ook internationale bescherming toekennen op basis van de **EU-Richtlijnen over Subsidiaire Bescherming**. Deze beschermde heeft ongeveer dezelfde rechten als de eerste categorie. Hij/zij heeft geen individuele vrees voor vervolging bewezen, maar krijgt een (tijdelijke) verblijfsvergunning omdat er een ernstige risico is bij terugkeer. Dat kan gaan over:

- de doodstraf of executie;
- of foltering of onmenselijke of vernederende behandeling;

1 <http://www.agii.be/nieuws/wetswijzigingen-in-de-asielprocedure-en-opvang-van-asielzoekers>

2 <https://www.cgvs.be/nl/over-cgvs>

- of ernstige en individuele bedreiging van het leven door willekeurig geweld in een internationaal of binnenlands gewapend conflict (de zogenaamde ‘oorlogsvluchtelingen’).

Zolang dit gevaar nog reëel is bij terugkeer, wordt de tijdelijke verblijfskaart telkens voor een jaar verlengd. Na 5 jaar bekijkt de Dienst vreemdelingenzaken de situatie opnieuw en wordt er eventueel een onbeperkt verblijfsrecht toegekend.

De voorwaardelijkheid van verblijf brengt de nodige onzekerheid met zich mee als mensen elk jaar opnieuw een verlenging moeten vragen. Dit is niet zeer bevorderlijk voor de integratie.

### **Naast de mensen met internationale bescherming krijgen vrijwilligers(groepen) vaak te maken met mensen die geen recht op verblijf (meer) hebben.**

Deze mensen zonder wettige papieren kennen heel verschillende geschiedenissen en oorzaken van de situatie waarin ze terecht gekomen zijn. Het gaat om transmigranten, uitgeprocedeerde asielzoekers, mensen met een mislukte gezinsherenigingsprocedure of studenten die langer zijn gebleven dan hun visum toeliet.... Hen ondersteunen vraagt veel creativiteit, goed kunnen luisteren en zoeken op welke wijze zij gebruik kunnen maken van het recht op onderwijs, gezondheidszorg en soms ook opvang.

## **2.2. STARTPOSITIE VAN INTERNATIONAAL BESCHERMDE VLUCHTELINGEN**

Gastvrij Netwerk stelt vast dat veel erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden starten in armoede. Ze hebben hun bezittingen achtergelaten in het thuisland en besteedden veel geld om te kunnen vluchten. Ze moeten in het nieuwe land van nul af aan herbeginnen en dikwijls ook nog schulden afbetalen.

Janssens & Craenen (2012) stellen dat de **sociaaleconomische positie** van vluchtelingen voor een groot deel bepaald wordt door wat ze meemaakten voor ze een verblijfsvergunning kregen, tijdens hun vlucht en hun situatie in het herkomstland.<sup>3</sup>

Armoede gaat over meer dan een gebrek aan financiële middelen. Het gaat ook over verminderde kansen en meer uitsluiting. Vluchtelingen krijgen vaak te maken met knelpunten en hindernissen die ook voor Belgische mensen in armoede gelden, maar worden daarnaast geconfronteerd met enkele **specifieke moeilijkheden** zoals:

- een beperkte kennis van het Nederlands en de Belgische maatschappij;
- onzekerheid over toekomstmogelijkheden;
- een beperkt sociaal netwerk;
- vooroordelen en discriminatie tijdens het integratietraject;
- kans op psychosociale problemen door een traumatisch verleden.

Veel professionals en vrijwilligers worden in hun werk dagelijks geconfronteerd met de psychische kwetsbaarheid van deze nieuwkomers.

<sup>3</sup> <https://www.oikos.be/tijdschrift/archief/jaargang-2012/oikos-61-2-2012/810-61-03-janssens-en-craenen-een-plaats-voor-vluchtelingen/file>

Bijna dagelijks zit de vrijwilligster met nieuwkomers aan tafel. Ze kent de verscheidenheid van de mensen die ze als vrijwilliger ontmoet, maar al te goed:

“Ik realiseer me vandaag weer dat ik toch veel kan doen, juist door mensen te stimuleren actief te blijven. Daarin voel ik me echt gesterkt. De achtergronden van de mensen zijn zo divers, ik denk dat het vooral heel belangrijk is om echt te luisteren, tijd te nemen.” (getuigenis van het Protestants Sociaal Centrum)

**Natuurlijk zijn er mensen die gespecialiseerde zorg nodig hebben, maar dat geldt niet voor alle vluchtelingen. Natuurlijk moet je oog hebben voor trauma's, de kwetsbaarheid, maar je mag de veerkracht niet uit het oog verliezen.**

Een huisarts laat noteren:

“Mensen die niet werken, kampen met veel meer psychische problemen en stress wat ook tot andere ziektes zoals bijvoorbeeld suikerziekte kan leiden. Nieuwkomers vragen me wel eens een briefje te schrijven dat ze niet naar werk of school kunnen. Dat doe ik zelden. Daar help ik ze op de lange termijn namelijk echt niet mee.”

