



CAHIER 16

Werken in welzijn en zorg
in Brussel

Werken in welzijn en zorg in Brussel

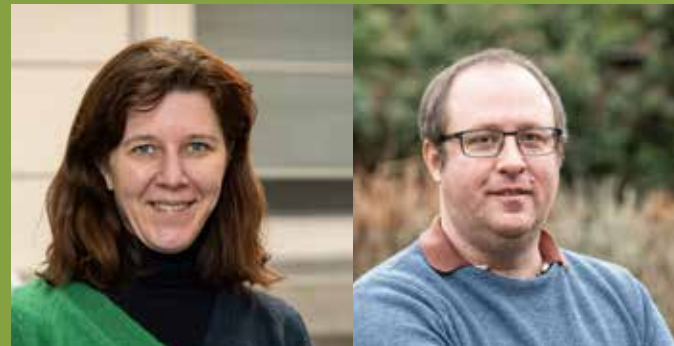


CAHIER 16

TRACÉ BRUSSEL
schakels naar werk

Stefaen Vermeulen
Lieselot Degraeve

- 4 **De sector welzijn en zorg in Brussel**
- 5 In Brussel werken bijna 35.000 mensen in de sector welzijn en zorg
- 6 Zes sectoren in de maatschappelijke dienstverlening
- 8 Vraag en aanbod in de sector maatschappelijke dienstverlening
- 10 Het economisch gewicht van instellingen zonder winst oogmerk
- 12 **Tendensen en ontwikkelingen in de hulpverlening**
- 13 Het profiel van de hulpvrager
- 15 Hulp verlenen anno 2021
- 18 **Uitdagingen voor werkgevers**
- 18 Onze medewerkers zijn erg geëngageerd
- 20 Hulpverleners moeten zich voortdurend aanpassen
- 22 De socioculturele sector ondersteunt en verbindt haar werkgevers
- 24 **Uitdagingen voor werknemers**
- 24 Hoe de kloof tussen vraag en aanbod kan worden overbrugd
- 28 Leren en werken gaan hand in hand
- 30 **De praktijk is dynamisch, de realiteit soms weerbarstig**
- 30 *Blended learning* moet vanzelfsprekend worden
"Ik wil graag zorgkundige worden"
- 34 De beste manier om mensen te rekruteren is persoonlijk contact
"Ik werk heel graag met ouderen"
- 38 De diversiteit in ons werk maakt het extra boeiend
"Dit werk geeft een andere kleur aan mijn leven"
- 42 Praktijk en theorie versterken elkaar
"Ik ben hier echt gegroeid"
- 45 Wij investeren in vorming en opleiding
"De klanten zijn heel dankbaar"
- 47 Wij werken als Afrikaanse gemeenschap aan structurele verandering
"Ik sta nu al met één been in de praktijk"
- 50 Achter elke diploma-erkenning schuilt een menselijk verhaal
"Mijn droom ging in vervulling"
- 53 Een taal leer je al doende
- 56 **De sectoren welzijn en zorg zijn permanent in beweging**
- 56 Laat ons resoluut inzetten op meer preventie
- 58 Laat ons vooral investeren in opleiding
- 60 Enkele publicaties



Inleiding

Els Nolf
Kenniscentrum WWZ

Tom Boel
Tracé Brussel

Tijdens de coronacrisis stonden de werknemers in de sectoren welzijn en zorg, samen met de gezondheidswerkers, in de vuurlinie van de epidemie. Zelden kregen ze zoveel publieke waardering als tijdens de eerste lockdown. Het woord gezondheidswerker roept beelden op van ziekenhuizen, artsen en verpleegkundigen. Maar welk beeld hoort bij de job van zorg- en welzijnswerker? Welke beroepen vallen onder die sectoren? Op welke noden spelen zij in, en welke hulp bieden zij aan wie? Dit cahier schetst een beeld van de sector welzijn en zorg in Brussel, een van de grootste sectoren van de Brusselse arbeidsmarkt.

Het eerste deel van dit cahier kijkt met een helikopterblik naar statistieken, tabellen, categorieën, overzichten, evoluties en knelpunten op de arbeidsmarkt. Kenmerkend zijn het groot aantal verschillende beroepen, de brede waaier aan hoog- en laaggeschoolde jobs, en de grote diversiteit aan werknemers en klanten. In het tweede deel leggen we ons oor te luister bij mensen die in de praktijk staan, die dagelijks de kloof tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt proberen te overbruggen. De begeleiding naar werk vergt een lappendeken aan maatregelen en opleidingstrajecten. Acht getuigenissen van evenveel organisaties tonen in woord en beeld de praktijk van werken in zorg en welzijn in Brussel. Ook de werknemers en deelnemers aan opleidingen komen aan het woord. Het zijn zij immers die op het terrein een daadwerkelijk antwoord bieden op de vragen van zorg- en hulpvragers. We ronden af met een blik op de toekomst.

Elk cahier van het Kenniscentrum WWZ biedt een forum aan tal van mensen en organisaties in de Brusselse welzijns- en zorgsector. Dit cahier gaat een stap verder: het werd een coproductie van het Kenniscentrum WWZ en Tracé Brussel, dé partner in Brussel die de werkloosheid aanpakt, werkzoekenden ondersteunt, en innovatieve wegen zoekt naar opleiding, werk en een solidaire economie. Hun baseline 'schakels naar werk' is helemaal van toepassing op dit cahier. Moge deze *tour de horizon* een hulpmiddel zijn voor iedereen die zich in Brussel inzet voor meer en beter werken in de sectoren welzijn en zorg.

De sector welzijn en zorg in Brussel



De sector welzijn en zorg is een huis met vele kamers, met een zeer brede waaier aan organisaties, beroepen en activiteiten. Er is de residentiële versus de ambulante zorg. De meeste zorgverleners en welzijnswerkers werken in loondienst, maar er zijn ook veel zelfstandigen. Veel organisaties worden gefinancierd door de overheid, maar er zijn evengoed private ondernemingen die zorg en welzijn aanbieden. Sommige organisaties richten zich tot elke burger, terwijl andere zich tot specifieke doelgroepen richten zoals kinderen, jongeren, ouderen, personen met een handicap, mensen met psychische problemen, thuislozen, enzovoort. De sector welzijn en zorg heeft vaak raakpunten met de gezondheidszorg zoals in verzorgingshuizen, wijkgezondheidscentra of thuisverpleging. Kortom, het is bijzonder moeilijk om een netjes afgebakend overzicht te krijgen van de volledige sector welzijn en zorg.

Dit cahier zoomt in op de arbeidsmarkt. Daarom gingen we te rade bij Actiris, het regionale kantoor voor werkgelegenheid in Brussel. Zij spreken van de sector 'maatschappelijke dienstverlening' en ordenen die in zes subsectoren, vijf beroepsgroepen en 44 beroepen.

In Brussel werken bijna 35.000 mensen in de sector welzijn en zorg

In 2018 maakte view.Brussels¹ een analyse van de sector 'maatschappelijke dienstverlening', die de meeste Brusselse organisaties in de welzijnssector groepeert. Deze sector wordt onderverdeeld in zes subsectoren: rusthuizen voor ouderen, rust- en verzorgingstehuizen, hulp aan personen met een handicap, opvang voor jongeren en volwassenen, gezinshulp, en sociale interventie.

Deze zeer gevarieerde sector stelt ongeveer 35.000 mensen tewerk, bijna evenveel als in de gezondheidszorg waar 36.000 mensen werken. Beide sectoren samen zijn goed voor 11 procent van het totaal aantal arbeidsplaatsen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In de periode 2013-2018 steeg het aantal banen in deze sectoren met 10,2 procent, vooral in de gezondheidszorg.²

De sector 'maatschappelijke dienstverlening' telt in Brussel 1.551 vestigingsplaatsen. Meer dan twee derde daarvan zijn kleine organisaties met minder dan 20 personeelsleden. Van deze werknemers

- is één derde pendelaar en twee derde Brusselaar,
- heeft 9 op 10 een contract van onbepaalde duur,
- is meer dan de helft hooggeschoold, slechts een tiende heeft geen diploma,
- is drie kwart een vrouw,
- werkt bijna een derde deeltijds,
- heeft één op drie een brutoloon van minder dan 100 euro per dag, vooral in de sectoren gezinshulp en sociale interventie.

Het voorbije decennium waren de sectoren gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening een belangrijke motor voor de groei van de werkgelegenheid in Brussel. Deze sectoren zijn niet erg gevoelig voor conjuncturele veranderingen in de economie, maar wel voor het uitgavenbeleid van de overheid. Ondanks de algemene groei in werkgelegenheid, kregen bepaalde subsectoren met budgettaire beperkingen af te rekenen, vooral de ambulante sectoren. De toekomstige evolutie van het aantal arbeidsplaatsen in de maatschappelijke dienstverlening hangt grotendeels van de overheid af.

Verschuivende maatschappelijke evoluties zijn een motor voor verdere groei van de sector maatschappelijke dienstverlening, en vooral van de dienstverlening aan personen. De demografische evolutie en de vergrijzing van de bevolking doen de werkgelegenheid sterk toenemen. Hoe hoger het aantal oudere personen, hoe meer behoefte er immers ontstaat aan specifieke zorgen. Ook de verjonging van de bevolking in het Brussels Gewest zal een vraag naar personeel creëren. Om het stijgend aantal arbeidsplaatsen te kunnen invullen, zal blijvend moeten geïnvesteerd worden in opleiding en vorming van werknemers.

¹ view.Brussels is het Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid en Opleidingen. Het is een dienst van Actiris, dat sinds 1989 instaat voor vorming en begeleiding van werklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

² Actiris, Bepaling van de tewerkstellings- en opleidingsbehoeften, 2020.

Zes sectoren in de maatschappelijke dienstverlening

Actiris deelt deze sector op in twee hoofdcategorieën en zes subsectoren.

De maatschappelijke dienstverlening met huisvesting

- Rusthuizen voor ouderen en serviceflats.
- Rust- en verzorgingstehuizen en verpleeginstellingen met huisvesting.
- Hulp aan personen met een fysieke of een mentale handicap, psychiatrische problemen of een verslaving, instellingen voor beschut wonen, enzovoort.
- Jeugdzorg en opvang van volwassenen, meer bepaald instellingen die sociale bijstand bieden aan kinderen, jongeren en personen met beperkte autonomie, algemeen welzijnswerk, huisvesting voor daklozen, opvang voor personen die sociale uitsluiting riskeren, enzovoort.

De maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting

- Gezinshulp en dagcentra voor ouderen.
- Sociale interventie, zoals crèches, kinderdagverblijven, sociale diensten voor consultatie, sociale bescherming, doorverwijzing en hulpverlening, diensten voor hulp aan gezinnen, familiale pleegzorg, open instellingen, ondernemingen voor aangepast werk, diensten voor schuldbemiddeling, rechtshulp, huishoudkundig advies, verenigings- en wijkactiviteiten, socio-professionele inschakeling enzovoort.

Beroepen in de sector maatschappelijke dienstverlening

Actiris ordent de maatschappelijke dienstverlening in vijf beroepsgroepen.

- De diensten voor hulpverlening aan gezinnen en bejaarden zoals kinderverzorger, hulp kinderopvang, huishulp aan personen, hulp in het huishouden, thuisopvang van zieke personen of bejaarden, enzovoort. Het beroep van oppashulp wordt in Vlaanderen en Wallonië door de overheid erkend, in Brussel niet.
- Opvoedkundige en socioculturele beroepen zoals opvoeder, maatschappelijk werker of animator. Zij werken met een heel uiteenlopend publiek zoals kinderen, adolescenten, volwassenen, bejaarden, personen met een handicap, enzovoort.
- Revalidatieberoepen zoals kinesitherapeut of psychomotorisch therapeut voor spierrecooperatie en algemeen lichamenlijk welzijn, of logopedist bij spraakproblemen.
- Thuisverpleegkundigen, verpleegkundigen in instellingen voor senioren, crèches, CLB-centra en bedrijven, en ondersteunende beroepen in ziekenhuizen zoals ambulanciers.
- Psychologen, assistenten in de psychologie en psychotherapeuten die met een gevarieerd publiek werken zoals kinderen, jongeren, volwassenen, senioren, slachtoffers van een ongeval enzovoort. Beroepen zoals maatschappelijk werker, opvoeder, verpleegkundige, animator, logopedist of kinesitherapeut vergen een bachelor- of masterdiploma. Daarnaast worden veel beroepen uitgeoefend door – meestal vrouwelijke - laaggeschoolden, zoals gezinshulp, kinderopvang en thuisopvang.



Lijst van 44 erkende beroepen

Assistent in de psychologie	Niet-gediplomeerd medisch secretaris
Audioloog	Opvoeder klasse 1, klasse 2a en 2b, klasse 3
Begeleider gerontologie	Orthopedagoog
Cultureel/artistiek animator	Podoloog
Diëtist	Psychiatrisch verpleegkundige (brevet)
Ergotherapeut	Psychiatrisch verpleegkundige (bachelor/graduaat)
Gespecialiseerd arts	Psycholoog
Geriatrisch verpleegkundige (bachelor/graduaat)	Psychomotorisch therapeut
Gezinshulp (brevet)	Psychopedagoog
Gezondheidshulp (brevet)	Psychotherapeut
Hoofdverpleegkundige	Sociaal animator
Huisarts	Sociaal assistent
Kinderoppas (niet gediplomeerd) /hulp kinderopvang	Sociaal-cultureel animator
Kinderverpleegkundige (bachelor/graduaat)	Sociaal verpleegkundige/gemeenschapszorg
Kinderverzorger	Straathoekwerker
Kinesitherapeut	Verpleegaspirant (diploma)
Klinisch psycholoog	Verpleegkundige palliatieve zorgen (bachelor/graduaat)
Logistiek assistent (brevet)	Verpleegkundige spoedgevallenzorg
Logopedist	Verzorgende
Medisch assistent	Ziekenoppas (zonder door RIZIV erkend diploma)
Medisch secretaris	

Vraag en aanbod in de sector maatschappelijke dienstverlening

De Brusselse arbeidsmarkt is erg divers en erg complex, waardoor vraag en aanbod niet altijd goed op elkaar aansluiten.

- De sector zorg en welzijn biedt stabiele arbeidsplaatsen en een langdurige loopbaan. De komende jaren gaan heel wat werknemers op pensioen. Biedt dit kansen voor de steeds groter wordende groep jonge werkzoekenden, of ontstaat het risico op niet-gevulde vacatures?
- De sector zorg en welzijn telt veel laaggeschoolde jobs, die vooral door Brusselaars worden ingevuld. Veel hooggeschoolde jobs worden ingenomen door pendelaars uit Vlaanderen. Door de vergrijzing van de sector in Vlaanderen, ontstaan ook daar meer vacatures en dus meer jobs dicht bij huis. Minder pendelaars betekent meer jobs voor Brusselaars.
- Slechts een op zeven Brusselse werkzoekenden heeft een hoger diploma. Om de hooggeschoolde jobs in de sector welzijn en zorg te blijven invullen, zal geïnvesteerd moeten worden in scholing en beroepsopleiding.
- De meeste zorgberoepen zijn contactberoepen. Wie Nederlands kent, maakt meer kansen op de arbeidsmarkt.

In december 2020 telde Brussel om en bij de 88.000 niet-werkende werkzoekenden, waarvan 5.800 (6,4%) met een beroepencode uit de sector van de maatschappelijke dienstverlening¹. Deze werkzoekenden hebben als belangrijkste kernmerken dat het

- meer dan 80 procent vrouwen zijn,
- diplomaniveau hoger ligt dan voor de gemiddelde werkzoekende in Brussel,
- vaak jonge werklozen zijn, en minder plus-50 jarigen,
- mensen zijn die nog niet zo lang werkloos zijn, waardoor het risico eerder klein is dat ze in de werkloosheid verstrikt raken.

De meeste vacatures worden opengesteld voor functies zoals kinderverzorger, sociaal assistent, sociaal of cultureel animator, verpleegkundige, opvoeder, verzorgende of gezondheidshulp, kinderopvang en gezinshulp. Driekwart van deze werkaanbiedingen zijn gesubsidieerde arbeidsplaatsen.

Daartegenover staat dat veel werklozen op zoek zijn naar een functie als kinderoppas, sociaal of cultureel animator, verzorgende of gezondheidshulp, ziekenoppas, gezinshulp of kinderverzorger. De meeste van deze beroepen hebben lage diplomavereisten of kunnen ingevuld worden na een beroepsopleiding of kwalificerende opleiding. Zij zijn bovendien toegankelijk voor 55-plussers die willen herintreden op de arbeidsmarkt, en voor personen van vreemde origine of personen wiens diploma in België niet wordt erkend.

Vacatures in de sector maatschappelijke dienstverlening worden over het algemeen vlot ingevuld. Toch zijn vraag en aanbod niet altijd in evenwicht. Zo zijn er veel werkzoekenden op zoek naar een functie als hulp kinderopvang of niet-gediplomeerde kinderoppas, terwijl daar nauwelijks werkaanbiedingen voor zijn. Zonder diploma, of met een buitenlands diploma dat niet gelijkgesteld is, is het dan moeilijk werk vinden. De vraag naar gediplomeerden in de kinderverzorging daarentegen is wel groter dan het aanbod, en verpleegkundigen voeren al langer de lijst van knelpuntberoepen aan.

De arbeidsomstandigheden in deze sector zijn niet altijd aantrekkelijk, meer bepaald de

- fysieke en/of psychologische belasting,
- veelvuldige verplaatsingen,
- het arbeidsregime, vaak verplicht deeltijds, met nachten en weekendwerk,
- weinig erkenning, doorgroeiperspectieven of carrièrevooruitzichten,
- lage lonen.

