

De bouwvakkers van de stad

„Wij zijn de metselaars van de stad, *het voegsel* tussen de stenen, de bruggenbouwers. De gereedschappen die we daarvoor nodig hebben, zijn de juiste informatie en de juiste contacten in de welzijns- en zorgsector”.

Dit is een treffende uitspraak van Régine, ooit schooldirecteur in Congo, nu geëngageerde Brusselse Bruggenbouwer. Régine is actief in een zelforganisatie en in een evangelische Afrikaanse/ Brusselse kerk. „Maman Régine” is in haar netwerk gerespecteerd en gerenommeerd en de hulpvragen stromen bij haar toe. Heb je een vraag over je papieren of heb je een familiaal of psychisch probleem? Maman Régine kan je zeker de weg wijzen. Wil je een sollicitatiebrief versturen of een brief vertalen? Ga naar Maman Régine, zij kan je helpen.

Maman Régine doet zelfs meer dan dat: in haar buurt durft ze al eens een praatje te slaan met een dakloze of naar iemand toe te stappen die volgens haar hulp nodig heeft.

Maman Régine doet dit al jaren. Niemand heeft het haar gevraagd. Ze heeft het zelf niet breed en leeft bovendien met een pijnlijke chronische aandoening. Maar ze zet zich in voor de samenleving vanuit een sterk rechtvaardigheidsgevoel en een diepe verontwaardiging over armoede en sociale uitsluiting. Maman Régine is een voor een stad anno 2012 levensnoodzakelijke bruggenbouwer.

Informele zorg in Brussel

In een stad zijn veel bewoners aanwezig met een heel scala aan levenservaringen en competenties. Zo zijn er mensen die graag zorg dragen voor hun buurt, en vooral voor de mensen die er wonen.

Vaak is die inzet onzichtbaar aanwezig in de steden. We hebben van bepaalde buurten

doorgaans een negatief beeld als broeihaarden van sociale problemen, teloorgang van sociale cohesie en zelfs gebrek aan zorg en burgerzin van de bewoners. Toch zijn er ook heel veel bewoners die zich op een positieve manier willen inzetten voor de samenleving, die vrij grote netwerken hebben en mensen willen helpen.

Dit is het uitgangspunt van dit artikel. De vraag is hoe je deze inzet zichtbaar kan maken, valideren en ondersteunen en hoe dit vrijwillig engagement een belangrijke aanvulling kan zijn op de professionele hulpverlening en het welzijnsbeleid binnen een stad. We beschrijven eerst kort een aantal uitdagingen voor de samenleving, die ook effect hebben op de hulpverlening en zorgsectoren. Daarna beschrijven we twee projecten, Bruggenbouwers en Powercare, die werken rond de ondersteuning van deze mensen die in hun buurt en omgeving actief zijn als doorverwijzer en vertrouwenspersoon. Cruciaal is dat zij ageren vanuit hun eigen ervaringsdeskundigheid. Deze projecten kunnen — samen met andere goede praktijken van welzijnsorganisaties — als inspiratiebron dienen voor een meer structurele aanpak van het werken rond informele zorg en hulpverlening in de stad. Ze zetten ons verder aan tot nadenken over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van bewoners ten behoeve van de meest kwetsbaren in de samenleving.

De uitdagingen van de welzijns- en zorgsectoren

Complexiteit en diversiteit

De stad en zijn bewoners staan nooit stil. De continue verhuis- en migratiebewegingen in grootsteden zorgen er voor dat steeds nieuwe mensen komen en anderen wegtrekken.

We zien mensen verhuizen vanuit de grootstad naar elders in het land, of binnen de stad naar andere wijken. Lokaal geeft dat een voortdurende instroom van nieuwe bewoners. Ook dienen zich steeds nieuwe groepen van migranten aan uit het buitenland, meegaand op de golf van mondiale gebeurtenissen, conflicten, of crisissen.

De gestegen complexiteit en de superdiversiteit van de stad vragen nieuwe visies en inzet van mankracht in organisaties. Het omgaan met deze complexiteit, bijvoorbeeld het fenomeen van anderstaligheid bij cliënten, vereist nieuwe kaders en ondersteuning voor de hulpverlener. De instroom van steeds nieuwe groepen in het leven van de grootstad houdt onder andere de nood aan „brugfiguren“ levend, een nood die een quasi permanent karakter kent.