De handelingsverlegenheid (zo'n mooi woord om te zeggen dat je het ook niet altijd weet) vind je zowel bij professionals, bij medewerkers in gemeenten, welzijnsorganisaties en onderwijs als bij vrijwilligers en vluchtelingen zelf. Het kan tot heel veel stress leiden. Er worden heel wat thema's en zorgen op vergader- en keukentafels gelegd: de lange wachtlijsten voor gespecialiseerde zorg, de afgeschafte tolkenvergoedingen, het belang van huisbezoeken en goede tolken, de stress van gezinshereniging, opvoeding, gezondheidszorg, huisvesting, het vinden van passend werk....

Soms echter is de stress terug te brengen tot doodnormale en herkenbare zorgen om de financiën. Veel nieuwkomers kampen met financiële problemen. Het systeem van toelages, bijpassingen, kortingen, eigen risico's en eindafrekeningen zijn dusdanig complex dat nieuwkomers, die veelal de taal nog niet goed beheersen, snel schulden maken. Geldzorgen kunnen de verdere integratie van vluchtelingen mee in de weg staan.

De startpositie is uiteraard geen gelijk en vaststaand gegeven voor iedere vluchteling, want net als bij Belgen bestaan er veel verschillen tussen vluchtelingen onderling. Zij vormen een heterogeen gezelschap wat betreft nationaliteit, opleiding, beroepsverleden en vluchtervaringen.

Aan die sociaaleconomische situatie zou best meer aandacht besteed mogen worden door mensen die nieuwkomers ondersteunen, blijkt uit een recent onderzoek van het Nederlandse Kenniscentrum Integratie en Samenleving (KIS) naar de zelfredzaamheid van nieuwkomers.<sup>4</sup> *Belangrijk is dan de oorzaken van de zorgen te kennen en te weten waar mensen terecht kunnen met die zorgen. Goed luisteren, vragen hoe ze dat in hun thuisland zouden hebben aangepakt en sleutelfiguren uit de eigen gemeenschap inschakelen kunnen een groot verschil maken.*

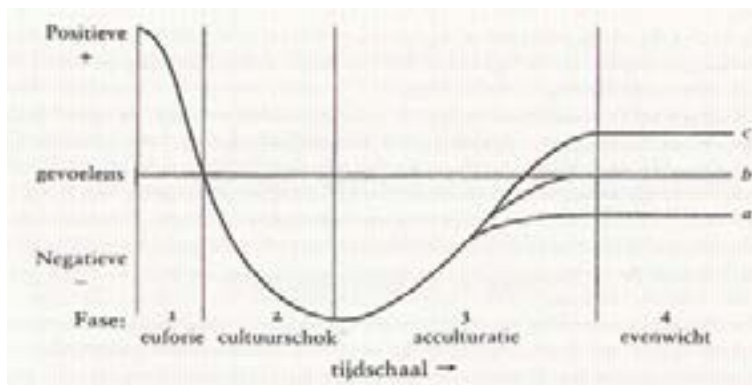
*'Stress kan ervoor zorgen dat financiële problematiek gepaard gaat met psychische, sociale en/of gezondheidsproblemen', aldus het rapport.*

4 <https://www.kis.nl/zelfredzaamheid>

## 2.3. ACCULTURATIECURVE VAN HOFSTEDE

**“Elke migrant, of die bewust kiest om elders een nieuw leven op te bouwen, of juist hals over kop moet vertrekken voor gevaar, maakt een bepaalde ontwikkeling door tijdens de voorbereiding van vertrek, de reis, de aankomst en de periode na aankomst.”**

De Acculturatiecurve van Hofstede<sup>5</sup> is nog altijd handig om het verloop van vervreemding, vertwijfeling, angst en boosheid en de moeilijke weg naar compromis en evenwicht te begrijpen.



1. **De fase van euforie:** de erkenning als internationaal beschermde vluchteling en het (tijdelijk)verblijfsrecht zorgen voor opluchting. De vluchteling is buiten gevaar en krijgt weer hoop op een toekomst. Deze fase is meestal van korte duur en maakt snel plaats voor het besef dat inbedding in een nieuw land heel wat verplichtingen en uitdagingen met zich meebrengt.
2. **De fase van de cultuurschok:** de kennismaking met een nieuw land en een andere cultuur kan veel stress met zich meebrengen. Heel wat gewoonten, waarden en normen zijn zeer cultuurgericht. Niet alles in onze samenleving is even duidelijk en rechtlijnig voor mensen uit een andere cultuur. Er is geen houvast meer en de persoon begint aan alles te twijfelen, waardoor een cultuurschok kan plaatsvinden. Die kan zich uiten in concentratieproblemen, depressie, schuldgevoelens, heimwee en zwarte gedachten.

Het is net in deze fase dat Vlaanderen zware eisen stelt door een verplicht inburgeringstraject op te leggen.<sup>6</sup> Wouters vindt dit traject een goede maatregel, maar meent dat er meer rekening moet gehouden worden met de omstandigheden waarin vluchtelingen zich bevinden. Net als bij andere leerprocessen, mag men ook niet verwachten dat iedereen aan hetzelfde tempo evolueert.

5 Acculturatiecurve naar Furnham en Bochner (1986), uitgewerkt door G.J.G. Hofstede (1993), Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen, Contact, Amsterdam, blz. 159. Vele vrijwilligers herinneren zich nog de uitstekende uitleg daarover van Evelien Wouters, toen ze in Antwerpen werkte als experte op vlak van diversiteit en inburgering van nieuwkomers.

