

## Vrijwilligers op een voetstuk



Ook als kind kan je op hulp rekenen:  
“ALS JE DENKT DAT JE NIEMAND HEBT, IS ER ALTIJD NOG DE HULPLIJN 1712.”



## VRIJWILLIGERSWERK WERKT

In Vlaanderen zijn er meer dan 750.000 vrijwilligers actief. Een cijfer dat misschien verbaast, want ze zijn niet altijd even zichtbaar. Achter de schermen werken ze mee aan een warme en solidaire samenleving. Ze zijn het cement van de maatschappij, zeker op lokaal vlak, waar ze vaak heel wat betekenen voor steden en gemeenten. Er is ook een duidelijke link tussen vrijwilligerswerk en de vermaatschappelijking van de zorg waar de laatste jaren voor wordt geijverd. Vrijwilligers steken een helpende hand toe in talloze voorzieningen in de zorg- en welzijnssector. Ze worden daar erg gewaardeerd. Maar we moeten wel opletten dat we de vrijwilligers en hun inzet niet te vanzelfsprekend vinden.

Onderzoek aan de Universiteit Gent wijst uit dat de overgrote meerderheid van de vrijwilligers zich engageert uit naastenliefde. Maar liefst 96% zegt zich in te zetten voor maatschappelijk belang. Maar die naastenliefde alleen volstaat niet. Geslaagd vrijwilligerswerk vereist dat er aan een aantal randvoorwaarden voldaan is. Een goede verzekering bijvoorbeeld. Eva Hambach van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk roept alle organisaties op die met vrijwilligers werken om hun verzekeringspolis van onder het stof te halen en te controleren of die nog up-to-date is. Organisaties zijn immers dynamisch en noden veranderen. Je wil het niet meemaken dat een vrijwilliger tijdens zijn werk een ongeval krijgt en achteraf niet verzekerd blijkt ...



## VRIJWILLIGERSWERK MAAKT IEDEREEN BETER

Vrijwilligerswerk doen we vooral uit naastenliefde. Dat neemt niet weg dat we van de gelegenheid gebruik kunnen maken om bij te leren. Werken als vrijwilliger kan bijvoorbeeld een goede voorbereiding zijn op de arbeidsmarkt.

## DENK AAN DE KINDEREN

De hulplijn 1712 krijgt vooral oproepen over kindermishandeling. Met een nieuwe campagne, die begint in de krokusvakantie, vraagt de hulplijn blijvende aandacht voor kwetsbare kinderen en jongeren.

“Vrijwilligers vormen het cement van de maatschappij op lokaal vlak. Ze dragen bij aan een warme en solidaire samenleving.”

Daarnaast vestigt Hambach ook graag de aandacht op competenties die vrijwilligers opdoen: *soft skills* als persoonlijke communicatie en andere sociale vaardigheden. Bij Dokters van de Wereld doen vrijwilligers zelfs ervaring op in leiderschap, door een team van meer dan

honderd vrijwilligers te coachen. Het Steunpunt en Dokters van de Wereld stappen binnenkort ook samen in een project dat ijvert voor meer aandacht voor de competenties van vrijwilligers als opstap naar een (nieuwe) betaalde job.

De Week van de Vrijwilliger (23 februari tot 3 maart) staat dit jaar in het teken van talenten en competenties. Met de slogan ‘Vrijwilligers, supertalenten!’ zetten ze de vrijwilligers graag in de bloemetjes. Wil jij graag de vrijwilligers in jouw omgeving bedanken? Kijk dan op [vrijwilligersweek.be](http://vrijwilligersweek.be), want vrijwilligerswerk werkt.

Liesbeth Van Braeckel,  
Hoofdredacteur *Weliswaar*



## EEN ENERGIEZUINIGE ZORGSECTOR

Het beleidsdomein WVG, acht koepelorganisaties in de zorg en het Vlaamse Energiebedrijf engageren zich samen om de zorgsector tegen 2030 27% energie-efficiënter te maken. Gratis energiescans zijn daartoe een belangrijke stap.



## OVER ARMOEDE EN SUPERDIVERSITEIT

In een snel veranderende wereld spreek je niet meer van diversiteit, maar van superdiversiteit. Zo ook in het sociaal werk, dat steeds uitdagender wordt. Menselijkheid en hulpvaardigheid blijven centraal staan, maar Bea Van Robaeys wil meer aandacht voor veranderingen.



## KOESTER DE KWETSBAARHEID

“Jezelf kwetsbaar opstellen, is net enorm sterk in een maatschappij die dat niet altijd waardeert”, vindt Eline De Munck. “Kwetsbaarheid tonen, kan je helpen om stappen vooruit te zetten en oplossingen te vinden in het leven.”

Omslagillustratie Pieter Van Eenoge

Ook als kind kan je op hulp rekenen

# “IK WORD PIJN GEDAAN EN WIL DAT HET STOPT”

Tekst Stefanie Van den Broeck | Foto's Jan Locus en VRT

“Ik ben Sietse, ik ben 11 jaar. Ik bel jullie, want ik word pijn gedaan en wil zo graag dat het stopt. Kunnen jullie me helpen?” Bij de hulplijn 1712 voor geweld, misbruik en kindermishandeling gaat de meerderheid van de oproepen over kindermishandeling. Hulplijn 1712 vraagt blijvende aandacht voor kinderen en jongeren en start daarvoor in de krokusvakantie een nieuwe campagne.

“In een ideale wereld heeft elk kind één of meer vertrouwenspersonen, bij wie het altijd terecht kan. De belangrijkste boodschap in deze campagne voor kinderen is: doet iemand je pijn? Praat erover. Praat met iemand die je steunt en die je vertrouwt, zoals je ouders, je grootouders of andere naaste familie, of je leerkracht, jeugd-leider of sportbegeleider. En als je denkt dat je niemand hebt, is er 1712.”

Met deze campagne wil de hulplijn 1712 extra aandacht vragen voor kinderen. Zij zijn een heel kwetsbare groep en staan juridisch zeer zwak. Vaak ondergaan kinderen fysiek, emotioneel en seksueel geweld waarbij ze de dader meestal kennen – soms zelfs heel goed. Dat maakt het extra kwetsend én tegelijk lastiger om erover praten. “Kinderen moeten in eerste instantie terecht kunnen bij iemand die hen steunt”, zegt **Annemie Claesen**, coördinator van 1712. “Is die er niet, om welke reden ook, dan blijft het belangrijk dat ze weten dat er iemand

naar hen zal luisteren, informatie en advies zal geven, en als dat niet volstaat hen zal begeleiden naar professionele hulpverlening. Kortom, 1712 vraagt extra aandacht voor kinderen. Zij moeten altijd ergens terecht kunnen met hun vragen over geweld, iemand zal hun verhaal ernstig nemen. Kinderen mogen er nooit alleen voor staan. Daarbij zeggen we nee tegen elke vorm van geweld, fysiek, emotioneel of seksueel. Gekwetst of pijn gedaan worden is nooit normaal.”

“We kunnen het niet genoeg herhalen: iedereen kan gratis en anoniem de hulplijn 1712 contacteren.”

In 2017 kwam slechts 3% van de oproepen bij hulplijn 1712 van kinderen en

jongeren zelf. “Kinderen die te maken krijgen met geweld, hebben het zwaar en zoeken graag in eerste instantie steun bij een vertrouwd iemand”, verklaart Annemie. “Vaak is het een brug te ver om zelf naar buiten te treden. Via deze campagne nodigen we daarom ook volwassenen uit om steeds hun verantwoordelijkheid ten aanzien van kinderen op te nemen. Stellen zij vast dat een kind gepest, gekleineerd, gekwetst of gericht pijn gedaan wordt? Of hebben ze een vermoeden van geweld? Dan vragen we hen dat serieus te nemen. Met de campagne willen we die boodschap aan kinderen en aan volwassenen meegeven. Daarom blijven we herhalen dat elke burger gratis en anoniem de hulplijn 1712 kan contacteren bij vragen over geweld. Intussen kunnen professionele hulpverleners, zoals CLB-medewerkers of leerkrachten, rechtstreeks terecht bij een CAW of Vertrouwenscentrum Kindermishandeling met hun bezorgdheid of bij vermoeden van kindermishandeling. Steun is geen overbodige luxe.”





DOET IEMAND JE PIJN?  
SPREEK ER MET IEMAND OVER OF

**BEL 1712**

BIJ VRAGEN OVER GEWELD

**1712.BE**



Vlaanderen  
is zorgzaam samenleven

nr. 142 - februari - maart 2019 | [Weliswaar.be](http://Weliswaar.be)

5

**KRISTOF DESAIR, DIRECTEUR VAN  
HET VLAAMS EXPERTISCENTRUM  
KINDERMISHANDELING:**

“Als 1712 inschat dat een kind groot risico loopt, nemen ze met ons contact op. Dat gebeurt gemiddeld tien keer per week.”

### **Vooraf emotioneel geweld**

Opvallend is dat in 2017 maar liefst 62% van de meldingen over kindermishandeling ging. De meeste van die meldingen kwamen van ouders of stiefouders. 90% van de tijd gaat het over geweld in het kerngezin, vooral emotioneel geweld en verwaarlozing. Vernedering en verwaarlozing zijn moeilijk te objectiveren

vormen van geweld, maar zijn minstens even pijnlijk als een blauwe plek. Het is dus heel terecht om 1712 hiervoor te contacteren.

