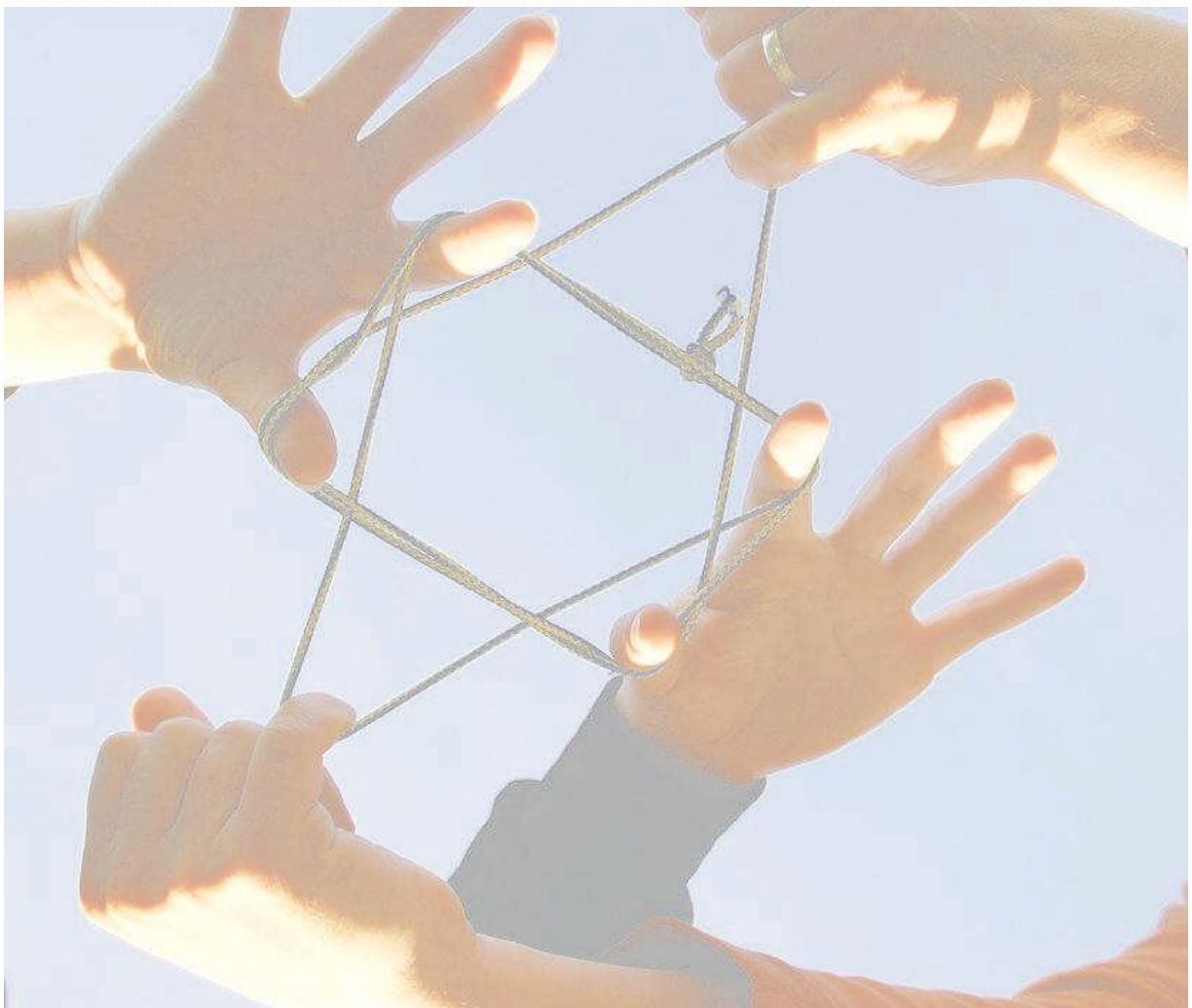




CAW DE PAPAVER

Versterkt welzijn



Informatiebrochure Vrijwillige medewerkers





Welkom

Je bent geïnteresseerd om als vrijwillige medewerker een steentje bij te dragen in ons Centrum voor Algemeen Welzijnswerk. Daar zijn we blij om. Want wij werken graag met vrijwillige medewerkers, en we dragen ze hoog in het vaandel.