6 Zie verder in de Toolkit, hoofdstuk 3, 5

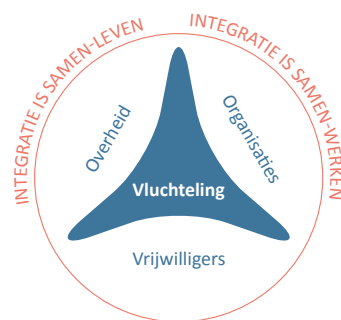
3. **De fase van acculturatie:** geleidelijk aan verwerven nieuwkomers de kracht om een nieuw leven op te bouwen. Deze fase heeft een belangrijke invloed op hun toekomstkansen.
4. **De fase van evenwicht**, met verschillende uitkomsten:
  - Afstandelijke houding: de nieuwkomer gaat zijn eigen weg en zoekt geen aansluiting meer met de cultuur van zijn gastland.
  - Assimilatie: de nieuwkomer breekt met de thuiscultuur en identificeert zich met de cultuur van het nieuwe land. Assimilatie kan aan het wankelen gaan bij tegenslagen. De nieuwkomer valt dan soms terug naar de fase van de cultuurschok.
  - Gezonde houding van integratie: uitwisseling en evenwicht tussen vroeger en nu. Heel wat mensen verwachten dat nieuwkomers zich zo snel mogelijk assimileren met de nieuwe cultuur en gewoonten, maar integratie is een geleidelijk en wederkerig proces. Vluchtelingen leren omgaan met onze gebruiken door deel te nemen aan de samenleving, maar tegelijkertijd blijft hun eigen cultuur deel uitmaken van hun identiteit. Die wisselwerking is soms een verwarrend en psychologisch pijnlijk proces, maar achteraf meestal heel leerrijk en verrijkend. Daarnaast wordt vaak vergeten dat integratie ook een openheid en geleidelijke verandering vraagt van de ontvangende samenleving. (Zie hoofdstuk 2).

### 3. WISSELWERKING

Vrijwilligers krijgen regelmatig de vraag waarom ze vluchtelingen helpen. *“Er zijn toch diensten genoeg?”* Dit is slechts gedeeltelijk waar. Overheid en middenveld doen wel heel wat inspanningen om de integratie van vluchtelingen te bevorderen, maar na verloop van tijd zijn mensen met vluchtachtergrond net als iedereen aangewezen op de gewone diensten. Waar ze nog drempels ondervinden.

Vrijwilligers hebben een belangrijke functie als brugfiguur en vullen bestaande ondersteuning aan o.a. doordat ze op voet van gelijkheid omgaan, bereikbaar zijn buiten de werkuren en lokaal een vertrouwd netwerk vormen. Deze aanvullende hulp blijkt in de praktijk zeer welkom en allesbehalve overbodig.

De meeste vluchtelingen verblijven tijdens hun asielprocedure in een opvangcentrum. Tijdens deze periode zijn ze quasi volledig afhankelijk van opvangbegeleiders. Wanneer het dossier, na toekenning van de vluchtelingenstatus, overgedragen wordt aan een OCMW, worden ze verder ondersteund door een trajectbegeleider. Wanneer ze niet meer afhankelijk zijn van maatschappelijke begeleiding door het OCMW ('leefgeldperiode'), bijvoorbeeld door werk te vinden, valt de begeleiding weg.



De overgang van de relatief lange periode van afhankelijkheid naar zelfstandigheid verloopt vaak moeizaam. Het is niet vanzelfsprekend om opnieuw zelfstandig verantwoordelijkheden op te nemen. Tegelijk weten nieuwkomers op zo'n moment vaak nog niet hoe de regelgeving en administratie functioneren en beheersen ze de officiële taal nog niet zo vlot. Meestal hebben ze ook heel wat (verplichte) verhuizingen achter de rug voor ze zich uiteindelijk kunnen settelen, zodat ze nog niet de kans kregen om een netwerk op te bouwen.

#### 3.1. WAT DOET DE OVERHEID?

- Structuren voor ontwikkeling en aansturing van het integratiebeleid
  - Lokale besturen voor de regie van het lokaal integratiebeleid
  - Professionele begeleiding met inzet van aanvullend vrijwilligerswerk
  - Inburgeringsbuddy's
- Het [Vlaams Agentschap voor Integratie en Inburgering \(AgII\)](#) en de stedelijke Agentschappen in Antwerpen (Atlas), Gent (IN-Gent) en Brussel (Huis van het Nederlands) voeren het Vlaams inburgerings- en integratiebeleid uit.

