

RAPPORT OUTREACH

VZW WIEDER

PERIODE: JAN.03 - MEI 03



Pascale Cockhuyt
Björn Brysbaert

INHOUDSOPGAVE

1. OVEREENKOMST	p. 03
2. INFOGRAFPHIC	p. 05
3. RESULTAAT DOELSTELLINGEN	p. 06
4. REFLECTIE	p. 35
5. CONCLUSIE	p. 40

1. OVEREENKOMST TUSSEN OCMW BRUGGE – WELZIJSVERENIGING 'T SAS & VZW WIEDER - verantwoording

1.1 Kader overeenkomst:

Deze overeenkomst kadert in het **beleidsprogramma** van groep Brugge 2019 – 2024, waarbij het bestuur wil inzetten op een actieve armoedebestrijding aan de hand van de methodiek **outreach**. De voorbije jaren is er een intensieve samenwerking gegroeid tussen de verschillende partners met betrekking tot de methode/expertise outreach en, in het kader van de strijd tegen armoede. Maar ook binnen de eigen organisatie wil groep Brugge verder werk maken zoals bepaald in het Lokaal Sociaal Beleidsplan 'Brugge draait om mensen' van de methode outreach. Met name in Brugge **outreachinge** en **geïntegreerde acties/interventies** op te zetten om **onderbescherming of het niet opnemen van rechten** tegen te gaan voor de zogenaamde '**zorgmijders**'. Die mits bijkomende **laagdrempelige ondersteuning** potentieel terug geïntegreerd kunnen worden in de maatschappij en voor wie het bestaande aanbod vanuit dienst/hulpverlening een voldoende duurzame oplossing zou kunnen bieden. Dit aanvullend spoor draagt bij aan het algemeen verbeteren van de **dienstverlening** en de **toegankelijkheid** ervan, naast het noodzakelijke **aanspreekpunt/luisterend** oor. Beoogde doelgroep die we voor ogen hebben is de volgende de doelgroep van kwetsbare burgers (dak/thuislozen) die verblijven op Brugs grondgebied, en vallen onder de categorie van zorgmijders & moeilijk bereikbare doelgroepen.

Aanvullend hebben we dan ook als groep Brugge de ambitie om via verschillende acties voluit te gaan voor het ondersteunen van inwoners in het realiseren van hun sociale rechten, deze worden ook duidelijk specifiek vermeld onder actieplan **7: Toegang tot hulp en diensten (LSB Brugge draait om mensen)**

DOEL 7.3. BUURTGERICHTE AANSPREEKPUNTEN EN OUTREACHENDE WERKING - Lokaal Sociaal Beleidsplan punt 7.3.3 p. 74 - Outreachend werken. We zetten in op outreachend werken in alle kwetsbare buurten. We gaan naar de mensen toe en zijn aanwezig op de plekken waar onze doelgroepen te vinden zijn. Om dit te bereiken, investeren we onder meer in vorming en training van hulp- en dienstverleners.

Groep Brugge wil, in samenwerking met de vereniging waar armen het woord nemen, erkend en gesubsidieerd door de Vlaamse overheid, vzw Wieder, een aantal concrete initiatieven nemen om bovenstaande doelstelling te realiseren

1.2 Operationele doelstellingen/ doelgroep

Volgende operationele doelstellingen worden in het kader van deze overeenkomst vooropgesteld:

- methode outreach te gebruiken om participatie van de doelgroep binnen het beleid te vergroten en politiserend te werken
- methode outreach te gebruiken om de kloof tussen kwetsbare burgers en het hulp/dienstverleningsaanbod te dichten
- kwetsbare burgers toeleiden naar het hulp/dienstverleningsaanbod
- detecteren van noden doelgroep
- detecteren van hang/vindplaatsen van de doelgroep
- detecteren van kwetsbare burgers uit de doelgroep dak/thuisloosheid die zich begeven in de openbare ruimte

- voluit inzetten op aanklappend en preventief werken
- binnen mogelijke doorverwijzing de noodzakelijke vertaalslag maken voor de kwetsbare burgers, zodat deze interventies de kans op succes verhogen
- specifieke acties uit te werken en op te volgen in het kader van de signalen vanuit de doelgroep
- investeren in een degelijk registratie en rapportage zodat we een duidelijk beeld krijgen van de situatie op Brugs grondgebied
- delen van expertise/knowhow met relevante interne/externe partners en lokaal bestuur.



OUTREACH DE BALANS 2023

66

UNIEKE DEELNEMERS
GRONDGEBIED BRUGGE

0,80 FT

PERSONEELSZINZET
OUTREACH

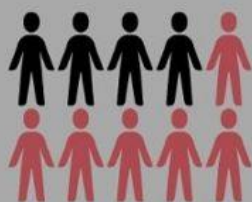
CONTACTMOMENTEN:

442

IN DE OPENBARE RUIMTE
+ DIGITALE ONDERSTEUNING

DOORVERWIJZING NAAR
HULP/DIENSTVERLENING:

126



38%

LEEFT IN EEN SITUATIE VAN
DAK/THUISLOSHEID

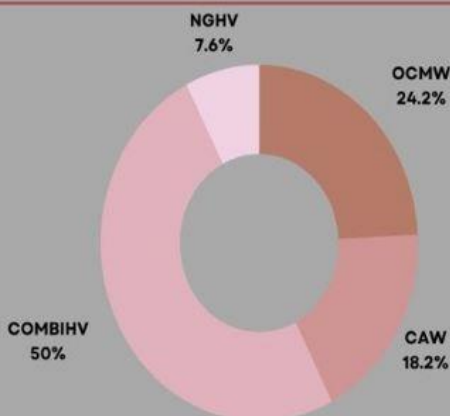


64%

WORDT INGEZET OP DE
KERNOPDRACHT OR

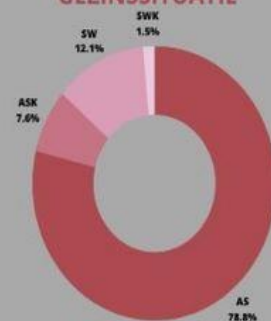
36%

OVERLEGGEN/INTERVISIE
REGISTRATIE/
ADMINISTRATIE



DE MEERDERHEID IS **GEKEND** IN ONS HULP/DIENSTVERLENING AANBOD. ECHTER BLIJFT HET **VERONTRUSTEND** DAT ER NOG STEEDS EEN GROEP NIET BEKEND IS BINNEN DE HULP/DIENSTVERLENING

GEZINSSITUATIE

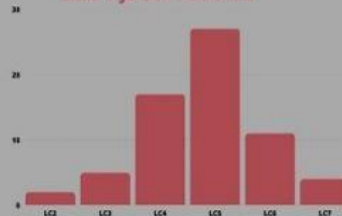


GESLACHT:

70% VAN DE BEREIKTE
DOELGROEP IS MANNELIJK



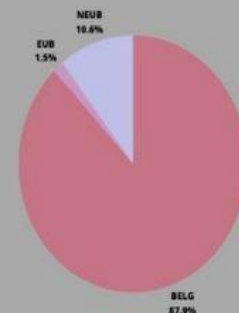
LEEFTIJDSCATEGORIE



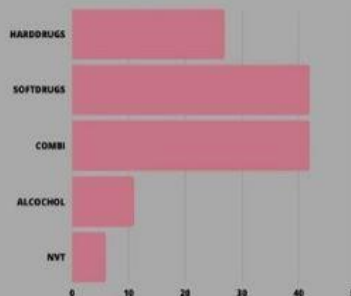
40% van de doelgroep situeert zich in LC5
= 36 - 45 jaar

De doelgroep jongere wordt hoofdzakelijk bereikt door de jeugdpreventiewerkers. Echter zien we hier een potentiële instroom door de verandering in het beschikbaar equivalent vanaf eind april 2023

NATIONALITEIT



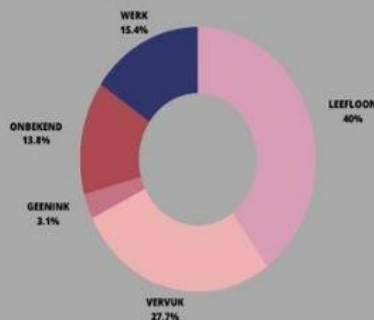
VERSLAVING



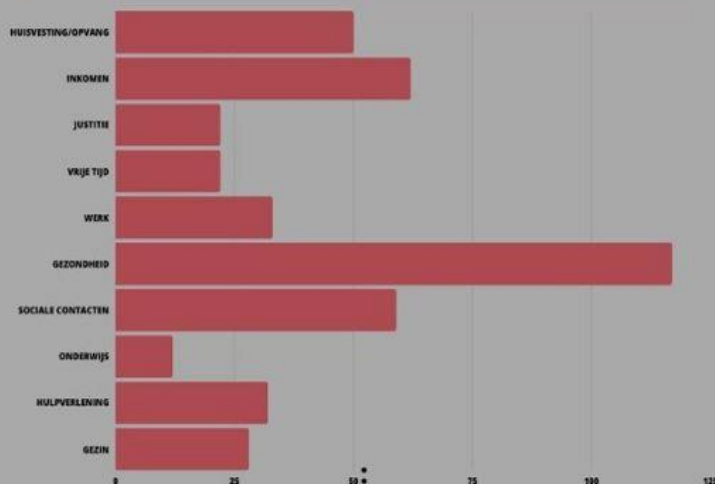
BINNEN DE BEREIKTE
DOELGROEP IS ZONDER ENIGE
TWIJFEL SPRAKE VAN ERNSTIGE
TOT MATIGE
VERSLAVINGSPROBLEMATIEKEN.

