

Bruggenbouwers

Werken aan toegankelijkheid

BWR VZW BRUSSELSE WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSRAAD





Dit handboek kwam tot stand met projectsubsidies van het **Federaal Impulsfonds** voor Migrantenbeleid en met de steun van de **Vlaamse Gemeenschapscommisie.**

Uitgave: Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR)
Lakensestraat 76, bus 3 - 1000 Brussel
T 02 414 15 85
F 02 414 17 19
info@bwr.be
www.bwr.be
IBAN BE21 4352 2672 0103

Auteurs (in opdracht van de BWR): Els Nolf, Kathleen Van Den Daele

Redactie:
Philippe Degelin – Kruispunt Migratie - Integratie
Olivia Vanmechelen – Kenniscentrum Woonzorg Brussel
Tine Weckhuyzen – Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad
Paul Vandeweerdt – Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad

Eindredactie:
Jan Hertecant, directeur Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad
Depot: D/2012/2995/4
V.U. Koen Van den Abeele

Alle rechten voorbehouden aan de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad.
Deze digitale brochure mag vrij worden verspreid in originele versie mits bronvermelding.

Dat Brussel voor sociale uitdagingen staat weten we. Dat velen het engagement opnemen om die uitdagingen doordacht en creatief aan te gaan kan u lezen in dit document.

Kwetsbare gemeenschappen bereiken en hen de hand reiken om de weg te vinden naar de juiste welzijnsinstanties, moet met een goed begrip van de lokale context gebeuren. De beste aanpak is nog altijd bottom-up. Alleen zo kan verandering vanuit de basis ontstaan en groeien.

Bruggenbouwers **Voorwoord**

Deze methode is ook toegepast voor Bruggenbouwers, een project van de Brusselse Welzijns- en gezondheidsraad waarbij sleutelfiguren uit etnisch-culturele gemeenschappen een vormingstraject aflegden als doorverwijzer.

Het specifieke van Brussel, met zijn lappendeken van talen en minderheden, met zijn bruggen tussen gemeenschappen, gaf dit project een eigen karakter, met contextgebonden successen en uitdagingen. De 74 'Bruggenbouwers' gaven de juiste stimulans en dynamiek om effectief bruggen te bouwen tussen tal van minderheden, gemeenschappen en organisaties.
Het doel om moeilijk bereikbare groepen door te verwijzen naar de organisaties die hen het best kunnen dienen, is daarmee voor een stuk bereikt.

Ik heb het voorrecht gehad om deze Ambassadeurs te ontmoeten en het viel me op hoe gedreven en geëngageerd ze zijn. Stuk voor stuk zijn ze sleutelfiguren binnen hun netwerk. Ik reken op hen om ons Nederlandstalig zorgaanbod kenbaar te maken bij moeilijk bereikbare groepen.
Immers, elk idee of project dat het Nederlandstalig netwerk, en met name het welzijns- en gezondheidsaanbod in Brussel toegankelijker maakt, kan op mijn steun rekenen.

Dit is een mooi voorbeeld van hoe een goed idee, met de financiële steun van de VGC, het verschil kan maken op het terrein. Dat er in Brussel een traject op maat van moeilijk bereikbare groepen wordt georganiseerd is een primeur. Eén die zeker navolging én uitbreiding verdient. Ik heb dan ook niet geaarzeld om de middelen voor een tweede projectjaar vrij te maken, zodat diegene onder u die nog wat extra steun nodig hadden, die ook konden krijgen.

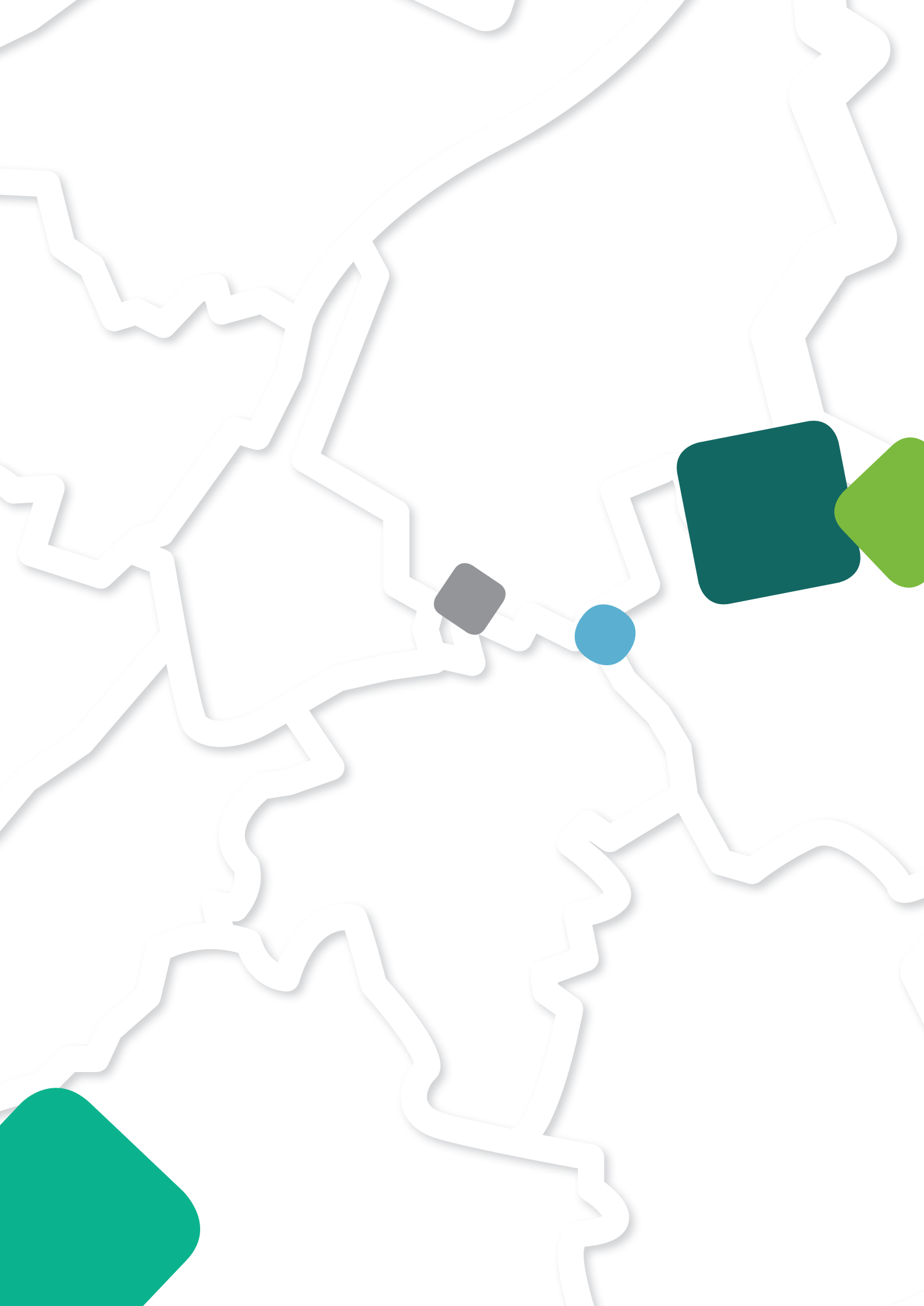
Het project Bruggenbouwers is een experimenteel en broodnodig initiatief. Want wanneer, ondanks alle inzet, moeite en tijd bepaalde doelgroepen in Brussel nog steeds niet bereikt worden, kunnen de Bruggenbouwers voor een kentering zorgen.

Ik ben ervan overtuigd dat dit project rond toegankelijkheid én het werken met sleutelfiguren om mensen toe te leiden naar reguliere werkingen, voor iedereen een inspiratiebron is. Het op papier zetten van deze ervaringen zal ongetwijfeld weerklank vinden in andere steden en gemeenten.

Ik wens iedereen die meewerkte om dit project zo succesvol te maken van harte te bedanken voor de inzet en het enthousiasme. Jullie waren en zijn het kloppende hart van Bruggenbouwers!

Veel leesplezier!

Brigitte Grouwels
VGC-Collegelid bevoegd voor Welzijn, Gezondheid en Gezin



Dankwoord

Dit handboek is opgedragen aan alle 74 Ambassadeurs van het project Bruggenbouwers omwille van hun engagement en persoonlijke toewijding, hun energie en inspirerende persoonlijkheden. Hun inzet wordt door een Ambassadeur zo verwoord:



"Wij zijn als bouwvakkers van de Brusselse samenleving. Het project Bruggenbouwers gaf ons het nodige gereedschap om te vechten tegen sociale uitsluiting."

Met speciale dank aan:
Fadma Bellaghmouch, Aissa Dmam, Hassan Oubenyahya omdat zij hun rol als Bruggenbouwer op hun schitterende manier leven in geblazen hebben en een grote steun voor de Ambassadeurs en voor het project waren. Zij hebben hun hart en ziel in dit project gestoken. Een dankwoordje ook voor Kathleen Van den Daele, als coördinator van het projectteam en sturende kracht van het project.

In dit handboek komen geen individuele getuigenissen aan bod, enkel anonieme citaten. De Ambassadeurs vinden dat hun vertrouwensband met de mensen voorop staat.
Speciale dank voor een blijvende inzet lang na het project:
Régine Mfuni Katende, Cecile Mayebe, Angelique Mayele, Maaghnia Maafi, Luis Barbaran, Gloria Erazo, Saliha Boddhah , Marina Novikova, Jamilla Begdaui , Saloua Aharrar, Liesbet Adam, Rkia Tiar, Faustin Banza Kasongo, ...

Eveneens een woordje van dank aan de vele welzijns- en gezondheidsorganisaties die bij het project betrokken waren. Ze namen deel aan de vormingssessies en kwamen hun aanbod toelichten. Ze openden hun deuren voor de Ambassadeurs en nieuwe hulpvragen, ze waren aanwezig op de Welzijnsbeurs en deelden hun inzichten in het denken over toegankelijkheid en interculturalisering van de sector.

Ten slotte danken we de redactieleden voor het nalezen en het verbeteren van deze teksten.

Bladwijzer

Voorwoord 3
Dankwoord 5
Bladwijzer 7
Leeswijzer 9

1 Inleiding 11

1.1 Ontstaan 12
1.2 Theoretische grondslagen 13
1.2.1 Superdiversiteit 13
1.2.2 Het kruispuntdenken 14
1.2.3 Stedelijke netwerken 14
1.2.4 Bonding en bridging social capital 15
1.3 Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: de context en probleemstelling 16
1.3.1 De bevolking 16
1.3.2 De welzijnssector- en gezondheidssector 17
1.3.3 De probleemstelling concreet 19
1.4 Beknopte beschrijving van het project 21
1.5 Chronologie van het project Bruggenbouwers 22

2 Visie, doelstellingen, doelgroepen 23
2.1 Visie 24
2.1.1 de zeven B's van toegankelijkheid 24
2.1.2 Het begrip sleutelfiguren: onze definitie 24
2.2 Methodische uitgangspunten 25
2.2.1 Bottom-up werking 25
2.2.2 Autonomie van de sleutelfiguren 25
2.2.3 Maximale toegankelijkheid 25
2.2.4 Dupliceerbaarheid 25
2.2.5 Duurzaamheid 25
2.3 Doelstellingen 26
2.3.1 Toegankelijkheid verhogen van de reguliere voorzieningen 26
2.3.2 Bekendmaking en vertrouwdheid stimuleren met het Nederlandstalige aanbod 26
2.3.3 Via een vormingstraject en begeleiding het versterken van de rol van de Ambassadeurs 26
2.3.4 Verspreiding en verankering van de methode 'Bruggenbouwers' in de organisaties 26
2.4 Doelgroepen 27
2.5 Schematische voorstelling 28

3 Het voortraject 29
3.1 Stappen in het voortraject 30
3.2 De Bruggenbouwers 30
3.2.1 Taken 30
3.2.2 Expert in de leefwereld van de doelgroep 30

3.2.3 Participatieve aanpak 31
3.2.4 Projectdoelen kunnen vertalen 31
3.2.5 Brug naar de welzijnssector 31
3.2.6 Ondersteuning van de teams 32
3.2.7 Individuele begeleiding van de Ambassadeurs 32
3.2.8 Detecteren van de noden voor het tweede projectjaar 33
3.2.9 Omkadering voor de Bruggenbouwers 33
3.2.10 Grenzen aan de rol van de Bruggenbouwers 34
3.3 De Ambassadeurs 35
3.3.1 Vindplaatsgerichte rekrutering 35
3.3.2 Criteria van rekrutering 36
3.3.3 Kernopdracht: het maken van de (informatie)brug 37
3.3.4 Kenmerken van hun rol 37
3.3.5 Basisvaardigheden 38
3.3.6 Grenzen aan de rol van de Ambassadeur 39
3.4 De projectverantwoordelijke 39
3.5 De welzijnsorganisaties 40
3.5.1 Begeleiding van de organisaties 40

4 Het vormingstraject 43
4.1 Situering 44
4.2 Aanpak van de vormingen 44
4.2.1 Indeling van de groepen 44
4.2.2 Didactische uitgangspunten 44
4.2.3 Didactisch materiaal 44
4.2.4 Intensiteit 44
4.3 Opzet van de informatiesessies 45
4.4 De individuele begeleiding 48
4.5 De reflectiedag 49
4.6 Informatieoverdracht en doorverwijzingen 49

5 Twee publieke momenten 54

6 Verankering 53
6.1 Situering 54
6.2 Het concept ankerpunten 54
6.3 Verdiepende competentieontwikkeling: de rol als vertrouwenspersoon 55
6.4 Experimentele acties 56
6.4.1 Actie 1: de doorverwijspunten 56
6.4.2 Actie 2: Tuppercare 57
6.4.3 Actie 3: Organiseren aangepast activiteitenaanbod in een organisatie 57
6.4.4 Actie 4: Verbreding van de vormingen 57

7 Nazorg 59
7.1 Nazorg voor de Bruggenbouwer 60
7.2 Nazorg voor de Ambassadeurs 60

8 Besluit 63
De stad en zijn bewoners staan nooit stil 64-65
Inspiraties/bronnen 67
Verklarende woordenlijst 68-69

Leeswijzer

Dit handboek is de schriftelijke weergave van het project Bruggenbouwers. Het beschrijft de methodiek die uitgewerkt is om het Nederlandstalig welzijnsaanbod bekender te maken bij moeilijk bereikbaar groepen en individuen in Brussel.

We geven eerst een inhoudelijke inleiding, waarbij we het **ontstaan** en de **algemene theoretische kaders** toelichten. Bij de inleiding hoort ook een situering van de Brusselse context en de toelichting van de welzijnssector. Dit is bewust beknopt gehouden. De kern van onze boodschap draait immers om **de methode** die in andere contexten of sectoren ook van toepassing kan zijn.

We doen dit in zes opeenvolgende hoofdstukken startende met de **rol en het profiel** van de Bruggenbouwers en de Ambassadeurs. Precies deze rollen leggen immers de fundamentele uitgangspunten en keuzes van de methodiek bloot.
Daarna gaan we dieper in op de plaats van de **welzijnsorganisaties**, het **vormingstraject**, de **verankeringsfase** en de **nazorg**.
In het laatste hoofdstuk trekken we **lessen** uit al deze ervaringen voor toekomstige projecten.

De bedoeling van de tekst is de methodiek rond toegankelijkheid en informatieverspreiding naar moeilijk bereikbare doelgroepen **bekend te maken**, ter inspiratie van andere projecten. Om het **perspectief van de deelnemers** voldoende te garanderen, hebben we een aantal semigestructureerde interviews afgenomen bij zowel de Ambassadeurs, de Bruggenbouwers als de welzijnsorganisaties. De resultaten zijn opgenomen in de algemene beschrijving van de methodiek. Een aantal **concrete getuigenissen** en uitspraken werden ook gebruikt ter ondersteuning van de lezer om meer voeling te krijgen met de persoonlijkheden van de deelnemers, de concrete problemen, vragen en keuzes binnen het project.