VIA 6

Begin 2021 sloten werkgevers en vakbonden uit de Vlaamse socialprofitsector het zesde Vlaams Intersectoraal Akkoord af, dat geldt tot eind 2025. Dit akkoord bepaalt de principes en het budgettaire kader voor koopkrachtverhoging voor het personeel, investeert in kwalitatieve jobs, meer mensen op de werkvloer en vernieuwde strategieën in de zoektocht naar nieuwe medewerkers. De algemene principes moeten vervolgens vertaald worden in concrete cao's. Indien er verbeterde loon- en arbeidsvoorwaarden komen voor de Vlaams gefinancierde instellingen in Brussel, worden jobs in de Vlaams erkende sectoren welzijn en zorg aantrekkelijker.

Dienstencheques in zorg- en welzijn

In 2019 werkten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ook bijna 28.000 personen via het systeem van de dienstencheques. Daarvan werden 96 procent gebruikt voor hulp in het huishouden en 4 procent voor externe strijkdiensten, boodschappen en personenvervoer.



¹ Actiris, Niet-werkende werkzoekenden en werkaanbiedingen 2016-2020

Het economisch gewicht van instellingen zonder winstoogmerk

In mei 2020 publiceerden de Koning Boudewijnstichting (KBS) en de Nationale Bank van België (NBB) een studie over het economisch gewicht van instellingen zonder winstoogmerk (izw's). Voor de periode 2009-2017 onderzochten zij 19.000 vzw's, stichtingen en feitelijke verenigingen in sectoren zoals het jeugdwerk, woonzorg, cultuur, mobiliteit, wijkgezondheid, volwassenvorming enzovoort.

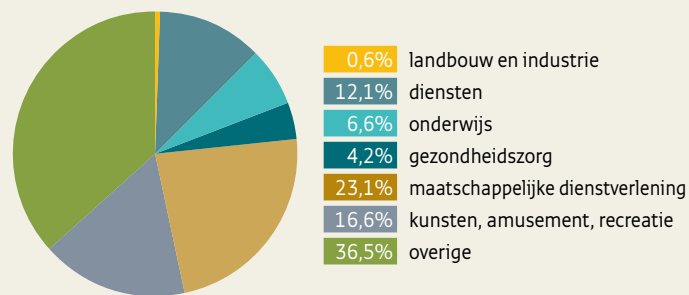
De sectoren maatschappelijke dienstverlening en gezondheidszorg zijn samen goed voor 70 procent van de werkgelegenheid in Belgische izw's. De gezondheidszorg zorgt voor 37 procent van de totale toegevoegde waarde van de izw's, en 39 procent van de werkgelegenheid in Belgische izw's. Bij maatschappelijke dienstverlening gaat het om 35 procent toegevoegde waarde en 31 procent van de werkgelegenheid.

De instellingen zonder winstoogmerk

- creëren een toegevoegde waarde van 5,4 procent van het Belgisch bruto binnenlands product (bbp).
- steunen in grote mate op publieke financiering.
- stellen 497.400 mensen tewerk, of 12,6 procent van de beschikbare jobs op de Belgische arbeidsmarkt.
- tellen meer deeltijdse banen dan andere sectoren, met lagere lonen dan het gemiddelde.
- groeiden in de periode 2009-2017 jaarlijks met 3,5 procent, wat meer is dan de groei van het bbp.
- creëerden van 2009 tot 2017 netto 81.700 bijkomende arbeidsplaatsen, een stijging van 19,7 procent, tegenover 4,1 procent in de rest van de economie.

Brussel telt relatief meer izw's dan de andere gewesten, maar stelt gemiddeld minder mensen tewerk per organisatie.

Aantal izw's per bedrijfstak in België



De izw's worden geordend in zeven bedrijfstakken. De sector 'maatschappelijke dienstverlening' is de grootste izw-bedrijfstak. De heterogene sector 'overige' omvat jeugd- en volwassenverenigingen, organisaties in ziektepreventie, milieu- en mobiliteitsverenigingen, hulpverenigingen, vakbonden, politieke partijen, vakorganisaties en religieuze organisaties.



Tendensen en ontwikkelingen in de hulpverlening



De sector zorg en welzijn verandert mee met de samenleving. De hulp die mensen nodig hebben of vragen en de manier waarop de overheid de hulpverlening organiseert, veranderen voortdurend. De bevolking vergrijsst en verjongt, de samenleving wordt meer divers, maatschappelijke noden evolueren, beleidsintenties en -prioriteiten passen zich aan aan nieuwe realiteiten, de technologie staat niet stil, kennis groeit en competenties evolueren mee, de digitalisering wordt deel van het dagelijks leven. De zorgnoden en hulpvragen van burgers zijn vandaag anders dan 10 jaar geleden. Corona schudde alles nog eens door elkaar. Hulpverleners vullen hun rol vandaag anders in en passen hun manier van werken aan. Dit hoofdstuk schetst een beeld van de hulpvrager en de hulpverlener anno 2021.

Het profiel van de hulpvrager

Iedereen kan ziek worden, zijn inkomen zien dalen, een naaste verliezen, eronderdoor gaan, of een andere tegenslag in het leven te verwerken krijgen. Elke burger kan, ongeacht leeftijd, afkomst, gender, sociale status of levensfase, geconfronteerd worden met een concrete zorg- of ondersteuningsnood. Brussel is een superdiverse stad, met een grote diversiteit tussen en ook binnen gemeenschappen. Het is een gefragmenteerde stad, waar bijna de helft van de mensen alleen woont. Het is een stad met grote sociale verschillen. En dus ook een stad met een heel breed pallet aan mensen die nood hebben aan ondersteuning en daar al dan niet hulp voor vragen.

Veel hulpvragers hebben een zeer complexe ondersteuningsnood

Steeds meer hulpvragen bestrijken meerdere levensdomeinen zoals gezondheid, inkomen, arbeid, huisvesting, opvoeding, taalkennis, geletterdheid, beperkt sociaal netwerk, enzovoort. Zeker wie moeilijk het einde van de maand haalt, wordt geconfronteerd met een opeenstapeling van problemen. Drempels in de sociale zekerheid en de toekenning van rechten bemoeilijken dit nog. Wie onderaan de maatschappelijke ladder staat, krijgt het extra hard te verduren.

Hulp vragen is niet vanzelfsprekend

Voor iemand hulp kan vragen, moet hij zijn nood aan ondersteuning erkennen en de weg naar de hulpverlening kennen. Niet iedereen is even mondig om voor zichzelf op te komen, anderen hebben weinig vertrouwen in de hulpverlening. De organisatie van het hulpaanbod is

onoverzichtelijk. De bureaucratie is vaak kafkaïaans en slopend. Je recht op een inkomen vrijwaren, kost enorm veel tijd en inzicht. Door het administratieve bos de bomen proberen te zien, is een helse job.

De digitale kloof wordt een sociale kloof

Wie digitaal niet meekan, verliest voeling met de samenleving. Niet iedereen heeft een pc of internet, anderen missen mediawijsheid of zijn digibeet. Het internet wordt steeds belangrijker om administratief in orde te blijven, je gezondheid op peil te houden, bij te leren, of hulp te zoeken. Erbij horen wordt steeds moeilijker.

Mensen staan op hun privacy

Mensen zijn graag zo zelfstandig mogelijk en lossen hun problemen liefst zelf op. Ze willen de controle behouden over hoe ze leven en hun eigen boontjes doppen. Ook wie hulp zoekt, staat op zijn autonomie en wil inspraak. Mensen willen verschillende opties krijgen en zelf kunnen kiezen. Hulp vragen betekent dat je afhankelijk bent van anderen - dat verhoogt de drempel. Ook mensen met een ondersteuningsnood zijn niet gediend met bemoeizucht en willen inspraak en transparantie bij alles wat hen aanbelangt.

Zorgbehoevenden worden zorgconsument

De organisatie van de zorg vertrekt steeds meer van de vraag van de zorgbehoevende. Waar de zorg traditioneel aanbodgestuurd is, evolueert ze naar vraaggestuurde zorg. De persoonsvolgende financiering in de sector van personen met een handicap krijgt navolging in de oude-

renzorg en in de jeugdzorg. De consument wikt en weegt de kwaliteit van de zorg, zoekt de formule die best bij hem past, en gaat elders naartoe als hem dat beter uitkomt.

Veel ouderen zijn eenzaam

Bijna de helft van de Brusselaars woont alleen. Veel ouderen hebben nauwelijks contact met familie, vrienden of buren. Drie namen opgeven om verwittigd te worden bij een personalarm, is vaak onmogelijk. De familie woont ver, buren kent men nauwelijks bij naam. Veel zorgbehoevenden kunnen niet terugvallen op een informeel netwerk, wat de formele zorg nog belangrijker maakt. Zonder professionele hulp redden ze het niet.

Veel Brusselaars zijn kwetsbaar

Bijna vier op tien Brusselaars krijgt tijdens zijn leven af te rekenen met psychische problemen. Zij voelen zich onder druk staan, en hebben angstige of depressieve gevoelens. Bij ongeveer de helft van hen gaat het om een psychische aandoening.

Vooraf jonge vrouwen en lager geschoolden zijn extra kwetsbaar. Eén op drie Brusselaars leeft onder de armoedegrens. Twee op vijf kinderen wordt in armoede geboren.

Velen trekken hun plan

In armoede overleven, je weg vinden in een samenleving waar je de taal niet kent, nergens terecht kunnen omdat je geen papieren hebt, zelden of nooit kunnen terugvallen op een sociaal netwerk, geen inkomen hebben, er alleen voor staan bij de opvoeding van je kinderen ... je toekomst uitstippelen in een vreemde omgeving vraagt heel wat doorzettingsvermogen en creativiteit. Velen overleven in de informele economie. Zorgbehoevenden beredderen zich vaak alleen. Vandaag is vandaag, en morgen is ver weg.

Er zijn altijd onvoorziene omstandigheden

De lange termijn is voor later, overleven is nu. En er komt altijd iets tussen: administratieve verplichtingen, plots dringende afspraken, ergens op tijd geraken, geen oplossing voor de kinderen, een ongeval, openstaande schulden en onbetaalde rekeningen, aantrekkelijke verlokkingen, toevallige ontmoetingen, te veel ballen tegelijk in de lucht moeten houden en niet weten waar beginnen. De dag door geraken is een opgave.

Andere culturen, anderen gewoonten

De stap naar hulpverlening zetten doe je niet zomaar. Je moet de weg kennen. Traditionele gebruiken staan vaak haaks op westerse zorgverlening. Psychisch lijden is al te vaak een taboe. Je zorgen delen in een vreemde taal is niet gemakkelijk. Hulp van kinderen of tolken is in veel gevallen niet aangewezen. Hulpverleners begrijpen niet altijd wat je bedoelt of geven tips die onhaalbaar zijn.

Hulpvragers hebben ook veel te bieden

Veel hulpvragers zorgen op hun beurt voor anderen of doen vrijwilligerswerk. Ze zijn lid van een vereniging of nemen deel aan het culturele en vrijetijdsaanbod in de stad. Ze werken of willen graag aan het werk. Ze helpen elkaar om eten of onderdak te vinden. Ze zoeken en vinden wat ze nodig hebben in de hulpverlening, in alternatieve circuits of bij steunfiguren. Kwetsbaarheid en kracht komen in elke persoon samen.

Hulp verlenen anno 2021

Mensen schrijven hun eigen levensverhaal met, op momenten dat het moeilijk gaat, hulpverleners als 'compagnons de route' om dat verhaal te realiseren. Het beeld van de hulpverlener als 'redder in nood' die pasklare oplossingen biedt, is van lang vervlogen tijden. Dat geldt in de thuiszorg, het sociaal werk, de zorg voor personen met een handicap, de ouderenzorg, de bijzondere jeugdzorg, de bestrijding van armoede, enzovoort. Als hulpverlener is de vraag anno 2021 niet zozeer 'wat kan ik voor je doen?', maar vooral 'wat kan ik voor je betekenen?'.

Hulpverlener en cliënt zitten samen in de cockpit

De hedendaagse cliënt bepaalt zijn eigen doelen en prioriteiten, en staat in voor de regie van zijn eigen leven. De hulpverlener stelt zijn expertise ter beschikking om die doelen te realiseren en zorgt mee voor de hulp en ondersteuning die iemand nodig heeft. Actief luisteren is daarbij de boodschap, om zo de vragen en noden van de cliënt juist in te schatten. De hulpverlener stimuleert daarbij de zelfredzaamheid van cliënten om zelf zaken in handen te nemen, maar neemt evengoed soms het voortouw en laat mensen niet zomaar aan hun lot over. Als goede coach moet je permanent attent zijn voor de juiste balans.

Hulpverlening begint bij de kracht van mensen

Hoe ondersteun je iemand om zijn eigen weg te gaan? Wat heeft iemand nodig en hoe wil hij of zij dat bereiken? Dat zijn de uitgangspunten van krachtgericht werken. Kleine stapjes voorwaarts bieden perspectief, geven moed, bouwen sterkte op. Hulp verlenen is dat proces ondersteunen. En tegelijkertijd durven dromen, durven gaan, doen wat nodig is. Toekomst



mogelijk maken. Daarbij vormt een sterk sociaal netwerk de basis voor een zelfstandig leven. Passend werk of een zinvolle vrijetijdsbesteding bieden iedereen de kans op een volwaardige plek in de samenleving.

Mensen zijn geen dossiers

Als hulpverlener ga je een relatie aan met je cliënt. Dat is een professionele relatie, maar ook een menselijke. Je bouwt een vertrouwensband op, ook met mensen die slechte ervaringen hebben met de hulpverlening of met instellingen. Wie kwetsbaar of zorgbehoevend is, heeft nood aan steun, wil gehoord en gezien worden. Hulp verlenen betekent meelevens, mee zoeken, mee mach-

telooos zijn, troostend nabij zijn, maar evengoed kritisch reflecteren, het beste in mensen naar boven halen, hen uitdagen, ongekende inzichten aanreiken en grenzen laten verleggen. Je bent oprecht en durft je kwetsbaar opstellen. Je gaat een authentieke en waarachtige relatie aan. Je beschaamt mensen hun vertrouwen niet. Als je iets belooft, doe je het ook. En vooral: je houdt contact. Als hulpverlener moet je regelmatig uit je kot komen, eens bellen, een berichtje sturen, zelf initiatief nemen. Hulp verlenen is meer dan een aaneenschakeling van ad-hoc oplossingen. Het is een weg die je samen aflegt. Je neemt het op voor kwetsbare mensen en bent hun bondgenoot.



De regels passen niet altijd op de realiteit

Hulpverlening past niet altijd naadloos in standaard-procedures, leefregels of bureaucratische verplichtingen. Procedures en regels zijn soms onduidelijk, moeilijk toepasbaar of contraproductief. De wetgeving op de privacy beschermt mensen, maar compliceert soms de uitwisseling van gegevens. De verkokering tussen diensten blijft een realiteit en de financiering van de zorg geeft soms aanleiding tot concurrentie tussen hulpverleners. Signalen aan het beleid om bij te sturen, worden niet altijd opgepikt. Adequate hulpverlening vergt soms een soepele omgang met de regelgeving, waarbij hulpverleners zelfstandig in eer en geweten handelen. Deze 'discretionaire ruimte' houdt ook collegiaal overleg in, op zoek naar gedragen oplossingen.

Hulp verlenen doe je nooit alleen

Niet iedereen weet alles of heeft de juiste deskundigheid in huis. Voor hulpverleners is het cruciaal om te kunnen terugvallen op een team dat collegialiteit en veiligheid biedt. Je moet kunnen ventileren, coaching en ondersteuning krijgen, tips en expertise kunnen uitwisselen, terecht kunnen bij collega's met meer ervaring. Even cruciaal is de samenwerking met andere zorgverleners. Multidisciplinair werken is echter niet altijd vanzelfsprekend. In de praktijk maken persoonlijke contacten vaak het verschil, gedreven door de wil om de best mogelijke zorg te bieden. Samen sta je sterker.

De vraag is groter dan het aanbod

Hulpverleners krijgen heel diverse vragen, maar krijgen niet altijd voldoende tijd om daarop in te gaan. Terwijl voor veel cliënten de sociale onzekerheid toeneemt, neemt voor hulpverleners de werkdruk toe. Om te vermijden dat ze zichzelf opbranden, moeten ze de balans tussen werk en leven zorgvuldig bewaken. Dat vergt de

nodige zelfkennis van de eigen kwaliteiten, beperkingen en grenzen. Want het werk stopt nooit, maar je moet wel elke dag verder.

Kunnen omgaan met diversiteit en individualiteit

Als hulpverlener moet je vlot kunnen omgaan met de grote diversiteit aan en de individualiteit van cliënten. Hoe ga je om met de verhouding man-vrouw, met sociale klassen, met culturele verschillen, met armoede, seksisme, racisme of geweld? Normen en waarden verschillen, persoonlijke gevoeligheden spelen mee, zowel bij de hulpverlener als de cliënt. Een hulpverlener moet zich bewust zijn van zijn eigen normen, en hoe hij daarmee omgaat. Niet elke cliënt wil bijvoorbeeld zomaar 'voor zichzelf opkomen', 'uit de kast komen', of de relatie met zijn familie of partner op het spel zetten of herstellen. Goede hulp erkent de waarden en normen van de hulpvrager. Hulpverleners kunnen daarbij veel leren van ervaringsdeskundigen, die scherp aanvoelen wanneer waarden en normen in de weg zitten van een passende hulpverlening.

Er doen zich altijd onverwachte wendingen voor

Een hulpverleningstraject is nooit rechtlijnig. Er zijn altijd onvoorziene omstandigheden, innerlijke onrust of persoonlijke groei, externe storingen of onverwachte meevallers, evoluties in de tijd. Als hulpverlener moet je wendbaar zijn, open staan voor verandering, nieuwe pistes verkennen, flexibel kunnen inspelen op wat zich aandient, meegaan met de flow of ingaan tegen de stroom. En rustig blijven.

Met dank aan de groep Bruggenbouwers voor hun bijdrage aan dit hoofdstuk.

Uitdagingen voor werkgevers

Zorg- en hulpverlening vertrekt altijd vanuit de persoon van de hulpverlener of welzijnswerker. Openheid en luisterbereidheid horen bij een basishouding die vertrouwen uitstraalt. Zorg en hulp verlenen is een vak, en vraagt de nodige opleiding en competentie. Het is een vak dat steeds evolueert, je bent nooit uitgeleerd. Permanente vorming is een vanzelfsprekendheid, of zou dat toch moeten zijn.

