



CAHIER 14

Veerkracht in coronatijden



# Veerkracht in coronatijden



CAHIER 14

Stefaan Vermeulen

- 4 **Deze crisis legt structurele problemen bloot**
- 10 Er was niemand op straat, behalve daklozen
- 13 Voor mensen onderaan de arbeidsmarkt wordt het nog moeilijker
- 16 Er groeide een groot netwerk aan wederzijdse hulp
- 18 **Veel zorgverleners zaten dicht tegen hun limiet**
- 24 De eerstelijns hulp speelde een belangrijke rol
- 27 Er was veel verwarring, maar ook meer rust
- 31 Iedereen hier heeft de warme gezelligheid gemist
- 34 **Dit was Sterk Sociaal Werk op zijn best**
- 41 We leefden net zoals in een gewoon gezinnetje
- 44 Onze bewoners verdienen een pluim
- 47 De flexibiliteit in heel het werkveld was indrukwekkend
- 50 **Het begrip veerkracht dekt vele ladingen**



## Inleiding

Op 14 maart 2020 ging België in lockdown om de corona-pandemie te bestrijden. Van dag op dag veranderde het dagelijks leven: iedereen moest in zijn kot blijven, bedrijven en organisaties sloten hun deuren, het sociaal leven viel stil, enkel essentiële diensten mochten nog geleverd worden.

De eerste grote zorg van de overheid was besmettingen tegen te gaan en zo de epidemie in te dijken. Er moest vermeden worden dat ziekenhuizen de toestroom van corona-zieken niet zouden aankunnen. Al snel werd duidelijk dat de ziekte hard toesloeg bij het oudere deel van de bevolking, en dat rusthuizen sluiten niet voldoende was om er besmettingen tegen te gaan. De woonzorgcentra vertoefden in de frontlinie van de epidemie.

Tegelijkertijd vingenzorg- en welzijnsorganisaties op de eerste lijn veel noodsignalen op van kwetsbare groepen. Die kregen het tijdens de corona-crisis nog moeilijker om het hoofd boven water te houden. Veel thuislozen, mensen zonder wettig verblijf, mensen in armoede, psychisch kwetsbaren, alleenstaande ouderen en ouders, en andere kwetsbare groepen dreigden kopje onder te gaan. Mensen waren hun inkomen uit arbeid kwijt, de informele economie viel stil, sociale vangnetten zaten aan hun limiet, veel sociale organisaties moesten hun deuren sluiten, mensen leden honger ... Daarom schakelden veel organisaties van vandaag op morgen over op noodhulp, van voedselbedeling tot telefoonrondes, van onderwijssteun voor kwetsbare kinderen tot medische zorg voor thuislozen en veel meer.

De Brusselse sectoren welzijn en zorg toonden in deze crisis een grote flexibiliteit, betrokkenheid, en een dynamisch management. Er werden tientallen noodhulpinitiatieven genomen; burgers, middenveld en overheid werkten vlot samen; elke dag ontstonden er nieuwe projecten en nieuwe samenwerkingen. Duizenden Brusselaars in nood werden bijgestaan.

Veel van wat er op het terrein gebeurde, haalde nauwelijks de media. Het beleid werd aangestuurd door wetenschappers en statistieken, sociale cohesie was geen issue. Doelgroepen die vaak onzichtbaar zijn in de samenleving, kregen nauwelijks aandacht tijdens de corona-maatregelen. Daarom laten we in dit cahier 25 organisaties aan het woord over de noodhulp en zorgverlening tijdens de corona-lockdown. Zo krijgen ook de meest kwetsbaren in onze samenleving een stem.

Dit cahier is een tijdsdocument, een getuigenis uit het voorjaar van 2020. Elk verhaal getuigt van grote veerkracht, zowel van welzijnswerkers als van kwetsbare groepen. Maar elk verhaal toont ook de grenzen aan die veerkracht. De corona-crisis legde dieperliggende problemen bloot in de samenleving. Die los je niet op met meer veerkracht maar met een structurele aanpak. Laat ons daar samen werk van maken.

# Deze crisis legt structurele problemen bloot

Wegens de corona-lockdown moesten veel organisaties hun deuren sluiten. Samenkomen in groep kon niet meer, veel werkingen vielen stil. Maar niet voor lang. Kwetsbare mensen werden extra getroffen, het middenveld zette alle zeilen bij om de hoogste nood te lenigen. “Ook al is dat onze taak niet”, klinkt het in koor.

Noodhulp is nodig, maar lost niks op

**Angela van de Wiel, Samenlevingsopbouw Brussel:** “Mensen in armoede, thuislozen, mensen zonder papieren ... deze groepen werden meteen hard getroffen. Velen zaten van dag op dag zonder werk – poetsen in 't zwart, helpen op de markt of in de bouw – en dus zonder inkomen. Ook hun sociaal vangnet viel weg, veel mensen konden nergens terecht en waren bang hoe het verder moest. Al heel snel kregen we meldingen van mensen die echt niet wisten hoe ze hun kinderen nog eten moesten geven. Wij hadden geen ervaring met voedselbedeling, maar die noodhulp was absoluut noodzakelijk.”

## Voedselhulp

**Yannick Roels, Cultureghem:** “Wij verzamelen al jaren voedseloverschotten op de markt van de Abattoir in Anderlecht, om die ter plekke te verwerken en met zoveel mogelijk mensen te delen. Na de lockdown zijn wij snel begonnen met voedselleveringen. De eerste weken was dat voor een 40-tal mensen die we kenden, maar al snel begonnen we enorm veel telefoons te krijgen van mensen die honger hadden. Partners belden ons dat mensen *in de shit* zaten, en of we geen overschotten hadden.”

**Angela:** “Mijn telefoon stond roodgloeiend. Veel mensen vinden normaal gezien goedkoop of gratis eten via allerlei informele kanalen, maar dat viel allemaal plat, terwijl reguliere diensten niet klaar stonden om die nood te lenigen.”

**Yannick:** “Toen de markt stil viel, zaten veel marktkramers met volle frigo's die ze niet meer konden verkopen. We zijn meteen ook elders voedsel gaan zoeken en stampten samen met Samenlevingsopbouw een logistiek centrum uit de grond. Wij leverden groenten en fruit aan huis, zij zorgden voor droge voeding en de contacten met de voedselbanken. Wij reden overall naartoe met onze fietsen voor speelkoffers, al pasten de bakken met voeding daar niet goed in. Enkele ingenieurs hebben voor ons meteen nieuwe fietsbakken gemaakt, zodat we per ronde meer konden vervoeren. De VGC hielp met een camionette. En een van onze vrijwilligers schreef een computerprogrammaatje om slimme routes uit te stippelen voor onze fietskoeriers. We deden ongeveer 200 adressen per week, op maandag en dinsdag. Meer dagen per week kon niet voor ons want al onze inkomsten uit activiteiten waren weggevallen, onze medewerkers waren technisch werkloos. We overlegden voortdurend met partners om taken te verdelen. Op den duur leverden wij aan 1.600 mensen.”

**Angela:** “Mensen zonder vangnet zitten heel vlug heel diep in de problemen. De corona-crisis heeft het gebrek aan sociale bescherming in onze samenleving blootgelegd.”

**Yannick:** “Eigenlijk hadden de voedselbanken moeten instaan voor voedselbedelingen, maar zij bleken niet flexibel genoeg om op acute noden in te spelen. We willen inmiddels die noodhulp zo rap mogelijk afbouwen en mensen terug naar onze keukens op de Abattoir krijgen om samen voedsel te delen, om elkaar te ontmoeten. Wij willen ook terug speelplekken voor kinderen, zodat ze weer uit hun kot kunnen komen. Wij willen terug bouwen aan een inclusieve samenleving.”

**Guy Malfait, ATD Vierde Wereld:** “Onze organisatie van en voor mensen in armoede, is 60 jaar geleden ontstaan in Frankrijk in een daklozenkamp. Daar waren een 30-tal liefdadigheidsorganisaties actief die soep en noodhulp brachten. Onze stichter, die zelf in armoede was opgegroeid, heeft die organisaties bijna



letterlijk weggejaagd, want die hulp hield mensen in armoede afhankelijk. Ik heb zelf jarenlang gewerkt in Haiti en de Filipijnen, waar we in crisissituaties enkele keren noodhulp aanboden. Eigenlijk is dat niet zo moeilijk: het is dringend en noodzakelijk, je vindt geld, en je vrijwilligers zijn enorm enthousiast. Maar het is verdomd moeilijk om nadien te stoppen met noodhulp. In een land als België is het eigenlijk wraakroepend dat OCMW's mensen naar voedselbanken doorverwijzen. Onze voedselbanken bestaan 35 jaar, maar lossen de armoede niet op. Dat probleem is immers veel fundamenteeler. Met onze Volksuniversiteit brengen wij mensen in armoede samen om te strijden tegen armoede. Zij leren hun mening en ideeën te uiten en dat ook naar een politiek niveau te vertalen. Armoede is een structureel probleem dat bij de wortels moet worden aangepakt. Noodhulp is een pleister op een etterende wonde."

## Materiële steun

**Sigrid Arents, Huis der Gezinnen:** "Ons inloop-team in Kuregem richt zich tot aanstaande ouders en gezinnen met jonge kinderen, bijna allen met een migratieachtergrond. Wij bieden hen opvoedingsondersteuning, in hoofdzaak via groepsgerichte activiteiten. Gezinnen die zonder inkomen vielen, hadden niet alleen nood aan eten maar ook aan materiële zaken. Wij verdeelden kledij, luiers, hygiënische pakketten ... de noden waren nog groter dan voordien. Maar net zoals bij Angela, Yannick en Guy is onze opdracht niet om noodhulp te bieden. Dat is niet onze basistaak."

**Yannick:** "Maar als wij die noodhulp niet hadden gedaan, wie dan wel? De voedselbanken verdeelden niet aan huis. Het feit dat wij dit moesten doen, is het rechtstreeks resultaat van een failliet systeem om toegang tot gezonde voeding te garanderen."

**Sigrid:** "Naast materiële steun verdeelden wij ook knutselpakketten van de VGC. Ondertussen heeft de Vlaamse overheid, in het kader van preventieve gezinsondersteuning, bijkomend 1 miljoen euro vrijgemaakt voor de eenmalige aankoop van spelmateriaal. De bedoeling is dit speelgoed te verdelen onder de meest kwetsbare gezinnen. Op zich kan dit voor bepaalde gezinnen zinvol zijn, maar dit is noodhulp en verandert op langere termijn niets aan de structurele armoede waarin zij leven. Dit soort acties, hoe goed de achterliggende intenties ook, lijken meer op liefdadigheid dan op een duurzaam beleid."

**Angela:** "Wij hebben ook spellen verdeeld, die kwamen best van pas als je zolang 'in je kot' moet blijven. Maar wij willen geen cadeautjes uitdelen, wij willen mensen versterken en de onderliggende problemen aanpakken."

## Hulpverleners hebben zich op heel korte tijd gigantisch aangepast

### Stoepbezoeken

**Ludo De Vleeschauwer, Brede School Nieuwland:** "Als Brede School in de Marollen leggen wij verbindingen tussen de school, de buurt en alle buurtorganisaties. Toen mijn normale projectwerk tijdens corona wegviel, deed ik per fiets twee dagen per week stoepbezoeken om schoolwerk aan huis te brengen. Aan de voordeur deed ik een praatje met de kinderen, dat contact is belangrijk. Tijdens de lockdown was het nog moeilijker dan anders om gezinnen te bereiken. Overigens is het Huis van het Kind, partner van Brede School, ook

meteen luiers gaan kopen voor de pamberbank, daar was heel veel vraag naar."

**Sigrid:** "Wij deden ook stoepbezoeken, startten met WhatsApp en boden activiteiten aan op Facebook. Ouders postten regelmatig filmpjes van de activiteiten met hun kinderen, dat was mooi. Wij gaan ook proberen om groeps gesprekken te doen via Zoom. Ons onthaal doen we nu op afspraak en elke week bellen we 123 gezinnen op om zeker contact te houden. Dat is zeer aanklampend en in principe doen we dat niet, maar bijzondere tijden vragen bijzondere maatregelen."

**Ludo:** "In normale tijden organiseren wij veel naschoolse activiteiten. Tijdens de corona-pauze konden families twee keer per week een uur naar de sportzaal komen om samen met een animator te sporten. In het begin waren ze daar heel dankbaar voor, maar na enkele weken haakten steeds meer gezinnen af. Dat was ook zo met de huiswerkpakketjes, of met de buurtwandelingen die Brede School had gemaakt samen met de sportdienst van de VGC. Iedereen deed zijn best om mensen buiten te krijgen en bij mekaar te brengen. Maar voor veel mensen werd dat te zwaar. De meesten apprecieerden eerder dat babbeltje dan dat huiswerk. Om ze niet kwijt te geraken, zijn we toch blijven gaan."

**Yannick:** "De waarde van die bezoeken valt niet te onderschatten. Het doet wat met je als je thuis nooit bezoek krijgt, en plots belt er iemand aan om eten of schoolgerief te brengen."

### Digitale kloof

**Ludo:** "We verdeelden ook computers om les te kunnen volgen. Maar het is niet omdat je WhatsApp kent, dat je met apps van school en met al die verwachtingen

overweg kan. Als je bijvoorbeeld niet weet hoe je een e-mailadres moet aanmaken, val je vaak uit de boot. De digitale kloof is enorm, en dan gaat het niet louter over belkrediet of internet."

**Guy:** "Wij zijn ook enorm geschrokken van die digitale kloof. Wij hadden praatgroepjes met WhatsApp of Messenger, dat ging. Maar niet iedereen die op sociale media zit, kan met een muis werken, of weet hoe je iets op Facebook kan posten. Of neem die moeder die de huistaken van haar kinderen binnenkreeg op haar telefoon. Zij had geen printer en schreef dus alles over op kladpapier, haar kinderen vulden dat in, en nadien stuurde zij foto's van dat huiswerk naar school. En dan maar hopen dat die leerkrachten die inspanningen opmerken en daar nadien iets mee doen."

## Veerkracht

**Guy:** "Wij moeten al heel ons leven creatief zijn om aan eten te geraken en rond te komen, zei een man in het praatgroepje. Maar die veerkracht werkt ook tegen hen: zolang ze niet creperen en zich wel redden, moet het leefloon blijkbaar niet omhoog. Het beleid beseft nog altijd niet in welke onmenselijke omstandigheden veel mensen leven. Zowel cijfers als getuigenissen tonen aan hoe schrijnend het is. Hoeveel restaurants draaien er niet op mensen die illegaal in het land zijn en in het zwart werken? Hoeveel mensen beseffen dat Brussel voor een groot stuk draait op de informele sector? In opvolging van de noodhulp, moeten we ook ons protest laten horen."

**Angela:** "Er wordt vaak gesproken over veerkracht, maar het gaat om overlevingsstrategieën. Als de bevolking niet in haar basisnoden kan voorzien, blijft de overheid in gebreke."



**Yannick:** “Studies geven aan dat er in Brussel 100.000 mensen zonder papieren leven, ongeveer 10 procent van de bevolking. Die mensen leven hier en gaan niet meer weg. Welke politicus durft dat luidop zeggen? Wij hebben als middenveld zeer snel gereageerd om de grootste noden te lenigen, maar ik vrees dat er na de crisis weer nieuwe projectoproepen komen voor tijdelijke initiatieven, uiteraard met als voorwaarde dat we innovatief moeten zijn. Dat zijn we al altijd geweest! En projectoproepen zullen niet volstaan. Er zijn structurele oplossingen nodig, de maatschappelijke problemen zijn immens.”

## Verandering

**Sigrid:** “Ik krijg een heel onbehaaglijk gevoel bij het woord innovatief, en het woord veerkracht verhult dat het gaat over overleven.”

**Yannick:** “Bij de klimaatbetogingen zag je ook veerkracht, jonge meisjes die opkomen voor waar ze in geloven. Maar hoelang bleef die aandacht duren? Hetzelfde met de Black Lives Matter-betogingen, die herhalen wat Martin Luther King meer dan 50 jaar geleden al zei. Diezelfde ‘voortgang’ zie je als het gaat over armoede en toegang tot voedsel. De eerste armoederapporten dateren inmiddels van 25 jaar geleden. Wat wij nu zeggen, is oud nieuws.”

**Angela:** “Na de bundeling van krachten tijdens de nood-situatie, moeten we die ook bundelen om samen signalen te geven aan de overheid. Dat kan gaan over regularisatie van mensen zonder wettig verblijf, over sociale bescherming, over een beter vangnet om honger te vermijden.”