Een schriftelijke weerslag van een project impliceert keuzes voor het **gebruik van bepaalde termen**. Het gebruik van deze termen in het handboek - bijvoorbeeld wij verkiezen de term '(stedelijke) netwerken' boven '(etnisch-culturele) gemeenschappen' - legt de onbewuste visie bloot van hoe we naar de sociale werkelijkheid kijken. Om de begrijpbaarheid van dit document en van onze visie te bevorderen wordt op het einde van dit handboek een verklarende woordenlijst toegevoegd.

Ten slotte kiezen we voor een document dat u via onze website kunt **downloaden**. Een gedrukte versie kunt u tegen productieprijs verkrijgen via het secretariaat van de BWR[1]. De digitale versie geeft ons de mogelijkheid om dit handboek, indien nodig, te actualiseren en verder te ontwikkelen. Met de BWR zullen we immers verder werken rond de thematiek toegankelijkheid voor moeilijk bereikbare doelgroepen en bekendheid van het aanbod. We bouwen daarbij voort op de opgedane expertise van dit project.

---

1 Afkorting van 'Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad'



1

Inleiding

1.1 ONTSTAAN

"Bruggen bouwen" is de krachtige metafoor van het beschreven project in voorliggend handboek. Het is een project van informatiedoorstroming en -verspreiding door welzijnsorganisaties naar de Brusselaars die van deze informatie verstoken blijven. In dit project maken de sleutelfiguren, de Ambassadeurs de brug. De metafoor roept ook het beeld van 'bouwen' op. 'Doelgroepen' zijn namelijk geen statisch gegeven in onze superdiverse samenleving (zie 1.2.1. Superdiversiteit), maar evolueren voortdurend. Nieuwe cliënten betekenen ook nieuwe acties van informatiedoorstroming. Aan de opdracht van communicatie, informatiedoorstroming en toeleiding van een bepaalde doelgroep moet een welzijnsorganisatie permanent 'bouwen'.

In de welzijnssector is reeds lang aangevoeld dat de klassieke manieren van schriftelijke communicatie, folders, affiches, websites, enzovoort, ontoereikend zijn. Ze vormen een goede ondersteuning in de bekendmaking van het aanbod, maar zijn niet de enige manier om informatie te laten doorstromen tot bij het doelpubliek. De **kracht van de mond-aan-mond** reclame dat zich via netwerken verspreidt, werkt ook voor vele organisaties binnen de welzijnssector. Het project Bruggenbouwers heeft een methodiek uitgewerkt om precies deze manier van informatieverspreiding zo efficiënt mogelijk te gebruiken en in te zetten voor het werken aan de bekendmaking en de toeleiding naar welzijnsvoorzieningen.

De Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad **stimuleert een toegankelijk welzijnsaanbod voor elke burger in Brussel**. Wij zetten in op een betere bekendmaking van het Nederlandstalig welzijns- en zorgaanbod, focussen op kwaliteitsverhoging en zijn gericht op ontwikkeling en initiatie van vernieuwende methodieken.

Sinds 2004 bouwen we via **Ovallo**, het overlegplatform allochtone ouderen, **expertise** op rond **informatieverspreiding** bij moeilijk bereikbare doelgroepen, in dit geval de ouderen. Ovallo is van bij de oorsprong een overlegtafel waarbij de **aanbodzijde**, met name de professionele hulpverlening aan ouderen, in contact gebracht wordt met **doelgroeporganisaties** en vertegenwoordigers van de **vraagzijde**. Na het rapport 'Vergrijzing een Kleurrijk gegeven (2004)' werd naar voorbeeld van het kofferproject "Ouder worden in Vlaanderen" een Brusselse koffer "Ouder worden in Brussel" samengesteld. Dit "kofferproject" heeft als doel de ouderen met migratieachtergrond en de voorzieningen, op een informatieve wijze, dichter bij elkaar te brengen.[2]
Door de opgebouwde ervaring met de methodes van Ovallo en het kofferproject ontstond **de basisfilosofie voor Bruggenbouwers**. We stellen immers vast dat de informatiekloof niet alleen naar de ouderen toe, maar ook naar vele andere Brusselse groepen groot is. De klassieke bekendmakingskanalen van organisaties hebben maar een beperkt bereik. In feite werken die eerder ondersteunend wanneer een cliënt reeds in een hulpverleningscircuit is terecht gekomen en/of bijvoorbeeld door een hulpverlener wordt doorverwezen. Maar wat

2 De koffer bestaat in 8 talen en kan uitgeleend worden bij De Foyer, Werkhuizenstraat 25, 1080 Sint-Jans-Molenbeek, www.foyer.be

met de groepen die het aanbod helemaal niet kennen of nog niet met een hulpverlener in contact staan? Wat met personen van wie de problemen zodanig complex zijn dat men niet goed weet waar men hulp moet vragen? Wat met personen die zo veel drempels ervaren dat een eerste contact met de hulpverlening niet goed verloopt? Bovendien stellen vele organisaties zich de vraag hoe ze toegang kunnen krijgen tot een meer divers publiek. Daar probeert de methodiek een antwoord op te formuleren via de tussenschakel van de Ambassadeur als vertrouwenspersoon en als verspreider van informatie.

1.2 THEORETISCHE GRONDSLAGEN

Het handboek is niet van die opzet om de theoretische kaders uitvoerig toe te lichten. Toch vinden we het belangrijk om ze hier heel beknopt mee te geven. Ze zijn het fundament van de visie en de keuzes van het project.

1.2.1 Superdiversiteit

De welzijnssector en andere (belendende) sectoren staan al een tijdje voor de uitdaging om een gepast beleid te voeren in een zich snel veranderende samenleving. Het **bereikte en/of gewenste cliënteel is heel erg gediversifieerd geworden**. Traditionele concepten zoals de strakke tweedeling autochtoon –allochtoon, en ook de bijhorende strategieën en methoden lijken in sneltempo ingehaald te worden door de veranderende wereld. We gaan ervan uit dat de sociale werkelijkheid te complex is geworden om mensen zomaar in categorieën te kunnen steken. Volgens Blommaert[3] leven we in tegenstelling tot een aantal decennia geleden nu in omgevingen die **fundamenteel onstabiel** zijn. Dit geldt zowel voor analyses op macroniveau – nieuwe groepen komen toe op een bepaalde plaats of verplaatsen zich naar een andere plaats – onze steden worden bevolkt door mensen uit de hele wereld, met **multi-identitaire** en transnationale verbanden. Het uitgangspunt dat ieder mens 'normaal gezien' lid is van 'één cultuur' of één socio-culturele groep (bv. de vroegere zuilen), en slechts één taal spreekt is problematisch geworden. Volgens Blommaert is elk van ons dan ook door en door multicultureel.[4]

Bruggenbouwers is een project voor de toeleiding van Brusselaars. We kiezen ervoor om bepaalde termen, zoals 'autochtoon', 'allochtonen' 'multicultureel' etc., verder niet te gebruiken, precies omdat ze naar ons aanvoelen de werkelijkheid niet (meer) kunnen beschrijven. We denken daarentegen wel dat organisaties inspanningen moeten doen naar moeilijk bereikbare doelgroepen, die heel divers (veel verschillende groepen), gelaagd (niet in één of twee kenmerken te omschrijven) zijn en kunnen veranderen in de tijd.

---

3 Zie ook andere internationale sociologen/ antropologen zoals Steven Vertovec, Slavoj Zizek, Tarik Ramadan, e.a. De term wordt gebruikt om aan te tonen dat de complexiteit van de sociale werkelijkheid in de steden zich niet meer laat vatten in de gangbare kaders over de multiculturele samenleving, ondanks het feit dat beleid, organisaties en publieke opinie dit nog wel doen.

4 Blommaert ziet een sterk verband met de digitale revolutie van het internet en sociale netwerken. Deze technologie heeft die multi-identitaire en transantionale netwerken net mogelijk gemaakt, omdat ze ons op een heel toegankelijke manier in staat stelt onmiddellijk in contact te staan met de wereld en toegang heeft tot andere informatiebronnen. Door deze waaier van mogelijkheden kan je heel gemakkelijk lid worden van de netwerken die je uitkiest.

1.2.2 Het kruispuntdenken

Ook de theorie van het kruispuntdenken laat ons toe de zeer diverse wereld beter te beschrijven en een kader te bieden om **echt** met diversiteit en complexiteit om te gaan[5]. Ook in het kruispuntdenken worden een aantal klassieke denkbeelden over diversiteit verlaten. Het kruispuntdenken neemt de vaak eenvoudige focus op één bepaald aspect van een individu weg, maar richt de aandacht ook op andere aspecten van elk van ons. Er zijn verschillende lagen waarom we van anderen verschillen of waarom we net gelijkenissen delen. Het aspect cultuur ('de Vlaamse, Marokkaanse, etcetera cultuur) wordt namelijk doorkruist door andere aspecten, zoals man of vrouw zijn, je socio-economische status, je politieke, ideologische of religieuze overtuiging, je werk, je netwerk van vrienden en familie, stad of platteland, hooggeschoold of laaggeschoold enzovoort. Zo gaan we weg van een eenzijdig verklaringsmodel dat een individu aan zijn of haar cultuur of gender gelijkstelt, maar evolueren we naar een beeld van een oneindig netwerk van verbindingen, waar elk individu een unieke positie inneemt. Kruispuntdenken is een **inclusieve manier van denken** en gaat in tegen vaak binaire categorieën (in deze context de binaire categorie autochtoon – allochtoon) die sociale uitsluiting genereren.

De manier waarop het kruispuntdenken een toepassing vindt in deze methodiek ligt in het feit dat de Ambassadeurs in feite mensen zijn die zich op **verschillende kruispunten** bevinden en precies die **verbindingen** kunnen inzetten in dit project. (zie 2.1.2. voor onze definitie van sleutelfiguren)

1.2.3 Stedelijke netwerken

Veel stadsbewoners leven niet echt in een vast te definiëren "gemeenschap", dat eerder een ideologisch concept is. In de sociale realiteit van een stad leven mensen veeleer in **netwerken.** Deze netwerken kunnen cultuurgerelateerd zijn, maar kunnen ook buurtgebonden, familiegebonden, werkgerelateerd zijn, ingebed zijn in vrijetijdswerkingen, religieuze werkingen, enzovoort. Mensen kunnen van verschillende netwerken lid zijn (meervoudige lidmaatschappen), en veranderen ook doorheen hun leven van netwerken.

Dit idee van netwerken sluit aan bij de visie van Bruggenbouwers. In de methodiek worden sleutelfiguren binnen verschillende netwerken aangesproken om de vormingen in het project te volgen en om zo de **informatie verder te verspreiden binnen hun netwerk**. Al onze deelnemers zijn actief in een netwerk of bevinden zich op een kruispunt tussen verschillende netwerken, tussen culturen, tussen werk en cultuur enzovoort.

5 Zie bijvoorbeeld; Bea Elskens 'reis naar een onbekende bestemming' op de website van socius http://www.socius.be/tiki-index.php?page=Kruispuntdenken

1.2.4 Bonding en bridging social capital

Een belangrijk theoretisch achtergrondkader voor Bruggenbouwers is de theorie van bonding en bridging. Putnam (2000)[6] stelt dat mensen zich op verschillende manieren verenigen. Hij benoemt deze processen met de termen bonding en bridging. De groepsdynamiek kan naar binnen gericht zijn en een sterk gevoel van trouw en verbondenheid oproepen bij de leden van de groep. Om het proces in deze vrij homogene sociale groepen te benoemen gebruikt hij het concept '**bonding social capital'**. Groepsprocessen kunnen ook naar buiten toe gericht zijn. Putnam spreekt dan van '**bridging social capital'**. Zo kunnen ook wederkerigheidsrelaties ontstaan bij mensen met een heel andere sociale achtergrond of verschillende identiteiten. In verschillende fasen en op diverse aspecten in het project spelen deze processen mee. Zo is er tijdens elke opbouw van een vertrouwensrelatie een bondingsproces. Wanneer er daarentegen een brug gemaakt moet worden, bijvoorbeeld 'een doorverwijzing naar een welzijnsvoorziening', dan spreken we van bridging. Maar er wordt ook op andere manieren aan bonding en bridging gedaan. Onder elkaar zijn er verschillende processen van eigen groepsvorming maar er is tegelijkertijd ook aandacht voor samenwerking en bridging tussen elkaar in de grote groep.



6 Putnam R.D. 'Bowling alone: the collapse and revival of American community'. New York: Simon & Schuster, 2000

1.3 HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST: DE CONTEXT EN PROBLEEMSTELLING

1.3.1 De bevolking

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is een knooppunt waar vele diverse migratiestromen samenkomen. Volgens de cijfers van 2008 is 67.9 % van de Brusselaars van vreemde origine, nieuwe Belgen sinds 1980 en hun nakomelingen meegerekend. Daarvan is ongeveer de helft van Europese afkomst en de andere helft van niet-Europese afkomst.[7] Daarbovenop heb je de mensen in precaire verblijfstatuten, asielzoekers en vluchtelingen. Dit betrof in 2010 een kleine twaalfduizend personen. Nog eens een twaalfduizendtal personen heeft in het Brussels Gewest een diplomatiek statuut. Ten slotte zijn er de mensen zonder wettig verblijf. Hiervan zijn enkel grove schattingen beschikbaar, maar we kunnen er wel van uitgaan dat een aanzienlijk deel van hen in het Brusselse Gewest woont.[8]

In Brussel wonen veel mensen op een kruispunt van culturen en netwerken van socio-economische, socio-culturele en religieuze groepen. De hedendaagse Brusselaar is 'drager' van meervoudige identiteiten.
De keerzijde van het 'lappendeken' is echter de **sociaal- economische situatie** waarin de Brusselaar zich bevindt. Deze vertoont grote ongelijkheden. De sociale ongelijkheid is in Brussel ruimtelijk verdeeld. Vooral de lager gelegen stadsdelen kennen grote gebieden van geconcentreerde armoede en werkloosheid.
In het Brussels actieplan armoedebestrijding wordt vastgesteld dat Brussel onderhevig is aan voortdurende migratiebewegingen. Ondanks deze mobiliteit verandert de sociaal-economische status van wijken en deelgemeenten nauwelijks. De financiële draagkracht van personen die in het Brussels gewest komen wonen bepaalt namelijk hun toegang tot de woningmarkt en bepaalt of je in de zogenaamd betere of slechtere wijken kunt gaan wonen.[9]

Bovendien groeit de bevolking in Brussel in een snel tempo. Het aandeel jonge gezinnen stijgt. Helaas gaat deze groei gepaard met een verdere **stijging van de armoede**. Vooral het aantal jongvolwassenen tussen de 18 en 24 jaar dat een beroep moet doen op het leefloon stijgt fors. Verder meldt het Observatorium voor Welzijn en Gezondheid dat het tekort aan sociale woningen steeds nijpender wordt en dat de toegang tot de privé-woonmarkt kleiner wordt. Wonen neemt zo een enorme hap uit het beschikbare budget van een toch al niet zo draagkrachtige bevolking. [10]

---

7 BRON: Portaal Vreemde Afkomst, www.npdata.be

8 BRON: Observatorium voor Welzijn en Gezondheid Brussel, Welzijnsbarometer, Brussels Armoederapport, 2010.
Zie voor meer informatie en publicaties over mensen zonder papieren in Brussel o.a. ook: www.linkbrussel.be; www.foyer.be; www.orcasite.be

9 Observatorium voor gezondheid en welzijn in Brussel, Brussels actieplan armoedebstrijding, Brussels Armoederapport 2010, Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, 2010

10 Meer info over de zogenaamde " huisvestingscrisis" in Brussel, o.a. bij de Brusselse Bond voor het Recht op Wonen: www.rbdh-bbrow.be/

1.3.2 De welzijnssector- en gezondheidssector

De welzijns- en gezondheidssector is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een verdeelde bevoegdheid en bijgevolg apart georganiseerd. Er bestaan **3 regelgevende instanties**:

- de Nederlandstalige instellingen en voorzieningen, georganiseerd en gecoördineerd door de Vlaamse gemeenschap en de VGC, de Vlaamse Gemeenschapscomissie. De Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad valt onder deze bevoegdheid.
- de Franstalige instellingen en voorzieningen, georganiseerd en gecoördineerd door de Cocof, Commission Communautaire Française, de Franstalige Gemeenschaps-commissie in Brussel.
- de bicommunautaire of tweetalige instellingen en voorzieningen, onder de gedeelde bevoegdheid van een Nederlandstalige en Franstalige minister.