“Bij de hulplijn 1712 beantwoorden professionele hulpverleners de telefoon, mail en chat. De hulpverlening aan volwassenen of aan kinderen is verschillend.

Die laatsten mogen nooit de (impliciete) boodschap krijgen dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor wat er gebeurt of zou moeten gebeuren. Bovendien is geduld cruciaal: kinderen bellen vaak eerst met andere, vrij banale vragen. 1712-medewerkers voelen dan wel dat er meer aan de hand is en zullen eerst vertrouwen moeten winnen. Maar soms

vraagt een kind naar een directe oplossing zonder dat de betrokken volwassene daar weet van krijgt. Zo'n oplossing ligt niet meteen klaar. Het vraagt een omzichtige aanpak om daarin het kind niet te verliezen."

### **Wegwijs naar de juiste hulpverlening**

"Wat gebeurt er eigenlijk concreet wanneer bij 1712 een oproep over kindermishandeling binnenkomt? Annemie legt uit dat er drie belangrijke stappen zijn. "Het begint altijd met actief luisteren. De medewerker probeert op die manier samen met de oproeper de vraag duidelijk te krijgen. Hoe duidelijker die is, hoe adequater de informatie die gegeven wordt. Daarbij toetsen de hulpverleners af wie uit de directe omgeving van het kind kan helpen, welke risico's er zijn, welke zaken nog goed gebeuren, welke afspraken kunnen gemaakt worden en wie die opvolgt. 1712-medewerkers hebben een zeer goede kennis van de sociale kaart en kunnen dus gericht doorverwijzen. Dat maakt deel uit van stap drie: toeleiding naar gespecialiseerde hulp. Bij kindermishandeling is dat vaak een van de Vertrouwenscentra."

Hulplijn 1712 schakelt geregeld de hulp van een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling in, vertelt **Kristof Desair**, directeur van het Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling. "Dat gebeurt gemiddeld een tiental keer per week. Het gaat dan altijd over situaties waarbij het 1712-team inschat dat het risico voor het kind groot is. Een concreet voorbeeld: stel dat een buurvrouw naar 1712 belt omdat ze verontrust is door het nachtelijke geroep en geschreeuw van de buurkindjes. Eerst zal de 1712-medewerker bekijken wat die dame zelf kan doen. Als de oproep vervolgens wordt doorgegeven aan een Vertrouwenscentrum, gaat dat ermee aan de slag. Er wordt contact opgenomen met het gezin in kwestie of eventueel de school, het CLB of een huisarts. Vaak zijn

meldingen anoniem en zullen we dus niet meteen het gezin contacteren. Dan kunnen we bijvoorbeeld bij het CLB polsen of zij zich ook zorgen maken. Indien niet, zorgt dat toch voor een verhoogde alertheid."

### **Geen beschuldigende houding**

Uiteraard zal een gezin niet altijd opgetogen reageren, wanneer het geconfronteerd wordt met een vraag van een Vertrouwenscentrum. "We vinden het heel belangrijk om geen beschuldigende houding aan te nemen", vertelt Desair. "We zullen mensen wel confronteren, maar altijd met de bedoeling om hulp te bieden en oplossingen te zoeken. Enkel als de omgeving van het kind geen enkele bereidheid toont om samen te werken, kunnen we doorverwijzen naar het parket en de jeugdrechtbank. Maar ook dan is het niet de bedoeling om mensen te straffen. De veiligheid van het kind is altijd onze hoogste prioriteit."

**"Het is belangrijk dat kinderen weten dat 1712 bestaat en dat de samenleving daarmee een signaal uitstuurt dat elke vorm van geweld en misbruik ontoelaatbaar is."**

Een nieuwe campagne rond kindermishandeling is volgens Desair zeker een goede zaak. "Het is belangrijk dat kinderen weten dat 1712 bestaat en dat de samenleving daarmee een signaal uitstuurt dat elke vorm van geweld en misbruik ontoelaatbaar is. 1712 investeerde eerder al in een meer kindvriendelijke website, wat de toegankelijkheid zeker ten goede komt. Maar ik lig niet wakker van het lage percentage kinderen en jongeren dat zelf

naar 1712 belt of mailt. Het beste scenario blijft dat kinderen hulp vinden in hun directe omgeving, 1712 zou enkel een laatste redmiddel mogen zijn. Bovendien is het niet evident voor kinderen om hun eigen situatie onder woorden te brengen. Meestal zijn het volwassenen die bij 1712 melding doen van mogelijke kindermishandeling, omdat zij verdachte signalen oppikken, zoals letsels bij een kind of vreemd gedrag van ouders." 1712 krijgt nu een chatdienst voor kinderen en jongeren, iets wat volgens Desair wel zinvol kan zijn. "Het is zeker een kanaal dat kinderen en jongeren meer gebruiken, dus in die zin is het een goede uitbreiding voor 1712. Maar de rol van de hulplijn blijft dezelfde. Dat betekent dat we geen verkeerde verwachtingen mogen creëren. Het kan niet de bedoeling zijn dat een kind dat 1712 contacteert, van een kale reis terugkomt."

**"Burgers zijn alerter geworden voor tekenen van mishandeling. Ze bellen sneller naar de hulplijn."**

### **Burgers zijn alerter**

Of kindermishandeling nu afneemt of net niet, daarover durft Desair geen uitspraken te doen. "Daarvoor is er te weinig regelmatig onderzoek. Bovendien is het concept 'kindermishandeling' de voorbije jaren sterk geëvolueerd: een vechtscheiding of een pedagogische tik zouden destijds nooit onder die noemer zijn gevallen. Nu weten we dat de impact daarvan zeer groot kan zijn. We zijn zeker vragende partij voor meer prevalentie-onderzoek, zodat we een beter beeld krijgen van hoe vaak kindermishandeling voorkomt." Wel zeker is dat burgers alerter zijn geworden. "Het hoge percentage oproepen bij de hulplijn 1712 rond



## HULPLIJN 1712

AMIR MOTAFFAF VAN KETNET,  
AMBASSADEUR VAN 1712:

“Geen enkel kind zou pijn mogen lijden, of dat nu mentaal of fysiek is. Ik hoop dat ik hen kan tonen waar ze terecht kunnen.”



kindermishandeling zegt genoeg. Ook de politie krijgt trouwens meer vragen dan vroeger. Het maatschappelijk draagvlak stijgt, maar kan zeker nog groeien. Als we daarin investeren, is dat een groot cadeau voor de volgende generaties. Professionele hulpverleners verwachten veel van de Kindreflex,” vertelt Desair. “Met dat instrument kunnen hulpverleners die vooral met volwassenen werken, altijd controleren of er eventueel ook kinderen betrokken zijn. De Kindreflex werd oorspronkelijk in Nederland ontwikkeld, onder de naam Kindcheck. In Vlaanderen werd de Kindreflex in het najaar van 2018 geïmplementeerd in de geestelijke gezondheidszorg voor volwassenen. Ook hier moeten we goed waken over de impact: hulpverleners moeten bekwaam genoeg zijn om met de Kindreflex om te gaan, en bovendien moet het ook resulteren in actie. De jeugdhulp moet goed uitgerust zijn om al die extra vragen aan te pakken.”

Terug naar de nieuwe campagne van 1712. Om zoveel mogelijk jongeren aan te spreken, wordt die mee gedragen door enkele ambassadeurs. **Amir Motaffaf**, bekend van de Ketnetreeks *4eVeR*, is een van hen. “Ik wil kinderen en jongeren de boodschap geven dat ze zich goed in hun vel mogen voelen en dat ze niet moeten opgeven op moeilijke momenten. Weet dat er mensen zijn die naar je luisteren. Door deze campagne voelen jongeren zich hopelijk serieus genomen. ‘Trek het je niet aan’, zeggen volwassenen te vaak. Dat voelt niet juist. Geen enkel kind of jongere zou pijn mogen lijden, of dat nu mentaal of fysiek is. Ik ben actief met kinderen bezig, onder meer op het online platform musical.ly. Daar zie ik veel pijn. Ik hoop dat ik hen kan tonen waar ze terecht kunnen, zodat het goedkomt en ze zich mentaal weer sterker voelen.”

>> [www.1712.be](http://www.1712.be)



# VERDRIET KUN JE NIET BESTRIJDEN MET PILLEN

“**M**ieke overleed na een slepende ziekte. De teksten voor haar begrafenis schreef ze nog zelf. De afscheidsplichtigheid was intens, vooral voor haar man Joris en hun drie zonen. Vijf maanden later gaat Joris nog iedere dag naar het kerkhof. Hij huilt veel en slaagt er heel moeilijk in om de draad van zijn leven terug op te pikken. Op uitnodigingen van vrienden en familie gaat hij slechts schoorvoetend in. Hij komt wel, maar hij is er niet echt bij. Op aanraden van zijn zussen raadpleegt Joris zijn huisarts. De huisarts luistert naar zijn verhaal en schrijft een antidepressivum voor. De familie reageert opgelucht. Maar helpen pillen wel tegen hevig verdriet? Moet het rouwproces van Joris behandeld worden?

