

Vrijwilligers

het optimaal begeleiden en inzetten van hun gaven



Praktische handvatten voor het begeleiden van de Wijk-vrijwilliger

- 1) Vrijwilligerscontract
- 2) Handleiding Database
- 3) Brochure voor Wijk-vrijwilliger
- 4) Follow-up

Praktische Handvatten
Opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Christelijke Hogeschool Ede, mei 2013

Auteurs: Marije Maas
Denise van Stenis

Afstudeerbegeleidster CHE: Karlan van Ieperen

Werkbegeleider Gave: Anthony van den Ende

© 2013 Christelijke Hogeschool Ede
Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit onderzoeksverslag mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.



Inleiding

Voor ons afstudeeronderzoek hebben wij een onderzoek gedaan naar hoe Gave de begeleiding aan vrijwilligers kan optimaliseren. De focus lag daarbij op de vrijwilliger die werkzaam is onder vluchtelingen in de wijk: de Wijk-vrijwilliger. Uit het onderzoek is gebleken dat deze vrijwilligers niet tot nauwelijks begeleiding ontvangen vanuit Gave, maar daar wel behoefte aan hebben.

Dit document biedt Gave handvatten om aan de slag te gaan met het optimaliseren van de begeleiding die het in de toekomst hoopt te bieden aan Wijk-vrijwilligers. Het zijn laagdrempelige en eenvoudig te implementeerbare aanbevelingen.

Voor meer informatie en literaire onderbouwing verwijzen wij door naar onze scriptie 'Vrijwilligers, het optimaal begeleiden en inzetten van hun gaven'.

Denise van Stenis

Marije Maas

Ede, 2013

1. Het vrijwilligerscontract



Stichting Gave
Marie Curiestraat 35
3846 BW Harderwijk
Tel.: 0341 460328
servicedesk@gave.nl

Vrijwilligerscontract

Het vrijwilligerscontract is een middel om gemaakte afspraken en verwachtingen helder te krijgen. Het doel van dit document is om aan te geven wat partijen van elkaar kunnen verwachten, wat de rechten en plichten van de partijen zijn die een samenwerking aangaan en gemaakte afspraken vast te leggen.

De stichting
Gevestigd te Gave
Vertegenwoordigd door Harderwijk
.....

De vrijwilliger
Naam
Adres
Postcode / woonplaats
Telefoonnummer
Geboortedatum
E-mailadres
Bank-/girorekening

Spreken de volgende zaken met elkaar af:

- 1) De vrijwilliger zal met ingang vanten behoeve van
vrijwilligerswerk verrichten.
- 2) De werkzaamheden zullen bestaan uit:
-
-
- 3) De vrijwilliger is verantwoordelijk voor het contact met de vluchteling.
- 4) De vrijwilliger zegt toe achter de doelstelling en visie van Gave te staan en is bereid hier
aan mee te werken.
- 5) Gave-medewerker en aanspreekpunt vanuit de organisatie voor de vrijwilliger is
.....

De Gave-medewerker is verantwoordelijk voor het telefonisch toerusten van de vrijwilliger, het uitvoeren van een terugkoppeling, en het - indien wenselijk - betrekken van de vrijwilliger bij vrijwilligersactiviteiten.

- 6) Gave biedt de vrijwilliger de mogelijkheid om te allen tijde advies en/of ondersteuning te ontvangen, middels de service-desk (0341-460328, maandag tot vrijdag van 10:00 tot 16:00) en actuele informatie op de website (www.gave.nl).
- 7) De vrijwilliger heeft geheimhoudingsplicht aangaande al hetgeen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijs kan begrijpen dat het in belang van de vluchteling is daaromtrent geheimhouding te bewaren. Van de vrijwilliger wordt verwacht over deze zaken geen mededelingen naar buiten te doen, ook na beëindiging van het vrijwilligerswerk.
- 8) Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd afgesloten. Wanneer de vrijwilliger stopt met dit werk of wanneer er zich problemen voordoen, behoort de vrijwilliger Gave op de hoogte te stellen door contact op te nemen met de service-desk. In het geval de vrijwilliger stopt, zal deze de werkzaamheden zo zorgvuldig mogelijk overdragen.

Plaats en datum:

Namens Stichting Gave,

De vrijwilliger,

Naam:

Naam:

Handtekening:

Handtekening:

2. De database

Database

Gave werkt al met een database (Manyware), waarin zij allerlei gegevens verwerken, waaronder financiële gegevens, personalia van AZC-vrijwilligers, et cetera. Niet alle medewerkers van Gave hebben toegang tot deze database en het schijnt vrij ingewikkeld te zijn om te gebruiken. Omdat men zonder gegevens van vrijwilligers verder ook geen begeleiding kan bieden, is het van zeer groot belang dat Gave toch een tool in handen krijgt om dit bij te gaan houden. En dat dit ook voor alle medewerkers beschikbaar is, zodat de database altijd up-to-date blijft.

Er zijn op internet verschillende gratis en minder ingewikkelde versies van een database. Wij hebben gekozen om een *concept database* te maken bij **Grubba** (www.grubba.net). Hier kan men online, gratis en op een eenvoudige manier een database bijhouden. Het kost een medewerker *hoogstens twee minuten* om dit in te vullen na het contact met een nieuwe Wijk-vrijwilliger.

We raden aan dat er tijdens de eerstvolgende vergadering met de medewerkers van Gave uitleg wordt gegeven over de invoering van de nieuwe database en het gebruik hiervan. Op deze manier is het voor iedereen duidelijk dat de database vanaf heden ingezet zal worden en hoe zij dit moeten doen.