**Ludo:** “Wij zien al jaren dat de meest kwetsbare gezinnen de eersten zijn die afhaken op school. Om die mensen op een goede manier te bereiken, moeten welzijn en onderwijs de krachten bundelen.”

## Er moet nú een revolutie in ons collectief denken komen

**Guy:** “Het klopt dat we ons moeten richten op de afhakers, op de moeilijkst bereikbare gezinnen, op kinderen die tegen hun zin naar school gaan. Als we hen bereiken, bereik je iedereen. Nog al te vaak speelt de *trickle-down*-logica, de gedachte dat als het goed gaat met de sterken, de zwakkeren daar ook beter van worden. Dat verkondigt men ook altijd in ontwikkelingslanden, waar men zegt dat iedereen ervan profiteert zodra het economisch beter gaat met de middenklasse. Maar we weten al lang dat dit nooit werkt.”

**Yannick:** “We moeten met de overheid niet praten over volgend jaar, maar over wat we over 10 jaar willen bereiken. Tijdens de crisis was er veel contact en vlotte communicatie met de overheid. De VGC, gemeentebesturen, OCMW's ... iedereen erkende dat er voor die kwetsbare groepen moest gezorgd worden. Het OCMW had ons meer nodig dan wij hen. Er is nu een plan op lange termijn nodig om arme mensen toegang te geven tot gezonde voeding, een deftig huis en een inkomen.”

**Guy:** “De strijd tegen de slavernij ging jarenlang over betere leefomstandigheden: minder stokslagen, geen handen afhakken, minder uren werken. Maar slavernij bleef een deel van het systeem, de vraag of mensen slaven mogen zijn werd niet gesteld. Pas toen onze voorouders tot de kern doordrongen, is de slavernij officieel afgeschaft, al weten we dat het in de praktijk nog altijd bestaat. Ook vandaag zitten we op een kantelpunt in de samenleving. Het neoliberale denken en handelen loopt helemaal fout, het barst langs alle kanten. Het is nu het moment om met een revolutie in ons eigen collectief denken te komen.”



## Er was niemand op straat, behalve daklozen

Toen de coronalockdown hen overviel, moesten de straathoekwerkers van Diogenes niet lang nadenken wat te doen. “Wij willen gaan zien hoe het met de daklozen gesteld is”, zegden ze en voegden de daad bij het woord.

Wanneer iedereen in zijn kot moet blijven, waar moeten daklozen dan naartoe?

**Zaila Van der Steen, straathoekwerkster:** “Ik werk bij CAW-Brussel, halftijds in het onthaalhuis Albatros voor daklozen, en halftijds als straathoekwerker, in samenwerking met vzw Diogenes. Daar werken we met 20 collega's voor alle daklozen in heel Brussel, ik draai er al 15 jaar mee. Wij trekken de straat op en gaan naar de plaatsen waar daklozen zich bevinden: stations, metro's, drukke winkelstraten, boulevards, parken, ook plekken waar ze zich wat meer terugtrekken. Vaak gaat het om mensen met enorme breuken in hun leven, die andere mensen niet langer vertrouwen en afstand nemen van de maatschappij. Veel daklozen hebben problemen zoals alcoholverslaving, middelenmisbruik, mentale of fysieke beperking, psychiatrische problemen, of een combinatie daarvan. Met de afbouw van psychiatrische bedden zijn ook veel mensen op straat beland.

Wij steken er veel tijd in om contact te leggen met daklozen, om hun vertrouwen te winnen, wat te babbelen, om er te zijn. Wij komen niet meteen met voorstellen. Dat zij ons vertrouwen is belangrijker dan oplossingen aanreiken. Als ze iets vragen,

proberen we natuurlijk te helpen. We helpen hen met hun administratie, gaan mee naar het OCMW, het ziekenhuis, de huisdokter, enzovoort. Als wij meegaan, gaat de deur soms gemakkelijker open en kunnen wij ook helpen om de stress wat te temperen en kalm te blijven. De meesten willen graag een woning, al is niet iedereen in staat om zelfstandig te wonen. Dan helpen wij hen om de weg te zoeken.

Op het moment van de lockdown zijn wij bijna meteen de straat op gegaan. Want wanneer iedereen in zijn kot moet blijven, waar moeten daklozen dan naartoe? Uiteraard hebben wij ons snel aangepast aan de omstandigheden en zijn we mondkmaskers en alcoholgel gaan kopen. We zagen mensen enkel op straat - niet in gesloten ruimten - en hielden voldoende afstand van iedereen. Dat was wel even wennen, wij hebben de gewoonte om elkaar al eens stevig vast te pakken, of een kus te geven als begroeting. Maar met de elleboog ging dat ook. Ons werk werd beschouwd als een essentiële dienst, dat mocht dus. De politie heeft mij dikwijls aangesproken, dan was ik blij dat ik dat attest van mijn werkgever bij me had.

Wat we die eerste dagen zagen, zal mij heel mijn leven bijblijven. Een lege stad. Niemand op straat, behalve daklozen. Die op hun beurt totaal overrompeld werden door de omstandigheden. Ze zagen niemand meer, konden niet meer bedelen, hadden honger, sociale restaurants en hulpverlening en onthaalhuizen waren gesloten, ze konden nergens meer gaan douchen of zich omkleden ... Ik was enorm aangedaan dat zij nergens terecht konden. We zijn noodgedwongen meteen voedselpakketten beginnen uitdelen die we kregen van Samenlevingsopbouw. Mensen konden niet naar het OCMW om hun leefloon in orde te maken. Bij veel diensten kon je enkel nog binnen na afspraak via het internet. Niks was nog zoals voordien.

Voor daklozen was het heel moeilijk om zich aan de corona-regels te houden. Je mocht wel buiten komen, maar je moest in beweging blijven. Op een bank zitten mocht niet, maar als je op straat leeft, is dat niet vol te houden. De politie was echter heel streng, soms zelfs brutaal. Veel daklozen kregen GAS-boetes voor overtredingen zoals stilstaan, geen mondkmasker dragen, ergens zitten. Er zijn mensen gefouilleerd geweest ... Er worden inmiddels getuigenissen verzameld om die boetes aan te vechten, samen met een advocatenkantoor.

Strikte maatregelen zijn voor daklozen sowieso moeilijk om te volgen. Uur, tijd, oriëntatie ... dat is niet evident. Dat maakt het ook voor ons moeilijker om alles goed op te volgen. Net zoals wij dat moesten doen, pasten veel organisaties zich aan. Woonbegeleiding De Schutting hielp actief om voedsel te bedelen. Dagcentrum Hobo bood achter plexiglas koffie en soep aan. Van het wijkgezondheidscentrum in de Marollen kregen we een sleutel, om er met daklozen te gaan douchen. Artsen zonder Grenzen richtte aan Thurn & Taxis een tentenkamp op voor mensen met een vermoeden van besmetting. Daar

## Op een bank zitten mocht niet, en de politie was heel streng

hebben heel wat daklozen tijdelijk in quarantaine verbleven. Het sociaal verhuurkantoor in Sint-Gillis stelde ons tijdelijke woningen ter beschikking - in afwachting van renovatie konden daklozen daar enkele maanden verblijven. Dat was wel veel werk voor ons, want we moesten meubels zoeken en die woningen inrichten, terwijl Ikea en de Kringwinkels dicht waren.

Er waren ook veel hotels die hun deuren openstelden voor daklozen. De gemeentelijke overheden hadden die samenwerking opgezet, in overleg met verschillende organisaties voor daklozen en hotels in Brussel, Vorst, Schaarbeek, Sint-Joost-ten-Node, enzovoort. De hotels zorgden voor vol pension, wij voor de samenstelling van de groep en de begeleiding om te zien dat alles goed verliep. Per hotel gaat dat om een dertigtal gasten, en dat werkt heel goed. Die hotelopvang is kleinschaliger en dat werkt beter dan grote opvangstructuren, waardoor het veel aangenamer wordt voor iedereen. Een hotel met 70 kamers zou al moeilijker zijn, denk ik.





Overigens zijn ook de hoteleigenaars heel positief over dit project, al was het maar omwille van de inkomsten. Zij gingen heel goed om met ons publiek en die samenwerking is inmiddels verlengd tot eind september. We hopen dat dat op termijn kan blijven bestaan. Voor veel daklozen is dat hotelverblijf een heilzame rustpauze in hun leven, dat doet hen echt deugd. En velen geraken terug gemotiveerd om zelf een woonst te zoeken.

Met de versoepeling van de maatregelen herneemt het gewone leven, maar er zijn toch verschillen. Door de verplichte mondkmaskers en de extra politiecontroles in de stations zoeken veel daklozen andere plekken op in de stad. Veel administratieve diensten vragen niet meer om langs te komen, maar regelen hun afspraken op afstand

– vroeger kon dat niet. Sommige daklozen kunnen wij daarbij helpen, maar evengoed vallen er mensen tussen de digitale mazen. Sociale restaurants beperken hun cliënteel omdat ze met de anderhalve-meter-regel minder tafels kunnen zetten. Voor nieuwe klanten hebben ze geen plaats meer. Dat zien we ook in de noodopvang en onthaalhuizen. Ze zijn heel voorzichtig, uit voorzorg tegen besmettingen, en hebben elk hun criteria om daklozen toe te laten. Hierdoor slapen nog altijd heel veel mensen op straat.”

## Veel hotels stelden hun deuren open voor daklozen



## Voor mensen onderaan de arbeidsmarkt wordt het nog moeilijker



Sinds 2012 begeleidt vzw InBrussel kwetsbare werkzoekenden die op eigen kracht moeilijk een job vinden. Met middelen van Actiris, ESF Vlaanderen en VDAB organiseren zij projecten voor langdurig werklozen, 50-plussers, gedetineerden, vluchtelingen, slachtoffers van uitbuiting en mensenhandel, jongeren die geen schooldiploma haalden, enzovoort. Op jaarbasis begeleiden zij met 13 medewerkers 750 werkzoekenden.

**Sofie Hoenkamp, coördinator InBrussel:** “Wij bereiken een heel kwetsbaar publiek. Bijna drie op vier van onze deelnemers is niet in België geboren. Een deel van hen spreekt weinig Nederlands of Frans, genoot weinig onderwijs of heeft een diploma dat in België niet erkend wordt, is nog maar pas in België, leeft hier zonder familie en heeft in Brussel een beperkt netwerk, heeft weinig werkervaring en een onvolledig cv. Al deze omstandigheden maken het moeilijk om een job te vinden, laat staan een degelijke job.

Werkgevers willen kant-en-klare werknemers, de eisen op de arbeidsmarkt liggen zeer hoog. Bovendien verdwijnen er steeds meer jobs voor laaggeschoolden. Je moet met een computer kunnen werken, je moet Nederlands kennen ... het wordt alsmaar moeilijker om een haalbare job te vinden. De mensen die wij bereiken willen absoluut een job en een inkomen. Werk hebben is een kwestie van overleven. Ze willen bovendien niet

afhankelijk blijven van hulp en iets kunnen betekenen in de samenleving. Maar het is vaak een lange weg om een opleiding te volgen, de taal te leren, telkens opnieuw te gaan solliciteren ... dat kan jaren duren. En het wordt er niet gemakkelijker op.

Twee van onze medewerkers zijn eigenlijk straathoekwerkers - wij noemen hen onze ‘compagnons’. Zij gaan in heel Brussel actief op zoek naar mensen die een job zoeken maar de officiële circuits niet kennen. Onze compagnons spreken Frans, Nederlands, Engels en Arabisch, leggen contact met vzw's, zelforganisaties, praatgroepen, spreken mensen aan op straat en proberen mensen die willen werken tot bij ons te krijgen. Vaak hebben die weinig vertrouwen in de overheid, dat moeten wij eerst opbouwen. We helpen hen dan om zich in te schrijven bij Actiris, hun cv samen te stellen, te leren solliciteren, en we zoeken mee naar mogelijke jobs waar ze voor in aanmerking komen.

Zodra de lockdown inging, vroegen we ons af hoe we verder moesten. Verenigingen vielen stil, groepen kwamen niet meer bij elkaar, veel van onze klanten zijn niet digitaal te bereiken - zij hebben hoogstens een smartphone, vaak geen wifi, zelden een pc. Sinds half maart liggen de beroepsoriëntaties, opleidingen en stages stil, mensen kunnen zich nergens voor inschrijven. In de mate dat er een online-aanbod is, is dat niet toegankelijk voor onze doelgroep. Wij twijfelden er ook aan om mensen aan te sporen om te solliciteren. We konden hen toch niet onvoorbereid en onbeschermd naar een supermarkt of een schoonmaakbedrijf sturen, terwijl de meeste mensen thuis in quarantaine moesten blijven?

**Wat nu een acute nood is, is eigenlijk een structureel probleem**



## Veel Brusselaars geven nu hun zekat aan voedselbanken en volkskeukens

Onze jobcoaches merkten snel dat veel werkzoekenden in de problemen geraakten. Zij hebben niet altijd een leefloon of uitkering, als je dan niet kan gaan werken heb je niks. Ik herinner me een alleenstaande moeder met twee kinderen die echt niet wist hoe ze aan eten moest geraken, en dat was geen alleenstaand geval. Ook onze compagnons vingten die signalen op, en zo zijn we bijna meteen begonnen met voedselpakketten te verzamelen en te verdelen. We hadden dat nog nooit gedaan, maar zijn daarmee gestart omdat de nood zo hoog was.

Onze compagnons zamelden geld in via hun netwerken en zetten binnen de week een samenwerking op met de Brussels Boxing Academy, Kureghem Boxing Academy en Jeugdhuis Chicago om voedselpakketten te verdelen aan werkzoekenden en andere mensen die het moeilijk hebben. Wij verspreiden nu 300 voedselpakketten per week in heel Brussel, en samen met vrijwilligers en buurtbewoners worden er elke dag ook 800 warme maaltijden gekookt. We kregen giften in natura van kleine middenstanders, van grote supermarkten en vooral van buurtbewoners en sympathisanten. Tijdens de ramadan is het voor moslims erg belangrijk om giften te doen aan mensen die het minder breed hebben. Veel Brusselaars geven nu hun *zekat* aan voedselbanken en volkskeukens, in natura of in geld. Heel de dag door komen er camionetten naar onze verzamelpunten om eten te brengen. We hebben drie stockageruimtes en een 50-tal vrijwilligers, daarmee zitten we logistiek stilaan aan onze limiet.

Naast de voedselbedeling proberen we zoveel mogelijk contact te houden met onze werkzoekenden, en hen op afstand te begeleiden per telefoon. Wij helpen hen één op één om zich voor te bereiden op sollicitaties, om hun cv op te stellen en motivatiebrieven te schrijven, en we blijven jobs zoeken. Soms lukt dat, al maken de corona-beperkingen het niet gemakkelijk. Er is regelmatig vraag naar werknemers in de security, in de voedsel distributie, in de industriële schoonmaak om te desinfecteren, en er was ook iemand die kon beginnen als interim in een ziekenhuis. Dat is uiteindelijk niet doorgegaan, want in de Brusselse ziekenhuizen mag je tijdens deze corona-crisis wel met een hoofddoek werken, maar nadien sowieso niet meer. Dat was wel wrang voor iemand die zich in de zorg wilde inzetten, maar nu al wist dat ze daarna niet meer welkom zou zijn.

Wij maken ons zorgen over de post-corona periode. De komende maanden zullen veel Brusselaars hun job verliezen, bijvoorbeeld in de verkoop en de horeca. Die mensen hebben veel meer werkervaring dan onze werkzoekenden, waardoor ze meer kans maken om opnieuw aan de slag te gaan. Voor een werkgever is de keuze dan snel gemaakt. Onze mensen zullen meer dan ooit moeten investeren in opleidingen en het verhogen van hun competenties. Maar dat is niet eenvoudig als je geen geld hebt om eten te kopen.

Er is veel armoede in Brussel. Wij zeggen al jaren dat mensen aan werk helpen de beste manier is om armoede te vermijden. Wie werkt, heeft het financieel beter maar is ook emotioneel en psychologisch sterker. Mensen dragen liever bij aan de samenleving dan weg te kwijnen in isolement. Maar werkgevers leggen de lat vaak zo hoog, dat veel mensen die nooit zullen halen. Je zou voor minder de moed verliezen. Onze jobcoaches blijven er met hart en ziel aan werken om mensen op te

tillen, om kansen te creëren. Telkens afgewezen worden beukt in op mensen hun zelfvertrouwen, terwijl kansen geven iemand doet groeien. Deze corona-crisis toont scherper aan dan ooit dat de kloof op de arbeidsmarkt alleen maar groter wordt voor wie onderaan moet beginnen."