Niet volgens rouwexperts. Het verlies van een geliefde, je partner, een ouder of een kind, gaat gepaard met intens verdriet, sombere gevoelens, hevige huilbuien, gebrek aan eetlust en moeilijk functioneren. Het is een perfect normale reactie en geen ziektebeeld. Een behandeling met medicijnen is hier niet alleen misplaatst, het heeft ook geen enkel effect. Rouwen is niet hetzelfde als een depressie hebben. Verdriet moet een plaats krijgen en dat vraagt tijd. De duur van een normaal rouwproces is wisselend en hangt van veel factoren af. Je 90-jarige moeder moeten afgeven is meestal minder intens dan je 19-jarige zoon verliezen door een verkeersongeval of je levenspartner te vroeg moeten missen. Gemiddeld duurt rouwverwerking tussen zes en achttien maanden.

De symptomen van intens verdriet zijn perfect normaal. Ze vormen geen ziektebeeld.

Psychologen die het fenomeen bij grote groepen bestudeerd hebben, hebben toch enkele criteria geformuleerd om een normale rouwreactie te kunnen onderscheiden van een gecompliceerd rouwproces. Een belangrijk moment is zes maanden na het overlijden: dan moet de lucht een beetje opklaren en slagen de meeste mensen er weer in zin te geven aan hun leven. De lichtpuntjes kunnen erg

minimaal zijn, maar ze zijn er. De overledene is niet meer voortdurend aanwezig in de gedachten.

Hoe diep het verdriet met momenten ook kan zijn, antidepressiva hebben er geen enkel effect op, zo leren de schaarse studies die daarover bestaan. Wanneer de pijn continu en in alle hevigheid blijft voortwoeden en het na zes maanden nog steeds helemaal duister is, dan kan professionele hulp wel aangewezen zijn. Die hulp bestaat in de eerste plaats uit therapeutische gesprekken met een psycholoog of met een arts. Cognitieve gedragstherapie met focus op het verlies biedt de beste resultaten. Antidepressiva kunnen in deze gecompliceerde gevallen een matig effect hebben, in combinatie met psychotherapie, maar ze zijn op zich nooit een oplossing voor diep verdriet.

» Marleen Finoulst is hoofdredacteur van *Bodytalk* en blogt voor *Weliswaar* over gezondheidskwesties.



**TOURNEE MINÉRALE**

Een initiatief van:

Stichting tegen Kanker

de druglijn

**Hef het glas op jouw gezondheid.**

**Februari: een maand zonder alcohol**  
Doe mee op [tourneeminerale.be](http://tourneeminerale.be)

#tourneeminerale

## TOURNEE MINÉRALE AAN DERDE EDITIE TOE

Voor het derde jaar op rij slaan VAD/De Druglijn en de Stichting Tegen Kanker de handen in elkaar om iedereen aan te moedigen een maand lang geen alcohol te drinken. Deelnemers van de vorige edities gaven vaak aan dat ze zich beter in hun vel voelden, beter slapen, afgevallen waren of meer energie hadden. De organisatoren gaan dan ook resoluut voor een positieve campagne, die mensen wil laten beseffen dat feest zonder alcohol ook leuk kan zijn en dat er lekkere alcoholvrije alternatieven bestaan. Minister Jo Vandeurzen: “Het is positief dat een uitdaging als Tournée Minérale een op de vijf Vlamingen kan warm maken, maar wat ik het meest apprecieer aan de campagne is dat het ons aan het denken zet over ons alcoholgebruik. Dat leidt ook in de andere maanden tot bewuster gedrag. En zo evolueren we met zijn allen steeds meer in de richting van onze gezondheidsdoelstelling: de Vlaming leeft gezonder in 2025.”

>> [www.tourneeminerale.be](http://www.tourneeminerale.be)

## DAG VAN DE ZORG BELICHT ONS BREIN

In aanloop naar de Dag van de Zorg (17 maart) zijn er een week lang activiteiten rond het thema ‘het brein’. Elke dag staat een ander aspect in de kijker: geestelijke gezondheid, een gezonde geest in een gezond lichaam, dementie, Alzheimer, niet-aangeboren hersenletsel, innovaties en onderzoek, en hersenontwikkeling van kinderen en jongeren. Op verschillende plaatsen zijn er acties rond preventie en mentale gezondheid voor een breed publiek en het Breinfestival staat uitgebreid stil bij innovaties, toekomst en tendensen. Iedereen komt aan bod: zorgverleners, zorgvragers en hun netwerk, start-ups, eerstelijnszorg, onderwijs en start-ups. Als kers op de taart opent de zorg- en welzijnssector de deuren op zondag 17 maart tijdens de achtste editie van de Dag van de Zorg. En uiteraard staat ook op deze afsluitende dag het brein centraal.

>> [www.dagvandezorg.be](http://www.dagvandezorg.be)

## GROEIPAKKET: DE NIEUWE (VLAAMSE) KINDERBIJSLAG

Sinds 1 januari ging het Groeipakket van start, de nieuwe (Vlaamse) kinderbijslag. Maar het pakket is meer dan de kinderbijslag alleen. Het staat voor het geheel aan financiële tegemoetkomingen: de schooltoelagen worden er bijvoorbeeld ook aan gekoppeld. Minister Jo Vandeurzen: “Vlaanderen geeft hiermee elk kind een gelijkwaardige en sterke start in het leven, en zet extra in op gezinnen met jonge kinderen. Elk kind krijgt een eigen Groeipakket met financiële tegemoetkomingen die gezinnen maximaal de kans geeft elk kind te laten opgroeien en zich te ontplooiën. Het Groeipakket blijft via een aantal sociale toeslagen ook meehelpen om de armoede terug te dringen. Het systeem sluit aan bij de maatschappelijke veranderingen zoals de dalende gezinsgrootte, de diversiteit van gezinsvormen en de tewerkstelling van beide ouders.”

>> [www.groeipakket.be](http://www.groeipakket.be)



# VAN VRIJWILLIGERSWERK WORDT IEDEREEN BETER



Uit onderzoek aan de Universiteit Gent blijkt dat maar liefst 96% van de vrijwilligers zich inzet uit naastenliefde. Maar dat maakt randvoorwaarden als een goede verzekering voor vrijwilligers niet minder belangrijk, benadrukt Eva Hambach van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk. Ze vestigt ook graag de aandacht op competenties die vrijwilligers opdoen: *soft skills* als persoonlijke communicatie en andere sociale vaardigheden. Bij Dokters van de Wereld doen vrijwilligers zelfs ervaring op in leiderschap, door een team van meer dan honderd vrijwilligers te coachen. Het Steunpunt en Dokters van de Wereldstappenbinnenkortsamen in een project dat ijvert voor meer aandacht voor vrijwilligerswerk als ingang tot de arbeidsmarkt. Want vrijwilligerswerk werkt.



## Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk wil geïnformeerde en verzekerde vrijwilligers

# VRIJWILLIGER ZONDER ZORGEN

Tekst Liesbeth Van Braeckel | Foto Bob Van Mol

Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk is al jaar en dag hét baken voor vrijwilligers en de organisaties waar ze aan de slag gaan. Nog meer dan vroeger zal het Steunpunt in de toekomst evolueren naar een expertisecentrum dat wil informeren en goede praktijken wil delen, en ervoor wil zorgen dat elke vrijwilliger – in welke sector dan ook – correct verzekerd is.

“De evolutie van het Steunpunt naar expertisecentrum zien wij als een erkenning van de beleidsmakers dat we goed bezig zijn”, steekt directeur **Eva Hambach** van wal. “Het beleid is lang niet erg gecoördineerd geweest. Hoe een vrijwilliger ‘verzorgd’ werd, hing af van de sector waarin hij aan de slag was. Wij zijn altijd vragende partij geweest voor een meer gecoördineerd vrijwilligersbeleid. De verschillen tussen de sectoren zijn traditioneel gegroeid: de welzijnssector pakt vrijwilligerswerk anders aan dan de cultuursector. Al zie je naast de verschillen ook gelijkenissen: bijna elke sector heeft wel een vorm van kwaliteitsstandaarden en aandachtspunten voor het voeren van een degelijk beleid. Grote koepelstructuren met een traditie van vrijwilligerswerk investeren het meest in vorming, ondersteuning en begeleiding. Dat is niet in elke sector zo. Onze insteek is dat elke vrijwilliger gelijk behandeld en gelijk beschermd moet

zijn – of hij nu in een sector met een ‘beschermend’ decreet werkt of niet. Dat is voor ons de kern van een gecoördineerd vrijwilligersbeleid.”

### Informeren, verzekeren, promoten

Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk verzorgt nu al een helpdesk waar organisaties en vrijwilligers naar kunnen bellen voor informatie en ondersteuning. “In de top drie van vragen aan onze helpdesk staat de vraag hoe het precies zit met de onkostenvergoeding. Daar bestaat veel verwarring over. De regelgeving is niet eenduidig en wordt doorkruist door andere initiatieven zoals het onbelast bijklussen.” Het Steunpunt geeft ook regelmatig infosessies. In de toekomst gaan ze als expertisecentrum nog meer info en goede praktijken verzamelen op het terrein. De beste info willen ze verspreiden naar alle organisaties. “We willen dat alle organisaties die met vrijwilligers werken van elkaar kunnen leren,

over de grenzen van sectoren heen. Er gebeuren zoveel mooie en nuttige dingen in bepaalde sectoren, maar de *knowhow* blijft daar zitten en verspreidt zich niet. We willen er in de toekomst voor zorgen dat dat wel gebeurt.”