De nood aansluiting te vinden met krachten in lokale netwerken

Meer en meer organisaties en instellingen willen beter ingebed zijn in een buurt, en voelen de nood aan een meer actieve lokale betrokkenheid, buurtorganisaties en lokale netwerken of actieve bewoners. Zo kunnen ze beter werken aan hun toegankelijkheid voor een meer divers publiek. Zich inschakelen in netwerken betekent voor organisaties soms ook het zich eigen maken van een ander denkpatroon; men stelt zich open voor andere of meer doelgroepen, maar men krijgt ook te maken met andere thema's of sectoren die niet direct met de kerntaak van de organisatie te maken hebben maar natuurlijk wel met het algemeen welzijn van de bevolking, zoals wonen, groen, samenleven, mobiliteit, gebruik van ruimte enzovoort.

Stimuleren informele zorg en buurtsolidariteit

Burgers hebben ongetwijfeld een zinvolle rol te spelen in informele zorg en buurtsolidariteit. De professionele sectoren van hulpverlening, zorg en welzijn kunnen dit onmogelijk alleen klaarspelen.

Ze hebben de continuïteit in tijd en ruimte niet om in de wijken aanwezig te zijn en dus ook in het dagdagelijkse leven van de mensen. Het kunnen beroep doen op een sociaal netwerk is daarom van groot belang in het bestrijden van armoede en het verbeteren van welzijn van mensen. Wetende dat mensen met een zorgbehoefte of complexe problemen extra kwetsbaar zijn voor verschraving van hun netwerk, wordt het des te belangrijker om in te zetten op informele netwerken van zorg en solidariteit onder bewoners van de stad. Inzetten in de sociale omgeving van de cliënt, zowel op individueel niveau als op wijkniveau, is met andere woorden een belangrijk middel in het verhogen van de zelfredzaamheid van de hulpvragers.

Vertrouwen

Een volgende uitdaging is vertrouwen creëren tussen burger en de hulp- of dienstverlening. De samenleving verandert snel, globaliseert, individualiseert, ... Vertrouwen in de hulpverlening, de zorgsectoren en de dienstverlening is cruciaal. In een zeer diverse samenleving is het belangrijk dat voorzieningen hierin investeren. De kans is groot dat bijvoorbeeld kwetsbare ouderen, of ouderen met een andere culturele achtergrond, niet „zomaar“ vertrouwen hebben in een woon- en zorgcentrum.

Informele doorverwijzers en vertrouwenspersonen: een toelichting over twee projecten

Om aan deze uitdagingen tegemoet te komen besloot de Brusselse Welzijns- en GezondheidsRaad het experimentele project „Bruggenbouwers“ op te zetten. Anno 2012 coachen we „Powercare“, het project van V.O.E.M. vzw om verder te werken rond de rol van informele doorverwijzers en vertrouwenspersonen binnen Brusselse zelforganisaties voor etnisch-culturele minderheden.

Het project „Bruggenbouwers“

Het project Bruggenbouwers was een tweejarig project (midden 2009- midden 2011) van de BWR, gefinancierd door de Vlaamse Gemeenschaps-commissie. De BWR kreeg de financiële ruimte om sleutelfiguren in etnisch culturele gemeenschappen op te sporen en te vormen tot doorverwijzer en vertrouwenspersoon.

De informatiekloof

Binnen de welzijnssector stellen we immers al jaren een informatiekloof vast tussen vele Brusselse bewoners en de (Nederlandstalige) Welzijns en- gezondheidssector. Ondanks de vele initiatieven, vinden mensen niet de juiste hulpverlening, of weten ze niet altijd waar ze beroep op kunnen doen. De Brusselse WelzijnsRaad ontwikkelt al dertig jaar het Brussels zakboekje, de adressengids voor welzijn- en gezondheid en werkt mee aan de digitale sociale kaart en zorgzoeker. Dit zijn de instrumenten die informatie over organisaties digitaal ontsluiten, voornamelijk voor professionelen. Maar daarnaast weten we dat ook mondelinge informatieverspreiding en bekendmaking in netwerken nodig is om organisaties op de kaart te zetten of om de informatie op maat door te geven. Zo kennen de meeste mensen wel de gemeente en het ocmw, maar waar je precies terecht kan als je thuiszorg nodig hebt, Nederlands wilt volgen of als je in een echtscheiding zit, dat is voor vele mensen niet meteen zonneklaar.