## Werkgevers willen kant-en-klare werknemers





## Er groeide een groot netwerk aan wederzijdse hulp



Sinds 2015 richt de zelforganisatie ADIB (Action et Dialogue Bruxelles) zich tot kwetsbare mensen in Sint-Jans-Molenbeek. Hun normale werking bestaat uit cursussen alfabetisering, gesprekstafels om Frans of Nederlands te oefenen, workshops voor ouders over opvoeding, en culturele en sportieve activiteiten. Door de lockdown viel hun dagelijkse werking stil, maar zij bleven niet bij de pakken zitten. Op een maand tijd lanceerden zij het ene na het andere nieuwe initiatief.

**Mina Bouhajra, coördinator ADIB:** “We merkten zeer snel dat er ontzettend veel mensen door de coronacrisis getroffen werden: ouderen, jongeren, studenten, mensen met een beperking, thuislozen, mensen zonder papieren, zieken, mensen die geïsoleerd leven ... We gingen meteen aan de slag en belden mensen om te vragen of ze hulp nodig hadden. Een klein groepje vrouwen begon met berichten rond te sturen via WhatsApp en Facebook, we doen inmiddels zo'n 400 telefoontjes per week. Er is ook heel veel mond-tot-mondreclame.

Al heel snel was duidelijk dat mensen nood hadden aan warme maaltijden – ze kunnen zelf niet koken, of kunnen niet meer naar het sociaal restaurant. We zijn toen begonnen om maaltijden te bereiden, eerst met vijf vrouwen, maar die groep groeide al snel uit tot dertig vrouwen die thuis elk tien warme maaltijden bereidden. In totaal zijn dat 350 maaltijden per week. Elke vrouw die kookt, staat ook zelf in voor de ingrediënten die ze inzamelt via giften in natura of geld. Ik coördineer alles en zorg voor aluminiumbakjes om de maaltijden in te doen. Die worden vervolgens door een tiental vrijwilligers dagelijks aan huis geleverd in Molenbeek, Jette, Anderlecht, Brussel-Centrum, het Noordkwartier, Etterbeek, Laken en Sint-Joost. In het begin was het veel werk om dat allemaal vlot te organiseren, maar inmiddels loopt dat erg vlot.

Een tweede project waren de mondklappers, daar was veel vraag naar. De vrouwen die de maaltijden bereiden hebben samen meer dan 2.000 mondklappers gemaakt. Ze hebben thuis allemaal een naaimachine en hadden dat zelf voorgesteld. Omdat alle winkels toe waren, konden we niet meteen stof en elastiek gaan kopen, maar via een oproep op Facebook hebben we snel alles gevonden wat we nodig hadden. Eén vrouw heeft alle stof verknipt tot lapjes, die dan thuis geleverd zijn bij de vrouwen die het naaiwerk deden. De vrijwilligers die de maaltijden rondbrengen, hebben ook die maskers gratis verdeeld in de wijk, onder onze vrijwilligers, buurtbewoners en ook in rusthuizen.

## De vrouwen die de maaltijden bereiden, maakten ook meer dan 2.000 mondklappers

Een derde project was de verdeling van voedselpakketten met basisproducten zoals fruit, groenten, bloem, suiker, en ook hygiënische producten. Dat project deden we samen met Basma, een socio-culturele zelforganisatie in Molenbeek. Half april gingen we bij buurtwinkels langs; we kregen overschotten van Carrefour, we kregen giften van buurtbewoners en hebben zo 200 pakketten kunnen verdelen in de wijk. Inmiddels maken we ook 350 porties soep per dag en 200 sandwiches voor daklozen en mensen zonder papieren.

Sinds half april houden we samen met tien andere organisaties in de wijk een dagelijkse permanentie in het Begijnenhuis in Molenbeek. Tussen twee en zes uur kan iedereen daar langskomen met vragen om hulp. Samen met alle buurtverenigingen zoeken we dan een oplossing. Naast Basma zijn dat de jongerenwerking van Atout Jeunes, het centrum voor mensen met een beperking Zonnelied, de antenne van Het BuurtPensioen voor senioren, enzovoort. Bijvoorbeeld als er een oudere komt met een bepaalde nood, zoeken we uit welke organisatie of vrijwilliger daar kan op inspelen.

Zo zijn we met Het BuurtPensioen ouderen in de wijk gaan bezoeken om hen een mondklapper te geven, en om even een praatje te slaan en te vragen hoe het met hen gaat. Dat deed hen veel plezier. We hebben die toer samen met een aantal 15- tot 25-jarigen gedaan, voor hen was het een boeiende manier om ouderen in de buurt te leren kennen. Inmiddels doen een aantal jongeren boodschappen voor die ouderen, ongeveer 40 keer per week. Een aantal leerlingen heeft 350 tekeningen gemaakt om naar ouderen te brengen en om vrijwilligers te bedanken. We hebben ook al speelgoed verzameld voor kinderen in kwetsbare gezinnen, die heel de dag moeten binnen blijven.

Met al die initiatieven houden we contact met alle bewoners, we ondersteunen hun moraal, bieden hulp aan, en via mond-tot-mond breiden die contacten zich uit. Iedereen in de wijk is welkom en er groeit een groot netwerk aan wederzijdse hulp. Al die acties samen bevorderen de samenwerking tussen alle organisaties in de buurt, en versterken ook de sociale cohesie en de onderlinge solidariteit.”

Tussen twee en zes uur kon iedereen langskomen met vragen

# Veel zorgverleners zaten dicht tegen hun limiet

Iedereen die in de frontlinie van de corona-crisis werkte, dreef op engagement en adrenaline. Zorgverleners werkten keihard in moeilijke omstandigheden. Alles moest hals over kop gebeuren, regels en bevoegdheden waren onduidelijk, er was een tekort aan beschermingsmateriaal en aan informatie. Uit al die knelpunten vallen veel lessen te trekken.

Het was volop crisis en wij zaten er middenin

**Annick Dermine, directeur Huis voor Gezondheid:** "Wij bieden ondersteuning aan Nederlandstalige zorgverstrekkers in Brussel. Tijdens corona werden we overrompeld met vragen. Veel zorgverleners waren dringend op zoek naar materiaal - Vlaams materiaal geraakte niet in Brussel en de Brusselse overheid was niet bevoegd voor Vlaamse diensten. Samen met de Brusselse Huisartsenkring (BHAK) en met eerstelijnszone BruZEL zijn we zelf met een verdeelcentrum gestart voor mondmaskers, schorten, handschoenen, alcoholgel, enzovoort. Een groep vrijwilligers stikte 3.000 stoffen maskers voor kwetsbare mensen. We maakten infographics om anderstaligen wegwijs te maken richting huisarts of apotheker. We deden belondes naar Nederlandstalige thuisverplegers, kinesisten, vroedvrouwen en psychologen om te vragen of en hoe huisartsen konden doorverwijzen. We probeerden ook om studenten in zorgopleidingen extra stage te laten lopen of om als jobstudent aan de slag te gaan, maar niet alle scholen zagen dat zitten. We hebben keihard gewerkt, zeven dagen per week."

**Jelle Eeckhout, i-mens:** "Met i-mens bieden wij poetshulp, gezinszorg, thuisverpleging en vrijwilligerswerk aan. Ondanks het tekort aan beschermingsmateriaal zijn we blijven werken, ook toen veel verzorgenden zelf ziek werden. Sommigen hadden klachten, anderen waren misschien besmet zonder symptomen. Dat wij geen Covid-19 testen hadden, was een groot probleem. Het was volop crisis en wij zaten er middenin."

**Bert Anciaux, gedelegeerd bestuurder van WZC De Overbron in Neder-Over-Heembeek:** "De Overbron is een kleinschalig Nederlandstalig woonzorgcentrum voor 59 ouderen. Wij hechten veel belang aan groepsactiviteiten, maar die werking viel volledig stil. Al meteen na de lockdown testten twee bewoners en een medewerker positief, dat kwam hard aan. Na een week overleed iemand die ook diabetes had. We voelden ons erg machteloos tegen die onzichtbare vijand.

Uiteindelijk geraakten 20 bewoners besmet en meer dan 10 personeelsleden vielen enkele weken uit. We kochten meteen veel beschermingsmateriaal en deelden ons centrum op in aparte afdelingen. Veel bewoners hadden angst, zeker mensen die nog helder van geest zijn. We hebben nooit iemand in isolatie gezet, maar plots zat iedereen op zijn kamer, ook om te eten. Veel bewoners waren bang om nog buiten te komen en alle sociale contacten vielen weg. De samenwerking met ziekenhuizen verliep vlot, we kregen veel hulp van het Rode Kruis en via de Vlaamse overheid konden we tijdelijk personeel aanwerven. Onze vrijwilligerswerking moest stoppen maar we konden extra personeel en jobstudenten inschakelen. Dat kostte allemaal veel geld, maar daar kwam de overheid in tussen."

**Elisabeth Wallays, huisarts:** "In het kader van de BHAK stond ik mee in voor de coronacoördinatie voor Nederlandstalige huisartsen. Elke huisarts moest zijn praktijk helemaal reorganiseren, plots kwamen er ook veel minder patiënten dan normaal. Mensen stelden hun doktersbezoek uit, chronische patiënten werden telefonisch

geholpen, het aantal consultaties daalde tot hooguit een kwart. Na de lockdown zag je daar de gevolgen van: veel kwalen zijn ernstiger geworden en meer mensen hebben psychische klachten. Ik werkte ook deeltijds voor Artsen Zonder Grenzen in het medisch opvangcentrum voor daklozen en vluchtelingen in Thurn & Taxis. Op straat leven verzwakt de gezondheid. We behandelden niet alleen Covid-19 maar ook kwalen zoals diabetes, alcohol- en druggebruik, epilepsie, hoge bloeddruk, psychische ziektes, enzovoort. Daar waren patiënten ons zeer dankbaar voor, maar op langere termijn verandert dat weinig aan hun situatie. Dakloosheid is een structureel probleem dat je niet oplost met crisisopvang. Dan moet je investeren in huisvesting, sociale begeleiding, medische begeleiding ... daar zijn nu te weinig middelen voor."

**Ann Herzeel, apotheker:** "Ik ben zelfstandig apotheker in Sint-Jans-Molenbeek en covoorzitter van de apothekersvereniging van Brussel. Al snel kregen wij standaardprotocollen van onze federale beroepsorganisatie, zodat we wisten hoe we tewerk moesten gaan. We installeerden plexiglas, zorgden



voor aparte in- en uitgangen, stonden maximum met twee mensen achter de balie. Toen er een tekort dreigde aan alcohol en pijnstillers, wilden we vooral vermijden dat mensen gingen hamsteren. We zijn zelf alcoholgel begonnen produceren, en het ministerieel besluit dat we per gezin maar één doosje paracetamol mochten geven, hielp de rust te bewaren. Voor mensen die niet buiten durfden of mochten, leverden we aan huis. We waren 10 uur per dag open. Ook in het weekend werkten we door om voorraden aan te leggen, materiaal te zoeken, en de telefoon stond nauwelijks stil. Af en toe sloten we toch een half uur, gewoon om te bekomen. Sommige mensen kwamen elke dag langs, wij waren de enige zorgverstrekkers waar ze zonder afspraak konden binnenlopen. Zo konden wij hen ook goed opvolgen en vragen wat ze nodig hadden. Overigens vroegen zij ook aan ons of alles oké was. Die bezorgdheid was wel heel mooi. We zagen veel solidariteit tussen burgers onderling, meer dan je zou verwachten in een grootstad.”

## Veerkracht

**Elisabeth:** “Ik heb vroeger in ebolagebied gewerkt en heb dus ervaring met beschermende kledij. Dat is heel lastig werken. Die snorkelbril knelt rond je hoofd, je krijgt zuurstoftekort, nadenken wordt moeilijk ... na een paar uur ben je kapot. Voor de poets- en hygiënediensten was het overigens nog zwaarder. Die moesten keihard werken en waren minder beschermd. Zij hadden voortdurend angst voor besmetting.”

**Annick:** “Het was zwaar voor iedereen. Tijdens corona kregen we veel signalen van zorgverleners die aan hun grens zaten. Met middelen van een VGC-project tegen burn-out hebben we een breed aanbod aan psychologische ondersteuning kunnen bieden, waaronder webinars en online intervisie. Die steun was vaak heel welkom.”

**Ann:** “Dat was inderdaad erg zinvol, we moeten blijven inzetten op burn-outpreventie. Zorgverleners die meer

veerkracht hebben, staan sterker in hun schoenen, leveren meer kwaliteit en staan ook meer open voor samenwerking.”

**Annick:** “Dat klopt: als je sterk staat kan je meer aan. Wij willen verder werken aan die veerkracht, zeker voor zorgverleners die vaak alleen werken. Om burn-out tegen te gaan, moet je preventief leren je grenzen te respecteren.”

**Elisabeth:** “Voor veel huisartsen was het net stresserend dat ze weinig werk hadden. Er waren overal noden, maar ze konden eigenlijk niet veel doen.”

## Haperende overheid

**Annick:** “Met de lockdown wilde men vooral vermijden dat ziekenhuizen overbelast zouden geraken. Mensen die niet ziek genoeg waren, moesten thuis verzorgd worden. Met cohortzorg organiseer je per regio één team van verzorgenden, verpleegkundigen, kinesisten en eventueel andere zorgverleners voor de Covid-19-patiënten, en een ander team voor niet-besmette patiënten. Vlaanderen organiseerde die cohortzorg per provincie, in Brussel leek niemand te weten wie bevoegd was en kwam die cohortzorg er niet structureel. Voor mensen die thuis niet konden verzorgd worden maar geen ziekenhuisopname nodig hadden, werkten we mee aan een schakelzorgcentrum, maar ook dat heeft lang geduurd. Net toen het klaar was om te starten, werd het afgeblazen omdat de nood niet meer zo groot was. Zeer frustrerend.”

**Jelle:** “In het begin deden wij aan quarantainezorg – onze verzorgenden bezochten hun besmette cliënten pas op het einde van hun werkdag. Om minder risico te lopen andere cliënten te besmetten, hebben we zelf initiatief genomen en zijn we samen met Familiehulp overgegaan op cohortzorg, met een team dat enkel besmette mensen verzorgde.”

**Elisabeth:** “In Brussel werden de triageposten aan de ziekenhuizen georganiseerd door de spoeddiensten. De huisdokters die daar gingen helpen zouden forfaitair betaald worden, maar die vergoeding bleef tot nog toe achterwege. Velen haakten gedesillusioneerd af, ook omwille van het gebrek aan efficiënte screening. Ik hou mijn hart vast als er een tweede golf komt. Dan zal het niet meer zo snel lukken om huisartsen te mobiliseren. Er moet een betere organisatie en planning komen, en voldoende beschermingsmateriaal en vergoedingen. De overheid heeft hier gefaald.”

## We wilden vooral vermijden dat mensen medicijnen gingen hamsteren

**Ann:** “Ook op andere vlakken haperde de overheid. Neem bijvoorbeeld de toename van familiaal geweld. Als iemand een blauw oog heeft en wij voelen aan dat er iets niet pluis is, zijn wij goed geplaatst om door te verwijzen. Tijdens corona wilden we in overleg met de overheid een noodprocedure lanceren, maar we kregen de verschillende overheden niet op één lijn. We zijn dan via het OCMW van Schaarbeek gestart met de campagne ‘masker 19’, een codewoord om slachtoffers van intrafamiliaal geweld te kunnen doorverwijzen naar de juiste hulpverlening. Inmiddels wordt er gewerkt aan een algemene procedure voor detectie en doorverwijzing via apothekers, een initiatief dat na corona hopelijk niet verdwijnt.”