Speerpunten voor de database

Het kan zijn dat Gave er uiteindelijk voor kiest om deze gegevens toch op een andere manier bij te houden, bijvoorbeeld toch in Manyware of in een Excel-bestand. Daarom leggen wij ook schriftelijk een aantal zaken vast die Gave zou moeten bijhouden van de Wijk-vrijwilligers. De punten die *niet* zijn onderstreept zijn optioneel, hoewel wij het wel aanraden voor een volledig beeld om deze wel op te nemen in de database:

- Voornaam
- Achternaam
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Adres
- Regio

Dit om eenvoudig te achterhalen aan welke vrijwilligerscoördinator de vrijwilliger kan worden gelinkt, of in het geval van een regionale vrijwilligersdag de vrijwilligers uit de regio een uitnodiging te mailen. Op deze manier kan Gave de wijkvrijwilliger op een gemakkelijke manier benaderen en eventueel ook aanspraak maken op het netwerk van die vrijwilliger, wanneer er een nieuw vluchtelingengezin in die regio is komen te wonen.

- **Contactpersoon Gave**

Voor eventuele verdere informatie over deze Wijk-vrijwilliger of over het gezin waaraan hij is gekoppeld, kan men de medewerker van Gave benaderen die dit contact heeft gehad met hen. Deze medewerker zou ook de follow-up kunnen doen met de Wijk-vrijwilliger.

- **Datum contact**

Om helder te hebben hoe lang de vrijwilliger al werkzaam is met het gezin.

- **Opmerkingen**

Als er verdere details zijn, van de vrijwilliger of het vluchteling gezin, die nuttig voor Gave zijn om te weten.

- **Koppeling vluchteling gezin**

Korte beschrijving van het vluchteling gezin: gezinssamenstelling, land van herkomst.

- **Opvolging**

Heeft de medewerker een follow-up gedaan met de Wijk-vrijwilliger?

Korte handleiding database

Alle medewerkers van Gave, inclusief vrijwilligerscoördinatoren, kunnen toegang hebben tot de database Grubba. Deze is alleen bedoeld voor het invoeren en bekijken van persoonlijke gegevens van de Wijk-vrijwilligers.

Stap 1. Op internet gaat u naar <http://www.grubba.net>.

Rechts boven in staat 'log in'. Hier kan u inloggen met de volgende gegevens:

Inlognaam: **Gave**

Wachtwoord: **Gave2013**

Stap.2 U komt bij het beginscherm: Om nieuwe gegevens in te voeren van de Wijk-vrijwilliger klikt u op 'Nieuw record':



Stap 3. U vult dan de beschikbare gegevens in van de Wijk-vrijwilliger. Zie het voorbeeld hieronder:

Stap 4. Vervolgens slaat u de ingevoerde gegevens op, door op het volgende icoontje te klikken:



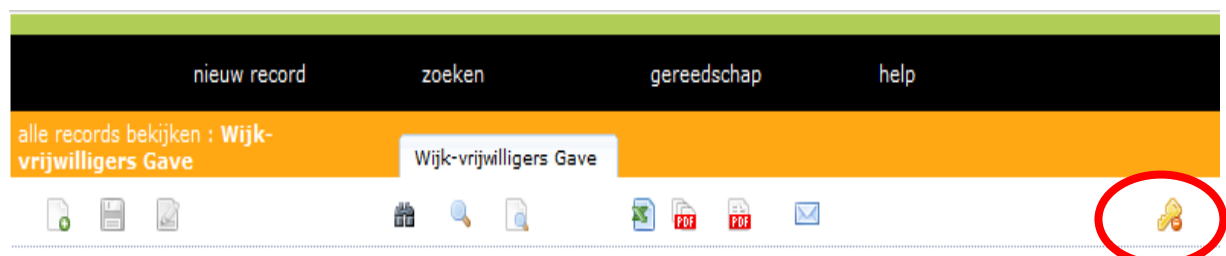
Stap 5: Als u de ingevoerde gegevens wilt bekijken, klikt u op het volgende icoontje:



Vervolgens ziet u het volgende scherm met een overzicht van alle Wijk-vrijwilligers. Als u op een naam van de vrijwilliger klikt met de muis, krijgt u verdere informatie te zien.



Stap 6. Om uit te loggen drukt u op de sleutel recht bovenin de oranje balk:



Korte uitleg voor de beheerder van de database

Alle medewerkers van Gave die te maken hebben met Wijk-vrijwilligers kunnen met behulp van de bovengenoemde handleiding aan de slag met de database. Zij kunnen in principe alleen nieuwe gegevens invoeren en bekijken.

Nu bevelen wij aan dat één medewerker van Gave de hoofdbeheerder is van de database. De beheerder kan nieuwe lijsten aanmaken, aanpassingen doen, et cetera. Gave kan hier iemand voor aanstellen.

De beheerder kan inloggen met de volgende gegevens:

Inlognaam: **Stichting Gave**

Wachtwoord: **Gave**

Men krijgt hetzelfde beginscherm te zien als dat men inlogt als medewerker. Maar om aanpassingen te doen, kan men op '*gereedschap*' drukken. Er zijn meerdere gebruikersmogelijkheden voor de beheerder. Op de website zelf worden daarvoor duidelijke handleidingen gegeven. Wanneer de beheerder hiernaartoe gaat (icoontje '*help*'), zijn daar verschillende instructies te vinden om deze database op een gemakkelijke manier te beheren.



3. Introductie brochure voor de Wijk-vrijwilliger



Vluchtelingen, speciaal en uniek

Duizenden asielzoekers komen de laatste decennia naar ons land. Somaliërs, Irakezen, Afghanen, Iraniërs, Syriërs, Armeniërs en veel andere nationaliteiten. Achter hen ligt een vaak pijnlijk leven van politieke terreur, burgeroorlog of armoede. Wanneer zij een verblijfstatus ontvangen zijn ze officieel 'vluchteling' en krijgen ze een nieuwe verblijfplaats toegewezen door de overheid. Het begin van hervestiging is aangebroken, soms na jarenlang wachten en onzekerheid. Juist in deze fase van hun leven hebben vluchtelingen erg veel belang bij opbouwend contact met een betrouwbaar persoon.

