



Gids voor het managen van vrijwilligers die bijdragen aan Crisis en rampen preventie, Paraatheid en Herstel in Europa



De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring in van de inhoud, die uitsluitend de mening van deze publicatie weerspiegelt de auteurs en de Commissie kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor enig gebruik dat kan worden gemaakt van de daarin opgenomen informatie.





Inhoudsopgave

I. Inleiding 2

II. Verklarende woordenlijst 3

III. De context, rol en het belang van vrijwilligerswerk bij crisispreventie, paraatheid en herstel begrijpen 4

IV. Het managen van vrijwilligers die bijdragen aan crisispreventie, paraatheid en herstel 7

V. Conclusie en slotopmerkingen 14

VI. Hulpbronnen 15



I. Inleiding

Crisissituaties, zoals overstromingen, vluchtelingencrises, pandemieën en aardbevingen, hebben de cruciale rol van vrijwilligerswerk benadrukt. **Vrijwilligers zijn naar voren gekomen als sleutelactoren bij het beschermen van kwetsbare groepen, het herstellen van schade, het bieden van sociale en psychologische ondersteuning en het bevorderen van solidariteit door middel van verschillende vormen van verbinding en gezamenlijke acties voor het algemeen welzijn.** Deze gids onderstreept het belang van diverse vormen van vrijwilligerswerk en de betrokkenheid van vrijwilligers in crisissituaties om de veerkracht van de gemeenschap te vergroten. Het legt vooral de nadruk op **vrijwilligerswerk in crisissituaties**, het begrijpen van verschillende vormen van vrijwilligerswerk, het aanbieden van aanbevelingen en gemeenschappelijke normen voor vrijwilligersmanagers in crisissituaties, inclusief componenten die verband houden met rampenpreventie, paraatheid en herstel. Daarnaast biedt de gids links naar verschillende bronnen en documentatie die nuttig kunnen zijn voor het betrekken van vrijwilligers in crisissituaties.

Hoewel de gids in de eerste plaats bedoeld is voor ervaren vrijwilligersmanagers met ervaring in vrijwilligersmanagement, is hij ook bedoeld om **de perspectieven te verbreden en toekomstige vrijwilligersmanagers voor te bereiden op het effectief coördineren van vrijwilligers tijdens crises**, waarbij een ondersteunende en faciliterende omgeving wordt gecreëerd.

Het vertegenwoordigt een combinatie van verschillende theoretische benaderingen, belangrijke bevindingen uit eerdere crises en rampen, en praktische ervaring van het Kroatische Vrijwilligersontwikkelingscentrum bij verschillende crises in Kroatië (overstromingen, aardbeving, humanitaire crises in 2015, oorlog in Oekraïne).

EVI-DEMS-gidsen Gemeenschappelijke context

Deze gids is ontwikkeld als cursusmateriaal ter aanvulling van de Europese Curricula voor het Hoger Onderwijs voor de kwalificatie Vrijwilligersmanager, ontwikkeld via het EVI – DEMS-project.

De Europese Unie financiert **het EVI - DEMS-** project (Enhancing Volunteer Impact – Developing European Management Standards) via **het Erasmus+-programma**. De hoofdpartner is Rotterdam School of Management Erasmus University (Rotterdam, Nederland) en het project wordt uitgevoerd in samenwerking met Vytauto Didziojo Universitetas (Kaunas, Litouwen), Universiteit van Ljubljana (Ljubljana, Slovenië), Centre for European Volunteering (Brussel, België), Out of the Box Europe (Faro, Portugal) en Croatian Volunteer Development Centre (Osijek, Kroatië).

II. Verklarende woordenlijst

Om beter te begrijpen hoe vrijwilligers moeten worden beheerd die bijdragen aan rampenpreventie, paraatheid en herstel, is het noodzakelijk om verschillende nauw verwante en onderling verbonden termen in gedachten te houden die de basis vormen van alomvattende benaderingen voor het omgaan met rampen en noodsituaties. In eenvoudige bewoordingen kan de kern van deze definities uit verschillende literatuur als volgt worden samengevat:

Rampenpreventie verwijst naar maatregelen die worden genomen om de risico's en kwetsbaarheden die met potentiële rampen gepaard gaan, te verminderen of te elimineren. Het omvat acties en strategieën die gericht zijn op het voorkomen van rampen of het minimaliseren van de potentiële impact ervan.

Herstel omvat de processen en activiteiten die worden ondernomen om getroffen individuen, gemeenschappen, infrastructuur en systemen na een crisis of zelfs ramp te herstellen en opnieuw op te bouwen. Het omvat inspanningen om de fysieke, sociale, economische en psychologische aspecten van de getroffen gebieden te herstellen en te rehabiliteren.

Crisismanagement omvat de coördinatie en uitvoering van acties, beleid en procedures om de gevolgen van een crisis of noodsituatie aan te pakken en te beperken. Het omvat de activiteiten die worden uitgevoerd tijdens de onmiddellijke reactie op een crisis, evenals de daaropvolgende inspanningen om de situatie te beheersen en te controleren.

Risicomanagement verwijst naar een manier om risico's te verminderen, de gevolgen te beperken en de veerkracht van de samenleving bij rampen te vergroten. Het doel is om het probleem van rampen op te lossen voordat ze zich voordoen en de ontwikkeling bedreigen.

Paraatheid verwijst naar de bereidheid en het vermogen van individuen, gemeenschappen, organisaties en overheden om effectief te reageren op en het hoofd te bieden aan een ramp of noodsituatie. Het gaat om het vooraf plannen, organiseren en uitrusten van middelen en systemen om de responsmogelijkheden te verbeteren.

