

Opbouw van een vrijwilligersbeleid voor Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil

Situering

In 2016 begeleidde Hefboom bij Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil een traject om in een werkgroep, en in nauw overleg met het team, een kader uit te tekenen voor het vrijwilligersbeleid van de organisatie. De grote groep vrijwilligers maakt immers de kern uit van de organisatie en realiseert rechtstreeks de maatschappelijke doelstelling van Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil.

Onderstaande tekst is het resultaat van de besprekingen in de werkgroep. Aanvullend voerde de organisatie een tevredenheidsmeting uit bij haar gebruikers en werd gepeild naar de verwachtingen van de vrijwilligers. De resultaten van beide bevestigingen zijn in bijlage opgenomen.

Visie op vrijwilligersbeleid

- Als vrijwilliger beschouwen we iedereen die voor BO/BA werkt met een samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger. Het overgrote deel van de vrijwilligers wordt ingezet als vertaler/tolk. Hierop stemmen we ons vrijwilligersbeleid af. Andere vrijwilligers (raad van bestuur, vrijwilligers op secretariaat...) zijn uiteraard ook belangrijk, maar nemen we niet mee in de specifieke uitwerking van het vrijwilligersbeleid.
- De vrijwilligers onderscheiden zich van de andere medewerkers met diverse statuten (zelfstandig, PWA, Smart) door het feit dat zij geen loon ontvangen en hun opdrachten niet factureren. BO/BA kan vrijwilligers wel een onkostenvergoeding toekennen, conform de bepalingen van artikel 10 van de vrijwilligerswet van 3 juli 2005 en de latere herzieningen van dit artikel.
- Uit de missie en visie van BO/BA halen we alvast enkele belangrijke elementen met betrekking tot vrijwilligers:
 - o Ze helpen ons om de doelstelling te realiseren om een behoeftedekkend aanbod sociaal tolken en vertalen te realiseren.
 - o De ontwikkeling van de vrijwilliger zelf (springplank naar maatschappelijke participatie) is een belangrijke doelstelling.

- BO/BA zet vrijwilligers in om haar kernopdracht (nl. sociaal vertalen en tolken) te realiseren. Vrijwilligers dragen dus rechtstreeks bij tot de realisatie van de organisatiedoelstelling.
- Wat is de meerwaarde van het werken met vrijwilligers?
 - Sneller bepaalde talen vinden en kunnen inzetten, laat toe om behoeftedekkend te werken.
 - De beschikbaarheid van vrijwilligers is anders, bv. werken ook in het weekend (interessant voor bv. voogden en opvangcentra), kunnen op allerlaatste moment gecontacteerd worden, doordat het een grote groep is, kunnen vrijwilligers tegelijkertijd ingezet worden... Dit geeft flexibiliteit.
 - Vrijwilligers hebben meestal minder moeite met korte opdrachten, omdat het financiële aspect een minder grote rol speelt.
 - Vrijwilligers hebben (meestal) ook een andere job die ondersteunend en verrijkend kan zijn.
 - Vrijwilligers zetten zich in vanuit een grote betrokkenheid en met het engagement om te willen helpen. Ze voelen zich solidair en verbonden met de cliënt van de gebruiker. Dit wordt door sommige gebruikers erg gewaardeerd.
 - Noot: flexibiliteit en engagement is uiteraard ook terug te vinden bij vele zelfstandige vertalers/tolken. Het is zeker geen exclusiviteit voor vrijwilligers.
 - De kostprijs van werken met vrijwilligers is lager.
- Belangrijke opmerking: uit bovenstaande mag niet geconcludeerd worden dat BO/BA haar maatschappelijke doelstelling enkel met vrijwilligers realiseert, en evenmin dat de hierboven geformuleerde meerwaarden exclusief voor vrijwilligers zouden zijn. Ook vertalers/tolken met andere statuten (PWA, zelfstandige, smart,...) nemen hierin een essentiële plaats in. Het is dus een en...en... verhaal. Het is precies de complementariteit die BO/BA zo sterk maakt.
- BO/BA is gegroeid als een netwerk van engagement en solidariteit. Vele vrijwilligers hebben BO/BA leren kennen als nieuwkomer in België en toen ze zelf in een situatie waren dat ze hulp nodig hadden en de taal niet begrepen. Toen hebben ze vaak al de keuze gemaakt om lotgenoten te willen helpen, van zodra ze het NL en/of FR voldoende onder de knie hadden. Ook vandaag is dit een heel sterke motivator en tegelijk een uitdaging om de nieuwe asielzoekers op te nemen in het BO/BA-netwerk.
- Voor de vrijwilligers streven we naar een gelijkwaardige basiskwaliteit als van gecertificeerde vertalers/tolken. Concreet verwachten we dat vrijwilligers zich houden aan de deontologische code voor vrijwillige tolken, die dezelfde basis heeft als de deontologische code voor de gecertificeerde tolken.
 - Afhankelijk van de vraag/verwachtingen van de gebruiker en het inlevingsvermogen van de vrijwillige tolk kan een zekere souplesse aangewend worden in de praktijk.

