



Samenwerken werkt



CAHIER 3
november 2017

Samenwerken werkt



CAHIER 3
november 2017

Klaar De Smaele
Stefaan Vermeulen

4 **Intersectoraal samenwerken in Brussel**

- Korte kroniek

6 • De kracht van samenwerking, en wat daarvoor nodig is

6 **Modellen van samenwerking**

- Samen op de werkvloer

7 • Ze vinden de therapie nu veel beter dan vroeger

10 • Het speelplein moet zich aanpassen, niet het kind

12 • Voor deze cliënten ben ik een vertrouwd gezicht

13 • Onze aanpak is een tikkeltje anders

14 **Expertise delen verbetert de kwaliteit van de zorg**

15 • Veel gestelde vragen over handicap

16 • Basiscursus Handicap in Brussel

17 • Vreemdgaan

18 • Week van de Brusselse Thuislozenzorg

19 • Afgestudeerd en nu?

20 - Wij bouwen samen een brug naar de toekomst

22 • We proberen de juiste mensen bij elkaar te brengen

24 - Eens je elkaar gevonden hebt, ben je vertrokken

26 **Leerplatformen**

- Intersectoraal samenwerken is inmiddels vanzelfsprekend

27 • Bruggenbouwer

28 - Elke samenwerking is anders

29 - Het is onze toegang tot andere sectoren

30 - Dat netwerk is onvervangbaar

31 - Doordat we elkaar kennen, is er vertrouwen

32 - Het doet je nadenken over je eigen werking

33 - Het bracht ons op nieuwe ideeën

34 - Een case-bespreking is altijd leerrijk

35 • Een samenwerking opbouwen vraagt tijd en toewijding

36 - Samen de gevangenis in

37 • De VAPH-sector is veel flexibeler geworden

38 • Passerelles

39 - Travailler en réseau intersectoriel

40 **Samenwerken als beleidskeuze**

41 • Wat hebben we geleerd?

42 • Samenwerking vergt maturiteit

43 • In Brussel moet je samenwerken

48 **Interessante publicaties**



Inleiding



Klaar De Smaele
medewerker Kenniscentrum WWZ

Intersectoraal samenwerken is vandaag een ingeburgerd begrip in het landschap van welzijn, wonen en zorg. Hulpverleners uit verschillende sectoren werken samen om kwetsbare cliënten te begeleiden in alle domeinen van het leven. Veel mensen die hulp, ondersteuning of zorg nodig hebben, hebben immers een combinatie van problemen. Eén hulporganisatie kan op al deze vragen geen afdoend antwoord bieden. Er is expertise vereist op verschillende terreinen. Om mensen beter te begeleiden, is samenwerking noodzakelijk. Doorverwijzen alleen helpt niet. Dan lopen cliënten in de draaideuren van de hulpverlening verloren. Samenwerking tussen hulpverleners verbetert de kwaliteit van de zorg en ondersteuning.

Dit cahier brengt een aantal voorbeelden uit de praktijk in beeld. Elke samenwerking is anders: andere doelgroepen, andere werkvormen, andere thema's, andere intensiteit. De projecten in dit cahier zijn exemplarisch en beogen geen volledigheid. Er is in Brussel veel meer aan de gang dan wat hier aan bod komt. We willen vooral een beeld geven van wat we de voorbije tien jaar geleerd hebben. In die periode kwamen, onder impuls van de sector personen met een handicap, heel wat samenwerkingen tot stand. Wat zijn de vuistregels om tot een positief verhaal te komen? Hoe ontwikkel je kwaliteit? Welke modellen bestaan er? Wat zijn de voorwaarden op het niveau van de cliënt, de hulpverlening, de organisatie en het beleid?

Dit cahier geeft een tussenstand van zaken. Een foto van het hier en nu. Morgen ziet het verhaal er weer anders uit. Breder. Intenser. Gevarieerder. Structureler ingebed. Het is onze ambitie dat structurele samenwerking vanzelfsprekend wordt tussen organisaties uit verschillende sectoren in de hulpverlening en ruimer. Dit cahier is meer dan een verslag van onze ervaringen en inzichten, het wil ook inspiratie en handvaten bieden om nieuwe initiatieven te stimuleren en op te starten.

Intersectorale netwerking is een werkwoord. Sectoren, organisaties en mensen moeten elkaar leren kennen. De tijd nemen om hun samenwerking vorm te geven. Van elkaar leren. Concrete modellen uitproberen. Samen zoeken naar een zo optimaal mogelijke hulpverlening voor hun cliënten. Er bestaat geen pasklaar model, het is altijd een proces. Iedereen die aan dit cahier meewerkte, is overtuigd van de meerwaarde daarvan. Voor hen is samenwerking geen concept, maar een dagelijkse realiteit. Voor het Kenniscentrum WWZ is het een engagement om daar verder in te blijven investeren.

Intersectoraal samenwerken

Korte kroniek

2006 VN verdrag over de rechten van personen met een handicap

Dit verdrag waarborgt wereldwijd de gelijke rechten en optimale kansen voor personen met een handicap om te kunnen participeren aan het maatschappelijk leven.

2008 Studie 'Personen met een handicap in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest'

Deze analyse door Lieve Van Dooren en Chris Blockerij kwam tot volgende conclusies.

- Het Nederlandstalig zorgaanbod voor personen met een handicap in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is erg beperkt. Dat aanbod ligt 3,5 keer lager dan het gemiddelde in Vlaanderen.
- Het aantal personen met een erkende handicap (VAPH, Phare, FOD) ligt in Brussel opmerkelijk lager dan in Vlaams-Brabant.
- Minstens 600 personen met een (vermoeden van) handicap en jonger dan 65 jaar verblijven zonder aangepaste ondersteuning in een Brussels woonzorgcentrum.
- Ondanks de diversiteit in Brussel is er in de gespecialiseerde residentiële voorzieningen een lage instroom van personen met een handicap en migratieachtergrond.
- Naar schatting 30 procent van de cliënten in de Brusselse opvangtehuizen voor dak- en thuislozen heeft een verstandelijke beperking.
- De overgang tussen de gehandicaptenzorg voor minderjarigen en meerderjarigen verloopt stroef. Veel jongvolwassenen haken af en krijgen geen begeleiding meer.

Tot op vandaag bouwt de Brusselse welzijnssector verder op de conclusies uit deze studie. Vooral de sector personen met een handicap trok aan de kar om intersectorale samenwerking uit te bouwen.

2009 Start project Bruggebouwer

Op initiatief van Begeleid Wonen Brussel start een samenwerking tussen de sector personen met een handicap en de Brusselse dak- en thuislozenorganisaties, om de begeleiding van kwetsbare personen met een vermoeden van handicap te versterken (project tot 2014). Inmiddels

- wordt de groep Bruggebouwer ondersteund door de intersectorale netwerker van het Kenniscentrum WWZ,
- ondersteunt Begeleid Wonen Brussel de samenwerking op de werkvloer.

2010 Perspectiefplan 2020

Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, lanceert het nieuwe ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap.

- Personen met een handicap moeten de regie krijgen over het eigen leven.
- Personen met de zwaarste zorgnood krijgen een zorggarantie, zodat er voor deze doelgroep geen wachtlijsten meer zijn.
- Complementair en intersectoraal werken wordt gestimuleerd, zodat personen met een lichtere zorgnood ook in andere sectoren goed geholpen kunnen worden.
- De nieuwe Diensten Ondersteuningsplan (DOP) krijgen de opdracht om mensen met een (vermoeden van) handicap en hun netwerk te ondersteunen om een kwaliteitsvol leven te leiden en daartoe een plan op te maken.

2010 Project Zonar

Zonnelied, een organisatie uit de sector personen met een handicap, werkt samen met de Brusselse woonzorgcentra om er bewoners met een beperking te begeleiden (project tot 2013). Inmiddels maakt deze samenwerking deel uit van de werking van Zonnelied vzw.

2012 Project All-In

De Lork, een organisatie uit de sector personen met een handicap, werkt samen met de Brusselse zelforganisatie Lumina om jonge meisjes met een beperking van Maghrebijnse afkomst te begeleiden (project tot 2013).

2012 Start Dienst Ondersteuningsplan Vlaams-Brabant en Brussel vzw

DOP Brussel vzw werkt samen met het Brussels Aanmeldingspunt voor Personen met een Handicap (BRAP). Deze dienst geeft sinds 2003 telefonisch informatie aan personen met een handicap, hun netwerk en hulpverleners.

2013 Passerelles

Start van Franstalige groep Bruggenbouwer.

2013 Start Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH)

Deze nieuwe Vlaamse regelgeving biedt VAPH-erkende organisaties de mogelijkheid om ook niet-erkende personen met een vermoeden van handicap te begeleiden.

- De grote meerwaarde is dat deze kwetsbare doelgroepen toegang krijgen tot gespecialiseerde zorg en ondersteuning.
- Het wordt ook mogelijk om vorming over personen met een handicap te geven aan hulpverleners.

2014 Intersectorale netwerker

Met projectsubsidies van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) kan de sector personen met een handicap een beroep doen op een intersectorale netwerker. Die heeft als als initiële opdracht om samenwerkingen uit te bouwen met de drie prioritaire sectoren uit het Perspectiefplan 2020 (project tot 2016).

Deze sectoren zijn

- het centrum voor Inclusie Elmer rond inclusieve kinderopvang,
- CAW-Brussel rond jongvolwassenen met een vermoeden van handicap,
- thuiszorgorganisaties rond inclusieve thuiszorg.

De functie van intersectorale netwerker is sinds 2017 ingebed in het Kenniscentrum WWZ.

2015 Intersectoraal Netwerkmoment Brussel

Jaarlijks ontmoetingsmoment met telkens een thema.

- Modellen van samenwerking (2015)
- Effecten van samenwerking (2016)
- Samenwerking werkt! (2017)



Modellen van samenwerking

De kracht van samenwerking, en wat daarvoor nodig is

Steeds meer organisaties en hulpverleners werken samen om kinderen en jongeren met een specifieke zorgbehoefte of personen met een (vermoeden van) handicap zo optimaal mogelijk te begeleiden. Het Intersectoraal Netwerkmoment in 2016 nam de voorwaarden en de effecten van die samenwerking onder de loep. Vanuit welke basishouding werk je samen? Hoe begin je er aan? Hoe bereik je een win-win?

Samenwerken is een bewuste keuze die tijd, regelmaat en engagement vraagt.

- Samenwerking gaat niet alleen over de uitwisseling van expertise maar ook over de basishouding om elkaar te leren kennen, om samen op weg te gaan en om telkens weer hindernissen te overwinnen. Iedereen heeft vooroordelen, van 'met die kan je echt niet samenwerken' tot 'met die is alles opgelost!' Dit mentale beeld van 'draken en prinsessen' moet je kunnen loslaten.
- Vertrek met een open houding, vanuit nieuwsgierigheid. Ontdek elkaars verschillen, en ga op zoek naar wat je verbindt. Je kan altijd iets leren van anderen. Je eigen manier van werken is niet de enig mogelijke. Verschillen zijn vaak interessant. Ga aan de slag met doelen die je samen kan realiseren.
- Elke sector heeft zijn eigen vakjargon, afkortingen en referentiekader. In contact met andere sectoren is het belangrijk je daar bewust van te zijn. Elkaar leren begrijpen vraagt bereidheid en een open geest.
- Door samen te werken, kom je als hulpverlener terecht in een nieuwe omgeving. Naar anderen toegaan is anders dan anderen tot bij jou laten komen. Plots word je geconfronteerd met andere vragen, gewoontes, vergadercultuur of procedures. Dat is een grote omslag in dagelijkse routines.
- Samenwerken is een continu proces van overleg, evaluatie en bijsturing. Telkens weer moet je nadenken over vragen zoals 'Wat verwacht je?' 'Hoe past dat in je werking?' 'Welk model werkt en wat werkt niet?' 'Hoe maak je je ambities concreet?'
- Een duurzame samenwerking speelt zich simultaan af op drie niveaus: de begeleiding van cliënten, overleg tussen hulpverleners op de werkvloer, en de beleidskeuze van het management om in samenwerking te investeren.

Samen op de werkvloer

Eén plus één is drie. Wanneer twee hulpverleners samen iemand begeleiden, wordt vooral de cliënt daar beter van. Meer expertise leidt tot meer zorg op maat. Met twee zie je meer dan alleen. Het netwerk rond de cliënt wordt veelzijdiger. Door complexe situaties vanuit verschillende invalshoeken te benaderen, ontstaan er meer scenario's voor passende hulp. Voor de cliënt wordt er meer mogelijk. Ook voor de hulpverleners is het verrijkend: ze leren van elkaar, voelen zich wederzijds gesteund, de kwaliteit van hun hulpverlening neemt toe. Niet meer samenwerken, zou een stap achteruit zijn.

Dit hoofdstuk laat u kennismaken met enkele voorbeelden van samenwerking op de werkvloer, met heel verschillende doelgroepen: daders van seksueel grensoverschrijdend gedrag, kinderen die extra aandacht krijgen op het speelplein, thuislozen met een beperking, bewoners van een woonzorgcentrum. Hoe verschillend de cliënten, partners en vormen van samenwerking ook zijn, alle getuigenissen benadrukken de grote meerwaarde ervan.

Ze vinden de therapie nu veel beter dan vroeger

Kim Gykiere en Guy Opligtenberg begeleiden samen een therapiegroep voor personen met een verstandelijke beperking die seksueel grensoverschrijdend gedrag pleegden. Het doel is te vermijden dat zij nieuwe slachtoffers maken. Kim is forensisch therapeute in het centrum I.T.E.R., Guy is begeleider van mensen met een beperking bij Begeleid Wonen Brussel (BWB).



Kim Gykiere
I.T.E.R.

Guy Opligtenberg
Begeleid Wonen Brussel

Kim: “Sinds 2016 werken wij samen in een therapiegroep voor mensen met een lichte verstandelijke beperking. Sommigen zijn veroordeeld en volgen verplicht therapie. Anderen komen vrijwillig zonder tussenkomst van het gerecht.”

Guy: “Veel deelnemers zijn zich bewust van hun grensoverschrijdend gedrag. Ze beseffen dat verkrachting niet kan, maar niet iedereen weet goed wanneer hij ‘te ver’ gaat. Dat is dan een werkpunt.”

Kim: “Ik kijk vooral door een therapeutische bril. Wat maakt dat iemand over een grens gaat? Wat kan helpen om niet te hervallen? Ik zoek altijd samen met de cliënt naar oplossingen, maar voor mensen met een beperking is dat niet zo eenvoudig. Woorden als vertrouwen, herstel of empathie zijn te abstract voor hen.”

Guy: “Wij werken altijd zo concreet mogelijk. Om bijvoorbeeld een grenssituatie uit te beelden, spelen we dat na met duplo-poppetjes. Zo leren cliënten zich verplaatsen in de rol van het slachtoffer, of kunnen ze de dader laten kiezen wat hij doet. Wie zegt wat? Welke factoren spelen een rol? Wat is gevolg van wat? Iets visueel voorstellen werkt heel goed. Zo laten we soms een levenslijn tekenen over hun relaties en seksualiteit. Of we bouwen een muur met bouwstenen die helpen om geen grensoverschrijdend gedrag meer te stellen.”

Kim: “Soms bekijken we ook een fragment uit een soap. Ik vraag dan wat ze gezien hebben, welke gevoelens er spelen, of er iemand over een grens gaat en hoe je dat merkt. Of ik vertel een fictieve situatie, bijvoorbeeld een kindje in de speeltuin dat vraagt om op je schoot te mogen zitten. Wat doe je dan? Wat is gepast en wat niet? Doordat het fictief is, zit het minder kort op hun vel, maar het is wel concreet.”

I.T.E.R. ...

- staat voor Impulscontrole, Terugvalpreventie, Empathiebevordering en Responsabilisering,
 - is een gespecialiseerd ambulante centrum voor preventie, begeleiding en behandeling van seksueel grensoverschrijdend gedrag,
 - is een samenwerkingsverband tussen C.A.W. Brussel, C.G.G. Ahasverus, Leerprojecten Daders Seksueel Geweld, Zonneliëd vzw en Alba vzw,
 - werkt multidisciplinair, met in de therapie aandacht voor de cliënt en zijn systeem, het slachtoffer en zijn systeem, en de samenleving,
 - begeleidt samen met Begeleid Wonen Brussel en met Zonneliëd vzw daders met een verstandelijke beperking.
- www.iter-hulp.be



Guy: “Behalve seksualiteit zijn er ook andere grenzen die moeilijk liggen. Iemand klaagt bijvoorbeeld over pesten op het werk, maar durft niks te zeggen aan zijn baas. Zolang zo’n probleem in iemand zijn hoofd zit, kunnen wij niet verder met de therapie. Daar moeten we dus zeker aandacht aan geven.”

Kim: “Een andere keer had iemand pijn aan zijn geslacht. Mijn suggestie om naar de dokter te gaan, bleek te abstract, waarop Guy meteen vroeg: ‘Wat ga je de dokter vertellen? Krijg je dat uitgelegd? Lukt het om alleen te gaan?’. Door die voorbereiding vergroot de kans dat daar iets van komt. Aan zo’n dingen dacht ik vroeger te weinig.”

Guy: “Begeleid Wonen helpt mensen in hun dagelijks leven, we gaan mee naar de apotheker, doen hun administratie. Dat doe ik hier ook. Want als het thuis beter gaat, gaat het ook beter in de groep. Iemand met minder problemen en meer zelfvertrouwen, gaat minder snel over grenzen.”

Kim: “Dat Guy zo’n dingen opvolgt, maakt een hemelsbreed verschil. De deelnemers zeggen dat zelf. ‘Het is goed dat Guy in de groep is, want hij weet hoe alles geregeld wordt. Ze vinden de therapie nu veel beter dan vroeger.’”

Guy: “We spelen vaak in op reële situaties. Bij een sollicitatie mag je niet te dicht bij de persoon komen die jou interviewt, anders overschrijd je een grens. Niet iedereen kan die afstand juist inschatten. Of wat kan je wel of niet vragen aan collega’s op het werk? Het is niet omdat iemand vriendelijk een stukje taart aanbiedt, dat ze meteen je beste vriendin is ...”

Kim: “... of dat ze seks wil. Stuur je na die taart een sms’je ‘gaan we straks iets drinken?’, of ‘Ik denk aan jou, denk jij ook aan mij?’. Zij gaan vaak meteen veel te ver.”

Guy: “Over seksualiteit praten, werkt bevrijdend. Thuis hebben ze dat niet geleerd en de meesten hebben geen ervaring met relaties. In de groep is het veilig om daarover te praten. Hier elke week terecht kunnen, is een grote hulp om zich dagelijks te handhaven. ‘Hier kan ik over moeilijke zaken praten’, zeggen ze zelf.”

Kim: “Ook het thema herstel komt vaak terug. Wie ernstige feiten pleegde, kan dat niet zomaar goedmaken. Bij je slachtoffer thuis aanbellen, is niet de beste manier. En wat doe je als je je slachtoffer tegenkomt in de winkel? Sommige daders waren vroeger zelf ooit slachtoffer, waarbij over hun grens gegaan werd. Daar komt bovenop

Begeleid Wonen Brussel ...