Crisis is een toestand waarin gebeurtenissen of verschijnselen, die in de natuur voorkomen of door menselijke activiteiten worden veroorzaakt, tot grote verliezen leiden. Om deze aan te pakken is het noodzakelijk om aanzienlijke middelen van verschillende belanghebbenden in te zetten.

Veerkracht verwijst naar het vermogen van individuen, gemeenschappen, organisaties en systemen om de gevolgen van rampen of crises te weerstaan, zich eraan aan te passen en ervan te herstellen. Het gaat om het opbouwen en versterken van capaciteiten en middelen om schokken en spanningen effectief op te vangen, erop te reageren en ervan te herstellen.

Vrijwilligerswerk tijdens crises is vrijwilligerswerk dat wordt gedaan in situaties die urgentie vereisen en in buitengewone sociale situaties.

III. Inzicht in de context, rol en het belang van vrijwilligerswerk bij rampenpreventie, paraatheid en herstel

Rampen en crises hebben hun eigen karakteristieke oorzaken, unieke scenario's, impact op mensen en omgevingen, omvang en ernst van de gevolgen. Ze hebben een grote en uiterst negatieve impact op de samenleving, de economie en de gemeenschapsontwikkeling; de gebruikelijke manier van leven verstoren, en vaker nog de politieke levensomstandigheden. Ze vertragen de ontwikkeling van de gemeenschap en vereisen het nemen van speciale maatregelen door alle entiteiten als reactie op noodsituaties. **De gevolgen ervan kunnen** echter worden verzacht door passende preventieve maatregelen te nemen, het rampenrisico te beheersen, van rampen te leren en de veerkracht van de gemeenschap op te bouwen om op natuurrampen te reageren.

De rol en het belang van vrijwilligerswerk in een crisis zijn aanzienlijk en veelzijdig. Vrijwilligers spelen een cruciale rol bij de ondersteuning van getroffen gemeenschappen, de hulpverlening en het algehele rampenbeheer. **Vrijwilligerswerk is bijzonder effectief bij het opbouwen en versterken van sociale cohesie en solidariteit binnen en tussen groepen, en bij het creëren van netwerken en relaties.** Vrijwilligerswerk zorgt ervoor dat leden van de gemeenschap emotioneel ondersteund worden in tijden van crisis, terwijl het tegelijkertijd mogelijkheden biedt om in zowel basis- als sociale behoeften te voorzien. Het creëert een cirkel van vertrouwen en een gemeenschappelijke identiteit, ervaring en motivatie. Door middel van vrijwilligerswerk ontwikkelde horizontale lokale netwerken helpen de toegang tot hulpbronnen en informatie in tijden van crisis te vergroten.

Het State of the World's Volunteerism Report 2018 van de VN: The thread that binds (Khozi Mukwashi, 2018) levert nieuw bewijsmateriaal over **de rol van vrijwilligerswerk bij het versterken van de veerkracht van de gemeenschap**. Het rapport legt uit hoe gemeenschappen vrijwilligerswerk waarderen, waardoor ze collectieve strategieën kunnen creëren om verschillende economische, sociale en economische uitdagingen op te lossen. Het creëren van mensgerichte verbindingen en relaties en het vermogen om vrijwilligers te organiseren zijn twee belangrijke determinanten van vrijwilligerswerk waarvan de bijdrage wordt erkend voor het creëren van veerkracht in de gemeenschap. Formeel en informeel vrijwilligerswerk omvat een breed scala aan activiteiten die gericht zijn op het bieden van steun aan de gemeenschap en het versterken van het veerkrachtsysteem van de gemeenschap, van het verlenen van diensten, het bepleiten van verandering tot het deelnemen aan verschillende gemeenschapsprocessen.

Het Europees Economisch en Sociaal Comité benadrukt in zijn initiatiefadvies: Vrijwilligers – Burgers bouwen aan de toekomst van Europa (EESC, 2021) **de cruciale rol van vrijwilligers in sectoren** als de sociale, ecologische en culturele domeinen.

In het advies wordt opgeroepen tot meer erkenning, steun en integratie van vrijwilligerswerk in het Europese beleid, waarbij de nadruk wordt gelegd op de noodzaak van een eerlijke behandeling en adequate middelen, en hulde wordt gebracht aan de miljoenen vrijwilligers die hun belangrijke sociale rol hebben getoond door hun werk om de gevolgen van de klimaatverandering te bestrijden. Covid-19-pandemie. Het benadrukt het potentieel van vrijwilligerswerk om de democratie te versterken, inclusie te bevorderen en het algemene maatschappelijke welzijn te verbeteren.



Waarom is vrijwilligerswerk belangrijk is voor rampenpreventie, paraatheid en herstel?

- 1. Vermogen om onmiddellijke hulp te bieden:**

Vrijwilligers mobiliseren snel en verlenen onmiddellijke hulp door deel te nemen aan zoek- en reddingsoperaties, essentiële voorraden te distribueren, schuilplaatsen op te zetten en medische hulp te bieden.
- 2. Aanvulling van professionele diensten:**

Vrijwilligers kunnen kritieke hiaten opvullen door extra macht, middelen en ondersteunende diensten aan te bieden, waardoor de capaciteit van het bestaande responsstelsel wordt vergroot.
- 3. Lokale kennis en verbinding met de gemeenschap:**

Vrijwilligers komen vaak uit de getroffen gemeenschap of nabijgelegen gebieden, waardoor ze waardevolle lokale kennis en begrip krijgen van de behoeften, middelen en culturele context van de gemeenschap.
- 4. Flexibiliteit en aanpassingsvermogen:**

Vrijwilligerswerk zorgt voor een flexibel personeelsbestand dat zich kan aanpassen aan zich ontwikkelende crises. Hun wendbaarheid en bereidheid om waar nodig in te grijpen, draagt bij aan een efficiëntere en alomvattende crisisrespons.
- 5. Emotionele steun:**

Vrijwilligers kunnen emotionele steun bieden en troost bieden aan mensen die in nood of getraumatiseerd zijn.
- 6. Gemeenschapsopbouw en herstel:**

Vrijwilligers kunnen helpen bij gemeenschapsontwikkelingsinitiatieven, deelnemen aan wederopbouwprojecten, bijdragen aan inspanningen op het gebied van rampenparaatheid en deelnemen aan activiteiten die veerkracht en duurzame ontwikkeling bevorderen. De inzet van vrijwilligers bevordert een gevoel van solidariteit, versterkt de sociale banden en stelt gemeenschappen in staat zich beter voor te bereiden op toekomstige crises.