“Of iemand zich wel of niet welkom voelt in het land van aankomst, of iemand snel of langzaam de kans krijgt om de breuk in zijn leven te overbruggen en zijn bestaan een nieuwe wending te geven, is van cruciaal belang voor het welzijn en uiteindelijk ook voor het succes van de maatschappelijke integratie.”

Met andere woorden: als vrijwilliger bent u dus van grote waarde!

Het werken onder vluchtelingen is verrijkend, maar ook uitdagend. Om u op weg te helpen bieden we u graag achtergrondinformatie aan over deze doelgroep. Het is belangrijk om als vrijwilliger bewust te zijn van een aantal aspecten, om zo in staat te zijn om hier op een positieve manier op in te spelen. Ook willen we u praktische tips meegeven voor het contact dat u zal hebben met de vluchteling of het vluchtelingengezin.

Laten we de vreemdeling liefhebben en hen zeer gastvrij welkom heten, met de liefde van Jezus Christus.

Inhoud

Vluchtelingen, speciaal en uniek	16
Betekenisvol vrijwilligerswerk	
Diversiteit in taken.....	18
Een stukje achtergrondinformatie	
Specifieke kenmerken vluchteling.....	20
Specifieke kenmerken moslims	21
Tips voor het contact	23
Begeleiding door Gave	26

“Verkondig het evangelie, desnoods met woorden”

Betekenisvol vrijwilligerswerk

Elke vrijwilliger is uniek; elke vluchteling is uniek. Dit maakt het werken met vluchtelingen heel divers en positief uitdagend. Deze diversiteit maakt ook dat uw contact met een vluchteling wellicht zal verschillen met dat van een andere vrijwilliger. Gave vind het belangrijk dat elk contact ontspannen en ongedwongen is en zal u daarom geen scherpe richtlijnen meegeven.

Om u toch een impressie te geven van het werk onder vluchtelingen in de wijk, zullen we de mogelijke gebieden benoemen waarin u als vrijwilliger van betekenis kunt zijn. Nogmaals willen we benadrukken dat u de vrijheid heeft om op uw eigen unieke manier invulling te geven aan het contact, met uw persoonlijke gaven en talenten: zoals dat bij u en de vluchteling past.

Diversiteit in taken

Allereerst is daar het **bezoekwerk**, waarbij de vrijwilliger het gezin bezoekt en de onderlinge band wordt opgebouwd. In dit bezoekwerk kan de vrijwilliger invulling geven aan diverse rollen.

In de beginfase van de inburgering ontstaan er voor vluchtelingen veel nieuwe vragen op het gebied van bijvoorbeeld huisvesting, werk, gezondheidszorg en opleiding. Tevens hebben vluchtelingenouders veel specifieke vragen over opvoeding en met name het onderwijssysteem. Vrijwilligers dienen hierdoor vaak als **vraagbaak** voor de vluchteling, als persoon waarbij de vluchteling terecht kan met zijn onduidelijkheden en verwarring.

Als vrijwilliger zou u de vluchteling **wegwijs** kunnen maken op bovengenoemde gebieden. U zou ook een rol kunnen spelen bij het schakelen tussen vragen naar steun en het beschikbare aanbod. Ook op het gebied van financiën kan u van betekenis zijn: waar kan de vluchteling terecht voor vergoedingen of ondersteuning?

Zoals beschreven is het voor de meeste vluchtelingen erg moeilijk om opnieuw mensen te vertrouwen, na traumatische gebeurtenissen. Het contact met een vrijwilliger zal hier ook door beïnvloed worden. Voor de persoon die **ondersteunend contact** aangaat met een vluchteling is het van belang om zich bewust te zijn van het vaak traumatische verleden van deze persoon en de hierdoor veroorzaakte vertrouwensbeschadiging en met de gevolgen die dit kan hebben voor het dagelijks leven. In het contact tussen de vrijwilliger en een vluchteling zal dit vaak betekenen dat er echt tijd en energie geïnvesteerd zal moeten worden om een **vertrouwensrelatie** op te bouwen. Dit zal niet vanzelfsprekend zijn.

Taal is voor veel vluchtelingen een barrière. Voor de vrijwilliger kan dit juist een kans zijn, namelijk een kans om de vluchteling te bevestigen, door wel het contact aan te gaan en deze het gevoel te geven dat het er mag zijn, ook wanneer de taalbeheersing niet perfect is. Bovendien kunt u in het contact met de vluchteling ook de rol van **taalmaatje** vervullen, door hierin concrete ondersteuning te bieden, maar ook door simpelweg het gesprek aan te gaan met de vluchteling. Dit contact kan voor de vluchteling heel helpend zijn en het zou voor deze het opstapje kunnen zijn om uit het sociaal isolement te komen.

Een vrijwilliger kan, door het contact met de vluchteling op een positieve manier te onderhouden, het **gevoel van ‘welkom zijn’ vergroten**.

Praktische hulp is vaak ook erg welkom, zoals vervoer naar diverse instanties toe. Iets wat voor vluchtelingen een echte uitkomst kan zijn, wegens hun beperkte mogelijkheden en middelen. Hierbij dienen

sommige vrijwilligers ook als tussenpersoon of **contactpersoon**, met bijvoorbeeld de advocaat of de gemeente.

