



# Bruggenbouwers

Studiemoment:  
informatiedoorstroming naar  
moeilijk bereikbare doelgroepen

## BRUGGEN BOUWEN DOE JE NIET ALLEEN

Op 20 november was u talrijk aanwezig op ons studiemoment 'Bruggenbouwers: methoden van informatiedoorstroming naar moeilijk bereikbare doelgroepen'. De bedoeling van deze dag was enerzijds om ervaringen uit te wisselen rond het werken met brugfiguren en anderzijds om een basis te leggen voor visievorming rond het betrekken van dergelijke brugfiguren bij het welzijnswerk. Ook wilden we aftoetsen hoe dergelijke vrijwillige engagementen en opgebouwde vaardigheden naar waarde geschat of verankerd kunnen worden. Een bijkomend opzet was de kruisbestuiving tussen de sectoren welzijn, jeugd welzijn, integratie en samenlevingsopbouw alsook de uitwisseling tussen de steden stimuleren. De studievoormiddag was in dat opzicht ook een netwerkmoment.

### De brug tussen welzijn en etnisch-culturele minderheden: project Bruggenbouwers

Zoals de titel van het studiemoment aangeeft, draaide het project Bruggenbouwers (2009-2011) om informatiedoorstroming. BWR, en meer bepaald Ovallo, stelde vast dat verschillende personen uit etnisch-culturele minderheden (ECM) de weg niet vonden naar de welzijnsvoorzieningen en vice versa. Het betreft hier het Nederlandstalige aanbod, dat echter bereikbaar moet zijn voor iedereen. Dus was er nood aan een brug om deze kloof te dichten. BWR koos voor mondelinge informatieoverdracht door sleutelfiguren binnen de verschillende gemeenschappen. Vindplaatsgericht, bv. in moskeeën, zelforganisaties, kerken enzovoort, vonden onze twee professionele bruggenbouwers 74 ambassadeurs die deze rol wilden opnemen. Deze ambassadeurs waren sterke figuren die al over een uitgebreid netwerk beschikten en zich sociaal wilden engageren. BWR versterkte en omkaderde het vrijwilligerswerk dat ze al opnamen in hun gemeenschap, vormde hen rond de sociale kaart van Brussel, en bracht hen in contact met concrete welzijnsorganisaties. Al onmiddellijk was het effect merkbaar. Heel snel na het verwerven van de informatie werd deze in het dagdagelijkse leven aangewend tijdens het bijstaan en doorverwijzen van mensen.

De sterktes van het project kan je als volgt samenvatten:

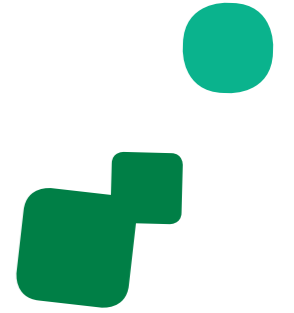
- Sterke bottom-up werking met veel inbreng van de ambassadeurs (o.a. agendasetting vormingen)
- Er is veel energie en tijd gestoken in de omkadering en coaching van de ambassadeurs
- Spontaan ontstaan van drie doorverwijspunten
- De afsluitende welzijnsbeurs was als netwerk- en erkenningsmoment een groot succes


Zoals elk project hebben we ook werkpunten ondervonden:

- Er was weinig tijd voorhanden om voldoende energie te steken in het interculturaliseringsproces bij de welzijnsorganisaties, maar deze nood liet zich wel voelen
- De verankering van dergelijk project heeft meer tijd nodig. Het doorverwijzen bleef niet in alle gevallen even goed werken, na het wegvallen van de intensieve ondersteuning door onze bruggenbouwers.

Om de opgebouwde informatiebruggen toch meer te kunnen verankeren en een antwoord te bieden op de blijvende vragen van een aantal erg actieve ambassadeurs, trokken de BWR en zelforganisatie VOEM aan de kar voor een vervolg op Bruggenbouwers, namelijk Powercare. Dit project gaat uit van de vraag hoe de voorportaalfunctie - waarbij voorportaal begrepen wordt als het terrein vóór de professionele welzijnssector - die zelforganisaties van etnisch-culturele minderheden momenteel opnemen, ondersteund kan worden. Twaalf ambassadeurs uit acht zelforganisaties nemen in dit project zelf de rol op van bruggenbouwer.

Naast de ondersteuning en lokale inbedding van de doorverwijspunten, besteedt Powercare ook - noodgedwongen - aandacht aan logistieke ondersteuning van de zelforganisaties. Als een zelforganisatie geen PC of lokaal ter beschikking heeft, wordt het moeilijk om op een laagdrempelige wijze mensen te ontvangen en door te verwijzen. Daarnaast zet Powercare nog steeds in op informatiedoorstroming via onder meer vormingen. Powercare tracht ook verder te kijken en wilt aan visieontwikkeling doen rond de rol van vrijwillige doorverwijzers.