Strategische en beleidskaders in Europa

Strategische en beleidskaders voor het betrekken van vrijwilligers bij rampenpreventie, paraatheid en herstel op EU-niveau kunnen worden waargenomen via verschillende mechanismen, strategieën, programma's en initiatieven, zoals: het Europees mechanisme voor civiele bescherming, het Europees Solidariteitskorps, de EU-strategie over rampenrisicovermindering, de EU-consensus over humanitaire hulp en het EU RescEU-mechanisme. Deze initiatieven bieden een breed kader voor samenwerking en coördinatie tussen de EU-lidstaten bij het reageren op rampen en voor humanitair optreden van de EU, en erkennen de rol van het maatschappelijk middenveld, inclusief vrijwilligers, bij het aanvullen van de responsinspanningen.

Specifieke protocollen, programma's en strategieën variëren echter **van lidstaat tot lidstaat en maken in verschillende contexten melding van vrijwilligerswerk**. In sommige Europese landen bestaan er wetten, strategieën of protocollen op het gebied van crisisbeheersing of civiele bescherming waarin duidelijk wordt vermeld dat vrijwilligers en NGO-troepen moeten worden betrokken in het geval van een crisis of noodsituatie (zoals Litouwen, Portugal, Kroatië, Albanië, Noord-Macedonië, Bulgarije en Slovenië).

Aan de andere kant besteden de bestaande noodplanningsprocedures in België en Nederland nauwelijks aandacht aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, die vaak als eerste arriveren in crisissituaties.

Toch staat de aandacht die in de meeste bestaande strategische en beleidskaders aan vrijwilligers wordt besteed vooral op papier en ontbreekt deze in de praktijk. De meeste systemen voor civiele bescherming zijn traditioneel afhankelijk van grotere organisaties waarbij vrijwilligers betrokken zijn, zoals de vrijwillige brandweer of het Rode Kruis, die afhankelijk zijn van vrijwilligers. Ze spelen een cruciale rol bij rampenbestrijding, paraatheid en andere humanitaire activiteiten.

Voorbeelden waarin kleine lokale organisaties en burgers in bredere zin worden uitgenodigd en betrokken als operationele krachten tijdens crises en noodsituaties zijn zeldzaam in Europa.

Tijdens de COVID-19-crisis in 2020 riep het Centrum voor Europees Vrijwilligerswerk beleidsmakers op tot een "verandering van uitrusting voor vrijwilligerswerk" (The Road to Recovery, 2020), die een grotere focus, intensiteit en snelheid van investeringen en de ontwikkeling van partnerschappen zou moeten omvatten, waarbij vrijwilligers betrokken zijn en vrijwilligersinfrastructuurorganisaties om het belang van de energie, expertise en inzet van vrijwilligers voor de gezondheid, het welzijn en de solidariteit in Europa te weerspiegelen.

De Blueprint for European Volunteering #BEV2030 (2021) erkent vrijwilligerswerk als een belangrijk onderdeel van de veerkracht van de gemeenschap en pleit ervoor dat vrijwilligerswerk een integraal onderdeel wordt van de gemeenschapsplanning voor crisispreventie en -respons. Vrijwilligerswerk in crises vereist speciale aandacht, planning en organisatie.

Het reageren op crises met de steun van vrijwilligers is efficiënt en effectief als ervoor wordt gezorgd dat de structuren voor de coördinatie en ondersteuning die nodig zijn voor incidenteel vrijwilligerswerk in noodsituaties van tevoren gereed zijn met adequate en passende ondersteuning en financiering.

1. Voor meer informatie, zie hoofdstuk VI. Bronnen.

2. Thuis: Centrum voor Europees Vrijwilligerswerk (CEV). CEV. (nd). <https://www.europeanvolunteercentre.org/>

IV. Aansturen van vrijwilligers die bijdragen aan rampenpreventie, paraatheid en herstel

“Veranderend landschap van vrijwilligerswerk”

Inzicht in het fenomeen van de vrijwillige bijdrage van burgers aan rampenpreventie, paraatheid en herstel is van cruciaal belang voor effectief vrijwilligersmanagement in tijden van crises. Het ‘veranderende landschap’ van vrijwilligerswerk is zichtbaar in de achteruitgang van formeel en georganiseerd vrijwilligerswerk ten gunste van informeel, spontaan en incidenteel vrijwilligerswerk. Informeel vrijwilligerswerk is de afgelopen decennia dramatisch gegroeid. Het State of the World's Volunteerism Report 2022: Building Equal and Inclusive Societies (Morley, 2021) van de VN benadrukt dat trends de **dominantie aantonen van informeel vrijwilligerswerk vergeleken met formeel vrijwilligerswerk**.