- biedt psychosociale begeleiding aan volwassenen met een (vermoeden van) handicap en steunt hen in alle domeinen van het dagelijks leven,
- verplaatst zich altijd in de leefwereld van de cliënt, laat de regie in diens handen en werkt zoveel mogelijk samen met steunfiguren,
- ondersteunt mensen met een beperking met een PersoonsVolgend Budget (PVB),
- ondersteunt begeleiders in de reguliere zorg via Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH).

www.bwbrussel.be

dat mensen hen links laten liggen omwille van hun beperking. Die afwijzing leidt tot defensief gedrag, wat contacten opnieuw bemoeilijkt. De essentie is dat zij gezonde relaties leren ontwikkelen, zonder over grenzen te gaan.”

Guy: “Inmiddels introduceerde ik het thema seksualiteit ook in de werking van Begeleid Wonen. Zo hebben wij naast I.T.E.R. contacten met Slachtofferhulp, Sensoa en Aditi, een vzw voor seksuele hulp aan mensen met een beperking. Ik wil de taboes daarrond een beetje openbreken. Bij veel hulpverleners staan hun eigen waarden en normen nog in de weg. Soms gaan cliënten bijvoorbeeld graag naar een naaktstrand of naar de prostitutiebuurt aan het station. Waarom doen ze dat? Wat verwachten ze daarvan? Daarover praten is niet vanzelfsprekend maar wel essentieel.”

Kim: “In onze groep zijn we altijd heel open. Wij vragen naar hun seksuele noden. Of ze tevreden zijn met hun seksualiteitsbeleving. Wat ze eigenlijk willen. Daarover praten is cruciaal in de preventie.”

Guy: “Het thema seksualiteit moet in de hulpverlening veel meer aandacht krijgen. Veel begeleiders klappen toe bij dat soort vragen. Ze worden rood, gaan dat uit de weg. Er is nog een lange weg te gaan.”

Kim: “I.T.E.R. werkt inmiddels ook samen met Zonneliëd vzw. Zij geven ons handicap-specifieke feedback bij individuele begeleidingen van plegers, andersom bieden wij hulp en advies aan hun team. Seksueel misbruik leidt vaak tot veel emoties. Als er iets misloopt, voelen begeleiders zich onzeker over hun verantwoordelijkheid of zitten ze met schuldgevoelens. Als team moet je daarmee aan de slag. Mijn collega’s vragen ook steeds vaker raad aan Guy. ‘Is dat bijvoorbeeld iemand die alleen kan wonen met begeleiding aan huis, of eerder iemand voor een collectieve woonvorm?’ Wij hechten steeds meer belang aan samenwerking met andere hulpverleners.”

Guy: “Overigens zijn niet alleen onze cliënten tevreden, ook onze diensthoofden staan er helemaal achter.”

Kim: “Guy en ik versterken elkaar. Ik vind het zeer boeiend en leerrijk, en die ervaring sijpelt ook door in andere begeleidingen. Ik heb veel meer aandacht voor struikelstenen.”

Guy: “In onze groep is er weinig of geen terugval. We hopen dat dat zo blijft. De deelnemers voelen zich veilig, worden rustiger, en vinden beter hun plaats in de wereld. Ik denk dat dat de grootste kracht is die ze uit deze groep halen.”

Kim: “Ons werk is behoorlijk ingrijpend. Wij praten niet over koetjes en kalfjes maar over heftige gevoelens. Over boosheid, schaamte, verdriet, trauma’s. Ik ben altijd blij dat we met twee zijn.”

Evaluatie deelnemers

- 1- Je mag met u problemen in de groep praten en krijg goede raad in de groep.
- 2 - met die antwoorden werken wij verder om er op het goede pad te zitten.

je leert mensen die naar je luisteren

je leert beter nadenken

je kan praten over problemen.

ER IS VEEL STEUN

In de groep moet er met de problemen gerust worden dat helpt anders niet toe hart het ook is! in het beter van in het begin over je problemen te praten en dat helpt mij veel.

om geen feiten meer te plegen



Hilke Peremans, Indivo

Kinderen met een beperking vinden niet altijd gemakkelijk een leuke vakantie-activiteit. Daarom wil de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) dat alle speelpleinen inclusief zijn. Indivo en het Onderwijscentrum Brussel kregen in 2015 de opdracht om speelpleinen daarin te ondersteunen.

Het speelplein moet zich aanpassen, niet het kind

“De VGC-speelpleinen in Brussel richten zich tot alle kinderen van 3 tot 15 jaar die naar een Nederlandstalige school gaan. Heel de zomer lang kunnen zij zich voor een week inschrijven om te komen knutselen of koken, te spelen en te sporten, op uitstap te gaan, enz. In de maanden juli en augustus gaat dat om bijna 10.000 kinderen. Ook kinderen met een beperking zijn altijd welkom. De voorbije zomers waren dat er telkens ongeveer negentig.

Met Indivo bieden wij ondersteuning aan mensen met een beperking in hun vrije tijd. Wij vinden dat een speelplein zich moet aanpassen aan het kind, niet andersom. Daarom geven wij onze animatoren - vaak jobstudenten - twee keer per jaar een vorming over inclusie, met informatie over mentale, visuele en fysieke beperkingen, ADHD en autisme, gedragsproblemen, enz. Ook diversiteit, culturele verschillen en armoede komen aan bod. Op elk speelplein is een inclusie-animator die de werking zoveel mogelijk afstemt op kinderen die extra aandacht nodig hebben.

Onze vormingen zijn ervaringsgericht, zodat animatoren aan den lijve ondervinden wat een beperking betekent. Zo speelden we een spel met moeilijke woorden, heel wat animatoren verstonden de opdrachten niet. Dat overkomt kinderen met een beperking ook vaak. Een reactie zoals ‘ik heb het al twee keer uitgelegd, snap je het nu nog niet?’ helpt dan niet echt. Of ze kregen bij een nieuw spel maar een halve uitleg, waardoor ze er niks van begrepen. Soms horen

kinderen ook maar de helft, omdat ze zich niet kunnen concentreren. Uiteraard weet niet iedereen altijd hoe hij moet reageren. We houden daarom ook intervisies met de inclusie-animatoren, om ervaringen uit te wisselen, stil te staan bij vragen en elkaar tips te geven.

Even belangrijk is het vertrouwen van de ouders. Bij de inschrijving kunnen zij aankruisen of hun kind ‘bijzondere aandacht nodig heeft’. Dan bellen wij hen op voor wat meer uitleg. Vaak zijn dat kleinere dingen, zoals een allergie of een kind dat zijn bril al eens verliest. Soms is er meer aan de hand en gaan we op bezoek om dat te bespreken. We overlopen dan samen enkele vragen over communicatie, activiteiten, sociaal





gedrag, mogelijke moeilijkheden, medicatie, hygiëne, enz. Uiteraard geven ouders alleen de informatie die zij willen delen. Ook bij kinderen die we al langer kennen, gaan we aan huis, want vaak is er sinds de vorige vakantie veel veranderd. ‘Kan zij al zelf naar de wc gaan?’ ‘Hoe is het contact met andere kindjes tegenwoordig?’ Tijdens die gesprekken krijgen wij vaak tips. ‘Ze praat met niemand, maar pictogrammen aanwijzen lukt wel. Dan knikt ze altijd ja of neen.’ Wat voor het ene kind werkt, werkt voor het andere net niet. Ouders waarderen dat we hen betrekken en dat hun kind de aandacht krijgt die het nodig heeft.

Al die info gaat naar de hoofdanimatoren. In een groep van ongeveer twintig kinderen zijn er twee of drie die extra aandacht nodig hebben. Soms moet een lokaal worden aangepast. Kinderen met autisme vragen meer structuur, dan hangen we een dagplanning op. We willen graag op elk speelplein een snoezelruimte waar kinderen tot rust kunnen komen. Soms worden spelletjes aangepast. Als een kind niet kan lopen, waarom dan geen rolstoel-estafette? Of een kindje dat niet kan stilzitten als er toneel is, kan misschien portier spelen? Elk kind is anders. In principe moeten zij op elk van de 28 speelpleinen terecht kunnen.

De inclusie-animator is vooral een coach die de andere monitoren ondersteunt. Als het nodig is, passen ze samen het programma aan. Soms neemt de inclusie-animator wel eens een kind apart. Zo was er een jongen die altijd met zijn boterhammen smeedt. Dan ging de inclusie-animator daar even bijzitten tijdens de lunch. Overigens staan kinderen heel open voor elkaar en

vinden ze het niet erg dat iemand wat extra aandacht krijgt. Ik hoorde nog nooit dat kinderen werden uitgesloten, eerder integendeel. Wel dat ze om beurt eens met dat ene kind wilden spelen, als een soort buddy. Kinderen gaan heel soepel om met verschillen. Ouders kunnen daar van leren.

Overigens werkt onze aanpak inspirerend en zien we nieuwe mogelijkheden. Misschien kunnen we ook samenwerken met de sportdienst? Zou het niet mooi zijn als ook kinderen met een beperking naar een gewoon sportkamp kunnen? Maatschappelijk gezien is er nog een lange weg te gaan. Het is altijd een verhaal van vallen en opstaan en veel sensibiliseren. Maar op de speelpleinen tonen we dat het kan.”

Indivo is een deelwerking van De Lork vzw die ...

- mensen met een beperking ondersteuning biedt in hun vrije tijd, of hen begeleidt in hun zoektocht naar een nieuwe activiteit,
- activiteiten organiseert zoals sporten, fuiven, uitstappen, wekelijkse ontmoetingsmomenten, weekends en vakanties,
- ingaat op vragen van organisaties die aan inclusie werken.
www.indivo.be



Thuislozen vinden moeilijk de weg naar de gehandicaptensector. Om cliënten met een vermoeden van handicap beter te begeleiden, is Begeleid Wonen Brussel (BWB) actief aanwezig in onthaalhuizen zoals Talita, Het Leger des Heils en Albatros.

Voor deze cliënten ben ik een vertrouwd gezicht

Sebastiaan Schoukens, Begeleid Wonen Brussel

“Albatros is een onthaalcentrum waar dakloze mannen, vrouwen en kleine gezinnen enkele maanden verblijven en begeleid worden, tot ze een nieuwe woonst vinden. Anderhalf jaar geleden begon ik daar mee te draaien om mensen met een verstandelijke beperking extra op te volgen. Thuislozen zijn vaak overlevers die geleerd hebben hun beperking goed te vermommen. Op teambesprekingen kijk ik door mijn bril van gehandicaptenzorg, terwijl anderen meer denken aan psychische problemen zoals een persoonlijkheidsstoornis of verslaving. Als iemand drie keer naar het OCMW gaat voor een betaling en dat lukt niet, gaat er bij mij een belletje rinkelen. Omdat het nooit zwart-wit is, ontstaan er vaak boeiende discussies. Naargelang de afwegingen wordt iemand op een andere manier begeleid.

Ik ben voor de bewoners een vertrouwd gezicht. Maar we willen niet dat ze denken ‘als je bij Sebastiaan bent, heb je een handicap’. Dat is te kort door de bocht en stigmatiserend. Ik ben gewoon aanwezig als begeleider, doe veel babbeltjes, bijvoorbeeld tijdens het koken, en dan breng ik dingen ter sprake. Meestal kunnen de begeleiders van Albatros die zaken zelf opvolgen. Voor cliënten met een verstandelijke beperking die meer hulp nodig hebben, probeer ik de brug te leggen naar de gehandicaptensector. Dan kaart ik dat voorzichtig aan, geef wat uitleg, help mee die stap kleiner maken. Als die persoon daar klaar voor is, nodig ik iemand van BWB of een andere handicap-specifieke dienst uit voor een gesprek en kunnen zij overnemen.

Ik wissel veel expertise uit met de andere begeleiders. Soms geef ik ook uitleg over thema's zoals kenmerken van een verstandelijke handicap, methodieken, de inkomensvervangende tegemoetkoming of recente

veranderingen in de VAPH-sector. Ze stellen me veel vragen en waar kan help ik bij dagelijkse probleempjes. Voor een bewoner die de takenlijst niet kreeg ingevuld, maakte ik iets visueel met symbooltjes. Of voor iemand die moeilijk kon lezen, maakte ik een schemaatje waar hij op welk uur moest zijn. Die kleine hulpmiddelen maken een groot verschil.

Ik leer veel bij. Zo zijn de begeleiders in Albatros veel directer in hun communicatie dan wij – dat moet soms ook als je samenwoont. Als zij 's morgens een kamer binnenkomen, zeggen ze onomwonden ‘het stinkt hier, je moet je was eens doen’. Cliënten pikken dat. Dat durf ik nu ook in mijn begeleidingen bij BWB. Soms krijgen wij ook advies. Zo had een BWB-collega veel vragen over iemand die bij Albatros gekend was. Ze is toen mee naar dat team gegaan en haar vragen werden vanuit een ander licht bekeken, waardoor ze verder aan de slag kon. Die uitwisseling van ervaring en kennis is echt een meerwaarde.

Aanvankelijk werkte ik 12 uur per week in Albatros, onlangs is dat gehalveerd. Hun begeleiders hebben inmiddels zelf meer aandacht voor mogelijke verstandelijke beperkingen en volgen dat zelf op. Maar we houden contact en laten elkaar niet los. Waar kan, blijf ik hen daarin ondersteunen.”





Zonneliëd vzw heeft in Brussel verschillende woningen en een dagcentrum voor mensen met een meevoudige beperking, een verstandelijke beperking of een niet-aangeboren hersenletsel. Sinds 2010 werken zij samen met Brusselse woonzorgcentra om er min-65-jarigen met een beperking te begeleiden.

Onze aanpak is altijd net een tikkeltje anders

Nadine De Brouwer, Zonar

“Mensen worden goed verzorgd in een woonzorgcentrum – voeding, medische zorg, hygiëne, enz. Maar er is weinig tijd om met de mensen echt stil te staan bij wat hen bezighoudt, wat er in hun hoofd omgaat, om de mens als mens te benaderen. Net dat proberen wij met Zonar. Wij richten ons tot de ‘jongere’ cliënten met een vermoeden van handicap. Wij doen activiteiten zoals culturele uitstapen, ateliers of dansnamiddagen en spelen ook in op hun noden en wensen. Ik denk bijvoorbeeld aan Cyriel, die zich ondanks zijn zwakke gezondheid engageert als vrijwilliger in de buurt. Zo iets was vroeger onmogelijk. Volgens mij zouden veel van die ‘jongere’ bewoners beter begeleid worden in een voorziening voor personen met een handicap. Maar daar is geen plaats of ze hebben geen erkenning, en inmiddels voelen ze zich thuis in het rusthuis. Ons doel is hun leven zo aangenaam mogelijk te maken.

Onze samenwerking is heel divers. We geven advies over individuele cliënten met concrete tips – hoe benader je bijvoorbeeld iemand met autisme? Samen met andere partners geven we vorming over thema’s zoals omgaan met agressie of het syndroom van Korsakov. Maar wat het meeste effect heeft, is dat we meewerken op de werkvloer. We organiseren soms groepsactiviteiten, wat nadien altijd stof oplevert om samen na te denken over bepaalde cliënten. Onze aanpak is altijd net een tikkeltje anders en dat maakt het verschil. We merken overigens dat verzorgenden veel sneller dan vroeger een beperking herkennen, en ook beter beseffen dat daar een specifieke aanpak voor nodig is.

Hoe intens we samenwerken met een woonzorgcentrum, hangt af van hun vragen en behoeften. In sommige centra zijn we bijna permanent aanwezig, bij andere gebeurt dat meer van op afstand. Na een inloopperiode van enkele jaren, nemen sommige zorgcentra steeds meer zaken zelf in handen. Onze aanwezigheid - en die van externe partners die wij betrekken - zorgt alleszins voor een grotere alertheid voor deze doelgroep en voor betere contacten met andere diensten. Doordat wij permanent de vinger aan de pols houden, krijgt deze grote groep cliënten de passende aandacht die ze nodig hebben.”



Expertise delen

verbetert de kwaliteit van de zorg

Veel mensen die hulp, ondersteuning of zorg nodig hebben, hebben een combinatie van problemen. Zij hebben verstandelijke of fysieke beperkingen, psychische of psychiatrische problemen, moeilijke communicatie, problemen met gezin, werk, wonen, relaties of inkomen, enzovoort. Eén hulporganisatie kan op al deze vragen geen afdoend antwoord bieden. Wanneer hulpverleners uit verschillende sectoren samenwerken – ouderenzorg, geestelijke gezondheid, thuislozen, personen met een handicap, tewerkstelling, Kind en Gezin – verbetert de kwaliteit van de zorg.

In dit hoofdstuk vindt u een hele reeks voorbeelden van concrete expertise-uitwisseling. De brochure 'Veel gestelde vragen over Handicap in Brussel' biedt hulpverleners enkele tools in hun contact met mensen met een verstandelijke beperking. In de CAW-basis cursus delen organisaties uit de sector personen met een handicap hun expertise met welzijnswerkers. Het project Vreemdgaan start met kijkstages. Tijdens de Week van de Thuislozenzorg gaan hulpverleners bij elkaar op bezoek. BUSO-scholen werken samen met organisaties uit de volwassenhulp om de overgang van minderjarig naar meerderjarig soepel te laten verlopen.

Deze voorbeelden zijn exemplarisch. Elke samenwerking zoekt zijn eigen weg, volgens de noden en mogelijkheden van organisaties, hulpverleners en cliënten. Maar welk model van samenwerking er ook ontstaat, de rode draad is altijd de uitwisseling van expertise.





Veelgestelde vragen over
'Handicap' in Brussel

*Questions souvent posées
sur le handicap à Bruxelles*

In 2018 plant het Kenniscentrum WWZ een geactualiseerde versie van deze uitgave, met extra aandacht voor

- personen met autismespectrumstoornis
- verstandelijke beperking
- niet aangeboren hersenletsel (NAH)

en telkens een beschrijving van

- signalen om een vermoeden van handicap te checken
- tips in de omgang
- tips om een vermoeden van handicap bespreekbaar te maken.

Hoe kan je weten dat er sprake is van een verstandelijke handicap? Hoe komt het dat het vaak lang duurt eer je dat opmerkt? Waarom moet je een handicap laten vaststellen en waarom moet iemand getest worden vooraleer hulp te krijgen? Wat is het verschil met een psychisch probleem? Welke voorzieningen bestaan er voor personen met een beperking?

In 2012 beantwoordde Bruggenbouwer deze en veel meer vragen, om hulpverleners uit andere sectoren wegwijs te maken in de wereld van mensen met een verstandelijke beperking. De brochure werd een zeer gewaardeerd en veel gebruikt hulpmiddel voor welzijnswerkers in Brussel. Ze vonden er een uitleg in over wat een verstandelijke handicap is, hoe je met een persoon met een beperking best omgaat, hoe je het onderwerp handicap of doorverwijzing naar gepaste hulpverlening ter sprake kan brengen, wat het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) is en doet, en hoe de zorg voor personen met een handicap in Brussel georganiseerd is.

Herken je deze signalen?