Je wil natuurlijk wel eerst weten wie wij zijn, wat wij doen, waarom wij met vrijwilligers werken, en wat voor taken zij bij ons zoal uitvoeren.

Dat hopen wij te kunnen vertellen met deze brochure.

Het is een kennismaking met wat een CAW eigenlijk is, wat voor werk wij doen, en wat we daarmee willen bereiken.

Daaruit zal eigenlijk al blijken waarom we zo graag met vrijwilligers werken, maar we leggen ook uit waarom er bij ons verschillende vrijwilligerswerkingen zijn, die elk hun specifieke taken hebben.

Je voert deze taken dan wel vrijwillig uit, maar we weten je inzet toch wel te waarderen. We geven mee hoe wij proberen deze waardering tot uitdrukking te brengen.

Goede afspraken maken goede vrienden. We geven je een kijk op een aantal afspraken die wij maken met onze vrijwillige medewerkers.

We hopen dat deze brochure voldoende informatie bevat om je de gelegenheid te geven te beslissen of je ons dichterbij wil leren kennen.

We hopen van harte je te mogen verwelkomen in onze organisatie.



Wat is een CAW ?

De afkorting C.A.W. staat voor :
Centrum voor **A**lgemeen **W**elzijnswerk.

De naam 'De Papaver' hebben wij gekozen omdat de papaverbloem of klaproos een symbool is in de Westhoek, de regio waarin wij werken. Over Vlaanderen verspreid zijn er 27 van dergelijke CAW's.



De **Centra voor Algemeen Welzijnswerk** bieden *autonoom* een *laagdrempelige eerstelijns* hulp- en dienstverlening aan iedereen bij wie de welzijnskansen bedreigd of verminderd zijn ten gevolge van persoonlijke, relationele, gezins- of maatschappelijke factoren.

Autonoom : we werken **onafhankelijk** van het onderwijs, de gezondheidszorg, de sociale zekerheid, de financiële bijstand, justitie... Wij bepalen dus *zelf* hoe wij mensen het beste kunnen helpen.

Laagdrempelig: met een vraag of een probleem naar een dienst stappen, dat doe je niet zomaar. Het is een 'drempel' waar je over moet. Wij doen ons best om zo dicht mogelijk bij de mensen te komen, zodat ze over die drempel *durven* komen om hulp te vragen.

Eerstelijnsfunctie: wij helpen mensen zoveel mogelijk om *zélf* hun probleem op te lossen, zodat ze geen of minder beroep moeten doen op gespecialiseerde (= tweedelijns) of duurdere vormen van hulp.

Een CAW wordt gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap, en heeft daarvoor een erkenning nodig. Die erkenning krijgt en behoudt het op basis van een *Beleidsplan*, waarin het CAW zijn doelstellingen en acties bekend maakt voor verscheidene jaren. Op basis van dit beleidsplan, wordt elk jaar een *Jaaractieplan* opgesteld, en van het voorbije jaar een *Jaarverslag* gemaakt.



Wat doet een CAW ?

De kernopdrachten van een CAW zijn:

Onthaal

Het onthaal staat open voor iedereen, met gelijk welke vraag die betrekking heeft op welzijn. Met aangepaste methodieken richt de onthaalwerking zich echter wel op de meest kwetsbaren.

De onthaal-medewerkers geven informatie en advies. Wie met vragen en problemen zit kan zijn verhaal doen en tot rust komen.

Onze medewerkers *luisteren* vooral, en helpen om een probleemsituatie duidelijk in beeld te brengen. Verheldering van de vraag is immers vaak al een stap naar de oplossing. Het CAW hecht veel belang aan deze eerste fase in de hulpverlening: hoe beleven mensen én hun omgeving de problemen?

Wat zijn hun mogelijkheden, hun sterktes? Waar liggen verantwoordelijkheden van basisvoorzieningen (wonen, inkomen)?