De digitalisering heeft de opkomst van dit fenomeen zelfs versneld en heeft een aanzienlijke impact gehad op vrijwilligerswerk in crises, waardoor een revolutie teweeg is gebracht in de manier waarop mensen hun tijd, vaardigheden en middelen inbrengen en hun solidariteit, waarden en medeleven uiten terwijl ze aan deze activiteiten deelnemen. Het verhoogde de toegankelijkheid via digitale platforms en online tools, waardoor de pool van potentiële vrijwilligers werd uitgebreid en de algehele betrokkenheid werd vergroot. Digitale communicatiekanalen maken een snelle mobilisatie van vrijwilligers tijdens crises mogelijk. Vrijwilligers kunnen realtime updates, instructies en coördinatie ontvangen. Hulp op afstand en virtueel vrijwilligerswerk (data-analyse, vertaling, crisiskartering, online counseling en beheer van sociale media) zijn mogelijk. Digitale platforms hebben de opkomst van initiatieven op het gebied van crowdsourcing en micro-vrijwilligerswerk mogelijk gemaakt, waarbij individuen kleine, beheersbare taken kunnen bijdragen of informatie kunnen verstrekken om de inspanningen op het gebied van crisisrespons te ondersteunen. Digitale hulpmiddelen maken naadloze communicatie en samenwerking mogelijk tussen vrijwilligers, organisaties en door crises getroffen gemeenschappen. Deze verbeterde communicatie bevordert efficiënt teamwerk, het delen van informatie en kennisuitwisseling, wat leidt tot een effectievere crisisrespons. Hoewel de digitalisering aanzienlijke voordelen heeft opgeleverd voor vrijwilligerswerk in crises, is het belangrijk op te merken dat zij ook de bestaande digitale kloof kan vergroten en mensen kan uitsluiten die geen toegang hebben tot technologie of vaardigheden op het gebied van digitale geletterdheid. Daarom moeten er extra inspanningen worden geleverd om inclusiviteit en eerlijke toegang tot de mogelijkheden voor digitaal vrijwilligerswerk te garanderen, zodat iedereen kan deelnemen aan crisisrespons- en herstelinspanningen.

De trendmatige stijl van vrijwilligerswerk is bovendien **in toenemende mate individualistisch, episodisch en flexibel, minder beperkt door formele regels, impulsief geïnitieerd en autonoom opereert**. Spontaan vrijwilligerswerk brengt unieke sterke punten en uitdagingen met zich mee voor het vrijwilligersproces en maakt tegelijkertijd een snelle reactie in dynamische contexten mogelijk (Yang, 2021).



De Europese humanitaire crisis van 2015 (die begon toen de stroom vluchtelingen en migranten aanzienlijk toenam) heeft **het belang aangetoond van spontane vrijwilligers** die functioneerden als “gestructureerde zelforganisatie” (complementaire relatie tussen zelforganisatie en coördinatie) en als alternatief voor een officieel reactiesysteem. Dit fenomeen vereist meer op samenwerking gerichte en flexibele benaderingen in het vrijwilligersbeheer om vrijwilligerswerk en burgerbetrokkenheid te bevorderen. (Simsa et al., 2019).

De conceptuele typologie van vrijwilligerswerk (Koolen-Maas et al., 2023) onderscheidt **drie categorieën vrijwilligers**: traditioneel (wilde zalm), derden (gekweekte vis) en spontaan (marien zoöplankton). Elke vrijwilligersbron vereist een specifieke vorm van management. De drie bronnen zijn vloeibaar en staan dynamisch in wisselwerking met elkaar en met/binnen een bredere vrijwilligersomgeving die bestaat uit verschillende belanghebbenden die een gedeelde verantwoordelijkheid hebben voor het beheer van de diversiteit aan vrijwilligersbronnen, die cruciaal is voor de ondersteuning van vrijwilligerswerk in het algemeen. Dit vraagt om **collectieve strategieën en beleid** onder belanghebbenden die ervoor zorgen dat elke hulpbron kan floreren (Koolen-Maas et al. 2023).

Uit het onderzoeksrapport ‘Leiderschap voor vrijwilligerswerk: de COVID-19-ervaring’ van IAVE (Mwathi Mati et al., 2021) bleek dat **de pandemie over de hele wereld de complexiteit van de vrijwilligersomgeving heeft vergroot**.

Een uitgebreid Zwitsers rapport over het managen van vrijwilligers bij rampen (Roth, F. en Prior, T., 2019) benadrukt **het belang van samenwerking tussen het maatschappelijk middenveld en het openbaar bestuur bij succesvol nood- en rampenbeheer**. Factoren zoals nieuwe technologieën, grootschalige rampen en een anders betrokken bevolking zorgen er samen voor dat er nieuwe, spontane of opkomende vormen van vrijwilligerswerk in de officiële rampenbeheersingsactiviteiten terechtkomen.

De Oliveira (2021) ging ook in op deze relaties tussen het staatsmanagement en het werk dat in het veld door NGO's werd gedaan. Vrijwilligerswerk doorkruist particuliere domeinen, huishoudens en gezinnen, waardoor partnerschappen op het gebied van sociale bijstand met de staat worden geïnstitutionaliseerd, wat een ‘gedeeld’ management van de ‘crisis’ belichaamt. Dit **gezamenlijke bestuursmodel** moet worden herzien, omdat het de echte economieën van de samenleving verstoort, vooral in crises, waarin het overleven grotendeels afhangt van sociale voorzieningen.

Pýdurariu (2022) merkte op dat diepe crises zich lijken te vermenigvuldigen en te diversifiëren, met voorbeelden als de vluchtelingencrisis in Oekraïne en de COVID-19-pandemie. Tegelijkertijd zijn mensen bij deze crises vaak betrokken via verschillende vormen van vrijwilligerswerk. Deze kunnen echter nutteloos blijken als ze ongeorganiseerd zijn, zonder voldoende opgeleide mensen en een zorgvuldige planning. Er wordt benadrukt dat **tijdmanagement, training en coaching prioriteiten moeten zijn voor NGO's** bij het creëren van mechanismen om vrijwilligers aan te trekken en te behouden, hun tevredenheid over de taak te garanderen en tegelijkertijd bij te dragen aan hun welzijn.