Het vormingstraject

In dit project gingen we op zoek naar actieve personen als Régine, naar mensen die in hun buurt of via een uitgebreid netwerk actief zijn in de stad. Zo rekruteerden we mensen uit zelforganisaties, mensen die in religieuze instelling actief zijn, mensen die in de sociale sector werken maar ook een grote achterban in Brussel hebben, allerlei vrijwilligers.

74 sleutelfiguren werden uiteindelijk gevonden om een vormingstraject te volgen. Zij kregen een vormingstraject van acht dagen waarin zij informatie kregen over de brede welzijns- en gezondheidssectoren, de sociale kaart. Ze maakten kennis met een breed scala aan welzijnsvoorzieningen van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk, over voedselbanken tot wijkgezondheidscentra en onthaal voor nieuwkomers.

De Bruggenbouwers

Om dit werk te kunnen voeren, werden twee bruggenbouwers in dienst genomen. In de eerste projectfase gingen zij vindplaatsgericht op zoek naar de 74 sleutelfiguren. Tijdens het vormingstraject functioneerden zij als coach voor deze vrijwilligers. Velen vroegen hulp bij hun doorverwijzingen, zeker in ernstige gevallen of wanneer er (communicatie)problemen ontstaan bij een doorverwijzing naar een dienst.

In een tweede fase coachten de Bruggenbouwers de vrijwilligers ook in hun individuele projecten, bijvoorbeeld het ontwikkelen van een doorverwijspunt aan een moskee of het organiseren van info-avonden bij mensen thuis of in de organisatie (de zogenaamde tupperware-methodiek). Zo werden de sleutelfiguren getraind in het organiseren van projecten.

De vorming van vertrouwenspersonen

Het effect van dit vormingstraject was onder meer dat de deelnemers zich meer bewust van hun rol als doorverwijzer werden. „Een hele wereld van informatie ging voor ons open“ is een feedback die we van veel deelnemers te horen kregen. Naar het tweede deel van het project toe waren sommigen zich erg bewust van hun doorverwijzingsrol en hun positie in hun netwerk. Sommigen neigden in het tweede jaar dan ook naar een meer gestructureerde aanpak. Zo organiseerden enkele ambassadeurs spontaan doorverwijspunten in een zelforganisatie of in een moskee.

De brug tussen welzijnswerk en doelgroepen

De bedoeling was dat er een brug geslagen wordt tussen welzijnswerk en een potentieel nieuw doelpubliek of niet-bereikte groepen. Door het samenbrengen van deze deelnemers in groepen was het voor de sector een uitgelezen kans om met actieve Brusselaars van heel diverse afkomst in contact te treden. Dit punt werd door vele deelnemende welzijnsorganisaties als zeer positief geëvalueerd. Het nadeel is echter de tijdelijkheid van dit project waardoor een duurzame brug tussen doelgroepen en organisaties vooralsnog niet voldoende gecreëerd werd. Deze aanpak vraagt een langduriger proces.

Het project Powercare van V.O.E.M. vzw ¹

Bruggenbouwers heeft heel veel losgemaakt bij de deelnemers. Bij een nieuwe projectoproep van de VGC (Projectoproep samenlevingsinitiatieven „Voorportaalfuncties“) sloegen acht mensen uit het bruggenbouwersproject de handen in elkaar en dienden ze vanuit de zelforganisatie V.O.E.M. vzw een nieuw project in.

Sommige van die zelforganisaties van etnisch-culturele minderheden, moskeeën, kerken enzovoort doen aan een soort sociale permanentie, bieden hulp aan administratie, gaan informeel tolken en mensen de weg wijzen, soms voor eigen publiek, maar soms ook voor de buurt. Er zijn in zelforganisaties geen professionele doorverwijzers of hulpverleners aan de slag. Het zijn wel personen die functioneren als vertrouwenspersoon. Deze organisaties hebben veel goede wil, maar hebben soms moeite om het hoofd boven water te houden, om vrijwilligers te blijven motiveren, om projectmiddelen te vinden enzovoort.