“We kregen recent de opdracht om alle vrijwilligers te voorzien van een gratis verzekering. De bedoeling is om dat voor de kleine organisaties te doen. Daar zijn vrijwilligers niet altijd beschermd. Zij moeten wat gesensibiliseerd worden, zodat de vrijwilliger wordt beschermd als er een probleem opduikt. Er zijn nu heel wat organisaties die gebruikmaken van die gratis verzekering, maar vanaf april 2019 moeten we strenger zijn: wie al subsidie krijgt om te werken met vrijwilligers zal niet zomaar aanspraak kunnen maken op de gratis verzekering. Ook wie met betaald personeel werkt, wordt geacht zich een betaalde verzekering voor vrijwilligers te kunnen veroorloven. Het

is een hulpmiddel voor kleine vzw's en feitelijke verenigingen die anders niet goed weten waar en hoe ze een verzekering moeten afsluiten. De middelen zijn schaars en we willen ze inzetten waar ze het hardst nodig zijn."

**"Elke vrijwilliger – in welke sector dan ook – moet gelijk behandeld en beschermd worden. Dat is voor ons de kern van een gecoördineerd vrijwilligersbeleid."**

"Daarnaast willen we ook alle organisaties sensibiliseren om polissen en vrijwilligersovereenkomsten na te kijken. In sommige polissen zagen we bijvoorbeeld dat oudere vrijwilligers niet verzekerd werden. Dat kan uiteraard niet. Soms heeft een vrijwilliger een ongelukje, en blijkt pas daarna dat hij of zij niet verzekerd is. Organisaties zijn dynamisch, en hun activiteiten en noden veranderen. Het is geen overbodige luxe om af en toe te kijken of je verzekeringspolis daar nog aan beantwoordt."

De derde en laatste taak van het Steunpunt is de promotie van vrijwilligerswerk. "Dat doen we elk jaar, onder andere tijdens de Week van de Vrijwilliger (23 februari tot 3 maart), de Internationale Dag van de Vrijwilliger (5 december), en een studiedag in de Week van de Vrijwilliger. Die laatste gaat dit jaar over competenties van vrijwilligers", vertelt Eva.

**EVA HAMBACH, DIRECTEUR VLAAMS STEUNPUNT VRIJWILLIGERSWERK:**

"Wij raden elke organisatie die met vrijwilligers werkt aan om verzekeringspolissen en vrijwilligersovereenkomsten na te kijken. Organisaties zijn dynamisch en de noden veranderen doorheen de jaren."



#### **Competente vrijwilligers**

Het Steunpunt werkt samen met VDAB en wil samen met hen meer inzetten op de competenties die vrijwilligers ontwikkelen tijdens hun vrijwilligerswerk. "Op dit moment kan je op de website van VDAB je cv invullen, waarbij gevraagd wordt naar je opleiding, stages en hobby's", legt Eva uit. "Maar er wordt niet expliciet gevraagd naar vrijwilligerswerk. Terwijl er zoveel mensen talenten

ontdekken tijdens vrijwilligerswerk. Vaak gaat het dan om zogenaamde *soft skills*, zoals persoonlijke communicatie en sociale vaardigheden. Die zaken leer je bij uitstek in het vrijwilligerswerk. Ze komen prima van pas als je daarna op zoek gaat naar een (nieuwe) betaalde job."

**>> [www.vrijwilligerswerk.be](http://www.vrijwilligerswerk.be)**

**Dokters van de Wereld zet vrijwilligers op een voetstuk**

# VRIJWILLIGE ARTSEN WERKEN AAN SOCIALE VERANDERING

Tekst Liesbeth Van Braeckel | Foto Bob Van Mol

Dokters van de Wereld wil met haar vrijwilligerswerk een boodschap brengen. Ze geloven dat het een opstap naar de arbeidsmarkt kan zijn, en dat mensen groeien in vrijwilligerswerk: ze bekwamen zich in talen, sociale vaardigheden, persoonlijke communicatie, leiderschap en getuigen over wat ze meemaken op het terrein.

**“Tom Van Liefveringe** is coördinator van de vrijwilligerswerking van Dokters van de Wereld. Hij vindt het belangrijk om bewust rekening te houden met de competenties en wensen van de vrijwilligers die bij hen aan de slag gaan. “Mensen komen hier regelmatig binnen om te zeggen dat ze willen helpen. Maar er zit vaak een verborgen agenda achter. Die proberen we altijd te achterhalen. Helpen is zelden de enige drijfveer. Mensen willen ook iets bijleren. Als dat zo is, moeten we daar rekening mee houden, anders blijft het niet duren. Gepensioneerden die zich wat eenzaam voelen en graag contact willen met mensen, gaan we niet achter de computer zetten om data in te voeren. Die gaan we eerder aan het onthaal zetten waar ze in contact komen met mensen, en waar ook al eens tijd is om een koffietje te drinken met de mensen die hier binnenkomen. Mensen durven niet altijd te zeggen dat ze vrijwilligerswerk willen doen om iets bij te leren of voor het sociaal contact. Ze denken dat dat egoïstisch is. Terwijl het

een win-winsituatie is: als iemand graag bijleert, komt dat uiteraard ook ten goede aan de organisatie.”

**“Vrijwilligerswerk is veel meer dan soep uitdelen.”**

En niet alleen aan de organisatie. Dokters van de Wereld stapt binnenkort ook mee in het project om vrijwilligerswerk en *soft skills* een prominentere plaats te geven op het cv wanneer mensen solliciteren. “Werkgevers beseffen niet altijd goed welke meerwaarde vrijwilligerswerk op een cv kan hebben”, legt Tom uit. “Velen denken dat vrijwilligers alleen maar soep uitdelen aan de daklozen, terwijl vrijwilligers bij ons coördinator kunnen zijn en leiding kunnen geven aan tot wel 120 vrijwilligers. Vrijwilligers leren bij ons plannen, brieven of mensen opleiden. Het gaat hier vaak om veel meer dan

soep uitdelen. Als die mensen na hun vrijwilligerswerk de stap zetten naar een (nieuwe) betaalde job, geven we graag een referentie. We vinden het belangrijk dat de competenties die ze hier opdoen gevalideerd worden.”

## **Zorgen, begeleiden, getuigen**

Dokters van de Wereld zou in principe ook een aantal betaalde artsen aan het werk kunnen zetten, in plaats van te puzzelen met vele vrijwillige artsen die zich elk een paar uurtjes per week kunnen vrijmaken voor consultaties. Toch vinden ze het erg belangrijk om met vrijwilligers te werken. Tom legt uit waarom. “Er zijn artsen die bij ons komen solliciteren als vrijwilliger omdat ze in hun dorp al twintig jaar dezelfde patiënten en dezelfde klassieke ziektes en kwaaltjes behandelen. Ze willen iets bijleren, bijvoorbeeld hoe het is om te werken met daklozen. Hoe ga je om met mensen die niet aangesloten zijn bij de mutualiteit? Die vaak niet eens een identiteitskaart hebben?



**TOM VAN LIEFFERINGE, DOKTERS  
VAN DE WERELD:**

“Mensen komen bij ons binnen en zeggen: ‘Ik wil helpen.’ Terwijl ze vaak vooral willen bijleren. En dat is prima!”



Wat betekent het als je patiënt op straat leeft? Of als hij een transmigrant is die dringend een specialist moet zien, maar morgen zal proberen naar Engeland te vertrekken? Hoe stel je een diagnose bij iemand met wie je geen gemeenschappelijke taal deelt? Of bij iemand met een andere cultuur?”

“Vaak denken ze wel te weten wat het betekent om met daklozen te werken, maar hebben ze er veel vooroordelen over. En daar is plaats voor, wij veroordelen daar niemand om. Het betekent gewoon dat je nog niet de juiste informatie gekregen hebt. Wij geven die dan graag, en doen er alles aan om clichés te ontkrachten.”

“Soms komen artsen solliciteren als vrijwilliger, omdat ze al twintig jaar dezelfde ziektes en kwaaltjes behandelen.”

**Sociale verandering**

Eens een vrijwilliger ingewerkt is, werkt die mee om patiënten na een eerste consultatie bij Dokters van de Wereld naar de reguliere zorg te krijgen. “We willen voor sociale verandering zorgen”, zegt Tom. “Vrijwilligers staan vaak versteld van hoe moeilijk het is om onze patiënten in het reguliere circuit te krijgen. Artsen worden

met procedures geconfronteerd waardoor het moeilijk blijkt om een patiënt bij een specialist te krijgen. Die confrontaties leiden tot getuigenissen. We verzamelen gegevens, stellen vast, lijsten op waar het ons aan ontbreekt en doen aanbevelingen. Daarmee stappen we naar de bevoegde beleidsmakers. En zo slagen we er af en toe in om iets te veranderen. Door met vrijwilligers te werken die de dagelijkse praktijk vanuit een ander standpunt bekijken, wordt het duidelijk waar er nog barrières en drempels bestaan. En dan kan je beginnen te werken aan sociale verandering.”

» [www.doktersvandewereld.be](http://www.doktersvandewereld.be)

Onderzoek Universiteit Gent

# WAT ORGANISATIES MOETEN WETEN OVER HUN VRIJWILLIGERS



Tekst Liesbeth Van Braeckel | Illustratie Pieter Van Eenoge

De Universiteit Gent en Vrijwilligerswerk werkten samen om 1.825 Vlaamse vrijwilligers te bevragen over wat hen motiveert. Wat kunnen organisaties hieruit leren om nog effectiever vrijwilligers te rekruteren?