DIT ZORGT VOOR 'MOGELIJKE'
OVERLAST ZOWEL OP
MICRO/MESO ALS MACRO
NIVEAU

INKOMEN:



6 OP DE 10 DEELNEMERS
IS NON ACTIEF OP DE
ARBEIDSMARKT



BINNEN DE VERSCHILLENDE CONTACTMOMENTEN KOMEN HEEL WAT VERSCHILLENDE LEVENS Domeinen AAN BOD. OPVALLEND IS DAT HEEL WAT GESPREKKEN GAAN OVER MENTAAL WELBEVINDEN, OPVANG, & VERSLAVING.

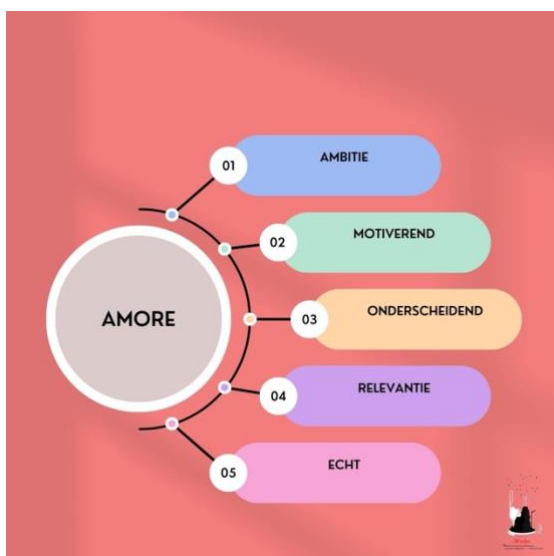
2. RESULTAAT DOELSTELLINGEN

Binnen de overeenkomst werden **11 verschillende** operationele doelstellingen opgenomen, die we aansluitend kunnen clusteren in volgende thema's:



De voorbije 6 maanden hebben we iedere vooropgestelde doelstellingen getoetst aan het AMORE of MAGIE- principe.

Op die manier slaagden we erin om de vooropgestelde doelstellingen te realiseren en zelfs in sommige gevallen ruimschoots te overschrijden.



*“Ik zat helemaal in elkaar gekrompen en keek naar beneden.
Ik had toen het gevoel dat er op mij neergekeken werd.
Ik durfde geen oogcontact te maken.
Ik had dat nog nooit meegemaakt dat er iemand mij zo aansprak.”*

*De manier waarop Björn met mij sprak,
niet dwingend, eerder suggesties doen
en mij het gevoel laten dat ik vrij bleef,
maar wel kansen aangeboden kreeg.”*

2.1.1 Cluster beleidsparticipatie:

Binnen de cluster beleidsparticipatie werden volgende **doelstellingen** naar voor geschoven:

- methode outreach te gebruiken om **participatie** van de doelgroep binnen het beleid te vergroten en politiserend te werken
- specifieke **acties** uit te werken en op te volgen in het kader van de **signalen** vanuit de doelgroep

Resultaten:

Vanuit de organisatie zien we het opbouwen van expertise vanuit de **signalen** van kwetsbare burgers en betrokkenheid van kwetsbare burgers als een cruciale **strategie** voor beleidsbeïnvloeding en maatschappelijke verandering. (= politieke rol)

Om de doelgroep zoveel mogelijk te betrekken kiezen we bewust om die expertiseopbouw op **diverse** manieren aan te pakken en voor een duidelijke **combinatie** te gaan:

- **Dialoog gerichte aanpak** = meest gekende en meer ‘orthodoxe’ benadering van directe beleidsparticipatie door en voor mensen in armoede.
Hier staat het creëren van een veilige plek waar mensen in armoede in hun **eigen taalgebruik en tempo** alternatieve discours kunnen opbouwen om van **daaruit in te breken** op het maatschappelijk debat nog steeds centraal.
- **‘ondernemende aanpak’** = sterk belang aan **inspraak** door mensen in armoede maar het is niet langer de ‘alfa en omega’ van ons politiek en politiserend werk binnen de organisatie.
Niet alles wordt bij deze aanpak **teruggelokkeld** naar de achterban.
Onze werkers **vertalen en selecteren signalen** bij deze aanpak uit de groepswerking/ individuele contacten met deelnemers, die dan meegenomen worden in de dialooggroep.
Binnen Wieders noemen we deze aanpak ook de **trechterformule**.
Belangrijke kanttekening hierbij is dat deze aanpak enkel maar kan werken, wanneer er transparantie is en vooral een grensloos vertrouwen vanuit de doelgroep in de werkers als actieve partners aan het beleid.

Kortom de opbouw gebeurt via groepsgesprekken (= dialoogwerkgroepen) met kwetsbare burgers, formele vormingen. Die inzichten bundelen we dan, en rollen we uit in acties, aanbevelingen.

BELANGRIJKE STAPPEN IN DE DIALOOGGERICHTE AANPAK



Naast deze eerder klassieke en sterk op dialoog gefocuste methode, vullen we de expertise aan vanuit onze rol als dienstverlener/ondersteuner via enerzijds onze **individuele contacten met deelnemers die niet willen participeren** aan een effectieve dialooggroep/ gespreksgroep, en door onze betrokkenheid in **verschillende adviesraden en projecten**.

Op die manier proberen we niet alleen te komen tot gedeelde expertise, maar zorgen we ook dat **zoveel mogelijk kwetsbare burgers hun inbreng kunnen doen over het thema**.

Dit op maat van hun mogelijkheden en talenten

Resultaten interne dialooggroepen - (doelgroep een stem geven- dialooggerichte aanpak)

De Werkgroep **Muzen aan het woord** is ontstaan vanuit de **vele vragen die we van buitenaf** krijgen als armoedeorganisatie. Meer en meer organisaties, diensten, onderzoekers, enz. willen de **mening van mensen in armoede** kennen. En die mening willen we natuurlijk graag geven!

Hoe luider de stem van mensen in armoede klinkt, hoe beter ze kan gehoord worden.

Het leek ons dan ook logisch om een gelijkaardig format uit te werken voor de **doelgroep van dak/thuislozen**, om zoveel mogelijk aan deze nood te kunnen voldoen. Het format van muzen aan het woord valt onder de noemer van **inspraakmomenten**, en dit kan zowel in de openbare ruimte doorgaan als in de werking van Wieder. Om zoveel mogelijk drempels te vermijden, hoeft er niet ingeschreven te worden. Iedereen komt en gaat wanneer die zin heeft.

- **Frequentie:** 1 maal per maand
- **Aantal:** 6
- **Bereik unieke deelnemers:** min. 8 max. 25:
Alle deelnemers die bereikt worden via het OR – luik worden per sms uitgenodigd, en krijgen de locatie/ datum door, om zo te komen meedenken. In de praktijk is er een groep van 8 tot 25 personen die 2 uren (van 14 tot 16u) meedenken. Bijkomend worden ook deelnemers die niet participeren bevraagd via informele contacten tijdens de outreachmomenten op de verschillende locaties.

Interne dialoogwerkgroepen langere trajecten waaraan de doelgroep actief meewerkte:

Voor langer beleidstrajecten zijn er onze specifieke thematische interne dialooggroepen of externe dialooggroepen vanuit Brugge Dialoogstad.

- **TOUCHÉ** = naar aanleiding van Valentijn, werkten we samen met de doelgroep een sensibiliseringsactie voor het ruime middenveld & de modale burger.
- **VUURVOGELS** = naar aanleiding van Sterk Sociaal Werk, werkten we samen met de doelgroep een award uit. Dit op basis van hun noden/ vragen mbt de ideale hulp/dienstverlening.
- **Ei van Columbus** = in navolging van de resultaten van de dak/thuislozentelling gingen we op zoek samen met de doelgroep hoe we het thema onder de aandacht kunnen brengen. We kozen ervoor om enerzijds te gaan voor een analyse van de cijfers van Brugge, gekoppeld aan acties op verschillende kanalen.

- **VOLARE** = Dak- en thuislozen hebben een slechte reputatie. Mensen hebben er weinig begrip voor en zien hen vaak als een overlast. Daarom lanceerden we het idee medio maart 2023 om samen met de doelgroep een format met name podcast te ontwikkelen die kan triggeren. Met de podcastreeks willen we een brug bouwen tussen dak- en thuisloze en burger en verkleinen we de afstand die tussen hen bestaat. We laten ervaringsdeskundigen hun verhaal vertellen en leren de mens achter de problematiek kennen. We leren hoe ze omgaan met de perceptie die de buitenwereld heeft van dak- en thuislozen, welke impact de problematiek heeft op alle facetten van hun leven en wie de verantwoordelijkheid draagt van hun situatie.