Werknemers in welzijn en zorg zijn geëngageerd en betrokken op hun cliënten.

Hun werk is deel van hun identiteit en geeft zin aan hun leven. Vaak is de tevredenheid van hun cliënt de basis van hun arbeidsvreugde. De keerzijde van die medaille is dat welzijnswerkers en hulpverleners niet altijd 'neen' kunnen zeggen, dat ze hun werk mentaal mee naar huis nemen, dat het niet altijd makkelijk is om grenzen te stellen.

Werkgevers trachten de juiste voorwaarden en arbeidsomstandigheden te creëren, zodat de inzet van hun werknemers ten volle rendeert. Werknemersorganisaties dringen aan op meer personeel, betere loonvoorwaarden en extra inspanningen in opleiding en vorming.

Onze medewerkers zijn erg geëngageerd

D'Broej organiseert vrijetijdsactiviteiten voor Brusselse jongeren. Met hun jeugdhuizen ondersteunen ze de ontwikkeling en de emancipatie van kinderen en jongeren die opgroeien in maatschappelijk kwetsbare situaties. Lies Verhoeven is personeelsverantwoordelijke voor 75 medewerkers en vertelt ons wat er moeilijk gaat, en waar ze fier op is.

“Onze jeugdwerkers organiseren activiteiten zoals sport, knutselen of hulp bij huiswerk. We hebben ook aandacht voor het welzijn van jongeren, en werken rond thema's zoals armoede, onderwijs, spanningen in het gezin, enzovoort.



Lies Verhoeven
personeelsverantwoordelijke D'Broej



Onze jongeren kunnen in hun jeugdhuis door-groeien als vrijwilliger, een ideale manier om dingen bij te leren. Sommigen worden sterke figuren en starten zelf activiteiten op. Af en toe groeien ze zelfs uit tot vaste werknemer.

We zijn een tweetalige werking. Sociaal-cultureel werkers met een diploma zijn vaak goed tweetalig en hebben ervaring in het jeugdwerk, maar kennen niet altijd de Brusselse gevoeligheden. Onze vrijwilligers kennen Brussel en de jongeren wél goed, zij komen immers zelf uit die kwetsbare wijken. Maar zij missen soms bepaalde werkattitudes zoals projectmatig of organisatorisch werken, en ze zijn minder goed tweetalig. We streven altijd naar een goede balans en willen dat teamleden elkaar aanvullen. Wanneer we iemand nieuw aanwerven, kijken we eerst naar welk profiel in een team ontbreekt. Competenties zoals externe vertegenwoordiging of projectwerking bekijken we eerder op teamniveau dan per individu.

Wij verwachten van onze jeugdwerkers dat ze empathisch zijn en open staan voor andere culturen. Competenties vinden we belangrijker dan een diploma. Wij vinden het ook belangrijk dat mensen evolueren in hun job. Daarom bieden we ook vorming en opleiding aan, bijvoorbeeld EHBO of sociale vaardigheden. Werknemers die willen bijstuderen, ondersteunen wij met educatief verlof of met hun inschrijvingsgeld. Niet al onze jeugdwerkers weten dat ze daarvoor bij ons terecht kunnen, daar willen we hen in de toekomst nog beter over informeren.

Het zit in onze aard om mensen dingen aan te leren en we willen ons vormingsbeleid nog beter uitwerken, maar door de coronacrisis ging dat niet. Begin 2020 heb ik met Actiris overlegd over een diversiteitsplan, maar ook dat viel stil door corona. In die moeilijke periode wilde al ons personeel blijven werken. Het was onze taak hen daarbij zo goed mogelijk te beschermen. Omdat de coronaregels constant veranderden, moest ik telkens nieuwe richtlijnen uitwerken. Bovendien is het in Brussel altijd een beetje zoeken welke wetgeving je moet volgen.

We zijn een redelijk vlakke organisatie met weinig hiërarchie. Daardoor is er veel autonomie en inspraak van werknemers. Maar als jeugdwerker zijn er weinig mogelijkheden om door te groeien. Er zijn om die reden al mensen vertrokken. Dat is jammer, want mensen met ervaring houden we graag in onze organisatie.

We zijn erg fier op de betrokkenheid van onze collega's. Ze zijn gepassioneerd door hun werk, de jeugdwerkingen zijn hun tweede thuis. Voor veel collega's is het moeilijk om na het werk de knop uit te zetten. Door sociale media hebben ze altijd contact met jongeren en ze kennen de miserie waar die soms in zitten. Als iemand om 22 uur 's avonds belt met een probleem, kunnen ze niet zeggen: 'Ik kan je even niet helpen'. We hadden al een paar burn-outs in de organisatie. Als de balans tussen werk en privé niet goed zit, is dat niet gezond. We willen dat zeker veranderen. Maar het engagement op zich is supermooi.”

Vrijwilligerswerk is een manier om dingen bij te leren

Onze jeugdwerkers krijgen veel inspraak

Hulpverleners moeten zich voortdurend aanpassen

Met 199 werknemers is CAW Brussel een grote werkgever in de Brusselse welzijnssector. Zo'n 80 procent daarvan is hulpverlener, de anderen zijn stafmedewerker of verlenen ondersteunende diensten. "Ons doel is om mensen te helpen", zegt algemeen directeur Annalisa Gadaleta. "In veranderende tijden stelt ons dat voor heel wat uitdagingen."



Annalisa Gadaleta
directeur CAW Brussel

"Wij vervullen 25 decretale opdrachten, vandaar ons groot aantal werknemers. Met ons personeelsbestand willen we een weerspiegeling zijn van de Brusselse samenleving. We proberen zo divers mogelijk te zijn op vlak van origine, leeftijd, gender en levensbeschouwing. Taal blijft een drempel, we vinden in Brussel niet genoeg mensen die voldoende Nederlands kunnen. We vinden ook niet altijd de juiste profielen. Misschien verandert dat door corona en kiezen mensen gemakkelijker voor een job in zorg en welzijn. Onze sector biedt alleszins werkzekerheid."

Als hulpverlener moet je goed kunnen luisteren en complexe hulpvragen kunnen vertalen naar concrete handelingen en oplossingen. De problemen van hulpvragers worden immers alsmaar complexer. Vragen rond huisvesting gaan vaak gepaard met financiële problemen. Intrafamiliaal geweld is soms moeilijk bespreekbaar. De diversiteit in Brussel maakt dingen niet gemakkelijker, bijvoorbeeld door de taal en culturele verschillen. Wij begeleiden onze werknemers zo goed mogelijk in die complexiteit. We bieden bijvoorbeeld een bijscholing digitaal werken aan, maar er kan meer gebeuren.

De kwaliteit van onze hulpverlening wordt bepaald door de kennis en competentie van onze werknemers

Ons vormings- en opleidingsbeleid is niet up-to-date. Hulpverleners helpen liever hun cliënten, dan dat ze nadenken over hun eigen noden. We willen echter ook kijken naar de noden van onze werknemers, én naar de noden die zij zelf niet zien. Als werkgever moedigen wij hen aan om bepaalde vormen te volgen. Je moet je eigen denkkader in vraag durven stellen, al was het maar om te vermijden dat je vooroordelen in de weg staan van je handelingen.

CAW Brussel is hiërarchisch gestructureerd met een algemeen directeur, coördinatoren en hulpverleners. We zoeken wel naar manieren om mensen voldoende inspraak te geven. Het is belangrijk dat onze mensen hier graag werken, en dat ze ook graag blijven. Jonge en ambitieuze mensen willen groeien en veranderen. Het idee van 'ik begin als hulpverlener en blijf dat tot mijn pensioen' is niet meer van deze tijd. Dus zoeken we naar manieren waarbij mensen kunnen doorgroeien – dat kan in de hiërarchie, door kennisopbouw of door meer specialisatie. De kwaliteit van onze hulpverlening wordt bepaald door de kennis en competentie van onze werknemers. Daar willen we in investeren.

Corona was een kleine revolutie in digitaal werken. Veel mensen werken nu deels van thuis uit, wat een aantal voordelen heeft zoals minder verplaatsingen en soms meer rust. Maar er zijn ook nadelen: mensen missen het contact met collega's, we moeten onze werkorganisatie aanpassen, en hulpverlening op afstand is niet altijd aangewezen. We moeten ook onze hulpvragers helpen om hun weg te vinden in het digitale, wat uiteraard pas kan als je er als hulpverlener zelf je weg in vindt. Ik hoor

Er wordt vandaag meer gevraagd van hulpverleners dan vroeger

dat digitale hulpverlening soms efficiënter werkt, waardoor er meer tijd vrij komt voor andere dingen. Daar kunnen we alleen maar blij om zijn."

Sociaal-culturele organisaties zijn niet gericht op winst. Dat betekent niet dat ze geen eigen inkomsten hebben, maar wat ze doen, gaat terug naar de samenleving. Zij ontstaan vanuit een maatschappelijke nood en zoeken daar antwoorden op. Daarom hopen we dat de financiering voor al die basiswerkingen gegarandeerd blijft. Daar heeft de overheid een grote verantwoordelijkheid."



De socioculturele sector ondersteunt en verbindt haar werkgevers

“Wij zijn de enige Nederlandstalige erkende werkgeversfederatie in de socioculturele sector. Onze leden nemen hun maatschappelijke rol op in de samenleving én voor hun medewerkers”, zegt Veerle Huwé, directeur van Sociare. “Als federatie organiseren we het sociaal overleg, we behartigen de belangen van onze leden, en bieden sociaaljuridische ondersteuning.”

Wij bereiken steeds meer werknemers uit kansengroepen

“Wij vertegenwoordigen 13 deelsectoren: sociaal-cultureel volwassenenwerk, jeugdwerk, cultuur, milieu, sport, beroepsopleiding, samenlevingsopbouw, ontwikkelingssamenwerking, minderheden, musea en erfgoed, toerisme, media en lokale diensteneconomie.



Veerle Huwé
directeur Sociare

We overkoepelen zo'n 850 leden, hele kleine maar ook grote organisaties met duizend of meer werknemers.

Een van de grootste uitdagingen in Brussel is het institutionele kluwen. Onze organisaties krijgen hun middelen meestal niet van één instantie. Je hebt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, soms geeft de Vlaamse Regering ook steun. Er is weinig samenhang, organisaties lopen soms verloren. Er zou meer coördinatie moeten zijn tussen alle instanties. Onze belangrijkste boodschap aan de overheid is: betrek organisaties bij het beleid, vraag hen feedback en hou rekening met de realiteit.

Met corona maakten we een grote sprong voorwaarts richting digitalisering. Plots kon er veel digitaal waar vroeger meer twijfel was. Het was ook aanpassen, want materiaal voor thuiswerk voorzien was niet eenvoudig, en de arbeidsorganisatie was niet evident. Hoe organiseer je thuiswerk? Hoe zorg je ervoor dat nieuwe werknemers hun collega's leren kennen? Er zijn ook regels en verplichtingen en we moesten onze organisaties goed informeren en opleiden. De overheid vraagt al langer om meer in te zetten op digitalisering. Hopelijk voorzien zij ook budgetten, zodat organisaties een computer, software en opleidingen kunnen voorzien voor al hun personeel. Ook digitaal solliciteren gebeurt steeds vaker.

Omdat de toekomst door corona onzeker is, zijn er veel werkgevers die hun aanwervingen uitstellen. Sommigen twijfelen of ze iedereen aan boord kunnen houden. Ons voorstel is om personeel dat tijdelijk werkloos is elders in te zetten. Wij zijn in Brussel vragende partij voor een systeem om personeel gemakkelijk te kunnen uitlenen

Wij vragen de overheid: betrek organisaties bij het beleid

aan andere organisaties. Op veel plekken neemt de werkdruk toe, en veel organisaties zetten zich ook meer en meer in voor kwetsbare doelgroepen. Daar heb je meer personeel voor nodig.

Onze sector staat overigens ook erg open voor werknemers uit kansengroepen zoals personen met een beperking of met een migratieachtergrond, en LGBTQI+ personen. Ook voor diversiteit in gender en leeftijd is er steeds meer aandacht. We scoren daar beter dan andere sectoren en daar ben ik fier op. Onze ledenorganisaties nemen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid, en door samen te werken met partners die met kansengroepen werken, bereiken ze die groepen goed. Het wordt wel steeds moeilijker om Nederlandstalige werkrachten te vinden in Brussel.

Samen met de vertegenwoordigers van de werknemers werken we beleidskaders uit, bijvoorbeeld voor opleidingen. We zoeken ook samen naar oplossingen voor knelpunten, bijvoorbeeld het systeem van arbeidsvrijstelling voor oudere werknemers. Die krijgen extra verlofdagen, wat de werkdruk verhoogt bij de jongeren. Daardoor worden problemen doorgeschoven, niet opgelost. Tevreden werknemers werken overigens beter. Als werkgever moet je een kader scheppen waar iedereen baat bij heeft.”

Werkgevers in welzijn en zorg



- is het Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de social profit
- toont werknemers en werkgevers de weg in de sector
- geeft vormingen, in samenwerking met fondsen
- focust op thema's diversiteit, agressiebeheersing, levenslang leren en aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt.

www.vivosocialprofit.org



- is de confederatie van Brusselse social-profitondernemingen in welzijn, gezondheidszorg en andere sectoren
- vertegenwoordigt Brusselse werkgeversbelangen
- is een informatie- en ontmoetingsplek voor haar leden en anderen in de sector.

www.bruxeo.be



- is de werkgeversfederatie die socioculturele organisaties uit de paritaire comités 329.01 en 329.03 vertegenwoordigt
- informeert haar leden over de arbeidswetgeving en de toepassing ervan
- geeft opleidingen aan werkgevers in de socioculturele sector.

www.sociare.be



- is de katholieke vereniging van werkgevers in jeugdhulp en gezinsondersteuning, kinderopvang, en ondersteuning van personen met een beperking
- ondersteunt werkgevers in kwaliteitszorg, personeelsbeleid, en welzijnsgericht ondernemen.

www.vlaamswelzijnsverbond.be



- is de pluralistische federatie van sociale ondernemingen
- vertegenwoordigt organisaties in sociaal overleg en stimuleert sociaal ondernemerschap.

www.som.be

Uitdagingen voor werknemers

Hoe de kloof tussen vraag en aanbod kan worden overbrugd

Jan-Piet Bauwens van ABVV en Olivier Remy van ACV Puls vertegenwoordigen de werknemers in het sociaal overleg in de sector welzijn en zorg. Met hun jarenlange ervaring en vele contacten op het terrein, hebben zij een helikopterperspectief op de zorg- en welzijnssector. “We weten wat er leeft op de werkvloer en vertalen dat naar de werkgevers en de overheid”, zeggen ze in koor.

Hopelijk stopt de overheid na de coronacrisis niet met investeren in zorg en welzijn



Olivier Remy
sectorverantwoordelijke non-profit ACV Puls

Olivier Remy: “De voorbije decennia werd er te weinig geïnvesteerd en te veel bespaard in de welzijns- en zorgsector. Het gevolg daarvan zijn personeelstekort en een te hoge werkdruk. In de toekomst zal de zorgvraag in de samenleving toenemen, daar moeten we ons op voorbereiden. Bovendien gaat er de komende jaren een hele generatie 55-plussers op pensioen; die moeten vervangen worden. Eind 2020 sloten we een sociaal akkoord af met de overheid om te investeren in meer personeel (VIA 6). We vinden het nog niet genoeg, maar het is een goed begin. Die investering is natuurlijk een gevolg van de coronacrisis. Zonder die crisis waren we moeilijker tot dit akkoord gekomen.”

Jan-Piet Bauwens: “De crisis toonde aan dat zorgpersoneel meer waardering verdient. Dan gaat het niet zozeer om applaus, maar vooral om meer personeel en hoger loon. We hebben lang onderhandeld voor betere loon- en arbeidsvoorwaarden en zijn blij dat er eindelijk een sociaal akkoord is. Zo zullen er hopelijk meer mensen kiezen voor een job in de zorgsector. Vooral in Vlaanderen is er een tekort aan personeel, maar ook in Brussel komt dat eraan. Het beeld van ‘de helden van de zorg’ in de coronacrisis gaf veel mensen een prikkel om voor een job in de zorg te kiezen. Het aantal inschrijvingen voor zorgopleidingen stijgt. De zorg- en welzijnssector biedt alleszins ook werkzekerheid.”

Diploma-erkenning en EVC's zijn hefboomen voor meer diversiteit in het personeel

Olivier: “Vooral in de klassieke zorgberoepen als verpleegkundige of zorgkundige zijn er te weinig werknemers met het juiste diploma. Om nieuw personeel aan te trekken zijn opleidingen en vormingen nodig. Wie al in de sector werkt, bijvoorbeeld in onderhoud of administratie, kan zich omscholen tot zorgkundige of verpleegkundige. Dit jaar start het project #kiesvoordezorg, waarbij ook mensen van buiten de sector een carrièreswitch kunnen maken, met behoud van loon. Er zijn een aantal selectiecriteria, maar iedereen kan zich daarvoor aanmelden. Dat project richt zich vooral op mensen uit sectoren die het hardst getroffen werden door corona, zoals horeca en evenementen. Die mensen zoeken nu zekerheid. We bekijken nog of we ook kinderbegeleiders kunnen opleiden. Een ander project is IntegraZorg, waarin erkende vluchtelingen met een achtergrond in de zorg een opleiding kunnen volgen tot zorgkundige of verpleegkundige. Er werken nog te weinig mensen met een migratie-achtergrond in zorg en welzijn. Het personeel moet een weerspiegeling zijn van de samenleving, want er is ook diversiteit onder de zorgvragers. Diversiteit heeft voor een deel te maken met de houding van directies bij aanwervingen. Voor veel beroepen heb je echter een diploma nodig. We moeten dus werken aan toegang tot onderwijs en opleidingen. Hopelijk zullen projecten als #kiesvoordezorg genoeg mensen met een migratie-achtergrond aantrekken, en zullen jongeren kiezen voor studies in



Jan-Piet Bauwens
fedeeraal secretaris
social profit BBTk

de zorg. Dan zullen we binnen een aantal jaar meer diversiteit zien.”