Wat belangrijk blijkt te zijn in het contact met vluchtelingen is de vaardigheid van het **luisteren**. Veel vluchtelingen waarderen het erg als er iemand is die naar hun verhaal wil luisteren en hier de tijd voor neemt.

Als u contact heeft met een vluchtelingengezin zou u ook de kinderen kunnen betrekken bij diverse activiteiten en uitjes. **Omkijken naar de kinderen** kan van grote waarde zijn.

Zoals gebleken heeft een groot aantal vluchtelingenouders behoefte aan ondersteuning en informatie wat betreft de **opvoeding** van hun kinderen. Wanneer u als vrijwilliger contact heeft met een dergelijk gezin zou u hierin een belangrijke rol kunnen spelen, mede dankzij de informele relatie. Als professionele hulp of ondersteuning nodig blijkt te zijn, kan u **fungeren als een brug** tussen de onwetende vluchtelingouder en het beschikbare hulpverleningsaanbod.

Doordat u als vrijwilliger, zeker in de beginfase, vaak een van de weinige personen bent die over de vloer komt bij een vluchtelinggezin, zal u ook de spanningen als eerste signaleren. Of u hier iets mee kunt doen hangt af van de relatie die u heeft met het gezin. In sommige gevallen neemt een vrijwilliger de rol van **bemiddelaar** op zich, wanneer hij of zij signaleert dat de onderlinge spanningen behoorlijk heftig worden. In zo'n geval helpt de vrijwilliger de gezinsleden om de onderlinge communicatie te verbeteren.

Specifieke kenmerken vluchteling

Aanpassingsproces na verblijfstatus

Wanneer een vluchteling definitief een nieuwe verblijfplaats toegewezen heeft gekregen, breekt een nieuwe periode aan. Vaak zijn er drie fasen te zien in het aanpassingsproces van de vluchteling (zie onderstaand schema).



In het begin is er voor de vluchteling een **lichtelijk euforische periode (1)**, waarbij het ergste leed achter de rug lijkt te zijn en hij een nieuwe verblijfplaats toegewezen krijgt, klaar om een nieuw leven in Nederland op te bouwen. Het begin van hervestiging is aangebroken, soms na jarenlang wachten en onzekerheid. Dit is een mijlpaal, maar brengt vaak ook nieuwe moeilijkheden en uitdagingen met zich mee. Om die reden kan de eerste fase vrij snel overgaan in **gevoelens van angsten en frustraties (2)**, of zelfs een depressie, vanwege de nieuwe moeilijkheden waar de vluchteling tegenaan loopt binnen Nederland. De problematiek van vluchtelingen kan heel complex zijn. Veel hebben schokkende gebeurtenissen meegemaakt, wat hen kwetsbaar maakt. Veel vluchtelingen hebben **gevoelens van schuld en teleurstelling**; schuld omdat ze hun vaderland hebben achtergelaten en teleurstelling vanwege de niet uitgekomen verwachtingen over het leven in Nederland. Dit alles maakt de gedwongen migratie nog zwaarder.

Wanneer de vluchteling een balans weet te vinden in zijn alledaagse leven in Nederland, gaat hij over naar **stabilisering (3)**. Hij heeft dan een gevoel van veiligheid en hij kan op een gezonde manier in het leven staan.

Traumatisch verleden

De naam 'vluchteling' verwijst naar het feit dat een persoon heeft moeten vluchten. Vluchten voor z'n leven, zoekend naar veiligheid. Velen van hen hebben dreigingen van geweld, vervolging van vrienden en familieleden en andere traumatische ervaringen meegemaakt. Dit heeft vaak ernstige sporen nagelaten bij vluchtelingen. Een van de gevolgen hiervan is dat zij soms erg wantrouwend zijn geworden naar anderen toe. Dit maakt het contact met de vluchteling niet altijd eenvoudig. De onzekere asielperiode die vaak volgt na de vlucht kan het nog lastiger maken voor de vluchteling om opgedane trauma's te verwerken.

Taalbarrière en isolatie

Het beheersen van de Nederlandse taal is een volgende uitdaging. Dit is voor veel vluchtelingen een struikelblok. Veel vluchtelingen beheersen de Nederlandse taal onvoldoende en voelen zich daardoor zeer belemmerd in het contact met anderen. Dit maakt dat zij zich ook minder snel thuis zullen voelen. Contact met een vrijwilliger kan hen echt op weg helpen. Bovendien kan het contact hen helpen om zich minder geïsoleerd te voelen en zich gemakkelijker aan te passen aan de Nederlandse cultuur. Als vrijwilliger kunt u de vluchteling ook helpen in het begrijpen van ontvangen post en dergelijke. Kleine stapjes die voor de vluchteling zoveel verschil kunnen maken!

Opvoeding en gezin

Voor vluchtelingenouders en hun kinderen zijn er eigen uitdagingen. Binnen veel gezinnen is verdeeldheid te zien, onder andere doordat kinderen zich de taal en cultuur sneller eigen maken dan hun ouders. Wat ook vaak gebeurt, is dat ouders de cultuur uit hun vaderland idealiseren en deze tot opvoedkundige norm maken, terwijl de kinderen zich de Nederlandse gewoontes eigen maken. Dit kan zorgen voor veel conflicten. Het zal ouders helpen om hier een weg in te vinden wanneer zij zich welkom voelen in Nederland.

Contextverandering

Het is goed om te beseffen dat een vluchtelingengezin voorheen in een heel andere context heeft geleefd, met een andere cultuur. Leven in de Nederlandse cultuur kan veel zorg en onzekerheid brengen. Ouders hebben dan ook vaak honderden vragen, ook wat betreft het welzijn, de opvoeding en de toekomst van hun kinderen. Als vrijwilliger binnen zo'n gezin kunt u de ouders hierin ondersteunen, bijvoorbeeld door hen advies te geven of te wijzen op hoe dingen geregeld worden in Nederland.