## Buurtgerichte zorg

**Ann:** “Wat vooral gewerkt heeft zijn de lokale netwerken. Patiënten die goed omringd werden door mantelzorgers of burens hebben het goed doorstaan. Dat geldt ook voor de zorgverstrekkers die in team werkten en bij elkaar terecht konden. Ook de contacten met gemeentes en OCMW’s



waren belangrijk. Sommige mensen die na Covid-19 uit het ziekenhuis ontslagen werden, konden geen medicijnen kopen omdat het OCMW hun medische kaart niet kon verlengen. Bij het RIZIV waren er procedures voor de automatische verlenging van attesten, maar dat kon niet bij alle OCMW's. In andere OCMW's waren er dan weer wel maatschappelijk werkers die contact hadden met patiënten en apothekers om alles goed op te volgen of mensen op weg te helpen naar voedselbedelingen. Ook opvallend was de positieve rol van formele en informele buurtnetwerken van bewoners. Daar moeten wij als professionals beter mee leren samenwerken. Alles wat goed werkte, vertrok vanuit een goed lokaal netwerk."

**Annick:** "Jammer genoeg zijn er ook zaken gebeurd die echt niet kunnen. Toen de overheid de dienstenchequebedrijven oplegde dat ze moesten stoppen, werden afspraken van dag op dag opgeschort. Plots was de ondersteuning die veel zorgbehoevenden echt nodig hadden, niet meer beschikbaar. Terwijl veel zorgbehoevenden dienstencheques gebruiken omdat ze duurdere zorg niet kunnen betalen."

**Jelle:** "Het klopt dat dienstencheques vaak gebruikt worden voor hulp in huis zoals schoonmaken, eten bereiden of inkoop doen. Dat viel weg, terwijl onze thuiszorgdiensten wel gegarandeerd waren. We hebben nooit cliënten in de steek gelaten. Ik ben bijzonder trots op onze 160 medewerkers die altijd hulp zijn blijven bieden, in vaak zeer moeilijke omstandigheden. Wij waren voor veel mensen een levenslijn."

## Alles wat goed werkte, vertrok vanuit een goed lokaal netwerk

**Annick:** "Buurtgerichte Zorg heeft hoe dan ook een boost gekregen. We moeten als zorgsector beter leren samenwerken en taken onder elkaar verdelen, los van corporatisme en

beroepsbelangen. Dan gaan we met dezelfde mankracht veel verder geraken dan wanneer we dat niet doen."

## Imago woonzorgcentra

**Bert:** "De coronacrisis heeft het negatieve imago van de woonzorgcentra versterkt. Dat is jammer. Veel mensen wonen hier graag, zijn niet meer eenzaam en worden gelukkig. Maar in heel wat WZC's kan de kwaliteit inderdaad veel beter, een aantal zaken moet kritisch bekeken worden. Er moeten meer middelen gaan naar de zorgkundigen en hun opleiding, naar animatie, ergo ... Ik heb nu mensen aangeworven, alleen om met bewoners te gaan wandelen en met hen te praten."

**Jelle:** "Binnen onze organisatie wordt een WZC benoemd als zorghotel. Voor veel mensen is een woonzorgcentrum wel degelijk een meerwaarde. Ze voelen zich minder eenzaam, leven samen met anderen, er is aandacht voor hun psychisch welzijn. Indien nodig verwijst onze thuiszorg mensen door naar een WZC. Dat ze hun huis, hun buurt, hun burens moeten achterlaten is vaak een moeilijke stap, maar zeker niet altijd negatief."

## Gunstige veranderingen

**Bert:** "Door de crisis is de rol van huisartsen in ons WZC veranderd. Vroeger hadden zij enkel aandacht voor hun eigen patiënt, terwijl er nu verplicht overleg was met de coördinerend raadgevende arts en met de hoofdverpleegkundige. Daardoor werken ze nu veel meer in team, wat ten goede komt aan de bewoners. De stem van de bewoner is belangrijk. In Scandinavië hebben die inspraak in de werking van hun centrum, een weg die wij ook willen inslaan. Medische zorg moet hand in hand gaan met levenskwaliteit en met het psychosociale."

**Ann:** "Ook onze verhouding met huisartsen is veranderd. Patiënten kwamen ons vragen om hun dokter te bellen voor overleg, we waren de ogen en oren van de huisarts. Voor patiënten zonder huisarts die dringend hun chronische medicatie nodig hadden, verwezen we door naar een huisarts die op basis van ons farmaceutisch dossier een voorschrift maakte. Zo werd de behandeling van die patiënt niet onderbroken. Ik hoop dat wij in de toekomst voor deze patiënten een coachende rol kunnen blijven spelen. Ik hoop ook dat we onze gegevens digitaal mogen delen, over de sectoren heen."

**Annick:** "Een ander mooi voorbeeld is de rol van vroedvrouwen op de eerste lijn. De meeste Brusselse materniteiten zijn niet erg pro thuisbevallingen, maar toen ze in volle coronacrisis hun deuren gedeeltelijk sloten, stelden ze zwangere vrouwen voor om misschien toch thuis te bevallen met een vroedvrouw. Dat zij plots thuisbevalling aanraadden, is een positieve evolutie die niet meer kan worden teruggedraaid."

## Wie leert wat?

**Annick:** "Dat alle aandacht naar de ziekenhuizen ging, was een legitieme beleidskeuze maar ook een gemiste kans. Door gebrek aan samenwerking tussen de eerste en de tweede lijn zijn veel mensen van de radar verdwenen. De chronische zorg is uitgesteld. Er was geen aandacht voor het psychisch welbevinden van mensen. Veel mensen zijn niet bereikt. Van al die zaken gaat de weerbots nog volgen. Eigenlijk kwam de corona-crisis een jaar te vroeg. De zorg in Vlaanderen en Brussel is volop in reorganisatie richting integrale zorg, discipline- en sector-overschrijdende samenwerking, gezamenlijke verantwoordelijkheid, enzovoort. Die beleidskeuze was echter nog niet operationeel toen deze crisis losbarstte. Anders zouden een aantal dingen anders gelopen zijn."

**Elisabeth:** "Deze crisis leert ons dat je sowieso op het ergste moet voorbereid zijn. In ons vakgebied heet dat *emergency preparedness*. Dat geldt ook voor de nabije toekomst. Verder doen zoals we bezig zijn, is zeker niet de juiste aanpak. Veel zorgverleners zitten op hun tandvlees, ook psychisch is het heel zwaar. Je moet altijd over alles nadenken, alles verandert voortdurend, je moet telkens opnieuw aanpassen. Veel artsen zijn zelf ziek geworden. Als arts kan je bovendien weinig doen tegen die ziekte. Je kan zuurstof geven en desnoods intuberen, maar dat is het dan. Samen met de Franstalige huisartsenkring FAMGB zijn er voorstellen om de aanpak bij een tweede golf te verbeteren. Maar voorlopig weten we niet wat de intenties van de overheid zijn. In het mogelijke vooruitzicht van een nieuwe lockdown is dat verontrustend. De corona-pandemie is een uitzonderlijke situatie, maar het kan ook een chronische situatie worden."

## Misschien wordt de corona-crisis wel een chronische situatie

**Bert:** "In een crisis worden altijd fouten gemaakt, dat is normaal. Maar niets doen, is veel erger. Deze crisis toont alleszins aan dat een sterke overheid erg noodzakelijk is. Veel organisaties die nooit opteerden voor een sterke overheid, verwachten nu dat die alles organiseert. De Vlaamse overheid heeft die rol heel goed gespeeld. Zij gaven financiële steun en hun gedetailleerde protocollen waren een grote hulp."

**Annick:** "Er wordt inmiddels door beroepsverenigingen, zorgkoepels en academici nagedacht over lessen na corona. Voorlopig gebeurt dat weinig gecoördineerd. Ook daar zou het beleid zijn verantwoordelijkheid moeten opnemen."



## De eerstelijns hulp speelde een belangrijke rol

Het wijkgezondheidscentrum Medikuregem groeide uit een groepspraktijk met drie zelfstandige artsen in Anderlecht. Die werken inmiddels al meer dan 40 jaar in de wijk. In 2008 werd de praktijk omgevormd tot een wijkgezondheidscentrum, met inmiddels 4.400 patiënten en 30 medewerkers. De mutualiteit betaalt maandelijks een forfaitaire vergoeding per ingeschreven patiënt, voor gratis eerstelijnsgezondheidszorg door huisarts en verpleging.

**Jo Butaye, huisarts:** “In Kuregem wonen veel migranten, kwetsbare groepen en mensen met een laag inkomen. Ook mensen zonder inkomen, daklozen of mensen zonder papieren zijn bij ons welkom. Wij ontvangen gemiddeld 86 patiënten per dag. Daarnaast zijn er ook consultaties bij verpleegsters, een psycholoog, sociaal assistent, diëtiste, enzovoort. Er is ook extra aandacht voor preventie en gezondheidsondersteuning door een gezondheids-promotrice. Onze medewerkers vormen een sterk team. Niet iedereen kiest ervoor om in een arme wijk te werken, maar het is hier erg boeiend, met een publiek dat ons heel dankbaar is.

Door de lockdown half maart veranderde plots heel onze werkorganisatie. Wij hebben onze praktijk bijna meteen volledig gesloten. We wilden zo weinig mogelijk mensen in huis of samen in de wachtzaal. Patiënten konden wel nog bellen, en waar mogelijk werden klachten telefonisch opgevolgd. Maar wanneer iemand bijvoorbeeld veel pijn had of zware klachten, kon die op consultatie komen. Die afspraken gingen door op het gelijkvloers, en de kuisploeg zorgde ervoor dat alles voortdurend ontsmet werd. Aan de telefoon was er door het onthaalteam al een triage of iemand Covid-19-klachten had. Wie een infectie aan de luchtwegen had, werd 's avonds naar de praktijk uitgenodigd. Daar hadden we een apart kabinet voor de Covid-19-consultatie, dicht bij het onthaal, om besmetting in het gebouw te vermijden. De dokter droeg dan beschermende kledij en alles werd extra ontsmet.

Eén van onze jonge artsen kreeg de taak om alle corona-maatregelen op te volgen – zij was onze ‘covid-commissaris’. Met ons team vergaderden we wekelijks met Zoom, zo waren de aangepaste werkorganisatie en de richtlijnen altijd voor iedereen duidelijk. Iedereen paste zich flexibel aan. Enkele jonge artsen zijn gaan helpen in de triagecentra aan de ziekenhuizen. Patiënten zijn ingesprongen om mondmaskers te maken. Toen onze covid-commissaris ziek



werd, nam iemand anders die taak over, zij hebben dat prima gedaan. Ook het werk van de coördinatrice van ons centrum was heel belangrijk om alles in goede banen te leiden.

Ik behoor zelf tot de risicogroepen en ben meteen gestopt om patiënten te ontvangen – dat was zowel voor hen als voor mij veiliger. Ik heb drie maanden van thuis uit gewerkt. Wanneer een van mijn patiënten naar de praktijk belde, werd hun vraag genoteerd, en nadien belde ik hen op. Ik ken mijn patiënten al lang, routineklachten zoals maagpijn, rugpijn of hooikoorts kon ik telefonisch oplossen. Wie ik niet meteen kon helpen, stuurde ik op consultatie bij een jongere collega op de praktijk.

Aan onze patiënten die chronische medicatie nodig hebben, gaven we meteen een voorschrift voor drie maanden, dan waren ze zolang toch al gerust. We zijn dat bij iedereen in de bus gaan steken, samen met een overzicht van de veiligheidsmaatregelen - binnen blijven, handhygiëne, afstand houden - en een brief dat ze zeker op ons konden blijven rekenen en altijd mochten bellen. Alle collega's zijn blijven werken. Naast de artsen waren ook de verpleegsters en onze gezondheidspromotrice in de weer om kwetsbare patiënten te contacteren en te ondersteunen. Ook de diëtiste, psychologen en maatschappelijk assistent hielden van thuis uit

telefonisch contact met hun cliënten, met extra aandacht voor kwetsbare mensen die psychisch lijden, om hen preventief te ondersteunen. Onze patiënten hebben het enorm gewaardeerd dat we hen regelmatig opbelden.

Ik heb elf patiënten gehad die besmet waren met corona, waarvan zeven min-60-jarigen. Vier oudere patiënten zijn overleden. In de hele praktijk zijn er tientallen Covid-19-patiënten, waarvan er zeven overleden zijn. Ik belde mijn Covid-19-patiënten twee keer per dag op, zeven dagen per week. Ik vroeg hen hoe het met hen ging, of ze vlot konden ademen, of ze koorts of pijn hadden. Zo kon ik beoordelen of ze misschien toch beter naar het ziekenhuis gingen. Dat wilden de patiënten liever niet, ze bleven liever thuis.

### Onze patiënten waardeerden het enorm dat we hen regelmatig opbelden

Eén van hen was een Marokkaanse 80-plusser met dementie die vroeger al meermaals in het ziekenhuis was opgenomen. We vroegen ons toen al af of al die pijnlijke onderzoeken nog zinvol waren en of hij niet beter thuis bleef. Toen hij Covid-19 kreeg, hebben we in overleg met zijn echtgenote en familie besloten om hem thuis te houden, zodat zijn familie bij hem was om afscheid te nemen.

## Veel patiënten bleven liever thuis dan naar het ziekenhuis te gaan

Een andere man is ziek geworden na een opname in een revalidatiecentrum waar Covid-19 was. Voor zijn familie was het zwaar om hem te verzorgen, maar die man wilde niet terug. Hij is thuis gestorven, goed omringd door zijn vrouw en dochter. In beide situaties was thuis blijven beter dan anoniem in een ziekenhuis liggen, zonder bezoek. Een andere patiënt, die half verlamd in een woonzorgcentrum woont, is met klachten naar het ziekenhuis gegaan. Op korte tijd is er bij hem zowel een longembolie, darmkanker als Covid-19 vastgesteld, maar inmiddels is hij hersteld. Overigens was een van de eerste patiënten die in België overleden is, een Marokkaanse oma die hier om de hoek woont. Eén van haar dochters, een veertiger, kreeg het ook en ligt al lang in het ziekenhuis. Ook jongere mensen worden besmet. Eén van onze jongere collega's is overigens een maand thuis moeten blijven.

Veel patiënten waren heel angstig, we moesten hen voortdurend gerust stellen. Ze volgden de richtlijnen van de overheid heel nauw op, beter dan ik had verwacht. Sommigen dachten dat ze nooit buiten mochten komen of waren bang wanneer hun kinderen op bezoek kwamen. Daar praatten we dan over, dat hielp. Ze zijn nu nog altijd bang om naar de praktijk te komen, er komen veel minder mensen dan we gewoon waren.

Onze populatie is stevig getroffen. In Anderlecht werden 7,27 inwoners per 1.000 besmet, in onze praktijk zaten we zeker boven dit gemiddelde. In Kuregem wonen mensen dicht op elkaar, vaak met grote families die klein behuisd zijn. Zij worden ook economisch zwaar getroffen, en veel kinderen lopen schoolachterstand op.

De kans is groot dat deze pandemie nog lang duurt, ik vrees een tweede uitbraak. Wij hebben onze manier van werken inmiddels wat versoepeld, maar blijven toch waakzaam.

Het forfait-systeem van ons wijkgezondheidscentrum heeft zijn deugdelijkheid bewezen. Wij moesten ons niet om het financiële bekomen, en konden ons richten op wat nodig was. Er gaan nu zelfs stemmen op om het forfaitsysteem ook in te voeren in ziekenhuizen. Die staan immers onder financiële druk omdat zij volledig gericht zijn op prestatiegeneeskunde. De corona-pandemie heeft nog maar eens duidelijk gemaakt dat dat systeem aan herziening toe is. Overigens heeft de eerste lijn een belangrijke rol gespeeld tijdens deze crisis: door de triage van de huisartsen zijn veel mensen niet onnodig naar het ziekenhuis gegaan. Ik hoop dat men het belang van de eerste lijn blijft inzien.

Ik hoop ook dat de overheid hier lessen uit trekt. Dat er minder middelen naar prestatiegeneeskunde en meer naar forfaitaire vergoedingen gaan. Dat er meer aandacht komt voor preventie. Dat iedereen beseft dat we ons enkel kunnen redden door solidariteit, zowel op micro- als op macroniveau. Als het 'ieder voor zich' is, kan je zo'n crisis niet beheren. Het doet je ook nadenken over 'waar draait het om in het leven', 'wat is de impact van wat we doen op onszelf en op anderen, zowel ecologisch als sociaal?' Hopelijk wordt het niet te snel 'we doen weer zoals vroeger'."