¹ V.O.E.M. is een koepel van zelforganisaties met een Brusselse werking en is de afkorting van Vereniging voor Ontwikkeling en Emancipatie van Moslims. Zij trekken de werking van het project powercare dat een samenwerking is tussen verschillende zelforganisaties en actieve personen van zeer diverse afkomst.

Daarentegen zijn de hulpvragen die zij van hun achterban ontvangen vaak overstelpend.

Deze interculturele groep wil de handen in elkaar slaan om hun rol als doorverwijzer en vertrouwenspersoon te versterken. De bedoeling is enerzijds hun eigen werkingen rond welzijn te versterken en anderzijds tot een meer duidelijke roldefiniëring tegenover de reguliere of professionele hulpverlening te komen.

Kenmerken van het werken met deze informele zorgnetwerken

Wat leren we nu uit deze ervaring en welke vragen liggen er open voor de toekomst.

Sleutelfiguren met ervaringsdeskundigheid

Sleutelfiguren met ervaringsdeskundigheid zijn mensen die in hun netwerk of buurt actief en gekend zijn. Deze mensen verwerven een bepaalde positie door hun rol (religieuze raadgever, mondige moeder, actieve vrijwilliger in een vereniging ...), leeftijd, levenservaring (zelf een migratie meegemaakt, een etnisch conflict doorgemaakt, ...) en/of een sociaal of religieus engagement.

Sommige personen nemen ook deel aan het project door hun kruispuntpositie. Het gaat om personen die zich op een kruispunt van twee of meerdere netwerken bevinden: bijvoorbeeld iemand die in een Brussels lokaal dienstencentrum werkt en die een grote achterban heeft in de Congolese gemeenschap. Ook dit kunnen sleutelfiguren zijn in het werken aan de toegankelijkheid van welzijnsorganisaties voor bepaalde doelgroepen.

Belangrijk is dat we op zoek gaan naar mensen die al een rol op zich nemen. Zo zijn nogal wat sleutelfiguren met senioren bezig, meestal ondersteund door een organisatie zoals een moskee, een kerk of een zelforganisatie. Deze vrijwilligers zijn ervaringsdeskundig in:

- de informele zorg voor de mensen in hun buurt;

- de sociale achtergrond van mensen;
- de culturele achtergrond van mensen;
- specifieke kennis over multiculturele netwerken in hun buurt;
- specifieke kennis over de dagdagelijkse problemen waar mensen mee geconfronteerd worden.

In grote lijnen kunnen we de rol van deze vertrouwenspersonen als volgt omschrijven:

- Eerst en vooral bieden ze een luisterend oor, proberen ze het probleem te verduidelijken en geven soms advies ²
- Indien nodig zoeken ze een oplossing door de persoon door te verwijzen, bijvoorbeeld naar voedselhulp, een arts, een CAW, een taal- of computercursus, enzovoort...
- Soms bieden zij lichte administratieve hulp door een brief te lezen, te helpen bij een inschrijving, een belastingaangifte, enzovoort
- Zij springen bovendien vaak in om de communicatie tussen cliënt en voorziening te faciliteren. Soms voorzien ze zelfs de voorziening van advies of informatie over bepaalde culturele gebruiken.
- Dit project beoogt deze deskundigheid te verhogen, de onderlinge samenwerking te versterken en de samenwerking met de welzijnssector te versterken:
- Doorverwijzen naar de grote portalen van de welzijnssector. Informatie en toelichting rond brede welzijnsthema's
- Versterken van PC-vaardigheden en sociale netwerken, aanleren van het gebruik van de digitale sociale kaart (vorming sociale gps)
- In hun rol als vertrouwenspersoon o.a. door vorming, intervisie en onderlinge uitwisseling.
- In hun kennis en ervaring om zelf projecten op te zetten, toegang te vinden tot en het woord te nemen in de reguliere sectoren en het welzijnsbeleid.