**D**e bevroegde vrijwilligers geven aan zich in de eerste plaats te engageren omdat ze het maatschappelijk belang van vrijwilligerswerk groot vinden (96%). Naastenliefde speelt dus een grote rol. Daarnaast doen ze vrijwilligerswerk omdat ze de taken interessant vinden (94%) en omdat die taken ervoor zorgen dat ze zich goed voelen (91%). Sociale principes, zichzelf ontplooien en professionele contacten opdoen, spelen minder.

Mannen en vrouwen geven ongeveer dezelfde rangschikking aan bovenstaande motieven. Opvallend is wel dat onder de bevroegde vrijwilligers vrouwen een hoger "investeringsmotief" laten optekenen. Zij doen aan vrijwilligerswerk omdat ze hopen externe voordelen te bekomen, zien het als een investering die lonend is buiten de context van het vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld sociale contacten leggen die van pas kunnen komen op de arbeidsmarkt.

"70% van de bevroegde vrouwen geeft aan vrijwilligerswerk te doen om nieuwe vaardigheden op te doen, tegenover 55% van de bevroegde mannen. 35% van de bevroegde vrouwen schuift het opdoen van professionele contacten naar voren, tegenover slechts 26% van de mannen", aldus onderzoeker **Hannah Van Borm** van de UGent.

## Vooraf gericht op taken

De analyse wijst uit dat vrijwilligers zich nauwer verbonden voelen met de specifieke taken die ze uitvoeren dan met hun vrijwilligersteam of vrijwilligersorganisatie. Kritiek op die taken komt harder aan dan kritiek op het team of de organisatie. Als ze een taak succesvol uitvoeren, zien ze dat als een persoonlijk succes. Een compliment nemen ze persoonlijk, en wanneer een vrijwilliger kritiek krijgt, zal die dat vaak als beschamend aanvoelen.

"We raden vrijwilligersorganisaties aan mensen uit te nodigen een specifieke, duidelijk afgebakende taak op te nemen en hen niet meteen te vragen een vaste vrijwilliger te worden. Zo kunnen vrijwilligersorganisaties (kandidaat-)vrijwilligers oproepen om een steentje bij te dragen, zonder dat zij hiervoor een groot en langdurig engagement moeten aangaan", aldus **Koen Vermeulen**, trainer en consultant bij Vrijwilligerswerkwerk. "We denken ook dat aanwerven op basis van taken, in combinatie met veel waardering voor de vrijwilliger tijdens zijn engagement, ervoor kan zorgen dat vrijwilligers zich echt goed voelen in de organisatie en de werking als positief ervaren. Op die manier kan de focus verschuiven van taken naar meer openheid voor het team en de organisatie. Mogelijk zal de vrijwilliger zich dan ook meer en meer engageren voor andere noden van de organisatie. Taakloyaliteit



zou dus een opstapje kunnen zijn naar team- en organisatieloyaliteit.”

“Als je vrijwilligers aanwerft voor specifieke taken, zullen ze zich snel goed voelen in de organisatie.”

#### Structuur primeert

Tot slot werd de vrijwilligers gevraagd welke kenmerken van vrijwilligersorganisaties zij belangrijk vinden om voor het eerst taken op te nemen én om zich daarna blijvend te engageren.

“Opvallend is dat vrijwilligers een goede organisatie cruciaal achten. 90% van de bevroegde vrijwilligers vindt dat

belangrijk naar blijvend engagement toe. Een goede organisatie is belangrijker dan flexibiliteit (79%), het opdoen van ervaringen (73%), de variatie in taken (68%) of dat er veel plezier wordt gemaakt binnen de organisatie (73%). Het bieden van een vergoeding speelt amper een rol: slechts 15% van de vrijwilligers vindt dit belangrijk”, legt professor **Stijn Baert** uit.

De mate waarin een vrijwilligersorganisatie toegankelijk is, speelt sterk mee in de beslissing om zich aan te sluiten of zich blijvend te engageren. Organisaties doen er goed aan zich open te stellen zowel voor vrijwilligers die zich willen inzetten voor een korte periode, als voor mensen die een langduriger engagement willen opnemen, met een open geest, open cultuur en open structuur waarin verschillende niveaus van betrokkenheid mogelijk zijn. Persoonlijk

contact met vrijwilligers – en zeker met kandidaat-vrijwilligers – kan helpen om hen welkom te doen voelen.

Vrijwilligers investeren vaak heel wat tijd in hun taken. Ze hebben dan ook graag het gevoel dat die tijd goed besteed is. Organisaties kunnen daaraan bijdragen met goed *task management*: zorg dat je vrijwilligers alle informatie en materialen hebben die ze nodig hebben voor hun taken, en zorg voor voldoende begeleiding en opvolging. Ook op vlak van peoplemanagement hebben organisaties de troeven zelf in handen: zorg dat je vrijwilligers waardeert voor hun werk, verenig ze rond een gemeenschappelijk doel door ze op een creatieve manier enthousiast te maken voor hun taken. Zet in op het plezier dat vrijwilligers hebben tijdens hun werk: dan gaan ze hun taken doen omdat ze die graag doen, en niet omdat ze moeten.



## OF NIET SOMS?

*De mening van essayist en uitgever Harold Polis.  
Je kunt ermee akkoord gaan. Of niet.*

# GEMIDDELD GELUK

**D**ankzij de Canadese psycholoog Steven Pinker weten we voor eens en altijd dat het helemaal beter gaat met de wereld. De feiten spreken zowat elk buikgevoel tegen. Klimaatopwarming, migratie of oorlog veranderen niets aan het toenemende succes van onze beschaving, schrijft Pinker. De mensheid heeft het nog nooit zo goed gehad. Dat komt onder andere door de wetenschap en door een spectaculaire daling van de armoede in Azië en India. Miljoenen mensen zijn daar de afgelopen decennia toegetreden tot de middenklasse. Ze kopen ijskasten, stofzuigers en tv-toestellen. Net zoals onze ouders dat deden in de jaren zestig. En o ja, gemiddeld voeren we ook minder oorlog dan in vorige eeuwen. Dus: minder doden, minder ellende, minder ongeluk.

Woonomstandigheden vormen een van de graadmeters van levenskwaliteit. Onze huisvesting is gemiddeld beter, duurzamer en gezonder dan vroeger. Als binnenkort de beroemde sociale woningen van architect Renaat Braem in de Antwerpse Arenawijk worden afgebroken, dan is dat vooral omdat onze hedendaagse levensnormen zijn veranderd. Goed wonen betekent vandaag iets anders dan vijftig jaar geleden.

## Achter gemiddeld geluk gaan verhalen schuil van individuele levens. En die zijn elk op zich evenveel waard.

Als het over zorg, geluk en naastenliefde gaat, blijft opperoptimist Pinker echter wat in gebreke. Volgens zijn berekening is de gemiddelde Belg amper gelukkiger geworden sinds 1970. Ofwel hebben we de gelukslimiet bereikt (en mogen we nooit meer zeuren), ofwel missen we een internationale geluक्सgolf en hebben we dringend nood aan een nationaal geluक्सplan. Een derde optie is dat geluk zich moeilijk laat meten. Een recente internationale peiling over vrijgevigheid plaatst de Verenigde Staten helemaal bovenaan en China onderaan de rangschikking. Of dat van Amerikanen meer morele mensen maakt dan Chinezen is zeer de vraag. Context is belangrijk.



In het Midden-Oosten helpen mensen elkaar zeer veel – wat gezien de oorlogen niet onlogisch is: samen sterk. Maar in landen als Jemen of Griekenland helpen ze elkaar amper. Hoe dat komt is eigenlijk niet duidelijk.

Onlangs verscheen *Wat heet dan gelukkig zijn? Geluk, welvaart en welzijn van de Belgen*, een interuniversitair onderzoek waaraan ook gezondheidseconoom Erik Schokkaert heeft meegewerkt (de data vind je hier: [sites.google.com/view/meqin/data](https://sites.google.com/view/meqin/data)). Uit dat onderzoek blijkt dat wetenschappelijke peilingen ook beperkingen hebben. De onderzoekers stellen immers onomwonden vast dat hedendaagse mensen nu eenmaal uiteenlopende opvattingen hebben over wat er belangrijk is in hun leven. Uiteraard zijn er tal van welzijns-elementen ongelijk verdeeld en zijn er helaas steeds nieuwe groepen mensen bij wie verschillende vormen van ongelijkheid samenvallen (die elkaar bovendien versterken). Die opgestapelde achterstand kan je eigenlijk alleen maar goed aanpakken als je op zoek gaat naar een individuele welzijnsmaatstaf. Op die manier kan je een zo volledig mogelijk persoonlijk portret van ieders welzijn zien. Het zal ongetwijfeld waar zijn dat we er gemiddeld genomen beter aan toe zijn, maar achter het gemiddelde gaan de verhalen schuil van al onze individuele levens. En die zijn elk op zich evenveel waard.

Harold Polis

# DE ZORG BESPAART ENERGIE

Twee jaar geleden ondertekenden het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, acht koepelorganisaties in de zorg en het Vlaams Energiebedrijf het klimaatengagement. Daarin beloven ze energie te besparen, nieuwbouw bijna-energie neutraal te maken en gratis energiescans aan te bieden aan zorgvoorzieningen. Wat leverden die scans ondertussen al op?