## Er gaan nu stemmen op om het forfaitsysteem ook in te voeren in ziekenhuizen



## Er was veel verwarring, maar ook meer rust

**Zwanger In Brussel is een team van zes zelfstandige vroedvrouwen in Sint-Jans-Molenbeek. Ze begeleiden jaarlijks ongeveer honderd Brusselse vrouwen bij hun zwangerschap, bevalling en het eerste jaar na de geboorte. De helft van deze vrouwen bevalt thuis, de anderen in het ziekenhuis.**

**Elke Van den Bergh, vroedvrouw:** "Ik werk al meer dan 10 jaar in Brussel. Als vroedvrouw werk je vaak alleen, maar uiteraard werken wij vaak samen met ziekenhuizen. Veel van onze vrouwen bevallen in de Sint-Janskliniek, waar we goed mee samenwerken. We hebben daar ook twee keer per jaar overleg met gynaecologen, kinderartsen en vroedvrouwen.

Alle vrouwen die wij begeleiden, worden voor hun echo's gezien door een gynaecoloog. Wanneer een vrouw thuis wil bevallen, doen wij eerst een risico-selectie om na te gaan of dat veilig kan. Dat is het bijvoorbeeld niet bij een tweeling, bij een stuitligging, als de vrouw medicatie nodig heeft, enzovoort. Bij twijfel gaan wij altijd in overleg met de gynaecoloog. Zolang alles normaal verloopt, kunnen wij als vroedvrouw bevallingen thuis of in het ziekenhuis begeleiden. Als de bevalling om medische redenen in het ziekenhuis gebeurt, kunnen wij erbij zijn als steun voor de mama's en papa's. Die zijn altijd blij dat er iemand bij is die ze kennen.

Met de corona-lockdown veranderde alles. Elk ziekenhuis werd volledig gereorganiseerd, ook de niet-corona-afdelingen. Bevallingen konden uiteraard niet uitgesteld worden. Maar al snel bleek dat het ziekenhuis ons vergeten was in hun communicatie. Wij vingen wel dingen op via onze cliënten en merkten ook veranderingen op het terrein. Wanneer wij bijvoorbeeld 's nachts met iemand binnen kwamen die ging bevallen, moest er plots eerst een scan gemaakt worden of moest eerst uitgeklaard worden of wij mee binnen mochten – gelukkig mocht dat in Sint-Jan, in veel ziekenhuizen mocht dat niet. Een ander voorbeeld was de beslissing om enkel nog echo's te doen halverwege de zwangerschap en controles in de laatste maand. Daar waren wij niet van op de hoogte. Die eerste weken was alles voor iedereen onduidelijk en dat veranderde vaak van dag op



dag. De Vlaamse Beroepsorganisatie van Vroedvrouwen (VBOV) stuurde ons elke week een nieuwe update van maatregelen, maar veel ziekenhuizen vulden die anders in. Dat was soms zeer verwarrend. Na overleg met Sint-Jan hebben wij de communicatie kunnen herstellen.

In België bevalt maar één procent van de vrouwen met een vroedvrouw thuis. De meesten voelen zich veiliger in een ziekenhuis. Maar tijdens de corona-crisis veranderde dat. Er was het risico op besmetting, iedere patiënt die binnenkwam om te bevallen kreeg een longscan of werd vooraf thuis getest met een neuscontrole. Merkwaardig genoeg werden de partner of wij als vroedvrouw niet getest. En normaal gezien kan elke vrouw haar gynaecoloog vrij kiezen, maar tijdens de Covid-19-periode was er elke dag slechts één gynaecoloog van wacht. Veel vrouwen kwamen terecht bij iemand die ze niet kenden, wat een zware impact had.

## Plots bleek het veiliger om thuis te bevallen

Plots leek het veiliger om thuis te bevallen, wegens veel minder risico op besmetting. Wij kregen heel veel vragen, vrouwen wilden weten waar ze aan toe waren. Onze cliënten hadden vooral last van de voortdurend veranderende maatregelen, terwijl wij zelf te weinig informatie hadden om hen gerust te stellen of wegwijs te maken. Dat gaf veel stress. Normaal gezien zien wij onze zwangere vrouwen elke maand, en dat was nu nog meer nodig dan anders. Daarom zijn we meteen begonnen met video-consultaties – dat was allemaal nieuw, we moesten ons aanpassen. Maar via video kan je bijvoorbeeld niet eens naar de baby in de buik luisteren

of de bloeddruk controleren. Wij zijn dus vrij snel terug onze maandelijkse consultaties beginnen doen. Dat deden we op afspraak, met in de wachtzaal voldoende ruimte om afstand te houden. En sommige van onze cliënten bezorgden ons spontaan mondkmaskers – die hadden wij niet in voorraad en de VBOV verdeelde die alleen in Vlaanderen, niet in Brussel. Uiteraard bleven wij heel nauwkeurig onze risico-selectie doen, wij wilden bij onze thuisbevallingen geen risico's nemen.

Wat voor ons ook totaal onverwacht was, was de beslissing van Kind en Gezin om hun consultaties voor pasgeboren baby's te sluiten en om geen huisbezoeken meer te doen. Wij hebben dat in de krant gelezen. Al die jonge moeders moesten plots zelf hun plan trekken, terwijl zij vaak nood hebben aan een aanspreekpunt. Eenvoudige vragen over gewicht of borstvoeding beantwoordden wij telefonisch, maar wij ontvingen ook jonge ouders op consultatie om kindjes te wegen en om hen gerust te stellen. Een papa met zijn baby van drie weken was me enorm dankbaar omdat ik de eerste was die hij na de geboorte ontmoette en vertelde dat ze het goed deden. Bij ons cliënteel bleven we de eerste week na de geboorte elke dag op huisbezoek gaan, uiteraard met inachtneming van de nodige veiligheidsmaatregelen.

Veel vrouwen ervoeren de corona-pauze als heilzaam. Er was veel meer rust in de stad, in het ziekenhuis, thuis. Mensen mochten niet op bezoek komen, wat veel drukte bespaarde. En niemand moest zich verantwoorden om liever thuis in de eigen bubbel te blijven. Dat gaan we zeker onthouden. Ook het ziekenhuis overweegt nu om bezoeken te beperken in aantal en in tijd. Overigens was die rust in de stad ook voor ons heel fijn. Wij doen al onze huisbezoeken met de fiets. Tijdens de lockdown was dat heel aangenaam en ook veel veiliger in het verkeer. Wij hopen dat dat na corona zo blijft.

Dat gynaecologen en kinderartsen hun consultaties terugschroefden, was eigenlijk ook positief. Het is voor jonge mama's bijvoorbeeld niet fijn om vijf dagen na de bevalling om 9 uur 's morgens op het appel te moeten verschijnen in het ziekenhuis, om het hartje van hun baby te laten controleren. Die controle is nodig, maar als je slecht geslapen hebt of een moeilijke borstvoeding hebt, is het niet fijn om 's morgens geconvoceerd te worden. Tijdens corona was dat plots niet meer nodig, ik hoop dat dat in de toekomst wat soepeler kan verlopen.

Na de bevalling moet je na twee dagen het ziekenhuis verlaten. Sommige vrouwen zagen ertegenop dat ze thuis alles zelf moesten beredderen. Ze konden in hun bubbel immers geen beroep doen op anderen. Voor die vrouwen hebben we dicht bij Sint-Jan een B&B gevonden die de zorg voor jonge ouders en hun baby kan

verlengen. Zie het als een hotelkamer met baby-accommodatie en verwennerijen van gezonde voeding, verse bloemen, ontspannende massage tot helpende handen. Er is voor ons ook een kamer vrij gehouden om bevallingen te doen. Dat is ook een optie voor vrouwen die graag thuis willen bevallen, maar waar dat om praktische of veiligheidsredenen niet kan. Eén van onze cliënten is inmiddels in die B&B bevallen, dat is goed verlopen. We willen die mogelijkheid ook na de corona-periode behouden."

## Wij bleven consultaties doen en huisbezoeken na de geboorte





## Iedereen hier heeft de warme gezelligheid gemist



LDC Miro in Vorst is één van de drie lokale dienstencentra van LD<sup>3</sup> vzw. Bezoekers gaan ernaartoe om andere mensen te ontmoeten en minder alleen te zijn. Er heerst de sfeer van een grote familie. Maar wegens de corona-pandemie moesten de deuren meer dan twee maanden toe.

**Hans Meirlaen, centrumverantwoordelijke LDC Miro:** "Een lokaal dienstencentrum is een ontmoetingsplek voor mensen uit de buurt. Wij hebben bezoekers van alle leeftijden, maar vooral senioren. Wij werken hier met drie medewerkers en bieden tal van diensten en activiteiten aan. Drie keer per week leveren onze collega's van buurtrestaurant Het Anker hier warme maaltijden. Bezoekers komen vaak gewoon langs voor een koffie of om een praatje te slaan, ze spelen gezelschapsspellen, of nemen deel aan een activiteit. We hebben een vrijwilliger die sportieve activiteiten organiseert, een die ouderen helpt om hun smartphone beter te gebruiken, nog iemand anders geeft lessen Nederlands. Een groep Afrikaanse vrouwen komt hier elke maand koken, er is een pedicure, een 'écrivain publique' helpt mensen met hun papieren, er zijn creatieve activiteiten ... dat groeit allemaal spontaan. Een aantal vrijwilligers helpt bij het onthaal of in de keuken, zij beschouwen dat

als hun werk. Wij werken ook graag samen met andere partners. Een goed voorbeeld is Bras Dessus Bras Dessous (BDBD), een burgerinitiatief dat duo's vormt van burens en ouderen die regelmatig contact hebben met elkaar. Zij organiseren bij ons elke dinsdag Mardi Soep, een buurtmoment waar iedereen welkom is. Zo leren mensen elkaar kennen, of krijgen ze interesse voor onze werking.

Half maart moesten wij plots onze deuren sluiten. Dat was wel even schrikken, voor iedereen. Als Miro dicht gaat, wat dan? Onze vrijwilligers hadden het gevoel dat ze hun werk kwijt waren. Bezoekers vroegen zich af waar ze dan moesten gaan eten. Sommigen maakten de vergelijking met de oorlog, toen ze van de ene op de andere dag niet meer naar school mochten.

Wij hebben meteen overlegd met de dienst senioren van de gemeente Vorst en met BDBD wat we samen konden doen. Die samenwerking verliep heel vlot. De gemeente leverde warme maaltijden aan ouderen, organiseerde een boodschappendienst en ook een telefoonpermanentie waar wij deel van uitmaakten. Daarnaast belden wij elke week een 50-tal van onze bezoekers om te vragen hoe het met hen ging. Onder leiding van BDBD

Als Miro dicht gaat, wat dan?

hebben we samen met de dienst senioren van Vorst ook een soepbedeling op poten gezet. Daar was een budget voor van de Koning Boudewijnstichting. Elke dinsdag en vrijdag maakten we soep voor op den duur meer dan 200 mensen. Dat was veel werk: inkopen doen, groenten snijden, soep maken en in bokaal doen. We stelden ook zakjes samen met allerlei spullen die we van overal kregen, zoals boterhammen, een stukje taart of wat chocolade, een tijdschrift, of een briefje. Enkele vrijwilligers maakten mooie teksten en tekeningen, dat deed mensen heel veel plezier. Twee keer per week trokken wij er op uit, vooral in Vorst maar ook in Ukkel en Anderlecht.

## Soep bedelen was een manier om contact te houden met onze mensen

Eigenlijk was die soep een manier om contact te houden. Velen hadden de neiging zichzelf op te sluiten, er was veel angst. Wij waren soms de enigen die ze zagen. We deden dat helemaal volgens de regels: handschoenen aan, mondmaskers, aanbellen, soep aan de voordeur zetten, afstand houden ... maar het was een ideale manier om de mensen te blijven ontmoeten. Eén ronde van 20 mensen duurde tot vier uur. Bij sommigen bleven we een kwartier aan de deur staan babbelen. Mensen vertelden ontzettend veel, ook zaken die ze anders niet zouden vertellen. Iemand zei dat hij ons meer zag en hoorde dan zijn familie. Iemand anders moest zijn verhaal kwijt dat zijn vrouw in de lift van het ziekenhuis had vast gezeten. Een zeventiger gaf een bloemetje aan mijn vrouwelijke collega – hij ging met haar trouwen, zei hij (lacht). Een vrouw wilde altijd weten welke dag het was, ze vergat dat soms. Nadat de maatregelen wat soepeler werden, vroegen mensen ons ook soms binnen. Iemand vroeg om de rozen te knippen.

Bij iemand anders zijn we een dode duif van het plat dak gaan halen. Tot eind mei gingen we twee keer per week op pad, vanaf juni enkel nog op dinsdag. Zo stimuleren we ouderen om zelf weer naar buiten te gaan. We gaan nog een tijdje door met onze soep-aan-huis. In groep samenkomen tijdens Mardi Soep zit er voorlopig nog niet in.

Sinds begin juni is Miro terug open. We doen dat met de nodige veiligheidsmaatregelen, hebben een circulatieplan uitgetekend, en in plaats van tafels voor 50 man hebben we nu slechts zes tafels met telkens twee stoelen aan het uiteinde. We hebben ook onze programmatie helemaal aangepast en die via de post of e-mail aan iedereen bezorgd. Tijdens onze telefoon-permanenties kan iedereen ons altijd bellen. Mensen kunnen op afspraak naar ons sociaal infopunt komen. Sinds half mei leveren we maaltijden aan huis. Op vrijdag hebben we een afspraak met een fotograaf die

graag portretten maakt van onze ouderen, dan gaan we met enkele mensen om beurt naar die studio. We doen echter nog geen groepsactiviteiten, alle contacten zijn één op één. Mensen komen langs om goedendag te zeggen en een babbeltje te slaan, maar voorlopig wordt de deur nog niet plat gelopen. Iedereen mist wel het onderlinge contact. Sommige senioren vroegen ons of ze geen Rummikub kunnen komen spelen, met genoeg afstand, handschoenen en een mondmasker. Ook onze vrijwilligers staan te popelen om terug te beginnen, maar dat kan pas stapje voor stapje.

Eén van die stappen is dat mensen vanaf half juni hun maaltijd kunnen komen afhalen in LDC Miro. Mits inachtneming van de veiligheidsmaatregelen, kunnen ze die ook ter plaatse opeten. Zo komen ze hier terug over de vloer. Want de angst om buiten te komen, zit er nog altijd goed in. Het zal nog een tijdje duren voor alles terug in zijn plooi valt. Sommige ouderen sturen ons zelf berichtjes om te vragen hoe het met ons gaat. Dat telefonisch contact is heel belangrijk, zo geraken we niemand kwijt. Dat gaan we blijven doen. Bezoekers bellen trouwens ook elkaar. Zij houden onderling contact, ook al kunnen ze hier niet meer samenkomen.

Ik vrees dat we nog niet meteen terug groepsactiviteiten kunnen doen. Het was hier altijd zo gezellig samen, en dat zal niet snel terugkomen. We schicken ons dus naar de nieuwe realiteit. En ook al is het hier nog niet 'zoals vroeger', er is nog altijd veel ontmoeting en betrokkenheid. Maar hoe dan ook blijven we positief en nemen we de zaken zoals ze komen."

## Alle contacten zijn één op één, iedereen mist het onderlinge contact in groep



# Dit was Sterk Sociaal Werk op zijn best

Tot voor de coronacrisis gebruikte niemand in de sociale sector Zoom. Plots zaten bijna alle medewerkers thuis en werd videovergaderen het nieuwe normaal. Veiligheidsvoorschriften kregen voorrang op bestaande werkafspraken en procedures. En toch bleven sociaal werkers en zorgverleners doen wat ze altijd doen: zich inzetten voor de kwetsbaren in onze samenleving.

Mijn werk is helemaal veranderd maar nooit gestopt

**Tom Van Vlierberghe, coördinator ambulante woonbegeleiding en thuislozenzorg CAW-Brussel:** “Tijdens de coronacrisis heeft de Brusselse zorg- en welzijnssector zich op zijn sterkst getoond. Sterk sociaal werk steunt op vijf pijlers: nabijheid, procesgericht werken, generalistisch werken, verbinden en politiseren. Dat hebben we met z'n allen waargemaakt. Iedereen paste zich aan. We hielden online, telefonisch of fysiek contact met kwetsbare mensen, zowel op straat als op afspraak. Nog voor de overheid één mondkapje leverde, hadden wij er honderden, gemaakt door vrijwilligers. Het was een erg vermoeiende periode, we hebben keihard gewerkt, maar dat was ook onze kracht. Dit was Sterk Sociaal Werk op zijn best.”