Waar liggen aanknopingspunten in hun sociaal netwerk?

Psychosociale begeleiding

Het CAW biedt aansluitend op het onthaal aangepaste psychosociale begeleiding. Deze is er op gericht om de cliënt beter te laten functioneren in het dagelijkse leven, om terug verbinding te krijgen met zichzelf en de wereld rondom. Men gaat daarbij uit van een brede kijk op de verschillende levensgebieden: huisvesting, financiën, psychisch, sociaal, dagbesteding, zingeving, ...De begeleiding wordt prioritair aangeboden aan mensen met een verhoogd risico op verminderde welzijnskansen.

Preventie en beleidssignalering

Het CAW wil problemen *voorkomen*, zodat mensen minder (lang) beroep moeten doen op professionele hulp. De hulp van het CAW is erop gericht mensen én hun omgeving sterker te maken. Contacten met talloze hulpvragers leveren een schat aan informatie op over factoren en mechanismen die oorzaak zijn van onwelzijn en sociale uitsluiting in onze maatschappij. Het CAW signaleert deze gegevens en ervaringen aan de betrokken instanties, overheden en de publieke opinie.



Voor wie werkt het CAW ? De doelgroepen

Het CAW staat open voor **alle** mensen met vragen en problemen: volwassenen, maar ook jongeren en kinderen kunnen bij ons terecht.

Onze aandacht gaat weliswaar in het bijzonder naar **kwetsbare** mensen.

Wat 'kwetsbaar' precies is, is niet zo gemakkelijk te omschrijven.

Kwetsbaarheid is een dynamisch begrip: het verwijst naar meerdere factoren (zie hieronder) die elkaar negatief beïnvloeden en daardoor leiden tot sociale uitsluiting met verminderde welzijnschansen.

Kwetsbaarheid heeft dus vele aangezichten.

De factoren die mensen kwetsbaar maken behoren tot deze drie probleemgebieden:

Armoede, sociale uitsluiting en thuisloosheid (meervoudige kwetsbaarheid) .

Voorbeelden: financiële problemen, problemen met huisvesting, dakloosheid, ...

Persoonlijke levenssfeer (persoon, relaties, gezin).

Voorbeelden: verwerken van een schokkende gebeurtenis, verwerken van stressvolle situaties, problemen in het gezin, partnerrelatie problemen, partnergeweld, problemen in de relatie met andere mensen, ...

Forensische welzijnsproblemen (slachtoffer, pleger).

Voorbeelden: mensen die zelf slachtoffer zijn van een misdrijf, of betrokken zijn bij een verkeersongeval. Maar ook mensen uit het gezin, de familie, of de kennissenkring van iemand die slachtoffer is van een misdrijf, zelfdoding of verkeersongeval.

Ook mensen die in de gevangenis zitten of een andere straf kregen van het gerecht zijn kwetsbaar, en hebben welzijnsproblemen waarvoor ze hulp vragen.



Hoe werkt het CAW ? De werkingsprincipes

Onze hulpverlening is toegankelijk voor alle mensen, zonder enige vorm van discriminatie, maar we richten ons zoals eerder vermeld bewust vooral op de meest kwetsbare mensen. We weigeren nooit hulpverlening omdat mensen niet kunnen betalen.

Onze hulpverlening is **vrijwillig**: ze is door de betrokkenen **gevraagd of aanvaard**. Wijzelf kunnen dus wel voorstellen, maar niemand verplichten om bij ons te komen voor hulp. Wie bij ons komt, doet dat vrijwillig.

Dat woordje 'of' is wel belangrijk: soms komen toch mensen bij ons terecht voor hulp waar ze niet echt om gevraagd hebben. Bijvoorbeeld: door de uitspraak van een rechter die hen verplicht om bij ons te komen voor hulpverlening. Wij maken dan goed duidelijk dat die verplichting niet van ons komt. Waaruit die hulpverlening dan bestaat, dat mag de cliënt samen met ons bepalen. Op die manier kan iemand hulpverlening - die hij/zij niet gevraagd heeft - wel aanvaarden.