**855** zoveel energiescans werden er al uitgevoerd in Vlaamse zorg- en welzijnsvoorzieningen.



Die scans zijn goed voor een berekende energiekostenbesparing van

**€ 14,17 miljoen** per jaar.



**6.500** zoveel besparingsmaatregelen werden er berekend, denk aan isolatie, vervanging van verlichting en plaatsing van zonnepanelen.

Omgerekend is dat **2,09%** energie per jaar, wat goed is voor een besparing van 27% tegen 2030.

**17 jaar**

dat is de gemiddelde terugverdientijd van de maatregelen zonder subsidies.



**€ 244 miljoen**

bedraagt de totale investeringskost van alle maatregelen samen.





Vrijwilligster Magda rijdt rond met de bibkar in revalidatieziekenhuis Revarte. Samen met Simonne zoekt ze de perfecte thriller om tussen twee revalidatiesessies de tijd te verdrijven. Magda doet al vijf jaar vrijwilligerswerk in Revarte. "Ik zag een oproep in de bibliotheek en dacht: da's iets voor mij. Voor sommige patiënten gaat het niet om de boeken, maar die vinden het wel leuk om een babbeltje te slaan. Het contact met mensen geeft me voldoening." Magda vindt het ook leuk dat nieuwe ideeën van de vrijwilligers geapprecieerd worden: "We hoorden van sommige patiënten dat ze zelf niet lezen, maar dat ze het leuk zouden vinden om voorgelezen te worden. We hebben dat voorgesteld aan het team, en misschien gaan we dat binnenkort ook echt doen!"



11:06



**Voorzieningen scannen hun energieverbruik en nemen maatregelen**

# ZORG GAAT VOOR AMBITIEUS KLIMAATENGAGEMENT

Tekst Liesbeth Van Braeckel | Foto Jan Locus

Twee jaar geleden ondertekenden het beleidsdomein WVG, acht koepelorganisaties in de zorg en het Vlaams Energiebedrijf (VEB) het klimaatengagement. Daarin beloven ze – onder andere – 2,09% energie te besparen per jaar, nieuwbouw bijna energie-neutraal (BEN) te maken vanaf 2018 en gratis energiescans aan te bieden aan zorgvoorzieningen.

**H**eel wat zorgvoorzieningen – vooral in de gehandicaptenzorg en woonzorgcentra – vroegen het afgelopen jaar al een energiescan aan, waarbij nagegaan wordt welke maatregelen en ingrepen er mogelijk zijn om energie te besparen. Die scans worden uitgevoerd via een raamovereenkomst met studie bureaus. De aanbesteding, het kwaliteitskader, de controle en opvolging coördineert het Vlaams Energiebedrijf. De ingrepen die na zo'n scan het vaakst aangeraden worden, zijn de isolatie van leidingen en daken, de optimalisatie van de verwarming, koeling en ventilatie, de plaatsing van energiezuinige verlichting en duurzame energieopwekking. “De voorziening die een scan laat uitvoeren verbindt zich ertoe de maatregelen met een terugverdientijd onder de vijf jaar ook daadwerkelijk uit te voeren. Voor maatregelen met een langere terugverdientijd kan er ondersteuning aangevraagd worden. Voor alle vragen over de uitvoering van de maatregelen staan we de voorzieningen met raad en daad bij”, zegt **Elise Steyaert** van het Vlaams Energiebedrijf.

“De ondersteuning loopt op tot 350.000 euro subsidies voor ingrepen en de voorzieningen hebben vijf jaar de tijd om deze uit te voeren”, legt Elise uit. “Maar niet elke aanvraag leidt tot subsidies: hoe meer en hoe langer er CO<sub>2</sub> bespaard kan worden, hoe hoger de ‘score’ die kan leiden tot subsidies. Extra punten kunnen verdiend worden wanneer de ambitie zo hoog mogelijk ligt, namelijk als er gestreefd wordt om zo veel mogelijk van het energiebesparingspotentieel te benutten. De subsidies dekken maximaal 60% van de kosten. De oorspronkelijke terugverdientermijn moet tussen de vijf en de 45 jaar liggen, en de terugverdientijd kan niet onder de vijf jaar zakken. De eerste 855 scans berekenden al zo'n 6.500 energiebesparende maatregelen, met dit potentieel moeten we het streefcijfer van 27% meer energie-efficiëntie tegen 2030 kunnen halen.”

### **Ambitieuw engagement**

De zorg is geen evidente sector om dit soort engagement aan te gaan. Elise legt uit waarom: “De zorgsector is zeer

energie-intensief met zeer hoge hygiëne- en comforteisen. Het is in ieder geval best ambitieus voor zo'n grootverbruiker die de sector toch wel is: de meeste voorzieningen werken het jaar rond, dag en nacht, vaak in een comforttemperatuur tussen de 22 en 24 graden. Daarnaast gebruiken ziekenhuizen apparatuur die veel energie vraagt. Laboratoria vragen ook om een heel schone lucht waardoor de ventilatie er permanent op volle toeren draait, wat ook het nodige verbruik met zich meebrengt.”

**“De sector engageert zich om 2,09% primaire energiebesparing per jaar te halen om zo tegen 2030 27% energie-efficiënter worden.”**



**ELISE STEYAERT, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF:**

“De eerste 855 energiescans in de zorgsector zijn goed voor een kostenbesparing van 14,17 miljoen euro per jaar. Dat is goed voor het klimaat en bovendien kunnen we dat geld investeren in zorgpersoneel.”

**De zorg ontzorgd**

De scan is gratis voor wie de maatregelen met terugverdiendtijd onder de vijf jaar uitvoert. Als ze die niet uitvoeren, moeten ze die terugbetalen. “Dat boezemde sommige voorzieningen wat angst in,” zegt Elise, “maar zodra ze hoorden hoe interessant deze maatregelen zijn, omdat ze een blijvende kostenbesparing realiseren met een lage investeringskost, zagen ze het meestal wel zitten. Het gaat dan standaard over de vernieuwing van verlichting, regeltechnische optimalisaties en installaties voor verwarming en

airconditioning. Het zou maar al te gek zijn om de energiescan wel te betalen en de maatregelen niet uit te voeren.”

Bij het aanraden van ingrepen en maatregelen focust het Vlaams Energiebedrijf heel bewust niet alleen op de *quick wins* zoals zonnepanelen en verlichting. Elise legt uit waarom: “Isoleren is vaak een moeilijker ingreep met een wat langere terugverdiendtijd, maar tegelijk is het ook een heel duurzame ingreep met een klimaatimpact op lange termijn. In de regel probeer je eerst je energievraag te

verminderen door je voorziening goed in te pakken met isolatie, en daarna probeer je de restvraag naar energie zo duurzaam mogelijk op te wekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen.”

“Eind 2018 werden er al 855 zorgvoorzieningen doorgelicht met een energiescan. Goed voor een besparing van maar liefst 14,17 miljoen euro aan energiekosten per jaar. Naast het feit dat het klimaat daar flink bij gebaat is, kan dat bedrag kan geïnvesteerd worden in water echt toe doet in de zorg: het personeel bijvoorbeeld.”



Tele-Onthaal staat dag en nacht klaar

# “VERDRIET BEPERKT ZICH NIET TOT DE KANTOORUREN”

Tekst Liesbeth Van Houdt | Foto Jan Locus

Tele-Onthaal, de meest laagdrempelige hulplijn van Vlaanderen, neemt na 31 jaar afscheid van haar oude logo. Drie decennia lang toonde een kiesschijf honderdduizenden oproepers de weg naar hulp. Met een nieuw logo en aangepaste website en huisstijl krijgt Tele-Onthaal een heuse make-over. Het doel van de hulplijn blijft ongewijzigd: een luisterend oor bieden aan iedereen die het nodig heeft, bij grote en kleine problemen.



## 337 oproepen per dag

“Tele-Onthaal is de meest laagdrempelige hulp die je kan bedenken”, zegt coördinator **Jennifer Pots**. “Mensen kunnen dag en nacht contact opnemen met Tele-Onthaal voor een goed gesprek, gratis en anoniem. Er moet geen afspraak gemaakt worden en er wordt geen dossier aangelegd. Daardoor heeft Tele-Onthaal een heel groot bereik: in 2017 ontvingen we bijna 123.000 oproepen. Dat zijn er gemiddeld meer dan 330 per dag.”

“Ons grote bereik danken we enerzijds aan onze laagdrempelige aanpak. We zijn er voor iedereen. Tegelijkertijd zijn we ook bereikbaar op momenten dat andere hulplijnen dat niet zijn, ’s nachts en in het weekend. Verdriet beperkt zich niet tot de kantooruren en mensen werken, studeren of zijn vaak bezig overdag. Bijna 70% van de oproepen ontvangen we ’s avonds. Zondag is onze drukste dag. Om dat te

kunnen bolwerken, draait onze permanentie volledig op vrijwilligers. Meer dan 630 vrijwilligers, verspreid over de vijf Vlaamse provincies, staan in voor de bemanning van de telefoon en de chat.”

## 630 vrijwilligers

“Onze vrijwilligers worden goed gecoacht”, zegt Jennifer Pots. “We voorzien een basisopleiding voor elke vrijwilliger. Daarnaast organiseren we regelmatig opleidingen rond specifieke problematieken, zoals depressie, eenzaamheid, psychiatrische ziektebeelden of suicide.”

“Bijna 40% van de bellers vermeldt een psychische stoornis. 65% van de bellers en 50% van de chatters wordt of werd professioneel begeleid. Afspraken bij een psycholoog worden gespreid in de tijd, daar gaan vaak een paar weken overheen. We merken dat mensen die in therapie zijn soms nog de behoefte hebben

om over hun problemen te praten tussen twee afspraken in.”