Waarom is het coördineren van vrijwilligers die bijdragen aan rampenpreventie, paraatheid en herstel anders?

Burgerparticipatie is een van de belangrijkste principes van risicovermindering als gevolg van verschillende soorten rampen en bij het opbouwen van veerkrachtige, flexibele gemeenschappen. Vrijwilligerswerk in crises manifesteert zich meestal als collectief gedrag en de reactie van burgers op crisissituaties. Een dergelijke reactie kan de vorm aannemen van spontaan, incidenteel vrijwilligerswerk of in een georganiseerde omgeving die wordt beheerd door maatschappelijke organisaties.

De afgelopen decennia heeft de wereld te maken gehad met veel humanitaire crises, natuurrampen en de wereldwijde COVID-19-pandemie, die gepaard ging met verschillende soorten en vormen van vrijwilligerswerk als reactie op crises. Georganiseerde (en getrainde) vrijwilligers worden traditioneel beheerd door formele organisaties. Spontane vrijwilligers die al dan niet over professionele kennis, ervaring en formele opleiding beschikken, maar gemotiveerd zijn door de wens om anderen te helpen, verschijnen het vaakst in de vroege stadia van de crisis. Sommigen van hen sluiten zich later echter aan bij de organisaties die hen de hulp hebben geboden. Deze situaties benadrukten **het belang van het ontwikkelen van strategieën, passende mechanismen voor gestructureerde en systematische institutionele ondersteuning, die normen met betrekking tot vrijwilligerswerk in crises garanderen**, maar toonden ook de synergetische effecten van alle soorten vrijwilligerswerk op het opbouwen van de veerkracht van de gemeenschap.

Vrijwilligerswerk in crises ligt 'gevoeliger' dan klassiek, traditioneel vrijwilligerswerk, en het managen van vrijwilligers in dergelijke situaties kan een uitdaging zijn voor NGO's. In noodsituaties en crisissituaties moet het vrijwilligersbeheer meer dan ooit een aantal basisprincipes in acht nemen, zoals het beschermen van de mensen die geholpen worden, maar ook van de vrijwilligers. Ongeacht of het om georganiseerde of spontane vrijwilligers gaat, de belangrijkste aanname die in overweging moet worden genomen is dat crisissituaties risico's met zich meebrengen die vaak op het eerste gezicht onzichtbaar zijn. Verantwoordelijkheid voor het leven en de gezondheid, efficiënt personeelsbeheer en de noodzakelijke expertise zijn cruciaal bij het uitvoeren van specifieke taken. Bovendien is de bescherming van de waardigheid en de geestelijke gezondheid, zowel voor vrijwilligers als voor de mensen die hulp ontvangen, een essentiële voorwaarde voor actie in alle vormen van vrijwilligerswerk. Het is belangrijk om de instructies van bevoegde autoriteiten en organisaties op te volgen om negatieve effecten van vrijwilligerswerk en extra schade voor burgers en vrijwilligers te voorkomen. Ook vrijwilligers moeten hiervan op de hoogte zijn, van hun beperkingen, aangezien vrijwilligerswerk in crisissituaties stress, angst, angst of andere moeilijke en uitdagende emoties en zelfs trauma kan veroorzaken.

Basisprincipes van vrijwilligerswerk in crises:

1. Verantwoordelijk voor het leven en de gezondheid
2. Bescherming van de waardigheid
3. Expertise in specifieke taken
4. Efficiënt personeelsbeheer
5. Zorg voor de mentale gezondheid

De resultaten van een onderzoek waarin spontaan vrijwilligerswerk tijdens de Europese humanitaire crisis van 2015 werd onderzocht, toonden aan dat om inefficiënties te voorkomen, het noodzakelijk is om **duidelijke regels, taken en verantwoordelijkheden te hebben**, maar dan binnen open en vloeiende structuren die autonomie mogelijk maken en garanderen. Dat is de reden waarom spontaan vrijwilligerswerk voor maatschappelijke organisaties een evenwicht vereist tussen zelforganisatie en coördinatie (Simsa et al., 2019).

Het managen van vrijwilligers die bijdragen aan rampenpreventie, paraatheid en herstel vereist een specifieke aanpak – vanwege de unieke aard van deze situaties – en vereist zorgvuldige planning en coördinatie. Effectief vrijwilligersbeheer vereist voortdurende inspanning, samenwerking en aanpassingsvermogen. De specificiteit van het aansturen van vrijwilligers die bijdragen aan rampenpreventie, paraatheid en herstel ligt in het afstemmen van de aanpak op de unieke eisen en uitdagingen die dergelijke situaties met zich meebrengen. **Door aandacht te besteden aan training, rollen, flexibiliteit, veiligheid, coördinatie en ondersteuning kunnen vrijwilligersmanagers de effectiviteit van vrijwilligers bij het ondersteunen van rampenbeheersingsinspanningen optimaliseren.** Door vrijwilligers uit te rusten met de benodigde kennis en vaardigheden kunnen zij actief bijdragen aan inspanningen gericht op het voorkomen of beperken van rampen. Dit zal leiden tot het creëren van een ondersteunende omgeving waarin de bijdragen van vrijwilligers worden gemaximaliseerd.