## Meteen aan de slag

**Tom:** “De Brusselse regering vroeg ons om dak- en thuislozen fysiek te blijven begeleiden. Zowel straathoekwerkers als onthaalhuizen bleven operationeel, met aangepaste veiligheidsmaatregelen. Onze ontmoetingsruimtes in De Schutting en Puerto sloten hun deuren en de permanenties voor thuislozen vielen stil. We hielden wel contact via telefoon of WhatsApp, of op afspraak aan de voordeur. De dagactiviteiten in ons dagcentrum Hobo vielen weg, maar via een doorgeefluik aan het raam boden we koffie aan, laadden we gsm's op en verdeelden we hulpgoederen. We lieten straatbewoners ook binnen om naar het toilet gaan. We verdeelden voedselpakketten die we van Samenlevingsopbouw en Cultureghem kregen, Caritas zorgde voor hygiënische kits, de Koning Boudewijnstichting

voorzag fondsen, via de VGC mochten daklozen in een sportzaal gaan douchen, en we openden een tweede onthaalpunt in de Beursschouwburg. Dat deden we allemaal om mensen te zien en verder te helpen.”

**Djoen Besselink, Artsen Zonder Grenzen:** “Wij richtten ons ook meteen tot groepen die op straat leven: migranten, vluchtelingen, dak- en thuislozen. Samen met Samusocial en Plateforme Citoyenne bouwden we op Thurn & Taxis een tentenkamp met 150 bedden voor mensen met een vermoeden van besmetting of nood aan medische zorg. Onze artsen gingen langs in onthaalhuizen en in hotels waar dak- en thuislozen verbleven. Wij gaven het personeel infectie-, preventie- en controle-advies, trainingen, instructies om het logistieke en de hygiëne te respecteren, enzovoort. We bezochten honderden woonzorgcentra in heel België en organiseerden trainingen en webinars over besmettingspreventie en het juiste gebruik van beschermkledij en materialen. In het begin boden we in een aantal ziekenhuizen ook logistieke steun en hielpen we wasstraten opzetten voor beschermende kledij.”

**Alain Rogiers, coördinator forensisch welzijnswerk CAW-Brussel:** “In normale tijden bezoeken wij cliënten in de gevangenis. Daar zitten mensen dicht op elkaar, met groot risico op besmetting. Groepsactiviteiten zoals onderwijs, cultuur en sport vielen meteen weg en alle contact met de buitenwereld werd beperkt. We hebben toen snel een gratis 0800-lijn geopend voor gedetineerden die vragen hadden of hulp zochten, en voor hun familieleden en naasten.”

**Geertje Steegen, psychiater Brugmann-ziekenhuis:** “Ik ben verantwoordelijk voor de gedwongen opnames in het ziekenhuis. De impact op onze gesloten afdeling is vergelijkbaar met de gevangenis: geen bezoek, geen contact met de buitenwereld, niemand mocht nog buiten, familie mocht wel spullen brengen, maar zonder contact. We regelden snel tablets om contact te houden met de familie via WhatsApp. In Brussel zijn vier ziekenhuizen erkend voor gedwongen opnames. Drie daarvan werkten heel goed samen - katholiek of vrijzinnig, Franstalig of bicommunautair, alle tegenstellingen werden opzij gezet.”





Het vierde ziekenhuis deed geen gedwongen opnames of expertises meer, waardoor bij ons de opnamedruk steeg. Alsof een gevangenis zou weigeren om nog gedeineerden op te nemen. Dat kan niet. Bovendien sloten veel externe partners en bijna alle dagcentra hun deuren, waardoor de doorstroommogelijkheden van onze patiënten zeer beperkt werden. Tot mijn grote frustratie moest ik veel mensen laten vertrekken zonder goed behandelplan of follow-up. Los van nieuwe opnames bleven wij ambulante werken op afspraak. Mijn consultaties zijn helemaal veranderd, maar nooit gestopt.”

**Helga Janssen, directeur Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant & Brussel:** “Wij begeleiden personen met een vermoeden van handicap in hun zoektocht naar ondersteuning om een goed en zo zelfstandig mogelijk leven te leiden. Vanaf de lockdown werkten onze medewerkers thuis of in een regiokantoor dicht bij huis. De eerste week werkten we achterstallige dossiers bij, maar al snel stonden we ook onze cliënten opnieuw bij. Sommigen begrepen de coronaregels niet goed omdat ze weinig Nederlands kennen, anderen kregen het niet gelezen of begrepen het fout. Onze gesprekken verliepen meestal telefonisch, vaak met ondersteuning van een telefoontolk. Video lukte zelden. Omdat veel cliënten klein behuisd zijn en onze kantoren toe waren, gingen we voor live-gesprekken ergens op locatie.”

## Telkens nieuwe regels

**Alain:** “Wij kregen regelmatig nieuwe richtlijnen van de overheid en pasten ons telkens zo goed mogelijk aan. Die richtlijnen lieten weinig ruimte voor interpretatie. Maar onze partners kregen soms andere richtlijnen van andere bevoegde overheden. Niet iedereen vulde dat op dezelfde manier in. Dat maakte de samenwerking niet altijd gemakkelijk.”

**Tom:** “Bij het begin was de teneur in Vlaanderen: alles sluiten, enkel residentiële diensten blijven open. Terwijl de Brusselse overheid zei: blijf present, blijf fysiek aanwezig. Wij zochten een gulden middenweg.”

**Geertje:** “Wij zijn bicommunautair en kregen tegenstrijdige berichten uit Vlaanderen en Brussel. Die richtlijnen veranderden soms per uur, dat was zeer onoverzichtelijk. Soms wisten we het echt niet meer. België is versnipperd en Brussel nog meer.”

## We moesten al doende leren, dat was verschrikkelijk lastig

**Djoen:** “Ook voor ons veranderden de regels elke dag. Wie mag in het ziekenhuis worden opgenomen en wie niet? Ben je besmettelijk met een mondkapje? Ik begreep die wijzigingen vaak niet en kreeg dat niet uitgelegd aan mijn team. Maar ik besef dat het voor iedereen nieuw was. Het Covid-19-virus verspreidde zich ontzettend snel en we moesten al doende leren. Dat was verschrikkelijk lastig.”

**Helga:** “Die veranderende regels maakten het niet gemakkelijk om onze cliënten goed te begeleiden. We moesten die regels telkens opnieuw vertalen voor medewerkers en cliënten.”

**Geertje:** “Ons ziekenhuis was hermetisch afgesloten. Zonder badge en koortsmeting geraakten wij niet binnen. Wij hadden een aparte ‘psy-covid’ voor patiënten die besmet waren. Op een gesloten afdeling verblijven 30 patiënten, maar je kan die niet opsluiten op hun kamer. We hebben maskers geprobeerd, tevergeefs. We konden enkel hopen geen Covid-19 te krijgen op de afdeling.”

## Online hulpverlening

**Geertje:** “Voor huisartsen was er snel een RIZIV-code voor hun contacten met chronisch zieken, terwijl videoconsult voor ons verboden was. Gelukkig stond het RIZIV ons dat snel toe voor patiënten met ernstige depressies, bipolaire of psychotische stoornissen. Veel patiënten zijn erg gevoelig voor theorieën over gemanipuleerde virussen, het was belangrijk regelmatig persoonlijk contact te hebben. Zo hebben we heel wat patiënten uit het ziekenhuis kunnen houden. Die videocontacten hebben hun voordelen, want er zijn altijd mensen die moeilijk op afspraak komen of mensen met een dwangstoornis die niet naar buiten durven. Ik ben overigens altijd blijven werken, zelfs toen ik zelf ziek werd. Een groot aantal artsen en verpleegkundigen hebben zich te pletter gewerkt, maar tot mijn schaamte moet ik erkennen dat heel wat artsen gewoon thuis zaten omdat hun afdeling gesloten was.”

**Tom:** “Onze teams werkten plots gedeeltelijk thuis, vergaderden via video, droegen mondmaskers, namen veiligheidsmaatregelen ... dat is allemaal heel vlot gegaan. Mocht je zo'n verandering willen opleggen, zou er veel weerstand zijn. Terwijl het nu gewoon gebeurde door de teams, met een grote flexibiliteit en veel inzet.”

**Helga:** “Wij werkten vroeger al af en toe thuis, maar onze samenwerking primeert. Als je samenkomt, heb je meer steun aan elkaar. Na een moeilijk cliëntgesprek blijf je daar anders alleen mee zitten. Tijdens de lockdown was telewerk ook voor ons de norm. We lieten wel de mogelijkheid om op de regiokantoren buiten Brussel te komen, waar we de veiligheidsmaatregelen konden respecteren. Onze medewerkers waren blij dat ze elkaar tijdens corona op kantoor konden zien. Ik denk wel dat de combinatie van videovergaderen en live-contacten

zal blijven. Online gesprekken met cliënten kunnen echter geen vervanging zijn, wel een aanvulling, op maat van de cliënt en de situatie. Bijvoorbeeld bij gescheiden ouders die niet samen aan tafel willen zitten.”

**Alain:** “Wij hadden geen traditie van thuiswerk en online-besprekingen. In een gevangenis bijvoorbeeld is dat niet evident. Hulpverleners, en zeker cliënten, hebben daar niet altijd het geschikte materiaal voor. Die eerste weken was het wat zoeken en we hebben zeker niet iedereen bereikt. Chat en videobellen zijn inmiddels normaal, maar vervangen nooit helemaal een fysiek *face-to-face*-gesprek. Op termijn wordt het belangrijk om de juiste gespreksvorm in te zetten in de juiste situatie. Voor sommige medewerkers gaf thuis werken een zekere rust, een betere balans werk-privé. Zij hopen dat dit kan blijven. Maar met een gevangene zoomen terwijl je thuis zit met kinderen op de achtergrond, is niet evident. De cliënt komt zo ook wel erg dicht in je privéleven. Ook met beroepsgeheim moeten we online zorgvuldig omgaan. Als de overheid thuiswerk wil stimuleren, vergt dat een beleid.”

## Ik ben zeer opgetogen over onze samenwerking met tolken

**Djoen:** “Ik werkte ook veel thuis, vaak met kinderen op schoot. Op kantoor heb je toch meer focus.”

**Tom:** “Mijn teams pasten zich constant aan. Als er nieuwe maatregelen werden uitgevaardigd, werd er 's avonds nog gebeld over hoe we dat best zouden aanpakken. Ik werkte thuis en deed meer overuren dan ooit tevoren.”

## Tolken

**Helga:** “Wij werkten veel met tolken. Die samenwerking liep héél goed. Zij hebben de Covid-19-richtlijnen telefonisch getolkt en ook alles op papier gezet. Cliënten die geen Nederlands verstaan, kregen alle richtlijnen per post. De gewone opdrachten voor tolken in ziekenhuizen vielen weg, waardoor ze nu flexibel konden inspringen waar nodig. Zelfs de VGC verwees ons naar anderstalige informatie, terwijl geschreven informatie anders enkel in het Nederlands mocht. Deze regelluwte maakte het makkelijker om vlot samen te werken. Ik hoop dat het beleid beseft hoe belangrijk tolken zijn in Brussel.”

**Djoen:** “Veel psychiaters en psychologen vertrouwen het niet om met tolken te werken, terwijl taal voor velen een barrière is tot medische zorg. Samen met het Rode Kruis maakten wij een website met zeer elementaire instructievideootjes over ‘hoe gebruik je een masker’, ‘hoe desinfecteer je’, ‘hoe ga je om met de lockdown’, enzovoort. Dat materiaal is beschikbaar in het Nederlands, Frans, Engels, Spaans en Arabisch. Deze documentatie, lessen en trainingsmateriaal voor woonzorgcentra gebruiken we inmiddels wereldwijd.”

## Keurslijf

**Tom:** “Tijdens corona kregen we van de overheid richtlijnen, de concrete veiligheidsmaatregelen hebben we zelf bedacht op maat van werking en cliënteel. Eerder dan organisaties in een keurslijf te dwingen, moet de overheid waken over de toegankelijkheid van basisrechten zoals wonen, materiële steun, voeding, inkomen, enzovoort. De overheid zou ons wat meer vertrouwen en ruimte moeten geven om te doen wat we voor cliënten nodig achten. De Koning Boudewijnstichting gaf daarin het goede voorbeeld door organisaties 10.000 euro te

geven om de eerste noden op te vangen, zonder al te veel voorwaarden. Wij kochten goedkope smartphones voor onze cliënten of betaalden hun huur toen hun inkomen wegviel, andere organisaties kochten voedsel, iedereen ging er voor om acute noden te lenigen. Die ondersteuning was heel waardevol, daar kan de overheid van leren.”

## De zorgcontinuïteit viel gewoon weg

**Geertje:** “Heel de gezondheidszorg werd ingepalmd door Covid-19. Bijna alle andere afdelingen werden verplicht gesloten, de continuïteit van de zorg werd opgeschort. Dat was volgens mij fout. Diabetici, chronisch zieken of psychiatrische patiënten moeten gevolgd worden. Huisartsen die patiënten zagen, werden op de vingers getikt. Collega's moesten kijkoperaties en ingrepen verantwoorden bij controle. We kregen voortdurend signalen dat we geen zorg mochten verlenen.”

**Tom:** “De overheid besliste ook meteen om alle ambulante diensten te sluiten, terwijl ze er al jaren op aanstuurt om mensen uit instellingen te houden. Plots moest alles digitaal en werden mensen met een psychiatrische problematiek of verslavingen aan hun lot overgelaten in plaats van hen extra zorg te bieden. Is de overheid zich daarvan bewust?”

**Djoen:** “De overheid wil nu een mobiel team opzetten om mogelijke opflakkingen van het coronavirus op te volgen, mensen te screenen, aanbevelingen te geven, enzovoort. We steunen dit, maar één mobiel team voor alle woonzorgcentra en daklozenopvang is helaas te weinig. Er moet nog veel bijgestuurd en rechtgezet worden.”



## We leefden net zoals in een gewoon gezinnetje



Minor-Ndako begeleidt elk jaar meer dan 300 kwetsbare kinderen en jongeren. Die worden vaak doorverwezen door CLB's, de politie of de jeugdrechtbank. Stein en Wannes werken in leefgroep Koala te Dilbeek als begeleider van 11 kleuters en lagere schoolkinderen. Toen de corona-lockdown begon, gingen zij met drie kinderen samen in quarantaine.

**Wannes Willems:** "Hier wonen elf kinderen waar wij samen met acht collega's voor zorgen. De meeste kinderen gaan naar een schooltje in de buurt, de rest van de dag zijn ze bij ons. Waar kan houden we contact met de ouders, en sommige kinderen gaan in het weekend naar huis. Maar dat is niet altijd mogelijk, door de omstandigheden thuis."

**Stein Van Molle:** "Wij zijn eigenlijk een vervang-gezin voor kinderen met een moeilijke thuissituatie. Zij verblijven hier enkele maanden tot enkele jaren, in de hoop daarna terug naar huis te kunnen. Als dat niet mogelijk is, zoeken we een pleeggezin of vervolgvang wanneer ze 12 jaar zijn."

**Wannes:** "In de leefgroep begeleiden wij hen in hun dagelijks leven. We proberen dit zo warm mogelijk te doen, zoals in een gezin: 's morgens opstaan en ontbijten, op tijd naar school, nadien zijn er huistaken en hobby's, we eten samen, spelen vaak spelletjes, ze moeten op tijd in bad en in bed, enzovoort. Wij proberen met de kinderen een zo normaal mogelijk leven te leiden en hen zoveel mogelijk kansen te bieden."

**Stein:** "Elk kind heeft een individuele begeleider die nauw contact houdt, stilstaat bij wat er allemaal in die hoofdjes omgaat en waar dat kind het moeilijk mee heeft. Die begeleider staat ook in voor de opvolging van medische zaken, contacten met familie en school, sociale contacten buiten de leefgroep, enzovoort. Als team houden wij elkaar op de hoogte via een logboek, mails, berichtjes en onze wekelijkse teamvergadering."

**Wannes:** "Door de corona-lockdown moesten wij plots heel onze manier van werken omgooien. We leerden de kinderen om hun handen vaak te wassen en in hun elleboog te niezen, maar al snel bleek dat er veel meer nodig was. Bedrijven en scholen gingen dicht, maar dat was voor ons onmogelijk."

**Stein:** "Omdat elf kinderen in lockdown in één huis moeilijk realiseerbaar was, laat staan vol te houden, hebben we heel onze werkplanning omgegooid. Drie kinderen die tegen de zomer naar een pleeggezin gingen, zijn met akkoord van die pleegouders en de jeugdrechter versneld mogen doorstromen. Twee kinderen vonden opvang bij familie. En twee collega's hebben tot na de paasvakantie één en twee kinderen in hun eigen gezin opgenomen."