Specifieke kenmerken moslims

Wanneer we ons inspannen om de cultuur van moslims beter te leren kennen, leren we tegelijk meer over onszelf. We ontdekken dat Nederlanders, zonder dat ze het zichzelf bewust zijn, tegenover anderen nogal eens een superieure houding aannemen. Wij zijn de mensen die weten 'hoe het hoort' en willen de vreemdelingen helpen in hun aanpassing. Omgekeerd raken wij geïrriteerd als buitenlanders hun cultuur en gewoonten superieur achten. De eerste stap in toenadering tot moslims kan ontstaan als wij toegeven dat wij niet alleen iets te geven hebben. Tenslotte is de westerse cultuur ook in het verleden zeer verrijkt door contacten met de islamitische wereld. Maar een te grote zelfkritiek tegenover moslims heeft weer een averechtse werking. Velen van hen zijn namelijk opgevoed met de opvatting dat christelijke cultuur en godsdienst inferieur zijn aan de islamitische.

Niet alleen als Nederlander, ook als christen moet je oppassen je westerse cultuur niet teveel voorop te stellen. Dit juist ook omdat uiteindelijk alle culturen vanuit het Evangelie zullen worden beoordeeld, zowel die van ons als die van hen.

De islam kent een heel aantal gewoonten die ook in de Koran worden voorgeschreven, maar veel gewoonten van moslims kunnen we niet op naam van de islam schrijven. Vaak zijn nog allerlei gebruiken uit het volksgeloof intact. Veel van deze praktijken zijn strijdig met de orthodoxe leer. Zo worden er bijvoorbeeld vaak amuletten gedragen om het boze oog af te weren. Dit is iets dat tekent hoe sterk mensen zich in hun leven afhankelijk voelen van hogere machten. Veel moslims hebben een fatalistische, berustende levenshouding. Ze berusten in moeilijkheden met het argument dat God alles zo beschikt heeft.

In het leven van een moslimvrouw speelt angst dikwijls een grote rol: angst om door haar man verstoeten te worden, om geen kinderen te kunnen krijgen, angst voor de gevaren van een bevalling, voor het boze oog en voor vijandig gezinde geesten. Vaak menen ze dat God niet tot vrouwen spreekt en wenden zich daarom tot heiligen, geesten en magie. (Zie Johannes 4 waar Jezus juist met een verachte Samaritaanse vrouw wil spreken en haar het levende water wil geven.)

Centrale waarden uit het leven van mensen in het Midden-Oosten zijn gastvrijheid, zorg voor je veiligheid en vrijgevigheid, moed en heldendom, eer en waardigheid. Openlijke schuldbelijdenis is voor een moslim een schande, verliezen van eer. Wees daarom voorzichtig in discussies en dwing mensen niet in een bepaalde richting.

In hun vaderland maken de meeste buitenlanders deel uit van een dorpsgemeenschap. In die dorpen is er sprake van zeer hechte banden met alle dorpsgenoten. Een gezin (ouders en kinderen) leeft niet op

zichzelf. Grootouders en andere verwanten, feitelijk de hele gemeenschap, heeft invloed op de levensstijl van een gezin. Niemand kan zich eigenlijk aan de sociale druk en invloed onttrekken. Ook op het terrein van godsdienst merk je die groepsinvloed. Godsdienst is vaak meer een groepsgebeuren dan een zaak van persoonlijke keuze. Voor mensen die in een groepscultuur zijn opgegroeid, is het moeilijk om persoonlijke keuzes te maken. “Wat vindt u daar zelf van?” is voor hen een vraag naar de groepsmening. Het antwoord is wat de groep van hen verwacht. Maar toch zijn er steeds weer mensen die door die muur heen breken en een eigen overtuiging krijgen!

In het gezin is de vader de gezaghebbende figuur. Een vriendschappelijke relatie met de kinderen wordt vaak vermeden, omdat hij daarmee zijn gezag zou ondergraven. Oudere kinderen hebben meer te zeggen dan jongere. Jongens meer dan meisjes en grootouders hebben grote invloed op het gezin. In dit licht kunnen we ook begrijpen dat wanneer bijvoorbeeld een moslimjongen christen wordt, ‘een goede vader’ het gevoel krijgt dat hij als opvoeder heeft gefaald.

Tijd werkt elders ook vaak heel anders. Wees dus niet verbaasd als men later bij jou komt dan afgesproken. Pluk ook de positieve vruchten van hun tijdsbegrip. (Je kunt altijd langskomen).

Soms zul je tegenkomen dat de interesse en de kennis van de vrouw (of man) beperkt zijn, en ook door de taalbarrière kan dit het contact bemoeilijken. Ga dan door vanwege de waarde die deze vriendschap voor de desbetreffende persoon heeft, maar vooral vanwege het feit dat voor Christus nooit iemand te saai, te beperkt of te weinig ontwikkeld was om lief te hebben en mee om te gaan.

Tips voor het contact

Waarover gaat het gesprek (niet)?