Bovendien is het van cruciaal belang voor vrijwilligersmanagers om **hun strategieën voor vrijwilligersbeheer voortdurend te evalueren en te verbeteren** op basis van de lessen die zijn geleerd uit eerdere rampen en de zich ontwikkelende beste praktijken. Door innovatie te omarmen, technologie te benutten en feedback van vrijwilligers en leden van de gemeenschap op te nemen, kunnen vrijwilligersmanagers zorgen voor de voortdurende verbetering van hun aanpak voor het aansturen van vrijwilligers op het gebied van rampenpreventie, paraatheid en herstel.

Gemeenschappelijke normen en aanbevelingen voor vrijwilligersmanagers in het managen van vrijwilligers die bijdragen aan rampenpreventie, Paraatheid en herstel

Werving en selectie

Vrijwilligersmanagers identificeren de specifieke vaardigheden en expertise die nodig zijn voor de crisisrespons of identificeren beperkingen. Selectiegesprekken of sollicitatieformulieren voor vrijwilligers met specifieke vragen kunnen nuttig zijn. Vrijwilligersmanagers beoordelen de beschikbaarheid van vrijwilligers, coördineren diensten en schema's en zorgen ervoor dat er voldoende vrijwilligers worden ingezet om crises effectief aan te pakken.

Screening van vrijwilligers

Een crisissituatie is geen goed moment om de screening van vrijwilligers te verwaarlozen; het is belangrijker dan ooit! Naast het volgen van de algemene regels en voorschriften met betrekking tot vrijwilligerswerk in bepaalde landen, hebben vrijwilligersmanagers aanvullende verplichtingen om een veiligheidscontrole uit te voeren, vooral wanneer iemand vrijwilligerswerk doet bij kwetsbare en gemarginaliseerde groepen.

Duidelijke rollen en verantwoordelijkheden

Het toewijzen van specifieke rollen en verantwoordelijkheden aan vrijwilligers is van cruciaal belang voor effectief management. Vrijwilligers moeten hun taken, verwachtingen en beperkingen binnen het raamwerk voor rampenbestrijding begrijpen. Duidelijke richtlijnen helpen de orde, coördinatie en verantwoordelijkheid onder vrijwilligers te handhaven, waardoor ze effectief kunnen bijdragen aan rampenpreventie, paraatheid en herstelinspanningen.

Het ontwikkelen van richtlijnen en beleid voor vrijwilligers

Gedragscodes, veiligheidsprotocollen en vertrouwelijkheidsovereenkomsten helpen duidelijke verwachtingen te scheppen, een veilige werkomgeving te bevorderen, de rechten en het welzijn van zowel vrijwilligers als de getroffen bevolking te beschermen, en ethische normen in stand te houden tijdens vrijwilligerswerk tijdens crises. Dit beleid zorgt voor consistentie, verantwoordelijkheid en professionaliteit bij vrijwilligersacties en draagt bij aan een effectieve en verantwoorde crisisrespons.

Gespecialiseerde training

Vrijwilligers die betrokken zijn bij rampengerelateerde activiteiten moeten een passende training krijgen om verschillende taken uit te voeren. Deze training kan protocollen voor rampenbestrijding, eerste hulp, zoek- en reddingstechnieken, psychologische ondersteuning en andere relevante vaardigheden omvatten. Specificiteit in de training zorgt ervoor dat vrijwilligers voldoende voorbereid zijn op het omgaan met de uitdagingen waarmee ze tijdens rampsituaties te maken kunnen krijgen. Geïntegreerde praktische oefeningen, simulaties en op scenario's gebaseerde trainingen kunnen nuttig zijn om de paraatheid en het besluitvormingsvermogen van vrijwilligers te vergroten.

Veiligheid en risicobeheer

De veiligheid van vrijwilligers is van het allergrootste belang in rampsituaties, net als die van degenen die geholpen worden. Er moeten specifieke veiligheidsprotocollen, risicobeoordelingen en passende beschermingsmaatregelen worden getroffen om vrijwilligers te beschermen terwijl zij bijdragen aan rampenpreventie, paraatheid en herstelinspanningen.

Vrijwilligersmanagers moeten de nadruk leggen op veiligheidstraining, zorgen voor de noodzakelijke veiligheidsuitrusting en voortdurend de risico's beoordelen en beperken die verband houden met de taken die aan vrijwilligers zijn toegewezen.

Coördinatie en communicatie

Effectieve communicatie en coördinatie zijn van cruciaal belang bij het aansturen van vrijwilligers tijdens rampsituaties. Vrijwilligersmanagers moeten betrouwbare communicatiekanalen opzetten en zorgen voor duidelijke communicatielijnen tussen vrijwilligers, het managementteam en de relevante autoriteiten. Regelmatige updates, briefings en debriefings helpen het situationeel bewustzijn te behouden, cruciale informatie te delen en opkomende uitdagingen of zorgen aan te pakken. Er kunnen verschillende technologieplatforms worden gebruikt om realtime communicatie, het delen van informatie en updates te vergemakkelijken.

Flexibiliteit en aanpassingsvermogen

Rampensituaties zijn vaak onvoorspelbaar en kunnen snel evolueren. Het managen van vrijwilligers in deze scenario's vereist flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Vrijwilligerscoördinatoren moeten bereid zijn plannen aan te passen, rollen opnieuw toe te wijzen en tegemoet te komen aan veranderende omstandigheden. Vrijwilligers moeten zich indien nodig kunnen aanpassen aan verschillende rollen en taken, waardoor een responsief en efficiënt rampenbeheerproces wordt gewaarborgd.