Jan-Piet: “In Brussel is er al meer diversiteit in het personeelsbestand dan in Vlaanderen. Er zijn bijvoorbeeld veel vrouwen met Afrikaanse roots die als zorg- of verpleegkundige werken. Maar we kunnen zeker nog meer mensen aantrekken, bijvoorbeeld door brochures te maken in verschillende talen. In veel gemeenschappen is er een mentaliteitswijziging nodig. Meisjes van Turkse of Marokkaanse afkomst met een diploma gaan vaak niet werken in de buurt waar ze wonen, omdat er anders te veel sociale controle is van hun familie. Overigens moeten we ook meer mannen met een migratie-achtergrond aantrekken in zorgberoepen. Vaak moeten we nog duidelijk maken dat het echt normaal is voor mannen om in de zorg te werken.”

Olivier: “We willen met de overheid ook bekijken hoe we buitenlandse diploma's sneller kunnen erkennen, eventueel met een korte extra opleiding. Die mensen hebben een engagement om hier te werken, ze moeten dus ook die kans krijgen. We willen wel vermijden dat er een braindrain ontstaat en dat sommige landen opeens zelf zonder werkrachten komen te zitten. Als vakbond moeten we daar met de overheid een goed kader voor afspreken.”

Ook de erkenning van eerder verworven competenties (EVC's) om bepaalde taken uit te voeren, staat op de planning. In de ouderenzorg hoor je steeds vaker dat mensen kleinschalig willen wonen, met minder focus op het medische. Om daar te werken moet niet iedereen per se een diploma hebben. Je kan ook ervaring gebruiken die je elders opdeed. Diploma-erkenning en EVC's zijn hefboomen voor meer diversiteit in het personeel."

Jan-Piet: "Tijdens de coronacrisis was er in Vlaanderen een oproep om tijdelijk werklozen in te zetten in de zorgsector. Die kende veel succes. Mensen kwamen werken op vrijwillige basis, maar ze kregen wel een loon. In Wallonië was er ook zo'n oproep, maar daar waren het pure vrijwilligers. We willen verder werk maken van het systeem om tijdelijk werklozen in te schakelen.

In zorg en welzijn heb je erg onregelmatige en ook onvoorspelbare uren. Als opvoeder of verpleegkundige



bijvoorbeeld werk je vaak in het weekend of 's avonds. Daarom werken nu veel mensen deeltijds. Zoek bijvoorbeeld maar eens kinderopvang als je tot 22 uur moet werken. Mits meer regelmaat zouden meer mensen voor voltijds werk kiezen, waardoor er meer personeel beschikbaar komt in de sector. We willen werkgevers ondersteunen om hun werknemers meer regelmaat te bieden. Dat kan met mobiele ploegen die inspringen wanneer werknemers ziek zijn, verlof hebben of op opleiding zijn. Werknemers kiezen voor een mobiele ploeg om niet vast verbonden te blijven aan een bepaalde doelgroep. Nu bestaan die mobiele ploegen per organisatie, dat zou beter kunnen geregeld worden per regio met overkoepelende mobiele ploegen."

Olivier: "Om het nakende personeelstekort op te vangen moet er een combinatie zijn van alle bovenstaande scenario's, en moet er coördinatie zijn. De loonwaardering die eraan komt, met nieuwe loonbarema's, is uiteraard belangrijk. We willen ook nieuwe loonbarema's. We streven ernaar dat verpleegkundigen hetzelfde loon hebben, ongeacht of ze in een ziekenhuis, woonzorgcentrum of revalidatiecentrum werken. Zo kunnen ze hun ervaring altijd meenemen naar een nieuwe job, zonder te moeten inleveren.

We hopen dat de overheid na de corona-crisis niet stopt met investeren in zorg en welzijn. Daar zou veel reactie op komen bij de werknemers. De bekommernissen en de eisen voor investeringen waren er natuurlijk al voor de crisis. Een week voor de uitbraak van de pandemie, hielden we nog een grote betoging in Brussel. Sinds de jaren 80 voert de non-profitsector acties als De Witte Woede. Onze mensen zijn zeer geëngageerd, zij doen hun werk met hart en ziel. En zij zijn ook heel solidair met de mensen voor wie ze werken, en met elkaar. Als de investeringen van de overheid stoppen, zullen we weer reageren."

Jan-Piet: "Tijdens de coronacrisis gaf de regering een eenmalige premie als blijk van waardering, en ze investeerde ook in de psychische zorg van het personeel. Ik ben ervan overtuigd dat die investering moet herhaald worden. Ik ben bang voor de psychologische invloed van de coronacrisis. Het zorgpersoneel heeft mensen zien sterven op een onmenselijke manier, die periode verwerk je niet zomaar. Het personeel moet de kans krijgen om verlof te nemen, om te recuperen. De laatste jaren zagen we sowieso al meer zieken en burn-outs. Het zorgpersoneel wordt voortdurend overvraagd. In de eerste golf was er echter niemand ziek en stond iedereen samen klaar. Maar in de tweede golf zijn er wel weer veel afwezig, iedereen zit op zijn tandvlees. Er zijn nu ook initiatieven voor loopbaanontwikkeling, met gesprekken en begeleiding over je loopbaan. Wat wil je, wat wil je niet, waar ben je sterk in?"

Olivier: "Onze ziekenhuizen hebben de coronacrisis onder controle kunnen houden. Maar de coronacrisis toonde ook aan hoe belangrijk de eerstelijnszorg is. Of het nu huisartsen, thuisverplegers of psychologen zijn: ze zijn aanwezig en toegankelijk voor hun patiënten. Hopelijk zal het beleid die eerste toegang tot de zorg blijvend versterken."

Waardering is niet alleen meer applaus, maar vooral meer personeel en loon

Werknemersorganisaties in welzijn en zorg



voorheen LBC-NVK

- is de vakcentrale van het Algemeen Christelijk Vakverbond
- verdedigt de belangen van werknemers uit 44 paritaire comités
- geeft advies en juridische bijstand aan leden
- zorgt voor loopbaanbegeleiding en -coaching
- richt zich specifiek naar de non-profitsector met het platform wittewoede.be

www.hetacv.be/acv-puls



- is een vakcentrale van het ABVV
- vertegenwoordigt de bedienden en arbeiders van de sectoren handel, financiën, industrie en ook de social profit
- geeft aan haar leden informatie over hun rechten als werknemer
- streeft naar betere werkomstandigheden en een evenwichtige balans tussen werk en privé.

www.bbt.org



- is de Liberale Vakbond met nationale en regionale diensten
- geeft aan haar leden begeleiding en advies over sociale wetgeving
- biedt hulp aan bij werkloosheid en uitkeringen
- zet zich in voor de belangen van haar leden in bedrijven.

www.aclvb.be

Leren en werken gaan hand in hand

VDAB Brussel organiseert, samen met tal van opleidingsinstellingen, een breed gamma aan beroepsopleidingen in zorg en welzijn. Kris De Boeck en Michiel Bonte, managers zorg en onderwijs bij VDAB, vertellen hoe zij Brusselaars opleiden tot uitstekende zorg- en welzijnsverstrekkers.



Kris De Boeck en Michiel Bonte
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

Om werknemers op
niveau te krijgen,
moeten ze ervaring
kunnen opdoen

Michiel Bonte: “Wij leiden heel wat mensen op tot zorg- of verpleegkundige, opvoeder of kinderverzorger. In Brussel zijn dat knelpuntberoepen. We beseffen echter steeds meer dat langdurige opleidingen die knelpunten niet gaan opvangen en dat we meer moeten inzetten op de combinatie leren-werken. Wanneer wij mensen met een sterk basisprofiel afleveren, kunnen zij nadien verder geschoold worden *on the job*. Een opvoeder in de jeugd- en gehandicaptenzorg kan met bijkomende studies bijvoorbeeld psycholoog worden, of een logistiek assistent kan verzorgende of zorgkundige worden. Zo kunnen mensen op een lagere sport van de leerladder starten, en zich al doende verder bijscholen op de werkvloer. Door ervaring op te doen tijdens hun loopbaan, stijgt hun competentieniveau.

We willen ook meer inzetten op de ervaring die mensen opdeden in vorige jobs of opleidingen of door levenservaring. Wij dromen ervan om mensen te kunnen erkennen als zorgkundige, op basis van bijvoorbeeld hun eerdere ervaring als werknemer, mantelzorger of vrijwilliger in de zorg. Natuurlijk hebben zij dan bijkomende opleiding nodig, maar zo'n elders verworven competentie (EVC) kan bijdragen tot kortere leertrajecten. Om goede zorg te bieden, moet je uiteraard bepaalde vaardigheden hebben. Maar ik betwijfel of een lange studie daar altijd het enige antwoord op is.”

Kris De Boeck: “Zo'n 80 procent van onze cursisten heeft nood aan extra taallessen. Wanneer instructeurs er niet meteen in slagen om hun lessen aan anders-taligen aan te passen, kunnen ze van ons team NT2

een training krijgen of werken we samen met het Huis van het Nederlands om hun lesmateriaal bevattelijk te krijgen in eenvoudig Nederlands. We bieden onze cursisten ook voorbereidende taallessen aan om een beroepsopleiding in het Nederlands te kunnen volgen. Een gemiddelde opleiding is vrij lang. Voor we iemand laten starten, gaan we eerst na welk leerpad het meest geschikt is voor die klant. We helpen waar mogelijk met bijvoorbeeld gratis kinderopvang of een vergoeding voor verplaatsingen. We spreiden de locaties van de opleidingen zo breed mogelijk en houden ook zitdagen op verschillende locaties. Dan moeten potentiële cursisten niet telkens heel Brussel doorkruisen. Door de coronacrisis moesten we vaak digitaal lesgeven. Omdat niet iedereen een computer of internetverbinding had, leenden we pc's uit aan cursisten en zorgden we ervoor dat iedereen wifi had. Niet elke oplossing paste voor iedereen, maar we willen alleszins dat er zo weinig mogelijk mensen uit de boot vallen.”

Michiel: “Die toegenomen digitalisering is overigens ook verrijkend: cursisten kunnen hun lessen op eigen tempo herbekijken, je kan ondertitels voorzien, of cursisten kunnen op de bus opdrachten afwerken of oefeningen maken. Daarom willen we verder inzetten op die digitalisering en ook digitale modules uitwerken. Het is sowieso belangrijk dat mensen met een scherm leren werken, maar we beseffen ook dat een gezelschapsrobot of een iPad de menselijke zorg niet kunnen vervangen. De zorg zal er over 10 jaar anders uitzien, maar het blijft zorg voor mensen. In onze opleidingen hebben we ook oog voor hoe je moet

Een gezelschapsrobot of een iPad kunnen de menselijke zorg niet vervangen

omgaan met privacy en veiligheid, we leren nieuwe technieken aan zoals valdetectie en werken met tilliften, en we wapenen mensen tegen de toenemende druk om efficiënt te werken. Zorgverleners moeten steeds meer vraaggestuurd werken, terwijl er steeds minder tijd is per zorgvrager. Als werknemer moet je dan erg flexibel zijn en probleemoplossend kunnen denken. En je moet vooral empathisch zijn, kunnen plannen en organiseren, en zelfstandig kunnen werken. We vertrekken vanuit die basiscompetenties en kijken dan wat verder nodig is.”

Kris: “Je kan enkel werken in welzijn of zorg als je dat echt graag doet. Daar ligt een belangrijke taak voor werkgevers. Zij moeten werkzoekenden zin doen krijgen om bij hen aan de slag te gaan. Ik had onlangs een directrice van een woonzorgcentrum aan de lijn die het rock 'n roll-gehalte in haar organisatie benadrukte. Zij wilde duidelijk afstappen van het mufte imago van die sector.

Brussel heeft veel potentieel. De samenleving wordt meer divers en de zorgvragers ook. Die bereik je moeilijk met een autochtoon georganiseerd aanbod. Meer diversiteit onder professionals kan daar een antwoord op zijn. Brusselse werkrachten kunnen dus veel betekenen voor de hele samenleving, ook in de randgemeenten rond Brussel. Zorg en welzijn zijn nu eenmaal universeel. In de zorg werken is een maatschappelijk engagement en je krijgt er veel dankbaarheid voor terug. Dat is wat mensen ertoe aanzet om voor zorg en welzijn te kiezen.”

De praktijk is dynamisch, de realiteit soms weerbarstig

Het tweede deel van dit cahier schetst een concreet beeld van de dagelijkse praktijk in de Brusselse sector welzijn en zorg. We gingen op bezoek bij acht Nederlandstalige organisaties, zowel bij coördinatoren en lesgevers, als bij werknemers en deelnemers. Dit beeld is niet volledig – daarvoor zijn er veel te veel organisaties in Brussel – maar wel representatief voor de kloof op de arbeidsmarkt. Organisaties lichten toe hoe ze zich aanpassen aan vraag en aanbod, mensen rekruteren en aanwerven, opleiding en vorming organiseren, kansen bieden aan kwetsbare groepen en alles in het werk stellen om kwaliteit te bieden aan zowel hun klanten als hun medewerkers.

Blended learning moet vanzelfsprekend worden

Elk jaar volgen 50 tot 60 deelnemers een vooropleiding in de zorgsector bij Groep Intro. “Zorgberoepen zijn knelpuntberoepen in Brussel”, zegt Bien Bettens. “Wij werken actief samen met zorgpartners die gemotiveerd personeel willen aanwerven. Met de stijgende noden in de zorg is dat meer dan nodig.”

“Wij trekken veel vrouwen aan uit de Maghreb, het Midden-Oosten, Afrika en Azië. Zij wonen vooral in de armere gemeenten rond het kanaal. Wij bereiden hen voor op een beroepsopleiding of een job in de zorg. Alle lessen en stages zijn in het Nederlands - je moet de taal immers kennen om cliënten of je werkgever te begrijpen. Nederlands is echter een moeilijke taal om te leren. In de thuiszorg heb je natuurlijk een goede basis nodig, maar in een woonzorgcentrum (WZC) of een crèche werk je in groep, daar kunnen collega's veel opvangen. Velen spreken naast Frans ook Arabisch, Lingala of Farsi. Als apothekassistente of in de kinderopvang is dat een troef, en zeker in een WZC of bij thuishulp. Want iemand die ziek of oud is, valt meestal terug op de moedertaal.

Wij hebben drie vooropleidingen in de zorgsector. Samen met de VDAB organiseren we de opleiding Ingroei Social Profit, voor wie een job wil als verzorgende in een WZC, als thuishulp, begeleider kinderopvang, apothekassistente, enzovoort. Tijdens bezoeken en een week stage leren ze die beroepen beter kennen. Daarnaast leren ze over doelgroepen en andere culturen, dementie, ergonomie en communicatie. Wij hechten vooral belang aan 'leren leren': hoe bereid je je voor op toetsen, hoe maak je papers, waar zoek

je info op? Want nadien stromen ze door naar een beroepsopleiding bij Familiehulp of i-mens of in het Frans bij Bruxelles Formation en Cobeff (coordination bruxelloise pour l'emploi et la formation des femmes). Daar leren ze de vaktechnische competenties die ze als zorgmedewerker nodig hebben.

De opleiding cultuursensitieve zorgambassadeur richt zich tot vrouwen die ervaring hebben als mantelzorger en van zorg hun beroep willen maken. Het is een samenwerking met EVA bxl vzw en partners in Kuregem en de Noordwijk. De deelnemers lopen daar een dag per week stage, gaan samen met een verzorgende bij ouderen op bezoek, en leren zo tradities en gewoonten in andere culturen kennen. Nadien gaan ze aan de slag als cultuursensitieve zorgambassadeur, een beroep dat officieel echter niet bestaat. Met dit pilootproject probeert EVA bxl vzw de brug te slaan tussen verschillende culturen in zorgorganisaties. Studies wijzen uit dat daar nood aan is.

Onze derde opleiding in de zorgsector is Intro Zorg, in opdracht van Tracé Brussel en in samenwerking met Brusselleer. Mensen met een ECOSOC-contract¹ of een contract Artikel 60 doen er werkervaring op in de ouderenzorg, kinderopvang, thuiszorg, enzovoort. Zij leren de job al doende, volgen opleidingen op maat, en krijgen steun van een trajectbegeleider om nadien vast werk te zoeken. Ik hoop overigens dat er ook werkervaringsplaatsen komen in bijvoorbeeld WZC's, een ideale plek om het beroep te leren. Een opleiding volgen is een grote investering. Soms krijgen deelnemers een vergoeding voor vervoer of kinderopvang, maar niet altijd. Bijna de helft van de deelnemers heeft geen inkomen of is afhankelijk van hun partner of familie, terwijl een opleidingstraject al vlug 2 jaar duurt, voor een verpleegkundige zelfs 5 jaar. Ik weet niet hoe sommigen het doen.

¹ Sociale economie contract, het vroegere DSP-doorstromingscontract

Wij leiden vrouwen op die ervaring hebben met mantelzorg en van zorg hun beroep willen maken

Wie in de zorg werkt moet flexibel zijn en heeft onregelmatige uurroosters. Maar 's morgens, 's avonds en zelfs in vakanties is het moeilijk om kinderopvang te vinden. Vroeger gaven wij geen les tijdens de schoolvakanties of op woensdagmiddag, maar dat doen we nu wel. Dat is de realiteit op de arbeidsmarkt, daar moeten ze aan wennen. We helpen hen wel altijd om oplossingen te zoeken.

Wie zorg verleent moet vooral de juiste basishouding hebben zoals empathisch en geduldig zijn, en de juiste attitudes hebben zoals op tijd komen, verwittigen bij belet, als je ziek bent een briefje binnenbrengen, enzovoort. Onze deelnemers begrijpen bijvoorbeeld



Bien Bettens
teamleider Groep Intro

Wij laten onze deelnemers wennen aan de realiteit op de arbeidsmarkt

niet goed dat ze moeten gaan werken terwijl er thuis een vreemde op hun kind moet komen passen. Verandering van gedrag vergt veel tijd en geduld.