Concreet heeft de podcast enkele doelen:

- Het wij-zij denken doorbreken en inwoners van Brugge warm maken om een meer solidaire stad te bekomen
- De negatieve connotatie en perceptie veranderen die burgers hebben over dak- en thuislozen en ze doen inzien dat het snel fout kan lopen
- Beleid beïnvloeden en tonen welke impact ze kunnen maken. Want we hebben allemaal het mandaat om een impact te maken

OPMERKING: DE VERDERE UITWERKING + RESULTAAT ZAL VERDER PLAATSVINDEN IN DE ZOMER VAN 2023.

Totaal interne dialoogwerkgroepen: 12

Bereik unieke deelnemers: 25

Luik Acties met de doelgroep met betrekking tot beleidsparticipatie:

De voorbij periode leerden we de kracht van de actie, maar ook de kracht van ideeën van onderuit, het belang van de dialoog, rede en argumentatie. Echter weten we dat actie en ideeën niet volstaan. Hoe goed ook, ze moeten gebeiteld worden in wetten en instellingen. Zonder enige twijfel hebben we de voorbije periode heel wat vooruitgang geboekt, echter is er nog een lange weg te gaan. Want ondanks alle acties, opiniestukken, aanbevelingen, signalen blijven we vaststellen dat er nog altijd burgers een dubbele strijd voeren tegen het onrecht dat hen wordt aangedaan wordt en de schaamte hieromtrent.

Armoede blijft anno 2023 namelijk een verhullende en beladen term, die zelden de lading dekt. Het lijden dat ermee gepaard gaat, het noodgedwongen leven in de overlevingsstand, de stress die de keuze tussen brood of nieuwe schoenen met zich meebrengt; daar zijn nauwelijks woorden voor. En laat ons een kat een kat noemen. Heel wat mensen pretenderen dat ze waarden van gelijkwaardigheid en rechtvaardigheid steunen, maar geen verantwoordelijkheid dragen om deze waarden ook na te leven. Er zijn te veel van ons die aan de zijlijn blijven staan en zelfvoldaan of cynisch achteroverleunen. Om daar verandering in te brengen, moeten we blijven kloppen op dezelfde nagel. En laten inzien wat een onzeker bestaan echt inhoudt.

Dus ja, er is nog werk op de plank binnen het outreach - verhaal. Vanuit Wieder geloven we dan ook sterk in de maakbaarheid van de samenleving, en blijven we ijveren voor BETER en MEER. Vanuit die overtuiging hebben we dan ook de voorbije periode geprobeerd om acties op poten te zetten met de doelgroep, en deze ook uit te voeren.



We slaagden erin om samen met de doelgroep **3 stevige concepten** elk met een specifieke stijl uit te werken, waarmee we ons hebben gericht op **drie diverse targetgroepen** met name :

- Beleid,
- middenveld en modale burger.

Doelstelling was enerzijds om de verschillende doelgroepen te informeren en te sensibiliseren. Maar tevens aanvullend om de beoogde target groepen '**wakker te houden maar indien nodig ook effectief wakker te schudden**' – zoals burgemeester De Fauw onze modus operandi omschreef.

Ondernemende aanpak:

Bij deze aanpak vertaalt en selecteert de outreacher de signalen uit contacten uit de groepswerking/ die dan meegenomen worden in de dialooggroep of rechtstreeks doorgegeven worden aan relevante beleidsactoren. Deze methodiek kan enkel maar werken, wanneer er transparantie is en vooral een grensloos vertrouwen vanuit de doelgroep in de werker als actieve partners aan het beleid.

Resultaten vanuit de ondernemende aanpak:

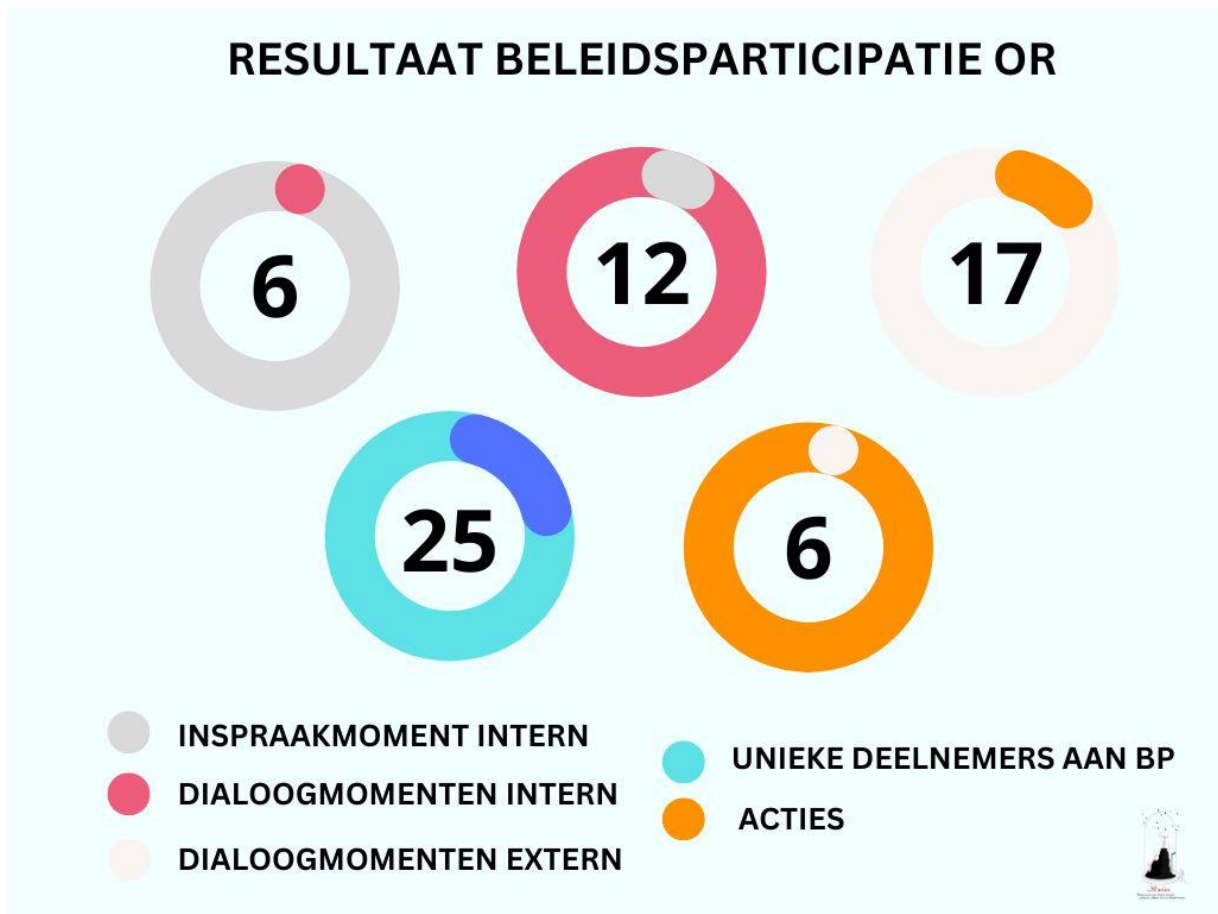
- Signalen mbt doelgroep/ levensdomeinen werden doorgegeven aan verschillende actoren de voorbije periode:
 - Cel lokaal sociaal beleid
 - CAW
 - Brugge Dialoogstad
 - EPSI
 - Netwerk tegen Armoede
 - BAPN
 - Europese commissie dak/thuisloosheid
 - Welzijnsvereniging 't Sas → nachtopvang
 - Housing First
 - Preventiedienst Groep Brugge
- Vanuit de signalen & de informatie uit de dak/thuislozentelling werd een aanzet tot een **plan van Aanpak dak/thuislozen telling** doorgestuurd naar de cel lokaal sociaal beleid. Deze aanzet vormde de basis om een stuurgroep in het leven te roepen, om aanvullend vanuit verenigde krachten een stevig plan van aanpak te formuleren voor de toekomst op ons grondgebied.
- Nota '**De strijd tegen non take up is een gevecht op vele fronten**' = Naar schatting neemt **40 % van de doelgroep** mensen in armoede hun sociale grondrechten in Brugge niet op (bron Brugge draait om mensen). Aanvullend op deze schatting zien we ook in het veldwerk van de OR dat heel wat rechten onbekend/onbemind zijn bij de bereikte doelgroep. Vanuit die analyse van signalen werd een nota opgemaakt, die samen met de cel lokaal sociaal beleid verder uitgewerkt zal worden.
- **HEROPSTART CLUSTER OUTREACH:** Op basis van de resultaten werd nagedacht met een beperkte werkgroep over welke **maatregelen** we willen/ kunnen nemen in opvolging van de resultaten van deze telling. Bedoeling is dat we ons hiervoor aligneren op het Vlaams Actieplan Dak - en thuisloosheid en op het Charter dak- en thuisloosheid dat de provincie West-Vlaanderen heeft afgesloten met 4 partijen in West-Vlaanderen (Brugge, Roeselare, Oostende, CAW ZW-VI). Het hoeft geen betoog dat de methodiek **OUTREACH** eveneens opgenomen werd in het **plan van aanpak ter bestrijding van dak/thuisloosheid op ons grondgebied**. Want outreachend en bottom - up werken, individuele toeleiding en samenwerking tussen verschillende actoren zijn stevige strategieën die een tastbaar en duurzaam effect kunnen behalen in onze stad. Binnen het

plan werd dan ook duidelijk volgende maatregel opgenomen: **GROEP BRUGGE MOET MEER INZETTEN OP OUTREACH**. En dit vanuit drie sporen. We zijn als organisatie dan ook enorm enthousiast over het feit dat de cluster outreach terug in het leven geroepen werd door de cel lokaal sociaal beleid. Het heeft ongelooflijk veel rust dat de waarde van deze cluster naar waarde geschat wordt, maar aanvullend zien we ook dat het blijvend kloppen op dezelfde nagel effectief resultaat heeft behaald.