Het Brussels hoofdstedelijk gewest is samengesteld uit **19 gemeenten**. Samen met de **19 ocmw's** zijn ze bevoegd voor het lokale welzijnsbeleid voor hun inwoners. Deze zijn bij wet tweetalig en oefenen hun verantwoordelijkheid uit ten aanzien van de twee officiële taalgroepen.

Vlaanderen engageert zich om in **30% van de behoeften van de Brusselaars** aan voorzieningen en diensten, onderwijs enzovoort te voldoen[11]. Dat betekent dat de Nederlanstalige welzijns- en gezondheidsorganisaties zich openstellen voor een meer divers publiek dan de Nederlandstalige Brusselaars. De moeilijkheid bestaat erin dit doelpubliek te bereiken dat verspreid over de stad woont van meer dan één miljoen inwoners. Bovendien is het onmogelijk om een territoriaal dekkend aanbod te voorzien, terwijl **nabijheid en bereikbaarheid** evenwel cruciaal zijn in een toegankelijkheidsbeleid. De Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad ondersteunt, o.a. via coördinerende overlegorganen en vormingen deze Nederlandstalige sectoren.

Het welzijns- en gezondheidslandschap in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is rijk en gevarieerd, maar kent bijgevolg een grote versnippering. Hoe vind je als Brusselaar je weg in de vele welzijnsvoorzieningen die het gewest rijk is? Hoe vind je je weg in toegang tot sociale grondrechten, die onder verschillende regelgevingen vallen naargelang de subsidiërende overheid? Is de Nederlandstalige welzijnssector wel voldoende gekend en voldoende toegankelijk voor elke Brusselaar?
Dit maakt het zowel voor de hulpvrager, maar ook soms voor de doorverwijzer ondoorzichtig. Het ontwikkelen van instrumenten om de informatie zowel voor de burger als de hulpverlener transparanter te maken, zijn permanent noodzakelijk. De BWR staat in voor de ontwikkeling van de Sociale Kaart Brussel en het Brussels zakboekje en werkt mee aan andere digitale databanken zoals Sociaal Brussel Online en Zorgzoeker. Dit zijn instrumenten die informatie over voorzieningen digitaal ontsluiten. Dit is een eerste stap in de **bekendmaking** van een aanbod. Maar dit is niet voldoende. Veel organisaties ontwikkelen eigen samenwerkingsverbanden om hun aanbod op elkaar **af te stemmen en bekend te maken**. Ten derde zijn projecten van **informatiedoorstroming en toeleiding** nodig. Het

11 D.i. de zogenaamde brusselnorm. Meer informatie over de brusselnorm en de brusseltoets, o.a. op www.briobrussel.be

project Bruggenbouwers situeert zich in deze laatste doelstelling en is een project op maat van bepaalde moeilijk bereikbare groepen.

Het is nodig dat voorzieningen meer inspanningen leveren in het bekendmaken van hun aanbod naar alle Brusselaars en dus hierbij ook rekening moeten houden met de bestaande diversiteit van de bevolking en de netwerken. Investeren in een informeel netwerk en mond-aan- mond reclame is een opdracht van elke organisatie die de toegankelijkheid van moeilijk bereikbare en kwetsbare doelgroepen wil verhogen.

Ons uiteindelijke doel met het project Bruggenbouwers is de Nederlandstalige Brusselse voorzieningen **toegankelijker te maken voor een meer divers publiek**. Gezien de realiteit van de diversiteit onder de bevolking en de vele identiteiten die een individu, en dus een potentiële cliënt van een voorziening, kan hebben, is dit voor vele organisaties een grote uitdaging en vergt dit veel inspanning naar verandering. Kunnen omgaan met deze grote complexiteit is in zekere zin een vraag naar een hulpverlening op maat. Werken aan toegankelijkheid en bouwen aan een diversiteitsbeleid binnen een organisatie is **geen proces met kant en klare recepten**. Het is eerder een continu werkproces van een lerende organisatie dat zich vooral in de praktijk moet opbouwen.

We beseffen dat de situatie voor welzijns- en gezondheidsorganisaties vol met uitdagingen zit om op deze snel veranderende samenleving en deze versnippering in te spelen. Er is bovendien de **specifieke meertalige situatie**. Om de taaldrempels in voorzieningen zo laag mogelijk te houden, zouden zowel Nederlandstaligen als Franstaligen steeds in eigen taal moeten kunnen geholpen worden. Een intern taalbeleid, dat de taaltoegankelijkheid voor de hulpvrager in beide landstalen garandeert, is voor de voorzieningen een hele opdracht. Daar bovenop is er de enorme taaldiversiteit die door de migratie ontstaan is. Deze grote complexiteit vraagt van een organisatie die aan toegankelijkheid wil werken een doordacht taalbeleid. Dit taalbeleid dient een evenwicht te vinden tussen 2 cruciale aspecten. Enerzijds dient een voorziening via zijn taalbeleid mensen te stimuleren om een landstaal voldoende machtig te worden zodat zij zich in een hulpverleningssituatie verstaanbaar kunnen maken. Anderzijds zou een organisatie of voorziening over het uitgangspunt moeten beschikken dat hulpverlening en zorg een grondrecht van iedere mens is, welk niveau van de landstaal hij op dat moment ook machtig is. Dat betekent dat de overheid ruimte en omkadering moet kunnen geven aan organisaties om een taalbeleid te ontwikkelen. Het moet er vooral op gericht zijn om tot concrete, werkbare oplossingen te komen om een cliënt met een acute hulpvraag zo kwalitatief mogelijk te kunnen helpen en om de competentie van de hulpverlener die deze kwaliteit moet halen te vergroten. We hebben het hier o.a. over de ondersteuning van tolken en interculturele bemiddelaars. Maar ook **vrijwillige intermediaire personen**, zoals onze Ambassadeurs hebben hier vaak (onbedoeld) een rol in, namelijk door de hulpvrager te begeleiden naar een voorziening, een telefoongesprek te voeren in naam van de hulpvrager of een brief te vertalen. Deze laatste doen dit meestal zonder enige vorm van omkadering.

Deze korte situatieschets, met de verschillende bevoegdheidstructuren, de uitdagingen van diversiteit en meertaligheid, de socio-economsiche uitdagingen en de strijd tegen armoede, geeft de context weer waarbinnen het project Bruggenbouwers ontstaan en uitgewerkt is. De Ambassadeurs begeven zich zelf ook in die complexe meertalige omgeving en worden geconfronteerd met armoede en andere sociale problemen. In het volgende punt gaan we even dieper in hoe zij de probleemstelling ervaren en benoemen.

1.3.3 De probleemstelling concreet

Waar gaat het nu concreet om? In dit kader vind je een samenvatting van hoe de Ambassadeurs zelf de probleemstelling formuleren. Deze lijst is niet volledig en is heel beknopt weergegeven. De ervaringen van de Ambassadeurs met de problemen van de mensen die zij tegenkomen zijn zeer talrijk en doorspekt met anekdotes en levensverhalen.

A DREMPELS AAN DE VRAAGZIJDE

De **onbekendheid en het niet vertrouwd zijn** met het Nederlandstalige aanbod zijn voor sommige mensen in hun netwerk een probleem. Ook de Ambassadeurs geven toe dat ze het welzijns- en gezondheidsaanbod niet kenden. Een wereld van informatie ging door het project voor hen open.

Voor hun achterban betekenen **armoede, analfabetisme, geen aansluiting tot het internet en taaldrempels** vaak een verhoogde kwetsbaarheid. Deze drempels verhinderen de toegang tot informatie. Taaldrempels stimuleren bovendien **het sociaal isolement**.

Soms spelen ook **psychologische drempels** zoals schaamte of gebrek aan vertrouwen in het algemeen in voorzieningen, bijvoorbeeld vanuit negatieve ervaringen in het thuisland.

Ten slotte zijn er ook soms **verkeerde veronderstellingen**. Soms denken mensen dat bepaalde voorzieningen exclusief ‘voor de Belgen’ of voor de ‘Nederlandstaligen’ zijn.

B DREMPELS AAN DE AANBODZIJDE

Naast deze obstakels zijn er ook duidelijk drempels die aan de organisaties zelf gelinkt zijn. De ervaring van de Ambassadeurs is dubbel. Soms loopt het contact met de organisaties heel goed, maar evenzeer getuigen zij van communicatieproblemen. Dit uit zich in het feit dat een doorverwijzing voor hen soms niet slaagt en dat een doorverwezen persoon wel eens ontgoocheld terug bij de Ambassadeur komt aankloppen.

Zij melden ook **taaldrempels** en **administratieve drempels**.

De Ambassadeurs zijn bijzonder enthousiast over de ontsluiting van de informatie door de vorming. Volgend citaat uit de interviews illustreert dit:
"Het was wonderbaarlijk om te ontdekken dat Nederlandstalige voorzieningen ook open stonden voor anderstaligen. Wij kregen de kans om kennis te maken met een kwalitatief, goed gestructureerd, goed georganiseerd Nederlandstalig aanbod. Ook als anderstalige is het Nederlandstalig Brussels Zakboekje[12] daarbij een belangrijk instrument. Het zou ook in het Frans mogen bestaan!"

C PSYCHOSOCIALE PROBLEMEN BIJ DE HULPVRAGERS VAN DE AMBASSADEURS

Volgens de Ambassadeurs is er een groot probleem van dak- en thuisloosheid, van mensen en gezinnen met precaire verblijfsstatuten of zonder wettig verblijf, huisvesting, vluchtelingen met psychische trauma's en gezinnen, kinderen en ouderen die verstoken blijven van de professionele zorg, chronische gezondheidsproblemen, financiële problemen, werkloosheid en familiale en intergenerationele spanningen, alsook familiaal en seksueel geweld. Het isolement van mensen die zij bereiken is soms groot; zo zijn laaggeschoolde nieuwkomers een kwetsbare en moeilijk te bereiken groep, die vaak slechts moeizaam het Frans of het Nederlands kunnen aanleren. Mensen zitten in het gevecht om te kunnen overleven en hun energie gaat volledig daarin op, met allerlei psychosociale en gezondheidsproblemen van dien.

D ADMINISTRATIEVE VRAGEN

De Ambassadeurs vangen ook veel administratieve vragen van de mensen op: men heeft een brief ontvangen die men niet kan lezen, men moet een formulier invullen, men weet niet goed waar terecht voor welk papier. De Ambassadeurs worden gevraagd om een telefoongesprek te voeren of even mee te gaan naar het loket waar de hulpvrager niet begreep wat hij of zij moest doen.

12 Het Brussels Zakboekje is een jaarlijks product van de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad bevat ongeveer 2000 adressen van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen en openbare en privé-instellingen die voor Nederlandstaligen van sociaal belang kunnen zijn. Er bestaat zowel een papieren versie als een downloadbare versie via onze website www.bwr.be

1.4 BEKNOPTE BESCHRIJVING VAN HET PROJECT

Bruggenbouwers is een succesvolle methode om informatie over organisaties te laten ontsluiten en doorstromen naar moeilijk bereikbare groepen.

ERVARING

Elke lokale context is uiteraard uniek. De deelnemers en de welzijnsorganisaties bezorgen Bruggenbouwers immers de eigen, bruisende dynamiek. De medewerkers zijn het kloppende hart en de Vlaamse Gemeenschapscommissie voorziet in ons geval de noodzakelijke zuurstof door financiële middelen voor het project vrij te maken. Het specifieke van het Brussels Gewest, met zijn lappendeken van talen en minderheden, met zijn bruggen tussen gemeenschappen maar ook zijn diepe sociale kloven en zijn ingewikkelde beleidscontext, geeft dit project een eigen karakter, met contextgebonden successen en moeilijkheden. Echter, de methode Bruggenbouwers heeft vele universeel toepasbare kenmerken, voor verschillende steden en gemeenten, met andere doelgroepen of andere schaalgroottes, die we graag in dit handboek meegeven voor het toegankelijkheidsproces van uw organisatie of sector.

De basismethodiek van Bruggenbouwers is krachtig in zijn eenvoud: via sleutelfiguren gaan we op zoek naar bestaande, Brusselse, informele netwerken, die we gebruiken en versterken voor informatiedoorstroming en -verspreiding. Deze sleutelfiguren leggen een traject af om hen te versterken als doorverwijzer en vertrouwenspersoon. De doelstelling is de sleutelfiguren de bagage mee te geven zodat zij hulpvragers uit hun netwerk kunnen doorverwijzen naar de juiste dienst.

Dit eerste centrale idee heeft uiteindelijk een tweede, dieperliggende doelstelling om organisaties toegankelijker te maken voor een meer divers publiek. Door rechtstreeks in contact te komen met de sleutelfiguren en met potentiële nieuwe cliënten ondergaan de deelnemende organisaties zelf een leerproces Het geeft hen de nodige prikkels en stimulansen om na te denken over hun intern proces en visie op toegankelijkheid.

1.5 CHRONOLOGIE VAN HET PROJECT BRUGGENBOUWERS

Het project is een realisatie van de BWR die hiervoor inzette:

- 1 **projectcoördinator** van de BWR
- 2 tijdelijke deeltijdse projectmedewerkers, in het project genoemd de '**Bruggenbouwers**'
- 74 deelnemende sleutelfiguren, in het project genoemd '**de Ambassadeurs**'

FEBRUARI 2009: (VOORBEREIDINGSFASE)

In een eerste fase gaan de Bruggenbouwers op pad om de Ambassadeurs te zoeken, te vinden en warm te maken voor het project. In totaal **rekruteren** ze 74 Ambassadeurs uit voornamelijk Marokkaanse, Subsahariaanse, Russische, Roemeense, Turkse en Latijns-Amerikaanse gemeenschappen. In deze fase wordt ook het vormingstraject voor de Ambassadeurs voorbereid.

NAJAAR 2009 – VOORJAAR 2010: (HET EERSTE PROJECTJAAR)

In deze fase worden de Ambassadeurs gevormd. Zij volgen het **vormingstraject** waarbij ze kennis maken met verschillende aspecten en diensten binnen de welzijns- en gezondheidssector.

Tegelijkertijd beginnen de Ambassadeurs de informatie uit de vormingssessies door te geven aan personen in hun netwerk en **oriënteren** ze mensen naar bepaalde diensten. Doorheen deze fase is er een **permanente opvolging en coaching** van de individuele Ambassadeurs door de Bruggenbouwers. Uit de evaluatie van deze individuele coaching wordt de basis gelegd voor het bepalen van een competentieprofiel om in een latere fase een vorming rond competenties te ontwikkelen.

JUNI 2010: (REFLECTIE EN PUBLIEK ERKENNINGSMOMENT)

Na het doorlopen van het vormingstraject wordt een **reflectiedag** en een **publiek erkenningsmoment** georganiseerd. De bemerkingen en voorstellen worden verwerkt tot een actieplan voor het tweede projectjaar.

SEPT 2010 – MEI 2011: (HET TWEEDE PROJECTJAAR)

Tijdens de reflectiedag wordt de basis gelegd voor de **verankeringsfase**. Verankering wordt opgevat als de doelstelling om duurzame relaties en samenwerkingsverbanden op te bouwen tussen welzijnsorganisaties en de Ambassadeurs. In deze fase wordt de ondersteuning van de Bruggenbouwers aan de Ambassadeurs stapsgewijs afgebouwd. **Vier voorgestelde acties** worden uitgewerkt.