- ❖ De vluchteling wil waarschijnlijk graag weten waarom je eigenlijk op bezoek komt en contact aangaat met hem of haar (en evt. het gezin). Je kunt dan uitleggen dat er mensen van de kerk zijn die vluchtelingen bezoeken, waarvan jij er een bent. Dat je het leuk vindt om mensen uit een andere cultuur te leren kennen en het belangrijk vindt dat ze een steuntje in de rug krijgen van mensen uit de buurt.
- ❖ Toon interesse voor de vluchteling(e) die je bezoekt: het gezin, familie, land, huidige leven en activiteiten en natuurlijk de religie. En de alledaagse beslommingen.
- ❖ Wees voorzichtig met –of vermijd- discussies over politiek.
- ❖ Begin zelf niet over vluchtmotieven, maar wanneer die spontaan verteld worden, luister dan.
- ❖ Naast oprechte bewogenheid moet er ook gezonde afstand zijn tot de problematiek van de vluchtelingen. Nuchtere betrokkenheid!
- ❖ Blijf eens eten, als dat mogelijk is. Als je dat zelf wilt, kun je de vluchteling uitnodigen om (af en toe) bij je te komen eten, etc. Samen eten wordt door veel mensen uit andere culturen als zeer waardevol gezien.
- ❖ Stel jezelf nooit op als hulpverlener. Verwijs indien nodig door naar professionele instellingen en personen zoals VluchtelingenWerk Nederland of naar de advocaat.
- ❖ Neem ondersteunend materiaal mee, zoals een atlas, foto(familie)album, enz. Via foto's leren ze uw familie kennen!
- ❖ Beschouw bezoekwerk ook als een kans om veel te leren over andere culturen.
- ❖ Probeer een vriendschap te ontwikkelen waarin verschillende aspecten een rol spelen, zoals geestelijke zaken, maar ook hobby's, praktische hulp, enz.
- ❖ Misschien heeft de vluchteling die je bezoekt er behoefte aan om Nederlands te leren. Hier kun je aanbieden te helpen (volwassen vluchtelingen krijgen geen les).

(Geloofs)gesprekken

- ❖ Bid of God jou wil helpen om op de juiste tijd en wijze goed over Hem te spreken.
- ❖ Het is belangrijk om (christenen uit) andere kerken niet af te vallen. Benadruk juist de overeenkomsten, samenwerking en eenheid die we hebben in plaats van de verschillen.
- ❖ Een christelijk getuigenis kun je geven d.m.v. een gesprek over het evangelie en door een dienende instelling, waarbij je getuigt met je daden. Beide zijn belangrijk en zelfs onscheidbaar in Gods Koninkrijk en helpen om op een ontspannen manier een contact te onderhouden.
- ❖ Vermijd discussie met de vluchteling over religieuze zaken. Vooral omdat in veel culturen ongelijk bekennen als een nederlaag, eerverlies wordt beschouwd. Zorg dus dat je iemand niet met je woorden in het nauw drijft (zelfs wanneer je gelijk hebt).
- ❖ Sommige vrouwen zijn niet gewend om over het geloof te praten, dat laten ze aan hun man over. Probeer in dit geval gesprekken over het geloof te beginnen wanneer je de vrouw alleen spreekt.

- ❖ Stimuleer de vrouw om zelfstandig na te denken over de Bijbel. Vanuit hun cultuur zijn veel vrouwen dat niet gewend.
- ❖ Laat de vluchteling(e) het Bijbelgedeelte lezen in zijn/haar eigen taal.
- ❖ Als de vluchteling(e) christen is, kun je samen met hem/haar bidden. Anders kun je vragen of je voor hem/haar mag bidden.
- ❖ Het geven van een Bijbel of goede christelijke literatuur in de eigen taal is aan te bevelen.
- ❖ Neem de vluchteling(e) mee naar je kerk wanneer ze hierin interesse hebben en laat mensen uit de gemeente kennis met hem of haar maken.

Gevaren en valkuilen van bezoekwerk

- ❖ De vluchteling(e) kan het contact aanhouden met het oog op materieel voordeel.
- ❖ De relatie kan ongelijkwaardig worden wanneer de vluchteling te afhankelijk is/wordt in een contact.
- ❖ Een te grote (emotionele) betrokkenheid bij de problematiek van de vluchteling kan heel zwaar gaan wegen.
- ❖ Frustratie (bij jezelf of de vluchteling) door niet nagekomen afspraken.
- ❖ Meegesleurd worden in de persoonlijke problemen van de vluchteling.
- ❖ Gemanipuleerd worden om dingen voor vluchtelingen te doen die je eigenlijk niet kunt of wilt doen.
- ❖ Niet in kunnen schatten of het bezoek op prijs wordt gesteld. In veel culturen is nee-zeggen ongepast. (Probeer dit te voorkomen door hen ook bij jou thuis uit te nodigen. Als ze echt komen, dan waarderen ze het contact zeker.)
- ❖ Wees heel voorzichtig in het geven van dingen. Dit kan leiden tot een afhankelijkheidsrelatie, terwijl juist gelijkheid in de relatie/vriendschap voorop moet staan.

Kansen binnen bezoekwerk

- ❖ Vaak waarderen vluchtelingen het contact erg: het is een gewaardeerde vorm van contact.
- ❖ (Nederlandse) gasten ontvangen kan de zelfwaardering van de vluchteling(e) verhogen.
- ❖ Kans om veel te leren over andere culturen: opbouwend en verrijkend!
- ❖ Voor de vluchteling of het vluchtelingengezin kan het onderlinge contact het verschil maken tussen stagneren of terug op de rails komen.
- ❖ Het contact kan uitlopen op een waardevolle vriendschap.

Stagnering contact

- ❖ Het is belangrijk dat je een contact nooit zomaar laat stoppen; zorg dat er iemand is die het van je overneemt of informeer een medewerker van Gave over het gestopte contact. Gezien het belang van betrouwbaarheid is dit zeer belangrijk.
- ❖ Zorg in geval van verhuizing van de vluchteling voor contact met een kerk in de nieuwe woonplaats (eventueel via Gave).

Denk ook nog aan:

- ❖ Houd in je kleding rekening met wat volgens hen gepast is (vooral als je bij een moslimgezin op bezoek gaat).