We gaan bij onze hulpverlening wel uit van een **wederzijds engagement** (de hulpverlening is niet vrijblijvend). Openheid en medewerking van de cliënt zijn immers nodig om tot resultaten te komen.

We stellen **discretie, veiligheid en vertrouwen** centraal. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie is een hoeksteen van onze hulpverlening. We gaan met respect om met de persoonlijke levenssfeer, waarden en aspiraties van elke persoon. Al onze medewerkers, ook de vrijwilligers, zijn gebonden door het beroepsgeheim.

Het is in eerste instantie de vraag van de cliënt die de inhoud van de hulpverlening bepaalt, niet ons aanbod (**vraaggestuurd**). We bespreken op basis van gelijkwaardigheid met de cliënt de doelstellingen van de hulpverlening, de te ondernemen stappen en acties. Daarin blijven we autonoom: de inhoud van de hulpverlening kan niet opgelegd worden door externe instanties.

Onze hulpverlening is zo passend mogelijk (**maat zorg**).

We maken gebruik van de minst ingrijpende dienst- of hulpverleningsvormen die nodig zijn om bij de problematiek in kwestie het gewenste effect te verkrijgen (**subsidiariteitsprincipe**).



Onze hulpverlening is **maximaal preventief**. We trachten te voorkomen dat mensen beroep moeten doen op duurdere en/of ingrijpender vormen van hulp, of dat het probleem zich herhaalt.

Onze hulpverlening doet maximaal beroep op de mede-verantwoordelijkheid van de persoon voor zijn welzijn. We stimuleren maximaal de zelfredzaamheid, weerbaarheid en zelfstandigheid van de mensen (**emancipatorisch, empowerment** gedachte). We blijven geloven in de mogelijkheden, groeikansen en competenties van cliënten om problemen op te lossen en een eigen toekomst op te bouwen.

We vertrekken van een **integrale benadering** van de vragen en noden van de cliënt. We hebben oog voor de verschillende sociale rollen die iemand vervult en voor de verschillende levensdomeinen waarin die vragen en noden al dan niet verweven voorkomen. We helpen en stimuleren mensen om (terug) verbinding te krijgen met zichzelf en hun sociale omgeving.

Waarom werken wij met vrijwilligers ?

Kwetsbare mensen hebben hun vertrouwen in anderen soms gedeeltelijk of zelfs volledig verloren. De solidariteit die zij ervaren door de belangeloze en vrijwillige inzet van een medeburger kan bijdragen tot herstel van het vertrouwen in de samenleving. Zij hebben er baat bij te merken dat er toch nog mensen klaar staan voor elkaar, en dat solidariteit nog geen verleden tijd is.

De stap zetten naar ons is niet zo gemakkelijk. Met vrijwilligers werken kan een drempelverlagend effect hebben. Geholpen worden door een vrijwillige medewerker komt voor sommige mensen minder bedreigend over dan door een beroepshulpverlener.

De overheid verwacht van beroepskrachten zichtbare efficiëntie en effectiviteit. Bij vrijwillige medewerkers is dat veel minder het geval, waardoor ze iets meer bewegingsvrijheid hebben. Ze kunnen wat meer tijd vrijmaken voor mensen.



Vrijwillige medewerkers doen in een organisatie enkele dynamieken ontstaan die de organisatie sterker maken. Ze zijn minder sterk verweven met de bedrijfscultuur en behouden daardoor een frisse kijk op de organisatie. Dat laat toe zaken te signaleren die anders niet meer gezien worden. Ook verschillen zij vaak van achtergrond (opleiding, cultuur, leeftijd, ervaring) wat maakt dat ze het CAW verrijken met nieuwe invalshoeken en uitzicht bieden op soms andere, creatieve en vernieuwende probleemoplossingen.

Vrijwillige medewerkers gebruiken hun opgedane kennis en ervaring om in hun eigen omgeving toe te passen. Soms zijn ze daarbij de brug naar de hulpverlening. Via onze vrijwillige medewerkers heeft het CAW een bijkomende verankering in de samenleving.