- Moeilijk of niet kunnen lezen en schrijven
- Moeite hebben met het aanleren van een nieuwe taal
- Een verleden hebben in het buitengewoon onderwijs
- Een opleiding in het beroeps- of technisch onderwijs niet afgemaakt
- De kinderen gaan naar het buitengewoon onderwijs
- Moeilijk de eigen levensloop of schoolcarrière kunnen weergeven
- Vaak te vroeg of te laat komen, of de weg niet vinden
- Een tegemoetkoming hebben voor gehandicapten
- Ja-knikken, maar het toch niet begrijpen
- Een lage frustratietolerantie, vlug kwaad of gefrustreerd
- Moeite hebben met administratie en geld
- Problemen die zich herhalen
- Stereotiep gedrag, lichte gestoorde motoriek of spraak
- Naïef of impulsief reageren zoals jonge kinderen

Enkele tips om mensen met een verstandelijke beperking te begeleiden

- Neem je tijd, het duurt wat langer
- Herhaal, leg alles meermaals uit
- Pas je uitleg aan aan het individu en check of hij het begrepen heeft
- Werk concreet, in hun nu, doe het voor
- Gebruik visuele hulpmiddelen, schema's en pictogrammen
- Biedt structuur, baken af, beperk keuzes, schakel storende factoren uit
- Werk stap voor stap, deel taken op in stukjes
- Denk vooruit, oefen samen wat de cliënt kan doen of zeggen
- Gebruik de taal van de cliënt, korte zinnen, één vraag per keer
- Oefen samen, ga mee, vertaal
- Werk positief en beloon inzet, dat bespaart tijd

Deze signalen geven je als hulpverlener een houvast wanneer je merkt dat iemand cognitief zwak is. Je kan er niet met zekerheid uit besluiten dat er sprake is van een verstandelijke beperking, maar wel dat er voldoende aanwijzingen zijn om een vermoeden van handicap verder te laten onderzoeken.

De Basis cursus Handicap in Brussel

Veel mensen met een beperking doen een beroep op het CAW. Om de medewerkers daarin bij te scholen, werd samen met het Kenniscentrum WWZ, de Brusselse VAPH-sector en de Dienst Ondersteuningsplan (DOP) de basis cursus 'Handicap in Brussel' ingericht. Het doel was om basis expertise te verwerven, collega's uit andere sectoren te leren kennen en ervaringen uit te wisselen. We laten enkele deelnemers aan het woord.

Ilse: "Ik leerde veel bij over de drie thema's die aan bod kwamen: verstandelijke beperking, niet aangeboren hersenletsel en autisme. Ik leerde nieuwe organisaties kennen, en hun aanbod om samen casussen te bespreken, vond ik erg interessant. Ik leerde beter signalen herkennen die op een beperking kunnen wijzen en de hulpverlening moeilijk doen verlopen. Veel ideeën zijn zo toepasbaar in mijn werk. Het geeft me ook zin in verdere verdieping."

Britt: "Het was inhoudelijk interessant voor alle collega's. Als je met mensen werkt, kom je wel eens in contact met iemand met autisme of een verstandelijke beperking. De sprekers waren goed gekozen en de theorie werd met veel praktijkvoorbeelden geïllustreerd. Ook de inleefoefeningen waren sterk."

Marijke: "Ik vond de vorming heel positief. De voorbeelden, de casussen, diensten die zich voorstelden, mensen die uitleg gaven en andere deelnemers die voorbeelden gaven. Dat maakt het allemaal heel tastbaar. Hoe herken je iemand met een verstandelijke beperking en welke signalen kunnen een lichtje doen branden? De getuigenis van Paulien was erg beklijvend. Daar werd iedereen stil van."

Paulien kreeg 5 jaar geleden de diagnose 'autismespectrumstoornis'. Plots werden veel dingen voor haar duidelijk. Als vrijwilliger bij de Vlaamse Vereniging Autisme helpt ze ouders om hun kinderen beter te begrijpen en wisselt ze ervaringen uit met andere mensen met autisme.



Tijdens de basis cursus vertelde ze als ervaringsdeskundige over haar camouflage- en compensatietechnieken en gaf ze tips voor een hulpverlening op maat van mensen met autisme.

"Het was de eerste keer dat ik voor hulpverleners sprak. Ik vond het best wel spannend om zo'n persoonlijke getuigenis te geven – sommige mensen kom ik later nog tegen via mijn werk. Ik vind het fijn dat zo'n getuigenis andere mensen helpt en dat ik zo mijn steentje kan bijdragen aan de toegankelijkheid van voorzieningen.

Het is immers belangrijk dat mensen vlot onthaald worden en ondersteuning krijgen. Ik heb zelf ondervonden dat dat niet altijd zo is. Ik vind het leuk om spreekbuis te zijn voor mensen die het minder goed kunnen verwoorden, maar ook voor mezelf was het zinvol. In mijn getuigenis kon ik zelf de richting bepalen. Dat is anders dan toen ik vroeger hulp kreeg. Toen zeiden ze altijd 'luister naar ons en probeer te begrijpen wat wij jou willen leren'. Terwijl ik vroeg: 'luister naar mij en doe iets met mijn verhaal.'

Tijdens de basis cursus kon ik rechtstreeks input geven aan hulpverleners, en gelukkig kwam dat positief over. Ik voelde de veiligheid om vrij mijn verhaal te brengen. Als hulpverleners en cliënten elkaar beter begrijpen, gaan ze zich ook beter voelen, en kan hun relatie op een voor ieder aangename manier veranderen.





Vreemdgaan

Kathleen Coppens
www.bru-stars.be

Veel jongeren hebben psychische problemen zoals depressies, fobien, dubbeldiagnose, hechtingsproblemen, vroegpsychose, enz. Om die jongeren de best mogelijke hulp te bieden, stimuleert Bru-Stars sinds 2015 alle Brusselse organisaties die in contact komen met kinderen en jongeren om samen te werken: Kind en Gezin, de CLB's, de kinderpsychiatrie, huisartsen, de sector personen met een handicap, jeugdbewegingen, speelpleinen en sportclubs, JAC en CAW, enz. Die organisaties kunnen elkaar vanaf 2018 beter leren kennen door 'vreemd te gaan'.

“Ons doel is om de hulp dichterbij de mensen te brengen, in plaats van dat ze zelf op zoek moeten gaan – dat doen ze vaak pas als zaken escaleren. Door problemen tijdig aan te pakken, kan je vermijden dat jongeren later langdurig in de psychiatrie belanden. Dit is enkel mogelijk als hulpverleners hun aanbod toegankelijker maken en onderling afstemmen.

Wij lanceren programma's zoals crisiszorg, langdurige zorg, ondersteuning bij de overgang naar de volwassen leeftijd, samenwerking tussen hulpverleners, enz. Een van onze nieuwe projecten is Vreemdgaan, waarbij organisaties hun personeel tijdelijk uitwisselen om elkaars

werking beter te leren kennen. Iemand die in een ziekenhuis werkt, gaat bijvoorbeeld een paar dagen of weken in een centrum geestelijke gezondheidszorg werken of in een CLB. Door elders stage te lopen, verdwijnt die vreemdheid, wat nadien de samenwerking ten goede komt. Elke dienst heeft zijn eigen sterktes en beperkingen. Als je de taal en de cultuur van een organisatie als buitenstaander leert kennen, kan je daar beter rekening mee houden. Hun aanpak kan ook inspiratie bieden voor je eigen werking.

Met Vreemdgaan willen we die uitwisseling structureler maken, zodat samenwerking niet afhankelijk is van individuen die elkaar kennen.

Anders stopt dat na elke personeelwissel. Veel kinderen leven in complexe situaties of in een kwetsbaar gezin, waarbij niet samenwerken geen optie is. Ook de contacten met de school zijn vaak heel belangrijk. Hoe beter je elkaar kent, hoe vlotter dat gaat.

**We nodigen
zoveel mogelijk
organisaties uit
om stageplaatsen
aan te bieden**

Bij de lancering van Vreemdgaan kunnen we voortbouwen op de ervaringen in Oost-Vlaanderen, waar die aanpak al 4 jaar wordt uitgewerkt met elektronische inschrijvingen via een website, overeenkomsten, verzekeringen, enz. Sectorale samenwerking in de geestelijke gezondheidszorg is belangrijk, maar intersectoraal is nog belangrijker.

Daarom nodigen we zoveel mogelijk organisaties uit om stageplaatsen aan te bieden waar collega's uit andere sectoren kunnen op intekenen. Voor mensen die nieuw zijn in Brussel, is het een ideale manier om de sociale kaart te leren kennen – vaak weten ze niet waar te beginnen. Mensen die al langer in het vak zitten, kunnen gerichter kiezen. Neem bijvoorbeeld onze mobiele teams die vaak situaties moeten ontwarren waar iets misliep. Door die andere context te leren kennen, kan je beter inschatten wat je kan doen om een nieuwe breuk te vermijden. Een tijdje meelopen in een andere organisatie, is altijd een verrijking.”



Week van de Brusselse Thuislozenzorg

Er bestaan in Brussel bijna honderd organisaties die opvang of begeleiding bieden aan thuislozen. Sinds 2001 houden zij elk jaar in november open deur om elkaars werking beter te leren kennen, over de taalgrenzen heen.

Rebecca Thys, Kenniscentrum WWZ: “Een week lang gaan hulpverleners bij elkaar op bezoek. In het begin ging het enkel om de thuislozenzorg, inmiddels nemen ook andere organisaties deel. In 2016 gingen 350 mensen bij 32 organisaties op bezoek, waarvan vier vijfde uit de thuislozensector en één vijfde uit andere sectoren.

Elk jaar is er ook een studiedag. In 2007 was het eerste thema ‘Hoe omgaan met agressie in de instelling?’ Recentere thema’s waren ‘OCMW’s en thuislozenzorg: gedeeld publiek, gedeelde opdracht, 1 netwerk (2013), ‘Justitieel welzijnswerk en thuislozenzorg’ (2014), ‘Huisvestingsproblemen: uitwisseling van praktijken’ (2015), en ‘Innovatieve praktijken in de thuislozensector’ (2016). In 2017 is het thema ‘Partner- en intra-familiaal geweld’. Aan die studiedag nemen ook organisaties deel die slachtoffers van huiselijk geweld opvangen en begeleiden.

Dat de Week elk jaar doorgaat, blijkt erg nodig. De sector evolueert snel, het beleid legt nieuwe accenten, de samenleving wordt superdivers. Ook het thuislozenpubliek verandert van jaar tot jaar. Personeelsleden kijken er elk jaar belangstellend naar uit om nieuwe collega’s in andere organisaties te leren kennen. Er worden afspraken gemaakt tussen instellingen en door elkaar beter te kennen, wordt het gemakkelijker om samen te werken.”

Danielle: “Ik nam vorig jaar voor het eerst deel. Het bezoek aan de Hoeksteen vzw was heel interessant. Zij hebben een kaartensysteem om te bepalen wie er voor die nacht een bed krijgt en wie niet. Door hun gebrek aan middelen kunnen zij niet anders. Ook DoucheFlux waar ik werk, opende zijn deuren. Ik ontmoette bijvoorbeeld de directeur van de BICO-federatie, wat nadien tot een gemeenschappelijk denkmoment leidde over actuele gebeurtenissen in de thuislozenzorg. Ik leerde ook heel wat Nederlandstalige collega’s kennen, wat in Brussel erg belangrijk is.”

Lode: “Sinds 4 jaar nemen we met Les Foyers d’Accueil deel aan de Week van de Thuislozenzorg. We willen zo onze werking bekender maken, ons netwerk uitbreiden en nieuwe ideeën opdoen. Het vergemakkelijkt ook de samenwerking en communicatie met andere organisaties. De indiening van een aanvraag om in ons opvangtehuis te verblijven, wordt bijvoorbeeld veel eenvoudiger. Enkel gezinnen met minstens drie kinderen kunnen bij ons terecht. Niet alle diensten weten dat.”

Els: “Ik ontvang elk jaar bezoekers in de Schutting en ga op bezoek bij andere organisaties. Het is erg verrijkend dat je een gezicht kan plakken op een naam die je al langer kent of dat je in een organisatie de sfeer kan opsnuiven. Zo ontstaat er wederzijdse betrokkenheid en soms ook een concrete samenwerking. Na mijn bezoek aan La Rencontre kon ik enkele cliënten daar terug naartoe leiden, en sinds mijn bezoek aan onthaaltehuis Chèvrefeuille verlopen onze doorverwijzingen makkelijker. Wij werkten mee aan een wetenschappelijk rapport over kinderarmoede. En we leren organisaties kennen die iets verderaf staan van onze eigen werking. Het zou fijn zijn moesten ook hulpverleners van het OCMW of de bijzondere jeugdzorg deelnemen, of mensen van kabinetten en administraties.”

In 2001 startte het Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel (ROTB) met de organisatie van de Week van de Brusselse Thuislozenzorg. Vanuit de nood om ‘over het muurtje te kijken’, werd contact gezocht met Franstalige partners. Inmiddels is de organisatie beurtelings in handen van

- BICO Federatie - Federatie voor Onthaal en Begeleidingstehuizen ten voordele van Daklozen en Mensen in Moeilijkheden
- Kenniscentrum WWZ
- AMA - Fédération des Maisons d’Accueil et des services d’Aide aux sans-abris
- CMDC-CDCS - Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie



Leerlingen uit het Buitengewoon Onderwijs (BUSO) zijn het vaak beu om begeleid te worden. Na hun schoolloopbaan willen ze op eigen benen staan, zonder bemoeienis van leerkrachten of ouders. Maar zelfstandig leven als meerderjarige is vaak moeilijker dan gedacht.

Afgestudeerd en nu?



Sjoert Holtackers, Kenniscentrum WWZ

“Op een BUSO-school wordt elke leerling goed omkaderd door leerkrachten, psychologen, orthopedagogen, opvoeders, enz. Dat verandert eens ze in de wereld van volwassenen terecht komen. Ze denken ‘ik kan het wel zelf’ of ‘we zien wel’, maar dat is geen garantie op succes. Ze missen een aantal vaardigheden, hebben een beperkt netwerk, de meesten hebben geen erkenning handicap van het VAPH, als adolescent zijn ze erg kwetsbaar. Enkele jaren later kloppen ze aan bij de hulpverlening wegens schulden, problemen met de politie, geen werk, onbetaalde facturen, ongepland kindje op komst ... Op dat moment is er niet altijd meteen hulp voorhanden of belanden ze op een wachtlijst zonder pasklare oplossing voor hun complexe hulpvragen. Met het Brussels Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg (BROG) wilden we iets doen aan die moeilijke overgang van minderjarig naar meerderjarig. Zowel leerkrachten als hulpverleners wilden graag een betere brug tussen school en volwassenenhulp.

BUSO-scholen bleken erg weinig te weten over de volwassenensector. Ze zochten steun voor leerlingen die zelfstandig wilden gaan wonen of werk zochten. Gedurende enkele

jaren organiseerde BROG infosessies voor leerkrachten, begeleiders en CLB-medewerkers over thema's zoals zelfstandig wonen, wonen in een voorziening of met begeleiding, werk, dagbesteding, vrije tijd, relaties en gezin, enz. Maar al snel bleek dat weinig effect te hebben omdat de info niet bij collega's, ouders of leerlingen geraakte. Daarom zijn we dat school per school gaan bekijken, want elke BUSO-school is anders.

In 2014 zijn we gestart in Zaveldal, een school in de Marollen voor kinderen met gedrags- en emotionele stoornissen en/of een verstandelijke beperking. We organiseerden er voor de leerlingen van het voorlaatste jaar twee infodagen over vrije tijd, relaties, gezin en gezondheid, en voor het laatste jaar over wonen, werk en financiën. We gingen naar Ter Linde, een tehuis voor werkenden, met een bezoek aan de studio's voor begeleid wonen. Daar waren ook mensen bij van CAW-Brussel en Begeleid Wonen. De leerkrachten hadden dat in de klas voorbereid – of ze graag in groep of alleen wilden wonen, met of zonder begeleiding, enz. Ze bekeken toen ook samen een immobiliën-website en de huurprijzen in Brussel, dat was nogal ontvullend. Want in hun

fantasie woonde elke jongere in een huis met vijf verdiepingen en een tuin van 3 hectaren met zwembad.

Per thema zoeken we andere partners. De Werklijnen en Begeleid Werken helpen bij de zoektocht naar werk, van dagbesteding over maatwerkbedrijf tot het reguliere circuit. Het thema relaties en gezin werd voorbereid door het JAC, met een stellingenspel over seksualiteit. Tijdens een bezoek aan het oefenkabinet van de VUB voor huisartsen in opleiding, leerden ze meer over wat een huisarts is, een voorschrift, een ziekenbriefje, enz. Ze konden ook vragen stellen – zo was er een leerling die iemand kende met kanker, een andere wilde meer weten over aids. Die concrete aanpak heeft gunstig resultaat. Sommige leerlingen krijgen inmiddels begeleiding van Begeleid Wonen, De Werklijnen of het CAW.

Elke school is anders. In de Cardijnschool, een grote school voor kinderen met een lichte verstandelijke beperking tot kinderen die niet kunnen praten of stappen, zijn we in 2016 gestart met infosessies voor leerkrachten over de sector van de volwassenenhulp en de mogelijkheden van Rechtstreeks Toegankelijke

Hulp (RTH). We organiseerden een grote bezokedag bij een tiental organisaties en hielden casusbesprekingen, samen met leerkrachten en hulpverleners.

In Kasterlinden, een school voor kinderen met autisme, visuele en auditieve beperkingen, en spraak- en taalstoornissen, richtten we ons vooral tot de ouders. We lieten hen kennismaken met enkele diensten die hun kinderen later zouden kunnen ondersteunen. Dat werd goed onthaald, er waren telkens bijna honderd aanwezigen. Voor ouders is het belangrijk om tijdig te kunnen nadenken over de toekomst van hun kinderen. Wie overweegt om zijn kind later in een voorziening te laten wonen, moet eerst een VAPH-erkenning aanvragen en dat kan jaren duren. Hoe vroeger je dat weet, hoe langer je die beslissing kan laten rijpen.

Een samenwerking met scholen op poten zetten, vraagt tijd voor overleg, zoekwerk, luisteren en dingen uitproberen. Dat verloopt nooit rechtlijnig, er is geen strakke handleiding. Er moet vertrouwen groeien, in een open communicatie en met een duidelijk doel. Scholen die met de volwassenensector samenwerken, kunnen hun leerlingen met een geruster hart loslaten. Doordat hulpverleners die leerlingen al kennen, kan misschien voorkomen worden dat ze later in een crisis belanden. Sommige leerlingen denken al goed na over hun toekomst, hoe ze hun leven zien en wat ze daar voor nodig hebben. Andere leerlingen weten nog niet zo goed wat ze willen. Als ze daar al met een begeleider van de Dienst Ondersteuningsplan over kunnen praten, wordt hun zelfbeeld realistischer. Sommige jongeren kiezen ervoor om bij hun ouders te blijven wonen. Maar als ze thuis een paar jaar in de zetel hangen, leidt dat ook tot spanningen. Misschien denken ze dan nog eens terug aan die infodag en die lieve mevrouw waar ze altijd naar mochten bellen.”

Om hun leerlingen voor te bereiden op een zelfstandig leven, werkt Zaveldal veel samen met hulpverleners voor volwassenen. De Lork is daar een goed voorbeeld van.