Overzicht externe dialoogwerkgroepen:

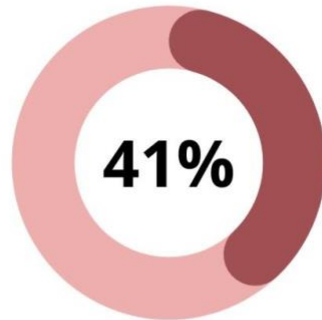
Externe dialoogwerkgroep met doelgroep aanwezig	Externe dialoogwerkgroep Ondernemende aanpak
<ul style="list-style-type: none"> ○ Ervaringsgroep Brugge Dialoogstad ○ Werkgroep 17 oktober ○ Evaluatie Winteractieplan 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Algemene vergadering Brugge Dialoogstad ○ Werkgroep Dak/thuisloosheid Europese commissie ○ Werkgroep Dak/thuisloosheid BAPN ○ Cluster Outreach ○ Intervisie DAP Groep Brugge

Overzicht resultaten:



Tijdsinvestering OR mbt beleidsparticipatie:

TIJDSINVESTERING BELEIDSPARTICIPATIE



Conclusie:

De voorbije periode werd er vanuit het **outreach luik** sterk geïnvesteerd in beleidsparticipatie van de doelgroep dak/thuislozen. Aanvullend werden op op verschillende niveaus diverse signalen gegeven vanuit de doelgroep. Dit vanuit de overtuiging dat we vanuit de organisatie voluit willen gaan voor een samenleving waar iedere burger, ook de kwetsbare burger volwaardig en gelijkwaardig kan deelnemen. En ja misschien is dat te vrijblijvend, want het effect blijft soms uit of wordt op de lange baan geschoven. Dus ja, er is meer nodig!

Kleine succesjes die aanstekelijk werken voor alle partijen, sterk engagement in samenwerkings- verbanden. Want door de juiste kleine duwtjes te geven, zijn we overtuigd dat je soms grote veranderingen kan realiseren. Een dergelijk project zorgt opnieuw dat het thema op beleidsniveau wordt getild.

Bovendien leren deelnemers nieuwe vaardigheden, versterken ze hun talenten, om zo volwaardig te kunnen participeren aan de maatschappij. Vanuit de organisatie geloven we dan ook oprecht in de maakbaarheid van de samenleving, en de goodwill van alle betrokken actoren.

Maar we zijn ook realistisch: in een veranderingsproces heb je altijd 20 procent die mee is, 20 procent die weerstand biedt en 60 procent die de kat uit de boom kijkt. Bij de opstart van een signaal/ input naar het beleid mikken we op die 20 procent die mee aan de kar wil trekken.

De positieve uitstraling zou in het ideale scenario de 60 procent twijfelaars naar de juiste kant moeten/ kunnen trekken. En ja die 20 procent die op de rem gaat staan, zal je waarschijnlijk altijd wel hebben. Maar zonder fans geen bands zeggen ze toch

*“Elke dag is overleven voor mij.
Schaamte, angst en mijn zware rugzak
maken het zo moeilijk
om de eerste stap
naar een dienst te zetten”*

2.1.2 Cluster hulp/dienstverlening

- methode outreach te gebruiken om de **kloof** tussen kwetsbare burgers en het hulp/dienstverleningsaanbod te dichten
- kwetsbare burgers **toeleiden** naar het hulp/dienstverleningsaanbod

Binnen het OR-luik stellen we vast dat **92,4%** burgers gekend zijn binnen het aanbod van hulp/dienstverleningsaanbod in Brugge. Op zich is dit een hoog cijfer, maar niet onlogisch. Wat wel vragen zou kunnen doen rijzen, is waarom dat deelnemers die al opgevolgd worden, toch een dergelijke nood nog ervaren voor aanvullende ondersteuning vanuit OR. Plus hoe het komt dat **7,6%** van de bereikte burgers niet gekend zijn binnen het hulp/dienstverleningsaanbod op ons grondgebied ondanks de preciaire situatie waarin ze overleven.

Eerst en vooral is het cruciaal om **outreach** steeds **in relatie te zien** tot het overige zorg-, dienst- en hulpverleningsaanbod, en tot de manier waarop kwetsbare burgers dit aanbod ervaren. Outreach is geen lapmiddel voor het ‘al dan niet’ falen van de reguliere zorg. Het is belangrijk om bestaande uitsluitingsmechanismen bloot te leggen en om samen met zorgverstrekkers aan de slag te gaan om de ondersteuning aan mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties te verbeteren. Of outreach nu ingezet wordt om mensen uit de zorg te houden (o.a. via het inzetten van informele netwerken), toe te leiden naar de gepaste zorg, of in de zorg te houden, de betekenis van die zorg voor het individu in zijn specifieke situatie staat voorop. Het **zorgperspectief** staat centraal en niet het perspectief van de economie en de besparingsmaatregelen.

Sterke samenwerking tussen professionals is op basis van onze ervaringen dan ook een bepalende factor voor de mate waarin de dienst-, hulp- en zorgverlening cliëntgericht is. Meer nog we durven zelfs stellen dat voor de outreacher sterke samenwerkingsverbanden onmisbaar zijn.

REDENEN WAAROM EXTRA ONDERSTEUNING NOG NODIG IS VANUIT OR:

- Doorbreken van grenzen tussen hulpverlener/ cliënt
- Doorbreken van ‘moeilijke’ relatie tussen hulpverlener/cliënt en omgekeerd
- Vertaalslag voor deelnemers/cliënt
- Extra Houvast/ ‘veilige haven’ waar ‘cliënt/gast’ op adem kan komen

- Verklaren bepaald gedrag/ situeren context: 'wat op weerstand lijkt, vaak een gebrek aan duidelijkheid is'. 'Wat op luiheid lijkt, is vaak een vorm van uitputting'
De context (en de onduidelijkheid in die context) speelt een grote rol in het uitlokken van gedrag. Als OR is het cruciaal om hier dan ook bepaald gedrag/ context te situeren en dit voor beide partijen.
- Neutraliseren van mogelijke wantrouwen/afkeer tov hulpverleners maar ook het omgekeerde verhaal
- Preventieve deescalatie
- Neutraliseren inherente afkeer van gezag dat alleen voortkomt uit hiërarchie.
- De verbinding herstellen – met de informele krachten in de leefwereld van de cliënt.
- De OR brengt het sociale perspectief van hun cliënten in kaart en brengt dit ook over bij andere betrokken disciplines.
- Neutraliseren weerstand tegen de manier waarop de verandering aangepakt of geïmplementeerd wordt

Zoals je eerder in de inleiding kon lezen, hebben we ook vastgesteld dat **7,6%** van de deelnemers, niet gekend zijn binnen de hulpverlening zijn. Plus waarvan sommige deelnemers ook aangeven dat ze geen hulp willen of dat hulp niet voor hen van toepassing is, of dat ze de hulpverlening niet vertrouwen..

REDENEN vanuit de DOELGROEP

- Geen kennis van het bestaande aanbod
- Meerwaarde niet zien om hulp in te roepen
- Geen vertrouwen op basis van 'urban legends'
- Negatieve ervaringen in het verleden met hulp/dienstverleningen, waardoor er een fundamenteel wantrouwen is ontstaan
- Perceptie vanuit doelgroep niet voldoen aan de eigen institutionele regels en voorwaarden van de hulpverlening. (De benadering vanuit OR biedt bij deze doelgroep mogelijk soelaas.)
- ...

In de afgelopen periode vonden er **442** contactmomenten plaats. Tijdens deze gebeurden er **126** doorverwijzingen binnen het hulp/dienstverleningsaanbod.

HOE

Binnen dit luik zetten we in op de methode outreach om die personen te bereiken die een luisterend oor nodig hebben of die de weg naar het bestaande aanbod binnen het lokale hulp/dienstverleningsaanbod niet altijd even gemakkelijk vinden.

Outreach is dus de methode waarop de doelgroep wordt gezocht en laat

doorstromen naar de reguliere hulpverlening alsook ondersteuning aanbiedt in de (semi-)openbare ruimte/leefomgeving.

De outreacher doet daarbij beroep op **doorverwijzing** door lokale partners of gaat **vindplaatsgericht** werken om aansluiting te vinden met de leefwereld van de deelnemers of gebruikt andere vormen om zo in contact te komen met de vooropgestelde doelgroep.