- Vrijwillige tolken moeten een groeiproces kunnen afleggen in hun kunnen en kennen. Tussentijdse evaluaties van gebruikers kunnen dit proces mee ondersteunen.
- Wat de talenkennis betreft vullen we de taalniveautesten aan met een eigen beoordeling op basis van een praktijkoefening. We zijn hierin genuanceerder dan de certificatievereisten. Ook hier geldt dat het vrijwilligerswerk een groeiproces is dat vrijwilligers kan helpen om zich in de praktijk te scholen tot een gecertificeerde vertaler/tolk. En ook hier kijken we naar wat de gebruiker vraagt/nodig heeft.
- Een vrijwilliger zullen we maximaal inzetten in opdrachten waarvan we weten dat die goed matchen met de eigen behoeften, talenten en voorkeuren. Een vrijwilliger kan “neen” zeggen indien een opdracht haar of hem niet interesseert.

Rekruteren en onthalen

- Hoe werft BO/BA vrijwilligers?
 - De meeste vrijwilligers komen via mond aan mondreclame bij BO/BA.
 - Via netwerk van tolken/vertalers – oproep lanceren bij een tekort aan een bepaalde taal.
 - Vacature bij Het Punt/Association pour le Volontariat, steunpunt vrijwilligers, op website vrijwilligerswerk.be.
 - Standaardzinnetje in handtekening van mails.
 - Spontane aanmeldingen via de website, via andere gebruikers die mensen uit hun doelpubliek doorverwijzen.
- Hoe speelt de organisatiecultuur een rol in het welkom heten van vrijwilligers?
 - We zijn laagdrempelig en toegankelijk. Iedereen die zich wil inzetten als vrijwilliger, is bij ons welkom.
 - Van vrijwilligers wordt verwacht dat ze de deontologie en de gemaakte afspraken respecteren. Deze worden opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger.
 - We spelen in op de solidariteit met het anderstalige doelpubliek (bv. zelf vluchteling geweest, nu nieuwe vluchtelingen helpen).
 - Het warme onthaal/het familiale karakter wordt erg gewaardeerd door de vrijwilligers. Een persoonlijke aanpak is belangrijk. Vrijwilligers kunnen bij alle medewerkers van de organisatie terecht. Vragen worden doorverwezen naar de bevoegde medewerker.
 - We geven de kans aan vrijwilligers om zich flexibel in te zetten. Ze bepalen zelf hoe vaak, wanneer en voor welke opdrachten ze zich engageren.