- Voor nieuwkomers ontwikkelden ze een verplicht ‘inburgeringstraject’ met een basiscursus Nederlands, een [cursus maatschappelijk oriëntatie \(MO\)](#), loopbaanoriëntatie en individuele trajectbegeleiding.
- Voor de gemeenten helpen ze bij de ontwikkeling van een lokaal integratiebeleid. Bijvoorbeeld met een onthaalbeleid voor allerlei nieuwkomers, een taalbeleidsplan, vormingen over communicatie met anderstalige nieuwkomers en/of over werken met sociaal tolken enz. Gemeenten zijn evenwel niet verplicht om een lokaal integratiebeleid te ontwikkelen. Engagement en voortgang worden sterk bepaald door politieke prioriteiten.
- Vele gemeenten hebben naast een lokale Dienst Integratie, nog een lokaal opvanginitiatief (LOI) verbonden aan het OCMW. Sommige gemeenten hebben op hun grondgebied ook een groot open centrum voor opvang van asielzoekers. Kleine en grote opvangcentra staan onder het beheer van Fedasil. Zowel in 2016 als in 2018 voerden de bevoegde staatssecretaris en Fedasil een drastische vermindering van het aantal opvangplaatsen in, waardoor de professionele dienstverlening er in het gedrang komt.
- Drie vierde van de gemeenten doet voor de uitvoering van het lokaal integratiebeleid een beroep op vrijwilligers, vooral om informeel Nederlands aan te leren, een woning te helpen zoeken, en mensen wegwijs te maken in de gemeente.<sup>7</sup>

Dat lokale besturen vrijwilligers inschakelen als aanvulling op de professionele begeleiding heeft een meerwaarde voor de maatschappelijke samenhang. Voor asielzoekers en vluchtelingen openen vrijwilligers de kans om kennis te maken met gewone burgers, en wederzijds ervaren gewone burgers dat nieuwkomers ook gewone mensen zijn.

Het komt er wel op aan dat beroepskrachten en vrijwilligers complementair samenwerken, met respect voor mekaars eigenheid en goede afspraken.

Vrijwilligerswerk mag zeker niet gebruikt worden als vervanging van wegbezuidigde betaalde krachten in de hulpverlening.<sup>8</sup>

- Vrijwilligers die inburgeraars ondersteunen in hun inburgeringstraject<sup>9</sup> en daarin gecoördineerd worden door professionele diensten, worden vaak ‘buddy s’ genoemd. De term is in gebruik sinds de Vlaamse overheid zogenaamde ‘inburgeringscoaches’ ging inzetten (2011). Een inburgeringsbuddy en inburgeraar vormen een duo en trekken minstens een half jaar samen op. Het is de bedoeling dat de inburgeraar zelfredzaam wordt, Nederlands in de praktijk oefent, zich thuis gaat voelen in zijn of haar nieuwe buurt, mensen leert kennen, een beeld krijgt van de Belgische cultuur en gewoontes en actief betrokken wordt in de maatschappij.

7 VVSG (29-5-2017), [Integratie vluchtelingen: lokale besturen willen een versnelling hoger](#)

8 [Nicolas Van Puymbroeck \(2017\), Vrijwilligers aan boord. Varianten van vrijwilligerswerk tijdens de transitie](#), uitg. Convivial en Caritas-international.

9 Voor meer toelichting over inburgering en integratie, zie hoofdstuk 3, thema 5.



### 3.2. WAT DOEN VRIJWILLIGERSORGANISATIES?

- Bruggen slaan tussen mensen (ook mensen zonder wettig verblijf)
- Maatschappelijke rol
- Ondersteunende rol
- Signaalfunctie

De lidorganisaties van Gastvrij Netwerk zijn autonome vrijwilligersverenigingen.

Ze werken meestal wel op een of andere manier samen met Lokale opvanginitiatieven of de lokale integratiedienst, maar vormen een eigen onafhankelijke organisatie (feitelijke vereniging of vzw). Ze zijn opgericht als burgerinitiatief en kunnen verder blijven werken wanneer bv. een overheidsdienst geschrapt of beperkt wordt door de federale, Vlaamse of lokale overheid.

Ook richten bijna alle lidorganisaties van het netwerk zich op het breed spectrum van 'mensen-op-de-vlucht': asielzoekers, erkende vluchtelingen én mensen-zonder-wettig-verblijf. De overheid beschouwt deze laatste als buitenstaanders in de geordende burgermaatschappij en telt ze in principe niet mee voor de formele diensten, tenzij bij dringende medische nood en onderwijs voor kinderen.

Het werk van autonome vrijwilligersgroepen kan gerangschikt worden onder drie noemers:

— **Maatschappelijke rol** (meer uitleg in hoofdstuk 2)

Vrijwilligers leggen bruggen tussen vluchtelingen en samenleving. Ze nemen nieuwkomers op sleeptouw naar allerlei activiteiten in de buurt en stimuleren participatie. Tegelijk organiseren ze ook allerlei initiatieven om de lokale burgers te informeren en sensibiliseren. De waaier van hun maatschappelijke activiteiten is breed en ze gaan daarbij vaak samenwerking aan met lokale formele diensten én met andere lokale verenigingen.

— **Persoonlijke ondersteuning aan vluchtelingen** (meer uitleg in hoofdstuk 3)

Deze wordt belangrijker naarmate nieuwkomers met vluchtervaring meer op eigen benen moeten staan en aangewezen zijn op de brede algemene dienstverlening. Toegankelijkheid daarvan wordt vaak nog beperkt door uiteenlopende factoren, zowel aan de kant van de nieuwkomers als aan de kant van de formele structuren. Het is dan zeer welkom als er vrijwilligers zijn die luisteren en bereid zijn om met raad en daad te helpen.