We stellen vast dat de vorm die gehanteerd wordt zeer verschillend kan zijn, echter is steeds de **gemeenschappelijke** deler dat de outreacher het initiatief neemt om naar mensen toe te stappen, en op die manier in de leefwereld binnenkomt van de unieke Bruggelingen. Deze methode is zeer aanlampend, en volledig gebaseerd op het model van Andries Baert. Bijkomend is het ook zo dat er vooral gewerkt wordt vanuit de nood/hulpvraag van de betreffende burger, en dat hij/zij/x te allen tijde de regie van zijn traject bepaald.

*“Wanneer een hulpverlener zelf over rechten begint,
voel ik mij opgelucht en geholpen.
Ik ben niet de domme die niet weet
waar ze recht op heeft
en er dus niet achter heeft gevraagd.
Het geeft mij vertrouwen en een goed gevoel.*

*Ik voel mij gesteund,
word gehoord en gezien
en ik sta er niet alleen voor”*

2.1.3 Cluster Preventie/ signaleren

Binnen de cluster preventie en signaleren werden volgende subdoelstellingen naar voor geschoven:

- detecteren van hang/vindplaatsen van de doelgroep
- detecteren van kwetsbare burgers uit de doelgroep dak/thuisloosheid die zich begeven in de openbare ruimte

Toelichting:

Mensen in een kwetsbare positie botsen vaak op grote **drempels** om de stap naar hulp- en dienstverlening te zetten en komen daardoor in een situatie van **onderbescherming** terecht.

Uit cijfers die verzameld werden door de cel lokaal sociaal beleid weten we dat de **non take up enorm hoog** is binnen de doelgroep van kwetsbare doelgroepen. De redenen waarom zijn enerzijds de complexiteit van de procedures, maar anderzijds ook het gebrek aan informatie.

Mensen kennen vaak het aanbod van een dienst niet, ze weten niet dat het bestaat of dat het ook voor hen bedoeld is. Bijkomend stellen we vast binnen de ondersteuning die aangeboden wordt door de outreacher dat burgers vaak enkel komen tot hun sociale rechten wanneer ze hier zelf om vragen, maar dat veronderstelt dan natuurlijk dat mensen weten waar zij al dan niet recht op hebben.

Het hoeft dan ook geen hoogstaand betoog dat zo veel mensen die weldegelijk hulp nodig hebben, zo **onder de radar blijven**.

Aanvullend horen we ook van collega's sociale professionals de ervaring dat ze niet alle noden over de vloer krijgen, dat ze hun 'mensen' niet kunnen bereiken, en dat veel mensen de stap naar hulp niet of te laat zetten.

Het proactief opzoeken van mensen die gebeurt vanuit het outreach luik, waar mensen in hun leefwereld opgezocht en aangesproken wordt, werkt dus niet alleen **preventief** maar biedt ook een **oplossing** voor de noden die ze ervaren.

Bijkomend geeft het ook kansen aan burgers die er niet om (kunnen) vragen, en kan het **ondersteunend** werken voor collega's sociale professionals.

We zien ook dat door de specifieke manier van ondersteuning, je vaak als outreacher sneller de complexiteit van problemen ervaart en deze in kaart kan brengen. De manier werken, is dan ook zeker **preventief** te noemen, aanvullend geeft het ook kansen aan mensen die uit zichzelf geen stap zetten naar hulp- en dienstverlening, de zogenaamde zorgmijders. Door **aansluiting te zoeken in de leefwereld**, kan je namelijk vertrouwen opbouwen, een relatie aangaan en mensen ondersteunen.

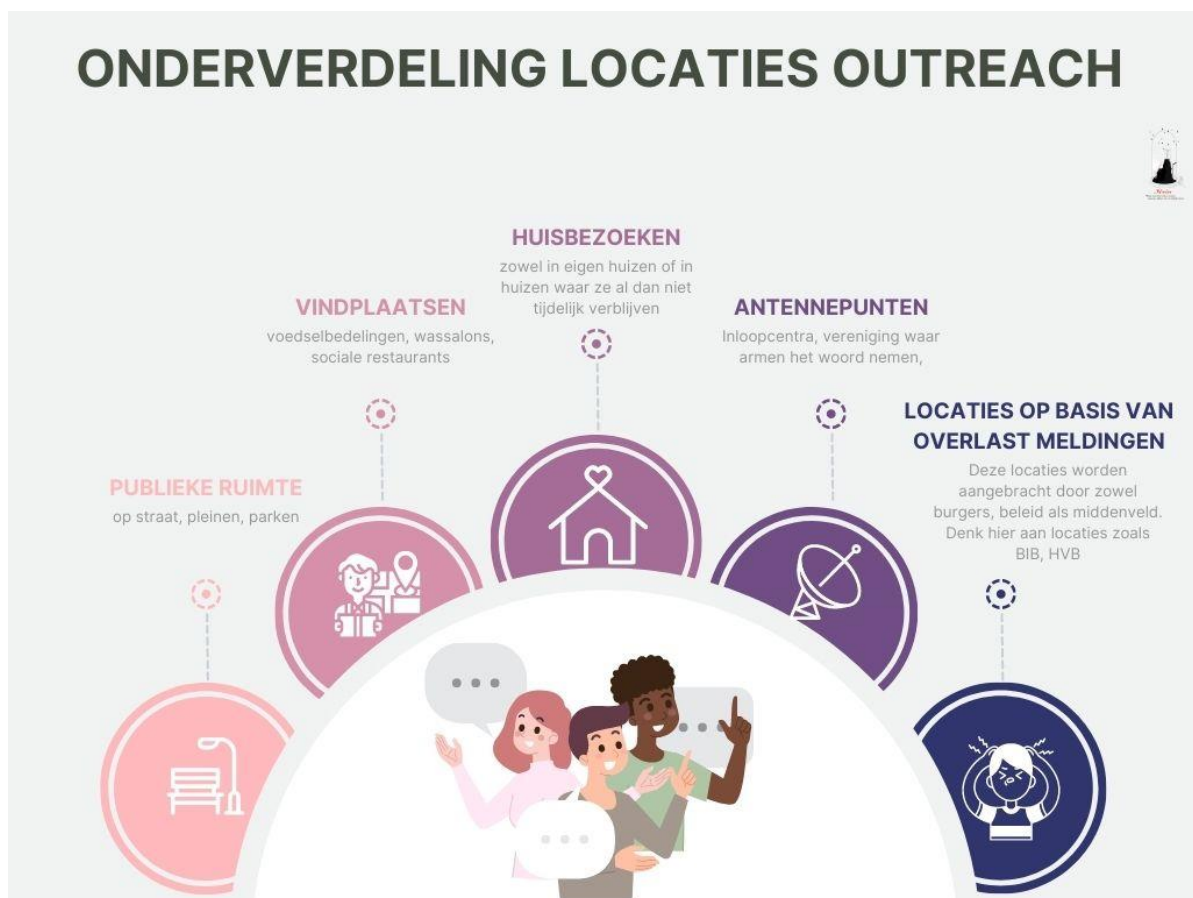
Uit ervaring hebben we geleerd dat de **plek** waar je naartoe gaat als hulpverlener op zich **niet het meest belangrijke** is.

Want op zich kan je overal op het grondgebied waar de doelgroep vertoeft, mensen aanspreken.

De essentie is dat je hen actief aanspreekt, in hun leefwereld. Vanuit gelijkwaardigheid klinken interesse, engagement en betrokkenheid meer oprecht.

Toch hebben we de voorbije periode wel nagedacht over de plekken die uitgekozen werden om met de methodiek aan de slag te gaan.

Hoofdzakelijk werd aan de slag gegaan met volgende onderverdeling:



Om de doelgroep te kunnen bereiken, heeft de outreacher dus de voorbije periode specifieke manieren van aanpak ingezet. Je zou het dus kunnen omschrijven als een batterij aan werkwijzen om de doelgroep te bereiken.

En ja, soms is het naast het **gekende arsenaal** te gebruiken, nodig om zelfs **zonder uitnodiging** ergens te gaan aanbellen of dat de outreacher zijn **eigen professionele netwerk of zijn informele contacten**, mobiliseert om signalen op te vangen van burgers in nood. De moderne **technologische en digitale middelen** faciliteren aanvullend nog sterker het contact tussen outreacher en cliënt. Cliënten sms'en en whatsappen veelvuldig om allerlei redenen, regelmatig met de vraag of de outreacher kan terugbellen. Gebruik maken van deze technologie is een meerwaarde in de begeleiding en een betekenisvolle aanvulling op de klassieke locaties om contact te leggen met de doelgroep.

OVERZICHT LOCATIES WAAR OR ACTIEF WAS VOORBIJE PERIODE:

- **PUBLIEKE RUIMTE:**

- Koningin Astridpark 'Botaniekenthof' en omgeving
- Minnewaterpark en omgeving
- Stationsplein en omgeving
- Brugse vesten en omgeving
- Buurt B- park
- Sint Pieters

- **VINDPLAATSEN:**

- Poverello
- De Kaba
- Het Paradijs
- Wassalon Ezelstraat/ Langestraat
- Werkingen die werken met kwetsbare doelgroepen (Welzijnsvereniging 't Sas, vzw Wieder, Jongerenwerking 't Salon)
- Lokale Dienstencentra/ Buurtcentra
- ...

- **HUISBEZOEKEN:**

- Opvanginitiatieven
- Gevangenis
- Psychatrie
- Woningen doelgroep of woningen netwerk doelgroep (sofaslapers)
- ...