JUNI 2011: (EVALUATIEFASE)

Het hele project wordt afgesloten met een **evaluatie**, een tweede **publiek erkenningsmoment**, gekoppeld aan een **welzijnsbeurs**.

NAJAAR 2011: (NAZORGFASE)

Er is nood aan **nazorg** voor een groep zeer actieve Ambassadeurs. Er wordt gewerkt rond **competentieontwikkeling** en **intervisie**.



2

Visie, doelstellingen, doelgroepen

2.1 VISIE

2.1.1 de zeven B's van toegankelijkheid[13]

Cruciaal is de visie dat iedere welzijns- en gezondheidsvoorziening in principe toegankelijk moet zijn voor elke Brusselaar. Het stimuleren van toegankelijkheid en kwaliteit van de Nederlandstalige voorzieningen in Brussel is de missie van de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad. In onze visie op toegankelijkheid staan de zeven B's van toegankelijkheid centraal. Een toegankelijk aanbod is:

- bereikbaar
- beschikbaar
- betaalbaar
- begrijpbaar
- bruikbaar
- bekend
- betrouwbaar

Het project Bruggenbouwers heeft bij de eigen planning en acties, bij het opzetten van het vormingstraject en het organiseren van vergaderingen, zelf steeds rekening heeft gehouden met die zeven B's.

2.1.2 Het begrip sleutelfiguren: onze definitie

We kiezen er bewust voor om het begrip sleutelfiguren als volgt te definiëren:

Sleutelfiguren 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.

In het project Bruggenbouwers worden deze sleutelfiguren, net zoals in dit handboek, de **'Ambassadeurs'** genoemd.

13 De eerste vijf B's werden in 2005 geformuleerd door Bouverne-De Bie. Doorgaans worden de laatste twee eraan toegevoegd om uw organisatie te kunnen toetsen op toegankelijkheid.

2.2 METHODISCHE UITGANGSPUNTEN

2.2.1 Bottom-up werking

Het project vertrekt vanuit een sterke participatiegedachte. Dit houdt in dat de Ambassadeurs het vormingstraject in het eerste jaar en de acties in het tweede jaar gestuurd hebben. Hun visie en inbreng is bepalend voor de inhoud, de accenten en de vormgeving van het project. Dat betekent dat zij ook bepalend zijn voor het ritme van de inhoud en de acties. Wanneer men samen met vrijwilligers een doorgedreven participatie tracht te realiseren dient men genoeg aandacht en ruimte te voorzien voor informele ontmoeting en uitwisseling. Dit aspect dient een vast onderdeel te zijn van een goede bottom-up werking. Het bepaalt je succes in het werken met vrijwilligers en dus ook het slagen van je project.

2.2.2 Autonomie van de sleutelfiguren

Het doel is een kanaal te vinden om aan informatiedoorstroming – en verspreiding te doen. Hoe de vrijwilliger zijn engagement en vrijwilligerswerk in het dagelijkse leven vorm geeft, wat hij of zij daarmee doet of wat zijn of haar persoonlijke doelstellingen zijn, is niet de opzet van dit project. Wel wordt ingegaan op hun vragen naar begeleiding en ondersteuning (zie bottom-up werking)

2.2.3 Maximale toegankelijkheid

Om zelf maximaal toegankelijk te zijn, wordt rekening gehouden met een aantal drempels – in het bijzonder de taaldrempel. Er wordt gewerkt vanuit de filosofie van de zeven B's en de Bonding theorie. Zo wordt de taaldrempel geminimaliseerd door niet van de Ambassadeur te eisen dat hij/zij het Nederlands machtig is. Om aan de meertaligheid tegemoet te komen wordt er gewerkt met tweetalige sessies en/of fluistertolken. Ook de groepsindeling gebeurt vanuit de Bonding theorie. De groepen worden namelijk zo verdeeld dat elke groep wel beschikt over een gemeenschappelijk aspect, om een zekere vertrouwde sfeer te creëren. Zo wordt een mono-culturele groep samengesteld, één groep met enkel vrouwen, één groep van mensen met een religieuze functie en ten slotte een vierde groep die op alle niveaus divers is samengesteld (gender, leeftijd en etnische achtergrond), maar die wel allen actief zijn in het verenigingsleven. De indeling van groepen zorgt ervoor dat elkeen tot een groep behoort waar men het minste drempels ervaart en zich er dus thuis kan voelen. Uiteraard gaat er ook voldoende aandacht naar plenaire momenten, zodat de mogelijkheden tot uitwisseling en dialoog ten volle benut worden: bridging.

2.2.4 Dupliceerbaarheid

De methode om via een netwerk van sleutelfiguren aan informatieoverdracht te doen, is in principe op elke groep toepasbaar. Deze dupliceerbaarheid volgt uit de eenvoud van het systeem.

2.2.5 Duurzaamheid

Terwijl het eerste projectjaar in het teken staat van de vormingssessies, legt het tweede jaar de focus op acties om de resultaten duurzaam te verankeren (de verankeringsfase).

2.3 DOELSTELLINGEN

2.3.1 Toegankelijkheid verhogen van de reguliere voorzieningen

Elke burger heeft recht op een kwaliteitsvolle zorg- en dienstverlening. Reguliere voorzieningen moeten toegankelijk zijn voor elke burger. Het stimuleren van toegankelijkheid vereist acties aan aanbodzijde.

2.3.2 Bekendmaking en vertrouwdheid stimuleren met het Nederlandstalige aanbod

Door vorming, omkadering en ondersteuning kunnen de Ambassadeurs de hulpvraag situeren en vervolgens de hulpvrager doorverwijzen of begeleiden. De Ambassadeurs verspreiden de kennis van diensten binnen hun netwerken. Door de vorming van een informeel netwerk van sleutelfiguren verloopt de informatieverspreiding efficiënter.

2.3.3 Via een vormingstraject en begeleiding het versterken van de rol van de Ambassadeurs

Het project beoogt geen nieuwe vrijwilligers, maar gaat op zoek naar mensen, die **al actief zijn** (zie 2.1.2. definitie sleutelfiguren).

2.3.4 Verspreiding en verankering van de methode 'Bruggenbouwers' in de organisaties

De methode 'Bruggenbouwers', namelijk het vormen van sleutelfiguren als doorverwijzer en het creëren van een informeel netwerk voor informatieverspreiding, is toepasbaar op vele doelgroepen in de samenleving of op een andere schaal. Bijvoorbeeld kan men ook kleinschaliger werken met een of twee Ambassadeurs in een organisatie. De bedoeling van het project is om een methodiek te ontwikkelen die dupliceerbaar is en vervolgens een methode aan te reiken aan organisaties om zelf aan de slag te kunnen gaan en hun toegankelijkheid te verhogen.

2.4 DOELGROEPEN

Eigen aan het project Bruggenbouwers zijn de drie doelgroepen:

- De sleutelfiguren zoals hoger omschreven, in het project genoemd de Ambassadeurs
- Personen die niet of moeilijk bereikt worden door het reguliere aanbod of die door de complexiteit van hun problemen door de mazen van het hulpverleningsnet dreigen te vallen, die deel uitmaken van het netwerk van de Ambassadeurs
- De Nederlandstalige zorg- en welzijnsorganisaties die hun aanbod willen bekendmaken bij deze groep, hun toegankelijkheid willen verhogen, of zelf een ankerpunt willen worden van waaruit een Ambassadeur zijn rol duurzaam kan uitbouwen of verder zetten.



2.5 SCHEMATISCHE VOORSTELLING

- De **AMBASSADEURS** bouwen de brug.
  Deze sleutelfiguren dragen de informatie over en helpen de hulpvragers om de brug over te steken.
- De **BRUGGENBOUWERS** superviseren de Amabassadeurs en ondersteunen het toeleidingsproces.
- De **BRUG** zelf bestaat uit de informatie en de methode, het ontwikkelen van de vertrouwensband.
- **WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSVOORZIENINGEN (W-&Gvz)**
- **HULPVRAGER** die moeilijk bereikbaar is en die niet vertrouwd is met het welzijns- en gezondheidsaanbod.





3

Het voortraject

3.1 STAPPEN IN HET VOORTRAJECT

In deze fase is de kerntaak van de Bruggenbouwers om de sleutelfiguren vindplaatsgericht te rekruteren.
Tegelijkertijd leggen ze contacten met de welzijnsorganisaties.
Tevens worden de vragen en signalen van de Ambassadeurs verzameld en wordt op die manier het vormingstraject van de volgende fase voorbereid. (zie hoofdstuk 4)

Fase van Bonding

De Bruggenbouwer investeert nu voornamelijk in de opbouw van **de vertrouwensrelatie** met de Ambassadeur. Voor de Ambassadeur is het belangrijk dat hij of zij de meerwaarde voor zichzelf ziet om in het project mee te stappen. De Bruggenbouwer investeert dus ook in de **wederkerigheid van de relatie**: 'jij neemt deel aan ons project, daar tegenover staat dat jij daar een meerwaarde uit kunt halen'.

3.2 DE BRUGGENBOUWERS

De Bruggenbouwers zijn de medewerkers die de verbinding maken tussen het netwerk van de Ambassadeurs en de welzijnsvoorzieningen. Ze organiseren de vormingen, superviseren het proces van de Ambassadeurs en ondersteunen hen.

3.2.1 Taken

De **belangrijkste taken** van de Bruggenbouwers zijn:

- uitbouwen van een netwerk van sleutelfiguren
- contacten leggen en onderhouden met de welzijnsorganisaties
- opzetten en begeleiden van de vormingssessies voor de verschillende groepen
- bieden van individuele ondersteuning aan en begeleiding van de Ambassadeurs
- aansturen van de teams van Ambassadeurs (zie 4.2.1. Indeling van de groepen)
- bieden van logistieke ondersteuning bij activiteiten van Ambassadeurs
- detecteren en signaleren van drempels in het bestaande welzijns- en gezondheids-aanbod

3.2.2 Expert in de leefwereld van de doelgroep

De Bruggenbouwers functioneren zelf als **vertrouwenspersoon** tegenover de sleutelfiguren. Ze kennen de **leefwereld van de lokale netwerken en gemeenschappen** goed of zijn in staat deze snel aan te voelen en het vertrouwen te winnen. De Bruggenbouwers kennen **culturele gevoeligheden** die er eventueel kunnen spelen of ze zijn in staat deze snel te detecteren. Tegelijkertijd kunnen ze ook de **socio-economische situatie** van personen en groepen goed aanvoelen en dus detecteren welke **drempels** dat met zich meebrengt om naar reguliere diensten te stappen. De Bruggenbouwers kunnen het ritme, de vragen en de wensen van de Ambassadeurs goed inschatten. Doordat zij zelf vertrouwenspersoon zijn en zich zelf op een kruispunt bevinden, kunnen ze heel goed het **perspectief van de ambassadeurs** aannemen.

3.2.3 Participatieve aanpak

De Bruggenbouwers werken bottom-up, dat wil zeggen ze baseren hun handelen en hun acties op de behoeften van de groep en **vanuit de aanwezig krachten** in de groep. Ze staan heel dicht bij de Ambassadeurs en zijn in staat hun behoeften te vertolken naar bijvoorbeeld de projectcoördinator toe. Het project is gebaseerd op een voortdurende dialoog met de Ambassadeurs.
Deze participatieve aanpak is een heel belangrijke methodische keuze in het project Bruggenbouwers.

3.2.4 Projectdoelen kunnen vertalen

De Bruggenbouwers moeten ook oog kunnen hebben voor de andere projectdoelen. Soms moeten ze een vraag kunnen inschatten en eventueel uitleggen waarom een voorstel niet realistisch of niet mogelijk is. Ze moeten dus kunnen omgaan **met eventuele spanningsvelden** tussen welzijnssector en Ambassadeurs en tussen het proces van de Ambassadeurs en de projectdoelen. Het is belangrijk dat de projectcoördinator de Bruggenbouwer hierin ondersteunt.

3.2.5 Brug naar de welzijnssector

De Bruggenbouwers leggen de contacten met de belangrijke, grote spelers in het lokale welzijnsveld, bijvoorbeeld de organisaties die een **portaalfunctie** naar de rest van de sector hebben. Om dit te kunnen doen moeten ze kennis hebben van de welzijns- en gezondheidssector en verwerven ze bijvoorbeeld inzicht in (het werken met) de sociale kaart.

Ze begrijpen daarnaast ook de taal en de cultuur van welzijns- en gezondheidsorganisaties. We hebben al eens eerder vermeld dat zij zich zelf op het kruispunt bevinden van hun achterban, de Ambassadeurs en de welzijnssector. Zij beschikken dus over de vaardigheid en het inzicht om **signalen** of boodschappen vanuit het netwerk van de Ambassadeurs over te brengen naar organisaties, maar kunnen ook de rol en doelstellingen van organisaties vertalen zodat de Ambassadeurs deze kunnen begrijpen.

ERVARING

In het project waren de Bruggenbotuwers ingebed in een organisatie, de BWR, waar de kennis over de Nederlandstalige welzijnssector aanwezig is. Zij konden voor advies, ondersteuning en samenwerking steeds rekenen op de collega's en partnerorganisaties die een overkoepelend zicht hebben op de sector.

"Wij moeten de twee werelden kennen. Wij hebben het vertrouwen van de Ambassadeurs om te kunnen uitleggen hoe een bepaalde organisatie werkt en dat het bijvoorbeeld belangrijk is om zich aan een afspraak te houden of niet te laat te komen. Zo staan we ook in een positie om bepaalde mythes te ontkrachten en vooroordelen over organisaties weg te werken. Anderzijds geven wij vanuit de Ambassadeurs signalen door aan de organisaties om hen te helpen de dienstverlening te verbeteren. Sommige organisaties hadden ondersteuning nodig in het ontvangen van zo'n multicultureel publiek."

Bruggenbouwer

3.2.6 Ondersteuning van de teams

Tijdens de vormingslessen worden de ambassadeurs ingedeeld in teams (zie 4.2.1. Indeling van de groepen). De Bruggenbouwers sturen de verschillende teams aan, denken actief mee over de te ondernemen acties, plannen een strategie, enzovoort.

3.2.7 Individuele begeleiding van de Ambassadeurs

De Bruggenbouwer is de ondersteuner en begeleider van de individuele Ambassadeurs en zijn concrete vragen in verband met **doorverwijzingen**. De Ambassadeurs kunnen doorheen het project op een heel laagdrempelige manier met al hun vragen bij de Bruggenbouwers terecht. Ook voor dit onderdeel van de rol is het belangrijk dat de Bruggenbouwers zelf een goed zicht verwerven op **de sociale kaart en het aanbod van de welzijnsorganisaties.**
Concreet betekent het dat de Bruggenbouwers de Ambassadeur helpen in de doorverwijzingen; ze zoeken mee informatie op, helpen in contacten leggen, enzovoort. Ze leren ook aan de Ambassadeur feedback te vragen over het verloop en de afloop van een doorverwijzing. Indien gewenst kunnen de Bruggenbouwers een begeleidingstraject volledig opvolgen.
Bij ingewikkelde of emotioneel belastende hulpvragen kan het projectteam, de Bruggenbouwers en de projectcoördinator zelfs besluiten om de doorverwijzing volledig in eigen handen te nemen. Dit laatste komt voor wanneer een situatie zo ingewikkeld of precair is voor de hulpvrager dat de **grenzen** van de Ambassadeur, als vrijwilliger, eveneens bereikt worden. Wanneer dit voorkomt is het wel altijd belangrijk om aan de Ambassadeur terug te koppelen hoe de doorverwijzing verder afgelopen is.