- De beslissing om vrijwilligers te vergoeden heeft de vrijwilligersgroep verruimd en gediversifieerd.
- Hoe beslissen we om een vrijwilliger in te schakelen?
 - De procedure om vrijwilligers in te schakelen, is uitgeschreven. Nieuwe kandidaten melden zich aan en volgen verplicht de vorming deontologie.
 - Franstalige en Engelstalige kandidaten leggen intern een taaltest af waarop ze 70% moeten scoren. De Nederlandstalige worden doorgestuurd naar het Huis van het Nederlands om daar een specifieke taaltest af te leggen die werd ontworpen voor kandidaten sociaal tolken.
 - Indien nieuwe kandidaten slagen voor de taaltest en de vorming deontologie gevolgd hebben, kunnen ze zich inschrijven. Deze formulieren worden ter plaatse ingevuld of per mail/post bezorgd.
 - Nieuwe vrijwilligers worden bij de start tweemaal geëvalueerd door de gebruiker. Deze feedback wordt aan de vrijwilliger gegeven en opgenomen in zijn/haar fiche. Het bevragen van de gebruikers is geautomatiseerd. Vrijwilligers waar enige twijfel over bestaat worden intensiever “getest” op de vorming en worden daarna ook beter opgevolgd.
- Wat verwachten we van nieuwe vrijwilligers met betrekking tot de waarden van BO/BA?
 - In de samenwerkingsovereenkomst wordt verwezen naar het belang van wederzijds respect, solidariteit, geest van vrijwilligheid. BO/BA houdt maximaal rekening met wensen van gebruikers met betrekking tot geslacht, religie, nationaliteit... Vrijwilligers kunnen hierin hun eigen grenzen aangeven die ook gerespecteerd worden. Als een vrijwilliger een bepaalde opdracht niet ziet zitten, dan wordt daar rekening mee gehouden.
 - Wanneer een vrijwilliger een opdracht aanvaardt, wordt verwacht dat zij of hij die uitvoert in overeenstemming met de waarden van BO/BA, d.w.z. respect voor religie, afkomst, gender... Tijdens de prestaties kan dus niet discriminerend opgetreden worden. In dit kader is een goede vraagverheldering belangrijk, zodat evt. gevoeligheden vooraf gekend zijn en wederzijds kunnen gecommuniceerd worden.
- Hoe worden nieuwe vrijwilligers geïnformeerd?
 - Alle info wordt gegeven tijdens de vorming deontologie, waarin ook het eerste onthaal is opgenomen.
 - Indien er nog extra vragen zijn, dan kunnen de vrijwilligers deze stellen en worden ze persoonlijk begeleid.
 - Op de website wordt een pagina voorzien waarin veel gestelde vragen door vrijwilligers beantwoord worden.

Inzetten van vrijwilligers

- De taken die de vrijwilligers opnemen zijn: tolken (telefoontolken en/of tolken per plaatse) en/of vertalen, volgens de deontologie. De taken van de vrijwilliger zijn duidelijk omschreven en afgebakend in een taakomschrijving.
- De vrijwilliger is niet eindverantwoordelijk voor de prestatie, maar wordt wel geacht om binnen zijn of haar mogelijkheden alles te doen om een opdracht tot een goed einde te brengen.
 - De vrijwilliger is het visitekaartje van BO/BA.
 - De vrijwilliger respecteert de deontologie en de afspraken die gemaakt werden (kwaliteitsbewaking).
 - De vrijwilliger kan feedback geven over de tolkopdracht en over de gebruiker.
 - De tolk ter plaatse heeft de verantwoordelijkheid om zijn reisroute vooraf te plannen en zeker de eerste keer voldoende tijd in te bouwen om de juiste bestemming te vinden. De belangrijkste verantwoordelijkheid om de uitvoering van een opdracht praktisch mogelijk te maken, ligt bij de gebruiker en de tolk. De gebruiker heeft de verantwoordelijkheid om correct en duidelijk aan te geven wanneer en waar de tolk precies verwacht wordt (en om indien nodig onthaal van de tolk te organiseren). De rol van BO/BA bestaat er vooral in om de praktische afspraken te faciliteren. Zo kan het ondersteunend zijn dat de tolk erkend wordt als tolk, door bv. een badge.
 - De vrijwilliger kan aangeven welke vertaal- of tolopdracht ze willen uitvoeren en welke niet. Ook de vorm van tolken (telefonisch of ter plaatse) kunnen ze aangeven. Willen ze niet (meer) voor een bepaalde dienst/sector tolken, dan kan dit. Redenen hierbij kunnen zijn: afstand, korte duur, combinatie... Wanneer een vrijwilliger een opdracht aanvaardt, wordt deze uitgevoerd volgens de gemaakte afspraken en binnen het deontologische kader.
 - Dit alles wordt opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst vrijwilliger.
- Momenteel bestaat het netwerk van vrijwilligers op papier uit meer dan 1000 personen. We willen dit netwerk beheersbaar houden om een kwaliteitsvolle opvolging te kunnen bieden. We willen dit netwerk ook optimaal gebruiken en meer opdrachten spreiden, zodat minder vrijwilligers aan hun vergoedingsplafond komen. Een verdere groei van de organisatie moet een keuze zijn, die zich ook vertaalt in een groei van de omkadering. Onze gebruikers waarderen onze flexibiliteit en beschikbaarheid, maar die is niet eindeloos. Op laattijdige aanvragen kunnen we niet zomaar ingaan.
- De vrijwilligers worden ingezet over heel het land. Dit is zowel voor de organisatie als voor de betrokken vrijwilliger niet vanzelfsprekend, omwille van de afstanden en de mobiliteit. Daarom wil BO/BA bekijken of het model van het webcamtolken een alternatief kan bieden.