- ❖ Neem eventueel een kleinigheidje mee voor de kinderen (doosje rozijntjes).
- ❖ Leer tenminste iets van de andere taal, bijvoorbeeld de begroeting.
- ❖ Praat geen kromme zinnen, wel eenvoudige, korte zinnen.
- ❖ Sla aangeboden consumpties niet af.
- ❖ Verwacht vragen over privé zaken.
- ❖ Als je als vrouw de buitenlandse vrouw opzoekt, erger je er dan niet aan als de man veel aandacht opeist. Van hem zul je het vertrouwen moeten hebben om de relatie met de vrouw te kunnen verdiepen.
- ❖ Ook wanneer een relatie zich ontwikkelt, is wederkerigheid in contact niet perse vanzelfsprekend. Veel vluchtelingen stellen zich hierin afhankelijk op van jou als vrijwilliger. Dit betekent echter niet dat zij het contact niet waarderen!

Begeleiding door Gave:

Als vrijwilliger staat u niet alleen in het contact met vluchtelingen in de wijk. De medewerkers van Gave willen u hierin graag begeleiding bieden. Er zijn verschillende manieren waarop dit vormgegeven kan worden. Hieronder volgt een overzicht van wat Gave u te bieden heeft.

➤ **Ontvangen van tweemaandelijks nieuwsbrief.**

Hierin komen verschillende aspecten naar voren, waaronder informatie over komende trainingsdagen of cursussen, praktische tips in het contact met vluchtelingen, getuigenissen van medewerkers of vluchtelingen en asielzoekers, opkomende activiteiten voor de doelgroep, et cetera. U kunt zich aanmelden voor deze nieuwsbrief via www.gave.nl

➤ **Servicedesk Gave**

Van maandag tot/met vrijdag tussen 10:00-16:00 is er een medewerker van Gave telefonisch bereikbaar via de Servicedesk. U kunt hier terecht voor persoonlijk advies betreffende uw werk als vrijwilliger onder vluchtelingen. Ook kunt u de servicedesk mailen.

Tel. 0341-46 03 28 (ma-vr 10.00-16.00)

E-mail : servicedesk@gave.nl

➤ **Informatie op de website**

Op de website van Gave, www.gave.nl, kunt terecht voor verdiepende informatie over onder andere verschillende talen, landen en godsdiensten. Ook kunt u hier materialen opvragen, bijvoorbeeld een werkvormenmap, om u te ondersteunen in het werk met vluchtelingen.

Gebruikte literatuur:

Begemann, F. (1994). *Hulpverlening aan vluchtelingen en asielzoekers. Mogelijkheden binnen de eerstelijns zorg*. Utrecht: Stichting Pharos.

C.G.Lely, J., & Heuvel-Wellens, D. J. (2002). *Psychosociale zorg voor vluchtelingen en asielzoekers*. Assen: Koninklijke van Gorcum.

Essen, v. J., & Bala, J. (2007). *Als glas in lood. Integratieve behandeling van vluchtelingenkinderen en –gezinnen*. Utrecht: Stichting Pharos.

Pels, T., Gruijter, d. M., & (red). (2005). *Vluchtelingengezinnen: opvoeding en integratie*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

4. Follow-up

Follow-up

SCHEMA VOOR CONTACTMOMENTEN EN OPVOLGING VAN WIJK-VRIJWILLIGER

✓ Telefonische koppeling	Het eerste contact met de Wijkvrijwilliger wordt gelegd. De Gave-medewerker geeft uitleg over de werkzaamheden, wederzijdse verwachtingen worden besproken, et cetera.
✓ Follow-up na maand	Na ongeveer een maand belt een Gave-medewerker de vrijwilliger op en vraagt naar de eerste indrukken en ervaringen.
✓ Follow-up na half jaar (Tussenevaluatie)	Na ongeveer een half jaar belt een Gave-medewerker de vrijwilliger opnieuw op en gaat na hoe het contact verloopt met het vluchtelingengezin en of de vrijwilliger tegen bepaalde dingen aanloopt.
✓ Eindevaluatie	Als de vrijwilliger stopt met het werk, kan een Gave-medewerker de vrijwilliger bellen en een (eind-)evaluatie houden.

Telefonisch contact: eerste koppeling

Aandachtspunten voor het eerste telefonische contact:

- Persoonlijke contactgegevens opvragen.
Naam, adres, telefoonnummer, emailadres, regio, et cetera.
 - Is de vrijwilliger meelevend lid van een gemeente/christen?
 - Heeft de vrijwilliger een beeld van het vrijwilligerswerk en wat er van hem verwacht wordt?
 - Commitment:
 - *Is het voor de vrijwilliger haalbaar om minimaal een keer in de twee weken contact te hebben met een asielzoeker? (Liever een keer in de twee weken een iets langer bezoek dan een erg kort bezoek elke week.)*
 - *Staat de vrijwilliger achter de visie en doelen van Gave en is hij bereid daar aan mee te werken?*
-
- Attenderen op servicedesk en aanwezigheid van werkmappen/cursussen.
 - Informatie verstrekken over de organisatie van het plaatselijke werk en wie aanspreekpunt is voor de vrijwilligers.
 - Aangeven dat brochure en contract worden opgestuurd.
 - Aangeven dat een medewerker van Gave de vrijwilliger terugbelt voor een follow-up.