Wij informeren alle werkzoekenden over hun rechten en plichten, en hoe die anders zijn in Vlaanderen, Wallonië en Brussel. Zo moet iemand die een zorgopleiding wil volgen zich eerst inschrijven bij Actiris en daarna bij de VDAB. Ook de gelijkschakeling van een buitenlands diploma verschilt. En als verpleegkundige mag je met een Nederlandstalige gelijkschakeling wel in een Brussels Nederlandstalig ziekenhuis werken, maar niet in Luik of Dinant. Terwijl dit vaak mensen van Afrikaanse afkomst zijn die heel goed Frans spreken. Krijg dat maar eens uitgelegd!

Tijdens corona kregen al onze deelnemers een internetverbinding via de VDAB, want velen hadden dat niet. We hebben iedereen goed voorbereid om digitaal les te volgen, daarna was iedereen altijd in de les, wat anders nooit het geval is. 's Morgens was er 40 minuten les, overdag konden ze oefeningen maken of filmpjes bekijken, en 's avonds was er een les om samen de dag te overlopen. Sindsdien vragen we nieuwe deelnemers om hun smartphone, tablet of laptop mee te brengen en leren we hen werken met Zoom of Teams, of met Smartschool voor de kinderen. Tijdens corona hebben we grote stappen gezet om de digitale kloof te verkleinen. We kregen ook een aantal laptops van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, VDAB Brussel en Actiris, die we bijkomend kunnen inzetten in onze opleidingen. Die vormen van *blended learning*, waar je klassikale lessen mengt met digitale lessen, moeten vanzelfsprekend worden."



De Vooropleiding Social Profit voor anderstaligen is een samenwerking tussen VDAB en Groep Intro, en bestaat uit de opleidingen Ingroei Social Profit en Nederlands ZorgkabiNed. Enkele deelnemers vertellen hun verhaal. Ze spreken Nederlands, een taal die ze een half jaar geleden niet kenden.

Samba Kane: "Ik ben 27 jaar, kom uit Senegal, ben opgegroeid in Zwitserland en woon nu 9 jaar in België. Ik woon in Zellik met mijn Belgische vrouw. Volgende maand word ik papa. Ik ben informaticus, maar werk liever met mensen. Ik volg nu de opleiding zorgkundige en wil daarna verpleegkundige worden. Dat zit in de familie. Mijn vader en mijn broer zijn dokter in Genève."

Odette Niyonsaba: "Ik ben 45 jaar en kom uit Rwanda. Mijn twee kinderen wonen in Oeganda. Ik was ondernemer en kocht met mijn bedrijf auto-onderdelen en auto's in Dubai om ze in Rwanda te verkopen. Ik ben nu 5 jaar in België en al die tijd werkloos. Dat is niet goed. Als zorgkundige hoop ik snel werk te vinden. Omdat ik Engelstalig ben, is het makkelijker om Nederlands te leren dan Frans. Mijn zus woont in Affligem. Misschien verhuis ik later naar daar."

Consolée Zaninka Mukwiza: "Ik ben 33 jaar, kom uit Congo en ben nu 8 jaar in België. Mijn moedertaal is Swahili, ik spreek Frans en hier leer ik Nederlands. Als mensen dialect spreken, is dat moeilijk. In Congo ging ik alleen naar de basisschool. Hier volgde ik een opleiding bij Familiehulp en werkte daar 2 jaar in de thuiszorg. Nu volg ik de opleiding als zorgkundige en ik deed stage in woonzorgcentrum Sint-Monika."

Prudencia Musi: "Ik ben 40 jaar en kom uit Kameroen. Ik woon nu 9 jaar in België en werkte 4 jaar in een kledingwinkel in Matonge. Maar als verkoopster moet je jong zijn, daarom wil ik nu zorgkundige worden. Ik deed stage in woonzorgcentrum Sint-Jozef en was heel enthousiast. Ik heb een warm hart voor ouderen."

Debora Fagbohoun: "Ik ben 30 jaar en kwam 4 jaar geleden uit Benin naar België. Ik praat graag met oudere mensen en wil zorgkundige worden. Na deze opleiding kan ik Nederlands spreken en kan ik snel werk vinden. Daarna wil ik verpleegkundige worden. Dan verdien ik meer."

Bridget Abimwi: "Ik ben 36 jaar, kom uit Kameroen en woon sinds 3 jaar in België. Ik ben kapster en werkte een jaar in een kapsalon. Toen mijn schoonmoeder in Kameroen ziek was, heb ik haar verzorgd. Dat wil ik hier als beroep doen. Om een job te vinden, is het belangrijk dat ik Nederlands ken. Ik leer bijvoorbeeld alle lichaamsdelen kennen."



"Ik wil graag zorgkundige worden"

De beste manier om mensen te rekruteren is persoonlijk contact

“Toen ik 14 jaar geleden vanuit Moldavië in Brussel belandde, voelde ik me verloren”, vertelt Svetlana Chirilenco. “Ik sprak de taal niet en weet uit ervaring hoe moeilijk het is om passend werk te vinden. Sinds 5 jaar werk ik nu als trajectbegeleider bij Aksent vzw. Ik sta er in voor rekrutering, selectie en aanwerving en begeleid mensen naar de arbeidsmarkt. In onze projecten doen zij werkervaring op.”

Svetlana Chirilenco
trajectbegeleidster Aksent vzw



“Aksent vzw omvat twee lokale dienstencentra in Schaarbeek en Evere, en een dienst aanvullende thuishulp. Wij hebben 17 medewerkers met een werkerevaringscontract van 2 jaar of een inschakelingscontract als Artikel 60'er, en daarnaast ook drie leerlingen in het kader van deeltijds leren-deeltijds werken en verschillende stagiairs. Acht van onze medewerkers werken als thuishulp bij senioren, twaalf als onthaalmedewerker, chauffeur of logistiek medewerker. Ongeacht hun takenpakket verwachten we van iedereen dezelfde kerncompetenties zoals flexibiliteit, dienstbaarheid, zelfstandig zijn en kunnen samenwerken.

We werven mensen aan via verschillende kanalen. Wij verspreiden onze vacatures bij partners zoals CAD De Werklijn, InBrussel, Maks vzw, Mission Locale, Tracé Brussel, Werkwinkels, Groep INTRO en Vokans. Soms hebben werkzoekenden die door een tewerkstellingsconsulent naar ons worden doorverwezen echter weinig informatie over de werkpost, of voldoen zij niet aan de voorwaarden voor een traject in de sociale economie. Wij steken daar veel tijd en geduld in en proberen hen een realistisch beeld te schetsen van de zorgsector en de zorgberoepen. Zo'n sollicitatieprocedure levert echter niet altijd het gewenste resultaat. De beste manier om nieuwe medewerkers te vinden is werkzoekenden persoonlijk te benaderen. Naast de publicatie van onze werkaanbiedingen op de website van Actiris, VDAB en Indeed, plaatsen we onze vacatures op plekken waar veel werkzoekenden komen, zoals job- en opleidingsbeurzen, antennes van Actiris, OCMW's, opleidingscentra en taalopleidingen. Als je mensen persoonlijk aanspreekt, merk je meteen of ze interesse hebben en kunnen we ook nagaan of ze voldoen aan de criteria van de werkervaringsstatuten. Die zijn erg streng: je moet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen, minstens 2 jaar uitkeringsgerechtigd zijn of een leefloon krijgen, langdurig werkloos en kortgeschoold zijn, enzovoort.

Onlangs had ik voor twee vacatures meer dan 500 reacties. Dan organiseer ik infosessies om onze werking voor te stellen en kan ik mensen persoonlijk aanspreken. Wij selecteren van in het begin mensen die geschikt zijn voor de zorgsector. Ik check hun affiniteit met senioren, pols naar vroegere ervaringen, en ga na of ze open staan om bij te leren. Ook wie niet bij ons terecht kan, probeer ik enthousiast verder te helpen.

Voor we iemand aanwerven, organiseren we soms een observatiestage. Dan gaat de kandidaat samen met een ervaren collega bij een oudere aan huis, om duidelijk te zien wat de job inhoudt. We vragen dan ook feedback aan die senior of alles goed verlopen is. Ik bespreek met elke kandidaat zijn beroepsprofiel en opleidingstraject en we stellen op basis van hun talenten en problemen een persoonlijk ontwikkelingsplan op. We gaan na wat iemand wil en kan, en wat haalbaar is. Wanneer iemand dan in dienst komt, gaat hij of zij de eerste weken ook mee met een peter of meter bij wie ze altijd terecht kunnen met hun vragen.

Ik ben pedagoge van vorming, dat is ook mijn roeping. Ik moedig werkzoekenden aan, motiveer hen, help hen op weg. Zo was er bijvoorbeeld een Marokkaanse vrouw die enkel lagere school gevolgd had en als logistiek medewerker solliciteerde. Maar zij had veel ervaring als mantelzorger – een job in die sector zou goed bij haar passen. Maar zij kende die sector niet, wat overigens voor veel werkzoekenden het geval is. Een ander voorbeeld is een jonge vrouw die uit het bijzonder onderwijs kwam. Meteen bij Familiehulp beginnen werken, was te hoog gegrepen voor haar. Daarom gaven wij haar de kans om bij ons ervaring op te doen en tegelijkertijd de CVO-opleiding verzorgende te volgen. Eigenlijk moest ze nog 'leren leren'. Ik oefende met haar om hoofd- en bijzaken te onderscheiden, sleutelbegrippen en definities te leren, samenvattingen te maken, haar spelling te verbeteren ...

We gaan altijd na wat iemand wil en kan, en wat haalbaar is

eigenlijk deed ik veel meer dan strikt noodzakelijk. Maar zij heeft het gehaald, dat geeft veel voldoening. Als iemand werk vindt, delen wij hun blijdschap.

Al onze medewerkers zijn van buitenlandse origine. Op het werk spreken we Nederlands, wie dat nodig heeft kan taallessen volgen. We zorgen ook dat iedereen een basis-kennis informatica op de werkvloer krijgt. Vaktechnische kennis zoals poetstechnieken of productkennis leren ze al doende. Voor ze naar een nieuwe klant gaan, informeren we hen ook altijd over de gewoontes en verwachtingen van die klant. Die hebben soms gezondheidsproblemen, of hebben onlangs iemand verloren, of zijn vaak humeurig ... daar moet je als thuishulp mee leren omgaan.

Onze mensen starten altijd supergemotiveerd, maar omdat ze slechts een tijdelijk contract krijgen, verliezen ze na een tijd hun motivatie. Die krikken we dan terug op door de juiste leeromgeving te creëren en hen permanent aan te moedigen en te ondersteunen. Alle medewerkers krijgen een attest van hun gevolgde opleidingen en een rapport over hun werkervaringstraject - een diploma of getuigschrift mogen wij jammer genoeg niet geven. Maar wat vooral telt is dat onze medewerkers tijdens hun werkervaring de nodige competenties, vakkennis en de juiste attitudes verwerven om nadien vast werk te vinden. Dat lukt bijna altijd.”

Bijna al onze medewerkers vinden nadien vast werk

“Ik werk heel graag met ouderen”

“Ongeveer 2 jaar geleden gaf mijn tewerkstellingsconsulent van de Werkwinkel me een vacature als thuishulp. Hij hielp me met mijn cv en motivatiebrief, en zo kwam ik in contact met Svetlana, de trajectbegeleidster van Aksent vzw. Omdat ik niet veel wist over de zorgsector kon ze mij niet aanwerven, maar ze nam mij wel op in de werfreserve. Na een initiatie zorgberoepen kon ik bij een volgende sollicitatie mijn interesse en motivatie veel beter uitleggen. Ik kon hen overtuigen van mijn grote passie voor ouderen en ik had veel ervaring door voor mijn grootouders te zorgen. Ik besepte ook dat ik eerst een beroep moest leren voor ik kans zou maken om in Brussel werk te vinden. Ik ben van Marokkaanse afkomst en de kans om met een contract werkervaring op te doen in België, wilde ik met beide handen grijpen.

Ik heb enorm veel bijgeleerd. Eerst ging ik met een ervaren collega naar senioren thuis. Ik leerde zaken zoals flexibel zijn, mijn werk goed organiseren, signaleren wanneer klanten zich niet goed voelden, ik leerde senioren aanmoedigen om actief te blijven, enzovoort. Ik oefende ook mijn Frans en mijn Nederlands, dat zijn echt geen gemakkelijke talen. Ik heb vroeger weinig kans gehad om te studeren en mijn kinderen gaan nu naar een Nederlandstalige school. Ik wil hen graag helpen en ook met hun leraren communiceren. Ik vond het ook niet gemakkelijk om mijn gezinsleven te combineren met een superflexibel uurrooster en om thuis te studeren.

We kregen vormingen zoals informatica, poetstechnieken, communicatie, ouderenziektes, enzovoort. De belangrijkste vorming was cultuursensitieve zorgambassadeur, waardoor ik in contact kwam met organisaties zoals medische centra en woonzorgcentra. Ik leerde ook zorgambassadeurs kennen die senioren informeren over en doorverwijzen naar zorginstellingen. Zo overbruggen zij de kloof tussen anderstalige ouderen en zorgorganisaties. Alle ouderen waren altijd heel dankbaar voor onze hulp. Wanneer ze droevig of ziek waren, scheurde mijn hart om hen telkens te moeten achterlaten. Wanneer iemand overleed, vond ik dat zeer moeilijk om te verwerken.

Ik ben heel blij met de opleiding en de steun die ik kreeg. Ik kon altijd bij mijn begeleiders terecht en sta nu veel sterker in mijn schoenen. Ook mijn huidige baan als thuishulp heb ik te danken aan Svetlana, die me hielp solliciteren. Eerst kreeg ik een vervangingscontract,

maar nu heb ik een contract van onbepaalde duur. Ik ben heel blij en doe mijn werk graag. Het geeft me veel voldoening dat ik ouderen in mijn buurt kan helpen en hen wat plezier kan bieden. Doordat mijn begeleiders in mij geloofden, heb ik mijn weg gevonden!”



Sohaila El Jilali
thuishulp bij À VOS CÔTÉS



De diversiteit in de thuiszorg maakt ons werk extra boeiend



Martine De Ridder
Familiehulp vzw, regiodirecteur Brussel-Halle-Vilvoorde

“Familiehulp vzw streeft in heel Vlaanderen naar een grotere diversiteit aan medewerkers en klanten. In Brussel is dat als thuiszorgorganisatie de enige mogelijke weg”, zegt Martine de Ridder, een van de voortrekkers van deze vernieuwende aanpak.

“Van onze 86 verzorgenden en 48 huishoudhulpen is 43 procent van Belgische afkomst en 57 procent komt uit Congo, Kameroen, Marokko, Nigeria, Indië, Zuid-Amerika, enzovoort. Die diversiteit is een noodzaak om aan personeel te geraken, maar het is ook een bewuste keuze. Via ons diverse personeelsbestand streven we namelijk ook naar een meer divers klantenbestand. Het merendeel van onze 600 Brusselse klanten is immers nog altijd van Belgische afkomst.

Sinds 15 jaar werft Familiehulp elk jaar een tiental werkzoekenden aan in een werkervaringscontract. Gedurende 2 jaar bereiden we hen voor op de opleiding polyvalent verzorgende of als huishoudhulp in de thuiszorg. Bij hun aanwerving toetsen we hun affiniteit met de zorg en hun potentieel om later vast bij ons te komen werken. Deze werknemers zijn de motor voor meer diversiteit in ons personeelsbestand en onze evolutie naar een meer cultuursensitieve organisatie.

In veel gemeenschappen is professionele thuiszorg nog steeds *not done*. In hun land van oorsprong zijn er geen rusthuizen, kinderen zorgen er voor hun ouders en halen hen in huis. Dat was vroeger ook zo in Vlaanderen, maar dat is nu anders. Ook voor mensen van vreemde origine verandert dat. Met het project ‘cultuursensitieve zorgambassadeurs’ van EVA bxl vzw begeleiden we werknemers om thuiszorg bekend te maken bij hun achterban. Als zij thuis enthousiast over hun job vertellen, groeit er in brede kring hopelijk een positiever beeld over thuiszorg. Onze zorgambassadeurs bezoeken ook dagcentra, woonzorgcentra en lokale dienstencentra, zodat zij het ruimere zorglandschap leren kennen en dat kunnen doorvertellen. Zo hopen we dat mensen van vreemde origine toch de stap naar passende professionele zorg durven zetten. Daar is nog een lange weg te gaan.

Wij werken in Brussel met 12 teams van 10 à 15 medewerkers. Inmiddels hebben wij in ons middenkader twee mensen van Marokkaanse afkomst en een van Congolese. Die diversiteit is vaak heel nuttig, zij hebben een ander referentiekader. Hoe gaat men in hun cultuur bijvoorbeeld om met corona? Veel ver-

schillen zitten hem vaak in details. Wij wassen af met warm water in een kom, in andere culturen spoelen ze de vaat af onder een lopende kraan. Klanten die dat niet gewoon zijn, zeggen dan soms ‘zij moet niet meer komen, want zij kan niet afwassen’, terwijl alles wel proper is. Op elk teamoverleg komen cultuurverschillen ter sprake, en we leren onze medewerkers om daarover te praten met elkaar en met hun klanten. Ons uitgangspunt is dat iedereen het goed bedoelt, maar sommige dingen anders doet omdat ze dat zo geleerd hebben. Niet alle klanten staan daar voor open, maar wij maken geen onderscheid tussen Fatima en Maria. Wij verwachten van alle medewerkers dezelfde taken, omgangsvormen en vaardigheden. Iedereen moet bloemkool met witte saus kunnen maken, en tegenwoordig ook couscous. Als klanten zeggen ‘wij willen geen Afrikaanse poetsvrouw’ of ‘geen Mohammed’, gaan wij daar niet in mee. Dat bespreken we ook altijd op ons teamoverleg. Iedereen moet achter zijn collega’s staan en hen verdedigen bij de klant, ongeacht de origine of de taal. Overigens is onze voertaal Nederlands, al spreken sommigen onder elkaar ook Frans of Arabisch. Wie dat nodig heeft, kan lessen Nederlands volgen.