Naast het begeleiden van de doorverwijzingen hebben de Bruggenbouwers ten aanzien van hun ambassadeurs ook een **coachende rol** over vraagstukken zoals leren grenzen stellen en afstand nemen (zie 3.3.6. 'Grenzen aan de rol van de Ambassadeur). Ook als een Ambassadeur het emotioneel even moeilijk heeft, moeten deze kunnen opgevangen worden. Zij helpen de Ambassadeur om een oplossing te formuleren.

3.2.8 Detecteren van de noden voor het tweede projectjaar

Uit hun frequente contacten met de Ambassadeurs, zowel individuele als in groep, kunnen de Bruggenbouwers de noden van de Ambassadeurs detecteren en ze formuleren binnen de projectdoelen. Zo wordt er in kaart gebracht welke behoeften er zijn omtrent toekomstige vorming, welke de moeilijkheden zijn en welke competenties er beter ontwikkeld moeten worden. Zo wordt de basis gelegd voor de acties van het tweede projectjaar.

> *"Na de eerste vormingssessie stond onze telefoon niet meer stil. Onze Ambassadeurs deden onmiddellijk een beroep op onze coaching."*
>
> *Bruggenbouwer*

3.2.9 Omkadering voor de Bruggenbouwers

De ondersteuning en omkadering voor de Bruggenbouwers bestaan uit:

- De initiatiefnemende organisatie en het team. De Bruggenbouwers moeten kunnen terugvallen voor informatie en feedback. De voorwaarde is wel dat het team de visie van het project deelt.
- Het netwerk van de initiatiefnemende organisatie: ook dit netwerk binnen de welzijnssector dient om te kunnen antwoorden op vragen die de Bruggenbouwer heeft in verband met de vormingen of met de begeleiding van de doorverwijzingen.
- Vertrouwen in en voldoende handelingsruimte voor de Bruggenbouwers. De Bruggenbouwers hebben voldoende vrijheid nodig in de manier waarop zij in relatie treden met de Ambassadeurs. Er wordt namelijk heel sterk ingezet op de vertrouwensband Bruggenbouwer – Ambassadeur (bonding).
- De projectcoördinator is belangrijk voor overleg, feedback en bijsturing.
- De nodige materiële en logistieke ondersteuning om bijvoorbeeld lesmateriaal te kunnen voorzien.

ERVARING

Het inzetten op de relatie tussen Bruggenbouwer en Ambassadeurs is één van de grote succesfactoren van het project geweest. Er was sprake van een sterke identificatie met en eigenaarschap van het project voor zowel Bruggenbouwer en als Ambassadeur.

3.2.10 Grenzen aan de rol van de Bruggenbouwers

De Bruggenbouwers moeten alert zijn voor de grenzen in de eigen rol. Wanneer nodig moet de Bruggenbouwer afstand kunnen nemen om het **overkoepelende zicht** te behouden. Bij een te sterke identificatie van de Bruggenbouwer met de groep Ambassadeurs dreigt de Bruggenbouwer het overkoepelende perspectief en het belang van de werken met de welzijnsorganisaties en hun perspectief uit het oog te verliezen.

De **beschikbaarheid** van de Bruggenbouwers voor de begeleiding van de Ambassadeurs is vanzelfsprekend ook beperkt. Zij moeten de Ambassadeurs goed duidelijk maken wanneer ze wel of niet beschikbaar zijn voor hen. Zo niet ontstaat het risico van overbevraging, van een moeizame werkplanning en kan het onderscheid tussen privétijd en werktijd vertroebeld raken.

Ten slotte kunnen de Bruggenbouwers ook **door de welzijnsorganisaties** gevraagd worden om een begeleiding te doen, om hen advies te geven enzovoort. Samen met de projectcoördinator wordt goed bewaakt op welke vragen vanuit welzijnsorganisaties wel of niet kan ingegaan worden.

Na enkele informatiesessies stond onze telefoon niet meer stil, ook 's avonds en in het weekend bleven de oproepen komen. De sessies maakten bij de Ambassadeurs veel los en ze begonnen snel hun hulpvragers door te verwijzen naar de diensten die ze pas hadden leren kennen. Wij waren er om hen te begeleiden en te ondersteunen, om hen raad en advies te geven, en zelfs om hen bij te staan bij praktische en logistieke zaken, zoals informatiefolders en kopieën.

Bruggenbouwer

3.3 DE AMBASSADEURS

De Ambassadeur is de deelnemer in het project die verbinding legt tussen zijn of haar netwerk en de Bruggenbouwers. Hij of zij doet dit door de ontvangen informatie te ontsluiten naar de achterban en door signalen vanuit de vraagstellers door te sluizen naar de Bruggenbouwers.

Fase van Bridging

De Ambassadeur brengt de informatie uit de welzijnsorganisaties over naar de moeilijk bereikbare hulpvrager, maar helpt deze persoon ook de brug over te steken naar de welzijnsorganisaties.

In deze kernopdracht, de ontwikkeling van de rol en de ontwikkeling van basisvaardigheden om deze rol te kunnen opnemen, wordt de Ambassadeur begeleid door de Bruggenbouwer.

3.3.1 Vindplaatsgerichte rekrutering[14]

De Bruggenbouwers gaan op zoek naar de Ambassadeurs via een vindplaatsgerichte werking (scholen, moskeeën, kerken, zelforganisaties, cafés, vrouwenwerkingen, onthaalbureau, lokale dienstencentra ...) en via face-to-facecontacten al dan niet in eigen netwerk. De Bruggenbouwers zijn de eerste maanden heel erg aanwezig in organisaties en activiteiten waar sleutelfiguren te vinden zijn. Ze stellen zich heel aanspreekbaar en laagdrempelig op en leggen vlot contacten met potentiële Ambassadeurs.

In een eerste fase worden mensen aangesproken en wordt er afgetoetst of mensen interesse hebben om Ambassadeur te worden. Automatisch heeft de aanspreekbaarheid van de Bruggenbouwer ook andere effecten: mensen komen zelf met (hulp)vragen af. Daarom is de Bruggenbouwer in het begin zelf bezig met het doorsluizen van informatie om op vragen van zijn nieuwe contactpersonen te kunnen antwoorden.

"Het prille begin was moeilijk: waar moest je beginnen? We hadden een profiel voor ogen, maar je moest weten waar die mensen zitten. Toen trok ik naar verschillende organisaties in de Brusselse gemeenten: moskeeën, lokale dienstencentra... ik schuimde ze allemaal af. Soms was het ook moeilijk om de mensen het project te doen begrijpen. Toegankelijkheid van organisaties? Men geloofde soms niet dat welzijnsorganisaties voor iedereen toegankelijk zijn. Voor Belgen ja, maar voor ons? Bovendien was het niet voor iedereen evident om tijd vrij te maken voor het project.
Mijn verklaring voor het succes? Het eerste contact moet goed zijn: je moet het vertrouwen direct kunnen winnen. Ideaal is als je bij je eerste contact al iets kan meegeven wat hen echt interesseert, waar ze mee voort kunnen."

Bruggenbouwer

14 Voor meer achtergrond over vindplaatsgericht werken, o.a.: www.straathoekwerk.be

3.3.2 Criteria van rekrutering

De Ambassadeurs worden gerekruteerd op basis van de volgende criteria:

- omwille van hun rol en positie; hiermee bedoelen we mensen die omwille van hun rol, bijvoorbeeld moeder, religieuze raadgever, leeftijd, levenservaring,... reeds veel bevraagd zijn;
- mensen die zich op een interessante kruispuntpositie bevinden;
- mensen die interesse hebben om een bepaald sociaal engagement op te nemen;
- minstens één van de twee landstalen spreken.

Bij de rekrutering wordt dus geen rekening gehouden met vereisten als diploma, vaardigheden, werk, achtergrond... het kan iedereen zijn, zolang men maar een bepaalde actieve rol in een netwerk speelt.

"Ik ben al jarenlang actief als vrijwilliger bij KAV-Intercultureel en Kind en Preventie. Fadma heeft me gecontacteerd en vroeg me of ik geïnteresseerd was om deze vorming te volgen. Ik heb geen minuut geaarzeld omwille van de grote relevantie. Mensen kennen de informatie niet en vinden de diensten niet. Onlangs zag ik een man op straat verkleumen van de kou. Ik sprak hem aan en heb hem de weg getoond naar het OCMW. Of iemand anders was op zoek naar betaalbare computerlessen in de buurt en ik kon hem een paar adressen en telefoonnummers meegeven. Eigenlijk stelt men vragen van allerlei aard: hoe krijgt men kanker? Hoe kan men het voorkomen? Oudere allochtonen zonder papieren hebben dan weer vragen over evoluties in hun situatie. Het gebrek aan kennis van het Frans of het Nederlands vormt soms een hinderpaal."

Ambassadeur

"In onze moskeeën doen we aan sociale hulpverlening. Maar om dat goed te kunnen doen, hebben we nood aan informatie en afspraken met welzijnsorganisaties."

Ambassadeur

3.3.3 Kernopdracht: het maken van de (informatie)brug

De Ambassadeurs ontvangen informatie over het aanbod en de werking van welzijns- en gezondheidsorganisaties in de vormingssessies. De kerntaak is om deze informatie te laten doorstromen naar mensen in hun netwerken (zie 2.5. schematische voorstelling) via hun rol als vertrouwenspersoon.

Het project heeft voor ons, mensen van vreemde origine, een hele wereld geopend. Voorheen was het moeilijk om mijn weg te vinden. Nu heb ik dingen geleerd, die ik nu ten dienste stel aan de Peruaanse gemeenschap en andere Spaanstalige gemeenschappen uit Centraal-Amerika.
Dat noem ik de brug bouwen tussen onze gemeenschap en de sociale voorzieningen.

Ambassadeur

3.3.4 Kenmerken van hun rol

De Ambassadeurs zijn **vertrouwenspersonen** in hun netwerk. Een vertrouwenspersoon is iemand aan wie de hulpvrager zijn probleem toevertrouwt.
Het zijn **informele** toeleiders. Ze zijn dicht aanwezig bij het dagelijkse leven van de mensen. Ze werken niet in opdracht van een welzijnsorganisatie, een project (dus ook **niet in opdracht van** het project Bruggenbouwers) of een welzijnsbeleid. Ze handelen vanuit zichzelf, vanuit hun eigen engagement (zie 2.2.2. de autonomie van de sleutelfiguur).
Hoewel sommige Ambassadeurs lid zijn van een zelforganisatie, een geloofsgemeenschap of andere verenigingen, worden zij in het project Bruggenbouwers niet als dusdanig benaderd. Ze worden gezien als **individuele** vertrouwenspersonen. Wat een vereniging bijvoorbeeld verder doet met de informatie, gaat buiten het bereik van dit project.

ERVARING

De valkuil is dat Ambassadeurs ten behoeve van welzijnsorganisaties in de werking worden ingeschakeld. Zij worden gezien als interessante personen om mee samen te werken rond bepaalde doelgroepen. Er is dan steeds het risico op overbevraging van deze mensen. Het project Bruggenbouwers draaide de redenering om: wat hebben zij nodig om hun rol goed te kunnen vervullen ten aanzien van de mensen in hun netwerk.

3.3.5 Basisvaardigheden

In het eerste jaar wordt de focus gelegd op het werven van de Ambassadeurs en informatie-doorstroming en -verspreiding. Aanvankelijk zijn de Ambassadeurs vooral geïnteresseerd in **het verwerven van nieuwe informatie**.

Het aanscherpen van de **competenties** volgt pas in een latere fase, eens het bewustzijn van de rol als doorverwijzer bij de Ambassadeurs groeit. Deze lijst van basisvaardigheden is zeker niet volledig maar groeit concreet doorheen het project in het werken met de Ambassadeurs:

- sociale en communicatieve vaardigheden
  - actief kunnen luisteren naar de hulpvraag
  - inzicht in een aantal basisprincipes van communicatie
  - kunnen handelen vanuit een relatie van gelijkwaardigheid
  - kunnen doorverwijzen
- authenticiteit en transparantie

  Het handelen is in overeenstemming met wie de Ambassadeur is; de zorg voor de hulpvrager is authentiek en oprecht.
- openheid en tolerantie

  Bereid om open te staan voor nieuwe informatie, de eigen waarden en normen te overstijgen, de openheid mensen te ontmoeten met andere levensopvattingen of andere opvattingen over potentieel delicate thema's zoals seksualiteit, religie, ethische kwesties...
- bruggen maken tussen meerdere werelden

  Uiteindelijk maakt de Ambassadeur de brug tussen (mogelijk) twee of meer werelden. De concrete, vaak geïsoleerde leefwereld van de hulpvrager in zijn netwerk en de wereld van de 'reguliere instanties' waar vaak formele regels en procedures gelden. (zie 2.5. Schematische voorstelling)
  - grenzen kunnen stellen
  - ter bescherming van zichzelf wanneer de tijd en de middelen beperkt zijn, tegen overbevraging
  - wanneer een hulpvrager manipulatief of eisend gedrag stelt
  - ter bescherming van de persoon met een hulpvraag die professionele hulp nodig heeft
- kennis van beroepsgeheim en deontologie

"We zochten mensen die andere mensen willen helpen, die een hoog bewustzijn hebben van de problemen in de stad. De Ambassadeurs moesten ook openstaan voor andere culturen want we wilden een grote mix van mensen, zowel qua afkomst als qua gemeente waar men woont. De Ambassadeur moest bovendien minstens één van de twee officiële landstalen spreken."

Bruggenbouwer

3.3.6 Grenzen aan de rol van de Ambassadeur

Wat doet de Ambassadeur niet? Algemeen stellen we dat de Ambassadeur een aanvulling kan zijn in de welzijnssector door de verspreiding van informatie en doorverwijzingen.

- ambassadeurs zijn geen hulpverleners. Ze zijn daarentegen wel vertrouwenspersonen. De rol van de Ambassadeur houdt op daar waar de rol van de professionele hulpverlener begint. De Ambassadeur kan doorverwijzen of informatie doorgeven. Ze kunnen een heel belangrijke rol als vertrouwenspersoon hebben in een hulpverleningsproces maar soms overschrijdt men die grenzen bij ernstige of complexe problemen of bij grote betrokkenheid. De begeleiding kan dan in handen genomen worden door de Bruggenbouwer die dan snel een oplossing zoekt in het reguliere circuit (zie 3.2.7. Individuele begeleiding van de Ambassadeurs).
- ambassadeur op zich is geen sociale permanentie: een sociale permanentie, een laagdrempelig doorverwijspunt hoort thuis in een professionele organisatie of met minstens een professionele samenwerking en omkadering vanuit de welzijnssector.
- de Ambassadeurs worden hier niet ingezet om organisaties in hun interculturaliseringsproces te begeleiden. Ze zijn ook geen tolken of intercultureel bemiddelaars in dit project. De Ambassadeur helpt enkel de informatie over de organisatie te ontsluiten voor een breder netwerk.

Deze drie taken, namelijk hulpverlening, sociale permanentie of werken aan interculturalisering behoren professionele organisaties toe. Desondanks is het wel belangrijk dat de Ambassadeur hiaten in de hulpverlening kan vaststellen en verwoorden, en de signalen kan doorgeven. De Ambassadeur wordt hierin gecoacht door de Bruggenbouwer. (zie 3.2. De Bruggenbouwers)

3.4 DE PROJECTVERANTWOORDELIJKE

De projectverantwoordelijke is diegene die het project heeft uitgeschreven, opvolgt en coördineert.

De rol van de projectverantwoordelijk is:

- ontwikkeling van de methodiek en het voorzien van de omkadering van het project
- de inhoudelijke sturing van het project, opvolging, bijsturing en evaluatie
- onderhandeling en evenwicht zoeken tussen het perspectief van de Ambassadeurs, vertolkt door de Bruggenbouwers, en de algemene doelstellingen van het project
- ondersteuner en klankbord voor de Bruggenbouwers
- verspreiding en bekendmaking van de methodiek Bruggenbouwers

Ten slotte kan hij of zij een aantal taken op zich nemen in het ontwikkelen van het didactisch materiaal en het begeleiden van overlegmomenten met de sectoren.