- **ANTENNEPUNTEN:**

- Welzijnsvereniging 't Sas
- Vzw Wieder
- ...

- **LOCATIES OP BASIS VAN MELDING/SIGNALLEN OVERLAST:**

- Omgeving BIB
- Omgeving HVB
- Brugse vesten en omgeving
- Scheepsdale kwartier,
- Poeltoren
- Sint – Anna kwartier

“Op het pleintjes waar ik vaak kom, passeert vaak Björn.
Je kan hem bijna blindelings herkennen.
Nooit blijft hij lang alleen,
want al snel staan er mensen samengetroeft rond hem .

Hij heeft als het ware het effect van bloemen op bijen..
Toch verplaatst hij zich vaak tussen de mensen,
en vooral hij durft naast ons te zitten.

Iedereen kent hem daar en vertrouwt hem.

Daardoor heb ik ook uiteindelijk naar hem durven toe te stappen.”

Naast de onderverdeling die we hanteren met betrekking tot de verschillende locaties, zetten we eveneens hard in op **herkenbaarheid**. Meerdere keren keert de outreacher daarom herhaaldelijk terug naar **éénzelfde** plek.

Door consequent aanwezig te zijn, kan er meer vertrouwen opgebouwd met mensen, en maakt het makkelijker om een gesprek aan te knopen.

“Iedereen wacht op iemand die vraagt hoe het er echt mee gaat.”

2.1.4 Cluster Ondersteuning

Binnen de cluster ondersteuning werden drie verschillende subdoelstellingen naar voor geschoven met name:

- detecteren van noden doelgroep
- voluit inzetten op aanklappend en preventief werken
- binnen mogelijke doorverwijzing de noodzakelijke vertaalslag maken voor de kwetsbare burgers, zodat deze interventies de kans op succes verhogen

Om deze doelstellingen te realiseren is het vanzelfsprekend dat er verwacht wordt dat de Outreachers actief is op ons grondgebied, en intensief met de vooropgestelde doelgroep aan de slag gaat.

De intensiteit van deze contacten door de outreachers is verschillend van burger tot burger.

Om een duidelijk onderscheid te kunnen aantonen met betrekking tot de intensiteit van de contacten maakten we onderstaande onderverdeling:



Wanneer we de groep van kwetsbare burgers van de voorbije zes maanden in zijn totaliteit belichten en de intensiteit op deze, kunnen we over een **kerngroep** spreken van **36** unieke burgers, die minimum wekelijks gezien worden door de outreacher.



WAT HEEFT EEN IMPACT OP CONTACTEN KERNGROEP

De methode outreach is zonder meer intensief & tijdrovend te noemen. Het is dan soms een zoeken naar een evenwicht tussen de verschillende taken/opdrachten die inherent zijn aan het takenpakket van de outreacher.

Bijkomend heeft het **terugschroeven van het equivalent van 5/5 naar 4/5** een impact gekend dit op zowel het aantal contacten met de doelgroep, alsook op de mogelijke impact van de doelgroep.

Om zoveel mogelijk het evenwicht te behouden, eveneens voor een gezonde werkbalans voor de werknemer, werd hiervoor dan ook een tijdsverdeling opgemaakt vanuit de organisatie.

Logischerwijze bestaat het **leeuwendeel** van de opdracht om **actief op straat** te gaan, en volwaardig **aanwezig** te zijn in de **leefomgeving** van de vooropgestelde doelgroep.

Dit wordt echter aangevuld met taken zoals:

- Deelname aan relevante overleggen vanuit het middenveld/beleid,
- Uitbouw netwerk lokale actoren hulp/dienstverleningsaanbod
- Contacten lokale actoren hulp/dienstverleningsaanbod
- Voorbereidend werk ikv beleidsparticipatie doelgroep
- Administratie/ registratie & teamoverleggen.

Procentueel zouden we kunnen stellen dat er sprake is van een verdeling van **64% outreach en 36%** andere taken.

Ons inziens is de beschikbare tijd van 64% aanwezigheid in de openbare ruimte, te beperkt voor de sterk stijgende doelgroep enerzijds, maar anderzijds ook voor de uitdagingen waarmee we geconfronteerd worden.

VASTSTELLING MBT IMPACT 'VERSCHILLENDE TAKEN' OP CONTACTEN DOELGROEP:

- Terugschroeving equivalent van 5/5 naar 4/5
- Spanning verwachtingen deelnemers & beschikbaarheid
- Evenwicht verwachtingen lokale partners & beschikbaarheid
- Houding deelnemers
 - In uitzonderlijke gevallen in functie van veiligheid/ werkbaarheid wordt gekozen na overleg om contacten met deelnemers te herleiden tot het minimum of zelfs een tijdelijke stop van contacten
- Reizende doelgroep
 - Deelnemers verdwijnen soms van ons grondgebied
- Beperktheden equivalent in functie van noden op Brugs grondgebied

- 1FTE is ontoereikend voor de enerzijds bereikte doelgroep, maar anderzijds ook voor de doelgroep die we nog niet bereiken op vandaag
- Beperktheden bereikbaarheid
 - Evenwicht tussen andere taken/ actief op straat & beschikbare uren
 - Verhoogde inzet op beleidsparticipatie van deelnemers
- Grenzen stellen naar energie zuigende deelnemers
- Noden deelnemers
 - Wie heeft ondersteuning het hardst nodig 'kill your sweathearts'
 - Noden fluctueren bij deelnemers in een golvende beweging
 - Deelnemers vinden een oplossing voor hun nood

INDIVIDUELE CONTACTEN/ DOORVERWIJZINGEN

Zoals reeds eerder beschreven in voorafgaand hoofdstuk vonden de afgelopen periode er **442** contactmomenten plaats met kwetsbare burgers. Tijdens deze gebeurden er **126** doorverwijzingen binnen het hulp/dienstverleningsaanbod.

HOE

Binnen dit luik zetten we in op de methode outreach om die personen te bereiken die een luisterend oor nodig hebben of die de weg naar het bestaande aanbod binnen het lokale hulp/dienstverleningsaanbod niet altijd even gemakkelijk vinden. Outreach is dus de methode waarop de doelgroep wordt gezocht en laat doorstromen naar de reguliere hulpverlening alsook ondersteuning aanbiedt in de (semi-)openbare ruimte/leefomgeving.

De outreacher doet daarbij beroep op **doorverwijzing** door lokale partners of gaat **vindplaatsgericht** werken om aansluiting te vinden met de leefwereld van de deelnemers of gebruikt andere vormen om zo in contact te komen met de vooropgestelde doelgroep.

We stellen vast dat de vorm die gehanteerd wordt zeer verschillend kan zijn, echter is steeds de **gemeenschappelijke** deler dat de outreacher het initiatief neemt om naar mensen toe te stappen, en op die manier in de leefwereld binnenkomt van de unieke Bruggelingen. De methode die de OR gehanteerd is volledig gebaseerd op het model van Andries Baart, en kan dus ook omschreven worden als zeer aanklampend en vertrekkend vanuit de nood van de doelgroep. Bijkomend stellen we vast dat naast de doorverwijzingen die gebeuren, er een heel groot appel gedaan wordt door deelnemers die al in een hulp/dienstverleningstraject gekend zijn.

MOGELIJKE VORMEN:

- Huisbezoeken
- Contacten in de leefomgeving/leefwereld doelgroep
- Onderdompelen in de wijk cfr. Straathoekwerk
- Vindplaatsgericht werken
- Eropaf en vroeg eropaf → preventief/ proactief → deze vorm wordt vaak gebruikt na signalen van bezorgde werkers vanuit het hulp/dienstverleningsaanbod
- Achter de voordeur
- Bemoeizorg.

NAAR WIE WORDT ER DOORVERWEZEN VANUIT OR

De voorbije periode vonden er 126 doorverwijzingen plaats, dit zowel naar hulp/dienstverlening. Door de specifiek manier van werken die gehanteerd wordt door de outreacher, werden meer mensen bereikt die voordien nooit eerder in contact kwamen met de Brugse hulpverlening of hun vertrouwen in de hulpverlening verloren waren, en bestaat de kans dat het 'nodige' hulpverleningstraject meer kans tot slagen geeft. Aanvullend konden meer mensen **doorstromen** naar de juiste instanties voor meer complexe en gerichtere hulpvragen.

Gezien het vrijblijvende karakter van outreach betekent een **doorverwijzing** nog niet automatisch dat een 'cliënt/deelnemer/gast' effectief gebruik van het aanbod zal maken. Of dat er daadwerkelijk een pasklare oplossing komt voor de nood van de 'cliënt/deelnemer/gast'

Om die reden proberen we dan ook op verschillende manieren verder te gaan, dit om een zo hoog mogelijk resultaat te behalen.