Wij bouwen samen een brug naar de toekomst

Ine: “In onze school leren kansarme jongeren met een verstandelijke beperking en/of een gedrags- of emotionele stoornis een beroep zoals metselaar, winkelhulp of boekbinder. Dit jaar start ook een opleiding sociale vorming voor jongeren met gedrags- of emotionele stoornissen. Onze grote missie is dat ze op hun 18 jaar zelfstandig kunnen leven.”

Céline: “De Lork begeleidt mensen met een beperking op vlak van wonen, werk en vrije tijd. Wij hebben een aantal woonhuizen, organiseren ateliers zoals ambachten, creativiteit of sport, en bieden ook steun aan organisaties die onze doelgroep bereiken. Leerlingen van Zaveldal nemen deel aan onze activiteiten en wij begeleiden ook ateliers op school. Vorig jaar gaven we een creatief atelier en startten we een workshop relaxatie met Tibetaanse klankschalen. Dat bracht jongeren echt tot rust. We gaan nu enkele leerkrachten aanleren om die relaxatie zelf te geven.”

Ine: “Wij tekenen voor elke jongere een traject op maat uit. Met het systeem van Rechtstreeks Toegankelijke Hulp kan De Lork ons daarin bijstaan.”

Céline: “Veel leerlingen in Zaveldal zijn cognitief sterk. Een dagbesteding tussen mensen met een verstandelijke beperking biedt hen geen perspectief. Een andere optie is begeleid werk. Een aantal van onze cliënten werkt als vrijwilliger in een





Céline Catthoor, De Lork

Ine Christiaens, Zaveldal

sociaal restaurant, bij de brandweer of in de Plantentuin. Zo verwerven zij stil aan goede arbeidsattitudes, wat ook voor BUSO-leerlingen interessant kan zijn.”

Ine: “Onze jongeren zouden nooit zomaar naar een dienst zoals De Lork stappen. Ze kennen dat niet en wantrouwen dat. Zij binden zich niet aan organisaties maar aan personen. Precies daar spelen we op in. Doordat ze die begeleiders leren kennen, groeit er vertrouwen en ontstaat de kans om die contacten later verder te zetten.”

Céline: “Tegelijkertijd leren wij de jongeren al kennen en kunnen we mee inschatten wat op termijn mogelijk is. Dat levert veel meer op dan een intakegesprek. Zo kunnen wij vlotter de brug slaan naar die wereld van volwassenen en vergroot de kans op slagen bij de overstap van school naar arbeidsmarkt of naar zelfstandig wonen.”

Ine: “Onze school wil een kruispunt zijn waar jongeren in contact komen met alle Brusselse organisaties die misschien ooit voor hen nuttig kunnen zijn. De input van De Lork en andere partners verbreedt onze blik en opent dus meer perspectieven.”



Zaveldal is een Buso school die ...

- zich richt tot leerlingen met een licht verstandelijke beperking of gedrags- en emotionele stoornissen,
- begeleiding, zorg en onderwijs op maat aanbiedt, met voor elke leerling een passend leertraject,
- leerlingen begeleidt in hun overstap naar het regulier onderwijs, de arbeidsmarkt, begeleidt werk of dagbesteding,
- veel samenwerkt met partners buiten de school.

www.zaveldal.be

Céline: “Door samen te werken, worden dingen mogelijk die je niet kan doen als je op je eigen terrein blijft zitten. Met twee zie je altijd meer dan alleen.”

Ine: “Overigens verloopt onze samenwerking heel vlot. We bellen en mailen vaak. Onze visies zijn gelijklopend, we willen graag dingen uitproberen, wij praten ook heel open met elkaar. Als we met vragen zitten, stellen we die gewoon en we zien wel waar we uitkomen.”

Céline: “Onze teams komen regelmatig samen. Zo leren collega’s elkaar kennen en kunnen ze elkaar ook steunen. Met die jongeren werken is niet altijd gemakkelijk. Die proberen je te intimideren, dat raakt je. Dan is het belangrijk dat je bij elkaar terecht kan.”

Ine: “Om die vaak moeilijke situaties het hoofd te bieden, is het belangrijk om steun te vinden bij elkaar. Dat laten we even stoom af, laten een traantje, en doen verder. Het is een engagement om samen dat proces door te maken.”

De Lork vzw is een begeleidingsdienst die ...

- personen met een fysieke of mentale handicap begeleidt in wonen, werken en vrije tijd,
- de begeleiding afstemt op de individuele noden en mogelijkheden van elke cliënt,
- rechtstreeks toegankelijke hulp aanbiedt voor mensen met een vermoeden van handicap,
- samen met andere organisaties aan inclusie werkt.

www.vzwdelork.org



In 2014 richtte Kind en Gezin zestien Centra Inclusieve Kinderopvang op, om de integratie te bevorderen van kinderen met specifieke zorgbehoeften in kinderdagverblijven en Initiatieven Buitenschoolse Opvang (IBO's). Betty Commeyne van Elmer vzw biedt ondersteuning aan de Brusselse kinderopvanginitiatieven.

We proberen de juiste mensen bij elkaar te brengen

Betty Commeyne, inclusiecoach Elmer

“Kinderopvang Elmer bestaat al 20 jaar. Wij vangen vijf dagen per week baby's en peuters op, ongeveer 150 per dag. Alle kinderen zijn welkom, ongeacht hun achtergrond of nationaliteit. Wij hebben ook altijd kinderen verwelkomd die extra zorg nodig hebben omwille van een tragere ontwikkeling, zwakke motoriek, epilepsie, ademhalingsproblemen met verhoogd risico op wiegendood, enz. Op elk van onze vier locaties zijn er een drietal kinderen die extra zorg nodig hebben.

Om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de noden van die kinderen houden we intensief contact met hun ouders en zorgverleners. Onze medewerkers weten hoe ze kinderen moeten begeleiden - daar zijn ze voor

opgeleid. Over hoe je best kan omgaan met kinderen met een specifieke zorgbehoefte, bieden we hen extra vorming aan. Zo leren ze eerder kijken naar wat kinderen wel kunnen, in plaats van alle aandacht te richten op wat een kind niet of nog niet kan. Daarnaast krijgt het team een aangepaste vorming in functie van elk kind dat bijzondere aandacht nodig heeft. Ze leerden wat ze wel of niet moeten doen, waar ze extra moeten op letten of hoe ze eventueel een bepaald apparaat moeten bedienen.

Na een eerste gesprek met de ouders, nemen we - indien nodig - contact op met het ziekenhuis, de arts of de verpleegkundige die dat kind opvolgt. Die informatie is essentieel voor een goede begeleiding. Als wij ons zorgen maken over een kindje, spreken wij de ouders ook altijd aan. Reageert het kind thuis ook op die manier, of is dat anders? Zonder de ouders kan je niet verder en soms hebben zij ook tijd nodig om iets te laten bezinken. Waar kan, schakelen wij externe partners in, proberen we de juiste mensen bij elkaar te brengen, en wat al bestaat zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Zo hadden we bijvoorbeeld een kind met sondevoeding, waarbij het eten via een buisje rechtstreeks in de maag komt. Die sonde plaatsen is niet zonder risico, daar lieten wij een zelfstandige verpleegkundige voor komen. Onze begeleiders hebben dan geleerd hoe ze de voeding moesten afkoppelen,





dat kon immers wel zonder risico. Toen dat kind nadien naar vaste voeding moest overschakelen, hebben we een logopediste van een dienst voor thuisbegeleiding ingeschakeld. Zij heeft zowel de ouders als onze begeleiders op de goede weg gezet om dat kindje zelfstandig te leren eten.

In 2014 kregen wij, op basis van onze praktijkervaring, een erkenning als Centrum voor Inclusie. Onze taak is om alle Vlaams erkende kinderopvanginitiatieven in de Brusselse regio te begeleiden - er zijn er meer dan honderd - om meer inclusief te werken. Bij de start hebben we alle initiatieven uitgenodigd om kennis te maken, een dertigtal zijn daar op ingegaan. Sindsdien organiseren we intervisies, we bieden vormingen aan en we gaan ook in op individuele vragen. De eerste aanzet om meer inclusief te werken, komt vaak van ouders die op zoek zijn naar passende opvang. Ouders voelen zich nog vaak gedwongen om zelf thuis te blijven om voor hun kind te zorgen. Maar inmiddels zijn er toch een aantal crèches die die stap willen zetten en ons om ondersteuning vragen. Voor de begeleiding van de Brusselse IBO's werken we samen met De Rijtak Sint-Franciscus en met Indivo. Zij hebben immers meer ervaring met oudere kinderen dan wij."

Elmer is een zelfstandige vzw, gegroeid uit vzw EVA (Emancipatie via Arbeid) en ...

- organiseert diverse, veelkleurige kinderopvang voor kinderen tot 3,5 jaar in Schaarbeek, Molenbeek, Anderlecht en Brussel-Centrum,
- staat open voor iedereen en speelt soepel in op de vragen en noden van ouders en kinderen,
- werkt inclusief, met bijzondere aandacht voor kinderen met een specifieke medische of psychosociale zorgbehoefte en voor crisisvragen,
- wil het welzijn, de maatschappelijke kansen en de participatie van gezinnen en kinderen verhogen,
- werft begeleiders uit kansengroepen aan en ondersteunt hen om een diploma als begeleider in de kinderopvang te behalen.

www.elmer.be



Initiatieven Buitenschoolse Opvang (IBO's) staan open voor alle kinderen. Sommige daarvan hebben extra aandacht nodig of specifieke zorgbehoeften. Charlotte Leblon van IBO-Nekkersdal is blij met de ondersteuning van Inge Vanassche van De Rijtak.

Eens je elkaar gevonden hebt, ben je vertrokken

Inge: “Ik werk met kinderen met een licht verstandelijke beperking of gedrags- en emotionele stoornissen. Die kunnen hun gevoelens vaak moeilijk onder woorden brengen of beheersen, en uiten zich dan door agressie, huilen en roepen, of door zichzelf of anderen pijn te doen. Bij sommige kinderen in de IBO's merk ik ook zo'n gedrag. Via het systeem van de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp kunnen wij hen daarin begeleiden. Wij proberen die kinderen te tonen dat het normaal is dat je emoties voelt, iedereen kan wel eens boos worden. Maar je moet leren daar op een goede manier mee om te gaan. De meeste IBO's hebben weinig ervaring met inclusie. Wij bieden aan om samen na te gaan welke kinderen extra zorg nodig hebben en stil te staan bij concrete knelpunten. Het is niet omdat een kind gedragsproblemen vertoont, dat het ook een beperking heeft. Ik ga vaak ter plekke om mee te draaien in het team en tips te geven. Soms kunnen kleine ingrepen een groot verschil maken, zoals wat meer structuur bieden, duidelijkheid scheppen, of een rustpunt geven. Als het nodig is, overleg ik ook met ouders. Ik merk dat de begeleiders opgetogen zijn dat ze er niet alleen voorstaan in hun inclusie-opdracht.”

IBO Nekkersdal ...

- is een erkende buitenschoolse opvang voor kinderen van 2,5 tot 12 jaar,
- organiseert naschoolse activiteiten en biedt kinderen een pleisterplaats tussen school en thuis,
- werkt inclusief en multicultureel,
- richt zich vooral tot kinderen die in Laken naar een Nederlandstalige school gaan.

www.nekkersdal.be/buitenschoolse-opvang-ibo

Charlotte: “Tijdens het schooljaar begeleiden wij dagelijks een 50-tal kinderen van 2,5 tot 12 jaar, in de vakantie twee keer zoveel. Er zijn altijd wel enkele kinderen die een beetje anders zijn. Zo is er bijvoorbeeld een jongen van 8 jaar die vlug erg kwaad wordt en dan een appel kapot slaat op zijn hoofd. Wat doe je dan? Wij nemen hem dan even apart, tonen hem een plekje waar hij nog even kwaad mag zijn en wat kan afkoelen. Maar is dat de goede aanpak? Kan dat anders en beter? Op den duur twijfel je wel. Dan is het goed dat Inge dat mee kan bekijken.”

Inge: “Ik werk vaak met het model van *non-violent resistance* – geweldloos verzet. Dat is een aanpak voor volwassenen die kinderen begeleiden die moeilijk gedrag stellen. De centrale vraag is altijd hoe je zelf je houding kan bijsturen. Daar heb je controle over, en misschien lok je zo andere reacties uit bij een kind. In plaats van boos te worden kan je beter het kind afleiden en iets rustig doen. Een van de stelregels is ‘het ijzer smeden als het koud is’ - eerst laten afkoelen, pas nadien praten. Het team van Nekkersdal deed dat dus prima met die jongen.”

De Rijtak ...

- is een deelwerking van het Medisch Pedagogisch Centrum Sint-Franciscus,
- is een leefgroep voor jongeren en kinderen met een licht verstandelijke beperking en/of gedrags- en emotionele moeilijkheden,
- is altijd bereid om andere organisaties te ondersteunen om de inclusie van jongeren en volwassenen met een beperking te bevorderen.

www.sintfranciscus.be

Charlotte Leblon
IBO-Nekkersdal



Inge Vanassche
De Rijtak



Charlotte: “Als hij rood aanloopt, laten we hem eerst stoom afblazen. We zetten hem nooit langer dan 10 minuten apart. Eens de woede bekoeld, zijgt hij neer en is hij helemaal terug bij zijn zinnen. Hij weet ook altijd waarom hij zo kwaad wordt, zoals toen een kindje zijn bal had afgepakt. Dan halen we dat kindje er terug bij en voltrekt zich het ritueel van ‘sorry zeggen - handje geven’ en terug samen spelen.”

Inge: “Doordat jullie zijn gedrag benoemen, herkent die jongen inmiddels zijn eigen patroon. Even belangrijk is dat hij het terug moet goedmaken bij zijn vriendje, andere kinderen en de begeleider. De ene jongen zegt dan ‘sorry dat ik je bal afpakte’, de andere ‘sorry dat ik zo kwaad werd en je pijn deed’. Die frustratie kunnen verwerken, is een grote stap vooruit.”

Charlotte: “Een ander voorbeeld is een kindje van 4 dat erg groot is voor zijn leeftijd. Hij lijkt wel 7. Maar zich aankleden of zijn veters vastmaken kan hij niet. Als we gaan zwemmen, zit hij als een lappenpop te wachten tot ik hem omkleed. Ook merkwaardig is dat hij altijd zelf weent wanneer hij iemand pijn doet. Hoe reageer je daarop? Hoe breng je dat ter sprake bij die mama?”

Inge: “Concrete tips helpen vaak, al bestaan er geen pasklare recepten. Zo was er een meisje dat altijd weende als ze naar de IBO kwam. Ze kwam maar af en toe en dat bracht haar in de war. Ik heb die mama toen gevraagd om ‘s morgens duidelijk te zeggen dat ze naar de IBO ging, en de juf plakte na school een foto op haar boekentas. Zo wist ze meteen in welke rij ze moest staan. Het verschil nadien was opmerkelijk. De twijfel of dit kind nog naar de IBO kon blijven gaan, was verdwenen. Kinderen hebben nood aan structuur, houvast en duidelijkheid.”

Charlotte: “Onze samenwerking is héél verrijkend! Vooral de persoonlijke contacten maken een groot verschil. Dat vraagt tijd, maar eens je elkaar gevonden hebt, ben je vertrokken. Ik heb veel geleerd over inclusie en hoe je dat aanpakt. En dat gaat niet alleen over kinderen met een beperking, maar over iedereen. Inclusie is een basishouding en daar leren we ontzettend veel in bij.”



Leerplatformen

In 2008 liet het Brussels Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg een studie uitvoeren over de zorgnoden van personen met een handicap in Brussel. Daaruit bleek dat veel van hen in de thuislozensector werden begeleid. Hieruit is in 2009 Bruggenbouwer ontstaan, een platform waar hulpverleners elkaar leren kennen om - over de sectoren heen - samen te werken.

We laten de deelnemers aan het woord. Eerst Klaar De Smaele, die als intersectoraal netwerker van in de beginperiode aan de kar trok. Daarna enkele deelnemers uit verschillende sectoren, die getuigen over de meerwaarde van Bruggenbouwer voor hun werking. Een deelnemer verwoordde het zo: "Dankzij Bruggenbouwer wordt er veel meer samengewerkt tussen sectoren, iedereen ervaart steeds meer dat dat noodzakelijk is. Niet dat eigen specialismen niet meer nodig zijn, maar door ze samen te brengen wordt de begeleiding alleen maar beter."

Intersectoraal samenwerken is inmiddels vanzelfsprekend

Klaar De Smaele, intersectoraal netwerker: "In de sector personen met een handicap zijn er in Vlaanderen lange wachtlijsten. In Brussel is de situatie anders. Daar vinden veel mensen met een beperking hun weg niet naar de gehandicaptenzorg en worden ze opgevangen in andere sectoren. Zo is de samenwerking met de thuislozensector ontstaan. Sinds 2009 is Bruggenbouwer een gezamenlijke zoektocht naar 'wat kunnen we van elkaar leren' en 'wie kan wat doen om de kwaliteit van leven van een cliënt te verbeteren.' Van in het begin was het belangrijkste dat mensen uit verschillende sectoren elkaar leerden kennen, en beseften dat ze iets voor elkaar kunnen betekenen.

Vanuit de thuislozensector werkten mensen mee uit onthaalhuizen, het straathoekwerk, het centrum dringend onthaal, diensten begeleid wonen, enz. Uit de sector personen met een handicap waren dat residentiële voorzieningen, diensten beschermd en begeleid wonen, begeleiding bij werk, de Dienst Ondersteuningsplan, enz. Later kwam daar ook de sector geestelijke gezondheidszorg bij.

Er bleek wederzijds heel wat nood aan informatie om elkaars doelgroep beter te leren kennen. We maakten de brochure met veel gestelde vragen over handicap in Brussel, en over hoe je signalen kan herkennen en bespreekbaar maken. We zorgden voor wegwijzers in het zorglandschap en de regelgeving voor personen met een handicap. We deden een aanbod voor hulpverleners, organiseerden overleg met of rond cliënten, startten met duo-begeleidingen en bespraken op onze bijeenkomsten telkens een casus.





Deelnemers Bruggenbouwer

Thuislozen

- Aprestoe
- CAW-Brussel
Albatros
Woonbegeleiding
De Schutting
Puerto
Foyer Leger des Heils
- Diogenes straathoekwerk
- Famihome
- Open Deur - Porte Ouverte
- Talita
- Vrienden van het Huizeke

Personen met een Handicap

- Begeleid Wonen Brussel
- CAD De Boei
- CAD De Werklijn
- Dagcentrum Thuis
- De Lork
- DOP-Brussel
- Pleegzorg VBB
- Sint-Franciscus
Sint-Franciscus - De Rijtak (jongeren)
- Zonar (ouderenzorg)

Geestelijke Gezondheidszorg

- Beschut Wonen De Lariks
- CGG Houba
- Hermes+
- Psychiatrische zorg Lila

Andere

- Schakelteam Internering

Intersectorale netwerker

- Kenniscentrum WWZ

We ontdekten al snel dat er een gemeenschappelijke doelgroep was van erg kwetsbare mensen met complexe problemen. Vaak liep die begeleiding moeilijk en kon ze verbeterd worden door samen te werken. Er kwam meer continuïteit in de hulpverlening, het lukte beter om de rode draad vast te houden, er waren minder mensen die afhaakten. Samenwerken werd steeds meer vanzelfsprekend.