Bottom up werking en wederkerigheidsrelaties

Onze premisse is dat er veel deskundigheid aanwezig is wat betreft zorg en welzijn voor elkaar

onder Brusselse bewoners. Dat betekent dan ook dat die deskundigheid ernstig genomen wordt en niet betuttelend wordt benaderd. We passen in onze projecten dan ook resoluut een bottom-up benadering toe. Hoewel we ondersteuning van welzijnsorganisaties uiteraard zeer belangrijk vinden, betekent het in deze projecten wel dat de ondersteuning van de ervaringsdeskundige bewoners centraal staat. Dit net omwille van de reden dat zij zich vrijwillig inzetten en dus met zorg dienen benaderd te worden. Deze personen vinden het belangrijk hun engagement te kunnen waarmaken. Het gevoel van „gebruikt“ te worden in functie van organisaties en projecten moet vermeden worden. Niet alleen omdat mensen dan dreigen overbevraagd te worden en afhaken, maar ook omdat dan het gevoel kan ontstaan dat men te veel onbetaald werk moet leveren voor de reguliere sector. Dit kan contraproductief werken en de kloof vergroten.

Zo menen wij via deze bottom up werking:

- Informele competenties aan te spreken bij Brusselse bewoners;
- Zichtbaar te maken en te ondersteunen wat er in Brusselse bewonersnetwerken reeds gebeurt rond welzijn en zorg;
- Permanent netwerken te kunnen aanspreken voor informatieverspreiding op maat van de potentiële Brusselse cliënt.

Een bottom up werking betekent voor ons ook dat we de krachten zoeken, waar ze aanwezig zijn. Zo zijn er nogal wat vrijwilligersorganisaties die een grote achterban hebben. Ze krijgen vaak veel volk samen. Het is heel erg belangrijk om outreachend te werken en deze netwerken aan te spreken. Maar anderzijds is het ook zeer belangrijk om deze te gaan ondersteunen. We willen het belang benadrukken van het principe van wederkerigheid en het creëren van win-winsituaties.

² Soms gaat het hier ook over levensbeschouwelijk of religieus advies. Dit kan een krachtbron zijn voor mensen, maar valt vanzelfsprekend buiten de opzet van onze projecten, hoewel het soms ter sprake komt in de groepen. Wat wij beogen is net de andere bronnen aan te reiken, namelijk de bronnen van informatie en toegang tot de reguliere hulpverlening.

Een goede omkadering voor de precaire situatie van de vrijwilliger

Door deze projecten zijn we meer dan ooit overtuigd van de kracht en de waarde van vrijwillige vertrouwenspersonen als aanvulling op de professionele hulpverlening. Zo creëer je een continuüm van vrijwilligers – organisaties – beleid.

We moeten echter opletten dat vrijwilligers niet de plaats in nemen van professionelen, daartoe hebben ze niet voldoende bagage en houvast. De positie van vrijwilligers is dan ook heel kwetsbaar: een brug van vertrouwen leggen tussen de achterban en de hulpverlening is soms een moeilijk evenwichtsoefening die de nodige spanningen met zich meebrengt. Ook het functioneren als vertrouwenspersoon vergt van de persoon de capaciteit om met zware problematieken emotioneel om te gaan en voor zichzelf grenzen kunnen trekken.

De grens met een professionele hulpverlening moet heel goed in het oog gehouden worden ter bescherming van de mensen, maar ook als signaal naar de hulpverlening.

Hier komt een absolute noodzaak aan een goed doordacht kader en een degelijke ondersteuning, zo niet dreigen vrijwilligers overbelast te geraken. Ook dreigt het gevoel te ontstaan van in de steek gelaten te worden door reguliere sectoren. Dan ontstaat het risico dat er eerder bruggen afgebroken worden in plaats van opgebouwd.

Vragen voor de toekomst.

Hoe kan er een kader ontwikkeld worden waarbij het continuüm vrijwillige vertrouwenspersonen – hulpverlening en beleid beter in het zich komt en ondersteund en ontwikkeld wordt:

- Hoe kunnen welzijnsorganisaties en instellingen verder inzetten op deze sociale netwerken. Wat betekent dit naar inzet van personeel en welke ruimte en ondersteuning krijgen zij om dit te doen?