Gedetailleerde informatie over het project Bruggenbouwers vindt u in het handboek 'Bruggenbouwers, werken aan toegankelijkheid' midden in ons tijdschrift Brussels WelzijnsNieuws nr. 199 of als digitaal document op onze website [www.bwr.be](http://www.bwr.be).

### Parallele projecten

In ons panel op de studievoormiddag kwamen een aantal projecten uit Vlaanderen aan bod, waar ze eenzelfde nood aan brugfiguren voor laagdrempelige informatiedoorstroming detecteerden, en gelijkaardige oplossingen naar voren schoven.

Ook integratiecentrum De8 in Antwerpen werkt reeds geruime tijd aan de brug tussen welzijn en etnisch culturele minderheden. Hier startten ze vanuit de omgekeerde richting. Ze hebben eerst ingezet op het interculturaliseren van organisaties, in 1995 zijn ze begonnen bij CAW De Terp. Eigenlijk is interculturaliseren een proces van de hoofden vrij maken. Dat vraagt wat tijd. Momenteel zijn ze al een stapje verder en zijn er fora georganiseerd 'Colorful Minds' om hulpverleners en bruggenbouwers bij elkaar te brengen. Omdat onmiddellijke feedback geven op een forum niet evident is, zijn de bruggenbouwers grondig voorbereid, zodat ze hun vragen en opmerkingen al klaar hadden. Daarnaast hebben ze een project van 'sociale adviseurs' die werken via de 'Tuppercare' methodiek. Tuppercare is een methode waarbij sleutelfiguren gevormd worden in welzijns- en gezondheidsthema's, informatie die zij op hun beurt in hun netwerk kunnen verspreiden. Een van hun conclusies is dat je de hoge verwachtingen bij de bruggenbouwers wat moet intomen, dergelijke veranderingsprocessen vragen meer tijd dan gedacht. Dat kan wel tot frustraties en uitval leiden bij de vrijwilligers. Vrijwilligers moet je goed verzorgen en erkenning geven. Het is belangrijk dat een organisatie (financiële) ruimte voorziet voor deze vrijwilligerswerking. De rol die ze opnemen is niet te onderschatten, men dient er dan ook over te waken dat het vrijwilligers blijven, want ze worden overbevraagd. Omdat ze ernaast vaak een job hebben, kunnen ze meestal enkel 's avonds vergaderen, wat de professionele hulpverleners niet altijd evident vinden.


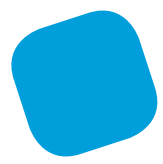


In Kortrijk is er in 2011 vanuit Buurtinitiatieven BIK, meer bepaald vanuit het intercultureel centrum Leiaarde, een Netwerk Brugfiguren opgezet. Dit informeel mondeling informatienetwerk is meer ontstaan vanuit de vraag van organisaties om hun activiteiten en vormingen breder bekend te maken bij ECM. In een eerste fase waren er 7 brugfiguren, allemaal vrouwen van voornamelijk Marokkaanse afkomst. Nu zijn ze met 18, en is de groep een realistischere afspiegeling van Kortrijkse gemeenschappen. Hoewel de insteek niet zozeer vanuit welzijn kwam, komen de brugfiguren automatisch met allerlei welzijnsnoden van hun achterban in aanraking. Ze fungeren zelf ook als buffer, de organisaties komen eerst bij de organisatie terecht, en kunnen de brugfiguren niet rechtstreeks contacteren. Dat is zo geregeld omdat organisaties soms de verwachting hebben dat de brugfiguren wel alles zullen oplossen, zij zullen wel zorgen voor de interculturalisering. Terwijl het een wederzijds proces moet zijn uiteraard. Verder zien ze in Kortrijk het tijdelijke karakter van projectwerkingen als knelpunt, de duurzaamheid van het project is hierdoor nog een vraagteken.

Een aantal andere sprekers, uit organisaties die op het eerste zicht met iets anders bezig zijn, dachten eveneens mee na over ons 'hot item'. Ze maakten deel uit van ons panel omdat er een diversiteit aan 'bruggenbouwers' bestaat en ze ook rond doorverwijzing, toeleiding of toegankelijker maken van organisaties werken.

