

# HOOFDSTUK 1: ACHTERGROND

## 1. ONTSTAAN VAN DE TOOLKIT

Eind 2015 lanceerde de Koning Boudewijnstichting een projectoproep om acties te steunen die vluchtelingen in contact brengen met lokale burgers om hen te helpen het leven in ons land beter te begrijpen en om hun weg te vinden bij de verschillende stappen die ze moeten zetten.

Gastvrij Netwerk zag deze oproep als een mogelijkheid om de jarenlange ervaring en expertise van haar leden in de ondersteuning en empowering van vluchtelingen te delen met andere verenigingen.

We stelden vast dat lokale vrijwilligersgroepen de diversiteit aan ondersteuningstaken niet of nauwelijks benoemen. Jaaroverzichten van verenigingen sommen vaak enkel de publieke (maatschappelijke) activiteiten op, terwijl persoonlijke ondersteuningstaken amper of niet vernoemd worden. Dit strookt nochtans niet met de werkelijkheid, gezien vrijwilligers veel tijd besteden aan de ondersteuning van vluchtelingen bij hun integratie en het vele papierwerk dat daarbij komt kijken.

In deze toolkit wordt gefocust op de ondersteuning van mensen met het **statuut van erkend vluchteling of subsidiaire bescherming**, ondanks het feit dat leden van Gastvrij Netwerk in de praktijk ondersteuning bieden aan alle mensen op de vlucht, ongeacht hun juridisch statuut<sup>1</sup>.

### 1.1. DOELSTELLING VAN DE TOOLKIT

We willen in de eerste plaats **lokale vrijwilligersgroepen versterken** in hun werk om vluchtelingen en subsidiair beschermden te ondersteunen en trachten een duidelijk beeld te schetsen van wat er allemaal komt kijken bij dit engagement.

Een indirect doel is het **versterken van vluchtelingen** door de ondersteuning beter af te stemmen op hun noden. Vluchtelingen staan na hun erkenning opnieuw voor een zware periode. Ze moeten immers hun weg vinden doorheen de vele maatregelen en diensten van onze samenleving. Ze moeten zich integreren, aan vele verplichtingen voldoen en hun rechten activeren.

Tot slot trachten we bij diverse overheidsinstanties en diensten de **bewustwording van en de waardering voor de inspanningen** van lokale vrijwilligersgroepen te verhogen.

1 Zie [kruispuntmi.be/infogids-voor-hulpverleners-en-begeleiders-van-mensen-zonder-wettig-verblijf](http://kruispuntmi.be/infogids-voor-hulpverleners-en-begeleiders-van-mensen-zonder-wettig-verblijf)

## 1.2. DOELGROEP VAN DE TOOLKIT

De toolkit richt zich vooral tot **nieuwe lokale vrijwilligersgroepen**. De kit bevat heel wat praktische tips van ervaren vrijwilligersgroepen, waardoor nieuwe initiatieven hun ondersteuning beter kunnen afstemmen op de noden die vluchtelingen ondervinden tijdens hun integratie. Bovendien kan hij ook dienst doen als bron van informatie en inspiratie.

Ook voor **ervaren vrijwilligers** kan de toolkit een handig instrument zijn, vooral met zicht op kwaliteitsverbetering en (h)erkenning. Door specifieke problemen te benoemen, zetten we de eerste stap om uit te zoeken hoe die problemen in de toekomst nog beter aangepakt kunnen worden.

## 2. EEN NIEUWE START IN BELGIË

Dankzij de Conventie van Genève (1951) kan iedereen die individueel gevaar loopt in eigen land, bescherming aanvragen in een ander land. Mensen kunnen als vluchteling erkend worden als ze:

1. gevlucht zijn uit hun woonplaats, en zich buiten de grenzen van hun land bevinden; en
2. een terechte vrees hebben vervolgd te worden omwille van hun ras, godsdienst, nationaliteit, politieke overtuiging, geslacht of geaardheid; en
3. geen bescherming kunnen aanvragen in hun eigen land.

In België kende de overheid tot juli 2016 een onbeperkt verblijfsrecht toe aan vluchtelingen. Sindsdien krijgen erkende vluchtelingen eerst een A kaart, die tot vijf jaar geldig is (gerekend vanaf de asielaanvraag). Na vijf jaar maakt de erkende vluchteling aanspraak op een B kaart met verblijf van onbeperkte duur.