Maar samenwerken gaat niet zomaar, er moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Zo is het noodzakelijk om op drie niveaus te werken: het niveau van de cliënt, dat van de hulpverleners en dat van de directie. Enkel als de leiding van de organisatie de samenwerking steunt, lukt het ook op het terrein. Daarbij mag kennisoverdracht en expertise-uitwisseling niet beperkt blijven tot louter infomomenten. Het wordt pas zinvol als het een continu, veelzijdig proces wordt, een samen zoeken. Het proces om te leren samenwerken vraagt overigens tijd en wederzijds vertrouwen. Het is een kwestie van dingen te proberen, te evalueren en opnieuw te beginnen. Ieder voor zich moet daar de kosten en baten van afwegen, om een goede balans te vinden tussen tijdsinvestering en verbeterde kwaliteit van de hulpverlening.

Samenwerken leidt tot verandering, ook in de eigen organisatie. Nieuwe inzichten of een nieuwe manier van werken leiden soms noodzakelijk tot aanpassing van oude gewoonten. Overigens ervaren hulpverleners het gemeenschappelijk platform als een grote steun. Het biedt hen de kans om hun moeilijkheden, verschil in visies en aanpak te bespreken en te laten rijpen. Dat kan enkel mits centrale ondersteuning en aansturing van het platform en van de onderlinge samenwerking.

Tot op vandaag is Bruggenbouwer een combinatie van kennismaking, inhoud, casusbesprekingen en vernieuwing. Het is gebouwd op drie pijlers.

- Het leerplatform waar hulpverleners uit verschillende sectoren elkaar ontmoeten.
- De concrete samenwerking op de werkvloer over taal- en sectorgrenzen heen, om cliënten beter te begeleiden.
- De keuze van leidinggevend en koepels in de hulpverlening om te investeren in samenwerking.

Dat het aantal deelnemers blijft groeien en dat nieuwe mensen de vraag stellen te mogen participeren, toont aan dat het beantwoordt aan een behoefte.



Elke samenwerking is anders

Chris Van Wesemael, Begeleid Wonen Brussel

“Wij ondersteunen personen met een handicap om zelfstandig te wonen. Vaak hebben onze cliënten veel problemen tegelijk: ze zoeken een woning of werk, hun inkomen is laag, ze moeten een school vinden voor hun kinderen ... je kan al die problemen niet tegelijk aanpakken. We doen dit stap voor stap, samen met de mensen. Als we met hulpverleners of andere mensen uit hun eigen netwerk kunnen samenwerken, zullen we die kans zeker grijpen.

Wij hebben van in het begin in Bruggenbouwer geïnvesteerd. Het is altijd een belangrijk platform geweest om partners in andere sectoren te leren kennen, nieuwe initiatieven te nemen, en modellen van samenwerking te ontwikkelen. Het was voor ons altijd een voedingsbodem om onze werking in vraag te stellen, na te denken over onze visie en als organisatie te evolueren. Vroeger bleven hulpverleners meer op hun eigen territorium. In minder dan tien jaar tijd is dat enorm geëvolueerd en is er een grotere openheid.

Bijna al onze samenwerkingen zijn ontstaan naar aanleiding van concrete cliënten. Veel partners leerden we kennen via Bruggenbouwer. Hoe die samenwerkingen vorm krijgen, is heel gevarieerd.

- We hebben duo-begeleidingen met organisaties zoals Albatros of Puerto in de thuislozensector, met de geestelijke gezondheidszorg, het CAW, straathoekwerk Diogenes, de dienst voor psycho-sociale hulp Solentra voor mensen met een migratieachtergrond en vluchtelingen, enz.
- Experts uit andere organisaties kwamen een toelichting geven op ons team over thema's zoals verslaving, motiverend werken, psychoses, enz.
- Gezamenlijke casusbesprekingen rond een gemeenschappelijke cliënt zijn altijd verrijkend.

- Wij nemen soms deel aan een teamvergadering in andere organisaties of geven er toelichting over een handicap-specifiek onderwerp zoals de herkenning van een verstandelijke handicap, autisme, Korsakov, enz. Zo delen wij onze expertise.
- Onze medewerkers lopen soms een dag mee in een andere dienst - een soort kijkstage - of nemen er deel aan besprekingen of begeleidingen.
- We zetten rapper de stap om samen met een cliënt een andere dienst te contacteren. Dat we daar iemand kennen, wekt vertrouwen.
- Enkele medewerkers gaan een paar uur per week meewerken in het Leger des Heils, Albatros, Talita of I.T.E.R. Daar begeleiden ze ter plekke een aantal cliënten en gaan na wat mogelijk is.
- We werken permanent samen met een aantal diensten zoals gezinszorg, poetshulp, CLB's, de dienst interculturele bemiddeling van Foyer, I.T.E.R. voor daders van seksueel grensoverschrijdend gedrag, Pag-Asa voor de opvang van slachtoffers van mensenhandel, enzovoort.

Vroeger was ons uitgangspunt altijd dat mensen zelfstandig wonen of dat willen, terwijl we vandaag nog nauwer aansluiten bij hun vraag, los van waar of hoe ze wonen. Door samen te werken met andere organisaties, beseffen we beter dat we flexibel moeten zijn in onze manier van werken. De regelgeving Rechtstreeks Toegankelijke Hulp laat dat ook toe. Vroeger konden we mensen pas begeleiden als ze een erkenning van het VAPH hadden, nu is het vermoeden van handicap voldoende. Dat is een grote ommekeer in onze werking.”

Het is onze toegang tot andere sectoren

Brigitte Houtman, Talita



“Wij bieden tijdelijke opvang aan vrouwen en kinderen in moeilijkheden. Veel thuislozen hebben een verstandelijke beperking. Dankzij Bruggenbouwer kregen wij daar meer inzicht in. Iemand van Begeleid Wonen komt enkele uren per maand bij ons meedraaien. Voor onze bewoners verlaagt dat ook de drempel om vragen te stellen over hun eigen beperkingen en doorverwijzingen verlopen vlotter. Overigens zien wij steeds meer thuislozen met een psychiatrisch probleem. Daarvoor werken we samen met SMES (Santé Mentale & Exclusion Sociale), een mobiele dienst die wij altijd kunnen bellen om advies. Zij begeleiden ook interviews en als het echt nodig is komen ze ter plaatse.

In Brussel heeft elke taalgemeenschap zijn eigen dynamiek. Naast een ruim aanbod aan Franstalige dagcentra, zet Vlaanderen meer in op ambulante hulp. Die verschillen kunnen elkaar versterken. Daarom engageren wij ons ook in Passerelles, de Franstalige evenknie van Bruggenbouwer. Het zou goed zijn indien die platformen structureel verankerd worden en indien de taalgemeenschappen meer overleggen en rekening houden met de gemeenschappelijke Brusselse realiteit.”

Talita is een opvanghuis dat ...

- tijdelijke opvang biedt aan vrouwen en kinderen in moeilijkheden,
- hulp biedt bij huisvesting, tewerkstelling, opleiding, budgetbeheer en opvoeding,
- psychosociale begeleiding biedt bij fysiek en psychisch geweld in relaties, het verwerven van sociale rechten, verslaving, enz.
- altijd samenwerkt met een uitgebreid netwerk van partners.

www.asbltalitavzw.be



Dat netwerk is onvervangbaar

Karina Bals, CAW-Brussel De Schutting

“De thuislozenzorg is het laatste vangnet voor mensen met een verstandelijke beperking of een psychiatrische problematiek. Eerst belanden ze op straat, daarna komen ze bij ons terecht. Wij begeleiden hen om zelfstandig te kunnen gaan wonen. Het was voor mij een grote ontdekking dat wij soms hetzelfde werk deden als Begeleid Wonen, al hebben thuislozen zelden een erkenning als persoon met een handicap.

Ik heb mij van in het begin voor Bruggenbouwer geëngageerd. De uitwisseling van expertise tussen hulpverleners is heel verrijkend. We leren elkaar kennen en waarderen, wat een vruchtbare bodem is om samen te werken. Onze medewerkers vinden de gemeenschappelijke brainstorming over het ‘wat en hoe’ met bepaalde cliënten, erg waardevol. We blijven ook goed op de hoogte van evoluties in het werkveld en van nieuwe initiatieven en projecten. En via onze contacten in Bruggenbouwer ontstaan er soms duo-begeleidingen waarbij we permanent samenwerken. Zo vermijden we ook dat cliënten gaan ‘shoppen’ in de hulpverlening.

Soms verwijzen we door naar gespecialiseerde diensten. Ik denk bijvoorbeeld aan een autistische vrouw met kinderen. Of een volwassen man met een ontwikkelingsniveau van 6 jaar. Door zijn drang naar vrijheid en autonomie wilde hij zelfstandig wonen. Met voldoende begeleiding kan dat. De meeste organisaties waar wij mee samenwerken, leerde ik kennen via Bruggenbouwer. Dat netwerk is onvervangbaar.”

Eén op drie thuislozen heeft een beperking

CAW-Brussel - De Schutting ...

- is een dienst voor thuisbegeleiding die thuisloze mannen, vrouwen en hun kinderen begeleidt om zelfstandig te wonen in de formules begeleid wonen, beschut wonen en zorgwonen,
- organiseert straathoekwerk in samenwerking met Diogenes,
- biedt een veilige plek voor ontmoeting en persoonlijke begeleiding,
- werkt altijd samen met een netwerk aan diensten en partners.

deschutting@cawbrussel.be

Doordat we elkaar kennen is er vertrouwen

Richard Boland, TandemPlus



Het doet je nadenken over je eigen werking

Arezoe Asgharnia, De Werklijn

“Als crisisteam proberen wij mensen in crisis thuis te helpen en zo hospitalisaties te vermijden. Wij worden bijna dagelijks gebeld door artsen, hulpverleners, familie of vrienden van mensen met een psychisch probleem. Mits hun akkoord, gaan wij iemand binnen de 48 uur opzoeken. Dat doen we liefst samen met een hulpverlener die hij al kent. Onze interventies zijn beperkt in de tijd. Als het kan, dragen wij iemand over aan diensten zoals het CGG, het CAW of een dagcentrum. Door Bruggenbouwer leerde ik de sociale kaart van Brussel beter kennen. Dat directe contact met mensen uit andere sectoren en ook de casusbesprekingen zijn heel vruchtbaar.

Er ontstaat ook altijd een wisselwerking. Andere diensten bellen ons om te vragen ‘kan jij inspringen, want het gaat niet meer met die vrouw thuis’ of ‘ik weet niet hoe ik verder moet met die meneer’. Iemand direct doorverwijzen is ook een optie. Het kan zijn dat niet de persoon zelf, maar het netwerk errond in crisis is en nood heeft aan overleg en advies.

Soms gaan we als hulpverleners een paar weken samen aan de slag. Ik denk bijvoorbeeld aan een man die psychotisch was en zijn huis niet meer uitkwam. Hij bleef altijd in bed liggen. Ik ben toen samen met iemand van de psychiatrische thuiszorgdienst TrACTor een paar keer op huisbezoek gegaan om die overdracht goed te laten verlopen. Omdat we elkaar als hulpverlener kennen, is er ook vertrouwen.”

Er ontstaat altijd een wisselwerking

“Wij begeleiden mensen met een arbeidshandicap om werk te vinden. Bruggenbouwer is een ideaal platform om de sociale sector in Brussel te leren kennen. Elke bijeenkomst vindt plaats bij een andere partner, ik leer nieuwe organisaties kennen, we wisselen informatie uit. Dat je elkaar kent, maakt het contact veel gemakkelijker. Zo verwijzen de thuislozensector of de geestelijke gezondheidszorg cliënten naar ons door. Wanneer iemand werk zoekt en zijn situatie voldoende stabiel is, kunnen wij daar mee aan de slag. Andersom schakelen wij die partners in voor sommige van onze cliënten. Die komen met al hun vragen naar ons, ook als het niet over werk gaat. Ik had bijvoorbeeld iemand met een rijbewijs uit Georgië, dat moest gelijkgesteld worden. Of een blinde man die een boete had omdat hij zijn huisvuil verkeerd had buiten gezet. Dat andere partners die begeleiding opnemen, is echt een meerwaarde.

De casusbesprekingen vind ik heel leerrijk. Zo was er een casus over een persoon met een alcoholprobleem, iets dat bij ons ook vaak voorkomt. Wanneer iemand naar drank ruikt, sturen wij die niet naar een sollicitatie. Hoe breng je dat over? Tot hoever ga je? Hoe vaak geef je iemand een kans? Via Bruggenbouwer leerde ik ook mensen kennen die dagelijks rond drugs en alcohol werken. Zo’n bespreking doet nadenken over hoe je zelf tewerk gaat.”

TandemPlus is een mobiel crisisteam voor psychiatrische zorg dat ...

- zich richt tot volwassenen in crisis die geen gepaste psychiatrische zorg vinden,
- wordt ingezet op vraag van een arts, hulpverlener of familielid,
- gratis intensieve zorg biedt voor een korte periode en aansluitend langdurige zorg organiseert,
- sinds 2015 een deelwerking is van HermesPlus, een netwerk voor psychiatrische zorg in Brussel.

www.hermesplus.be

De Werklijn ...

- begeleidt mensen met leermoeilijkheden, gezondheidsproblemen of andere beperkingen om een geschikte job te vinden,
- biedt oriëntatie, (voor)opleiding, sollicitatiebegeleiding en nazorg op de werkvloer,
- werkt nauw samen met de Brusselse dienst voor arbeidsbemiddeling Actiris, VDAB, Lokale Werkwinkels en gespecialiseerde partners.

www.vzwcad.be

Het bracht ons op nieuwe ideeën

Steven Van der Auwera, CGG Brussel



“Als preventiewerker ‘drugs en alcohol’ geef ik vormingen in het onderwijs, het welzijns- en gezondheidswerk en bedrijven. Bruggenbouwer gaf me toegang tot de sector personen met een handicap. Een meer inclusieve samenleving betekent voor mensen met een beperking ook meer verlokkingen. In Brussel kan je overal cannabis en alcohol krijgen. In veel cafés staan bingospelletjes. Mensen met een verstandelijke beperking kunnen moeilijk nee zeggen, zeker als ze naar iemand opkijken. Ze horen er graag bij en laten zich makkelijk verleiden.

Bij Begeleid Wonen werkte ik mee aan een alcohol- en drugbeleid voor hun cliënten: wat moet je doen, wat kan je tolereren, hoe reageer je op iemand onder invloed, welke lijnen zet je als organisatie uit? In de thuislozenzorg gaf ik interventie over verslaving en gedragsverandering. Zo groeide op Bruggenbouwer het idee om een cursus assertiviteit te geven aan mensen met een verstandelijke beperking. Ik haalde inspiratie bij een collega in Leuven, en gaf de vorming samen met Lien, een opvoedster van Ter Linde. We werkten rond de thema’s ‘opkomen voor je mening’, ‘leren nee zeggen’, en ‘verleiding en slechte gewoontes’. Het ging dus niet alleen over alcohol en drugs, maar ook over te veel chips eten of te weinig sporten. Wat is de impact daarvan op je leven en hoe kan je gewoontes veranderen?

Lien en ik brachten onze expertise over verslaving en gehandicaptenzorg samen. Ik leerde bijvoorbeeld dat je best wat directiever mag praten met mensen met een beperking – dat ben ik niet gewend. We organiseerden ook een dag vorming voor andere deelnemers van Bruggenbouwer, waar we ons materiaal ter beschikking stelden, tips gaven en enkele oefeningen deden. Zo kunnen mensen daar in hun eigen praktijk mee aan de slag.”

Een case-bespreking is altijd leerrijk

Mensen uit verschillende sectoren kijken met een andere blik, stellen andere vragen, hebben een ander referentiekader. Soms hebben ze ook dezelfde visie, wat ondersteunend werkt. Hieronder een beknopt voorbeeld van een case-bespreking.

“Help mij om alleen te gaan wonen!”

De vrouw die deze vraag stelt, is gekend bij de organisatie. Ze meldt zich terug aan na een ontwenningsskuur en een behandeling bij een psycholoog. Enkele jaren geleden was de begeleiding gestopt na agressie tegen een medewerker. Ze heeft een licht verstandelijke beperking en indicaties van borderline. In de relatie met haar man is veel agressie en alcoholmisbruik. Ze wil al langer op eigen benen staan, maar bleek daar niet toe in staat. Zelfstandig wonen lijkt dus geen optie en houdt ook een risico in op herval. Wat te doen?

Deze case riep veel vragen op.

- Wat is de vraag achter de vraag? Wil ze alleen wonen, of wil ze vooral weg van haar man?
- Staat ze open voor alternatieve woonvormen?
- Welke afspraken maak je over alcohol en agressief gedrag?
- Is zij enkel slachtoffer van agressie, of ook dader?
- Wat is het dominante probleem: de verstandelijke beperking, een psychiatrische problematiek of alcohol?
- Is er misschien sprake van het syndroom van Korsakov?
- Is duo-begeleiding een optie of een noodzaak?
- Kan het team dit dragen? Waar ligt hun grens?
- Hoe lang blijf je investeren als er weinig kans op een gunstig resultaat is? Hoe blijf je dit verantwoorden?
- Krijgen mensen bij heraanmelding een nieuwe kans? Kan je van nul starten?

Een case-bespreking eindigt nooit met ‘het juiste antwoord op de vraag’. Door een case vanuit verschillende expertises te bekijken, levert het wel altijd nieuwe inzichten op voor een doordacht plan van aanpak.

Een samenwerking opbouwen vraagt tijd en toewijding



Alain Rogiers, CAW

Om personen met een handicap de regie over hun eigen leven in handen te geven, publiceerde Vlaams minister Jo Vandeurzen in 2010 zijn Perspectiefplan 2020. In 2012 richtte hij de Diensten Ondersteuningsplan (DOP) op om samen met mensen met een (vermoeden van) handicap na te denken over hun toekomst en over de ondersteuning of aanpassingen die nodig zijn om een kwaliteitsvol leven te leiden. DOP bespreekt samen met hun cliënten welke personen en diensten hen daarbij kunnen helpen. Indien nodig wordt ook gestart om een persoonsvolgend budget te bekomen bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

Elke DOP kreeg de opdracht om zo toegankelijk mogelijk te zijn voor iedereen, en om contactpunten uit te bouwen die de cliënten zo vlot mogelijk verder helpen. Daartoe nam Charlotte Bertelee, teamcoördinator van het regioteam Brussel, contact op met verschillende organisaties, waaronder het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). Volgens Alain Rogiers, directeur slachtoffer en ouderschap bij CAW-Brussel, is samenwerking enkel doelmatig als ze door alle niveaus in de organisatie gedragen wordt en is ze enkel zinvol als het de cliënt ten goede komt. Beide verantwoordelijken lichten hun samenwerking toe.

Charlotte: “Mensen komen spontaan bij ons terecht via familie, doorverwijzing door hulpverleners of internet, maar wij gaan ook naar hen toe. Bij het CAW komen veel mensen met hulpvragen, ook mensen met een beperking. Voor ons is dat een ideale partner om mee samen te werken. We stelden de CAW-directie de vraag ‘wat is jullie nood en hoe kunnen wij daar op inspelen?’”