- **Aanklampend** werken: en dit zowel in alle fases binnen de doorverwijzing
 - **VOOR:** deelnemers warm maken over de doorverwijzing plus het belang ervan
 - **MIDDEN:** contact behouden met deelnemer en hem/haar/x herinneren zowel in fysieke contacten als digitale contacten aan de gemaakte afspraken
 - **NA:** terugkoppeling na de gemaakte afspraak
- **Compagnon de route:** samen op weg met de cliënt naar de partner waar ernaar doorverwezen werd
- **Lijm** tussen deelnemer & lokale partner waarnaartoe werd doorverwezen
- **Tolk:** binnen de doorverwijzing neemt de OR heel vaak de rol op zich van tolk, om de noodzakelijke vertaalslag te maken voor de 'gast/cliënt' → door deze interventies stellen we vast dat de kans op succes vaak hoger is dan zonder deze.

LEVENSDOMEINEN

Gezien de vaak meervoudig complexe context van maatschappelijk kwetsbare doelgroepen is een **integrale generalistische benadering** noodzakelijk vanuit de outreacher.

Bij een enkelvoudige benadering ligt de focus eenzijdig op de beheersing van één specifiek probleem. Dit sluit niet altijd aan op de behoeften van en de meervoudige problemen waarmee maatschappelijk kwetsbare groepen vaak geconfronteerd worden (Daamen, 2012). Concreet wil dit zeggen dat de outreacher sector- en domeinoverschrijdend te werk gaat. Als je in de leefwereld van mensen werkt, is het onmogelijk en zelfs onwenselijk om de dingen in hokjes op te delen en los van elkaar te zien. Outreachend werk gebeurt per definitie vanuit een generalistische insteek met aandacht voor de verschillende levensdomeinen.

Doorheen de gesprekken/contacten met de deelnemers komt dus een ruim scala van levensdomeinen, noden/ hulpvragen aan bod. Veelvuldig komt het voor dat doorheen één contactmoment verschillende levensdomeinen aan bod komen.

Dit toont duidelijk de **complexiteit & verwevenheid** van hun preciaire situatie aan, maar aanvullend ook de noodzaak voor een integrale benadering.

Aanvullend moeten we jammer genoeg ook vanuit het outreachteam blijvend verontrustende **fenomenen** vaststellen met betrekking tot de situatie van de kwetsbare doelgroep die bereikt worden:

- Toename van het aantal daklozen
- Verandering van profiel dak/thuislozen
- Multi – problem situaties
- Deelnemers uit de doelgroep die over geen enkele vorm van inkomen beschikken
- Toename van het aantal zorgmijders
- Psychische klachten al dan niet door middelen gebruik
- Overlast in de openbare ruimte
- Ondermaats algemeen welbevinden
- Hoge verslavingsgraad + sterk middelengebruik
- Criminele feiten die gepleegd worden om te overleven
 - Dealen
 - Prostitutie
 - Heling in goederen
 - Diefstal
 - ...
- Agressie tussen verschillende groepen
- ...

Het beschikbare equivalent ondersteunt deze groeiende doelgroep van mensen die verschillende, vaak onderling verbonden, problemen hebben:

- Langdurig daklozen
- Jongeren die gebroken hebben met hun familie
- Migranten in transit of die al lang rondzwerven
- Gezinnen of alleenstaanden die uit hun huis werden gezet
- Burgers die het slachtoffer werden van fysiek geweld al dan niet in een relationele context
- Mensen die omwille van beperkte financiële middelen overgaan tot criminele feiten
- Mensen met psychiatrische stoornissen
- Mensen met verslavingen

Om tegemoet te komen aan deze groeiende en veelvuldige noden, gaat de outreach zeer intensief aan de slag met de deelnemers hun noden vanuit een gelijkwaardige houding.

Maar het bestaande equivalent kent zijn limieten ...

Noden vanuit de doelgroep die door de outreacher de voorbije periode werden vastgesteld:

- **Noodhulp:** primaire basisbehoeften 'bed, bad & brood'
- **Opvanghulp:** de opvangcapaciteit is uiterst beperkt, en vaak komen deelnemers op de reservelijst terecht
- **Huisvesting:** woonnood
- Complexiteit van meervoudige problemen voor **doorverwijzingen**
- **Hulpvraag:** deelnemers erkennen zelf niet dat ze effectief in een problematische situatie zitten
- Mensen hebben vaak het gevoel dat ze alleen zijn met hun problemen en dat ze hun onrecht niet kunnen delen met anderen
- Hulp/dienstverlening:
 - De 7 B's: maar de sterke nood naar betrouwbare hulp/dienstverlening & Bereikbare hulp/dienstverlening komt veelvuldig naar voor
- Erkend worden in mens zijn
- Informatie en advies met betrekking tot rechten en plichten
- Wachtlijsten voor psycho – sociale begeleiding
- Ondersteuning om de juiste weg te vinden in het verkokerde welzijnslandschap
- ervaren hulpverlening als ontoegankelijk
- ...

Hulpverlening succes door contact OR

De cliënten waarmee de outreacher werkt, kennen vaak een geschiedenis van teleurstellingen, zich in de steek gelaten voelen, zich niet begrepen voelen. Eerlijkheid en transparantie in de begeleiding binnenbrengen is dan essentieel. Vanuit de organisatie zijn we overtuigd dat in

hulpverleningstrajecten/ begeleidingen zeggen wat je doet en doen wat je zegt, ontbeerlijk zijn voor een sterk vertrouwensband, plus het verhoogd de slaagkansen voor alle partijen.

Binnen het outreach luik zien we het dan ook als onze **opdracht om verbinding** te leggen tussen de cliënt en andere organisaties. De outreacher heeft immers andere hulpverleners en organisaties nodig om een netwerk rond de cliënt op te bouwen. Hij kan zich namelijk niet distantiëren van hen, of solo slim op weg te gaan met een cliënt, maar hij dient net steeds de brug te blijven maken.

Hierdoor beweegt de outreacher zich in de praktijk tussen verschillende perspectieven op de cliënt en zijn situatie, waarbij elk zijn waarheid inbrengt. Het is niet aan de outreacher om hierover te oordelen. Hij zal eerder de verschillende waarheden erkennen en ieders inzet positief herkaderen. Naar andere organisaties, instanties en professionelen vertaalt hij de noden van het Omdat verandering stap voor stap komt, is het iedere keer weer zoeken naar wat hiervoor nodig is. De outreacher zal zijn rol verduidelijken. Hij zal niet alles zomaar overnemen, maar de verantwoordelijkheid bij de ander laten. En waar nodig niet veroordelend confronteren.

Samenwerking met andere organisaties loopt echter niet altijd gemakkelijk.

De doelgroep is kwetsbaar, zet niet gemakkelijk stappen, en kent ook soms zijn/haar specifieke handleiding. Anderzijds zijn sommige organisaties niet laagdrempelig genoeg, zijn procedures ingewikkeld en/of te administratief.

De connectie maken en zorgen dat de cliënt effectief bij de dienst terecht komt, botst dan ook geregeld op drempels. Veel hangt dan ook jammer genoeg soms af van de bereidheid van de individuele medewerker om de toegankelijkheid te verhogen

Aanvullende uitdagingen waarmee de OR geconfronteerd werd:

- omgaan met weerstand
- grenzen trekken in ondersteuning
- situatie overnemen
- afhankelijkheidspositie die cliënten zich soms aanmeten
- afstand en nabijheid
- spanningen tussen de outreacher en hulpverlening
- ondersteuning versus controlerende
- rolverwarring
- complexiteit en problemen op verschillende levensdomeinen
- expertise van derden
- Onvoldoende toegankelijke dienstverlening waardoor sterke afhankelijkheid van individuele welwillendheid

- partners vanuit hulpverlening/ondersteuning de outreacher soms als minder betrouwbaar zien, omdat deze vertrekt vanuit het perspectief van de cliënt.

Om aan deze uitdagingen het hoofd te bieden hebben we vanuit het OR – luik sterk ingezet op volgende acties:

- HELDERHEID: Dit zowel intern, naar externe diensten als naar de gebruiker
- DUIDELIJHEID: expliciteren van mandaat, rol en positie tegenover collega's sociale professionals
- SAMEN: in de verf zetten van de complementariteit tussen outreachend werk en andere vormen van sociaal werk
- GEKEND IS BEMIND: er werd gezorgd dat andere diensten de outreachende werking en outreachend werker goed kennen
- NETWERK: inzetten op een zo ruim en stevig netwerk binnen de welzijnssector: vrije tijd, onderwijs, justitie, ...
- BEREIKBAAR: makkelijk en snel bereikbaar voor externen
- BRUGFIGUUR: tussen cliënt en andere dienstetussen diensten onderling
- PARTNER IN CRIME: investeren in een solide samenwerking met de sociale dienst, en dienst intake, dienst daklozen vanuit het OCMW Brugge

Ondanks de uitdagingen waarmee de outreacher geconfronteerd wordt blijft het cruciaal in het werk van de outreacher om volop in te zetten op samenwerking met externe organisaties en instanties. Omgekeerd zijn andere organisaties sterke toeleiders naar de outreacher.

Voor burgers die zij kwijt geraken en waarbij zij vanuit hun positie en mandaat niet kunnen aanklappen, kunnen zij de outreacher inschakelen.

Samenwerkingspartners kunnen, door de blik van de outreacher, leren waar ze op kunnen inzetten om toegankelijker te zijn voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Dit vraagt een wederzijdse openheid om kritisch naar elkaar te kijken en dit te mogen bespreken.