“Vrouwen bellen en chatten vaker dan mannen. Wellicht omdat vrouwen nog altijd makkelijker praten over hun gevoelens”, zegt Jennifer Pots. “De meeste mensen die contact met ons opnemen zijn alleenstaand en willen praten over problemen met een partner of ouder. Gezondheidsproblemen staan op de tweede plaats. We zien ook dat veel mensen zich eenzaam voelen. Een gezonde relatie met een partner werkt vaak beschermend voor heel wat zorgen.”

“Tele-Onthaal biedt in de eerste plaats een luisterend oor. We willen mensen versterken door samen met hen te bekijken welke stappen ze zelf kunnen nemen om zich beter te voelen. Dat doen we door hen naar hulp uit hun eigen omgeving te leiden en ervoor te zorgen dat ze

JENNIFER POTS, TELE-ONTHAAL:

“Onze vrijwilligers moeten vooral een groot empathisch vermogen hebben en geduld om te luisteren, want we nemen echt nog de tijd om te praten.”



zelf verder kunnen. Bij ernstige problemen verwijzen we door naar gespecialiseerde hulp. Dat gebeurt in een op de drie gesprekken.”

**“Het doet iets met je als anderen hun zorgen aan je toevertrouwen.”**

Nieuwe vrijwilligers vinden blijft moeilijk. Daarom doet Tele-Onthaal een warme oproep. “We vragen een groot engagement van onze vrijwilligers”, zegt Jennifer Pots. “We verwachten dat elke vrijwilliger een viertal uur per week de chat of telefoon bemant en ook één keer per maand de nachtpermanentie opneemt. Vrijwilligers krijgen hun verplaatsingskosten vergoed, en onze luisterposten zijn gezellig en huiselijk ingericht, zodat

ze geschikt zijn voor een warm gesprek van mens tot mens.”

“Veel vrijwilligers zeggen dat dit werk hen verrijkt. Het geeft hen een goed gevoel om mensen te kunnen helpen en het doet wel iets met je als anderen hun zorgen aan je toevertrouwen. Onze vrijwilligers moeten vooral een groot empathisch vermogen hebben en geduld om te luisteren, want we nemen echt nog de tijd om te praten. Gemiddeld duurt een gesprek bij Tele-Onthaal 20 minuten. We investeren veel in onze vrijwilligers. Elke vrijwilliger krijgt jaarlijks zo’n 40 uur vorming.”

#### **Nieuw logo**

Met het nieuwe logo, dat de verouderde kiesschijf moet vervangen, wil Tele-Onthaal de kracht van praten en luisteren centraal stellen. Een nieuw beeld, waarin een oproeper en een vrijwilliger elkaar ontmoeten in het cijfer 0 en 6, moet het

hulpaanbod van Tele-Onthaal nog overtuigender maken en nog meer mensen de weg tonen naar de telefoon of chat van Tele-Onthaal. Want praten helpt.

“Het oude logo met de 106-draaischijf was na 31 jaar aan vervanging toe”, stelt Jennifer Pots. “De kiesschijf verwees onvoldoende naar de hedendaagse communicatievormen. Ons chataanbod bestaat bijvoorbeeld intussen al 17 jaar. Tele-Onthaal blijft echter Tele-Onthaal en het cijfer 106 blijft de belangrijkste *call to action*. Praten is de eerste stap.”

» Vanaf februari organiseert Tele-Onthaal op verschillende plaatsen een basisopleiding voor nieuwe vrijwilligers. Meer info vind je op [tele-onthaal.be](http://tele-onthaal.be).

» Tele-Onthaal is te bereiken via telefoon (24/7) op 106 of chat via [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).



*Wat zijn de grootste uitdagingen voor de welzijnszorg? Hoe ziet de toekomst eruit? Denkers uit binnen- en buitenland leggen hun visie voor.*

## BEA VAN ROBAEYS OVER ARMOEDE EN SUPERDIVERSITEIT

# HET GEHEEL IS MEER DAN DE SOM DER DELEN

Tekst Harold Polis | Foto Jan Locus

Sociaal werk verandert samen met de wereld. Dat valt enorm op als je superdiversiteit van nabij bekijkt, vertelt Bea Van Robaeyns (Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk, Karel de Grote Hogeschool). Menselijkheid en hulpvaardigheid blijven centraal staan, maar Van Robaeyns wil meer aandacht voor veranderingen.

**S**uperdiversiteit is een ingrijpende ontwikkeling. Sociaal werkers hebben handvatten nodig om hiermee om te gaan. **Bea Van Robaeyns** gaat ernaar op zoek en ze doet dat op een interdisciplinaire manier, met open vizier en zonder taboes. Die 'complexe, superdiverse contexten', zo schrijft Van Robaeyns, zijn plekken 'waar voortdurende verandering in personen, groepen en de maatschappij een constante variabele is om rekening mee te houden'. Haar valt daarbij het belang van 'professionele generalisten' op, 'die op verschillende niveaus tegelijk kunnen werken met verschillende systemen en in verschillende dimensies, op zowel instrumentele als emotionele wijze'. Het mag duidelijk zijn dat het hedendaagse sociaal werk behoorlijk wat uitdagingen biedt.

**Leg eens uit waarom je een onderscheid maakt tussen diversiteit en superdiversiteit.**

"Met diversiteit bedoel ik dat je in de samenleving een heleboel assen ziet waarop het verschil zich manifesteert: klasse, etnische achtergrond of onderwijsniveau. Het is belangrijk om, als we spreken over kwaliteit van dienstverlening of goede zorg, rekening te houden met verschillende vormen van diversiteit. Die zal altijd op een of andere manier, omwille van de werking van dominantie, uitsluiting genereren. Er is jarenlang heel veel aandacht gegaan naar etnisch-culturele diversiteit, maar het concept superdiversiteit laat ons toe om de zaken wat breder te bekijken. Voor mij hangt die superdiversiteit nauw samen met complexiteit. Je moet de kruising van die verschillende aspecten van diversiteit tegelijkertijd in ogenschouw nemen, wetende dat onze sociale realiteit steeds sneller verandert. In onze houding tegenover diversiteit neemt het belang van onzekerheid, onzeker handelen en complexiteit toe."

**Wat bedoel je met onzeker handelen? Studenten worden toch opgeleid om handelingsbekwaam te zijn? Of bedoel je dat je op een professionele manier onzeker moet kunnen zijn?**

"Dat is inderdaad een uitdaging voor de toekomst. Ik volg de Nederlandse professor Hans van Ewijk wanneer hij zegt dat de nieuwe sociale kwestie net die omgang met sociale complexiteit is. De wereld gaat zo snel. We hebben zoveel meer kennis en informatie dat het voor steeds meer mensen een hele uitdaging wordt om zich staande te houden in die onzekere omgeving. Ik geloof echt dat we ons in een paradigmashift bevinden die nog decennia zal aanhouden. We komen dan, grof geschetst, uit een wereld waarin we denken alles te beheersen. Kennis zou ons in staat stellen om gelijkheid te realiseren en mensenrechten te garanderen. Dat is een eerder statische wereld met controleerbare variabelen. Terwijl





**BEA VAN ROBAEYS,  
KAREL DE GROTE HOGESCHOOL:**

“Er bestaat geen landkaart waar je alle maatschappelijke verschillen op terugvindt. Dat is voor elke mens anders.”

onze wereld zo snel verandert, dat we moeten leren handelen in onzekerheid.”

“**Sociaal werkers moeten op een professionele manier onzeker kunnen zijn.**”

**Hoe zie je dat concreet in het sociaal werk?**

“Er bestaat geen landkaart waar je alle maatschappelijke verschillen op terugvindt. Dat is voor elke mens anders. Die constante stroom van veranderingen kan je niet uniformeren.”

**Maar de zorgsector biedt toch net zorg op maat aan? Dat is sinds de jaren negentig de richting: rekening houden met verschillen. Hoe verhoudt zich die**

**enorme ambitie tot de superdiversiteit die jij beschrijft?**

“We moeten anders naar de dingen kijken. Er zijn immense inspanningen geleverd, maar we komen meestal toch weer bij systemen, handelingsmodellen en protocollen uit waarbij zorg op maat niet fundamenteel wordt gerealiseerd. Om de impact van superdiversiteit op het sociaal werk te tonen, verwijst de Britse sociologe Jenny Phillimore naar het verschil tussen *newness* en *novelty*. Eerst en vooral passen de verwachtingspatronen in het sociaal werk niet meer bij de superdiverse werkelijkheid. Vroeger gingen we uit van homogene migrantengroepen: de Turkse of Marokkaanse gemeenschap. In plaats daarvan maken we vandaag een superdiverse migratie mee, met kleine groepen migranten die een achtergrond hebben waar we vaak helemaal niet op voorbereid zijn. Mensen komen uit de hele wereld bij ons aan en hebben eigenlijk

geen gemeenschappelijke verwachtingen meer over welzijnsvoorzieningen. Dat is wat Phillimore *novelty* noemt. Daarnaast spreekt ze over *newness*. Onze klassieke opvatting van welzijnszorg is gebaseerd op een permanente bevolkingsgroep: de natiestaat als structuur waarin mensen wortelen en integreren. Terwijl je merkt hoe je, door de sterke veranderingen, een meer mobiele bevolking hebt. Het is dus een enorme uitdaging voor het sociaal werk om uit te vinden hoe je moet reageren op de vragen en de noden van mensen die er vandaag zijn, maar binnen twee maanden misschien niet meer.”