Alain: “Er kloppen wel wat mensen met een beperking bij ons aan. Ze komen bij ons terecht via onze onthaalpunten en in werkingen met daders en slachtoffers, thuislozen, enz. Wij beseften meteen dat samenwerking met DOP de kwaliteit van onze hulp kon verbeteren. Daarom hebben wij ons van in het begin geëngageerd om een goed samenwerkingsmodel uit te bouwen, daar afspraken over te maken en dat ook regelmatig te evalueren en bij te sturen. De eerste stap is altijd dat de directie er achterstaat, anders wordt het moeilijk samenwerken.”

Charlotte: “Het eerste jaar hielden we een twintigtal vergaderingen of lunches om DOP op alle CAW-teams voor te stellen en kennis te maken met hun werking. Dat je elkaars gezicht kent, verlaagt drempels. Tegelijkertijd konden we mogelijke vormen van samenwerking verkennen. Is een zitdag zinvol? Volstaat het om te kunnen bellen? Is het nuttig om af en toe langs te komen? In het begin was het wat experimenteren en zoeken, cliënten zien, casussen bespreken, eens op een team komen, info geven over VAPH, enzovoort.”

Alain: “Al onze teams namen actief deel aan die kennismaking. Eén keer je dienst voorstellen, is echter nog geen samenwerking, dat blijft niet plakken. Om de samenwerking structureel te verankeren, zijn we met vaste contactpunten begonnen, om de twee weken op drie locaties van het CAW. Al onze hulpverleners krijgen die datums maanden vooraf via e-mail. De begeleiders van DOP zijn dan beschikbaar voor alle handicap-gerelateerde vragen. Ze houden samen met onze hulpverleners casusbesprekingen, denken mee na over de aanpak in onze begeleiding, helpen om gedrag van cliënten te verklaren, kijken mee uit naar mogelijke onder-

Het is essentieel om elkaar regelmatig te zien



Charlotte Bertele, DOP - Dienst Ondersteuningsplan

steuning door andere diensten, enz. Onze medewerkers kunnen ook altijd vragen stellen, of samen met een cliënt een afspraak maken.”

Charlotte: “Als wij toekomen, doen wij meestal een rondje in het gebouw om te melden dat we er zijn. Alles begint met aanwezig te zijn. Wie vragen heeft, kan dan afkomen. Het is erg leerrijk wanneer we samen cliënten zien, elk vanuit een ander referentiekader. Wij hebben vooral aandacht voor de mogelijkheden van de cliënt en voor de noden die verbonden zijn met zijn beperking. Het CAW helpt ook bij meer praktische zaken zoals een uitkering aanvragen, een woning zoeken, alle facetten van het dagelijks leven. Zo had ik onlangs samen met een CAW-medewerker een kennismakingsgesprek met een Bulgaarse man. Zijn dochtertje van 6 jaar is verlamd en blind en ligt altijd in bed. Ik stelde vooral vragen over handicap-specifieke hulpmiddelen, of ze een tussenkomst kregen van de mutualiteit en of ze door andere diensten ondersteund werden. De CAW-collega was vooral bezig met de financiële ondersteuning van het gezin en met mogelijke hulp om een andere woning te zoeken. Hij stelde verschillende vragen die ook voor mijn werk zinvol waren, maar waar ik zelf niet meteen aan gedacht had. Door het gesprek samen te voeren, was het voor de man ook meteen duidelijk wie wat ging doen.”

Alain: “We brengen die zitdagen regelmatig in de aandacht in alle gedingen van het CAW, stimuleren nieuwe collega’s om langs te gaan, nodigen DOP uit op onze teams, we houden dat warm. Anders gaat die samenwerking vervagen. Sinds vorig jaar organiseren we samen met DOP en andere organisaties ook een basiscursus handicap voor

De Dienst Ondersteuningsplan (DOP) Vlaams-Brabant en Brussel vzw ...

- richt zich tot iedereen met een (vermoeden van) handicap,
- ondersteunt hen om hun vragen te verduidelijken,
- stelt samen met hen een plan op om hun toekomst in handen te nemen en ‘zo gewoon mogelijk’ een kwaliteitsvol leven in de samenleving te hebben,
- zoekt samen met hun omgeving naar geschikte oplossingen,
- bouwt toegankelijke contactpunten uit in samenwerking met andere organisaties.

www.dop-vbb.be

CAW-medewerkers. Daar leren zij niet alleen veel bij over handicap, het versterkt ook de samenwerking. Inmiddels zijn we geen volledig aparte werelden meer. Onze hulpverleners nemen steeds makkelijker de telefoon, ze wachten niet meer tot er iemand van DOP aanwezig is op het contactpunt, ze verwijzen vlotter door, de communicatielijnen zijn kort.”

Charlotte: “Er groeien ook nieuwe ideeën zoals de samenwerking in de gevangenis. Via het CAW zijn we nu in overleg met de Brusselse gevangenis – daar verblijven ook mensen met een beperking. Het CAW komt daar al langer, kent die mensen en dat jargon, voor ons is dat volkomen onbekend terrein. De gevangenisdirectie reageerde meteen positief om verder samen te werken, maar zonder die introductie van het CAW was dat nooit zo vlot verlopen. Het plan is nu dat we ons voorstellen op een werkgroep van sociaal werkers in de gevangenis, dat zij nadien mensen naar ons doorverwijzen of dat we samen cliënten zien. Daarnaast plannen we ook om 3 of 4 keer per jaar aanwezig te zijn in de gevangenis. Als ze ons daar regelmatig zien, blijft dat contact levendig. Zo’n contactpunt kan je niet zomaar opstarten in een organisatie, dat moet groeien. Die voeling en aanwezigheid, mekaar regelmatig zien, is essentieel.”

Het doel van elke samenwerking is betere hulp voor de cliënt. Anders heeft het geen zin.

Alain: “Zoals DOP onze ingang is voor hun VAPH-netwerk, zijn wij hun ingang voor justitieel welzijn. Sinds vorig jaar neemt het CAW overigens deel aan het Brussels Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg (BROG). Daar ontmoeten we elkaar op structureel niveau.”

Charlotte: “Ook met lokale dienstencentra, mutualiteiten en wijkgezondheidscentra willen we graag samenwerkingen starten. We nemen altijd de nodige tijd om samen iets op te bouwen in de praktijk. Te veel contactpunten en te weinig onderling contact biedt immers geen meerwaarde. Vroeger voelden weinig organisaties zich aangesproken als wij in naam van onze doelgroep contact zochten. Nu is de reactie vaak ‘daar willen wij zeker mee over nadenken en nagaan wat mogelijk is’. De samenleving is meer open geworden voor mensen met een beperking en steeds meer organisaties staan open voor samenwerking.”

Alain: “Vroeger waren er meer schotten tussen organisaties, maar dat is geëvolueerd. Het beleid stimuleert dat, maar bij ons is het zeker ook vanuit overtuiging. Dat we blijven investeren in samenwerking, is betekenisvol. Er is bij mij geen twijfel om dat ook te blijven doen.”

CAW-Brussel ...

- biedt in de 19 Brusselse gemeenten gratis hulp- en dienstverlening aan mensen die vragen hebben of die het moeilijk hebben door persoonlijke, relationele of maatschappelijke problemen,
- werkt rond verschillende thema's zoals personen en relaties, thuisloosheid en wonen, verblijfszekerheid, slachtoffers en daders, enz.
- gebruikt methodieken zoals onthaal, crisisopvang, therapie, enz.
- werkt intersectoraal met partners die gespecialiseerd zijn in wonen, werk, personen met een beperking, jeugdhulp, ouderenzorg, gezondheidszorg, onderwijs, OCMW 's en lokale overheden, verslaving, enz.

www.cawbrussel.be



Marijke Defranc

CAW - justisieel welzijnswerk

Samen de gevangenis in

“Onze dienst justitieel welzijnswerk werkt al bijna 20 jaar met gedetineerden. Zo begeleiden we al geruime tijd een geïnterneerde man met een niet aangeboren hersenletsel (NAH). Voor de feiten die hij pleegde, is hij niet toerekeningsvatbaar verklaard. Om vrij te komen, moet hij een reclasseringsplan voorleggen waarin staat wat hij na zijn vrijlating gaat doen. Heeft hij een woning of opvang? Wordt hij begeleid? Wij werken samen met de sociale dienst van de gevangenis om dat plan op te stellen en vroeger DOP ons daarbij te helpen. Zij weten beter welke hulpverlening er bestaat voor iemand met NAH en kunnen zo nodig de eerste stappen zetten voor het bekomen van een VAPH-erkenning. Als ze met die man praten, gebruiken ze schema's, werken erg visueel en met veel structuur en herhaling. Iemand met NAH heeft vaak weinig zelfinzicht, je mag dus niet teveel verwachten. DOP ondersteunt het denkproces om te komen tot een realistisch ondersteuningsplan. Met inzet van onze verschillende expertises wordt het plan van die man alleen maar beter. De gevangenisdirectie waardeert ten zeerste de inbreng van DOP en hun grote openheid naar gedetineerden.”

De VAPH-sector is veel flexibeler geworden



Sjoert Holtackers
Kenniscentrum WWZ

De sector personen met een handicap is altijd een motor geweest van intersectorale samenwerking. De drijfveer was steeds om de zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking zo gewoon mogelijk te integreren in het dagelijks leven, en enkel wanneer het niet anders kan door te verwijzen naar gespecialiseerde hulp. Het systeem Rechtstreeks Toegankelijke Hulp was een belangrijke hefboom om dit mogelijk te maken. Tegelijkertijd had deze vernieuwende aanpak zijn weerslag op de sector personen met een handicap, zowel voor de cliënten, de hulpverleners als de organisaties. Sjoert Holtackers zet enkele effecten op een rij.

“Door intersectoraal samen te werken worden cliënten sneller geholpen, omdat ze niet moeten wachten op een erkenning en dus geen complexe procedures moeten doorlopen. Een belangrijk gevolg van die samenwerking is dat er veel minder vlug of ongericht wordt doorverwezen. Partners proberen hun cliënt zo lang mogelijk samen te ondersteunen en waar er wel wordt doorverwezen gebeurt dit veel gericht, omdat men elkaar beter kent. Door de samenwerking tussen sectoren vervalt voor veel cliënten het hokje waar ze moeten in passen. Ook zonder label worden ze geholpen.

Samenwerking tussen sectoren heeft een grote invloed op het werk van de hulpverleners. Door elkaar op de werkvloer te ontmoeten, betrekken ze hun collega's uit andere sectoren veel sneller. Daarbij

leren ze van elkaar. Ze wisselen kennis uit, leren nieuwe methodes kennen, ontwikkelen een gemeenschappelijke taal en hangen minder vast aan hun eigen jargon. Ze worden vaak creatiever in het zoeken naar oplossingen, waardoor er meer mogelijk wordt om een hulpverlening op maat te ontwikkelen. Een gunstig effect daarvan is dat steeds meer cliënten worden ondersteund in hun eigen omgeving, en dat de verhuis naar een voorziening enkel een optie wordt als andere mogelijkheden zijn uitgeprobeerd.

Veel organisaties in de VAPH-sector melden zelf dat ze flexibeler worden. Ze passen hun intakeprocedures aan, experimenteren met nieuwe werkvormen zoals duo-begeleidingen, ze leren andere sectoren kennen tijdens kijkstages, doen inspiratie op bij partners, enz. Samenwerking heeft ook zijn effect op het personeelsbeleid. Medewerkers leren met andere doelgroepen om te gaan en verwerven nieuwe vaardigheden en inzichten. Samenwerking kan een aanvulling zijn op het vormingsbeleid van de organisatie en biedt ook kansen aan het personeel om in hun functie te groeien en iets nieuws te doen. Organisaties die graag samenwerken trekken spontaan nieuwe partners aan, waardoor een sneeuwbal effect ontstaat. Samenwerking lokt samenwerking uit, de mond-tot-mondreclame doet de rest. Een onbedoeld gevolg kan zijn dat het moeilijk wordt om alle samenwerkingen beheersbaar te houden, waardoor ook een nieuwe nood aan middelen ontstaat. Maar dat is eerder een uitdaging dan een nadeel.”



Passerelles

Bataclan asbl is een dienst voor thuisbegeleiding, vrijetijdsbesteding en permanente vorming voor mensen met een handicap. Die begeleiding gebeurt altijd in samenwerking met andere partners. Daarom investeert Laurent Dupont, directeur van Bataclan, intensief in netwerking. Naar analogie met het project Bruggenbouwer startte hij in Franstalig Brussel met Passerelles.



Laurent Dupont, directeur Bataclan asbl

“Mijn engagement om met Passerelles te starten, vertrok vanuit mijn ervaringen in Bataclan, een service d’accompagnement die vergelijkbaar is met de Vlaamse diensten Begeleid Wonen. Met Bataclan helpen wij personen met een beperking om hun eigen toekomstplannen te realiseren. Ons vertrekpunt is altijd: ‘Wat wil de cliënt zelf en wat heeft hij nodig om zelfstandig te kunnen leven?’ Om te zien wat mogelijk is, gaan wij altijd aankloppen bij andere diensten in de sectoren onderwijs, vorming en opleiding, thuishulp, wonen, werk, enzovoort.

Nieuwe sectoren leren kennen, neemt echter veel tijd in beslag. Er zijn in Brussel ongeveer 4.000 sociale organisaties en diensten voor huisvesting, geestelijke gezondheid, algemene gezondheid, thuiszorg, begeleiding van personen met een handicap, schuldbemiddeling, verslaving, enz. Die kan je nooit allemaal kennen. Om de juiste partners te vinden om samen te werken, stappen we vaak naar andere sectoren om onze werking voor te stellen en die van hen beter te leren kennen.

Een netwerk opbouwen is niet eenvoudig. Iets op je team bespreken, is gemakkelijker dan met tien partners overleggen. Elke organisatie heeft zijn eigen logica, werkmethode, regelgeving, drempels, openingsuren, niet iedereen wil elke cliënt opnemen, enz. Je kan nooit alles alleen oplossen, bepaalde cliënten kan je niet begeleiden zonder netwerk. Je moet wel je hulpverlening op elkaar af-

stemmen, je communicatie structureren, elkaar automatisch contacteren als er iets is, correct omgaan met je beroepsgeheim, enz.

Zeker in complexe situaties moet je samenwerken. Voor cliënten met een dubbele diagnose, met zowel een verstandelijke beperking als een psychisch probleem, vind je niet zomaar oplossingen. Ik denk bijvoorbeeld aan een jonge man met een verstandelijke beperking die als 25-jarige door zijn familie was buitengezet omdat het onmogelijk werd thuis. Alleen in een appartement wonen was te moeilijk voor hem. We hebben hem meer dan tien jaar intensief begeleid, altijd in samenwerking met anderen: zijn psychiater, organisaties in de thuislozensector, een beschutte werkplaats, verschillende diensten begeleid wonen, activiteitencentra voor personen met een handicap, sociaal verhuurkantoren, de psychiatrische kliniek, enz. Als iets mislukte, kwam hij altijd terug bij ons aankloppen. Niet dat wij alles voor hem konden oplossen, maar zonder samenwerking met al die partners ging het zeker niet.

In 2015 namen we het initiatief om samen met andere sectoren na te denken over netwerking en hoe je efficiënt kan samenwerken. We organiseerden eerst drie focusgroepen met een 20-tal organisaties uit de sectoren huisvesting, tewerkstelling, algemene sociale hulp, geestelijke gezondheid, thuislozenzorg, personen met een handicap, wijkgezondheidscentra en schuldbemiddeling. In 2016 zijn we dan gestart met Passerelles, een platform zoals Bruggenbouwer met mensen uit de gehandicaptensector, de

In Brussel moeten alle gemeenschappen samenwerken, over de taalgrenzen heen

thuislozensector en de geestelijke gezondheidszorg. Want bij veel cliënten komen die drie problemen samen voor. Er namen een 20-tal organisaties deel, de belangstelling om elkaar beter te leren kennen was groot. Iedereen beseft dat je moet samenwerken om iemand met een multi-problematiek goed te kunnen begeleiden. Als organisaties op structureel niveau samenwerken, lukt dat ook beter op de werkvloer.

Sindsdien houden we om de twee maanden een interview waarbij telkens een andere dienst een case inleedt. Door samen de knelpunten te bespreken, leren we elkaar beter kennen, en van daaruit ontstaan ook nieuwe contacten. Het is niet de bedoeling om 'moeilijke' cliënten naar elkaar door te sturen, want dat werkt niet. Zeker voor mensen met dubbele diagnose is dat geen oplossing. Dat blijft een problematische doelgroep die nergens echt een plaats vindt. Passerelles bevordert het overleg en de taakverdeling tussen diensten, vergemakkelijkt de begeleiding en komt uiteindelijk ook de doelgroep ten goede.

Het zou een grote stap vooruit zijn, als we in alle fasen van de begeleiding aandacht hebben voor netwerking. Je kan dat echter niet in een standaardformule gieten - als het over wonen gaat, is dat anders dan voor tewerkstelling. Je moet elk netwerk anders benaderen. Neem bijvoorbeeld de aanmelding. We moeten niet één gemeenschappelijk formulier hebben, iedereen heeft immers zijn eigen systeem. Maar we kunnen wel dezelfde vragen stellen. Moet een cliënt alles vertellen over wie hem begeleidt, nu of vroeger? Mensen vermijden liever de stempel van 'moeilijk geval'. De algemene richtlijn moet zijn 'Wat is nuttig voor de begeleiding van deze persoon, en hoe kan netwerking die begeleiding verbeteren?' Na aanmelding volgen stappen zoals vraagverduidelijking, doelstellingen bepalen, plan van aanpak, keuze van partners die betrokken worden, enz. En hoe vind je die partners? Hoe organiseer je het overleg, en wat doe je met het beroepsgeheim? Hoe evalueer je de samenwerking en wanneer stopt ze? We krijgen stilaan ervaring over wat werkt en wat niet. Als we er als sociale sector in slagen om netwerking in onze aanpak te integreren, zal dat kwetsbare doelgroepen zeker ten goede komen. Bij Passerelles kwamen we tot de conclusie dat het beleid meer belang zou moeten hechten aan de uitbouw van netwerken, dan aan het behalen van kortetermijnresultaten.

De nood aan overleg en coördinatie overschrijdt de taalgrens. Onze cliënten trekken het zich niet aan uit welke taalgemeenschap iemand komt die hen kan helpen. Om de samenwerking tussen Franstalige en Nederlandstalige sectoren in Brussel te bevorderen, moeten we actie ondernemen op drie niveaus.

- Operationeel: interview en uitwisseling tussen hulpverleners uit beide taalgemeenschappen, zoals dit reeds gebeurde tussen Bruggebouwer en Passerelles.
- Management: engagement van directies om netwerking te bevorderen, en daar tijd voor vrijmaken in hun werking.
- Politiek: wettelijke en administratieve hindernissen wegwerken om netwerking te stimuleren en middelen voorzien om netwerking tussen sectoren, ook over de taalgrens heen, te ondersteunen.

De laatste staats hervorming voorziet een geleidelijke overheveling van sociale bevoegdheden naar de Gemeenschappelijke Gemeenschapcommissie (GGC). Dit is een prachtige kans om van meet af aan een belangrijk luik netwerking te voorzien in de nieuwe regelgeving."

Passerelles is een netwerk van organisaties die samen ...