— **Materiële hulp**

Sommige vrijwilligersverenigingen verzamelen meubels en huisraad, kleding of voeding (bv. een sociale kruidenier). Vanuit de brede bevolking worden vaak spontaan materiële spullen aangeboden. Dat aanbod is welkom, maar vereist veel communicatie en coördinatie om aanbod en behoefte op mekaar af te stemmen.

Deze noemer omvat ook **financiële hulp**. Als na onderzoek blijkt dat geen enkele overheids- of andere officiële dienst tijdig de nodige financiële hulp aan een nieuwkomer toekent, kan deze bij sommige vrijwilligersorganisaties terecht voor een lening. Bijvoorbeeld voor (tijdige) betaling van de huurwaarborg, visakosten om de procedure gezinshereniging te kunnen openen, schoolgeld .... Vrijwilligersgroepen nemen dergelijke beslissingen enkel na grondig overleg binnen de vereniging. Ze maken goede afspraken over de regeling voor terugbetaling.

Het engagement is gebaseerd op waarden van menselijkheid en solidariteit en is meestal aangedreven door verontwaardiging over onrecht, armoede en discriminatie. Persoonlijk contact gebeurt op een niveau van gelijkwaardigheid.

De lidorganisaties zien hun vrijwilligerswerk als 'aanvullend': het komt erop aan om goed te luisteren naar de hulpvragen en te helpen zoeken naar mogelijke oplossingen via bevoegde diensten. Vrijwilligersgroepen blijven deze aanvullende rol uitoefenen zolang de vluchteling er behoefte aan heeft. Op die manier helpen ze veel oponthoud, misverstanden en frustraties te voorkomen.

Tenslotte vervullen de lidorganisaties ook een **signaalfunctie**. Ze merken snel op wanneer er zaken fout lopen of waar er zich structurele drempels bevinden. Dan kunnen ze proberen te helpen in de mate van het mogelijke, maar ze moeten beseffen dat signalering naar de nabije overheid en diensten nodig is om een structurele verbetering in gang te zetten. Als het (te) stroef gaat kunnen ze signaleren naar een ombudsman, ofwel indirect bemiddeling vragen van een middenveldorganisatie zoals Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

### 3.3. HET CODA-MODEL

Vluchteling en vrijwilliger komen elkaar tegen als de eerste nog heel wat vragen heeft in verband met de nieuwe leefomgeving. De ander biedt een luisterend oor en leert een andere cultuur kennen. De vrijwilliger stelt zijn of haar tijd beschikbaar om de nieuwkomer te ondersteunen bij zijn of haar integratie in onze maatschappij.

De formele begeleiders van integratie en inburgering hebben een programma met diverse methoden en technieken uitgebouwd. Hoe je daar als vrijwilliger een rol in kunt spelen, is een verhaal dat zich ontwikkelt binnen de ontmoeting met de vluchteling en de samenwerking met diverse professionele medewerkers.

Een van die mogelijke methodieken is het CODA-model. Dit model wordt gebruikt in basistrainingen voor begeleiders van onder meer [Vluchtelingenwerk Nederland](#).

CODA benadrukt het belang van een goede kennismaking met ruimte voor vragen en informatie, zowel door de vrijwilliger als door de vluchteling. Hierbij kan de begeleider zich een beeld vormen van de vluchteling en leert deze op zijn of haar beurt belangrijke personen uit zijn of haar nieuwe omgeving kennen.<sup>10</sup>

10 Pharos(2013), *Gun ons de tijd ... Werkboek psychosociale begeleiding bij hervestigde vluchtelingen*. <http://www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/algemeen/webshop/product/202/gun-ons-de-tijd>

Het stappenplan voorkomt dat vrijwilligers te snel in actie schieten en enkel vertrekken vanuit hun eigen ervaring, zonder de vluchteling te betrekken of te peilen naar zijn of haar visie.

CODA is een basismethodiek die op zich heel logisch lijkt. Uit reacties van vrijwilligersgroepen en vluchtelingen blijkt dat het respecteren van deze structuur in de communicatie en het contact met elkaar belangrijk zijn om conflicten te voorkomen. Sommige vrijwilligers zeggen bv. ten onrechte dat ze botsen op 'eigenwijze' vluchtelingen die elke raadgeving in de wind slaan. Door te luisteren naar de mensen die je begeleidt en hun ideeën en stappen positief te bevestigen, werk je aan empowerment en assertiviteit. Twee zaken die broodnodig zijn voor het verder opbouwen van hun toekomst.

CODA biedt met zijn vier/vijf fasen een handige ondersteuning om elkaar goed te begrijpen, doelen af te lijnen, afspraken te maken en te evalueren.

*Tip: Spreek met mekaar af hoe jullie dit model kunnen toepassen in de vrijwilligersgroep. In de praktijk zullen verschillende vrijwilligers verschillende taken uitvoeren. Daarom zal niet iedere vrijwilliger elke stap van deze methodiek kunnen doorlopen. Eventueel organiseert de organisatie een vorming over dit model, zodat alle vrijwilligers de methodiek leren kennen en onder de knie krijgen.*

#### CODA

- |             |                     |
|-------------|---------------------|
| — Contact   | — Doel              |
| — Onderzoek | — Actie (reflectie) |

#### Stap 1: contact

De eerste fase gaat over het belang van een goede kennismaking. Zowel de vrijwilliger als de nieuwkomer stellen zich aan elkaar voor en leren elkaars betrokkenheid en achtergrond kennen. De vrijwilliger legt uit hoe de organisatie werkt, wat zijn of haar taken zijn en waarom hij of zij dit werk doet. Dit gesprek vormt de basis van het wederzijds vertrouwen tussen beide partijen.