Checklist na het eerste gesprek:

- ✓ **CONTACTGEGEVENS INVOEREN IN DATABASE GRUBBA**
- ✓ **CONTRACT + BROCHURE OPSTUREN**

Follow-up na een maand

Bij de eerste follow-up is het van belang om te weten te komen of het eerste contact heeft plaatsgevonden met het vluchtelingengezin en hoe dit is verlopen. Een aantal richtlijnen en vragen hierbij:

- Heeft u contact gehad met (*naam vluchtelingengezin*)?
 - Was dit contact telefonisch of bent u op bezoek geweest?
 - Hoe heeft u het contact ervaren? Waren er dingen die lastig waren, opvielen of leuk waren?
 - Heeft u nog vragen en/of opmerkingen over uw taken of het onderlinge contact?
 - Heeft u behoefte aan meer kennis of toerusting?
-
- Benadrukken dat men bij vragen of problemen altijd contact op mag nemen met de servicebalie.
 - Benadrukken dat als men behoefte heeft aan meer kennis of toerusting zij dit zelf aan mogen geven en Gave dan de nodige middelen kan aanbieden.
 - Mocht het contact met het vluchtelingengezin om wat voor reden toch stoppen, dit altijd communiceren naar Gave.

Checklist na het eerste gesprek:

- ✓ **INVOEREN IN DATABASE GRUBBA DAT EEN EERSTE FOLLOW-UP HEEFT PLAATSGEVONDEN**
- ✓ **EVENTUEEL PLANNEN TWEEDE FOLLOW-UP: DE TUSSENEVALUATIE**

Follow-up na een half jaar (Tussenevaluatie)

Na een half jaar is het belangrijk om nog een keer te checken of het contact nog steeds stand houdt en hoe dit verloopt. Een aantal richtlijnen en vragen hierbij:

- Heeft u nog steeds contact met (*naam vluchtelingengezin*)?
 - Hoe ervaart u het contact met dit vluchtelingengezin: Zijn er dingen die lastig zijn, opvallen of leuk zijn?
 - Hoe vindt u het vrijwilligerswerk dat u doet (algemeen)?
 - Voldoet het vrijwilligerswerk aan uw verwachtingen: waarom wel/niet?
 - Hoe vindt u de begeleiding door Gave/vrijwilligerscoördinator?
 - Wat vindt u fijn?
 - Wat zijn dingen die u lastig vindt?
 - Wat zou beter kunnen?
 - Hoe vindt u de activiteiten die voor de vrijwilligers georganiseerd worden (bijv. vrijwilligersavonden)?
 - Voelt u zich deel van het vrijwilligersteam? Waarom wel/ niet?
 - Ziet u geestelijke groei bij de vluchtelingen?
 - Ziet u geestelijke groei bij uzelf?
 - Waar zou u graag meer van willen weten m.b.t. het vrijwilligerswerk en waar zou u zich verder in willen ontwikkelen?
 - Heeft u nog vragen, opmerkingen en/of ideeën?
-
- Waardering uitten: benadrukken dat Gave erg dankbaar is dat de vrijwilliger zich wil inzetten voor dit vluchtelingengezin en dat dit erg op waarde wordt geschat.
 - Benadrukken dat men bij vragen of problemen altijd contact op mag nemen met de servicebalie.
 - Benadrukken dat als men behoefte heeft aan meer kennis of toerusting zij dit ten alle tijde aan mogen geven en Gave dan de nodige middelen kan aanbieden.
 - Mocht het contact met het vluchtelingengezin om wat voor reden toch stoppen, dit altijd communiceren naar Gave.

Checklist na tussenevaluatie:

- ✓ **INVOEREN IN DATABASE GRUBBA DAT DE TUSSENEVALUATIE HEEFT PLAATSGEVONDEN**

Eindevaluatie

Mocht de vrijwilliger stoppen met het vrijwilligerswerk, dan is het van belang dat Gave dit goed afsluit middels een eindevaluatie. Want als een vrijwilliger stopt is het van belang om in kaart te brengen wat de reden hiervan is en of de vrijwilliger tevreden was over het werk dat hij gedaan heeft. Het is wenselijk dat diegene die de vrijwilliger begeleid heeft ook het afsluitende gesprek met hem houdt. Als er tijdens het gesprek punten aan bod komen waardoor blijkt dat er bepaalde dingen niet goed lopen bij het vrijwilligerswerk, is het erg belangrijk dat dit opgepakt wordt en zo snel mogelijk verbeterd wordt. De eindevaluatie kan eventueel eerst op papier worden verzonden naar de vrijwilliger, zodat deze zich beter kan voorbereiden.

Een aantal richtlijnen en vragen de eindevaluatie :

- Hoe heeft u het vrijwilligerswerk ervaren (algemeen)?
 - Hoe heeft u het contact met de vluchtelingen ervaren?
 - Wat waren dingen die u fijn vond?
 - Wat waren dingen die u lastig vond?
 - Wat kan beter?
 - Hoe heeft u de begeleiding ervaren van Gave/vrijwilligerscoördinator?
 - Wat waren dingen die u fijn vond?
 - Wat waren dingen die u lastig vond?
 - Wat kan beter?
 - Hoe heeft u de activiteiten die voor de vrijwilligers georganiseerd werden ervaren (bijv. vrijwilligersavonden)?
 - Heeft u zich als deel van het vrijwilligersteam gevoeld?
 - Heeft u geestelijke groei bij de asielzoeker gezien?
 - Heeft u geestelijke groei bij uzelf gezien?
 - Reden dat vrijwilliger stopt:
 - Wilt u op de hoogte blijven van het werk van Gave d.m.v. de digitale nieuwsbrief?
 - Overige op- en aanmerkingen:
- Waardering uitten: benadrukken dat Gave erg dankbaar is dat de vrijwilliger zich heeft willen inzetten voor dit vluchtelingengezin en dat dit erg op waarde wordt geschat.

Checklist na eindevaluatie:

- ✓ **INVOEREN IN DATABASE GRUBBA DAT DE EINDEVALUATIE HEEFT PLAATSGEVONDEN**
- ✓ **VRIJWILLIGER EVT. UIT MAILINGLIJST HALEN**