Vrijwilligerswerk is eveneens een dam tegen een maatschappij waarin individualisering, eigenbelang of verzuring te vaak de kop opsteken; een maatschappij waarin te vaak wordt gekeken naar de overheid om het probleem op te lossen. Het CAW investeert in het verhogen van het probleemoplossend vermogen van mensen in de omgeving. Burgers (hulpvragers én vrijwillige medewerkers) zijn daarbij niet louter consumenten, maar mee vormgevers aan de hulp- en dienstverlening.

Het inzetten van vrijwillige medewerkers om de doelstellingen van de organisatie waar te maken is voor het CAW daarom een bewuste beleidskeuze. Dit betekent dat het CAW investeert in belangrijke randvoorwaarden:

1. Wij geven erkenning voor het werk van onze vrijwilligers, waarbij de vrijwilligerswerking geïntegreerd is in de dagelijkse praktijk.
2. Wij zetten beroepskrachten in die als taak de ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers hebben.
3. We blijven ons actief inzetten om na te gaan voor welke doelgroepen en werkingen vrijwilligers inzetbaar zijn.
4. We nemen het vrijwilligerswerk ernstig en houden de verwachtingen naar vrijwilligers voldoende hoog.

Kortom: vrijwilligerswerk kan ons veel bieden, en daarom investeren we er graag en veel in.



Welke taken voeren onze vrijwilligers uit ?

CAW De Papaver is een organisatie met verschillende afdelingen. Die bieden hulpverlening aan op veel verschillende terreinen. De taken die onze medewerkers uitvoeren zijn daardoor heel divers. Dat is ook het geval voor de taken die onze vrijwillige medewerkers uitvoeren !

Een aantal van onze vrijwillige medewerkers staan in voor het onthaal. Aan de balie in het algemeen onthaal zorgen zij voor de ontvangst van cliënten die tijdens de openingsuren het CAW binnenstappen. Zij nemen de telefonische oproepen op het algemeen onthaalnummer aan.

Op die manier zorgen zij ervoor dat iedereen bij de juiste medewerker terecht komt.

Het onthaal is vaak het eerste contact dat mensen hebben met ons CAW. Een vriendelijke en efficiënte ontvangst, zowel aan de balie als aan de telefoon, is dan ook erg belangrijk.

Daarbij horen ook een aantal lichte administratieve taken: verdelen van binnengekomen post, uittypen en versturen van brieven, kopiëren, klasseren, ordenen en beschikbaar stellen van folders en brochures, opzoeken van informatie, ...

Andere vrijwilligers geven ondersteuning aan cliënten van het CAW, onder supervisie van professionele medewerkers.

Er zijn ook vrijwilligers die zorgen voor logistieke ondersteuning: in de verschillende panden van het CAW zorgen zij voor de boodschappen, zodat er steeds van alles in voorraad is.





Het vrijwilligersbeleid van CAW De Papaver

Welke vrijwilligers zoeken wij ?

Qua kennis :

Onze vrijwillige medewerkers hebben geen speciale kennis of een bepaald diploma nodig voor het uitvoeren van hun taken.

Qua attitude:

Onze vrijwillige medewerkers hebben Interesse voor het werken met mensen die zich in onze maatschappij in een kwetsbare positie bevinden. Ze kunnen zich inleven in de situatie van kwetsbare mensen en respectvol met hen omgaan. Ze sluiten aan bij de visie en werkingsprincipes die wij in onze hulpverlening hanteren.

Ze zijn bereid om alles te leren wat nodig is om de taken goed te kunnen uitvoeren, maar ook om zichzelf bij te sturen waar dat nodig is.

Ze zijn discreet ingesteld en niet belust op sensatie. Het opbouwen van een vertrouwensband met onze cliënten is erg belangrijk, en discretie speelt daarin een heel belangrijke rol.

Ze kunnen zelfstandig functioneren en hebben zin hebben voor initiatief, maar ze zijn toch plichtsbewust, en voeren de taken uit volgens de gemaakte afspraken en voorziene procedures.

Ze hebben levenservaring en een brede kijk op de maatschappij. Ze kunnen relativeren en omgaan met frustraties.