Er zijn ook mensen die nood kunnen hebben aan bescherming volgens het **statuut van subsidiaire bescherming** (Europese Kwalificatierichtlijn), complementair aan het vluchtelingenstatuut. Deze mensen moeten geen individueel risico lopen op vervolging, maar moeten wel kunnen aantonen dat zij bij terugkeer een reëel risico lopen op ernstige schade. Die ernstige schade kan bestaan uit:

4. de doodstraf of executie; of
5. foltering of onmenselijke of vernederende behandeling; of
6. ernstige en individuele bedreiging van het leven door willekeurig geweld in een internationaal of binnenlands gewapend conflict (de zogenaamde ‘oorlogsvluchtelingen’).

Dit laatste statuut werd in Belgische wetgeving omgezet vanaf 10 oktober 2006. Subsidiair beschermden krijgen een tijdelijk verblijfsrecht van één jaar dat verlengd wordt zo lang de situatie in het herkomstland niet verbetert. Na vijf jaar evalueert de Dienst Vreemdelingenzaken of verdere bescherming nodig is. Indien dit het geval is, wordt het verblijfsrecht onbeperkt.

Het statuut van zowel erkende vluchtelingen als subsidiair beschermden is dus gedurende vijf jaar voorwaardelijk. Dit zorgt voor een onzeker toekomstperspectief.

## 2.1. DIVERSITEIT EN VLUCHTELINGEN

### SOCIAAL-ECONOMISCH

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

Dit is uiteraard geen vaststaand gegeven, want net als bij Belgen bestaan er veel verschillen tussen vluchtelingen onderling. Zij vormen een zeer heterogeen gezelschap wat betreft nationaliteit, opleiding, beroepsverleden en vluchtervaringen. Janssens & Craenen (2012) stellen dat de  **sociaal-economische positie**  van vluchtelingen voor een groot deel bepaald wordt door wat ze meemaakten vóór ze een verblijfsvergunning kregen (tijdens hun vlucht en hun situatie in het herkomstland).

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.

Al deze factoren maken dat zij zich in een  **kwetsbare positie**  bevinden bij de start van het integratietraject. Toch zal dit  **niet voor elke vluchteling een even grote rol**  spelen. Afhankelijk van iemands persoonlijke voorgeschiedenis en veerkracht zal dit voor iedereen in andere mate doorwegen. De één zal sneller de taal leren, een netwerk uitbouwen en de gewoontes oppikken dan de ander. Dat heeft als gevolg dat er geen kant-en-klare oplossing of begeleiding bestaat, maar dat iedere situatie anders is. Het vergt enige tijd en inspanning om te onderzoeken wie waar precies nood aan heeft, en wat ieders sterktes en zwaktes zijn. (Netwerk tegen Armoede, 2015)

### PSYCHOSOCIAAL<sup>2</sup>

Vluchtelingen hebben meestal zware gebeurtenissen achter de rug en staan aan het begin van een nieuwe fase in hun leven. Ze rouwen niet alleen om wat verloren is gegaan, maar zijn ook onzeker over hun toekomst. Ze moeten op elk gebied opnieuw hun positie bepalen en opbouwen, wat voor vervreemding van oude perspectieven en

2 Zie [pharos.nl/documents/doc/webshop/gun\\_ons\\_de\\_tijd.pdf](http://pharos.nl/documents/doc/webshop/gun_ons_de_tijd.pdf)

levensvisies kan zorgen. Het betekent in elk geval dat ze voor een moeilijk traject staan om een evenwicht te vinden tussen verleden en toekomst.

Vluchtelingen geven vaak aan dat zij lijden onder wat zij aanvoelen als een **'opgelegde afhankelijkheid'** (Vandevoordt, 2016)<sup>3</sup>. Ieder mens is het liefst zo veel mogelijk baas over zijn of haar eigen situatie, maar desalniettemin is het een realiteit dat mensen van elkaar afhankelijk zijn. Hoe je die balans ervaart, hangt af van je karakter, cultuur en positie in de samenleving.