## In kleine groep kan je meer bereiken

**Wannes:** “Twee broertjes van 7 en 11 en een jongen van 12 jaar bleven in de leefgroep. In plaats van onze gewone dag- en nachtshiften te doen, zijn we per twee een hele week dag en nacht in de leefgroep gebleven. Om de week gingen twee collega’s bij de drie jongens in quarantaine.”

**Stein:** “In het begin voelden onze jongens zich de koning te rijk. De eerste dag leek het wel vakantie. Ze vonden dat ze gewoon hun goesting mochten doen, bij het eten hun voeten onder tafel steken en voor de rest niks doen. Hoe zou je zelf zijn?”

**Wannes:** “We hebben dan samen aan tafel gezeten, de regels en afspraken besproken, en bekeken hoe we er een leuke tijd van kunnen maken. Al snel vonden we daar samen ons ritme en rust, we waren precies een gewoon gezinnetje. De weken nadien zijn heel aangenaam verlopen met vele leuke en warme momenten.”

**Stein:** “Waar we eerst nog strijd moesten voeren om de tafel te dekken of af te ruimen, ging dat nadien vanzelf. Zo leerden ze bijvoorbeeld al snel om ook eens alleen te spelen, en niet altijd iedereen op te eisen. De drie jongens hadden onderling een heel goede band en ten aanzien van ons waren ze heel rustig. Ze hebben dat heel goed gedaan.”

**Wannes:** “Met twee begeleiders in beurtrol voor elf kinderen staan, is een heel andere dynamiek dan met z’n vijven samen wonen. In een grote groep ben je soms al blij dat alle lopende zaken vlot verlopen. Sommige kinderen geraken overprikkeld door de drukte. Als begeleider moet je dan veel tijd steken om gedrag te corrigeren, dat is erg vermoeiend en ook voor de kinderen zelf niet fijn.”

**Stein:** “Een kleine groep bijsturen is makkelijker. Dat wij er elke dag waren, gaf voor de kinderen ook een heel ander gevoel dan begeleiders die in shiften komen en gaan. Wij konden veel sneller inspelen op dingen die gebeurden. Dat kon evengoed een pluim zijn wanneer ze spontaan de tafel afruimden, als een opmerking wanneer ze binnen met een bal speelden.”

**Wannes:** “In kleine groep kan je meer bereiken. Normaal moeten ze bijvoorbeeld ’s morgens tot zeven uur in bed blijven. Nu mochten ze opstaan zodra de zon opkwam, en beneden tv kijken of al ontbijten. Dat was een goed voorbeeld van wat we bedoelden met ‘geven en nemen’. Als dat goed liep, konden wij dat toelaten. Mochten zij er ’s morgens een puinhoop van maken, zouden wij dat niet meer toelaten. Maar met elf kinderen kan je dat niet uitproberen. Met drie kinderen wel.”

**Stein:** “We konden ook veel meer individuele aandacht geven. In gewone tijden hebben wij geen tijd om bijvoorbeeld samen een computerspelletje te spelen, terwijl je zo wel veel dicht bij hun leefwereld geraakt.”

**Wannes:** “Dat het in kleine groep veel rustiger verliep, was best wel confronterend. Want ook in een grotere groep zijn rustmomenten nodig. Vergeet niet dat het kinderen zijn met heel wat bagage, wat zich vaak uit in negatief gedrag. Door die corona-omstandigheden zijn we veel beginnen nadenken over hoe ons systeem van leefgroepen in elkaar zit en hoe we meer rust kunnen inbouwen in onze gewone werking.”

**Stein:** “De dynamiek van een grote groep is heel anders dan een kleine groep. Je zou eigenlijk moeten durven zeggen dat een leefgroep van elf kinderen te veel is.”

**Bedrijven en scholen gingen dicht, maar dat was voor ons onmogelijk**



De corona-pauze deed ons veel positieve zaken inzien

**Wannes:** “Na de paasvakantie kwamen er vijf kinderen terug naar de leefgroep en zijn we weer overgeschakeld naar onze gewone shiften. Met twee of drie begeleiders een hele week dag en nacht instaan voor acht kinderen zou immers te zwaar zijn. Als begeleider heb je zelf op tijd je rust en ademruimte nodig. Een drukke dag met acht of elf kinderen, is vermoeiender dan een week met drie kinderen.”

**Stein:** “De kinderen van de leefgroep gingen na de paasvakantie ook terug naar school. Zij moesten online-aanlooplessen volgen, maar wij hebben niet voor iedereen een computer om per webcam les te volgen. Gelukkig konden ze terecht in de noodopvang, waar ze begeleid werden door leerkrachten om hun taken te maken. Die ondersteuning was geweldig, daar hebben ze heel veel aan gehad. Hun schoolprestaties hebben niet geleden onder de lockdown.”

**Wannes:** “Overigens is het voor de andere kinderen ook zeer goed verlopen. Zij moesten uiteraard terug overschakelen van gezinsregels naar leefgroepregels, dat moesten we wel kort opvolgen. Maar die hebben snel hun draai teruggevonden.”

**Stein:** “Ook de twee collega’s die één of twee kinderen in hun gezin hadden opgenomen, waren heel positief. Het was soms wat aanpassen met die extra kinderen in huis, maar dat is heel goed meegevallen. De corona-periode is voor iedereen een positieve ervaring geweest.”

**Wannes:** “Door de corona-pauze hebben we heel onze manier van werken moeten omgooien. Maar we zijn hier samen goed doorgekomen en het heeft ons een bredere kijk gegeven. Corona heeft dus toch ook zeker iets waardevols opgebracht.”





## Onze bewoners verdienen een pluim

In de twee woningen van Beschut Wonen Nieuwe Thuis in Ganshoren wonen 16 mensen met een psychiatrische problematiek. Zij wonen er zelfstandig, met ondersteuning van drie begeleiders die hen helpen hun dagelijks leven te organiseren. Half maart, toen de wereld in coronapauze ging, viel dat dagelijks leven plots stil.

Onze aanwezigheid is essentieel voor de bewoners hun gemoedsrust

**Anne van Goidsenhoven, coördinator Beschut Wonen Nieuwe Thuis:** “We hebben twee rijhuizen op wandelafstand van elkaar, met negen en zeven bewoners. Ze hebben elk hun eigen kamer, sommigen delen een keuken en een badkamer. Er is in beide huizen ook een gezamenlijke leefruimte en een tuin. Tijdens de kantooruren is er altijd iemand van de begeleiding aanwezig, 's avonds en in het weekend kunnen ze ons bellen als er iets dringend is. Onze bewoners zijn erg zelfstandig en leiden hun eigen leven. Wij helpen hen bij praktische zaken, zoals hun medicatie opvolgen, mee naar de winkel gaan of koken, en de planning van hun activiteiten. Het is erg belangrijk dat zij voldoende structuur hebben in hun leven en genoeg bezigheden. Sommige van onze bewoners werken in een beschutte werkplaats of doen vrijwilligerswerk, anderen gaan naar een dagcentrum, ze hebben contacten met vrienden en familie, dat is voor iedereen anders.

Sinds de corona-quarantaine zijn al die sociale contacten weggevallen. Zij moeten nu verplicht thuisblijven, de bewoners met longklachten mogen zelfs niet buiten omdat zij risicopatiënt zijn voor Covid-19. Meer dan anders moeten wij hen dagelijks individueel bijstaan. We hebben geen groepsactiviteiten meer en onze kookmiddagen en bewonersvergaderingen zijn weggevallen.

In onze woningen heerst een familiale sfeer en regelmatig wordt er al eens iemand vastgepakt of geknuffeld, maar dat mag nu niet meer. We vragen om 1,5 meter afstand te houden van elkaar, en in de leefruimte staan er nu minder zetels om de voorgeschreven afstand te kunnen bewaren. We ontsmetten twee keer per dag alle klinken en vragen hen om niet meer bij elkaar op de kamer te komen. En als ze me iets komen vragen op mijn bureau, komen ze niet meer binnen maar blijven ze aan de deur staan. Dat is soms

raar omdat we die afstand niet gewoon zijn, maar dat is nu eenmaal zo. Alle bewoners doen echt hun best om voorzichtig te zijn, al is dat niet altijd gemakkelijk.

We volgen alle regels van de experts zo goed mogelijk op. Aanvankelijk kregen wij het advies om onze bewoners nog enkel telefonisch te begeleiden, maar dat vonden we geen optie. Hoe kan je dan bijvoorbeeld hun medicatie opvolgen? Wat als iemand symptomen vertoont en je zijn temperatuur moet meten? Onze aanwezigheid is essentieel, ook voor onze bewoners hun gemoedsrust. Daarom zijn we van in het begin op zoek gegaan naar voldoende beschermingsmateriaal. Ik heb een aantal mondmaskers kunnen kopen en de mama van een vriendin van mij heeft meteen voor al onze bewoners een stoffen masker genaaid. Ik wilde er van

in het begin ook op voorzien zijn dat we iemand konden isoleren mocht die besmet geraken. Gelukkig is dat niet gebeurd, daar was ik wel ongerust over. Een school in de buurt heeft voor ons een scherm in plexiglas gemaakt, ik heb schorten gezocht, dat kost allemaal veel geld. Sinds half mei krijgen we van de Vlaamse overheid mondmaskers en alcoholgel. Het heeft even geduurd, maar we zijn wel blij met die steun.

Tot nu toe zijn er nog geen besmettingen in huis, hout vasthouden. Een drietal bewoners heeft wel moeilijke momenten gehad - iemand begon bijvoorbeeld stemmen te horen - maar dat hebben we in overleg met hun psychiater goed kunnen opvangen. De meeste psychiaters bleven hun consultaties doen via video- of telefoongesprekken, en stelden soms ook aanpassing



van medicatie voor. Ook bij de huisartsenpraktijk hier in de buurt konden we altijd terecht. Indien er iemand symptomen zou vertonen, zouden ze meteen komen testen.

Onze bewoners gaan supergoed om met deze ongewone situatie. Het moeilijkste is dat al hun activiteiten gestopt zijn. Hun dagelijks ritme is helemaal verstoord en uiteraard vervelen ze zich regelmatig. Maar ze begrijpen best dat dat voor iedereen geldt. Waar kan zorgen ze voor elkaar, ze hebben geduld, er zijn weinig spanningen in huis, het is mooi om zien hoe ze zich aanpassen aan de nieuwe realiteit. Ze slapen een beetje langer, zitten op hun kamer met hun computer, kijken tv, zitten samen beneden of in de tuin – op afstand weliswaar – drinken samen koffie of roken een sigaretje ... het zijn soms lange dagen. Ongeveer de helft komt af en toe buiten om boodschappen te doen, naar de wasserette te gaan



of eens een wandeling te maken, al dan niet met begeleiding. We houden in het oog dat iedereen regelmatig warm eet, sommigen helpen we om te koken, we maken ook elke week soep.

Iedereen kijkt echt uit naar zijn gewone activiteiten. Gelukkig komt dat stilaan terug op gang. Iemand gaat naar een boerderij die terug is opgestart, er is een dagcentrum dat met groepjes van vijf aan de slag gaat, iemand anders kan terug in de tuin gaan werken ... dat perspectief is goed voor de moraal. Overigens hebben we nog een grote tegenvaller gehad: wij gaan elk jaar samen naar zee, en dit jaar hadden we voor het eerst een grote buitenlandse reis gepland naar Kreta. Maar die is in het water gevallen, of beter: ze is uitgesteld. Hopelijk kunnen we volgend jaar gaan.

Ik wil vooral benadrukken hoe krachtig en goed onze bewoners met de situatie omgaan. Ik bewonder hen daarin. Ze nemen echt hun verantwoordelijkheid op, volgen de voorschriften, wassen telkens weer hun handen, ontsmetten klinken en trapleuningen. Ook als wij er niet zijn, doen ze wat moet. Ook al zijn ze psychisch kwetsbaar, ze zijn veel sterker dan we vaak vermoeden."

**Mensen die psychisch kwetsbaar zijn, zijn vaak sterker dan we vermoeden**



## De flexibiliteit in heel het werkveld was indrukwekkend

**Sinds 2008 is Dirk Broekaert algemeen directeur Cultuur, Jeugd en Sport bij de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC). In februari 2020 werd hij ook tijdelijk waarnemend directeur Welzijn, Gezondheid en Gezin. Toen de corona-pandemie losbarstte, was hij dus bevoegd voor twee departementen. Tijd om in te werken was er niet.**

**Dirk Broekaert, VGC:** "Vrijdag begon de lockdown, maandag hadden wij al een vergadering met Muntpunt en Bruzz om het platform 'Brussels helps' te lanceren. We hadden daarvoor inspiratie opgedaan in Leuven en pasten het model van Give a Day toe op de Brusselse situatie. Op de website 'Brussels helps' konden burgers zich als vrijwilliger melden om anderen te helpen met zaken zoals boodschappen doen, de hond uitlaten, telefonisch contact houden, enzovoort. Binnen de week na de lockdown waren we online. Bruzz.be heeft dat meteen bekend gemaakt en er dienden zich onmiddellijk heel veel vrijwilligers aan om te helpen. Na een week zaten we aan 1.000 vrijwilligers, dat is inmiddels opgelopen tot 2.600. Maar het aantal hulpvragen was heel beperkt, een goede 250.

Omdat er weinig individuele hulpvragen binnenkwamen, zijn we contact beginnen leggen met organisaties. Het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel verzamelde en publiceerde vacatures van organisaties die vrijwilligers zochten. Veel vrijwilligers wilden graag tekeningen en brieven maken voor ouderen. Vzw Muntpunt heeft toen gebeld naar woonzorgcentra, een 70-tal daarvan toonde interesse. Elke vrijdag hebben wij hier op de VGC tekeningen en brieven gekopieerd en verdeeld. We namen ook contact op met Het BuurtPensioen om deze deels gelijkaardige werkingen op elkaar af te stemmen en elkaar te kunnen aanvullen en versterken. Zo bood Het BuurtPensioen professionele omkadering aan door vrijwilligers van 'Brussels helps' bij te staan bij vragen of moeilijkheden. Sommige hulpvragen, bijvoorbeeld bij financiële of psychosociale problemen, loodsten we door naar de professionele hulpverlening.

Na verloop van tijd kwamen er ook meer vragen van mensen die geen eten meer hadden, en van organisaties die hulp nodig hadden om eten te voorzien. Cultureghem geraakte wel aan voedsel, maar kreeg dat niet allemaal

**Iedereen heeft ontzettend snel geschakeld**

**Brussels helps**  
02 278 11 00

**506**

hulpvragen - demandes - requests

geholpen door - aidé par - helped by

**438**

vrijwilligers - bénévoles - volunteers

**68**

organisaties - organisations



**8400** made by **92**

mondmaskers  
masques buccaux  
face masks

vrijwilligers  
bénévoles  
volunteers

**2400** **2600**

Speelpakketten  
distribués for kids in  
une situation défavorisée

bewegpakketten  
conseils d'exercice  
exercise packs

**400 km** **111**

fietstransport voor  
de distributie van masques  
en exercise packs

douches  
pour les sans-abris  
in Comenius

vervoerd. Ik heb toen de vrachtwagen van onze sportdienst ingeschakeld. Doordat ik de departementen Cultuur en Welzijn combineerde, kon ik snel operationeel ingrijpen. Zo waren de 3.900 speel- en beweegpakketten met prentenboeken, knutselgerief en sportmateriaal voor kwetsbare kinderen die thuis zaten, het resultaat van een samenwerking tussen jeugd Dienst, sportdienst, bibliotheken, jeugdwelzijn, entiteit gezin en diverse externe partners. Er volgden nadien ook nog pakketten voor tieners en ouderen. Die pakketten zijn door vrijwilligers met de fiets verdeeld. Veel vrijwilligers wilden ook mondmaskers maken. We hebben stof en linten aangekocht en die verdeeld onder meerdere gemeenschapscentra. Daar konden vrijwilligers komen stikken of materiaal ophalen om thuis maskers te maken. Om die mondmaskers naar de dienstencentra te brengen, deden we opnieuw een beroep op fietskoeriers. De gemeenschapscentra waren ook ophaalpunten voor Nasci vzw die kleren inzamelt voor kansarme kinderen. Daarnaast verdeelden we hygiënische pakketten voor mensen in armoede, met basisgoederen zoals zeep, tandpasta, luiers en maandverband. We hebben dat operationeel ondersteund en ook subsidies gegeven. In Koekelberg stond de sporthal Comenius leeg en in samenwerking met Hobo hebben wij de douches ter beschikking gesteld van daklozen.