Een ander probleem is grenzen stellen. Veel medewerkers vinden het heel moeilijk om ‘neen’ te zeggen, want dat hoort niet in hun cultuur. Een poetsvrouw mag niemand wassen, maar als een klant vraagt om de rug te wassen, doen ze dat soms toch. Of omdat ouderen graag mensen aanraken, laten veel verzorgenden dat toe. Maar soms gaat dat te ver, en komt hun man mee naar kantoor om te zeggen dat dat niet kan! Wij vinden ook dat dat niet kan, maar hebben liever dat onze vrouwen voor zichzelf opkomen. Wij stimuleren hen om mondig te zijn en zelf hun grenzen te stellen.

Met ons diverse personeelsbestand streven we naar een meer divers klantenbestand

Wat ook een probleem is, zijn de normeringen van de Vlaamse overheid. Onze medewerkers moeten 85 procent van hun werktijd bij klanten thuis doorbrengen, de overige tijd dient voor vorming, overleg en vervoer. In Brussel verlies je echter heel veel tijd aan verplaatsingen. Inmiddels proberen wij wel meer buurtgericht te werken. Als we bijvoorbeeld rond een dienstencentrum door mond-tot-mondreclame meer klanten bereiken, moeten onze medewerkers zich minder ver verplaatsen. Maar we zouden vooral meer tijd moeten hebben voor onderling overleg. Probeer iemand die weinig Nederlands kent het correct gebruik van mondmaskers maar eens uit te leggen, of alle veiligheidsvoorschriften in het kader van corona correct te laten naleven. Dan volstaat het niet om een notaatje te sturen met de vraag het te lezen. Je moet hen samenbrengen, vaak in meerdere talen uitleggen wat ze moeten doen om veilig te werken, nagaan of ze het begrepen hebben ... dat vraagt tijd en educatieve skills. Kortom, dat is niet zo simpel.

Als je elkaar niet goed verstaat - en dan gaat het niet enkel over een taalbarrière - kan er veel mis lopen. Maar al die verschillen in taal en cultuur maken het ook erg onvoorspelbaar, boeiend, en verrijkend. Het vraagt veel energie, maar het is ook leuk werken, met meer begrip voor elkaar. Net omwille van die grote diversiteit werken veel van onze medewerkers graag in Brussel.”



“Dit werk geeft een andere kleur aan mijn leven”

“Ik kom uit Tunesië en kwam in 1999 naar België. Ik was toen 24 jaar. Ik heb 10 jaar als hoofdkassierster in een supermarkt gewerkt. Via een ex-collega hoorde ik over Familiehulp, en dat interesseerde me meteen. Ik kreeg van haar alle informatie en ben me daar toen gaan presenteren. Zij stelden me voor om eerst een vooropleiding verzorgende van drie maanden te volgen, en daarna 10 maanden als zorgkundige. In 2018 behaalde ik mijn diploma. Ik had mijn stage op Noah gedaan, een dagcentrum van Familiehulp, en kreeg de kans om daar te beginnen. Ik werk nu drie dagen per week in het dagcentrum en twee dagen als thuishulp.

Als ik bij mensen thuis ga, help ik hen met aankleden, eten, opruimen, zich klaarmaken, en ik leerde bijvoorbeeld ook hoe je medicatie moet aanbieden. In het dagcentrum komen er drie dagen per week 10 of 11 mensen - tijdens corona zijn dat er maar 7, omdat we afstand moeten houden. Iedereen spreekt Nederlands, Frans of Arabisch. Het zijn allemaal mensen die zelfstandig wonen maar zorg nodig hebben. Ze hebben een ziekte zoals MS, diabetes of alzheimer, sommigen hebben psychische problemen, anderen voelen zich erg eenzaam en depressief. Ze komen naar hier om een babbeltje te doen, een koffie te drinken, we praten over alles. Ik doe dat heel graag. We doen ook activiteiten zoals de kerstboom versieren, samen naar een film kijken of karaoke zingen, en één dag per week doen we haarverzorging, manicure en massage – dat heeft altijd veel succes.

Ik ben dankbaar dat ik de kans kreeg om hier te werken. De dag dat ik hier mocht beginnen, ben ik op een andere manier beginnen leven. Ik heb hier veel geleerd over communicatie, het contact met de mensen, het sociale leven, het financiële, enzovoort. Ik krijg hier ook verantwoordelijkheden, en als wij bellen om iets te vragen, luisteren de verantwoordelijken van Familiehulp altijd. Ik heb vroeger altijd lessen Nederlands gevolgd. Dat vind ik erg belangrijk, ook voor mijn kinderen. Zij gaan naar een Nederlandstalige school, dan kan ik ook met de leerkrachten praten. Bij Familiehulp kan ik mijn Nederlands oefenen met mijn collega's, in de supermarkt ging dat niet. Noah geeft echt een andere kleur aan mijn leven. Ik voel me hier de juiste persoon op de juiste plaats.”

Hayet Ousji
verzorgende Familiehulp



Erkenning van verworven competenties (EVC)

Deed je vroeger ervaring op in je vrije tijd, als vrijwilliger of in een vorige job? En is die opgedane kennis en ervaring nuttig voor een bepaald beroep of een opleiding? Dan kan je die 'competenties' laten erkennen en waarderen als 'eerder verworven competentie' of EVC¹.

Er zijn tien beroepen waarvoor je een EVC-erkenning kan aanvragen. In de zorg- en welzijnssector zijn dat kinderbegeleider voor baby's en peuters, en kinderbegeleider voor schoolgaande kinderen. Je kan ook EVC's aanvragen voor vrijstellingen in opleidingen.

Om een EVC-erkenning aan te vragen, moet je kunnen aantonen hoe je die kennis en ervaring opdeed. Daarvoor moet je een portfolio opstellen als 'bewijs' van je competenties. Dat kan bijvoorbeeld met foto's, werkstukken, getuigschriften of deelnamebewijzen. Daarna is er een proef om je competenties te beoordelen. Dat gebeurt door een EVC-testcentrum zoals VDAB of een centrum voor volwassenenonderwijs (CVO). Indien je portfolio en je proef aantonen dat je de juiste competenties hebt, krijg je een bewijs van beroepskwalificatie, van deelkwalificatie of van competenties.

Een EVC-traject kost 120 euro. Wie enkel een deelkwalificatie wil of tot een bepaalde kansengroep behoort, betaalt minder. Voor wie een CVO-opleiding volgt, is het EVC-traject gratis.

¹ De afkorting EVC staat voor 'Eerder Verworven Competenties', 'Elders Verworven Competenties' of 'Erkennen van Verworven Competenties'.

Praktijk en theorie versterken elkaar

Elmer vzw is een sociale kinderopvang en ondersteunt nieuwe kinderbegeleiders in hun opleiding. "Het is onze huiscultuur om te blijven leren", zeggen leidinggevend Anne Lambrechts en Latifa Bouhoute.

Anne Lambrechts: "Langdurig werkzoekenden zonder diploma kunnen bij ons werken met een tewerkstellingscontract van Actiris. Om een kwalificatie van kinderbegeleider te behalen, volgen ze tegelijk de opleiding 'Begeleider in de kinderopvang' bij CVO Brussel. Onze medewerkers in opleiding komen vaak uit kansengroepen en we rekruteren ook bij ouders van de kinderen uit de opvang. Zo staan we dicht bij de gezinnen én krijgen we veel diversiteit bij de medewerkers."

Latifa Bouhoute: "Toen ik bij Elmer begon, had ik geen diploma. Dat leek net alsof ik in het donker stapte. Door te studeren ging het licht aan. Een opleiding is essentieel. Je hebt kennis nodig over de ontwikkeling van het kind, omgang met ouders, de hechtingstheorie, EHBO, veiligheid ... Dat leer je niet alleen door met kinderen bezig te zijn, wel door te studeren en kaders mee te krijgen. Als je al werkt tijdens je opleiding, kan je de leerstof beter verwerken. Je legt linken tussen theorie en praktijk. Zo word je een betere kinderbegeleider en krijg je meer zelfvertrouwen."

Anne: "De opleidingen starten in september of in februari. Soms beginnen begeleiders al vroeger bij ons. In die periode krijgen ze nog geen te grote verantwoordelijkheden. Ze geven bijvoorbeeld nog geen



Anne Lambrechts
coördinator Elmer

Latifa Bouhoute
vestigingsverantwoordelijke

Begeleiders die starten als laaggeschoolde, krijgen vaak zin om verder te studeren

medicatie, of werken nog niet met kinderen die speciale zorg vragen. Wat ze al wel doen, is met kinderen spelen, eten geven, ze te slapen leggen, enzovoort. Tijdens hun onthaaltraject geven we hen alvast voldoende informatie over de omgang met kinderen, en onze pedagogische begeleiders helpen hen bij hun administratie en schoolopdrachten.

We helpen hen ook als ze Elders Verworven Competenties (EVC's) willen aanvragen voor een vrijstelling in een opleiding. We zijn geen voorstander van het volledige EVC-bewijs voor kinderbegeleiders. De overheid heeft dat beslist, zodat meer mensen die job kunnen doen. Maar het is niet omdat je al ervaring hebt, dat je alles kan. Het gaat over de ontwikkeling van kinderen, niet gewoon over snottebellen en pampers. Kinderbegeleiders hebben een cruciale rol in de opvoeding én we ondersteunen ouders. Als de eerste drie jaren van kinderen niet goed zitten,

heeft dat effect op heel hun leven. Een opleiding is dus echt nodig."

Latifa: "Sommigen willen na hun kwalificatie voor kinderbegeleiding nog een diploma, zoals de bachelor 'Pedagogie van het jonge kind'. Dan kan je nadien als vestigingsverantwoordelijke werken of als pedagogisch begeleider. Ik volgde zelf die opleiding, en leerde meer over psychologie en coaching. Het is mooi dat de werkgever je ondersteunt als je gaat studeren. Bij ons is het een cultuur, we kunnen erover praten, we maken afspraken over de lessenroosters, en er is begrip. Zonder die steun is het moeilijk om werk en een studie te combineren. Blijven ontwikkelen en blijven leren staan sowieso centraal bij Elmer. Er is nu bijvoorbeeld iemand die verpleegkunde studeert, en iemand die graag maatschappelijk werker wil worden. Ze beginnen bij ons als laaggeschoolde, en krijgen goesting om verder te studeren."

“Ik ben hier echt gegroeid”

“Ik ben 29 jaar en heb een dochtertje van 4,5 jaar. Ik werk bijna 2 jaar in Elmer met een werkervaringscontract van Actiris en volg de opleiding kinderverzorging. Eén dag per week volg ik les in CVO-Brussel, en drie dagen per week zorg ik hier voor baby's en kleuters. In het CVO moet ik veel lezen en toetsen doen, bijvoorbeeld EHBO, het welzijn van kinderen, met ouders leren omgaan, enzovoort. In Elmer doe ik praktijkervaring op. Ik leer meer wanneer ik iets doe, dan wanneer ik iets lees. Als ik iets zie in de praktijk, dan versta ik het beter en onthoud ik het gemakkelijker. Ik heb geleerd om met kindjes om te gaan, ook met kinderen met specifieke zorgen. Van vier kinderen maakte ik een aandachtsmapje over hun welbevinden en ontwikkeling, evolutie in stappen en praten, fijne en grove motoriek, enzovoort. Ik leerde ook ouders te woord staan, te vertellen hoe het met hun kindje gaat en op hun vragen te antwoorden.

Ik ben deze opleiding gestart omdat ik graag met kinderen werk. Ik doe dat met heel mijn hart en wil dat de rest van mijn leven blijven doen. Ik had vroeger al in een buitenschoolse opvang gewerkt, maar hier is het met kleinere kinderen. Ik werk het liefst met baby's. Met deze opleiding krijg ik een attest kinderverzorging. Ik heb het geluk dat ik nog



Laetitia Deroy
kinderverzorgster Elmer in de Stad

1,5 jaar langer kan blijven bij Elmer. Ik ga nog een opleiding algemene vakken volgen, om een diploma middelbaar onderwijs te behalen. Sommige crèches vragen dat.

Ik werk hier heel graag. In het begin verliep voor mij alles nogal chaotisch. Maar ik voelde me welkom, en iedereen is vriendelijk en wil helpen. Ik ben hier heel goed begeleid met veel informatie, voorbeelden en ook geduld. Stap voor stap leerde ik bij om alles correct uit te voeren. Toen ik hier begon was ik heel verlegen en durfde ik niks vragen. Door de steun van de collega's en de begeleidsters heb ik veel geleerd en kreeg ik meer zelfvertrouwen. Ik ben alleenstaande mama, en ook thuis gaat het nu veel beter. Ik ben hier echt gegroeid.”

Wij investeren in vorming en opleiding in de thuiszorg



Leslie Ndoni
recruiter zorg en omkadering

De zorgorganisatie i-mens is ontstaan uit een fusie van Solidariteit voor het Gezin, Thuishulp, en hun vzw's voor thuisverpleging. “Wij bieden thuisverpleging, poets- en oppashulp, gezinszorg, kraamzorg en nog meer”, steekt Leslie Ndoni meteen van wal. “In Brussel hebben wij regelmatig vacatures voor verzorgenden. In de regio Halle-Vilvoorde zoeken wij soms ook zorgkundigen.”

“Wij verwachten van onze sollicitanten dat ze openstaan voor andere culturen, en aan onze werknemers geven wij vormingen over diversiteit. Ook onze klanten maken wij attent op de verschillende culturen. Zij zeggen weleens: ‘Ik wil geen Poolse of Afrikaanse’

Mensen werken graag in de thuiszorg omwille van de nauwe contacten met klanten en patiënten

of ‘alleen een Nederlandstalige graag’, maar dat is discriminerend en daar gaan wij niet op in.

In Vlaanderen is een auto vaak onmisbaar, want je hebt soms klanten in wel vijf verschillende gemeentes. In Brussel gebruikt ons zorg- en poetspersoneel meestal het openbaar vervoer. Daarom hoeven zij niet per se een rijbewijs te hebben. In Brussel kan je gemakkelijker zonder auto bij de klanten geraken en mensen wonen dicht bij elkaar.

In Brussel werven wij veel werkzoekenden aan met subsidies van Actiris. Wie aan de juiste voorwaarden voldoet, kan terecht in een tewerkstellingsstatuut. We verspreiden onze vacatures digitaal via verschillende sites en papieren kanalen. We gaan ook naar scholen om studenten aan te spreken en werken samen met VDAB, Actiris, en traject- en loopbaanbegeleiders. Als er, ondanks alle acties, voor een bepaald profiel toch te weinig instroom is, werken we voor bepaalde profielen samen met interim-bureaus.

Tijdens de coronacrisis bleven onze thuiszorg, kinderverzorging en gezinsondersteuning op volle toeren draaien en daar waren ook regelmatig vacatures. De tijd die men aan iedere zorgvrager spendeerde, bleef wel

Onze werknemers krijgen een smartphone en een opleiding om ermee te werken

gegarandeerd. Net omwille van die nauwe contacten met klanten en patiënten, werken mensen graag in de thuiszorg. Inmiddels weet iedereen dat het loon voor zorgberoepen niet hoog is, en voor sommige profielen kunnen werknemers hun anciënniteit niet meenemen. Die dingen zouden anders kunnen om zorgjobs interessanter te maken.

We verwachten van onze medewerkers voldoende technische competenties om het beroep uit te oefenen. Ook gedragscompetenties zijn belangrijk zoals empathie, klantvriendelijk zijn, verantwoordelijkheid en zelfstandig werken. Als er een probleem is met een klant of met de planning, verwachten we dat de medewerker zelf belt naar de sectorverantwoordelijke en niet afwacht. Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend, dat moeten we soms echt aanleren.

Sinds vorig jaar is onze werkorganisatie gedigitaliseerd en krijgen onze werknemers een smartphone en een opleiding om ermee te werken. Verpleegkundigen werkten al met een tablet om patiëntendossiers te raadplegen, verzorgenden hadden nog alles op papier. We gebruiken ook administratieve apps om werkuren en afwezigheden te registreren. Voor de digibeten was dat geen evidentie, maar nu loopt het goed.

Voor elke functie voorzien we een opleidingsprogramma. We bieden technische bijscholingen zoals valpreventie, wondzorg, hef- en tiltechnieken en veilig schoonmaken. Daarnaast bieden we algemene vorming over communicatie, agressie, waardig levenseinde, kansarmoede en omgaan met een psychiatrische problematiek. We voorzien ook opleidingen waarin mensen zich kunnen omscholen om een nieuw beroep uit te oefenen. Zo geeft ons Project 3030 aan huishoudhulpen de kans om na vijf jaar dienst een opleiding te volgen tot zorgkundige. Dat is gratis voor hen en ze blijven bij ons in dienst. Na de opleiding kunnen ze dan intern solliciteren.

Ook over COVID-19 geven we voldoende informatie, want het personeel maakt zich zorgen over hun veiligheid. We geven vormingen over beschermingsmateriaal, mondmaskers, handhygiëne en meer. We hebben zelfs een opleiding om de symptomen van het virus te herkennen.”



“De klanten zijn heel dankbaar”

Geert Van Groen
verzorgende i-mens

“Ik help mensen met koken, de was en de plas, maar ook financiële verrichtingen of boodschappen doen. Soms is er veel werkdruk en willen klanten veel gedaan krijgen. Op andere dagen zeggen ze: ‘we doen het vandaag wat rustiger’. Maar dan wil ik toch graag al mijn taken doen. De meesten zijn heel dankbaar en sommigen willen dat ik nog wat blijf om een kop koffie te drinken. Die dankbaarheid is mooi natuurlijk. Maar er zijn ook klanten die niet inzien dat ze echt hulp nodig hebben, en dat wij met hen inzitten.