Qua vaardigheden:

Onze vrijwillige medewerkers hebben voldoende spreekvaardigheid, en kunnen zich schriftelijk voldoende uitdrukken. Ze kunnen goed luisteren naar mensen.

Ze kunnen samenwerken met andere mensen om samen een doel te bereiken.

Opmerking: 75 jaar is de maximum leeftijd om als vrijwillige medewerker actief te zijn in CAW de Papaver.



Welke afspraken maken wij?

Voor een goede verstandhouding zijn een aantal regels en goede afspraken noodzakelijk.

Het CAW zorgt voor:

Een duidelijk vrijwilligersbeleid

Een onkostenvergoeding, en de nodige verzekeringen.

Een taakhoud die het waard is om je ervoor in te zetten.

Voor elke vrijwilligersgroep is er een verantwoordelijke beroepskracht. Dit is de persoon tot wie je je steeds kan wenden voor vragen en opmerkingen over het vrijwilligerswerk.

De best mogelijke omstandigheden om je taken te kunnen uitvoeren: de nodige vorming, opleiding, en ondersteuning, alsook het nodige materiaal.

Op regelmatige tijdstippen is er een werkoverleg waarop je samen met de verantwoordelijke van de werking de uitvoering van de taken kunt bespreken, en suggesties kunt doen om de samenwerking en de taakuitvoering te verbeteren.

Van onze vrijwillige medewerkers vragen wij:

Dat je de taken uitvoert zoals afgesproken en dat je je inzet om dat op de best mogelijke manier te doen.

Stiptheid in het nakomen van de aanwezigheids- en uurregeling (op tijd komen, vooraf verwittigen bij afwezigheid, e.d.)

Discretie: net als de beroepskrachten zijn ook onze vrijwillige medewerkers gebonden aan het beroepsgeheim !

Opdat deze afspraken geen loze woorden zouden zijn, zetten wij die in een **afsprakennota**. Als je besluit om met ons in zee te gaan, dan mag je die vooraf doornemen, en we zullen die nota bij de start ook samen met je overlopen.



Waardering en onkostenvergoeding

In CAW De Papaver waarderen wij ten eerste de inzet van onze vrijwillige medewerkers. Wij hebben graag dat ze het naar hun zin hebben.

Het CAW sluit uiteraard de nodige verzekeringen af, en zorgt voor een degelijke opleiding. We nemen vrijwilligers op in onze grote groep van medewerkers, en we betrekken ze bij heel wat activiteiten in het CAW.

Zo nodigen wij op de jaarlijkse nieuwjaarsreceptie van CAW De Papaver, naast het bestuur en de beroepsmedewerkers, ook al onze vrijwillige medewerkers uit om samen met ons het glas te heffen op het nieuwe jaar. Daarnaast zijn er nog verschillende andere gelegenheden en manieren waarop wij aan de vrijwillige medewerkers onze waardering laten blijken.

Vrijwillige medewerkers ontvangen in CAW De Papaver een onkostenvergoeding voor reële onkosten: telefoongesprekken, postzegels, parkeertickets en verplaatsingskosten (met een maximum van 10 euro heen en terug).

Het is belangrijk om hierbij rekening te houden met een aantal beperkingen.

De wetgever voorziet 2 systemen om als vrijwilliger vergoed te worden: de forfaitaire vergoeding en de vergoeding op basis van reële kosten. Een vrijwilliger die zich inzet voor meerdere organisaties, mag beide systemen niet combineren. Daar bestaat één kleine uitzondering op: bij toepassing van het forfaitair systeem mag nog een terugbetaling voor maximum 2000 kilometer verplaatsingskosten op jaarbasis plaatsvinden.

Fiscale vrijstelling geldt voor een maximum bedrag.

In het referentiejaar 2011 is dat 1.232,92 euro.

Dit bedrag is onderhevig aan indexering.



Als je twijfelt of je wel vrijwilligerswerk mag doen.

Misschien bevind je je in een bijzonder statuut (pensioen, werkloos, ziek, ...), en vraag je je af of je eigenlijk wel vrijwilligerswerk mag doen.

Uitkering van de RVA.