Betrekken en waarderen

- Hoe hebben vrijwilligers impact op het beleid?
- De vrijwilligers worden rechtstreeks betrokken bij het beleid door twee bestuursmandaten in de Raad van Bestuur van BO/BA. Feedback vanuit het vrijwilligersnetwerk kan ook een invloed hebben op de manier van werken en op het beleid.
- Hoe worden vrijwilligers gewaardeerd?
 - o Via ontmoetingsactiviteiten (BBQ, uitstap, receptie).
 - o Via vormingen (maatwerk)
 - o Via persoonlijk contact (bedankje).
 - o Door tijd vrij te maken als de vrijwilligers langskomen, door naar hen te luisteren en hen te helpen (ook met zaken die niet meteen iets te maken hebben met hun activiteit als vertaler/tolk).
 - o Door feedback te bezorgen van hun tolkopdrachten (zowel positieve als negatieve).
 - o Elke medewerker is aanspreekbaar en vragen worden doorverwezen wanneer nodig.
- Welke waarderende randvoorwaarden organiseren we?
 - o De vrijwilligers zijn verzekerd tijdens hun opdracht in het kader van de uitoefening van hun vrijwilligersactiviteit.
 - o Sommige vrijwilligers vragen tbc-tests en medisch onderzoek. Dit wordt enkel toegestaan wanneer er specifieke risico's zijn. Met bedrijfsgeneeskundige dienst wordt nagegaan welke regels i.v.m. zwangerschap moeten gerespecteerd worden.
 - o Vrijwilligers krijgen een onkostenvergoeding per actieve dag .
 - o De anonimiteit van de vrijwilligers wordt gegarandeerd (gegevens worden nooit vrijgegeven zonder hun akkoord).
- Hoe begeleiden we vrijwilligers?
 - o Om hun taken kwaliteitsvol uit te voeren
 - Via vormingen en individuele coaching.
 - o In de relationele dimensie
 - Er wordt gevraagd dat de vrijwilligers respect hebben voor iedereen, ongeacht geloof of afkomst.
- Hoe kunnen vrijwilligers leren?
 - o Vormingen (maatwerk)

- Bij de start van het engagement: vorming in deontologie voor nieuwe kandidaat tolken.
- Nadien worden vormingen en intervisies georganiseerd waarop vrijwilligers worden uitgenodigd om eraan deel te nemen. Deze vormingen en intervisies baseren zich op hun activiteit als tolk en op hun noden als vrijwilliger.
- Aandacht voor het ontwikkelingspotentieel van vrijwilligers
 - BO/BA beschouwt vrijwilligerswerk als een groeiproces. Vrijwilligers krijgen daarom de kans om te groeien in hun engagement en om stap voor stap sterker te worden in het vertalen en tolken.
 - Opdrachten die door de vrijwilliger worden uitgevoerd, worden geëvalueerd.
 - We geven positieve feedback: als het goed is, dan zeggen we het. We laten vrijwilligers hun verhaal doen.
 - Bepaalde vrijwilligers hebben een achtergrond die ze ook op een andere manier voor BO/BA kunnen inzetten, bv. Een vrijwilliger is dokter van opleiding én sociaal tolk: hij geeft vorming rond medische terminologie voor collega's tolken; een andere vrijwilliger moet in het kader van een stage een vorming uitwerken en organiseert deze voor collega's tolken; een vrijwilliger is docent van opleiding en werkt een taaltest uit...

Beëindigen van het engagement

- De redenen voor het stopzetten van een engagement kan zeer verscheiden zijn en ligt zelden bij BO/BA (bv. vinden van een vaste job , verhuis...). Toch willen we leren uit het vertrek van een vrijwilliger, bv. als deze te weinig werk kreeg. We willen vooral ook te weten komen welke rol BO/BA heeft gespeeld voor deze persoon, ook bij een "positief" vertrek uit de organisatie. We willen ook weten wat deze persoon over BO/BA zal vertellen aan andere mensen.
- Het huidige bestand van vrijwilligers wordt nagekeken. Niet-actieve vrijwilligers die aangeven dat ze niet langer actief willen zijn, worden uit het bestand verwijderd, zodat de actieve vrijwilligers beter kunnen opgevolgd worden.
- We zoeken uit of het mogelijk is om een beter zicht te krijgen op vrijwilligers die dankzij BO/BA hun arbeidssituatie hebben kunnen verbeteren.