Bij Samenlevingsopbouw Brussel werken ze sinds 2003 met ervaringsdeskundigen armoede en sociale uitsluiting. Deze maken ook deel uit van een doelgroep die de welzijnsorganisaties beter willen bereiken en begrijpen. Caro Bridts en Martine Weemaels vormen een tandem, en na 12 jaar blijft de samenwerking nog steeds een zoektocht. Een 'ervaringsdeskundige' evolueert immers zelf ook, uiteindelijk zit je niet meer in een positie van armoede, en overstijgt je die rol. Het is belangrijk dat organisaties rekening houden met die evolutie en daar een plaats aan kunnen geven. Die ruimte ervaart Caro wel bij Samenlevingsopbouw. Ook zij hameren op een duurzame inzet van brugfiguren, en een erkenning van hun belangrijke rol.

Touria Aziz van D'Broej in Brussel treedt zelf vaak op als doorverwijzer van 'maatschappelijk kwetsbare jongeren' naar de hulpverlening. De doorverwijzer heeft een zware verantwoordelijkheid van vertrouwensfiguur, een vertrouwen dat afstraalt op de hulpverleners die ze samen met de jongeren



opzoekt, maar dat ze niet altijd kan garanderen. De bruggenbouwer heeft dus een belangrijke rol in het eventuele herstel van vertrouwen in reguliere instellingen. D'Broej werkt eveneens sterk aan individuele en collectieve vorming van de jongeren. Als knelpunt merkt ze op dat organisaties soms voor een of ander project kwetsbare jongeren opvragen ("Kan je ons X aantal jongeren bezorgen?"), maar dat de toegang soms moeilijker verloopt, als de jongeren zelf met een vraag komen. Dit is een pleidooi om actief in te zetten op luisteren naar de doelgroep en bottom-up te werken, wil je als organisatie echt toegankelijk zijn.



### Projectlogica, of het korte versus lange termijn vraagstuk

Het subsidiebeleid vraagt om meetbare resultaten op korte termijn. De meeste projectsubsidies lopen slechts voor twee of drie jaar. Maar, zoals we al eerder zagen, vraagt het versterken van netwerken veel tijd. Alle organisaties aan tafel pleiten dus voor een beleid dat verankering op lange termijn een kans geeft. Enkel zo kunnen we de informatiekloof dichten. In hoeverre neem je de inzet van de vele vrijwilligers serieus als de ondersteuning na een paar jaar stopt, omdat het projectje is afgelopen en het weer tijd is voor iets anders? Hoe kan je als organisatie samenwerkingsverbanden creëren als organisaties moeten concurreren met elkaar om het hoofd boven water te houden? Draait het bij projecten trouwens om de cliënten of eerder om het voortbestaan van de organisatie? Aan dergelijke kritische zelfreflecties moeten we iedere dag doen.

### Blijven vrijwilligers vrijwilligers?

Een tweede duidelijke uitdaging die tijdens het studiemoment naar voor kwam is de vraag rond vrijwilligerswerk. Door hun vorming en persoonlijke evolutie, overstijgen vrijwilligers of brugfiguren vaak hun initiële rol. Kan hun expertise op een structurelere manier ingeschakeld worden? In het project Bruggenbouwers waren er bijvoorbeeld ambassadeurs die hun vrijwillig engagement als een mogelijk opstapje naar de professionele welzijnssector zagen. Bij Samenlevingsopbouw Brussel pleiten ze eveneens voor een erkende positie van dergelijke brugfiguren. Dergelijke projecten vallen of staan met de inzet van vele vrijwilligers. Om die inzet en competenties te valoriseren moet je het werk ook naar waarde schatten, en eventueel professionalisering mogelijk maken. Tegenwoordig spreekt men zo vaak over activeren, welnu

deze personen zijn 'actief' en men zou kunnen nadenken over een statuut. BIK Kortrijk werkt met sociale tewerkstellingstrajecten, maar die trajecten zijn ook eindig. Om een betere continuïteit te vrijwaren is een combinatie van werknemers en vrijwilligers volgens hen dan ook een meerwaarde.

## CONCLUSIE

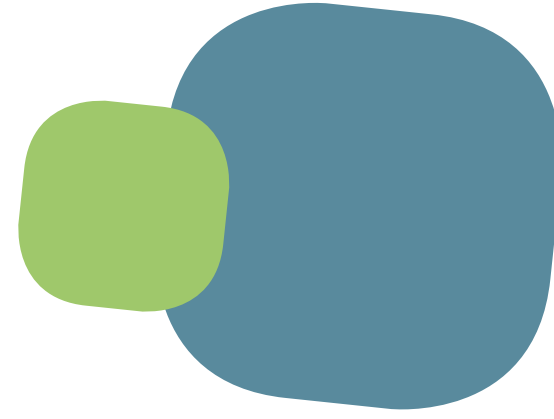
We hopen dat dit studiemoment een eerste aanzet was tot meer samenwerking en afstemming rond het thema informatiedoorstroming naar moeilijk bereikbare doelgroepen. Samenwerking die vanuit het beleid mee mogelijk gemaakt moet worden. We moeten zelf ook steeds kritisch onze projecten blijven evalueren, en flexibel durven omgaan met rolverschuivingen. Willen de verschillende bestaande projectjes geen eilandjes blijven, en willen we niet steeds opnieuw het warm water moeten uitvinden, dan zou het beleid de verankering mee mogelijk moeten maken. De groep die niet weet waar naartoe blijft, en wordt misschien zelfs groter. Er staan ons dus nog heel wat uitdagingen te wachten.