#### Stap 2: onderzoek

Om een beeld te krijgen van wat beide partijen voor elkaar kunnen betekenen en van elkaar verlangen, wordt een constructief gesprek gevoerd. Betrek de vluchteling actief bij het zoeken naar een oplossing voor eventuele problemen. Waar ziet hij of zij zelf problemen? Hoe zou hij of zij ze willen aanpakken? Welke steun en informatie is daarvoor nodig? Handig hiervoor is het overlopen van de verschillende levensdomeinen zoals huisvesting, opvoeding, werk, enz. Geef de nieuwkomer de kans om het tempo en de onderwerpen te bepalen. Vraag zeker ook welke stappen hij of zij zelf al ondernomen heeft, al dan niet bij een professionele dienst.

### **Stap 3: doel**

Er worden doelen vooropgesteld over de acties die beide partijen zullen ondernemen en beslist op welke termijn deze uitgevoerd worden.

### **Stap 4: actie**

De acties worden uitgevoerd zoals afgesproken.

### **Stap 5: reflectie**

Hoewel in eerste instantie niet zo benoemd, is deze reflectie en evaluatiestap onmisbaar. Na het uitvoeren van de doelstellingen, worden de resultaten ervan geëvalueerd. Vluchteling en vrijwilliger gaan samen na of het doel behaald werd en of er extra stappen ondernomen moeten worden.

## 4. HANDVATEN VOOR EEN VLOTTE INZET VAN VRIJWILLIGERS

In dit deel geven we een aantal praktische handvaten om vrijwilligers aan te trekken en hun inzet te omkaderen. We bespreken eerst enkele mogelijke organisatievormen voor vrijwilligerswerk, geven vervolgens bruikbare tips voor het werven en behouden van vrijwilligers en sluiten af met enkele aandachtspunten.

### 4.1. ORGANISATIESTRUCTUREN

Mensen die zich als vrijwilliger willen inzetten vinden hun motivatie soms in het persoonlijk contact met vluchtelingen, soms door berichten en beelden in de (sociale) media. Ze willen een zinvolle bijdrage leveren aan de samenleving.

In een groep vinden de vrijwilligers onderlinge steun bij elkaar en is uitwisseling mogelijk. Een vrijwilligersvereniging opstarten is veel efficiënter en duurzamer dan werken op je eentje, maar het vraagt enige voorbereiding.

Leg met de groep eerst de gezamenlijke visie en doelstellingen vast. Als de vereniging in staat is om uit te leggen welke activiteiten ze organiseert en hoe deze een antwoord willen bieden aan noden van vluchtelingen, kan ze sneller mensen verzamelen. Ze kan ook duidelijker communiceren met de doelgroep en met organisaties, instanties en bevolking. Een gezamenlijk initiatief geeft ook meer mogelijkheden voor onderlinge informatie, feedback en overdracht.

Bij de leden van het Gastvrij Netwerk wordt er met twee soorten organisatiestructuren gewerkt.

- **De feitelijke vereniging** van drie of meer personen met een gezamenlijk doel. De regels zijn volledig vrij en worden bepaald door de leden zelf. De vereniging heeft geen rechtspersoonlijkheid. Dit wil zeggen dat leden alleen in eigen naam optreden en individueel aansprakelijk gesteld kunnen worden bij het niet nakomen van aangegane verbintenissen en afspraken met derden. Leden moeten schulden dekken met eigen vermogen. Het is aan te raden om minstens samen een contract op te stellen, zodat ieder lid bij een eventueel (juridisch) geschil kan terugvallen op een basisdocument.
- **De vereniging zonder winstoogmerk (vzw)** van ten minste drie personen die overeenkomen om gemeenschappelijke doelen te realiseren waaraan commerciële belangen ondergeschikt zijn. De VZW-wet bepaalt de wettelijke verplichtingen. Deze omvatten de algemene vergadering, raad van bestuur, ledenregister, statuten en hun publicatie in het Belgisch staatsblad, jaarlijkse rapportering aan de griffie van de Rechtbank van Koophandel en aan de federale overheidsdienst financiën. Schulden worden vereffend door de vzw en dus niet door de individuele leden. Alleen de vzw kan aansprakelijk gesteld worden op voorwaarde dat deze in orde is als rechtspersoon en haar verplichtingen nakwam.