Als de gezondheid van klanten achteruit gaat, meld ik dat aan mijn leidinggevende. Ze beginnen bijvoorbeeld dingen te vergeten, of ze lopen slechter. Indien nodig, vragen we een herziening van het dossier aan, zodat we de behoeften van de klant kunnen bijsturen. Ik heb graag dat klanten mee boodschappen doen als hun gezondheid dat toelaat. De meeste klanten zitten veel binnen en zien weinig mensen, en als ze mee naar de winkel gaan komen ze eens buiten. Dan leven ze echt op. Maar er zijn ook collega's die liever snel alleen boodschappen doen. Iedereen heeft zijn eigen aanpak.”



Billy Kalonji
coördinator Job@uBuntu

Wij werken als Afrikaanse gemeenschap aan structurele verandering

“Wij willen de kloof dichten tussen werkzoekenden van Afrikaanse origine en de Brusselse arbeidsmarkt”, zegt Billy Kalonji van Job@uBuntu, dat in 2017 werd opgericht door vzw De Overmolen. “Onze missie is om alle betrokkenen meer inzicht te bieden in elkaars leefwereld.”

“Job@uBuntu is een origineel project, anders dan de klassieke bemiddelingsdiensten. Wij stellen vast dat veel mensen van Afrikaanse afkomst moeilijk een vaste job

uBuntu staat voor gemeenschap en verbondenheid

vinden. De werkloosheid in de Afrikaanse gemeenschap stijgt, en velen werken er onder hun opleidingsniveau. Wij vinden echter dat iedereen recht heeft op een job, daar investeren wij in. Bovendien is werken vaak een ticket naar integratie.

Onze naam verwijst naar de Afrikaanse filosofie *uBuntu*: 'Ik besta omdat de ander bestaat'. Wij willen verbondenheid creëren tussen werkzoekenden van Afrikaanse afkomst en de arbeidsmarkt. Daarbij hanteren wij twee uitgangspunten. Als je een project lanceert om een gemeenschap te ondersteunen, betrek die er dan bij. Anders speelt het in hun nadeel. Nelson Mandela en Gandhi zeiden: 'Wat je voor mij doet zonder mij, doe je tegen mij.' Ten tweede: als je verandering wil, moet je zelf een speler zijn in die verandering. Wacht niet op anderen.

Werk vinden is voor mensen van Afrikaanse afkomst vaak een lastige en lange zoektocht. Bij ons kunnen ze op begrip rekenen. We analyseren hun traject en peilen naar hun verwachtingen. Velen zijn hoog opgeleid. Hoe beter we hun geschiedenis kennen, hoe beter we hen kunnen helpen. Met een slechte diagnose kan je immers niemand genezen. Als we iemand uiteindelijk kunnen helpen, zijn we dolgelukkig. Onze methode is ook bruikbaar voor andere gemeenschappen die dezelfde problemen ervaren.

Onbekend is onbemind. Er leven veel vooroordelen en stereotypen. We sensibiliseren werkgevers en arbeidsinstanties zodat ze zelf mensen van Afrikaanse afkomst tegemoet kunnen komen. Weinigen beseffen bijvoorbeeld dat mensen met Afrikaanse roots vaak zeer goed Nederlands spreken. We bieden ook vormingspakketten aan om rekening te leren houden met de individuele bagage van onze werkzoekenden. Aan de politiek signaleren we moeilijkheden en formuleren we aanbevelingen.

We streven vooral naar structurele veranderingen. Als er ontslagen vallen, moeten wij Afrikanen vaak als eersten vertrekken. Bedrijven krijgen bonussen voor hun diversiteitsbeleid, maar als het slecht gaat, laten ze werknemers van Afrikaanse afkomst weer gaan. Er is weinig vertrouwen. In de zorg- en welzijnssector bestaat die beeldvorming jammer genoeg ook, daar willen we verandering in brengen. Als er in ziekenhuizen vraag is naar werkrachten, zeggen wij: 'Wil je verpleegkundigen? Wil je dokters? Neem ze aan voor de lange termijn.' We willen duurzame oplossingen. Het verbaast ons dat er tijdens corona zo weinig artsen of verpleegkundigen van Afrikaanse afkomst aan bod kwamen in de media. Zij zouden juist de vooroordelen kunnen doorbreken. We willen die mensen zichtbaar krijgen, want nu zitten ze opgesloten. Deze zorgverleners kunnen rolmodellen zijn, zowel voor werkzoekenden als voor werkgevers.

Bovendien heb je in een stad als Brussel teams nodig die de bevolking weerspiegelen. Zo kunnen zorgvragers zich beter herkennen in hun zorgverleners. Mensen uit de Afrikaanse gemeenschap zullen sommige zaken wel aan mij vertellen, maar niet aan iemand van buiten onze gemeenschap.

Gelukkig wordt er de laatste jaren meer naar ons geluisterd. Werkgevers en intermediaire instanties worden zich steeds meer bewust van de superdiverse realiteit en van de kloof op de arbeidsmarkt. We zijn dan ook optimistisch voor de toekomst. Job@uBuntu is nu nog niet zo bekend, zelfs niet in onze eigen gemeenschap. Dat was een bewuste keuze, omdat we anders de vraag niet zouden aankunnen. Op dit moment helpen we elk jaar ongeveer 60 werkzoekenden. De volgende stap is dat we ons verder bekend maken. We werken met jonge ambassadeurs die aandacht krijgen, onze jongeren geloven erin. Daarom geloven wij er ook in."

Veel Afrikaanse
zorgverleners
vochten aan het
front tegen
corona



Maisha Shomari
Job@uBuntu

"Ik sta nu al met één been in de praktijk"

"Toen ik voor het eerst de website van Job@uBuntu bezocht, was ik meteen onder de indruk van hun waarden zoals diversiteit en empathie. Omdat ik op zoek was naar hulp om werk te vinden, stuurde ik hen een mail waarin ik mezelf kort voorstelde. Toen ik werd uitgenodigd, verwachtte ik een gesprek over mijn cv - zo verliep dat altijd bij diensten voor arbeidsbemiddeling en interim-bureaus. Maar bij Job@uBuntu vroegen ze naar mijn verhaal en waren ze geïnteresseerd in wie ik ben als persoon. Dat ontbrak in mijn eerdere zoektocht naar werk. De interim-bureaus of klassieke bemiddelaars kijken alleen naar wat er op papier staat. Dat is heel jammer. Ik ben onlangs begonnen met een opleiding tot life coach in afstandsonderwijs. 's Avonds heb ik een bijbaantje als coach waarbij ik in duo met een psycholoog begeleiding geef aan mensen die het moeilijk hebben. We staan samen stil bij hun wensen en bij wat ze willen bereiken. Dankzij Job@uBuntu sta ik al met één been in de praktijk. Ik doe dat heel graag. Ondertussen zoek ik verder naar een voltijdse job overdag."

Achter elke diploma-erkenning schuilt een menselijk verhaal



Joris Eikenaar en Pascaline Mbida
Agentschap Integratie en Inburgering - bon

Meer dan 35.000 Brusselse werkzoekenden verklaren dat ze een buitenlandse studie met succes hebben afgerond. Echter, die diploma's worden niet spontaan erkend in België. Bij bon, het Brusselse onthaalbureau voor inburgering, krijgen nieuwkomers informatie en begeleiding om hun weg te vinden in onze samenleving. Ze krijgen er ook steun om hun buitenlands studiebewijs te laten erkennen. In 2019 hielp bon 758 mensen met een diploma-erkenning.

Joris Eikenaar: "Om werkzoekenden en inburgeraars te helpen met hun diploma-erkenning bieden wij infosessies en persoonlijke begeleiding bij de procedure."

Ze vinden ook altijd duidelijke en toegankelijke informatie op onze nieuwe website www.mijndiploma.be. Bij een erkenning zijn er twee mogelijkheden: een niveau-erkenning waarbij het opleidingsniveau wordt gelijkgeschakeld, of een specifieke erkenning voor een bepaalde studierichting."

Pascaline Mbida: "Werkzoekenden met een buitenlands diploma hebben vaak jarenlang ervaring en sterke competenties, maar kunnen hun beroep in de zorgsector hier niet uitoefenen zonder diploma-erkenning. De procedure start met schooldocumenten die aantonen wat je gestudeerd hebt. Dan bekijken NARIC of FWB, de Vlaamse en Franstalige erkenningscentra, wat de eisen zijn in een opleiding, en wat dat buitenlandse studiebewijs inhoudt. Die procedure is complex en aanvragers moeten documenten indienen die ze soms niet hebben. Daarom begeleiden wij hen in hun zoektocht naar de juiste documenten en helpen we hen bij de indiening van hun dossier en bij de interpretatie van de beslissing. In de zorgsector zijn de meeste beroepen gereguleerd. Aanvragers met een diploma van buiten Europa moeten naast een erkenning ook een autorisatie voor de uitoefening van het beroep aanvragen. Anders kan je in België geen gereguleerd beroep uitoefenen."

Joris: "Voor zorgberoepen is zo'n benchmark uiteraard nodig, maar toch is er een diploma-fetisj in ons land: je móet dat papier hebben om aan de slag te kunnen, met goede competenties alleen kom je er niet. Aanvragers komen weleens wanhopig bij ons binnen. Dan zeg ik: 'It's not you, it's the system'."

Pascaline: "Bij aanvragers die het moeilijk hebben, spelen we de rol van psycholoog en benadrukken we dat een lager uitgevallen diploma-erkenning niet betekent dat je incompetent bent. Dan verwijzen we naar alternatieven zoals beroepsopleidingen. Als de erkenning wel lukt, krijgen ze weer zelfvertrouwen."

Joris: "Voor zorgberoepen zouden alternatieve erkenningsprocedures een piste kunnen zijn, en er zou anders moeten nagedacht worden over competenties. Nu worden die gewoon geëvalueerd op papier, terwijl er een grote nood is aan werkrachten in zorg en welzijn."

Pascaline: "Mensen in zorgberoepen vragen soms enkel een erkenning van hun basisdiploma. Artsen bijvoorbeeld kiezen ervoor om hun specialisatie achterwege te laten omdat ze bepaalde machines niet kennen. Dankzij een stage kunnen ze wel bijleren, maar ze vinden moeilijk een stageplaats. Voor tandartsen en verpleegkundigen bestaat er een examen en voor bijvoorbeeld kinderverzorgers helpt relevante ervaring. We hopen overigens ook op een mentaliteitswijziging bij werkgevers, want zelfs met een niveau-gelijkschakeling vinden mensen vaak moeilijk werk."

Joris: "Een diploma-erkenning is soms een echte kruisweg. Met onze nieuwe website willen we ervoor zorgen dat mensen nog vlotter bij ons terecht kunnen. Overigens wordt de aanvrager in veel gevallen vrijgesteld van betaling voor de erkenningsprocedure, maar de vertaalkosten kunnen torenhoog oplopen, soms tot 2.000 euro. Dat is volgens mij de grootste drempel. Ook de bureaucratische taal is moeilijk: er wordt te veel in negaties gesproken, waardoor het al snel lijkt dat de

Zelfs met een niveau-gelijkschakeling vinden mensen moeilijk werk

erkenning niet zal lukken. Gelukkig werkt NARIC aan betere communicatie. Ook met de diploma's zelf ervaren we moeilijkheden. Wanneer iemand aan een privé-instelling studeerde, wordt dat diploma in eigen land vaak niet erkend door het ministerie van onderwijs. Sommige scholen willen ons zelfs de studieprogramma's niet leveren die we voor onze dossiers moeten aanvragen."

Pascaline: "Maar er zijn ook positieve kanten aan het verhaal. Volgens een onderzoek van Actiris¹ heeft diploma-erkenning een positief effect op de verdere opleidingen van werkzoekenden en op hun kansen op de arbeidsmarkt. Voor bepaalde eisen zijn er inmiddels versoepelingen, nadat onze klanten problemen signaleerden. We maken van de procedure een menselijk verhaal, er zitten immers mensen achter de papieren. Wie een toffe job vindt dankzij diploma-erkenning, is ons heel dankbaar en is een winst voor de samenleving."

In België móet je
blijkbaar een papier
hebben om ergens
aan de slag te
kunnen



¹ Indicateurs de transition relatifs à la mesure « équivalence de diplômes étrangers » - Méthodologie et résultats 2019 -

Note d'analyse de view. brussels - Novembre 2020



Pema Yangchen
verpleegkundige

“Mijn droom ging in vervulling”

“Ik ben afkomstig uit Tibet en studeerde verpleegkunde in India. Daar werkte ik een tijdje in Delhi. Toen ik in België kwam, volgde ik opnieuw een opleiding verpleegkunde in het volwassenenonderwijs in Brussel. Ik slaagde niet in mijn eerste jaar omdat mijn Nederlands niet zo goed was. Daarna begon ik een opleiding tot zorgkundige en tijdens mijn stage in een woonzorgcentrum hoorde ik over de procedure voor diploma-erkenning bij bon. Via mijn begeleider bij VDAB kwam ik in 2019 terecht bij Pascaline en samen met haar heb ik al mijn documenten verzameld voor mijn diploma-erkenning. Zij hielp mij ook om het studieprogramma van mijn school in India te bemachtigen. Uiteindelijk werd mijn Indiaas diploma verpleegkunde in maart 2020 erkend. Ik kon het niet geloven! Mijn droom ging echt in vervulling.

Ik werk nu al als zorgkundige in een ziekenhuis en kijk altijd aandachtig naar wat de verpleegkundigen doen. Om het beroep hier te mogen uitoefenen, had ik ook een autorisatie nodig. Dat is de stap na de diploma-erkenning. Daarvoor had ik opnieuw documenten nodig uit India. Door corona waren de administraties daar echter gesloten, het duurde even voor ik kon verder doen met mijn aanvraag. Inmiddels heb ik die autorisatie bekomen en mag ik als volwaardige verpleegster werken. Aan anderen met een buitenlands diploma wil ik zeggen: ‘Just go for it!’ Het lijkt moeilijk, maar alles is mogelijk.”



Ann Mertens en Peter Jolling
Huis van het Nederlands

We integreren
de lessen
Nederlands op de
werkvloer

Een taal leer je al doende

“In Brussel is er steeds meer vraag naar mensen die Nederlands kennen. Met het Huis van het Nederlands ondersteunen wij organisaties om een taalvisie te ontwikkelen en die te integreren in hun werking”, zegt Peter Jolling, coördinator van het team Taalbeleid. Ann Mertens ondersteunt het taalbeleid in ziekenhuizen.

Ann Mertens: “Taal heeft een grote impact in de zorg, denk maar aan fouten bij medicatie of te weinig inzicht in het ziekteverloop. In de zorgsector is er veel verloop van personeel. Vroeger vond je veel gemakkelijker mensen die voldoende Nederlands kennen, maar nu niet meer. Genoeg mensen aan het bed krijgen, is op zich al een uitdaging. Daarom ondersteunen wij

zorginstellingen bij hun taalbeleid en begeleiden we de taalverantwoordelijken die daarvoor instaan.”

Peter Jolling: “Eerst maken we een analyse. Wat is de vraag van de zorginstelling? Wat doen ze al rond taal? Wat gaat er goed en wat is moeilijk? We ontwikkelen samen een visie op taal in de organisatie, stellen vervolgens een taalbeleidsplan op en formuleren daarna concrete acties.”

Ann: “Zorginstellingen bepalen zelf hun taalbeleid. Wij geven advies, het ziekenhuis beslist. De taalacties die wij aanbieden, zijn heel gevarieerd. In samenwerking met taalscholen geven we taallessen toegespitst op de zorgsector. We organiseren conversatietafels waar

collega's samen Nederlands spreken en zo hun spreekangst overwinnen. We koppelen workshops over thema's zoals agressiebeheer aan oefenkansen Nederlands. In woonzorgcentra organiseren we weleens een dag van het Nederlands met spelletjes en wedstrijdjes – zo blijft het leuk en uitnodigend. We willen vooral kansen bieden en niet zozeer dwingen. Dat werkt beter. Onze woordenboekjes met voorbeeldzinnen zijn vaak een grote hulp."

Peter: "We integreren onze lessen Nederlands zoveel mogelijk op de werkvloer, zodat het niet aanvoelt als iets apart. Dat werkt motiverend én je leert de taal al doende. Taalbeleid is ook meer dan gewoon Nederlands leren. Het heeft bijvoorbeeld geen zin om complexe gesprekken te voeren in een taal die één van beide gesprekspartners niet goed kent. Bij goede communicatie is een gedeelde taal cruciaal. Dat kan Nederlands zijn, maar evengoed Engels. Veel Brusselaars zijn sowieso meertalig, dat helpt. Vorig jaar werkten we de Communicatiegids uit voor de welzijnssector, waarin dat principe voorop staat."

Ann: "Bij sommige beroepen speelt taal een grotere rol dan bij andere. In de psychiatrische zorg zijn gesprekken onmisbaar, net zoals voor maatschappelijk werkers in de sociale hulpverlening. Voor zorgverleners is Nederlands kunnen praten belangrijker dan schrijven."

Peter: "Per beroep brengen we het taalgebruik in kaart. Dat doen we in kinderdagverblijven, woonzorgcentra, welzijnsorganisaties, elke situatie is anders. Op basis van die taalprofielen kunnen we mensen gericht coachen. We zoeken een passend antwoord op elke vraag."

Ann: "We stimuleren Nederlandstaligen om 'duidelijk NL' te praten met hun Franstalige of anderstalige collega's om zo te kunnen oefenen. Wie tijdens zijn werkuren beter Nederlands leert, heeft daar privé ook baat bij. Dat is een extra motivatie om te blijven oefenen."

In sommige beroepen gaat de verzorging via de taal



Woordenboekjes

Het Huis van het Nederlands Brussel publiceerde een tiental woordenboekjes voor mensen die op het werk in contact komen met anderstaligen. Ook voor cursisten die hun Nederlands willen oefenen, zijn ze erg handig. In elke boekje staan woorden met hun vertaling, voorbeeldzinnen, en duidelijke illustraties.