- knowhow uitwisselen over cliënten uit de sectoren personen met een handicap, geestelijke gezondheid en thuislozenzorg,
 - overleg en samenwerking stimuleren tussen hulpverleners, over de grenzen van sectoren en taalgemeenschappen heen,
 - nieuwe methodieken en werkvormen zoeken in de hulpverlening,
 - intersectoraal werken structureel uitbouwen.
- LDupont.Bataclan@gmail.com



Travailler en réseau intersectoriel

Autour de la personne
handicapée et d'autres publics

Laurent Dupont: " Wij zien netwerken op twee niveaus. Het netwerk *en réseau* werkt samen rond de cliënt om die zo goed mogelijk te begeleiden. Dat netwerk kan echter enkel optimaal functioneren mits goede afspraken op organisatieniveau - dat is het werk *de réseau*."

De twee centrale vragen die Passerelles zich stelde, waren: 'Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen en wat zijn daarbij de problemen?' en 'Hoe kunnen we best samenwerken om iemand samen te begeleiden?' De resultaten van dat overleg zijn in 2016 samengebracht op een colloquium en werden gepubliceerd in het verslagboek 'Travailler en réseau intersectoriel'. De belangrijkste conclusies waren dat netwerking een dynamisch proces is dat permanent evolueert, waarbij het erg belangrijk is dat alle deelnemers gelijkwaardig zijn en elkaar regelmatig feedback geven. Flexibiliteit gaat samen met doelmatigheid. We stonden stil bij de sterktes en zwaktes van een netwerk, en bij de kenmerken van werken *en réseau* en *de réseau*."

De groei van een netwerk gaat gepaard met heel veel vragen

- Wie kan of moet er deelnemen? Waar ligt de grens?
- Is het een territoriaal of een thematisch netwerk?
- Wat zijn de doelstellingen? Wie verwacht wat?
- Wat is ons gemeenschappelijk kernpubliek?
Welke functie heeft het netwerk voor welke doelgroep?
- Wat zijn onze initiële noden om een netwerk te vormen?
- Hoe complex zijn de vragen en noden van onze doelgroep?
Hoe divers zijn de antwoorden?
- Is er wederzijdse afhankelijkheid tussen de partners?
Is er coördinatie nodig?
- Welke onzekerheden spelen mee?
Hoe flexibel kan men zich opstellen?
- Hoe verenigt het netwerk de partners? Gaat het om een gemeenschappelijke doelgroep, wederzijdse advies- en dienstverlening, mogelijke onderaanneming, intervisie, financiële verbintenissen, informatie-uitwisseling, enz.?
- In welke mate zijn de relaties geformaliseerd?
Zijn er contractuele afspraken?
Of gaat het eerder om informele contacten, gebaseerd op vertrouwen?
- Hoe frequent zijn de contacten?
Zijn die systematisch of eerder ad hoc?
- Ontstaat er wederzijdse afhankelijkheid?
Hoe autonoom functioneren de partners?
- Is iedereen gelijkwaardig en worden beslissingen collectief genomen?
Of is er een eindverantwoordelijke met beslissingsbevoegdheid?
- Wie coördineert het netwerk?
Over welke middelen beschikt men daartoe?

Kenmerken van het werk *en réseau*

- Er is altijd een gemeenschappelijke behoefte en een wederzijdse afhankelijkheid tussen de partners.
- Het is belangrijk elkaars missie, expertise, mogelijkheden en beperkingen zo goed mogelijk te kennen.
- Samenwerken betekent afstemmen, zowel op directioniveau als tussen hulpverleners. Hoeveel tijd kan je investeren? Wie heeft welk mandaat? Hoe ga je om met verschillen?
- Waar de eerste contacten meestal informeel verlopen, groeit na verloop van tijd de nood om een en ander te verankeren. Maar formalisme werkt tegen.

Kenmerken van het werk *de réseau*

- Het succes van een netwerk wordt in belangrijke mate bepaald door de rol van de personen met een beperking en hun entourage. Zij zijn niet verantwoordelijk voor het functioneren van het netwerk, maar moeten wel een centrale plaats krijgen.
- Expertise-uitwisseling en afstemming moet niet alleen gebeuren tussen de hulpverleners, maar ook met vrijwilligers en mantelzorgers.
- De interpersoonlijke contacten maken een netwerk erg waardevol, en moeten ook ondersteund worden. Men moet zich ook bewust zijn van de spontane hiërarchie die ontstaat tussen hulpverleners en hulpvragers.
- Men moet zorgvuldig omgaan met het beroepsgeheim en de gedeelde verantwoordelijkheid.



Samenwerken als beleidskeuze

Wat hebben we geleerd?

Klaar De Smaele staat mee aan de wieg van de intersectorale netwerking in Brussel. Zij ploegde het terrein om, initieerde tal van nieuwe initiatieven, en groeide uit van pionier tot ervaringsdeskundige. Wij vroegen haar om terug te blikken op haar parcours en wat ze onderweg geleerd heeft. Ze geeft meteen aan dat ze niet alleen veel leerde door ervaring, maar ook door die toetsen aan inzichten uit literatuur en wetenschap.

Om te beginnen met de meest voor de hand liggende vraag: wat is samenwerking?

Klaar: “In haar artikel ‘De knepen en knopen van netwerking’¹ merkt Rita L’Enfant van Samenlevingsopbouw terecht op dat samenwerken tegenwoordig wel een magische sleutel lijkt die voor zeer verscheiden doelen bruikbaar is. Bij samenwerking tussen organisaties houdt ze drie dingen voor ogen. Ten eerste is samenwerking nooit een doel op zich, maar is het een middel om een goede dienstverlening aan te bieden. Vaak gaat het om de bekommernis voor een gemeenschappelijke, kwetsbare doelgroep. Ten tweede is samenwerking een breed begrip dat verschillende ladingen dekt: er zijn kleine en grote samenwerkingen, tijdelijke en langdurige, er bestaan tal van formules. Al deze vormen kennen een eigen verloop en vragen een eigen aanpak. Ten derde betekent samenwerken niet dat de neuzen altijd in dezelfde richting moeten staan. Er kan zelfs sprake zijn van een goede samenwerking als er af en toe moeilijkheden of wrijvingen zijn. Samenwerken kost moeite en is niet altijd leuk. Maar in principe loont het wel altijd.”

Wat is er specifiek aan intersectoraal samenwerken?

“Organisaties en sectoren werken enkel samen in een netwerk als ze een doel hebben dat ze elk apart niet kunnen bereiken. Enkel door samen te werken kunnen ze een meerwaarde creëren voor een belangrijk onderdeel van hun werking. Netwerking is altijd een complex samenspel van belangen, die vervolgens kunnen uitgroeien tot een gemeen-

schappelijk belang. De drie startvragen zijn: ‘Wat is het belang van mijn organisatie, en waarom zou ze tijd en energie willen steken in samenwerking?’ ‘Wat is het belang voor het netwerk als geheel, en welke meerwaarde of voordelen kunnen gecreëerd worden door samen te werken?’ En ‘Wat is mijn individueel belang, wat levert het mij op als persoon om hier deel van uit te maken?’”

Over welk soort belangen gaat het dan?

“Je kan dat door heel verschillende brillen bekijken. Wie met een utilitaire bril kijkt, stelt vragen zoals ‘Wat levert het me op om hier samen te werken?’ of ‘Welke projecten kunnen we hier samen realiseren?’ Door een politieke bril bekeken, krijg je vragen als ‘Wie heeft macht en invloed, en hoe kunnen we die positief inzetten?’ Een vraag die meer vanuit zingeving vertrekt, is bijvoorbeeld ‘Welke visies en waarden leven er rond de tafel, en hoe kunnen we samen maatschappelijke meerwaarde creëren?’ Ook de relationele bril is belangrijk: ‘Hoe zitten de onderlinge relaties, en hoe kunnen we verbinding creëren?’ Iedereen die samenwerkt, heeft altijd één of twee van die brillen op. Het kan betekenisvol zijn om met elkaar te bespreken wanneer je welke bril op hebt tijdens je samenwerking. Hoe dan ook moeten alle brillen aanwezig zijn en in evenwicht.”²

Professioneel samenwerken lijkt niet zo eenvoudig te zijn.

“Neen, dit vereist zeker een aantal vaardigheden. De onderzoeksgroep Pronet van de Arteveldehogeschool in Gent die samenwerkingsverbanden in de welzijnssector ondersteunt, somt een aantal algemene competenties op voor iedereen die professioneel samenwerkt. Je moet kunnen balanceren tussen de verschillende perspectieven van individu, organisatie en netwerk. Je moet vlot kunnen communiceren en goed kunnen onderhandelen. Je moet een draagvlak kunnen creëren in je eigen organisatie en in het netwerk. En je moet geëngageerd en respectvol zijn vanuit een lerende houding. Elke samenwerking is er bij



gebaat om in te zetten op de sterktes van elke partner en om individuele talenten en competenties te optimaliseren.”³

Hoe pak je dat aan?

“De samenwerking in een netwerk zit nooit van meet af aan op kruissnelheid. Je moet de juiste partners zoeken en aanspreken, mekaar leren kennen, onderling vertrouwen opbouwen. Ook het doel of de probleemstelling zijn niet altijd meteen helder. De motivatie en de betrokkenheid van partners kan soms wisselen, en vaak werken er invloeden van buitenaf. Netwerkvorming is als een puzzel leggen, waarbij je na een eerste verkenning verschillende fases doorloopt voor je tot uitvoering en vernieuwing komt.¹ Dat is een continu en dynamisch proces en wordt permanent beïnvloed door zowel de inhoudelijke betekenisgeving aan de samenwerking als de interactie binnen de samenwerking. In de praktijk is dat nooit een lineair proces. Soms dien je een stap terug te zetten, om nadien weer vooruit te geraken.”⁴

In dit cahier staan tal van voorbeelden die dat in de praktijk illustreren.

“Het zou interessant zijn om die modellen en methodieken eens grondiger wetenschappelijk te laten doorlichten, om na te gaan of we daar richtlijnen voor samenwerking kunnen uit destilleren. Zover zijn we zelf niet kunnen gaan, maar we presenteren wel twee checklists om een

samenwerking vanuit deze invalshoeken te bekijken, te evalueren en bij te sturen.”

Wat heeft de Brusselse intersectorale samenwerking gemaakt tot wat ze nu is?

“De beslissing van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en van de partners van het Brussels Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg om een centrale figuur als intersectorale netwerker aan te stellen, was cruciaal. Dit gaf de mogelijkheid om voor langere tijd samenwerkingen te initiëren, op te volgen, te coördineren en telkens weer partners te zoeken, te bevragen en samen te brengen. Leren samenwerken vraagt tijd. Als centrale brugfiguur kan je de draad vasthouden, ook als de concrete acties om één of andere reden even stil vallen. Ik denk overigens dat die functie een goede stek gevonden heeft in het Kenniscentrum WWZ. In mijn werk heb ik altijd een eenvoudige leidraad gevolgd: ‘plan, do, check, act’⁵ Mijn focus lag altijd op doen, durven en experimenteren. Niet te lang nadenken, springen! Inzichten groeien maar naarmate je meer uitprobeert, er meer in investeert, ze evalueert en eruit leert. En besef dat het werk nooit af is. Aan iedereen die vanuit deze ingesteldheid intersectoraal netwerk, zou ik willen zeggen: doe zo voort!”



1 L'Enfant, R., (2009), 'De knepen en knopen van netwerking', in: M. Butynck (red.) 360° participatie, p 71-84, Brussel, Demos.

2 <https://www.arteveldhogeschool.be/pronet>

3 Opstaele, V., Bonne, K., De Schepper, B. & Naert, L. (2013). 'Praktijkboek kwaliteitszorg in welzijnsvoorzieningen', Brussel: VVSG/Politeia.

4 Kaats, E & Opheij, W, (2012) 'Leren samenwerken tussen organisaties. Samen bouwen aan allianties, netwerken, ketens, partnerships', Deventer, Kluwer, p.309 en p.317.

5 Deming, W. Edwards (1993). 'The New Economics for Industry, Government, and Education. Boston', Ma: MIT Press, p. 132.

Samenwerkingsbarometer tussen twee sectoren

Elke samenwerking vertrekt vanuit impliciete of expliciete verwachtingen en ambities. Enkele centrale doelen voor de intersectorale samenwerking in Brussel zijn: verbetering van de dienstverlening voor de cliënt, meer efficiëntie in de hulpverlening, een grotere flexibiliteit bij organisaties, verhoogde deskundigheid van hulpverleners, toename van tevredenheid bij cliënten en hulpverleners. Als deze doelen niet gehaald worden, moet de samenwerking worden bijgestuurd.

Deze barometer is een handig hulpmiddel om je samenwerking tegen het licht te houden. Welke eigenschappen wijzen op een beperkte dan wel intense samenwerking? Het is een mooie leidraad voor wie een samenwerking met zijn partners wil evalueren.

Beperkte samenwerking	Sterke samenwerking
<ul style="list-style-type: none">• De ene partner vraagt, de andere geeft. De samenwerking is eenrichtingsverkeer.• De partners blijven naast elkaar werken. Zij blijven hun eigen werkvorm hanteren, los van elkaar. Verschillen worden benaderd in termen van beter of slechter.• Men voelt zich enkel verantwoordelijk voor het eigen aandeel in de begeleiding of samenwerking.• De samenwerking is ad hoc. Doorverwijzingen, samenwerking en communicatie vinden eerder toevallig plaats of zijn het resultaat van individuele initiatieven.• De samenwerking wordt niet regelmatig geëvalueerd. Dit gebeurt enkel als er zich problemen voordoen.• De partners werken vooral samen in crisissituaties, als er problemen opduiken die één van de partners als onhoudbaar ervaart.	<ul style="list-style-type: none">• Beide partners vragen en geven aan elkaar. Die wederkerigheid wordt ervaren als een meerwaarde voor de eigen werking.• De samenwerking is complementair. De gebruikte werkvormen vullen elkaar aan. Kennis en ervaring worden gedeeld, met de erkenning van elkaars expertise als een meerwaarde.• Er ontstaat een gedeelde eindverantwoordelijkheid in de begeleiding of samenwerking. Men werkt samen aan een gemeenschappelijk traject, al voert men slechts een deel ervan uit.• De samenwerking is structureel. Doorverwijzingen, samenwerking en communicatie zitten structureel ingebed in de werking van alle partners.• Belangrijke afspraken staan op papier en worden regelmatig geëvalueerd. Er is plaats voor respectvolle feedback en bereidheid om van elkaar te leren.• De partners ondersteunen elkaar in visieontwikkeling, preventie, vroegdetectie en diagnostiek. De wederzijdse expertise wordt ook en vooral gebruikt om problemen te voorkomen.

Deze barometer is geïnspireerd op de vragen die STENT Oost-Vlaanderen (jeugdzorg in overleg) stelde om de samenwerking tussen de sectoren Bijzondere Jeugdzorg en Geestelijke Gezondheidszorg te evalueren.

Checklist voor duurzame samenwerking

Niet elke vorm van netwerking wordt bestendig. Eens een doel bereikt, kan een samenwerking worden stopgezet. Indien noden of doelen evolueren, kan ze ook worden verdergezet. Wie een samenwerking wil verankeren, moet ook in de eigen organisatie actie ondernemen. Wat voorzie je om samenwerking met anderen mogelijk te maken? Hoe zorg je dat het idee samenwerking tot het DNA van de organisatie gaat behoren, dat de medewerkers, de organisatiestructuur en de bedrijfscultuur daar van doordrongen zijn? En hoe bouw je een duurzame samenwerking uit die verder gaat dan één gemeenschappelijk project of een situatie ad-hoc, maar die in beide organisaties structureel verankerd is?

Met deze checklist kan u een score geven aan uw eigen organisatie en aan uw werkrelatie met een partner. Beoordeel elk criterium van 1 tot 5 en bepaal uw prioriteit voor de komende periode.

In de eigen organisatie	1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn medewerkers vrijgesteld om samenwerkingen aan te gaan en uit te bouwen. • Medewerkers krijgen voldoende tijd en ruimte om samenwerkingen vorm te geven. • Medewerkers weten wat ze zelf mogen beslissen en waarvoor ze moeten terugkoppelen naar hun organisatie. • Medewerkers krijgen ondersteuning en vorming (coaching, supervisie, intervisie, ...) bij hun samenwerkingsopdracht. • De bespreking van de samenwerkingen hebben een plaats tijdens teamvergaderingen. • Er is een soepele interne vergaderstructuur, zodat medewerkers zich vrij kunnen maken voor netwerkmomenten. • De competenties die medewerkers nodig hebben om samen te werken, zijn omschreven. • De organisatie is bereid haar eigen bedrijfscultuur, taalgebruik en ingesteldheid in vraag te stellen. • Er is bereidheid om de eigen organisatie aan de passen aan de noden die voortvloeien uit de samenwerking. • Iedereen in de organisatie is op de hoogte van de lopende samenwerkingsverbanden. • Er is een draagvlak voor samenwerking bij terreinwerkers, beleidsmedewerkers en directie. • De organisatie gunt zichzelf en haar medewerkers voldoende tijd om samenwerkingen uit te bouwen, een minder rendabele periode van verkennen en uitzoeken inbegrepen. 					
Samen met de partner	1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> • Het samenwerkingsproces wordt gezamenlijk gepland en opgevolgd. • Er is een open gesprek over de belangen, de motieven en de inzet van beide partners. • Er is een gemeenschappelijk doel om samen te werken. Dat wordt samen bepaald, en kan ook wijzigen. • Men kent meerdere vormen van samenwerking en toetst af welke de meest geschikte is. • De samenwerking situeert zich op het operationele niveau (werkvloer, teams, hulpverleners) én op het structurele niveau (beleid, coördinatie, directie). Er is communicatie en overleg tussen die verschillende niveaus. • Belangrijke elementen van de samenwerking staan op papier. • De samenwerking wordt regelmatig met alle betrokken partners geëvalueerd en indien nodig aangepast. • Men durft afspraken in vraag stellen, verminderen of afronden, op basis van de doelstellingen en de gewenste resultaten. • Uit de samenwerking komen nieuwe thema's of problematieken naar boven, waar verder kan aan gewerkt worden. 					

Deze checklist is geïnspireerd op een schema van STENT Oost-Vlaanderen, en met dank ook aan Greta Leire, coördinator van het overlegplatform Geestelijke Gezondheid in Brussel.

Samenwerking vergt maturiteit



Herwig Teugels
directeur Kenniscentrum WWZ

De ondersteuning van intersectorale netwerking behoort tot de core-business van het Kenniscentrum WWZ. Bruggenbouwer zette het voorbijee decennium de trend, maar ook in de toekomst liggen er nog heel wat uitdagingen op de plank.