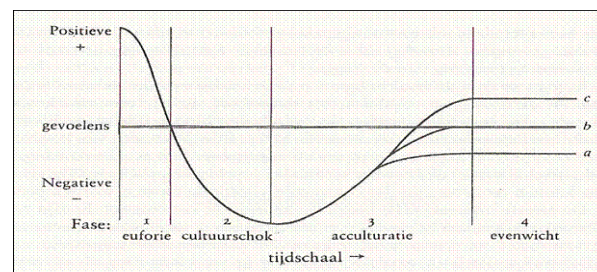
Tegelijk zijn vluchtelingen ook **veerkrachtig** en gemotiveerd om een nieuw leven te beginnen. Ze **zoeken een evenwicht tussen draagkracht en draaglast**. Vrijwilligers proberen in te schatten wat de mogelijkheden en grenzen van die veerkracht zijn. Deze verschilt naargelang de persoon en situatie.

**Sociale steun** bij lotgenoten, zowel uit de eigen culturele groep als bij de autochtone bevolking, is van groot belang voor het gemoed, de integratie, het oplossen van dagelijkse, praktische problemen en het opbouwen van een nieuw leven. Het Minderhedenforum<sup>4</sup> wijst de weg naar de vele etnisch-culturele verenigingen in Vlaanderen en Brussel.

Ten slotte sluiten de verwachting van de hulp die men verlangt en de hulp die men krijgt soms niet op elkaar aan. Te veel of ongewenste steun kan als negatief ervaren worden. De meeste vluchtelingen hopen de stempel van vluchteling zo snel mogelijk achter zich te kunnen laten.

## 2.2. ACCULTURATIECURVE VAN HOFSTEDÉ

“Elke migrant, of die nu 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.” Zo zegt Evelien Wouters, experte op vlak van diversiteit en inburgering van nieuwkomers. Om te begrijpen wat vluchtelingen precies doormaken, maakt zij gebruik van de **Acculturatiecurve van Hofstede**<sup>5</sup>.



3 Zie [vluchtelingenwerk.be/system/tdf/robin\\_vandevoordt-de\\_ervaringen\\_van\\_syrische\\_vluchtelingen\\_in\\_belgie\\_.pdf?file=1&type=document](http://vluchtelingenwerk.be/system/tdf/robin_vandevoordt-de_ervaringen_van_syrische_vluchtelingen_in_belgie_.pdf?file=1&type=document)

4 Zie [minderhedenforum.be](http://minderhedenforum.be)

5 Acculturatiecurve naar Furnham en Bochner (1986), uitgewerkt door G.J.G. Hofstede in Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen, Contact (blz. 159), Amsterdam, 1993

1. **De fase van euforie:** de vluchtelingenstatus en het 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 nieuwe land en een andere cultuur kan heel wat stress met zich meebrengen. Heel wat gewoonten, waarden en normen zijn erg 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. Wouters keurt het traject niet af, maar meent dat er te weinig rekening wordt gehouden met de omstandigheden waarin vluchtelingen zich bevinden. Net als bij andere leerprocessen, mag men niet verwachten dat iedereen aan hetzelfde tempo evolueert.

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**
  - a. Afstandelijke houding: de nieuwkomer gaat zijn eigen weg en zoekt geen aansluiting meer met de cultuur van zijn gastland.
  - b. Assimilatie: de nieuwkomer breekt met de thuiscultuur en identificeert zich met de cultuur van het nieuwe land. Assimilatie kan evenwel aan het wankelen gaan bij tegenslagen. De nieuwkomer valt dan soms terug naar de fase van de cultuurschok.
  - c. 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 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. Daarnaast wordt vaak vergeten dat integratie ook een openheid en geleidelijke verandering vraagt van de ontvangende samenleving. *(Zie ook hoofdstuk 2).*

### 2.3. WISSELWERKING TUSSEN OVERHEID EN VRIJWILLIGERSGROEPEN

Vrijwilligers krijgen regelmatig de vraag waarom ze vluchtelingen helpen. 'Er zijn toch diensten genoeg?' Dit is slechts gedeeltelijk waar. Overheid en middenveld doen heel wat inspanningen om de integratie van vluchtelingen te bevorderen. Vrijwilligers hebben een belangrijke functie als brugfiguur en vullen bestaande ondersteuning aan door

hun bereikbaarheid buiten de werkuren. 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 afhankelijkheid naar zelfstandigheid verloopt vaak moeizaam. Na een lange asielprocedure, en eventueel een bijkomende leefgeldperiode, is het 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.