» Lees het volledige interview met Bea Van Robaeyns op [weliswaar.be](http://weliswaar.be)

# “IEDEREEN DOET MAAR WAT”

Vorig najaar toerde Eline De Munck met de *Open Geest*-tournee van *Te Gek!?* langs zorgvoorzieningen in Vlaanderen. Ze brengt er onder andere het verhaal van haar oma die zelfdoding pleegde toen Eline's mama vijftien was, en hoe die gebeurtenis nog steeds invloed heeft op de familie, twee generaties later.

Tekst Liesbeth Van Braeckel | Foto Stephan Vanfleteren

De voorstellingen van *Open Geest* zijn opgebouwd rond nummers met mooie teksten die aanknopingspunten hebben voor nabestaanden of mensen die het moeilijk hebben. Die worden afgewisseld met brieven van nabestaanden aan hun geliefden die zelfdoding hebben gepleegd. “In Gent kwamen drie moeders naar mij die allemaal een zoon verloren hadden aan zelfdoding. Ze kwamen mij zeggen hoe fijn en belangrijk het was dat dat taboe doorbroken werd. Dat mensen die problemen hebben weten dat er oplossingen zijn. Dat erover gepraat kan worden. De mensen in het publiek voelen op dat moment een connectie met degenen die rond hen zitten. Met de voorstellingen wilden we ook de positieve boodschap van hoop brengen: er is altijd een oplossing, ook al heb je het gevoel dat dat niet zo is. Er zijn altijd mensen die willen luisteren en je willen helpen.”

“Je kwetsbaar opstellen is niet zwak. Integendeel, het is net sterk in een maatschappij die dat niet altijd apprecieert. Het kan pijnlijk zijn, maar het helpt om stappen vooruit te zetten en oplossingen te vinden.”

» Lees verder op [weliswaar.be](http://weliswaar.be) over de luxe om mensen om je heen te hebben, en over verschillende manieren om met maatschappelijke druk om te gaan.

---



“Jezelf kwetsbaar opstellen in een maatschappij die dat niet altijd apprecieert, is sterk.”





## VAN WOEDE NAAR REDELIJKHEID

Wat zijn onze mogelijkheden als mens om heftige emoties om te zetten in erkenning en recht te doen aan iedereen: de kinderen, de stiefkinderen, de nieuwe partner én de ex-partner? Een boek voor mediators, psychologen, pedagogen, therapeuten, rechters en andere professionals.

>> Corrie Haverkort, *Van woede naar redelijkheid. Emoties, dilemma's en erkenning bij scheiden, nieuwe partner en samengesteld gezin*, SWP, 2018, 232 p., € 32,90. ISBN 9789088508615.



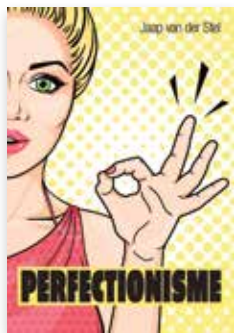
## SAMEN ONTWIKKELEN

Voor iedereen die werkt met jonge kinderen is de opdracht hen te helpen in hun ontwikkeling. Het kind ontwikkelt in relatie met andere kinderen en met zijn begeleiders. Dit werkboek behandelt de verschillende aspecten van de relatie die een goede ontwikkeling ondersteunen.

>> Albert Janssens, *Ontwikkelen doe je samen. Werkboek voor begeleiders van baby's en peuters*, Garant, 2018, 104 p., € 19,30. ISBN 9789044136531.



## GEWOON GOED IS AL PERFECT



Perfectionisme ontstaat zodra het streven naar perfectie uit de hand loopt. Dat is het geval wanneer je jezelf irreële eisen stelt. Het brengt burn-out, depressieve en angstige gevoelens, én gedachten over suïcide dichterbij. Wat kunnen we doen om perfectionisme te voorkomen of om te buigen naar gewoon goed? Wat weten we hierover?

>> Jaap van der Stel, *Perfectionisme*, SWP, 2018, 128 p., € 23. ISBN 9789088508493.

## GELD EN GEWELD

Kwetsbare gezinnen en (jong) volwassenen die geweld in een afhankelijkheidsrelatie hebben meegemaakt, ondervinden vaak financiële problemen. Dit boek voor professionals maakt het makkelijker om problemen als deze te signaleren en bespreekbaar te maken en helpt om gezinnen en (jong)volwassenen te motiveren en te ondersteunen.

>> Ferdi Bekken, *Geld en geweld Armoede en schulden in afhankelijkheidsrelaties*, SWP, 2018, 160 p., € 24,50. ISBN 9789088508653.



## ONTDEKKINGSTOCHT VAN DE GESLACHTEN

Hier geen opsomming van verschillen en overeenkomsten, maar een ontdekkingstocht vanuit wetenschappelijk oogpunt naar hoe mannen en vrouwen vanuit biologische, evolutionaire en sociale elementen met en voor elkaar betekenis hebben.

>> Martine Delfos, *Waarom mannen en vrouwen verschillend én hetzelfde zijn*, SWP, 2018, 384 p., € 34,90. ISBN 9789088508448.



Welzijns- en gezondheidsmagazine voor Vlaanderen uitgegeven door de Vlaamse overheid – Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Jaargang 25 – nummer 1  
Editie februari-maart 2019

Redactie: Liesbeth Van Braeckel,  
Liesbeth Van Houdt

Eindredactie: Harold Polis

Medewerkers:  
Stefanie Van den Broeck

Tekeningen en cartoons:  
Pieter Van Eenoge, Nix

Fotografie: Jan Locus, Bob Van Mol,  
Stephan Vanfleteren

Verantwoordelijke uitgever:  
Karine Moykens, secretaris-generaal  
Koning Albert II-laan 35, bus 30, 1030 Brussel

Redactiebegeleiding en lay-out: Trendhuis

Druk en distributie: Roularta Publishing

Oplage: 15.036 ex

Gratis abonnementen, adreswijzigingen, annuleringen: [weliswaar@abonnementen.be](mailto:weliswaar@abonnementen.be) of 078 35 33 13. Bij adreswijziging oud én nieuw adres en abonneenummer vermelden.

Redactie: [redactie@weliswaar.be](mailto:redactie@weliswaar.be)  
Tel.: 02 553 33 76  
Fax: 02 553 31 40  
Vlaamse overheid – Departement WVG  
Weliswaar  
Koning Albert II-laan 35, bus 30, 1030 Brussel

Wil je een kort bericht plaatsen?  
[info@weliswaar.be](mailto:info@weliswaar.be)

Weliswaar kan geen lezersbrieven opnemen. Je reactie is altijd welkom op het redactieadres of [info@weliswaar.be](mailto:info@weliswaar.be) en [facebook.com/weliswaar](https://facebook.com/weliswaar)



Weliswaar wordt gedrukt op milieuvriendelijk papier.



WIW 141.18 JG 24/nr.5



Lid van WE MEDIA  
ISSN 1371-9092

## ANGST WEGNEMEN BIJ DE JEUGD

De auteurs geven concrete adviezen voor uiteenlopende situaties die te vinden zijn in therapeutische setting en in de huiselijke omgeving. Wat kun je bijvoorbeeld doen als angst overheerst in het gezin of als er sprake is van schoolangst of schoolweigering?

>> Haim Omer, e.a., *De behandeling van angst bij kinderen en jongeren*. Een gids voor hulpverleners en ouders, SWP, 312 p., € 49,50. ISBN 9789088508103.



## ARMOEDE EN UITSLUITING AAN DE TAND GEVOELD

Naast de klassieke thema's heeft deze editie ook aandacht voor nieuwe onderwerpen, zoals de nadelige positie van gezinnen met kinderen met een beperking, vervoersarmoede of de ongelijke bewijslast tussen cliënten en OCMW's.

>> Jill Coene, e.a., *Armoede en sociale uitsluiting*. Jaarboek 2018, Acco, 2018, 304 p., € 34,50. ISBN 9789463448468.

## INTEGRALE ZORG IN DE PRAKTIJK

Dit boek is het resultaat van drie jaar onderzoek naar hoe integrale zorg in de praktijk wordt vormgegeven. De bevindingen zijn gebundeld in een reflectiekader voor integraal werken op de eerste lijn.

>> Leen Van Landschoot, e.a., *Integraal werken. Bruggen bouwen tussen welzijn en gezondheid*, Acco, 2018, 120 p., € 23,50. ISBN 9789463790468.



WEEK VAN DE  
VRIJWILLIGER



Zet ook jouw vrijwilligers in de bloemetjes tijdens  
de **Week van de Vrijwilliger** (23 februari – 3 maart).  
Kijk op [vrijwilligersweek.be](http://vrijwilligersweek.be) en [weliswaar.be](http://weliswaar.be) voor meer info.

Afgiftekantoor Gent X  
Roularta Media Group  
Meiboomlaan 33, 8800 Roeselare

## TIJDSCHRIFT

Weliswaar, welzijns- en gezondheidsmagazine  
verschijnt vijfmaal per jaar  
(februari, april, juni, september, november)  
Machtigingsnummer 2386570  
Erkenningsnummer P3A8091

 Vlaanderen  
is zorgzaam samenleven