“De overheid kiest al langer voor samenwerking in de zorg en hulpverlening, om versnippering tegen te gaan en de beschikbare middelen zo doelmatig mogelijk in te zetten. Federaal zijn er de Chronic Care projecten, in Vlaanderen zijn er de Eerstelijnszones, het Geïntegreerd Breed Onthaal, de Integrale Jeugdzorg, Perspectiefplan 2020, enz. Onze visie op Buurtgerichte Zorg heeft hetzelfde uitgangspunt. Die visie vertrekt vanuit de hedendaagse gebruiker die meer dan vroeger de regie over zijn leven in eigen handen wil nemen. Cliënten vandaag zijn mondiger en kiezen het voor hen beste aanbod. Ze richten zich tot hun eigen netwerk of tot de reguliere werkingen om hulp te vragen, zo nodig doen ze een beroep op specifieke professionele hulp. Vroeger ondersteunde één organisatie een cliënt in al zijn noden – psychische, fysieke of sociale kwetsbaarheid, hulp in het dagelijks leven, enz. Vandaag moeten partners op het terrein samenwerken om die diensten gemeenschappelijk te verlenen. Iedereen moet, vanuit zijn eigen specialisme, samen een generalistische aanpak ontwikkelen voor een efficiëntere maar ook meer effectieve hulpverlening.

Samenwerken vergt een mentale omschakeling in de hoofden van hulpverleners. In plaats van ‘mijn’ cliënt, wordt het ‘onze’ cliënt. Neem bijvoorbeeld iemand in een voorziening die een verstandelijke beperking heeft en ook dementeert. De eerste stap is dat hulpverleners uit de sector personen met een handicap en de ouderenzorg hun expertise delen en die persoon samen begeleiden. Dat gebeurt vandaag al vaak. De volgende stap is dat hulpverleners elkaar gaan coachen en el-

kaar kritisch bevragen om tot meer doelmatigheid te komen. Ook dat gebeurt al, maar daar is zeker nog progressie mogelijk.

Tijdens het multidisciplinair overleg in de zorgsector bekijken arts, verpleegkundigen, gezinshulp en eventueel de mantelzorgers samen hoe ze een cliënt best kunnen ondersteunen. Als je een gemeenschappelijk doel hebt, kan je betere hulp verlenen en kan je de samenwerking beter vormgeven. Zo worden hulpverleners ook de coach van het netwerk rond die persoon. Ik zie daar ook een belangrijke rol weggelegd voor digitale samenwerking en informatie-uitwisseling over cliënten. In de medische wereld bestaat dat al – Vitalink voor artsen, apothekers en verpleegkundigen, het overheidsplatform e-health, het Brussels gezondheidsnetwerk - maar in de welzijnssector is dat nog niet zo ingeburgerd.

Organisaties die samenwerken moeten er beter van worden

Heel wat organisaties staan open voor samenwerking en zetten stappen in die richting. Maar niet alle organisaties zijn daar al aan toe. Ze bewaken hun territorium, stellen zich defensief op, en vinden oprecht dat ze het grotendeels alleen kunnen. Samen-

werking vergt organisaties met voldoende maturiteit die een open ingesteldheid hebben, die weten waar ze goed in zijn, inzien waar ze kunnen verbeteren, beseffen waar ze tekort schieten, aangeven waar hun grenzen liggen en die durven erkennen waar anderen beter in zijn. Elke organisatie heeft zijn plaats in het continuüm van dienstverlening en zorg voor elke cliënt, ieder met zijn eigen aanbod. Er zijn altijd partners die al eerder ondersteuning boden, partners waar je mee samenwerkt, en partners die nadien een nieuw aanbod aanreiken. Iedereen speelt een rol in een groter geheel, ten dienste van de cliënt.

In de huidige marktsituatie is het niet altijd vanzelfsprekend om samen te werken. Door de persoonsvolgende financiering bijvoorbeeld, zijn



hulpverleners niet alleen collega's, maar worden ze ook concullega's. Eigenlijk geeft de overheid een dubbel signaal. Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren moet je samenwerken, terwijl de financiering concurrentie in de hand werkt. Als organisatie moet je dat spanningsveld overstijgen, ten bate van de cliënt. Samenwerking mag echter niet afhangen van de goede wil op het terrein. De overheid moet dat stimuleren met incentives zoals vorming, ICT, gezamenlijke huisvesting, en financiële duwtjes in de rug. Niemand zal cliënten willen afstaan ten koste van de eigen financiering. Organisaties die samenwerken, moeten er - net zoals de cliënt - beter van worden.

In Brussel groeide de samenwerking tussen sectoren voornamelijk vanuit de sector personen met een handicap. En al bestaan er in de welzijnssector veel initiatieven, dat kan nog veel ruimer. Er is al samenwerking met de gezondheidszorg en het onderwijs, maar voorlopig is dat minimaal. Ook in sectoren zoals huisvesting of tewerkstelling zouden samenwerkingsmodellen moeten groeien. Als Kenniscentrum WWZ kunnen wij katalysator zijn om nieuwe bruggen te slaan in en naar andere sectoren. Misschien slagen bestaande samenwerkingsverbanden erin om op eigen kracht verder te gaan, met methodische en inhoudelijke ondersteuning vanuit het Kenniscentrum WWZ, maar zonder dat wij aan de kar moeten trekken. Dat zou ons ruimte geven om nieuwe initiatieven te nemen.

We willen ook partners in andere sectoren ondersteunen bij de ontwikkeling van nieuwe ontmoetingsfora voor kennismaking en interactie. Positief geëvalueerde modellen zoals kijkstages, waar hulpverleners bij elkaar op bezoek gaan en meedraaien op de werkvloer, gaan we meer in de kijker zetten en structureel uitwerken. We zijn vragende partij om meer structureel samen te werken met Fransta-

lige partners – omdat hun aanbod veel groter is, hebben wij daar als Nederlandstaligen baat bij. We moeten ook nadenken over de samenwerking en doorverwijzing tussen betalende en gratis diensten, en de zeggenschap van de cliënt daarin. Elke cliënt heeft een ander budget, en niet iedereen weet hoe daar best mee om te gaan. Ook de meest kwetsbaren met een laag inkomen moeten terecht kunnen in de hulpverlening.

Als Kenniscentrum WWZ hebben wij een helikopterzicht over de sectoren welzijn, wonen en zorg in Brussel. Tegelijkertijd willen wij altijd voeling houden met wat er leeft op het terrein. Wij zien het als onze rol om de noden op het terrein te vertalen in vernieuwende projecten en innoverende beleidsaanbevelingen. In ons meerjarenplan 2018 – 2020 zetten we sterk in op intersectorale netwerking. Wat er bestaat heeft zijn waarde bewezen, maar we willen vooral nog nieuwe terreinen ontginnen.”



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 of in opdracht van organisaties,
- stimuleert verbinding tussen doelgroepen en werkvormen, tussen sectoren en beleidsdomeinen, tussen Welzijn, Wonen en Zorg.

www.kenniscentrumwwz.be



In Brussel móét je samenwerken

“De Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) in Brussel zet al langer in op intersectorale netwerking”, zegt Bianca Debaets, VGC-collegelid voor Welzijn, Gezondheid, Gezin en Gelijke Kansen. Wij praten met haar over vermaatschappelijking van de zorg, complexe zorgvragen, vernieuwende initiatieven en bicommunautaire samenwerking.

Intersectorale netwerking is een belangrijke motor voor vernieuwing in het Brusselse welzijnswerk. Hoe schat u die evolutie in?
“Brussel heeft een lange voorgeschiedenis van samenwerking tussen sectoren. Ik denk bijvoorbeeld aan daklozen die moeilijk de weg vinden naar gepaste voorzieningen, terwijl ze soms in rusthuizen verblijven op te jonge leeftijd. Dat geldt ook voor personen met een handicap. Om die hulpverlening te verbeteren, werken de gehandi-

Bianca Debaets, VGC-collegelid



captensector en de ouderenzorg samen in het project Zonar. Een ander voorbeeld is de dienst DOP die in het CAW vaste permanenties houdt voor personen met een handicap. Dat is een structurele samenwerking. Of neem de speelpleinen die zich openstellen voor kinderen met een beperking. Ik herinner me een mama die al haar vrije dagen moest opsparen om voor haar slechtziend kindje te zorgen. Die kon vroeger zelf nooit vakantie nemen, nu wel. We willen die werking nu uitbreiden naar de Initiatieven Buitenschoolse Opvang. Al die samenwerkingen hebben een meerwaarde. In Brussel kan niemand het zich permitteren op zijn eigen eiland te blijven zitten.”

Staan er ook nieuwe projecten op stapel?

“Wij horen van hulpverleners dat steeds meer cliënten complexe zorgvragen hebben. Zo wordt het jeugdwerk niet alleen geconfronteerd met problemen als spijsbelen of de geestelijke gezondheid van jongeren, maar ook met kansarmoede. Kinderen die maar één maaltijd per dag hebben, of zelfs geen, die agressieve ouders hebben, of een dakloze moeder. We willen een aantal projecten in het jeugd welzijn starten, bijvoorbeeld in de Chicagowijk in Brussel. Als het misloopt met een jongere, wat is dan de rol van de school? Of van de ouders? Jongeren die slecht in hun vel zitten, zijn vatbaar voor radicalisering. Veel vaders spelen nauwelijks een rol in de opvoeding van hun kinderen en voelen zich aan de kant geschoven, ook maatschappelijk. Hoe kan het jeugd welzijnswerk de band met die gezinnen aanhalen? Op dat vlak voorzie ik nieuwe initiatieven.”

Waar de intersectorale netwerker vroeger projectsubsidies kreeg, heeft ze nu een vaste standplaats op het Kenniscentrum WWZ. Waarom die verankering?

“Sectoren samenbrengen en leren samenwerken, zal nodig blijven. Dat vergt een volgehouden inspanning. We merken wel dat het bewustzijn bij hulpverleners groeit. Neem bijvoorbeeld de netwerkdagen die door de intersectorale netwerker georganiseerd worden en op het kabinet plaats-



vinden. Professionelen uit heel uiteenlopende sectoren gaan er met elkaar in dialoog. Daar ontstaan mooie kruisbestuivingen en groeit een positief gevoel. Toch blijft er nog een lange weg te gaan. Het zou voor elke organisatie vanzelfsprekend moeten worden om samen te werken met andere sectoren. Die aandacht voor soms moeilijke doelgroepen, moet mee in de geest en het hart van hun dagelijkse werking zitten.”

Hoe ziet u die structurele ondersteuning op langere termijn?

“Wij bieden structurele ondersteuning door de functie van de intersectorale netwerker te verankeren in het Kenniscentrum WWZ. Dat wil niet zeggen dat ik vind dat alles altijd blijvend moet ondersteund worden. Zo gebruikte ik projectsubsidies om de toegankelijkheid van festivals en evenementen te stimuleren. Op Couleur Café waren er wc’s voor mensen in een rolstoel. Op Boterhammen in het Park was een doventolk die alle teksten en muziek vertaalde. Ik hoop dat cultuurinstellingen en organisatoren snel gaan beseffen dat ook mensen met een beperking tot hun publiek behoren. Inclusie moet vanzelfsprekend worden, die subsidies zijn enkel een duwtje in de goede richting.”

Daarmee geeft u ook een invulling aan het begrip ‘vermaatschappelijking van de zorg’.

“Een ander goed voorbeeld is de Begijnenpassage in Molenbeek. Onder impuls van Zonnelied, een residentiële voorziening voor personen met een handicap, is heel de buurt daarbij betrokken. Er wordt samengewerkt met het Lokaal Dienstencentrum, cultuur- en wijkverenigingen, buurtbewoners, er zijn ook Franstalige partners. Het doel is dat personen met een handicap gewoon deel uitmaken van de buurt, en dat wordt daar elke dag gerealiseerd. Zo’n informeel zorgnetwerk op buurtniveau doorbreekt de anonimiteit van de grootstad. Ik denk dat Brussel dat nodig heeft. Bovendien is dit een mooi voorbeeld van vlotte samenwerking over de taalgrenzen heen.”

Hoe verloopt die bicommunautaire samenwerking op beleidsniveau?

“We willen in eerste instantie goede contacten tussen Nederlandstalige partners onderling. Vervolgens zijn wij, zoals veel organisaties op het terrein, vragende partij om samen te werken met onze Franstalige collega’s. Wij reiken hen de hand, maar je weet nooit of die hand ook wordt aanvaard. Op beleidsniveau is dat niet altijd even gemakkelijk. In het Brusselse welzijnswerk spelen de OCMW’s een centrale rol. Wettelijk gezien zijn zij tweetalig, maar voor veel Nederlandstaligen blijft het contact moeilijk. Wanneer een burgemeester of OCMW-voorzitter daar voor openstaat, maakt dat een groot verschil. In de gemeenten met een Vlaamse schepen voor welzijn, gaat dat meestal vlotter. In aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen willen wij dat zeker onder de aandacht brengen.”

De 6de staatshervorming hevelde een aantal sociale bevoegdheden over naar de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC). Biedt dit kansen voor een betere samenwerking?

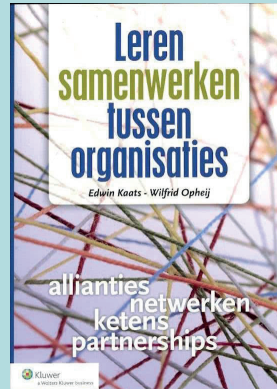
“Veel mensen denken dat het gemakkelijker zou zijn om Brussel bicommunautair te organiseren, om alle tussenschotten weg te nemen. Maar dat klopt niet. Neem bijvoorbeeld het bicommunautaire Sint-Pieterziekenhuis. Daar zijn veel dokters die niet genoeg Nederlands spreken om je te helpen. In veel gemeenten kan je je ID-kaart niet in het Nederlands aanvragen. Of de recente overheveling van de kinderbijslag: een half jaar voor de invoering is nog niet beslist welk model dat moet worden. Zo zijn er veel voorbeelden. Daarom ben ik geen voorstander van overheveling van meer bevoegdheden naar de GGC, zeker niet voor sociale materies. Ik geloof heel sterk in een positief samenwerkingsfederalisme en waar dat kan, breng ik dat ook in de praktijk.”



<http://projecten.arteveldehogeschool.be/pronet>

Dit onderzoeksproject aan de Arteveldehogeschool in Gent onderzocht de kritische succesfactoren bij het opzetten en ontwikkelen van professionele samenwerkingsverbanden: de rollen die je moet opnemen, de competenties die verwacht worden, de manier waarop je verbindend en collectief leren kan ontwikkelen.

Pronet evolueerde tot een ondersteuningsdienst voor organisaties die samenwerken. Ze ontwikkelen en bundelen kennis en tools, bieden vorming en training, en geven advies en begeleiding op maat. Pronet laat organisaties succesvol samenwerken.



Leren samenwerken tussen organisaties
Kaats & Opheij (2012)
Managementboek van het Jaar

Geen enkele organisatie kan de complexe vraagstukken van deze tijd alleen oplossen. Steeds vaker vormen ze allianties, ketens, netwerken of partnerships. Dat is niet altijd eenvoudig. Je bent afhankelijk van elkaar en niemand is de baas, er zijn grote onderlinge verschillen, de context verandert, enz. In ruil voor een deel van je autonomie, moet je erop vertrouwen dat je er meer voor terugkrijgt. Dat is niet gemakkelijk, noch vanzelfsprekend.

Bij dit boek hoort het Alliantie kaartspel. Dit spel met 133 kaarten helpt partners om met elkaar in gesprek te gaan en zo nog beter samen te werken.



Samenwerking tussen organisaties: handvaten voor een praktijk van netwerkvorming
Rita L'Enfant, in: Handboek Samenlevingsopbouw (2008)

Perfekte samenwerking is niet van deze wereld. Dit artikel is een leidraad voor iedereen die wil nadenken over zijn eigen praktijk. Daarbij is netwerken geen doel op zich, maar een middel om goede dienstverlening te bieden aan specifieke doelgroepen. Goede samenwerking is een open proces, met een duidelijk doel en voldoende kwaliteit en inhoud. Het verloop is altijd complex, waarbij de partners hun eigen identiteit behouden, van elkaar afhankelijk zijn en samen activiteiten uitvoeren. Daarbij speelt niet alleen de taak, maar ook de relatie een rol.



Over draken en prinsessen Samenwerken en netwerken van organisaties
Verbanck, J. in: Samen ondernemer in welzijn (2013)

Netwerking ontstaat rond een gemeenschappelijk belang, impliceert wederkerigheid en is niet vrijblijvend. Irrationale invullingen belemmeren samenwerking. Wie anderen als draak ziet, heeft schrik zijn eigen identiteit te verliezen, vertrouwt de ander niet, denkt vanuit eigenbelang. Wie anderen als prinses ziet, hoopt werk te kunnen afwentelen, heeft naïeve verwachtingen en is vaak snel ontgoocheld. Wie doelgericht samenwerkt ontwikkelt een breder marktbeheer, een betere dienstverlening, speelt beter in op veranderende contexten, bouwt expertise op, innoveert sneller, en behoudt toch zijn autonomie.

Interessante publicaties

Titel Samenwerken werkt
Cahier 3, november 2017

Auteurs Klaar De Smaele, Stefaan Vermeulen

Redactie Klaar De Smaele, Sjoert Holtackers, Herwig Teugels

Lay-out Karel Verstreken

Foto's www.janvanbostraeten.be
m.m.v.
Diederik Boomputte (p. 7, 9, 10, 17, 20, 25, 33, 36)
Florent Sandron (p. 24)
Christine Laureys (p. 46)

Druk Nevelland Graphics

**Deze publicatie werd voorgesteld op het
Intersectoraal Netwerkmoment
16 november 2017**

Dit is een uitgave van



Lakensestraat 76 bus 2
1000 Brussel
tel. 02 211 02 40
www.kenniscentrumwwz.be

v.u.
Herwig Teugels
D/2017/13.222/3
ISBN-NUMMER: 9789082089790
november 2017

Met dank

- aan alle geïnterviewden voor hun medewerking
- aan Stijn Storms, Mireille Bauwens, Fatima Zeaaj
Germaine Vanderstappen, Narges Ghiasloo
die hielpen om de interviews uit te tikken.

Met steun van



- Overname van de tekst is toegestaan, mits bronvermelding.
- Gebruik van foto's kan, mits toestemming en vergoeding.

Intersectoraal samenwerken is vandaag een ingeburgerd begrip in het landschap van welzijn, wonen en zorg. Hulpverleners uit verschillende sectoren werken samen om kwetsbare cliënten te begeleiden in alle domeinen van het leven. Veel mensen hebben immers een combinatie van problemen, wat expertise vergt op verschillende terreinen. Eén hulporganisatie alleen kan daar geen afdoend antwoord op bieden. Om de kwaliteit van de zorg en ondersteuning te verbeteren, is samenwerking noodzakelijk.

Dit cahier brengt meer dan twintig voorbeelden uit de praktijk in beeld. Elke samenwerking is anders: andere doelgroepen, andere werkvormen, andere thema's, andere intensiteit. De centrale vragen zijn: 'Hoe komt een kwalitatieve samenwerking tot stand?', 'Welke vuistregels leiden tot een positief verhaal?', 'Welke modellen bestaan er?', en 'Wat zijn de voorwaarden op het niveau van de cliënt, de hulpverlening, de organisatie en het beleid?'

Het is onze ambitie dat structurele samenwerking vanzelfsprekend wordt tussen organisaties uit verschillende sectoren. Iedereen die aan dit cahier meewerkte, is overtuigd van de meerwaarde daarvan. Voor hen is samenwerking geen concept, maar een dagelijkse realiteit. Voor het Kenniscentrum WWZ is het een engagement om daar verder in te blijven investeren.



Vlaanderen
verbeelding werkt



WELZIJN
WONEN
ZORG