### WAT DOET DE OVERHEID?

- Inburgeringstraject
- Inburgeringscoaching

Vlaanderen erkent dat een goede start voor nieuwkomers belangrijk is en ontwikkelde daarom een **inburgeringstraject**. Dit bestaat uit:

- een basiscursus Nederlands als tweede taal;
- een cursus maatschappelijke oriëntatie: kennismaking met de Belgische samenleving;
- loopbaanoriëntatie: begeleiding naar het vinden van werk of studie en vrijetijdsbesteding;
- individuele trajectbegeleiding.

In Vlaanderen is dit traject verplicht en moeten vluchtelingen een inburgeringscontract ondertekenen. In Brussel hebben zij recht op een inburgeringstraject. De meeste nieuwkomers maken hier dankbaar gebruik van: in 2015 behaalden 13 065 van hen een inburgeringsattest (Agentschap Integratie en Inburgering, 2016). Anderen zijn nog niet toe aan het opbouwen van een nieuw leven, bijvoorbeeld door onverwerkte trauma's. Uit de praktijk blijkt dat het doel van het beleid, namelijk zelfstandigheid op alle terreinen, moeilijker te bereiken is dan doorgaans verondersteld en verwacht wordt.

De Vlaamse overheid organiseert ook **inburgeringscoaching**, waarbij vrijwilligers geëngageerd worden om nieuwkomers te ondersteunen tijdens het inburgeringsproces. De inburgeringscoach en inburgeraar vormen een duo en trekken minstens een half

jaar samen op. Het is de bedoeling dat de inburgeraar zo zelfredzaam wordt, Nederlands in de praktijk oefent, zich thuis voelt 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. Gastvrij Netwerk biedt al vele jaren hulpverlening en ondersteuning aan nieuwkomers. (Zie ook hoofdstukken 2 en 3)

### WAT DOEN VRIJWILLIGERSGROEPEN?

- Brugfiguur
- Ondersteunende rol
- Signaalfunctie
- Draagvlak creëren

Vrijwilligersgroepen zijn burgerinitiatieven van personen die zelf iets willen realiseren en daarmee hopen een nuttige bijdrage te leveren. Ze zoeken samenwerking met iedereen die kan bijdragen aan de realisatie van dat doel. Ze stellen zich assertief en coöperatief op ten aanzien van het aanbod van bevoegde professionele diensten en bieden er aanvullingen op. Zij zijn voor nieuwkomers de **brugfiguur met professionele diensten en de brede samenleving**<sup>6</sup>.

De vrijwilligersgroepen van Gastvrij Netwerk zijn beschikbaar voor alle nieuwkomers in ons land. Ze luisteren naar vele diverse noden, helpen zoeken naar bevoegde diensten en oplossingen en vergezellen de persoon wanneer een situatie of een probleem moeilijk uit te leggen is. Zij blijven deze ondersteunende rol uitoefenen zolang de vluchteling er behoefte aan heeft. Op die manier helpen ze veel oponthoud, misverstanden en frustraties te voorkomen.

Vrijwilligers merken snel op wanneer er zaken fout lopen of waar er zich structurele drempels bevinden. Deze problemen kunnen te maken hebben met de ontoegankelijkheid, complexiteit of moeilijkheden van bepaalde procedures. Op zo'n momenten kunnen vrijwilligers ook een **signaalfunctie** vervullen. Dat kan ofwel naar een overheidsdienst via een ombudsman, ofwel indirect via bemiddeling van middenveldorganisaties zoals Vluchtelingenwerk Vlaanderen. Tot slot ondernemen de vrijwilligersgroepen ook allerlei initiatieven om het **draagvlak en begrip** voor vluchtelingen en asielzoekers in onze samenleving **te verhogen**.