- Hoe kan anderzijds een kader geboden worden voor dit buurt – en netwerkgebonden vrijwilligerswerk. Hoe krijgen zelforganisaties en andere vrijwillige organisaties, en religieuze instellingen hierin een rol en hoe worden ze in die rol ondersteund? Er kan bijvoorbeeld nagedacht worden over een permanent vormingsnetwerk van vertrouwenspersonen zodat de huidige projectmatige aanpak overstegen wordt.

Er is een laatste, belangrijke vraag die we hier willen opwerpen. In dit artikel spreken we over projecten met vrijwillige sleutelfiguren. Dat is mits een goede afbakening van de rol van deze vrijwilligers en deze organisaties- zeer zeker verdienen. In grootstedelijke gebieden met hoge werkloosheidscijfers voor laaggeschoolden moet er echter meer dan ooit ook ingezet worden op het creëren van (sociale) tewerkstelling. De optie zou kunnen bekeken worden hoe in bepaalde gevallen, in instellingen of voor-zieningen, brugfuncties kunnen bij gecreëerd worden die ook betaald zijn. Deze kunnen allerlei specifieke en organisatiegebonden opdrachten hebben, maar kunnen vooral tegemoet komen aan de nood van een organisatie om bruggen te bouwen naar voor hen moeilijk bereikbare groepen. Ook kunnen deze werknemers een belangrijke functie hebben in de uitbouw van een aan-gepast activiteiten-aanbod en het creëren van vertrouwen bij bepaalde doelgroepen, bijvoorbeeld in woonzorgcentra. Tegelijkertijd pleiten we ook hier weer voor een zeer goede ondersteuning voor deze personeelsleden en ruimte aan organisaties om deze omkadering te kunnen bieden.

De vraag is dus hoe je de vaardigheden van deze „bouwvakkers van de stad” ten volle kan inzetten ten behoeve van het welzijn van kwetsbare bewoners in Brussel en ter ondersteuning van de professionele hulpverlening die in een complexe en zeer diverse context kwaliteit moeten blijven bieden. De projecten „Voorportaal” van de VGC voor de zelforganisaties zijn in die zin een heel interessant experiment waarbij we hopen dat er na de afloop

van de projecten (2014) een kader kan ontstaan voor deze informele vormen van doorverwijzing en hulpverlening vanuit de zelforganisaties van etnisch-culturele minderheden.

Tot slot willen we ook vermelden dat vele welzijnsorganisatie al experimenteren met deze ervaringsdeskundigen, hun al dan niet betaald inschakelen in de werkingen en of zelf ook actief de netwerken in de buurt aanspreken. Het is interessant om deze deskundigheid uit te wisselen en verder de toekomst rond hulpverlening en het samenspel van informele en formele zorg aan kwetsbare groepen verder uit te werken. Het is van groot belang dat we ook nagaan wat de welzijnsorganisaties van ondersteuning nodig hebben om deze uitdagingen van vandaag aan te gaan en om deze ervaringsdeskundigheid in huis te halen, te behouden en ten volle te benutten.

Els Nolf en Kim Vanwallendael

Meer info:

Studiedag Bruggenbouwers met panelgesprek: 20 november 2012. Een verslag verschijnt in het tijdschrift *Brussels Welzijnsnieuws*

Handboek „Bruggenbouwers. Werken aan toegankelijkheid”, Nolf, E., Van den Daele, K., Brusselse Welzijns- en GezondheidsRaad, 2012
www.bwr.be

Tools:

Vorming „Vertrouwenspersonen”, Desplanque, E.; Stragier, S.; Brusselse Welzijns- en GezondheidsRaad

Vorming „Sociale GPS, wegwijz in de gidsen en sociale kaarten’, Brusselse Welzijns- en GezondheidsRaad

Brussels Zakboekje, Adressengids voor welzijn en gezondheid, Brusselse Welzijns- en GezondheidsRaad, jaarlijkse editie

Inspiraties (niet limitatief):

www.samenwonen-samenleven.nl
gelijkaardig project in Amsterdam met methodiek-
beschrijving

www.antwerpen.be > leven > diversiteit > sociale
adviseurs

www.leiaardekortrijk.be/netwerkbrugfiguren

www.vzwpin.be/toeiders"vzwpin.be/ toeiders:
toeidersproject (provincie Vlaams-Brabant en Pin vzw
Halle)



Talent in Beweging Foto: Mohammed Aitba