Ontvang je een uitkering van de RVA (zelfs indien het om een bijpassing of aanvulling gaat), meldt de vrijwillige activiteit dan per brief aan de RVA, via de uitbetalingsinstelling.

Van zodra je die schriftelijke melding hebt gedaan, mag je starten met het vrijwilligerswerk. De RVA heeft dan 12 dagen de tijd om het vrijwilligerswerk te weigeren of te beperken. In dat laatste geval mag je de taken uitvoeren die door de RVA toegelaten zijn.

Uitkering van het ziekenfonds, arbeidsongeschikt.

Ontvang je een uitkering van het ziekenfonds, dan is toestemming van de adviserend geneesheer noodzakelijk om het licht op groen te zetten voor vrijwilligersactiviteiten.

Leefloon.

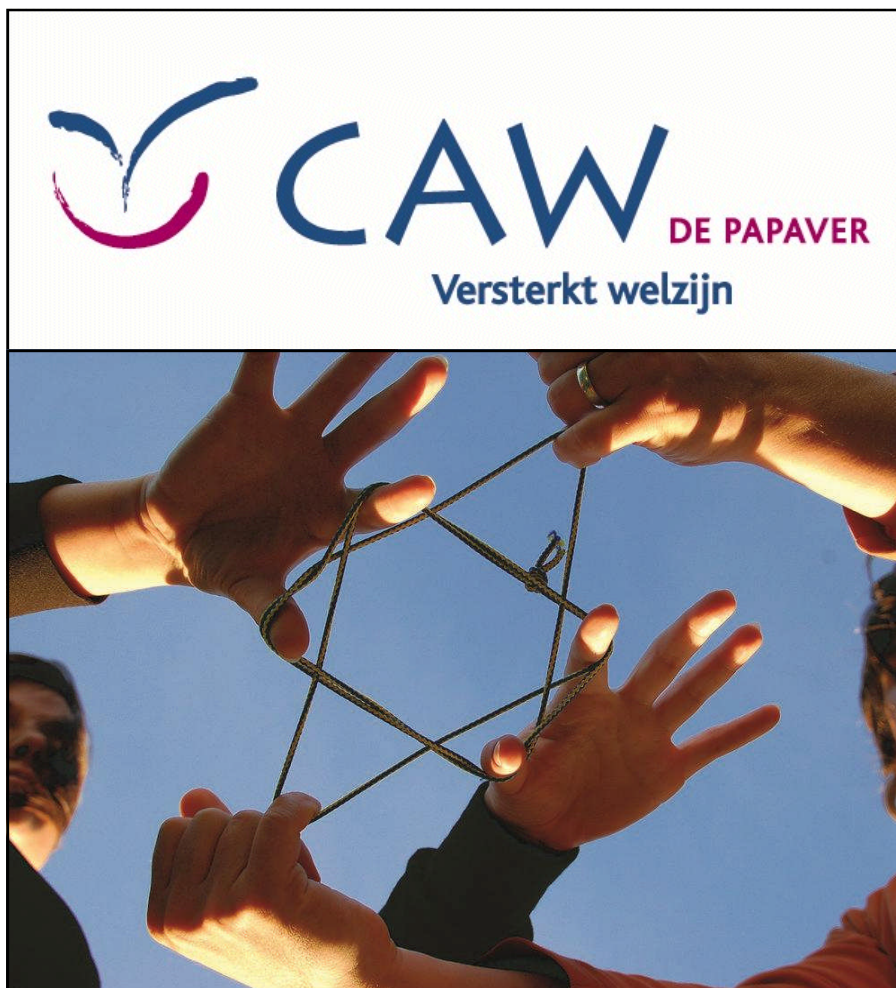
Ontvang je een leefloon, meldt dan het vrijwilligerswerk bij de dossierbeheerder.

Heb je nog twijfels? Neem contact op met het RVA, je ziekenfonds, of je dossierbeheerder. Zij kunnen je ongetwijfeld verder helpen.



Deze brochure kwam tot stand met steun van





Maloulaan 43, 8900 Ieper



Peter Benoitlaan, 8620 Veurne



057/22.09.30



www.cawdepapaver.be