## 3. ONDERSTEUNING

Vrijwilligersverenigingen van Gastvrij Netwerk stellen zich beschikbaar om diverse hulp te bieden en zijn een persoonlijk aanspreekpunt voor vluchtelingen. Hun werk is gebaseerd op waarden zoals menselijkheid en solidariteit. De vrijwilligers ondernemen actie vanuit humanitaire motieven, maar ook vanuit verontwaardiging over onrecht,

<sup>6</sup> Uit De kracht van je vereniging zit lokaal, 2015, <http://www.socius.be/?s=de+kracht+van+je+vereniging+zit+lokaal>

armoede en discriminatie. Persoonlijk contact gebeurt op een niveau van gelijkwaardigheid, met belangstelling en respect voor ieder individu. Ze hebben tot doel de vluchteling te ondersteunen en te versterken in diens traject van participatie en integratie.

### 3.1. DIVERSE HULPVERLENING

Lokale vrijwilligersgroepen voeren een waaier aan ondersteuningstaken uit. Sommige van die taken worden amper of niet gerapporteerd. Nochtans kan die hulp soms heel ver gaan. In dit deel groeperen we de verschillende vormen van ondersteuning onder drie noemers: materiële hulp, maatschappelijke hulp en persoonlijke hulp. Elk vorm van begeleiding heeft tot doel de vluchteling wegwijs te maken in onze samenleving en te ondersteunen bij het uitbouwen van een nieuw leven.

#### MATERIËLE HULP

Sommige vrijwilligers leggen zich toe op **materiële hulp**. Zij helpen bijvoorbeeld in de zoektocht naar meubels en huisraad, stellen voedselpakketten samen en zamelen kleding in. Mensen bieden vrijwilligersorganisaties vaak spontaan materiële hulp aan. Dat aanbod is welkom, maar het afstemmen van vraag en aanbod is niet zo evident en vereist heel wat communicatie en coördinatie.

- Kan de vrijwilligersgroep de spullen zelf ophalen? Kan men ze ergens bewaren? Is er voldoende mankracht? Worden de spullen beschikbaar gesteld in een winkel, verdeelpunt, of bestaande kringloopcentra en tweedehandswinkels? Kan voedsel correct bewaard worden?

Deze categorie omvat ook **financiële hulp**. Wanneer na onderzoek blijkt dat geen enkele overheids- of andere officiële dienst tijdig de nodige financiële hulp toekent, kunnen nieuwkomers bij sommige vrijwilligersorganisaties terecht voor een lening. Die lening kan dienen voor de betaling van de huurwaarborg, de visakosten bij opening van de procedure gezinshereniging, schoolgeld .... Vrijwilligersgroepen nemen dergelijke beslissingen enkel na grondig overleg binnen de vereniging.

#### MAATSCHAPPELIJKE HULP

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in nieuwkomers **helpen met hun integratie** en het **verblijfsrecht vertalen naar participatie**. Hierbij richten vrijwilligersorganisaties zich ook naar lokale burgers. Met allerlei initiatieven fungeren zij als brugfiguur tussen vluchtelingen en onze samenleving. (Zie ook hoofdstuk 2 en 3)

- Vrijwilligers organiseren een feest, brunch, filmavond, wandeling, uitstap ... en nodigen zowel nieuwkomers als de andere inwoners van de gemeente uit, zodat zij kunnen kennismaken.
- Vrijwilligers organiseren informatieavonden over een thema rond asiel en migratie, herkomstlanden, ontwikkelingssamenwerking, integratie, superdiversiteit ...



- Vrijwilligers en vluchtelingen organiseren samen een culturele activiteit met en voor de buurt waarin ze verblijven, waarop iedereen die dat wil zijn of haar talenten kan tonen.

### PERSOONLIJKE ONDERSTEUNING

Nieuwkomers staan voor de opgave om op relatief korte termijn hun rechten te activeren en aan heel wat verplichtingen te voldoen. Enkel zo kunnen ze ten volle te participeren in de samenleving. Dit blijkt geen eenvoudige opgave en kan tot frustratie of teleurstelling leiden. (Zie boven)

Om aan persoonlijke vragen en behoeften van vluchtelingen tegemoet te komen, bieden vrijwilligers **Individuele ondersteuning op maat** zoals:

- luisteren naar persoonlijke vragen, informatie helpen zoeken en begrijpen;
- bij specifieke vragen over bepaalde zaken de brug maken naar de bevoegde diensten;
- helpen om een dossier samen te stellen, bijvoorbeeld om een sociale woning aan te vragen;
- raad en hulp geven om formulieren, facturen en betalingsbewijzen te leren beheren;
- tijdig waarschuwen dat bepaalde verplichtingen moeten nagekomen worden (aanvragen van nieuwe identiteitskaart voor subsidiaire bescherming, kinderen tijdig inschrijven op school);
- huiswerkbegeleiding en communicatie met de scholen van de kinderen;
- stimuleren om te participeren aan activiteiten in de buurt; enz

### 3.2. HET CODA-MODEL

Vluchteling en vrijwilliger komen elkaar tegen als de eerste nog heel wat vragen heeft in verband met diens nieuwe leefomgeving en de ander zijn of haar tijd beschikbaar stelt om deze nieuwkomer te ondersteunen bij zijn of haar integratie in onze maatschappij.

Er worden verschillende methoden en technieken toegepast in het kader van inburgering en integratie. 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 die op zijn of haar beurt belangrijke personen uit zijn of haar nieuwe omgeving kennen. (Pharos, 2013)

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 is om conflicten te voorkomen. Sommige vrijwilligers zeggen ten onrechte te botsen op 'eigenwijze' vluchtelingen die elke raadgeving in de wind slaan. Door naar de mensen die je begeleidt te luisteren 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 (of vijf) fasen een handige ondersteuning om elkaar goed te begrijpen, doelen af te lijnen, afspraken te maken en te evalueren. Het model wordt in de professionele hulpverlening gebruikt, maar kan zeker ook nuttig zijn in vrijwilligerswerk.

Het is belangrijk om samen af te spreken hoe men dit model al dan niet zal 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. Het is ook mogelijk een vorming te organiseren bij ingebruikname van dit model, zodat vrijwilligers de methodiek onder de knie kunnen krijgen. (PSC Vluchtelingenwerk 2015).

#### CODA

- |             |         |
|-------------|---------|
| — Contact   | — Doel  |
| — Onderzoek | — Actie |

*(Soms wordt als vijfde element 'Resultaat' toegevoegd)*

#### 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, enzovoort. 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 (en 5): ACTIE (en RESULTAAT)

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 VRIJWILLIGERSWERKING

In dit deel geven we een aantal praktische handvaten voor de werking van vrijwilligersgroepen. We bespreken eerst enkele mogelijke organisatiestructuren, geven vervolgens bruikbare tips voor het werven en behouden van vrijwilligers en sluiten af met enkele aandachtspunten.

### 4.1. ORGANISATIESTRUCTUREN

In een vrijwilligersgroep vinden de vrijwilligers onderlinge steun bij elkaar en is uitwisseling mogelijk. Als verenigingen in staat zijn om hun verschillende taken te benoemen in relatie tot de noden van vluchtelingen, zorgen ze voor een bredere maatschappelijke bewustwording en kunnen zo sneller rekenen op waardering van zowel de doelgroep als van organisaties, instanties en bevolking. Een vrijwilligersgroep opstarten vergt tijd, maar is veel efficiënter en duurzamer dan werken op je eentje. Leg eerst de visie en de doelstellingen vast; zo kan je makkelijker gelijkgestemden aantrekken.

Bij de leden van het Gastvrij Netwerk wordt er met twee soorten organisatiestructuren<sup>7</sup> 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 enkel 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 een **contract** op te stellen, zodat men bij een (juridisch) geschil kan terugvallen op een basisdocument. (Dewaele Consultancy, 2016)

**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<sup>8</sup> bepaalt de wettelijke verplichtingen. Deze behelzen de

7 Zie [vereniginginfo.be/wat-doen-we](http://vereniginginfo.be/wat-doen-we) of [vsdc.be/NL/Algemeen/feitelijke vereniging\\_of\\_vzw\\_-2](http://vsdc.be/NL/Algemeen/feitelijke_vereniging_of_vzw_-2)