Ondersteuning en erkenning van vrijwilligers

Vrijwilligers die hun tijd en inspanningen besteden aan rampengerelateerde activiteiten hebben passende ondersteuning en erkenning nodig. Vrijwilligersmanagers bieden logistieke ondersteuning, toegang tot de noodzakelijke middelen en organiseren ondersteunende bijeenkomsten om emotionele en sociale behoeften aan te pakken (bijvoorbeeld een pauze nemen van vrijwilligerswerk, vrijwilligersrollen en -taken veranderen, individuele/ groeps/peer-to-peer supervisie organiseren om de situatie opnieuw te beleven). angst, het wegnemen van zorgen, enz.) en het bevorderen van sociale cohesie en inclusie (IFRC Reference Center for Psychosocial Support, 2019). Het erkennen van de bijdragen van vrijwilligers en het uiten van dankbaarheid voor hun inspanningen kan helpen een positieve en gemotiveerde vrijwilligersgemeenschap te bevorderen.

Evaluatie en verbetering

Vrijwilligersmanagers evalueren de effectiviteit van vrijwilligersactiviteiten, prestaties en processen, en identificeren gebieden voor verbetering. Ze verzamelen feedback van vrijwilligers, beoordelen de impact van hun inspanningen en analyseren de geleerde lessen. Vrijwilligersmanagers gebruiken deze informatie om strategieën voor vrijwilligersbeheer te verfijnen, trainingsprogramma's te verbeteren en toekomstige crisisresponsplannen te versterken.

Uitdagingen bij het managen van vrijwilligers die bijdragen aan Rampenpreventie, paraatheid en herstel

Het managen van vrijwilligers in rampsituaties kan verschillende obstakels en uitdagingen met zich meebrengen. Het is essentieel voor vrijwilligersmanagers om op deze uitdagingen te anticiperen en deze aan te pakken om effectieve vrijwilligersbetrokkenheid te garanderen. (Roth en Prior, 2019).

Persoonlijke en interpersoonlijke risico's voor het welzijn van medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers en vrijwilligers kunnen idealistische verwachtingen hebben van hun vermogen om anderen te helpen, wat leidt tot schuldgevoelens als ze beseffen dat ze niet iedereen op het vereiste niveau kunnen helpen. Ze kunnen zich ook schuldig voelen als iemand die ze hielpen schade lijdt of als ze prioriteit geven aan hun eigen behoeften. Er kunnen zich morele dilemma's voordoen bij de beslissing welke prioriteit moet worden gegeven. Het behouden van vrijwilligers en het voorkomen van burn-out kan een uitdaging zijn. Interpersoonlijke risico's omvatten een gebrek aan steun en conflicten binnen het team, die moeten worden aangepakt, vooral in stressvolle en opgebrande situaties.

Operationele kwesties

Wanneer vrijwilligers- en materiële donaties samenkomen zonder goed management, kan dit overweldigend worden. In dergelijke situaties zijn spontane vrijwilligers bekritiseerd omdat ze verstoringen veroorzaken en betrokken zijn, terwijl ze geen logistieke plannen hebben. Deze problemen kunnen getrainde vrijwilligers belasten en leiden tot vertragingen bij de hulp aan mensen in nood. Andere zorgen kunnen worden geuit over ontoereikende training voor nieuwe vrijwilligers, ineffectieve systemen voor kennisoverdracht, slechte planning en taaktoewijzing.

Juridische uitdagingen

Om juridische uitdagingen te voorkomen, is een goede doorlichting van vrijwilligers van cruciaal belang. Bij spontane vrijwilligers ontstaat echter vaak onzekerheid, ook al gelden er algemene wettelijke kaders voor vrijwilligerswerk. In Duitsland kunnen de autoriteiten bijvoorbeeld spontane vrijwilligers wettelijk aanwijzen als Verwaltungshelfer (administratieve hulpverleners). Hierdoor kunnen ze optreden namens een overheidsinstantie zonder er rechtstreeks mee verbonden te zijn. Bovendien zijn ze beschermd tegen aansprakelijkheidsclaims, zelfs in gevallen waarin onbedoelde schade ontstaat (Erkens, 2016, zoals geciteerd in Roth en Prior, 2019).

Politieke en culturele uitdagingen

Er zijn twee belangrijke uitdagingen voor autoriteiten bij het werken met vrijwilligers: het overwinnen van institutioneel scepticisme en het integreren van vrijwilligers in gevestigde processen.

Aanbevelingen zijn onder meer het opbouwen van sterke relaties met professionele hulpverleners en lokale autoriteiten, het verduidelijken van rollen en verantwoordelijkheden door middel van formele overeenkomsten, het uitvoeren van gezamenlijke trainingsoefeningen, het bieden van tolkdiensten voor effectieve communicatie, en het bevorderen van inclusiviteit en diversiteit binnen het vrijwilligersprogramma om cultureel begrip en samenwerking te bevorderen.

V. Conclusie en slotopmerkingen

De afgelopen jaren zijn we getuige geweest van talloze crises en rampen waarbij **gewone mensen buitengewone dingen hebben gedaan en op de voorgrond zijn gekomen, waarbij** ze vaak nog lang betrokken bleven nadat de betaalde diensten hun werk hadden voltooid. Deze burgers spelen een **cruciale rol bij het bijstaan van degenen die door crises zijn getroffen en bij het bieden van waardevolle steun aan professionele organisaties.** Het is van essentieel belang om speciale aandacht te besteden aan vrijwilligerswerk in crises en mechanismen in te voeren die een grotere betrokkenheid van vrijwilligers mogelijk maken, waardoor de deelname van burgers aan crisisrespons en schadebeperking wordt gemaximaliseerd. Deze aanpak versterkt de veerkracht van de gemeenschap en positioneert de gemeenschap als zowel hulpbron als begunstigde. Het implementeren van gemeenschappelijke normen, inclusief specifieke componenten voor rampenpreventie, paraatheid en herstel, zal het vermogen van vrijwilligers vergroten om bij te dragen in een ondersteunende omgeving die wordt beheerd door gekwalificeerde individuen. **Door de kracht van vrijwilligerswerk te benutten kan een effectiever en inclusiever antwoord op crises worden gecreëerd, waardoor burgers mondiger worden en de collectieve veerkracht wordt bevorderd.**