Enkele voorbeelden

- **Medica FR.NL.EN** is een woordenboekje voor ziekenhuispersoneel, met woorden en zinnen over het verloop van een onderzoek, de ziekenhuiskamer, het lichaam, de gemoedstoestand van de patiënt, enzovoort.
- **Contact FR.NL.EN** is een woordenboekje voor balie- en loketmedewerkers, en handig voor wie wil telefoneren, de weg wijzen, een klacht behandelen, iets betalen, een noodgeval signaleren en veel meer.
- **Proper Nederlands**, is een zakwoordenboekje NL/FR voor de schoonmaaksector met alle woordenschat over poetsen, gereedschappen, het gebouw, veiligheid op het werk, enzovoort. Tal van afbeeldingen maken de woorden ook duidelijker. Handig om te zeggen of te tonen wat je bedoelt.

Andere woordenboekjes gaan over het openbaar vervoer, winkels, horeca, culturele activiteiten, school, enzovoort.

Een woordenboekje kost 4 à 5 euro per stuk.

Je vindt ze ook gratis op

www.huisnederlandsbrussel.be/publicaties

De sectoren welzijn en zorg zijn permanent in beweging



Pieter Vanherck
Voka

Personeelstekort heeft impact op de kwaliteit van de zorg

Laat ons resoluut inzetten op meer preventie

Tot eind 2020 was Pieter Vanherck beleidsadviseur welzijn en gezondheid bij het Vlaams netwerk van ondernemingen Voka. “Het is de missie van Voka om sociale ondernemers te ondersteunen, om samen vooruit te gaan en om zorgvragers nog meer te helpen.” Vanuit zijn jarenlange ervaring werpt hij een blik op de toekomst.

“Sociale ondernemers zetten zich in voor het publieke belang en creëren meerwaarde voor de samenleving. Voka is voorstander van concurrentie: je moet als gebruiker kunnen kiezen bij wie je terecht kan. We moeten het beste in ondernemers naar boven halen. Maar de winst mag niet voorop staan: je moet publieke middelen op de juiste manier investeren. Er is dus wel regie nodig om de kwaliteit te bewaken.

Als werkgeversorganisatie kijken we naar de wisselwerking tussen zorg en welzijn, industrie en kenniscentra, gebruikers en patiëntenorganisaties. Ons platform Voka Health Community telt een 500-tal spelers uit de sector: organisaties, universiteiten en hogescholen, en partners uit de industrie. Het is een platform om kennis en ervaringen te delen en problemen aan te pakken. Voor Brussel is er het afzonderlijk forum Voka Metropolitan, met eigen accenten naast de andere regio's.

Zo'n Brussels accent is diversiteit. Hooggeschoolde posities zijn geen goede weerspiegeling van die diversiteit. Zorgvragers van andere herkomst komen ook minder in contact met de juiste zorg. En bij Voka denken we ook na hoe we diverse ondernemers beter kunnen vertegenwoordigen. Die vinden immers vaak hun weg niet naar ons. Een ander Brussels probleem is het personeelstekort, mede veroorzaakt door de vergrijzing. Die evolutie vergroot de vraag naar zorg in de ouderenzorg, én we hebben er minder mensen voor. Daarbij komt nog de toenemende arbeidsongeschiktheid door steeds meer stress. Hoe moeten we daarmee omgaan?

Het tekort aan personeel heeft zeker een impact op de kwaliteit van zorg en welzijn, maar er zijn verschillen tussen organisaties. Veel hangt af van leiderschap. Hoe zet je mensen in? Hoe geef je de arbeidsorganisatie vorm? Als er financiële druk is, is het gemakkelijker om personeel te schrappen dan de hele organisatie heruit te vinden. De financiering van zorg- en welzijnsorganisaties is vaak gebaseerd op het aantal uitgevoerde onderzoeken. We willen evolueren naar een waardengedreven systeem: wat is juiste zorg en wat is verspilling van middelen? Daarbij moeten we ons verbinden met anderen en beter afspreken 'wie doet wat?'. Die evolutie is aan de gang: we gaan meer intersectoraal werken, over de hokjes heen. We kunnen ook de profit en non-profitsectoren beter op elkaar afstemmen. Er komen heel wat eindjes samen rond de gebruiker, maar vaak ziet men de verbinding tussen sectoren niet meer.

We willen organisaties en bedrijven samenbrengen en uit hun kokers halen. Zo kunnen we het totaalpakket van welzijn en zorg beter realiseren.

We moeten vooral inzetten op meer preventie. De gezondheidszorg is nu vooral een curatieve zorg, gericht op genezen. In de Verenigde Staten en Aziatische landen gebruikt men nu al innovatieve technieken voor preventie, zodat zorgverleners mensen beter kunnen coachen. Met nieuwe technologieën merkt men bijvoorbeeld al maanden vooraf dat er problemen zijn in iemands levensstijl en wacht men niet tot de patiënt zelf langskomt. Ook bij ons zijn er positieve evoluties in innovatie, vooral in de medisch-curatieve zorg, in de farmaceutica en de biotechnologie, maar minder in welzijn. We moeten de komende jaren resoluut inzetten op meer welzijnspreventie, de innovatie zal nadien wel volgen. We moeten aan de grote industrieën ook laten weten waar de maatschappelijke noden liggen.”

Digitale tools bieden nieuwe mogelijkheden, ook in de welzijnssector

Laat ons vooral investeren in opleiding

Frans De Keyser van Tracé Brussel en Herwig Teugels van het Kenniscentrum WWZ delen hun toekomstvisie over de tewerkstelling in zorg en welzijn. Ze pleiten voor de aanwerving van meer laaggeschoolden, en voor een mentaliteitswijziging bij werkgevers.



Frans De Keyser
voorzitter Tracé Brussel

Je kan mensen
niet vervangen
door machines

Frans De Keyser: “Er is voortdurend vraag naar zorg, dus ook naar meer werkrachten in de zorg. Veel mensen doen dat werk graag. De bouwsector bijvoorbeeld zoekt ook veel nieuwe mensen, maar in de scholen is er erg weinig interesse in bouwopleidingen. In de zorgsector is dat geen probleem. Werkgevers hebben echter altijd specifieke verwachtingen, wat de zoektocht naar de juiste profielen meestal bemoeilijkt. Niet iedereen die interesse heeft in de zorg, heeft immers de nodige kennis en competenties om meteen mee te draaien op een afdeling. Werkgevers verkiezen altijd iemand die meteen rendeert. Het is voor hen niet altijd evident om hun verwachtingen bij te stellen in functie van het aanbod.”

Herwig Teugels: “Er is steeds meer vraag naar hoge diploma’s in de zorgsector. Jobs voor mensen met een laag diploma verdwijnen. Een verzorgende mag bijvoorbeeld geen steunkousen aandoen bij een patiënt, of geen polsslag of temperatuur meten. Dat zijn taken voor een zorg- of verpleegkundige, en ook mantelzorgers doen dat. Dat een verzorgende dat niet mag, is moeilijk te begrijpen. Werkgevers zouden zelf hun werknemers moeten opleiden, ook laaggeschoolden. Dat vergt een andere mentaliteit en meer opleiding op de werkvloer.”

Frans: “De realiteit is dat Belgische werkgevers competenties kopen. Mensen opleiden is de taak van de scholen, vinden ze. Om de vraag op de arbeidsmarkt beter op het aanbod af te stemmen, is er wel een andere *mindset* nodig.”

Herwig: “Scholen lopen altijd achter op maatschappelijke evoluties. Een hulpverlener moet vandaag bijvoorbeeld mee zijn met buurtgerichte zorg, terwijl scholen dat thema pas sinds kort aanreiken. Hetzelfde geldt voor cultuursensitiviteit. Mensen uit de Turkse gemeenschap willen gewassen worden met stromend water, niet met stilstaand water. Die kleine dingen worden te weinig aangeleerd.”

Frans: “Soms is een diploma belangrijk, bijvoorbeeld als je voor de overheid werkt. Maar in welzijn en zorg is een diploma niet altijd relevant. Wat telt is dat je je taken goed uitvoert. In sommige collectieve arbeidsovereenkomsten zijn akkoorden voorzien om meer laaggeschoolden aan te werven. Dat werkt duidelijk stimulerend voor de aanwerving van die groep.”

Herwig: “Om subsidies te krijgen, bepaalt de overheid welke diploma’s je personeel moet hebben. Zo moet je in een rust- en verzorgingstehuis (RVT) per 30 ouderen minstens 5 verpleegkundigen hebben. Hebben opvoeders, sociologen of psychologen daar geen meerwaarde? Bovendien werken veel

verpleegkundigen onder hun niveau, omdat hun buitenlands diploma hier niet erkend wordt. De erkenningsprocedure houdt daar te weinig rekening mee.”

Frans: “Verpleegkundigen met Afrikaanse roots krijgen bovendien vaak te maken met racisme. Dat probleem zit diep. Een personeelsbeleid om deze werknemers in de organisatie te houden, heeft daarom wel degelijk zin.”

Herwig: “Een ander probleem zijn de verschillende erkenningen als voorziening. Sommige centra huisvesten zowel ouderen, personen met een beperking, als mensen met psychische problemen. Maar omdat dat verschillende erkenningen zijn, is het niet mogelijk om personeel tussen afdelingen uit te wisselen. Terwijl de zorg die geboden wordt niet fundamenteel anders is. Of neem een Brussels woonzorgcentrum waar de ene vleugel erkend wordt door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de andere door de Vlaamse Gemeenschap. Dat personeel kon zelfs tijdens corona niet uitgewisseld worden. De overheid wil de schotten wel wegnemen, maar personeel uitwisselen kan voorlopig niet. Daar worden kansen gemist.”

Frans: “In veel sectoren wordt volop gedigitaliseerd om efficiënter te werken. In de zorg- en welzijnssector kan dat slechts beperkt. Je kan je personeel wel een smartphone

geven voor hun uurroosters, maar de zorg die ze verlenen kan je niet vervangen door machines.”

Herwig: “Al is die smartphone ook een hulp om cliënten beter op te volgen. Je kan video-gesprekken voeren, je kan vanop afstand iemand zijn bloeddruk of hartslag controleren, enzovoort. De voorbije 15 jaar zijn er in de gezondheidszorg heel wat stappen gezet in digitalisering, in de welzijnssector veel minder. Daar is meer mogelijk. Een ander knelpunt is het tekort aan mannelijke zorgverleners. Zorgvragers hebben soms een voorkeur - jongens in de jeugdzorg praten soms liever met een mannelijke begeleider, vrouwen die slachtoffer zijn van geweld praten meestal liever met een vrouw. Mannen en vrouwen in de zorg vullen elkaar aan.”

Frans: “Overigens stijgt ook de hulpvraag van mensen uit andere culturen. In die gevallen heeft de aanwerving en opleiding van hulpverleners met een migratieachtergrond evidente voordelen.”

Herwig: “De corona-pandemie is de voorbode van een sociale crisis. Er zullen extra handen nodig zijn in de zorg- en hulpverlening, en er komt geld vrij voor betere lonen en extra personeel. Dankzij de erkenning van de corona-helden in de media, zullen misschien meer mensen voor zorg en welzijn kiezen. De nood aan permanente opleiding blijft.”

Werkgevers
moeten hun
verwachtingen
over
werknemers
bijstellen



Herwig Teugels
directeur Kenniscentrum WWZ



De strijd om tijd
Olivier Pintelon (2018)

Na de geboorte van zijn zoon gingen Olivier Pintelon en zijn vrouw weer voltijds werken. Dan vroeg hij zich af: 'Hoe doen andere ouders dat toch?' In dit boek onderzoekt hij of onze werkweek nog wel van deze tijd is. In Zweden experimenteert men met de 30-urenweek, terwijl dat idee hier nog taboe lijkt. In dit boek beschrijft de auteur hoe mannen en vrouwen in de toekomst werk, zorg, engagement en me-time kunnen combineren.



Het respectboek voor de zorg
*Pieter Loncke,
Thomas Raemdonck,
Geert Capoen (2018)*

In de zorg is een goede relatie tussen hulpverlener en zorgvrager cruciaal, zeker nu de zorg steeds complexer wordt. Vertrouwen en respect zijn de basispijlers van een goede hulpverlening. Op basis van hun praktijkervaring tonen de auteurs hoe je als hulpverlener tijd en ruimte kan maken voor een goede interactie en een goede relatie met je zorgvragers.



Diversiteit in de Brusselse zorg- en welzijnssector
Kenniscentrum WWZ (2019)

Superdiversiteit is een realiteit, zeker in Brussel. Hoe speel je als organisatie in op die steeds veranderende werkelijkheid? Hoe bereik je nieuwe doelgroepen? Welke rol spelen zelforganisaties en hoe kunnen zij daar verder in groeien? De inspirerende voorbeelden en praktijkgerichte reflecties in dit cahier geven kleur aan deze nieuwe, maatschappelijke vanzelfsprekendheid.

www.kenniscentrumwwz.be



Schakels naar werk
Tracé Brussel (2021)

Tracé Brussel vzw publiceert elk jaar een actueel overzicht van het Nederlandstalig aanbod opleiding en werk in het Brussels Gewest. Deze brochure ondersteunt het werkveld en maakt het aanbod breder bekend bij diverse doelgroepen, zowel bij Nederlandstaligen als anderstaligen. De brochure stelt een brede waaier van initiatieven voor die werkzoekenden begeleiden naar werk, opleiding, werkervaring, taallessen Nederlands, ondernemerschap, duaal leren en levenslang leren. Te verkrijgen in het Nederlands, Frans en Engels.

Schakels naar werk
> Antwerpselaan 26
1000 Brussel
> www.schakelsnaarwerk.be



Leerwinkel Brussel
*een initiatief van Tracé Brussel
vzw en de VGC*

Ben je 15 jaar of ouder en woon je in Brussel? Dan kan je bij Leerwinkel Brussel terecht voor gratis advies en begeleiding bij je studiekeuze, en voor meer informatie over Nederlandstalige studies en opleidingen in Brussel. Leerwinkel Brussel ondersteunt Brusselaars om levenslang en levensbreed te leren.

Leerwinkel
> Rouppeplein 16
1000 Brussel
> info@leerwinkel.brussels
> www.facebook.com/leerwinkelbrussels
> www.leerwinkel.brussels
> tel. 02 233 37 60



Werkwinkel Brussel
*een samenwerking tussen Tracé Brussel
vzw, Actiris en VDAB*

Ben je op zoek naar werk? In de werkinkwinkels word je persoonlijk begeleid in je zoektocht naar een geschikte beroepsopleiding, je vindt er alle informatie over taallessen Nederlands, de consultants helpen je om je cv op te stellen en ze coachen je bij sollicitaties. Zo helpen ze je om een gepaste job te vinden die aansluit bij jouw talenten en competenties.

Werkzoekenden zijn welkom
elke weekdag van 9 tot 12 uur en in de namiddag op afspraak.
Brussel-centrum, Rouppeplein 15
tel. 02 289 00 90
Sint-Joost-ten-Node, Sterrenkundefaan 14
tel. 02 235 27 40
Anderlecht, Birminghamstraat 225
tel. 02 526 20 80

> info@werkwinkel.brussels
> www.werkwinkel.brussels

Titel

Werken in welzijn en zorg in Brussel
cahier 16
maart 2021

Auteurs

Stefaan Vermeulen, Lieselot Degraeve

Redactie

Els Nolf, Tom Boel, Herwig Teugels, Anton Brescovschi,
Stefaan Vermeulen, Lieselot Degraeve

Foto's

Tom Bruelemans

m.m.v.

www.janvanbostraeten.be, p. 7, 9, 15, 39, 54, 60, cover

Layla Aerts, p. 11, 12, 46, 51

© D'Broej, p. 19

© Daniël Rys, p. 24

© VGC, Annika Wallis, p. 53

Illustratie en 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

in samenwerking met

Tracé Brussel vzw
Antwerpselaan 26
1000 Brussel
02 412 02 87

v.u.

Herwig Teugels
D/2021/13222/3
ISBN 9789464007961
maart 2021

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

- 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



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



- is een Nederlandstalige organisatie die de werkloosheid in Brussel aanpakt door nieuwe wegen te ontwikkelen naar opleiding, werk en een solidaire economie, samen met een netwerk van partners.
- informeert werkzoekenden over het aanbod socio-professionele inschakeling.
- verenigt regionale, lokale en sectorale partners, adviseert sociale economie-initiatieven, en ondersteunt sociale partners.

www.tracebrussel.be

Met steun van



Vlaanderen
verbeelding werkt





Het Kenniscentrum WWZ werkt
aan de SDG's, de 17 duurzame
ontwikkelingsdoelen van de VN

De sector welzijn en zorg behoort tot de grootste sectoren op de Brusselse arbeidsmarkt, en bestaat uit een bijzonder brede waaier aan organisaties. Vele daarvan richten zich tot elke Brusselaar, waar andere zich tot specifieke groepen richten zoals kinderen, jongeren, ouderen, personen met een handicap, mensen met psychische problemen, thuislozen, enzovoort. Er zijn veel grote en vooral heel veel kleine organisaties, zowel ambulante als residentiële, en vaak zijn er raakpunten met de gezondheidszorg. Door die grote variatie aan initiatiefnemers en diensten is het bijzonder moeilijk om een netjes afgebakend overzicht te krijgen van de volledige sector welzijn en zorg. Het eerste deel van dit cahier doet daar alvast een poging toe.

In het tweede deel getuigen werkgevers, werknemers en mensen in opleiding over hun ambitie, visie en praktijkervaring in zorg en welzijn. De centrale vraag is wat er nodig is om de kloof tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te overbruggen. Belangrijke hefboomen daarin zijn vorming en opleiding, werkervaring kunnen opdoen, Nederlands leren, erkenning van competenties en diploma's, ondersteunend personeelsbeleid en investeren in diversiteit.

Dit cahier is een coproductie van het Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg met Tracé Brussel. Hun baseline 'schakels naar werk' is helemaal van toepassing op dit cahier. Moge deze *tour de horizon* een hulpmiddel zijn voor iedereen die zich in Brussel inzet voor meer en beter werken in de sectoren welzijn en zorg.



VDAB



Vlaanderen
verbeelding werkt

actiris.brussels



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

TRACÉ BRUSSEL

schakels naar werk