8 Wet van 2 mei 2002 betreffende de vzw's, de internationale vzw's en de stichtingen

algemene vergadering, raad van bestuur, ledenregister, statuten en hun publicatie in het Belgisch staatsblad, jaarlijkse rapportering aan de griffie van de Rechtbank van Koophandel ... Schulden worden vereffend door de vzw en dus niet door individuele leden. Enkel de vzw kan aansprakelijk gesteld worden op voorwaarde dat de vzw in orde is als rechtspersoon en haar verplichtingen nakwam. (Dewaele Consultancy, 2016)

Beide organisatiestructuren moeten rekening houden met de wettelijk bepaalde **rechten van vrijwilligers**. De wet<sup>9</sup> maakt een onderscheid tussen vrijwilligers en toevallige helpers, maar beiden moeten verzekerd zijn. Deze gratis verzekering wordt aangeboden via de provincies en is gefinancierd door de Nationale Loterij<sup>10</sup>, maar dekt enkel de taken van vrijwilligers.

## 4.2. WERVEN EN BEHOUDEN VAN VRIJWILLIGERS

Vooraleer je de zoektocht naar nieuwe vrijwilligers start, is het belangrijk even **stil te staan bij het 'waarom' en 'waarvoor' je vrijwilligers wil inzetten**. Denk aan de probleemstelling en behoeften van je doelgroep (vluchtelingen), maar ook aan de doelen die je wil bereiken. Formuleer die doelen volgens SMART (Specifiek-Meetbaar-Acceptabel-Realistisch-Tijdgebonden) om ze concreet te maken.

Door het opmaken van een **vrijwilligersprofiel** – je basis in de communicatie met vrijwilligers – denk je na over wie je wil aantrekken. Zorg eerst voor een beschrijving van de organisatie of het project, en waar en wanneer vrijwilligers zullen werken. Omschrijf hun taken, je verwachtingen en je aanbod zo concreet mogelijk. Deze elementen kunnen opgenomen worden in het vrijwilligerscontract.

Naast de verwachtingen, is het ook belangrijk om **rekening te houden met de persoonlijke interesses en wensen** van vrijwilligers die zich aanbieden. Sommigen krijgen liever een afgebakende taak voor beperkte duur, terwijl anderen zich liever 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 meer tijd ter beschikking hebben dan iemand die fulltime werkt.

### HOE EN WAAR KAN JE NIEUWE VRIJWILLIGERS VINDEN?

- **Vluchtelingenwerk Vlaanderen**<sup>11</sup> verspreidt je vrijwilligersvacatures graag onder hun vrijwilligerslijst. Zij geven echter geen contactgegevens vrij aan derden.
- Het **Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk**<sup>12</sup> biedt een databank voor vrijwilligersvacatures.
- **11.11.11**<sup>13</sup> heeft een vacaturebank met vrijwilligersvacatures.
- Sommige gemeenten hebben een **servicepunt voor vrijwilligers**<sup>14</sup>.

9 Wet van 3 juli 2005 betreffende rechten van vrijwilligers, zie [vlaanderen.vrijwilligt.be/wetgeving](http://vlaanderen.vrijwilligt.be/wetgeving)

10 Zie [belfius-verzekeringen.be/dossier-en-achtergrondinformatie/vrijwilligerswerk/#.V4SoLdKLSUK](http://belfius-verzekeringen.be/dossier-en-achtergrondinformatie/vrijwilligerswerk/#.V4SoLdKLSUK)

11 Zie [vluchtelingenwerk.be/contact](http://vluchtelingenwerk.be/contact)

12 Zie [vrijwilligerswerk.be](http://vrijwilligerswerk.be)

13 Zie [11.be/vacatures](http://11.be/vacatures)

14 Zie [vlaanderen.vrijwilligt.be/dossiers/webwijzers](http://vlaanderen.vrijwilligt.be/dossiers/webwijzers)

- Post je vacature op **sociale media** en roep je volgers op om die mee te verspreiden.
- Contacteer **plaatselijke pers**. Dit zorgt voor naambekendheid en trekt nieuwe vrijwilligers aan.

Vrijwilligers bind je aan de organisatie door **regelmatig evaluatiemomenten** in te lassen. Dit kunnen formele evaluaties zijn, maar ook schouderklopjes of andere kleine vormen van dankbaarheid. Om de aanhang te vergroten, kun 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 VOOR VRIJWILLIGERS

Als je nieuwe vrijwilligers wil werven, is het belangrijk om na te denken 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.