Om alle partners en vrijwilligers op de hoogte te houden van de vele projecten en van mogelijke vacatures, zijn we gestart met een wekelijkse nieuwsbrief in drie talen. Ook de website 'Brussels helps' is in het Nederlands, Frans en Engels. Van bij het begin wilde de Franstalige Gemeenschap (Cocof) graag meedoen en stuurden wij Franstalige hulpvragen naar hen door. Kort nadien bood de RTBF aan met een callcenter te starten voor Brussel en Wallonië. De vragen van Nederlandstalige Brusselaars kwamen bij vzw Muntpunt voor verdere opvolging. We zijn ook inspanningen blijven doen om mensen te bereiken via niet-digitale weg, met flyers en een grote verzending naar 60-plussers. En we verdeelden 110.000 broodzakken met het opschrift 'als je hulp zoekt ...' bij meer dan 220 Brusselse bakkers.

De flexibiliteit in heel het werkveld was indrukwekkend. Iedereen moest plots buiten zijn eigen systeem denken en dééd dat ook. Op heel korte termijn zijn er veel samenwerkingen ontstaan tussen overheid en werkveld, tussen diensten en depar-

**Van bij het begin werkten we samen met de Franstalige Gemeenschap**

tementen onderling, tussen organisaties uit verschillende sectoren, tussen partners die elkaar voordien niet kenden. Er was overal openheid en betrokkenheid om samen te werken, iedereen schoot in gang om te helpen. Dat wij als VGC zowel beleidsmatig als operationeel werken, is een sterkte. Wij kunnen overleg organiseren, lijnen uitzetten en subsidies geven, terwijl we ook op het terrein operationele slagkracht hebben. En zeer belangrijk: van in het begin kregen wij alle steun die nodig was van de politieke overheid. Dit was Brussel op zijn best.

**De corona-pandemie leidde tot acute problemen, maar wat is er nodig op de langere termijn?**

In de zomer doen we verder. Hoe kunnen we mensen terug uit hun kot krijgen? Hoe kunnen speelpleinen, sportkampen, sportweken, fietscursussen of festivals corona-proof verlopen? Als de sporthallen terug open gaan, wat doen we dan met de douches voor daklozen? We doen voorlopig ook verder met 'Brussels helps', de vrijwilligerswerking en de nieuwsbrief. Stel dat de epidemie weer opflakkert, dan willen we klaar staan. Maar ook nadien. De corona-pandemie leidde tot acute problemen, maar wat is er nodig op de langere termijn? Wat leren we uit de ervaringen met 'Brussel helps'? Welke interessante elementen willen we verder zetten? Wat onthouden we uit onze belrondes en contacten met het werkveld? Hoe hebben vrijwilligers en medewerkers de voorbije maanden ervaren? Hoe kunnen we het vrijwilligerswerk blijven ondersteunen, zonder reguliere arbeid uit de markt te duwen? Over al die vragen willen we overleggen met het werkveld. Wat we zeker onthouden is dat de combinatie van operationele kracht en beleidskracht voor de VGC een sterkte is. En dat netwerking essentieel is. Door elkaar te kennen groeit het vertrouwen en weet je op wie je waarvoor een beroep kan doen.

Ik denk dat we met alle collega's van cultuur, welzijn en communicatie best fier mogen zijn over wat we tijdens de crisis gerealiseerd hebben. Ik zit hier als woordvoerder, maar die ploeg van 400 medewerkers is zo belangrijk! Dat geldt overigens voor heel het werkveld. Iedereen die hier aan meegewerkt heeft, verdient een pluim."





## Het begrip veerkracht dekt vele ladingen

Door Covid-19 staat lokale, buurtgerichte zorg centraal op de maatschappelijke agenda

**Ook de Koning Boudewijnstichting (KBS) werd door het corona-virus overvallen. Als filantropische organisatie is zij gericht op duurzame sociale verandering op langere termijn. Bij de uitbraak van de corona-crisis heeft de KBS, vanuit haar maatschappelijke rol, zeer snel ingezet op acute noden. Meer dan duizend aanvragers kregen binnen de kortste keren steun voor lokale noodprojecten.**

*Community care in wijken en buurten is even belangrijk als intensive care in ziekenhuizen*

**Tinne Vandensande, senior programma coördinator Koning Boudewijnstichting:** “Van in het begin van de Covid-19-crisis vingen wij noodsignalen op van zowel organisaties als van filantropen en schenkers. Wij hebben meteen geschakeld, en op twee weken tijd lanceerden wij drie urgentieoproepen: een eerste voor organisaties die mensen in armoede en dak- en thuislozen bijstaan, een tweede voor eerstelijns werkers zoals huisartsenkringen, sociaal werkers, diensten voor thuiszorg, psychosociale ondersteuning, centra voor geestelijke gezondheidszorg, enzovoort, en een derde voor organisaties die rust- en verzorgingstehuizen begeleiden in hun aanpak van deze crisis. Iemand zegt in het cahier ‘mijn werk is nooit gestopt, maar alles is veranderd’. Dat gold ook voor ons. Door flexibel om te schakelen, konden wij accuraat inspelen op deze uitzonderlijke omstandigheden. De procedure voor een steunaanvraag was erg beknopt, elke dag was er een jury die nieuwe aanvragen beoordeelde, en binnen de week stond het geld op de rekening van de aanvrager. Vaak ging het om bedragen van 10.000 euro voor directe noodhulp.”

### *Learning by doing*

“Iemand in het cahier zegt ‘we hebben alles al doende moeten leren’. Als KBS hechten wij daar veel belang aan, het is de capaciteit om te leren die er toe doet, zeker in tijden van crisis. In gewone tijden vergeten we dat nogal eens en vervallen we snel in regelgeving en bureaucratie. Uiteraard ben ik ook voorstander van een planmatige aanpak en degelijk projectmanagement, van data verzamelen en rapporten schrijven, maar de essentie is dat je snel kan inspelen op zich wijzigende situaties. De samenleving is zo complex en onze maatschappelijke problemen zijn zo hardnekkig en zo moeilijk te

doorgronden, dat we niet anders kunnen dan aan de slag te gaan, uit te vinden wat werkt en wat niet. Experimenten zijn *stepping stones* in een proces van voortdurend leren. Deze crisis toont extra aan hoe belangrijk deze houding is. Daarom biedt de KBS vaak de mogelijkheid om te experimenteren en geven we organisaties ademruimte om hun reguliere werking te vernieuwen. Elk groeiproces gaat gepaard met hindernissen, en net die processen en de innovatieve houding die daarvoor nodig is, ondersteunen wij.

Dat de KBS steun gaf zonder al te veel voorwaarden, werd erg op prijs gesteld. We vertrouwden op de competenties op het terrein om die middelen zo goed mogelijk te gebruiken. Controle leidt tot bureaucratie, terwijl vertrouwen dynamiek genereert. Uiteraard gaan nieuwe initiatieven die opereren binnen een onzekere context soms de mist in, en wie experimenteert kan mislukken. Dat mag, hopelijk steek je daar dan iets van op. Maar dat initiële vertrouwen is essentieel, en het werd ook niet beschaamd.”

### *Community care*

“Wij zijn als KBS enorm onder de indruk van het middenveld en de vrijwilligerssector tijdens de Covid-19-crisis. In de media was sociale cohesie geen issue, terwijl midden in deze crisis het belang daarvan cruciaal was. Iemand zegt in het cahier ‘opvallend was de positieve rol van formele en informele buurtnetwerken van bewoners. Daar moeten wij als professionals beter mee leren samenwerken.’

Die buurtgerichte dynamiek was cruciaal. Denk maar aan de 30 vrouwen die elk 10 maaltijden per dag bereidden. Zo'n initiatieven geven vorm aan lokale gemeenschappen die er ondanks zo'n crisissituatie in slagen om ondersteuning te bieden, terwijl reguliere spelers hun werking onderbraken. De KBS heeft tal van lokale initiatieven gesteund van mensen die normaal gezien geen beroep doen op de KBS. Veel van die projecten draaiden om voedselbedelingen, om overleven. En net die verantwoordelijkheid namen buurten en gewone burgers op zich. De capaciteit van wijken en buurten is een troef die we niet meer kunnen wegdenken.

In de beleidsplannen van de eerstelijnszones is buurtgerichte zorg een centraal thema en is samenwerking een noodzakelijke voorwaarde. Dat gebeurt door lokale partnerschappen aan te moedigen tussen bureaus, vrijwilligers, welzijnsactoren, lokale besturen, gezondheidsprofessionals, enzovoort. De volgende stap is om deze visie structureel in te bedden in het algemene gezondheids- en welzijnsstelsel. *Community care* in wijken en buurten is even belangrijk als *intensive care* in ziekenhuizen. Ik hoop dat Covid-19 daarvoor een kantelmoment wordt. In Brussel zijn zorgzame buurten en buurtgerichte zorg essentiële schakels bij de uitbouw van de eerste lijn.

Overigens gaat buurtgerichte zorg verder dan hulpverlening. Tijdens de corona-crisis was er bijvoorbeeld een toename aan intrafamiliaal geweld, terwijl kinderen niet

naar school mochten en geen activiteiten hadden. Dan zie je hoe belangrijk het is dat kinderen ergens naartoe kunnen, hoeveel nood er is aan groen en aan speelparken. Buurtgerichte zorg gaat ook over minder verkeer, de inrichting van de publieke ruimte, speelpleintjes, ontmoetingsruimtes, sociale infrastructuur.”

### *Change management*

“Veel mensen en organisaties deden dingen die ze vroeger nooit deden. Op korte tijd voltrok zich een digitale transitie. Plots moest iedereen leren werken met Zoom of via WhatsApp contact houden met cliënten. Kinderen moesten online onderwijs volgen. Hulpverlening kon enkel nog via een scherm. Sociale werkers en ambtenaren werkten enkel nog van thuis uit. Op enkele dagen tijd veranderden gewoonten van jaren. Wij kregen massa's aanvragen voor computers, software-abonnementen, smartphones ... Als KBS ondersteunen wij al langer de digitale transitie, ook om kwetsbare groepen daarin te versterken. Maar de omvang van de digitale kloof heeft ons toch verrast. Heel wat digitale basisvoorzieningen waren niet aanwezig. Niet alleen kwetsbare groepen, maar ook veel lokale besturen en middenveldorganisaties hebben nog een hele weg te gaan.

Even belangrijk als de online-hulpverlening was de permanente en intensieve outreachende aanpak van veel welzijnswerkers en vrijwilligers. Vaak onzichtbaar, maar zo broodnodig. Soep aan huis brengen, stoepgesprekken, de thuiszorg die altijd aan huis is blijven gaan waar het nodig was, zelfs toen er onvoldoende beschermingsmateriaal was.

## Veerkracht gaat over de sociale, economische en ecologische determinanten van welzijn en gezondheid

Voor veel mensen die alleen thuis zaten, was die hulp onvervangbaar. Ik hoop dat die aanpak ook in post-coronatijden blijft.

Veel getuigenissen in dit cahier spreken over samenwerking. Daar zijn positieve stappen gezet, maar er is nog een lange weg te gaan. Wij merkten dat lokale actoren elkaar niet steeds kennen, dat zij naast mekaar gelijkaardige initiatieven namen maar aparte aanvragen voor steun indienden. Welzijn en zorg blijven nog te veel naast elkaar functioneren, en veel professionals onderschatten nog altijd de waarde van burgerinitiatieven. Zij zien kwetsbare groepen als cliënten, niet als partners in welzijn en zorg. Daar is nog een mentaliteitswijziging nodig.”

### *Resilience*

“Bij het woord veerkracht denkt men snel aan individuele cliënten of zorgverleners. Maar in wezen gaat het over de veerkracht van een samenleving. Het gaat om de *community*, om de veerkracht van buurten en bewoners om zich aan te passen en te transformeren, als reactie op ingrijpende gebeurtenissen of ontwikkelingen. Misschien is dat wel de belangrijkste boodschap voor de toekomst, dat men dat erkent en honoreert. Welzijn en gezondheid gaat over meer dan instellingen en voorzieningen, het gaat over nabijheid. Daarin moet structureel geïnvesteerd worden. Met z'n allen in de handen klappen voor zorgverleners en welzijnswerkers volstaat niet. Al te snel denkt men 'goed dat dat gebeurt, maar dat zal zonder ons ook wel gebeuren.' Het gaat er niet om 'even iets te doen in de wijk en de buurt', het gaat om een systeemverandering. Dat vraagt een systemische aanpak tot verandering van het gezondheids- en welzijnssysteem. Veerkracht gaat over de sociale, economische en ecologische determinanten van welzijn en gezondheid. Door Covid-19 staat lokale, buurtgerichte zorg centraal op de maatschappelijke agenda.”

**Titel**

Veerkracht in coronatijden  
cahier 14  
juli 2020

**Auteur**

Stefaan Vermeulen

**Redactie**

Herwig Teugels, Els Nolf, Luc Lampaert,  
Olivia Vanmechelen, Veerle Leroy

**Foto's**

Layla Aerts

m.m.v.

An Van Daele *p.27*

info@zwangerinbrussel.be *p.29*

Charlotte Schelfhout *p.49*

Frank Toussaint *p.50*

**Lay-out**

www.hetgeelpunt.be

**Druk**

Manufast

**Dit is een uitgave van**

Kenniscentrum WWZ vzw  
Lakensestraat 76 bus 2  
1000 Brussel  
tel. 02 211 02 40

**v.u.**

Herwig Teugels  
D/2020/13222/7  
ISBN 9789464007930  
juli 2020

**Met dank aan alle geïnterviewden  
voor hun bijdrage aan dit cahier.**

Met steun van



brussel



Vlaanderen  
verbeelding werkt



WELZIJN  
WONEN  
ZORG

- zet zich in voor een beter welzijn, vernieuwende woonvormen en toegankelijke zorg voor alle Brusselaars, met extra aandacht voor kwetsbare bewoners. Het vrijwilligerswerk krijgt hierin een bijzondere plaats.
- bouwt expertise op en stelt die ter beschikking van het werkveld en het beleid, stimuleert innovatie en projectontwikkeling, ondersteunt welzijnswerkers, initiatiefnemers en zorgvoorzieningen en investeert in de uitbouw van een toekomstgericht beleid.
- werkt steeds samen met en in opdracht van organisaties.
- stimuleert verbinding tussen doelgroepen en werkvormen, tussen sectoren en beleidsdomeinen, tussen Welzijn, Wonen en Zorg.

[www.kenniscentrumwwz.be](http://www.kenniscentrumwwz.be)

- Overname van de tekst is toegestaan, mits bronvermelding.
- Gebruik van foto's kan, mits toestemming en vergoeding.
- Dit cahier past in een langlopende reeks. Meer info over abonnement en bestellingen op [www.kenniscentrum.be/cahiers](http://www.kenniscentrum.be/cahiers)

Op 14 maart 2020 ging België in lockdown om de corona-pandemie in te dijken. Zorg- en welzijnsorganisaties vingen meteen noodsignalen op van kwetsbare groepen zoals thuislozen, mensen zonder wettig verblijf, mensen in armoede, psychisch kwetsbaren, alleenstaande ouderen en ouders. Van dag op dag schakelden veel organisaties over op noodhulp, van voedselbedeling tot telefoonrondes, van huisbezoeken en onderwijssteun voor kinderen tot medische zorg voor daklozen en veel meer.

De Brusselse sectoren welzijn en zorg toonden in deze crisis een grote flexibiliteit, betrokkenheid en engagement. Er werden tientallen initiatieven genomen, burgers, middenveld en overheid werkten vlot samen. Duizenden Brusselaars in nood werden bijgestaan. Veel van wat er die maanden gebeurde, haalde nauwelijks de media. Daarom laten we 25 organisaties aan het woord, zij maakten op het terrein het verschil.

Dit cahier is een tijdsdocument, een getuigenis uit een uitzonderlijke periode in het voorjaar van 2020. Elk verhaal getuigt van grote veerkracht, maar ook van dieperliggende maatschappelijke problemen die een structurele aanpak vergen. De corona-crisis biedt daartoe de kans. Laat ons die samen grijpen.



WELZIJN  
WONEN  
ZORG