Met dank aan Myriam Stoffen, directeur Zinneke die het panelgesprek op een dynamische manier modereerde zodat de essentie krachtig verwoord werd.

Tine Weckhuyzen

Kim Van Wallendael

Els Nolf



#### PRAKTIJKVOORBEELD TOPAZ

Topaz is een dagcentrum voor ernstig zieke patiënten, verbonden aan het U.Z. in Wemmel. Topaz is een 'good practice' van een organisatie die zeer laagdrempelig werkt, aan de slag gaat met de uitdagingen van een intercultureel publiek in een context waar crisis en zorg vaak samengaan. Topaz kreeg reeds verschillende mensen doorverwezen door de bruggenbouwers. Topaz is een instelling waarin professionelen, vrijwilligers en bruggenbouwers elkaar aanvullen.

Vanuit Topaz bracht men op de studievoormiddag een pleidooi voor het werken aan toegankelijkheid en het werken aan een basishouding in de zorg. Bruggenbouwers kunnen via hun ervaringsdeskundigheid in diversiteit en hun vertrouwensrelatie met patiënten, voor een zorginstelling een cruciale ondersteunende factor zijn.

#### MEER INFO:

*Bruggenbouwers: Els Nolf 02 413 01 48 of [els.nolf@bwr.be](mailto:els.nolf@bwr.be)*

*Powercare: Kim Van Wallendael 02 413 01 52, 0488 94 59 05 of [powercare.voem@gmail.com](mailto:powercare.voem@gmail.com)*

*'Bruggenbouwers, werken aan toegankelijkheid' op [www.bwr.be](http://www.bwr.be) bij 'Publicaties'*

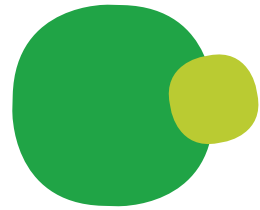
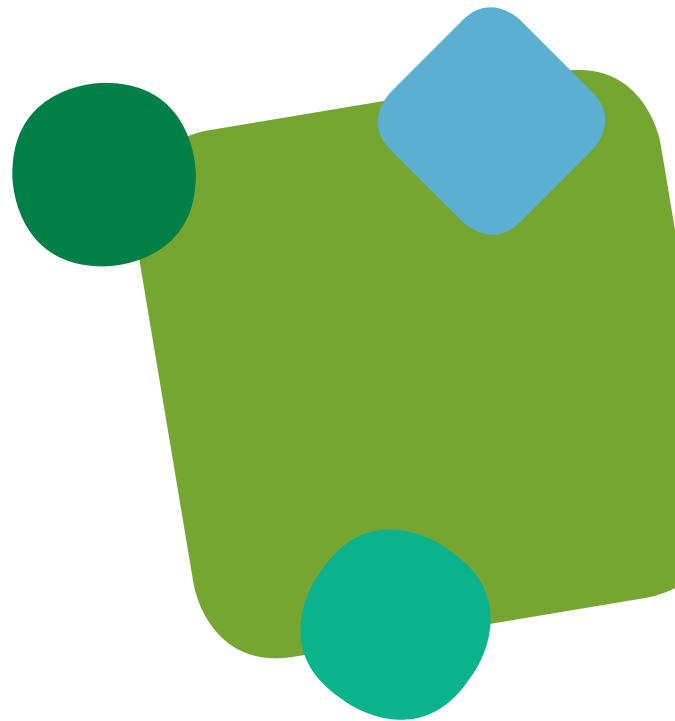
*Rol van ervaringsdeskundigen in organisatie: volgend tijdschrift Samenlevingsopbouw Brussel [www.samenlevingsopbouwbrussel.be](http://www.samenlevingsopbouwbrussel.be)*

*Antwerps Integratiecentrum de8: [www.de8.be](http://www.de8.be)*

*Kortrijks BIK Leiaarde: [www.leiaardekortrijk.be](http://www.leiaardekortrijk.be)*

*D'Broej: [www.dbroej.be](http://www.dbroej.be)*





Met de steun van  
het Federaal Impulsfonds voor het Migrantenbeleid

Met de steun van de



VLAAMSE  
GEMEENS  
CHAPSCO  
MMISSIE