### Evenwaardige personen

Het uitgangspunt bij de omgang met vluchtelingen is dat zij mensen zijn zoals jij en ik, en dat zij net zo zeer gerespecteerd willen worden. Ook de hulpverlener moet zelf als persoon voelbaar zijn. 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.

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**. Gebrekkige kennis van het Nederlands kan dit bemoeilijken, waardoor vrijwilligers soms geduld moeten uitoefenen. Toch kan ook hier het criterium van gelijkwaardigheid worden doorgetrokken: door eenvoudige (geen kinderachtige) taal te gebruiken, krijgt de vluchteling de kans om Nederlands te oefenen tijdens jullie gesprekken.

### Omgaan met diversiteit

Vrijwilligers mogen niet verwachten dat vluchtelingen zich zomaar assimileren aan de Belgische cultuur. Ze mogen hen echter ook niet vastpinnen op hun etnisch-culturele afkomst of religie.

*“Terwijl zij de diversiteit in persoonlijke achtergrond, scholing, financiële positie, levensstijl (...) erkennen en respecteren, zoeken ze tegelijkertijd naar de gemeenschappelijke basis waarop samenleven in diversiteit kan gebeuren” (Geldof, 2013)*

*“Meneer Nur moest lachen toen hij zag dat ik niet wist of ik hem nu wel of niet een hand moest geven. 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, nu ACM).

### Respect voor privacy en vertrouwelijkheid

Vrijwilligers vragen in eerste gesprekken best niet naar de vluchtreden 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.

Vrijwilligers engageren zich om de kansen van de vluchtelingen te bevorderen. Ze proberen elk initiatief dat de vluchteling in problemen kan brengen te vermijden. Ook een vrijwilliger is gebonden aan **beroepsgeheim**<sup>15</sup>: als iemand vertrouwelijke informatie geeft, gaat de vrijwilliger daar zorgvuldig mee om. Niets mag doorverteld worden zonder toestemming van de vluchteling.

Voor vrijwilligers kan het belangrijk zijn om een klankbord te hebben waar moeilijke situaties kunnen besproken worden. Vertel de vluchteling dat bepaalde vragen in (besloten) groep kunnen besproken worden, maar dat vertrouwelijke informatie niet doorverteld wordt aan de betrokken instanties.

### Eerst beroep doen op bestaande diensten

Een vrijwilliger bekijkt eerst of de vluchteling zich al heeft aangemeld bij een officiële dienst of welzijnsorganisatie om zijn probleem te verhelpen voor hij of zij zelf actie onderneemt. Op die manier worden dubbel werk en misverstanden vermeden. Goede communicatie helpt vooruit.

Samenwerken met professionele hulpverlening zoals een Centrum voor Geestelijke Gezondheids<sup>16</sup> of Centrum voor Algemeen Welzijn<sup>17</sup> kan een meerwaarde betekenen. Zij vertrekken vanuit dezelfde deontologie en stellen de cliënt voorop.

### Je eigen grenzen bewaken

Vrijwilligers werken vrijwillig voor een ander en halen daar vaak een gevoel van voldoening uit. 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 ze zich overbevraagd voelen of ze gaan niet akkoord met wat er van hen gevraagd wordt. Daarom is het heel belangrijk om ook de persoonlijke grenzen te bewaken en deze te benoemen naar alle betrokken personen toe. Ze maken daarbij een onderscheid tussen de grenzen die het werk of het project hen stelt en de eigen, persoonlijke grenzen.

15 Zie [vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/omgaan-met-vertrouwelijke-informatie-en-beroepsgeheim-door-vrijwilligers](https://vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/omgaan-met-vertrouwelijke-informatie-en-beroepsgeheim-door-vrijwilligers)

16 Meer info over CGG's in Vlaanderen en Brussel vind je via [www.geestelijkgezondvlaanderen.be/centrum-geestelijke-gezondheidszorg-cgg](http://www.geestelijkgezondvlaanderen.be/centrum-geestelijke-gezondheidszorg-cgg)

17 Meer info over CAW's in Vlaanderen en Brussel vind je via [www.caw.be](http://www.caw.be)