Een vzw oprichten is eenvoudiger dan je denkt. Op het internet kan je stap-voor-stap handleidingen<sup>11</sup> vinden, of je kan professionele begeleiding aanvragen.<sup>12</sup>

Beide organisatiestructuren zijn onderworpen aan **wettelijk bepaalde rechten en plichten**. Alle nuttige informatie over wetgeving, vergoedingen, privacy beheer, vrijwilligersverzekering, modelformulieren en publicaties vind je op de website van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw: <https://www.vlaanderenvrijwilligt.be/>

Dit Steunpunt coördineert sinds 2018 ook de **gratis verzekering voor vrijwilligers** (voorheen via de provincies): <https://www.vlaanderenvrijwilligt.be/gratis-vrijwilligersverzekering/>. Je kan er een erkenningsnummer voor deze verzekering aanvragen. De wet maakt een onderscheid tussen vrijwilligers en toevallige helpers, maar beiden moeten verzekerd zijn.

## 4.2. VRIJWILLIGERS VINDEN EN BINDEN

Vooraleer je de zoektocht naar nieuwe vrijwilligers start, bespreek je binnen de organisatie het 'waarom' en 'waarvoor' vrijwilligers zich kunnen inzetten. Denk aan de doelstellingen, aan de behoeften van je doelgroep (vluchtelingen), maar ook aan de maatschappelijke doelen die je met de groep wil bereiken. Formuleer die doelen bijvoorbeeld volgens SMART om ze concreet te maken. De letters van SMART staan voor:

- **Specifiek** - Is de doelstelling eenduidig?
- **Meetbaar** - Onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt?
- **Acceptabel** - Zijn deze doelen acceptabel voor de doelgroep en/of de algemene vergadering?
- **Realistisch** - Is het doel haalbaar?
- **Tijdgebonden** - Wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn?

Denk na over wie je wil aantrekken en maak een **vrijwilligersprofiel** op. Dan heb je een basis voor de communicatie met kandidaat-vrijwilligers. Zorg voor een beschrijving van de vereniging of het project waarvoor je iemand zoekt, en maak duidelijk waar en wanneer de vrijwilliger zal werken. Omschrijf de taken, de verwachtingen en wat de vereniging daar tegenover kan stellen zo concreet mogelijk. Deze elementen kunnen opgenomen worden in de vacature en het vrijwilligerscontract.

Naast de verwachtingen van de vereniging, is het ook belangrijk om **rekening te houden met de persoonlijke interesses en wensen** van de vrijwilligers die zich aanbieden. Sommigen krijgen liever een afgebakende taak voor beperkte duur, terwijl anderen zich langduriger en voor verschillende functies engageren. Ook de tijd die iemand ter beschikking heeft, verschilt van persoon tot persoon. Iemand die net gepensioneerd is, zal waarschijnlijk meer tijd ter beschikking hebben dan iemand die fulltime werkt.

11 <http://poppunt.be/advies/popadvies/geld-organisatie/vzw/werken-met-een-vzw/>

12 <http://www.eenvzwoprichten.be/>

## Hoe verspreid je de vacature?

De beste ambassadeurs zijn je vrijwilligers zelf. Ook vluchtelingen die hier al een tijdje zijn willen zich graag inzetten om andere nieuwkomers te verwelkomen. Daarnaast kan je beroep doen op organisaties of instellingen die specifiek kandidaten bereiken die zich voor mensen op de vlucht willen inzetten:

- Heb je een vacature voor een vrijwilliger? Vraag dat Vluchtelingenwerk Vlaanderen deze verspreidt onder haar vele contacten.<sup>13</sup>
- De organisatie 11.11.11. heeft een vacature databank met vrijwilligers.<sup>14</sup>
- Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk heeft een toolkit voor het werven van vrijwilligers<sup>15</sup> en biedt allerlei modelformulieren aan.
- Sommige gemeenten hebben een eigen servicepunt voor vrijwilligers.

Vrijwilligers bind je aan de vereniging door **regelmatig te spreken met mekaar, maar ook door vormings- en evaluatiemomenten in te lassen**. Dit kunnen formele evaluaties zijn, maar ook schouderklopjes of andere kleine vormen van dankbaarheid. Om de aanhang te vergroten, kan je de band met alle vrijwilligers trachten te behouden, ook als ze niet langer actief zijn. Dit doe je door hen op de hoogte te houden, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief.

## Aandachtspunten bij de inzet van vrijwilligers

Als je nieuwe vrijwilligers wil werven, denk je na over wat je van hen verwacht in de omgang met vluchtelingen. Deze verwachtingen kan je opnemen in het vrijwilligersprofiel of gebruiken als leidraad bij de onderlinge samenwerking. Uiteraard kan elke vereniging eigen waarden als prioriteit naar voren schuiven, maar hier lijsten we alvast enkele belangrijke elementen op.

Het uitgangspunt is dat vluchtelingen mensen zijn zoals jij en ik, en dat deze net zozeer gerespecteerd willen worden. Ook de hulpverlener moet zich als persoon open stellen voor de ander. Door te handelen op basis van wederzijdse gelijkwaardigheid en respect, bouw je het **vertrouwen** op dat nodig is om een goede ondersteuning te kunnen voorzien.

## Evenwaardige personen

Gezien de kwetsbare positie waarin vluchtelingen zich bevinden, moet de nadruk in de ondersteuning liggen op het terugwinnen van controle en zeggenschap over het eigen leven.