VI. Bronnen

- Blueprint for European Volunteering 2030 #BEV2030. Centre for European Volunteering (CEV). (2021).
https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_59cc639d379d472cb952781692fc4577.pdf
- De Oliveira, F. M. R. (2021). „E o que é que é preciso para ser voluntário?": voluntariado como modelo de governança em contextos de crise: Portugal 2012-2018 (thesis). Repository of ISCTE, Lisbon. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/22871>
- European Economic and Social Committee. (2021). Volunteers – Citizens Building the Future of Europe (own-initiative opinion). Bruxelles: Plenary Assembly of the European Economic and Social Committee.
- Guide for Municipalities on How to Manage Situation During Crisis:
<https://aam.org.al/wp-content/uploads/2019/11/Guida-e-emergjencave-faqosur.pdf>
- Home: Centre for European Volunteering (CEV). CEV. (n.d.).
<https://www.europeanvolunteercentre.org/>
- IFRC Reference Centre for Psychosocial Support (2019). Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises. International Federation of Red Cross Red Crescent Societies. Copenhagen. <https://pscentre.org/?resource=guidelines-for-caring-for-staff-and-volunteers-in-crises&selected=single-resource>
- International Federation of Red Cross Red Crescent Societies (2012). Volunteering in Emergencies - Practical Guidelines for Red Cross and Red Crescent Societies Managing Volunteers in Emergency Situations. International Federation of Red Cross Red Crescent Societies. Geneva. <https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/02/Volunteering-in-emergencies-LR.pdf>
- Khozi Mukwashi, A. (Ed.). (2018). 2018 state of the world's volunteerism report: The Thread That Binds. www.unv.org.
https://www.unv.org/sites/default/files/UNV_SWVR_2018_English_WEB.pdf
- Koolen-Maas, S. A. et al. (2023). Rethinking Volunteering as a Natural Resource: A Conceptual Typology. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 52(1_suppl), 353S-377S. <https://doi.org/10.1177/08997640221127947>
- Morley, A. (Ed.). (2021). 2022 state of the world's volunteerism report: Building Equal and Inclusive Societies. www.unv.org. https://swvr2022.unv.org/wp-content/uploads/2021/11/UNV_SWVR_Overview_2022.pdf
- Mwathi Mati et al. (2021). Leadership for Volunteering: The COVID-19 Experience. International Association for Volunteer Effort (IAVE).
https://leadership4vol.iave.org/wp-content/uploads/2021/10/Leadership-for-Volunteering-The-COVID-19-Experience_IAVE.pdf
- Pădurariu, P.-S. (2022). Considerations about engaging volunteers in crisis management. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, (24), 193–197.
<https://doi.org/10.47743/jopafI-2022-24-18>

- Phillips, B. D. (2020). Disaster Volunteers – Recruiting and Managing the People Who Want to Help. Butterworth – Heinemann publications.
- Roth, F. and Prior, T. (2019). Volunteerism in Disaster Management – Opportunities, Challenges and Instruments for Improvement, Risk and Resilience Report. Zürich, Switzerland: Center for Security Studies (CSS), ETH Zürich.
- Simsa, R. et al. (2019). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 48(2_suppl), 103S-122S. <https://doi.org/10.1177/0899764018785472>
- The Road to Recovery: CEV Calls for a Change of Gear for Volunteering! Centre for European Volunteering (CEV). (2020). https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_59cc639d379d472cb952781692fc4577.pdf
- Yang, Z. (2021). Understanding spontaneous volunteering in crisis: Towards a needs-based approach of explanation. The Social Science Journal, 1–11. <https://doi.org/10.1080/03623319.2021.1884778>

Voor meer informatie over strategische en beleidskaders en aanbevelingen:

- Crises plans of security regions in Netherlands only briefly mention what volunteer organisations provide: <https://studenttheses.uu.nl/bitstream/handle/20.500.12932/41167/Scriptie%20Aad-Tobias%20Huijbens%20Definitief.pdf>
- Croatian Law on civil Protection system ([Official Gazette 114/22](#)) list NGOs among operational forces, The Law on Volunteering ([Official Gazette 84/21](#)) recognises the significance of volunteering in crises and defines it.
- National Authority for Emergency and Civil Protection in Portugal recognises volunteering as a relevant complement to the civil protection and coordinates National Platform for Disaster Risk Reduction: <http://www.prociv.pt/pt-pt/PROTECAOCIVIL/ANPC/QUEMSOMOS/Paginas/default.aspx>
- Slovenian [Protection Against natural and Other Disasters Act](#) and [Fire Service Act](#) define who can voluntarily participate in Civil protection.
- The EU Consensus on Humanitarian Aid: https://ec.europa.eu/echo/files/media/publications/consensus_en.pdf
- The EU RescEU Mechanism: https://civil-protection-humanitarian-aid.ec.europa.eu/what/civil-protection/resceu_en
- The EU Strategy on Disaster Risk Reduction: https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/disaster_risk_reduction.pdf
- The European Civil Protection Mechanism: <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/civil-protection/>
- The European Solidarity Corps: <https://youth.europa.eu/solidarity>
- The Law on Crisis Management and Civil Protection of the Republic of Lithuania defines the use of volunteers and offers official methodological recommendations for organising volunteers during crises: <https://www.infolex.lt/teise/DocumentSinglePart.aspx?Aktold=72773&StrNr=17#>