3.5 DE WELZIJNSORGANISATIES

De welzijnsorganisaties worden aangesproken om de informatiesessies mee te verzorgen en een rol te spelen in de verankeringsfase van het project. Ze worden in de dialoog met de Ambassadeurs uitgedaagd om na te denken over hun toegankelijkheid.

Fase van Bridging

De bedoeling is uiteindelijk dat er een brug ontstaat tussen Ambassadeurs en welzijnsorganisaties.



3.5.1 Begeleiding van de organisaties

In die eerste fase leggen de Bruggenbouwers contacten met een breed spectrum van organisaties om het project voor te stellen en te initialiseren. Al snel in deze fase werd nagedacht over de te spelen **rol** voor de organisaties.

Zo kon een organisatie tijdens het project geconfronteerd worden met:

- een plotse stijging van doorverwijzingen
- andere vormen van communicatie of anderstaligheid
- eventueel door de Ambassadeurs verkeerd begrepen informatie
- extra vragen die niet onmiddellijk met de eigen dienst te maken hebben
- andere religieuze, culturele of sociale referentiekaders die een invloed kunnen hebben op de hulpverlening

Af en toe ontstaan er toch communicatieproblemen of zelfs spanningen tussen Ambassadeurs en organisatie. Het is dan aan de Bruggenbouwer, met de ondersteuning van de projectcoördinator om hierin te bemiddelen door misverstanden bespreekbaar te maken. Zo kan de Bruggenbouwer aan de Ambassadeur een heldere uitleg bieden wat precies de doel-

stellingen, de verwachtingen enzovoort van de organisatie zijn of de vraag van de Ambassadeur aan de organisatie beter kaderen en zo de verwachtingen op elkaar af te stemmen.

De noden en behoeften van de organisaties worden opgevangen door de ontmoetingen en afspraken om samen te werken. Sommige organisaties hebben nood aan meer ondersteuning en advisering inzake interculturalisering of om zich toegankelijker te maken voor een meer divers doelpubliek

Het idee is om **via een klankbordgroep** of een **parallel vormingstraject**, antwoorden te formuleren en begeleiding te voorzien voor de organisaties die dat wensen. Het project Bruggenbouwers is voor sommige organisaties immers een heel concrete leerervaring wat betreft interculturaliseren. De noden aan begeleiding en de vormingsbehoeften worden door de projectmedewerkers gedetecteerd.

ERVARING

Op dit punt stellen we vast dat de noden van de organisaties aan begeleiding onderschat waren. Bijgevolg hebben we door tijdsgebrek te weinig kunnen ingaan op de vragen en vormingsnoden. De focus lag in dit project heel duidelijk op de Ambassadeurs en hun traject. Vooral de begeleiding en coaching van de Ambassadeurs en het bottom-up werken nam veel tijd in beslag. Dankzij deze keuze is het project zo succesvol geweest en was de inzet van de Ambassadeurs voor het project heel groot. Anderzijds kunnen we niet voorbij aan de noden van organisaties in begeleiding, advies en ruimte om te kunnen werken aan hun toegankelijkheid en pleiten we voor het aanbieden van een parallel traject met de organisaties.

ERVARING

In informele netwerken heersen informele relaties: vriendschapsrelaties, kennissenrelaties, wederkerigheidsrelaties, spelen gevoelens als 'vertrouwen', 'dankbaarheid', 'veiligheid', en zijn er verschillende soms cultuurgebonden gebruiken aanwezig.

Welzijns- en gezondheidsvoorzieningen hebben een functionele, formele cultuur. Procedures, inschrijvingsregels, wisselende personeelsleden, vergadersystemen, afspraaksystemen, enzovoort botsen soms met de verwachtingen van een potentieel cliënteel.
Van de Ambassadeurs wordt verwacht dat zij zich op het kruispunt van beide werelden kunnen begeven, dat ze beide 'talen', de formele en de informele taal en beide 'systemen' begrijpen, maar ook zelf kunnen hanteren. De Bruggenbouwers zijn voor de Ambassadeurs een gids en een voorbeeld in deze rol.





4

Het vormingstraject

4.1 SITUERING

In deze fase wordt het vormingstraject georganiseerd. Het doel van de informatiesessies is om via de Ambassadeurs het bestaande welzijnsaanbod bekend te maken bij de moeilijk bereikbare groepen.

Fase van Bonding

De vertrouwensband tussen Ambassadeurs en Bruggenbouwers wordt verder verdiept. Door het volgen van de vorming krijgen de Ambassadeurs steeds meer connectie met het project.

4.2 AANPAK VAN DE VORMINGEN

4.2.1 Indeling van de groepen

De 74 Ambassadeurs worden in vier groepen ondergebracht, die elk het programma van acht sessies doorlopen.
De groepen worden zonaal ingedeeld om het buurtaanbod te kunnen bekendmaken.

Groep 1 – Schaarbeek - vrouwen
Groep 2 – 1000 Brussel – gemengde groep qua gender en achtergrond
Groep 3 – Anderlecht – mono-culturele groep
Groep 4 – Molenbeek – personen met religieuze functie

4.2.2 Didactische uitgangspunten

- informeren
- laten kennis maken met het aanbod
- competentieontwikkeling

4.2.3 Didactisch materiaal

Didactisch materiaal wordt voorzien: men krijgt een **informatiemap**, die dienst kan doen als **werkboek**, en een **kaartenmap** waar buurtvoorzieningen zijn op aangeduid.

Na het traject ontvangen de Ambassadeurs een **getuigschrift**.

4.2.4 Intensiteit

Het programma is intensief: elke maand wordt er voor de vier groepen apart een thematische sessie georganiseerd. Elke groep krijgt dus één informatiesessie per maand. Gedurende de acht maanden worden acht thema's aangesneden, dat betekent de organisatie van 32 vormingsdagen, dus één per week.

4.3 OPZET VAN DE INFORMATIESESSIES

In Congo gaf ik les, hier probeer ik via vrijwilligerswerk mensen te gidsen.
Beschouw ons als de 'metselaars' van onze samenleving: de informatiesessies gaven ons het gereedschap, de mortel en de knowhow om ons werk voor onze mensen te kunnen doen. Veel organisaties doen goed werk, maar we weten het gewoon niet. Een belangrijk moment voor mij was toen ik leerde dat mensen zonder papieren wel rechten hebben. Het is voor mij een vorming die mij de inzichten gaf om te vechten tegen sociale uitsluiting.

Ambassadeur

Elke sessie wordt voorbereid met de Bruggenbouwers, de sprekers en de betrokken organisaties.
Afstemming wordt gezocht tussen:

- de wensen van de **organisaties** en de wensen van de **Ambassadeurs**
- **theoretische inzichten** en **concrete handvaten**

Elke informatiesessie duurt één dag en heeft één thema. De structuur van de sessie is gestoeld op vier pijlers. De bedoeling is om ze zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te maken en niet te veel informatie op één dag of te veel vakjargon te leveren.

De vier pijlers zijn:

- theoretische duiding van het thema
- uitnodigen van sprekers en ontmoeting van de sprekers met de Ambassadeurs
- aanbieden van didactisch materiaal
- bezoek ter plaatse



DE SESSIES

Sessie 1: Algemene voorstelling

De eerste sessie is een algemene kennismaking met elkaar. Het programma op basis van de opmerkingen en ideeën uit het voortraject wordt voorgelegd. De Ambassadeurs krijgen de kans tot opmerkingen, aanvullingen en vragen.

Sessie 2: Welzijn Globaal Bekeken

Bij sessie 2 krijgen de Ambassadeurs een algemeen overzicht van de grote onthaalpunten, de *'voorportalen'* naar de hulpverlening. Enkele organisaties worden specifiek belicht zoals de Centra voor Algemeen Welzijnswerk, de lokale dienstencentra en de buurthuizen. In deze sessie wordt een Lokaal Dienstencentrum bezocht en het Sociaal Infopunt Schaarbeek.

Sessie 3: Armoede en Sociale Uitsluiting

Drie luiken komen aan bod:

- theoretisch kader: wat is armoede en sociale uitsluiting.
- overzicht van diensten met basishulpverlening.
- overzicht van de meer gespecialiseerde hulpverlening

Een bezoek wordt geregeld bij een Vereniging waar Armen het Woord nemen.

Sessie 4: Gezondheid

Sessie 4 is een uitgebreid programma over gezondheidsdiensten. Vooral huisartsenpraktijken, diensten geestelijke gezondheidszorg, een dagcentrum voor palliatieve zorg, preventieve gezondheid en gezondheid voor mensen in precaire verblijfsstatuten komen aan bod.

Sessie 5: Seniorenzorg

Deze sessie is een kennismaking met de werking van de Lokale Dienstencentra voor senioren, rusthuizen, dagcentra, assistentiewoningen, mantelzorg, thuiszorgdiensten, informatiepunt voor senioren, ... Een bezoek wordt gepland aan een intercultureel woonproject voor senioren, het Maison BILOBA Huis.

Sessie 6: Personen met een handicap

De sessie begint met de vraag 'Wat is een handicap' en gaat over naar een toelichting van de regelgeving rond de tegemoetkomingen. Vervolgens wordt er overlopen welke mogelijke ondersteuningen er zijn voor personen met een handicap. Het bezoek is gepland in een dagcentrum, het Bijzonder Secundair Onderwijs, een initiatief geïntegreerd wonen, ...

Sessie 7: Kinderen en Jongeren

We maken kennis met speelpleinwerkingen en jeugdwerkingen, de werking van de Centra voor Leerlingenbegeleiding, opvoedingsondersteuning en er worden buurtgebonden initiatieven voor kinderen en jongeren uitgekozen om op bezoek te gaan.

Sessie 8: Reflectiedag

Wat hebben we geleerd? Aan welke informatiebehoeften hebben we nog niet voldaan? Hoe plannen we het tweede projectjaar?

Het gebrek aan kennis over deze diensten bij de Ambassadeurs was flagrant. Ze wisten wat het OCMW was, maar daar hield het mee op. Elk bezoek was voor hen een ontdekking.
Bovendien merkten we snel dat er bij de organisaties ook nog veel werk was om kwetsbare groepen te bereiken. In plaats van méér cliëntena zou men zich beter op die kwetsbare groep richten. We merkten wel veel interesse en een toenadering om samen te werken met de Ambassadeurs.

Bruggenbouwer

Ik was enorm geraakt door ons bezoek aan het project om kinderen les te laten volgen terwijl ze in het ziekenhuis liggen of langdurig ziek zijn thuis. Als ik ooit de kans heb om terug naar Congo te gaan, dan neem ik deze ervaring mee om daar zo'n project in een ziekenhuis te starten!

Ambassadeur

4.4 DE INDIVIDUELE BEGELEIDING

Tussen de vormingsmomenten door nemen de Bruggenbouwers **de individuele begeleiding** van de Ambassadeur op. De individuele begeleiding duurt de volledige twee jaar van het project.

Zo wordt ná elke vormingssessie het effect op de Ambassadeurs nagevraagd. Op die manier beogen we doorheen die maanden **een permanente dialoog** tussen de Bruggenbouwers en Ambassadeurs:

- Hebben de Ambassadeurs de informatie goed begrepen?
- Zijn er nog verdere vragen of bedenkingen?
- Hoe ervaren zij dit traject?
- Hebben zij al mensen doorverwezen?
- Hoe is deze doorverwijzing verlopen?
- Hoe zien zij zelf hun rol als Ambassadeur evolueren?

Door de concrete ervaringen van de Ambassadeur in de dialoog te brengen, ontstaat **een leerproces** waarbij de rol en de nodige vaardigheden van de Ambassadeur duidelijker worden. Tijdens deze periode groeit er ook een steeds sterkere idee over de eigen rol. De Bruggenbouwer vangt de **signalen** op om de volgende projectfase, de verankeringsfase te kunnen voorbereiden. (Zie hoofdstuk 6)

ERVARING

*Hoe organiseer je de **omkadering** voor de Ambassadeurs die zich steeds meer identificeren als **vrijwilliger** binnen het project? Betaal je wel of niet de onkosten terug die de Ambassadeurs maken binnen het kader van het project?*
Is het aangewezen om met de Ambassadeurs een vrijwilligerscontract af te sluiten?

*Al van in het begin werd duidelijk dat een vrijwilligerscontract niet voor iedereen zou werken. Een **vrijwilligerscontract met kleine onkostenvergoeding** werd wel afgesloten voor een aantal mensen die specifieke acties opzetten, bijvoorbeeld het oprichten van een doorverwijspunt (zie 6.4.1. De doorverwijspunten) . Zij engageerden zich ook om hun doorverwijzingen te registreren.*



4.5 DE REFLECTIEDAG

De achtste sessie in de vormingscyclus is een reflectiedag. De Ambassadeurs kunnen het leerproces bijsturen en een eigen invulling geven aan het project.

Het reflectiemoment bestaat uit een tweeluik:

- tevredenheidsevaluatie over het vormingstraject
- voorbereiding van het tweede projectjaar, de verankeringsfase

In groepjes wordt er gebrainstormd over kleine projecten die een meerwaarde kunnen betekenen voor het netwerk van de Ambassadeurs. De bedoeling is dat deze projecten kunnen blijven voortbestaan als het project Bruggenbouwers zal aflopen (zie 2.2.5. Duurzaamheid). Deze ideeën hebben de basis gevormd voor de aanpak van het tweede jaar, de verankeringsfase.

4.6 INFORMATIEOVERDRACHT EN DOORVERWIJZINGEN

We zien veel mensen die vragen hebben om hun papieren in orde te brengen. We sturen ze naar de Meeting, Foyer enzovoort, door. Die juridische hulp is zeer welkom. Soms vragen mensen ook hoe ze aan een arbeidscontract kunnen geraken, daar kunnen we natuurlijk niet mee helpen. Ook zien we veel mensen die wel helpen zoeken naar huisvesting of gezondheidszorg. In het laatste geval begeleiden we vaak naar de 'Dokters van de wereld'. Er zijn mensen die ons vragen waar ze de nacht moeten doorbrengen. Sommigen vragen een douche, iets om te eten,...

Ambassadeur

Wat is een doorverwijzing? Sommige Ambassadeurs geven op straat, op café of na de mis informatie of het adres van een dienst door aan mensen. Zo simpel kan een informatieoverdracht zijn. Soms is het ingewikkeld en pakt een Ambassadeur het meer gestructureerd aan via een afspraak of begeleidt hij of zij de hulpvrager naar de dienst in kwestie.

Ervaring

Een aantal Ambassadeurs engageerden zich om hun doorverwijzingen ***te registreren****. Tijdens deze registratiefase kwamen zij snel aan vijf tot zes doorverwijzingen per maand. Anderen houden het op een gemiddelde van twee à drie doorverwijzingen per maand. Het is echter* ***onmogelijk gebleken*** *om het juiste aantal doorverwijzingen te registreren, gezien er voor de Ambassadeurs* ***veel informeel werk*** *(op straat, na de mis…) aan te pas komt. Wel kunnen we een idee geven naar welke instanties vooral werd doorverwezen en met welke globale hulpvragen.*

Vooraan in de lijst staan de organisaties die werken rond verblijfsvergunning, mensen zonder papieren, regularisatie, gezinshereniging. Als tweede in de lijst komen de Centra voor Algemeen Welzijnswerk, de Wijkgezondheidscentra, Onthaalbureau, het Huis van het Nederlands, en enkele Lokale Dienstencentra. Sommige organisaties registreerden tijdens het project zelf de doorverwijzingen door de Ambassadeurs voor intern gebruik.
We weten uit onze contacten ook dat een kern Ambassadeurs nog steeds actief doorverwijst (zie 7.2. Nazorg voor de Ambassadeurs).