Vrijwilligers moeten vooral goed kunnen **luisteren**. Beperkte kennis van een gezamenlijke communicatietaal of het Nederlands kan dit bemoeilijken, waardoor vrijwilligers soms veel geduld moeten uitoefenen. Toch kan ook hier het criterium van gelijkwaar-

13 <https://www.vluchtelingenwerk.be/vacatures>

14 <https://www.11.be/vacatures>

15 <https://www.vlaanderenvrijwilligt.be/publicaties/digitale-publicaties/toolbox-vrijwilligers-werven/>

digheid worden doorgetrokken: door eenvoudige (geen kinderachtige) taal te gebruiken, krijgt de vluchteling de kans om Nederlands te oefenen tijdens de gesprekken.

Vrijwilligers mogen niet verwachten dat vluchtelingen zich zomaar assimileren aan de Belgische cultuur. Ze mogen hen echter ook niet vastpinnen op de algemene etnisch-culturele afkomst of religie en de beeldvorming daarover in de Belgische samenleving.

• *“Meneer Nur moest lachten toen hij zag dat ik niet wist of ik hem nu wel of niet een hand moest geven”. In de cursus was uitgelegd dat mannen uit Somalië meestal geen hand geven aan vrouwen. “Hij stak me vrolijk zijn hand toe en zijn actie ondersteunde zijn lachen om deze culturele verwarring.” (Uitspraak van een vrijwilliger bij PSC Vluchtelingenwerk Antwerpen).*

Vrijwilligers vragen in eerste gesprekken best niet naar de vluchtrede omdat dit tot de privésfeer behoort en vaak gevoelig ligt. Toch zijn de meeste vluchtelingen blij als de vrijwilliger iets afweet van het herkomstland of er belangstelling voor toont. Enkele begroetingswoorden of rituelen in de taal van de vluchteling kunnen een ijsbreker zijn.

### Respect voor privacy en vertrouwelijkheid

Vrijwilligers engageren zich om de kansen van de vluchtelingen te bevorderen. Ze nemen een initiatief pas nadat ze er met de vluchteling over gesproken hebben.

Ook voor vrijwilligers telt het beroepsgeheim. De vrijwilliger gaat daar zorgvuldig mee om. Niets mag doorverteld worden zonder toestemming van de vluchteling, ook niet aan een andere organisatie of instantie die betrokken is in het dossier.<sup>16</sup>

Vrijwilligers kunnen echter behoefte hebben aan een klankbord om moeilijke situaties te kunnen bespreken. In de meeste vrijwilligersgroepen telt dan ook een deontologische code rond het delen van informatie om de ondersteuning op een goede manier te kunnen doen. Vertel de vluchteling dat bepaalde vragen in (besloten) groep kunnen besproken worden, maar dat vertrouwelijke informatie niet doorverteld wordt aan de betrokken instanties.

Vermijd dubbel werk. Een vrijwilliger vraagt daarom best aan de vluchteling of deze zich met het probleem waarvoor hij komt aankloppen, al heeft gemeld bij een officiële dienst of welzijnsorganisatie. Indien ja, vraag dan of het niet beter is om samen te gaan spreken met de medewerker van de dienst. Goede communicatie tussen vluchteling vrijwilliger en professionele organisaties en instanties helpt vooruit.

### Beroep doen op bestaande diensten

Samenwerken met professionele hulpverlening zoals een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)<sup>17</sup> of Centrum voor Algemeen Welzijn (CAW)<sup>18</sup> kan een meerwaarde betekenen. Zij vertrekken vanuit eenzelfde deontologie en stellen de cliënt voorop.

16 <https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/omgaan-met-vertrouwelijke-informatie-en-beroepsgeheim-door-vrijwilligers>

17 <https://www.geestelijkgezondvlaanderen.be/centrum-geestelijke-gezondheidszorg-cgg>

18 <https://www.caw.be/>



## Je eigen grenzen bewaken als vrijwilliger en vluchteling

Vrijwilligers werken vrijwillig voor een ander en halen daar vaak een gevoel van voldoening uit. Voor sommige vrijwilligers is het een nieuwe ervaring waardering te krijgen voor hun inzet en als persoon. Toch moeten ze ook goed voor zichzelf zorgen als ze dit willen blijven volhouden. Want naast het werk als vrijwilliger zijn er vaak veel andere verantwoordelijkheden die aandacht vragen: werk (of sollicitaties), de kinderen, het huishouden, de partner, hobby's...

Soms kunnen vrijwilligers zich over bevroegd voelen of gaan ze niet akkoord met wat er van hen gevraagd wordt. Soms willen ze meer doen dan er is afgesproken. Daarom is het heel belangrijk om ook de persoonlijke grenzen te bewaken en erover te spreken met de betrokken personen.

De vluchteling moet zich ook zoveel mogelijk uitgedaagd en uitgenodigd voelen om zelf actief te participeren in het verhaal. Op basis van eigen competenties en ideeën moet er ruimte zijn zodat hij/zij het eigen leven weer in de hand kan nemen. Ook als dat met vallen en opstaan gebeurt. Wederzijds respect, ruimte en tijd zijn daarbij belangrijk om in het oog te houden.

- ⋮ *Als je gekomen bent om mij te helpen, verspil je je tijd. Maar als je gekomen bent omdat jouw bevrijding en toekomst is verbonden met de mijne, laten we dan samen werken.*
- ⋮ *Lilia Watson, Aboriginal van Australië*