5

Twee publieke momenten

TWEE PUBLIEKE MOMENTEN, TWEE DOELSTELLINGEN

- Afsluiter eerste projectjaar: receptie met getuigschriftuitreiking
  - Uitreiking attest vormingstraject
  - Getuigenissen door de Ambassadeurs
  - Individuele bedankingen
- Afsluiter tweede projectjaar: receptie met welzijnsbeurs
  - Uitreiking attesten 2e jaar
  - Getuigenissen
  - Welzijnsbeurs

Doelstelling 1: erkenning voor de Ambassadeurs en het project

Sociale erkenning is een zeer belangrijke drijfveer voor het menselijk handelen. Erkenning en waardering zijn basisbehoeften. Complimenten stimuleren ons het beste uit onszelf te halen. We voelen ons door de omgeving gedragen. Erkenning zorgt er bovendien voor dat wij meer oog voor anderen hebben en ook erkenning kunnen teruggeven. Als wij begrepen worden zijn we ook in staat anderen beter te begrijpen en te waarderen.
Naast de participatie van de Ambassadeur aan de richting en invulling van het project, wordt ook aandacht besteed aan de waardering van de inzet.

Wij houden daarbij zoveel mogelijk rekening met de drie bouwstenen van een waarderingsbeleid[15] namelijk herkennen, erkennen en waarderen, ofwel zien, inzien en laten zien:

- **Herkennen** = **zien**.
  De inzet wordt gezien. Is een voorwaarde om te waarderen.
- **Erkennen** = **inzien**.
  Het belang van vrijwilligerswerk wordt ingezien.
- **Waarderen** = **laten zien**.
  De organisatie laat zien dat ze belang en waarde hecht aan engagement. Waardering is een factor die motiveert voor engagement.

Doelstelling 2: introductie methodiek welzijnsbeurs

De welzijnsbeurs brengt sector en doelgroep rechtstreeks met elkaar in contact via bemande informatiestandjes per organisatie. Door het voortraject hebben zowel Ambassadeurs als welzijnsorganisaties reeds een weg afgelegd en is men met elkaar vertrouwd en komt er een boeiende uitwisseling tot stand. Sommige Ambassadeurs brengen vrienden en kennissen mee.

15 Bron: Movisie, Socius



6

Verankering

6.1 SITUERING

De acties in het tweede projectjaar zijn gericht op **duurzaamheid** (zie 2.2.5. Duurzaamheid). Het project loopt immers na twee jaar af en dan is het de bedoeling dat de Ambassadeurs én de welzijnsorganisaties zelf verder aan de slag kunnen met de informatiedoorstroming en -verspreiding. De acties zijn heel specifiek en worden met een beperkter aantal Ambassadeurs uitgewerkt.
Ondertussen lopen de individuele ondersteuningen van de overige Ambassadeurs in het tweede projectjaar gewoon door.

Fase van Bridging ... (Putnam, 2001)

Het is de fase waar actief de brug wordt gebouwd tussen de Ambassadeurs en de welzijnsorganisaties. Daarbij maken ze zich onafhankelijker van de ondersteuning door de Bruggenbouwers.

... en bonding (Putnam, 2001)

Via een aantal acties, concrete samenwerkingsverbanden en de ankerpunten, worden de relaties met de welzijnsorganisaties verdiept en duurzaam gemaakt.

6.2 HET CONCEPT ANKERPUNTEN

Het project Bruggenbouwers biedt ontmoetingsmogelijkheid tussen welzijnsorganisaties en sleutelfiguren en hun netwerken. Gedurende het tweede projectjaar worden de voorwaarden geschapen om meer **duurzame samenwerkingsverbanden** tot stand te brengen. Men is gericht op het bestendigen van de nieuw ontstane kruispunten tussen organisaties en sleutelfiguren. De organisaties wordt de kans geboden om het opgebouwde netwerk van Ambassadeurs te 'gebruiken' voor hun eigen verdere informatiedoorstroming.

De planning van dit verankeringjaar spruit voort uit de gedetecteerde noden van beide partijen:

- de Ambassadeurs hebben nood aan **een ankerpunt** in de reguliere sector waar men met **vragen** terecht kan, of zelfs een **uitvalsbasis** van waaruit men kan werken. Het project verhoogt voor hen de mogelijkheden om hun rol op een meer kwalitatieve manier verder te zetten
- de welzijnsorganisaties hebben **nood aan deze netwerken** voor hun informatieverspreiding of voor het aanspreken van nieuwe doelgroepen.

In de verankeringsfase zijn we er bijgevolg op gericht om de **vertrouwensband** tussen organisaties en Ambassadeurs te laten groeien. Het samenwerken met een Ambassadeur brengt een aantal voordelen voor de organisatie met zich mee:

- het kan een hulpbron zijn om te werken aan **toegankelijkheid** van de eigen organisatie
- de Ambassadeur kan helpen met het ontwikkelen van de vaardigheid om **te netwerken in de directe omgeving of de wijk**
- de Ambassadeur kan een inspiratiebron zijn voor **een kritische zelfreflectie** over de eigen drempels, het aanbod of manier van communiceren
- ontwikkelen van de vaardigheid om **een samenwerking** tussen professionelen en vrijwillige intermediairs tot stand te brengen

Ankerpunten zijn duurzame lokale ondersteuningspunten binnen een bestaande organisatie zoals een lokaal dienstencentrum en een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk, een zelforganisatie of een cultureel centrum.
Verankering wordt dus in de eerste plaats opgevat als '**verankering van een of meerdere Ambassadeurs bij een bestaande lokale eerstelijns welzijnsorganisatie'.**

6.3 VERDIEPENDE COMPETENTIEONTWIKKELING: DE ROL ALS VERTROUWENSPERSOON

In alle takken van het welzijnsveld zijn er naast professionele toeleiders ook vertrouwenspersonen, die ervoor zorgen dat de hulpvrager bij de gepaste organisatie terecht komt. Vertrouwenspersoon kan iedereen zijn: mensen leggen hun problemen in handen van de huisarts, een vriend, huishoudhelper, kapper, cafébaas en de kruidenier om de hoek. Ook de Ambassadeurs in dit project zijn vertrouwenspersonen.

Mede naar aanleiding van dit project ontwikkelde de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad de vorming 'vertrouwenspersonen'. Deze vorming coacht de Ambassadeurs in die rol.

Zij komen immers in aanmerking met de meest kwetsbaren in onze samenleving. Ze worden vaak geconfronteerd met de ernstige en complexe psychosociale problemen: zwaar zieken, familiaal en seksueel geweld, dak- en thuisloosheid, isolement, zelfdoding, verslaving... en dat als niet-professional! Het contact met deze problemen kan emotioneel belastend zijn en vergt goede competenties van actief luisteren, omgaan met vertrouwelijke informatie, grenzen kunnen stellen, enzovoort.

De Ambassadeurs lopen soms vast op volgende vragen. Hoe ga je om met de onmacht die je soms ervaart bij mensen die diep in de problemen zitten? Wat is jouw rol als vertrouwensfiguur in een context van bepaalde groepen waar de drempels naar psychologische hulpverlening bovendien zeer groot zijn? Wat zijn je grenzen daarin? Hoe ga je om met mensen die 'te' veel energie van je vragen? Wat doe je als je een persoon de weg wijst naar een dienst, maar moet vaststellen dat de communicatie met die dienst fout loopt?
Om op deze en andere vragen een antwoord te formuleren, organiseren we voor hen de vorming 'vertrouwenspersonen'[16]. De focus van deze groep ligt op 'hoe werkt communicatie', 'hoe stel je grenzen', wat is 'actief luisteren' en 'wat is een goede gespreksvoering en doorverwijzing'.

16 De vorming 'vertrouwenspersonen', product van de BWR, zie voor meer info http://www.bwr.be/publicaties.php?mfm=detail&id=42

ERVARING

Deze vorming duurde twee dagen en werd door 10 Ambassadeurs gevolgd.
De eyeopener voor de Ambassadeurs is het inzicht in de aard van communicatie en het mogelijks manipulerende aspect erin. Zowel sub-assertief gedrag (medelijden opwekken) als agressieve communicatie (eisen stellen) kan dwingend werken. Als antwoord hierop leren de Ambassadeurs dat ze door open te communiceren, de hulpvrager uitnodigen tot een constructieve dialoog. De oefeningen sterkten hen om daar als vrijwilliger beter mee om te kunnen gaan.

Grenzen stellen is ook een bijzonder thema. Voor vrijwillige Ambassadeurs is het immers vaak onduidelijk waar hun werk eindigt in hun buurt of in hun netwerk. Het is belangrijk grenzen te stellen wanneer je geen tijd en middelen hebt of wanneer de oplossing van het probleem helemaal niet meer in jouw macht is. De Ambassadeurs leren hoe ze hun grenzen kunnen aanvoelen. Ze leren dat symptomen zoals het vertonen van vermijdingsgedrag, het hebben van stresssymptomen of overdreven emotioneel reageren, zoals prikkelbaar zijn of snel kwaad worden, duidden op het bereiken van de eigen grenzen.

Aanvaarden dat je geen oplossing meer hebt, weten dat de tijd die je voor de hulpvrager hebt gemaakt, al bijzonder veel betekent, en daarnaast aandacht en zorg hebben voor jezelf, zijn goede eigenschappen voor een geëngageerde vrijwilliger die lang zijn of haar werk wil kunnen doen. Het oefenen op deze aspecten van vertrouwenspersonen wordt zeer gesmaakt door de deelnemers.

6.4 EXPERIMENTELE ACTIES

Tijdens de reflectiedag (zie 4.5.) wordt nagedacht over de planning van het tweede projectjaar. De band tussen organisaties en Ambassadeurs wordt aangehaald, de samenwerking geconsolideerd. De beste manier om dat te doen is via het opzetten van **concrete samenwerkingsverbanden** en acties. De Ambassadeurs denken in groepjes na hoe zij het tweede jaar mee willen vorm geven en projecten voor hun achterban opstarten om door te zetten na de afloop van het project Bruggenbouwers.

6.4.1 **Actie 1:** de doorverwijspunten

Verschillende Ambassadeurs uitten op het reflectiemoment het belang en de nood aan **laagdrempelige doorverwijspunten**. Zij menen daarmee in te spelen op de noden van de achterban. Het individueel antwoorden of begeleiden wordt op een gegeven moment moeilijker en ontstaat behoefte aan structuur, aan de mogelijkheid tot opvolging van een hulpvraag en aan duurzaamheid in contact met de hulpvrager. Verschillende Ambassadeurs wensen daarom de krachten te bundelen en zo wordt het initiatief genomen om drie doorverwijspunten op te richten. Met laagdrempelig bedoelen zij **lokaal** en **op maat van hun achterban**.

Zo zijn drie initiatieven door een zestal Ambassadeurs ontstaan, en op vraag ondersteund en begeleid door de Bruggenbouwers:

- Doorverwijspunt Al Amal, Anderlecht, verbonden aan de moskee El Amal
- Doorverwijspunt Al Manar, Vorst, binnen een zelforganisatie
- Doorverwijspunt El Khalil, Molenbeek, verbonden aan de moskee El Khalil

Op zo'n doorverwijspunt kunnen bezoekers een aantal uren per week terecht met hun vragen. De vrijwilligers die het doorverwijspunt bemannen, geven mondeling informatie over diensten door en leggen folders ter beschikking. Er wordt ook doorverwezen en eventueel mee begeleid.

6.4.2 **Actie 2:** Tuppercare

Door de Ambassadeurs worden we gevraagd om een methodiek te ontwikkelen naar aanleiding van de Tuppercare methodiek[17] en methodiek sociale adviseurs (Antwerpen)[18]. Tuppercare wordt gebruikt om in een vertrouwde omgeving informatie te geven, thema's bespreekbaar te maken en hulpverlening bekend te maken. Het project Bruggenbouwers biedt begeleiding en ondersteuning in een aantal gelijksoortige acties rond welzijn- en gezondheid van de Ambassadeurs.

6.4.3 **Actie 3:** Organiseren aangepast activiteitenaanbod in een organisatie

De actie houdt in dat Ambassadeurs ingezet worden in een werking ter ondersteuning van een aangepast activiteitenaanbod voor nieuwe doelgroepen. Bijvoorbeeld: een buurtwerking wil een meer aangepast aanbod organiseren voor de Turkse mensen in hun buurt. Zowel organisaties als doelgroep zijn vragende partij voor ondersteuning hierin: **de organisaties** omdat zij die ondersteuning nodig hebben om hun activiteitenaanbod, en hun cliënteel, te diversifiëren, en **de doelgroep** omdat zij vinden dat er meer activiteiten op maat van hen zouden mogen zijn. Het project Bruggenbouwers biedt begeleiding en ondersteuning in de samenwerking tussen een organisatie en een Ambassadeur om deze actie te verwezenlijken.

6.4.4 **Actie 4:** Verbreding van de vormingen

Op vraag wordt in het tweede jaar een **EHBO-cursus** georganiseerd en een verdiepende vormingssessie over de werking van de **geestelijke gezondheidszorg**.

17 Voor meer info over Tuppercare; o.a. www.deeenmaking.be; http://www.kruispuntmi.be/toolbox
18 Voor meer info: www.kenniscentrumvlaamsesteden.be en www.vvsg.be en www.antwerpen.be



7

Nazorg

7.1 NAZORG VOOR DE BRUGGENBOUWER

Met het einde van het project in zicht is het tijdens de verankeringsfase de bedoeling dat de sterke band tussen Bruggenbouwer en Ambassadeur afgebouwd wordt. De Ambassadeur moet namelijk zelfstandig doorgaan na het project, zonder de coaching van de Bruggenbouwer. We voorzien dit hoofdzakelijk door de band tussen Ambassadeurs en welzijnsorganisaties te versterken, zodat zij met hun vragen daar terecht kunnen.

Natuurlijk valt de opgebouwde band tussen Bruggenbouwer en Ambassadeur in vele gevallen niet zomaar weg na het einde van het project. Het hangt af van de persoonlijke stijl van de Bruggenbouwer. Sommige Ambassadeurs onderhouden met hen persoonlijke contacten en blijven vragen stellen. De Bruggenbouwers kunnen indien nodig hierin gecoacht te worden om hun grenzen te bewaken.

7.2 NAZORG VOOR DE AMBASSADEURS

Intervisie

Ook het opgebouwde netwerk, en de onderlinge ontstane verbanden vallen (gelukkig) niet zomaar weg. In de nazorgfase van het project kiest de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad er voor om toch nog een begeleiding, in de vorm van een **intervisie**, te voorzien voor een beperkte groep Ambassadeurs. Deze groep geeft te kennen blijvende ondersteuning nodig te hebben in hun doorverwijzen. Zij krijgen in deze nazorgfase twee intervisiemomenten waar een aantal handvaten worden overgebracht in het omgaan met moeilijke of complexe hulpvragen.

Het experimenteren met de intervisietechnieken voor vertrouwenspersonen is bij publicatie van dit handboek te vroeg om te evalueren en zal zeker in de verdere werking van de BWR verkend worden.

ERVARING

Een Ambassadeur maakt kennis met de hulpvraag van een slachtoffer van familiaal geweld. Het slachtoffer heeft grote schaamte en ervaart hoge drempels om de stap naar de reguliere geestelijke gezondheidszorg te stappen. De Ambassadeur biedt meerdere malen een luisterend oor voor het verhaal. De begeleiding gebeurt voor de persoon in de heel veilige omgeving van de moskee.
Op dat moment heeft een Ambassadeur een klankbord nodig. In de nazorgfase wordt voor dergelijke ernstige problemen een intervisie aangeboden. De bedoeling van de intervisie is dat de Ambassadeur enkele kapstokken krijgt om met dergelijke situaties om te kunnen gaan.



Soms is de hulpvrager de wanhoop zo nabij, dat ook ik geen oplossing zie en ik alleen maar kan zeggen: er is God om op te vertrouwen.

Ambassadeur

Ik zeg aan de mensen dat er altijd een oplossing is. Voor elk probleem.

Ambassadeur

ERVARING

*Andere ambassadeurs, meestal verbonden aan een **zelforganisatie**, kijken met veel interesse naar deze **doorverwijspunten** en zouden graag een gelijkaardige werking kunnen uitbouwen. De valkuil aan dit effect is het feit dat een laagdrempelig onthaal hier georganiseerd wordt door socio-culturele of religieuze verenigingen, en dus hier een taak wordt overgenomen van de reguliere welzijnssector, namelijk om zelf in laagdrempelig onthaal te kunnen voorzien. Vanuit het standpunt van de zelforganisaties is het dan weer begrijpelijk omdat zij inspelen op een acute nood van hun publiek, voor wie de eerste stap naar de reguliere hulpverlening blijkbaar te ver of ongekend is. Bovendien is het aanbieden van sociale ondersteuning een fenomeen dat bij vele socio-culturele of religieuze verenigingen georganiseerd wordt. Het kan een belangrijk gebied zijn voor **experimenten rond samenwerking met de reguliere hulpverlening** zijn.**

* Het project Powercare (B)XL, gestuurd vanuit VOEM vzw, werkt hier in samenwerking met de BWR op verder.



8

Besluit

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. Daardoor bieden zich steeds **nieuwe vrijwilligers en sleutelfiguren** aan voor wie het zinvol zou zijn om het 'Bruggenbouwers traject' te doorlopen.
BWR is er dan ook van overtuigd dat werken aan laagdrempelige informatiedoorstroming, -verspreiding en toeleiding naar diensten altijd nodig zal zijn.
De nood aan permanente hernieuwde kanalen voor informatieoverdracht en -doorstroming heeft ook te maken met andere factoren: mensen zetten zich vrijwillig in maar maken levenskeuzes, richten zich, privé of professioneel, op iets anders waardoor er minder tijd of energie overblijft voor dit engagement. Tenslotte evolueert ook de welzijnswereld: organisaties vallen weg en nieuwe ontstaan. Nieuwe noden worden gedetecteerd en organisaties spelen daarop in. Dit alles vergt voor organisaties een **permanente communicatieopdracht naar de burger en een voeling met lokale evoluties.**

Het is niet voldoende om het aanbod bekend te maken enkel via affiches, folders of websites. **Mond-aan-mondreclame en netwerking** in de lokale context is nodig voor een betere **bekendmaking**, voor **samenwerking** en voor het **aanspreken van nieuwe doelgroepen**. Daarnaast zien we hoe het belang van herhaling van de boodschap onderschat wordt. Eén keer je aanbod bekend maken, geeft geen duurzaam effect. Herhaling en investeren in een permanente informatieoverdracht en lokale netwerking werkt wel.

De focus van dit project lag **sterk op de vraagzijde:** de rekrutering, vorming en coaching van de Bruggenbouwers en Ambassadeurs. Dit slorpte veel werkuren op waardoor de aandacht voor de aanbodzijde wat verloren ging en het belang van **een begeleidingstraject voor de welzijnsorganisaties onderschat werd**. Terugblikkend op het project zijn we er van overtuigd dat we ook met hen een traject hadden moeten doorlopen rond diversiteit en toegankelijkheid. Er rezen bij de welzijnsorganisaties namelijk vragen rond omgaan met diversiteit en het al dan niet kunnen wegwerken van eigen drempels. In de context van een superdiverse, snel veranderende samenleving, is het voor organisaties een hele opdracht om mee te evolueren. Er ontstaan vragen over hoe weerstanden in eigen organisatie moeten opgelost worden, hoe men bij het aanspreken van nieuwe doelgroepen toch nog voldoende

zorg voor het oorspronkelijke publiek kan dragen, hoe men een handelingskader kan ontwikkelen voor de organisatie en de hulpverleners, enzovoort.

De tijd was ook te kort om het concept **ankerpunten** (zie 6.2.) voldoende te kunnen uitwerken. Aanzetten zijn gegeven maar het duurzaam maken van dit model vroeg meer of langere tijd personeelsinzet.

Zoals gesteld werd prioritair ingezet op de Ambassadeurs en hun traject en radicaal gekozen om bottom-up te werken. Dit is onmiskenbaar één van de succesfactoren.
De **continue dialoog en de permanente aandacht** om hen te motiveren en te ondersteunen zorgde voor een hechte band en goede vertrouwensrelatie tussen Bruggenbouwers en Ambassadeurs. De hoge participatiegraad, de erkenning en waardering voor het werk van de Ambassadeurs, het respect voor hun eigenheid, ritme, vragen en wensen, leidde tot een **sterke binding en identificatie** van de Ambassadeurs met het project. Een mooi resultaat maar tegelijkertijd ook een valkuil gezien dit project tijdelijk was. Na twee jaar, op het moment dat de Ambassadeurs zich het project helemaal eigen hadden gemaakt en fier waren op hun rol en erkenning, moest de functie van de Bruggenbouwers en de ondersteuning van de Ambassadeurs immers worden stopgezet, ten koste van voldoende verankering en nazorg

Door dit project zijn we meer dan ooit overtuigd van de kracht en de waarde van **vrijwillige vertrouwenspersonen als aanvulling op de professionele hulpverlening**. 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 . 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.

De methode Bruggenbouwers wordt in dit opzicht positief geëvalueerd. De deelnemende organisaties waren zeer tevreden over het aangeboden netwerk om hun informatie te verspreiden. De meest organisaties evalueren dit ook als een methodiek die op een soort van permanente basis moet kunnen georganiseerd worden. De bedoeling van het project is voor organisaties – en uiteindelijk ook voor de BWR – zelf **leerprocessen stimuleren** in het werken met een **lokaal netwerk van doorverwijzers en vertrouwenspersonen**.

De doelgroep ‘moeilijk bereikbare groepen’ en de welzijnsorganisaties zijn zeer dicht bij elkaar gebracht, niet alleen tijdens de **vormingsessies**, maar ook op de **welzijnsbeurs** en in de **verankeringsfase** door de acties.
Voor sommigen was het contact met een meer divers publiek een heel directe manier om concreet werk te maken van hun toegankelijkheid en ervaring op te doen in het werken met vrijwilliger intermediairs.

De BWR wil verder op dit spoor inzetten en organisaties verder ondersteunen in het werken met toeleiders en vertrouwenspersonen.
De BWR houdt bij de publicatie van dit handboek contact met een aantal Ambassadeurs uit het project. Een aantal onder hen hebben de krachten verenigd en een nieuw project bij de VGC ingediend om verder te werken rond **toeleiding naar welzijn en gezondheid**, het project Powercare (B)XL. De BWR zal dit project ondersteunen als partner en als poort naar de welzijnssector.[19]
Tegelijkertijd werken we verder rond Ovallo[20]. De centrale methode van Bruggenbouwers, het informeren van toeleiders en het met elkaar in contact brengen van toeleiders en organisaties wordt er als permanente **vormingsdoelstelling** gehanteerd.
Ook de **vorming vertrouwenspersonen** wordt verder ontwikkeld en aangeboden aan organisaties.

We hebben geleerd dat de rol van intermediairs (en bij uitbreiding intermediaire organisaties) voor toeleiding naar organisaties, niet te onderschatten is. Sommige Ambassadeurs hebben een netwerk en kunnen groepen samenroepen, waar welzijns- en gezondheidsorganisaties alleen maar van kunnen dromen. We hopen dit werk van deze mensen enerzijds zichtbaar te maken, maar willen anderzijds ook een partner zijn voor beleidsinstanties en welzijnsorganisaties om hier verder over na te denken.[21]

19 Bij publicatie gaat het Project Powercare (B)XL pas van start.
20 Meer informatie over Ovallo vindt u op www.bwr.be/interculturaliseren
21 De VGC bouwt in dezelfde lijn verder door nieuwe projectsubsidies uit te schrijven voor de voorportaalfunctie van zelforganisaties te versterken.

Inspiraties/bronnen

Artikels/ publicaties:

Bellaghmouch, F., Project Bruggenbouwer sluit af met welzijnsbeurs, Brussels Welzijns-Nieuws, Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad , juli/september 2011

Blommaert, J., Superdiversiteit, www.kifkif.be/actua/superdiversiteit, 2011

Elskens, B., Reis naar een onbekende bestemming',
http://www.socius.be/tiki-index.php?page=Kruispuntdenken

Observatorium voor gezondheid en welzijn in Brussel, Brussels actieplan armoedebstrijding, Brussels Armoederapport 2010, Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, 2010
Observatorium voor Welzijn en Gezondheid Brussel, Welzijnsbarometer, Brussels Armoede-derapport, 2010

Putnam R.D. Bowling alone: the collapse and revival of American community. New York: Simon & Schuster, 2000

Van Den Daele, K., Bruggen bouwen, Utopie of realiteit,

Producten van de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad:

Desplanque, E., Stragier Stijn (red.), Vorming 'Vertrouwenspersonen'
Brussels Zakboekje, adressengis voor welzijn en gezondheid, jaarlijkse editie
Koffer: Ouder worden in Brussel. Ontwikkeld in acht talen. Voor meer informatie en uitleen-mogelijkheden; www.foyer.be

Verklarende woordenlijst

Ambassadeur

De Ambassadeur is de deelnemer in het project Bruggenbouwers die verbinding legt tussen zijn of haar netwerk, zichzelf en de Bruggenbouwers, door de informatie die hij of zij ontvangt van de bruggenbouwer verder te ontsluiten.

Bonding

Term die slaat op groepsprocessen die gericht zijn op de interne cohesie en het vertrouwen in de groep.

Bridging

Term die slaat op processen om contacten te maken en bruggen te slaan tussen verschillende sociale groepen.

Brugfiguur

Personen die op de één of andere manier een brugfunctie vervullen tussen een doelgroep en een organisatie. Er zijn zowel tewerkgestelde als vrijwillige brugfiguren, kan in vele verschillende sectoren toegepast worden en voor verschillende doeleinden. Cfr. de term **intermediair.**

Bruggenbouwer

De Bruggenbouwer is de medewerkers die de verbinding maakt tussen het netwerk van de Ambassadeurs en de welzijnsvoorzieningen. Zij organiseren de vormingen, superviseren het proces van de Ambassadeurs en ondersteunen hen.

Doorverwijzer

In het project Bruggenbouwers is de ambassadeur vaak ook **doorverwijzer**, wanneer hij een persoon uit zijn of haar netwerk doorverwijst naar de juiste dienst of mee begeleidt.

Netwerk

In de sociale realiteit van een stad leven mensen veeleer in **netwerken.** We verkiezen deze term boven het concept gemeenschap. Deze netwerken kunnen cultuurgerelateerd zijn, maar ze kunnen ook buurtgebonden zijn, familiegebonden, werkgerelateerd, ingebed zijn in vrijetijdswerkingen, religieuze werkingen, enzovoort. Mensen kunnen van verschillende netwerken lid zijn (meervoudige lidmaatschappen), en veranderen ook doorheen hun leven van netwerken.

Portaalfunctie

Definitie die we in deze context gebruiken voor welzijnsorganisaties met een portaalfunctie: professionele eerstelijnsorganisaties waar je met een breed spectrum aan vragen terecht en waar kan doorverwezen worden; bijvoorbeeld centra voor algeme en welzijnswerk, OCMW, werkwinkel, enzovoort.

Sleutelfiguren

Zie eigen definitie voor het project Bruggenbouwers.

Superdiversiteit

Cfr. pagina 13.

Toeleiders

Dit begrip wordt gehanteerd voor sleutelfiguren die publiek of cliënteel kunnen toeleiden naar een bepaalde dienst of een project.

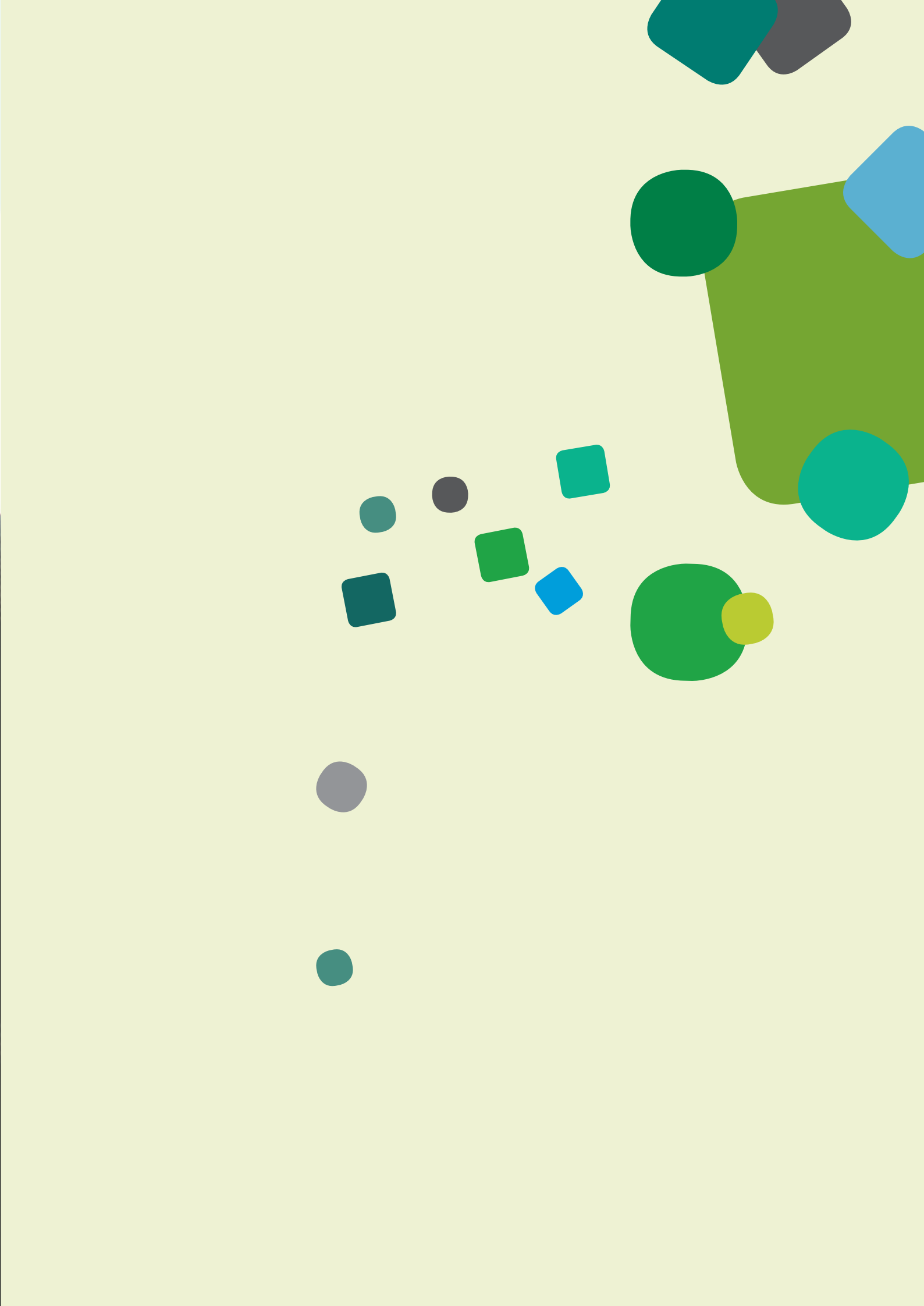
Vertrouwenspersoon

Is een persoon aan wie de hulpvrager zijn problemen toevertrouwd. Vertrouwenspersoon kan iedereen zijn: de huisarts, de kruidenier, een vriend een vrijwilliger, ...

Voorportalen

Definitie zoals we ze in deze context gebruiken: intermediaire organisaties zoals zelforganisaties kunnen ook personen doorverwijzen naar de welzijns- en gezondheidssector. Dan nemen ze een voorportaalfunctie op.





Met de steun van
het Federaal Impulsfonds voor het Migrantenbeleid

Met de steun van de



VLAAMSE
GEMEENS
CHAPSCO
MMISSIE