Wij merken echter dat afstemming tussen de positie van outreacher en de andere collega's niet zo evident is. Het risico is dat organisaties die zelf handelingsverlegenheid voelen om aanklappend te werken, de outreacher al te snel aanspreken. Daarom moet de outreacher zichzelf soms beschermen en heeft hij een intern klankbord nodig om zijn rol en positie te bewaken.

De grote uitdaging ligt hier voor de outreacher en zijn organisatie om dit nog duidelijker door te spreken met hun partners. Voorkomen van misverstanden en versterken van wederzijds begrip zal resulteren in betere samenwerking.

*“Als iemand naar je toe komt
en je moeilijke situatie erkent,
zegt dat het vreselijke is,
dan is dat uitnodigend om een dieper gesprek aan te gaan.*

Menselijkheid en gelijkwaardigheid leiden tot meer vertrouwen.”

2.1.5 Cluster Meten is weten

Binnen de cluster 'meten is weten' werden volgende doelstellingen naar voor geschoven:

- investeren in een degelijk registratie en rapportage zodat we een duidelijk beeld krijgen van de situatie op Brugs grondgebied (= CLMWDS1)
- delen van expertise/knowhow met relevante interne/externe partners en lokaal bestuur. (= CLMWDS2)

Resultaten CLMWDS1:

Vanuit de organisatie zijn we overtuigd van het belang van 'meten is weten'. Data-analyses kunnen namelijk helpen om beleidskeuzes/beleidsbeslissingen vorm te geven. We zijn dan ook heel enthousiast dat het datagedreven sturen wint aan belangstelling eveneens in onze sector, en dat deze opgenomen wordt als operationele doelstelling binnen deze convenant.

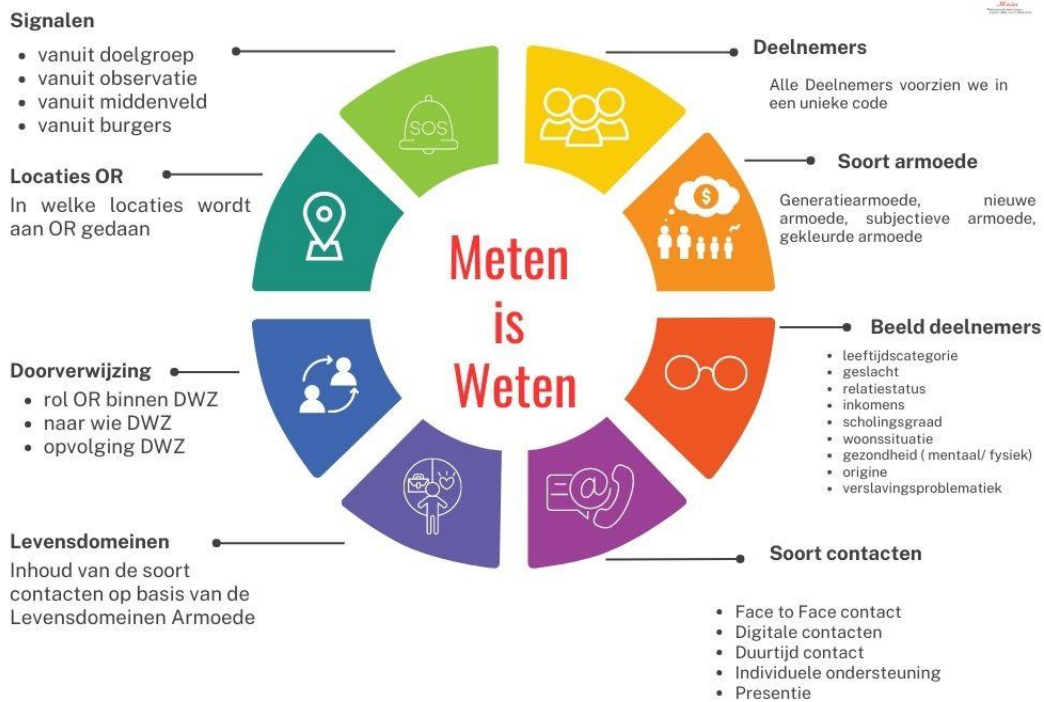
Datagedreven is echter niet hetzelfde als datagestuurd. Beleid zal immers nooit énkél door data-analyse tot stand komen maar het is wel een belangrijk hulpmiddel.

De gegevens die we met onze registratie verzamelen (= data OR) zijn ondersteunend voor beleidsvorming en vergemakkelijken het proces. Dit omdat ze aanvullende inzichten met zich meebrengen, en dat deze kunnen worden vertaald in beleidsdoelen en acties.

Vanuit de organisatie maken we al geruime tijd gebruik van een zelf ontwikkeld dataregistratiesysteem. Deze is er op gericht een bepaalde problematiek in kaart te brengen met betrekking tot kwetsbare groepen en in dit geval meer specifiek dak – en thuislozen die bereikt worden door het outreachluik. Het opzet voor ons is om met deze registratie ontwikkelingen te monitoren en na te gaan waar we kunnen bijsturen. Aanvullend wordt de verzamelde data gebruikt om signalen te detecteren, te bundelen en deze door te geven aan relevante actoren.

We registreren volgende zaken met betrekking tot het luik outreach:

Overzicht items registratie OR vzw Wieder



Door de resultaten van het sterk datagedreven beleid van vzw Wieder slaagden we erin om tot volgende resultaten te komen: (zie infographic p. 2 document)

- een duidelijk beeld van de unieke deelnemers die bereikt worden met het OR luik
- een duidelijk beeld van het soort contacten die gedaan werden + het aantal
- een duidelijk overzicht van de verschillende levensdomeinen die aan bod komen tijdens de individuele contacten met de deelnemers
- het aantal doorverwijzingen vanuit OR + naar wie wordt doorverwezen + de rol die opgenomen wordt binnen het DWZ – verhaal
- overzicht van de locaties op Brugs grondgebied

- Signalen vanuit de doelgroep, middenveld, burgers

De resultaten van datagedreven zorgden er dus voor dat we de vooropgestelde doelstelling behaalden met name investeren in een degelijk registratie en rapportage zodat we een duidelijk beeld krijgen van de situatie op Brugs grondgebied.

Belangrijke kanttekening:

Anno 2023 stellen we vast dat het narratieve luik wat op de achtergrond komt te staan, en dat de wereld vandaag precies enkel nog draait om indicatoren of data. Het blijft dan ook goed maar vooral ook noodzakelijk om voor balans te zorgen in zowel het narratieve als het cijfermatig. Zonder enige twijfel kan een data-gestuurde conclusie overtuigend zijn, vooral als die visueel voorgesteld wordt. Als iets wordt uitgedrukt in getallen of grafieken lijkt het al snel geen verdere uitleg nodig te hebben. Maar een dataset kan onvolledig zijn, de algoritmes kunnen gebaseerd zijn op foute veronderstellingen, of de dataconversie kan met het verkeerde metrische systeem zijn gebeurd. Een **menselijke interpretatie, expertise en kritische geest** blijven dan ook onmisbaar. Bijkomend is het ook zo goed als onmogelijk om de kwaliteit perfect weer te geven.

Resultaten CLMWDS2: delen van expertise/knowhow met relevante interne/externe partners en lokaal bestuur

Voor rapportage aan het beleid, via rapporten of infographics, zijn goede en correcte data noodzakelijk. De invoering van het sterk datagedreven beleid met betrekking tot outreach zorgde voor deze data.

Maar wat ben je met dergelijke data als je de data niet kan verwerken, niet kan ordenen, samenbrengen met andere data om ervan te leren om de dienstverlening te optimaliseren of het beleid bij te sturen?

Het is dan ook van belang om die gigantische hoeveelheid data te inventariseren, datasets te benoemen en op orde te brengen, en dit kost tijd.

Tijd die weggenomen wordt van de tijd die de OR anders op straat zou doorbrengen.

Ondanks de tijdsinvestering die de registratie en de bijhorende analyse van de data kost, kunnen we als organisatie beter vinger aan de pols houden met betrekking tot de doelstellingen, en de verschillende projecten die worden uitgevoerd.

Door het monitoren hiervan slagen we erin om de opgestelde doelen en indicatoren op te volgen, te behalen en af te toetsen. Hierdoor komen we tot betere, meer gestoffeerde analyses en kunnen we bijsturen waar nodig.

Wat doen we met de data?



AANPAK DELEN EXPERTISE/ KNOWHOW OR

partners: middenveld, beleid, burgers

STAP 1 ANALYSE DATA

data inventariseren,
datasets benoemen
data vertalen in signalen, acties, aanbevelingen



STAP 2 ANALYSE SIGNAAL

Signalen kritisch bekijken op team
Signalen toetsen bij veldwerkers
Signalen toetsen bij andere gebruikers



STAP 3 LET'S HAVE A TALK

Op basis van de analyse, bekijken welke partners het meest aangewezen zijn en/of welk kanaal nodig is.

Dialogo organiseren met de beoogde partner; en samen met hen het signaal kritisch bekijken.

STEP 4 OPVOLGING

Opvolging van het signaal + outcome resultaat
Terugkoppeling naar doelgroep.



Aandachtspunten/ risico's mbt datageletterheid:

- Tijd die geïnvesteerd moet worden in de registratie
- Bekijken van cijfers in verhouding met het beschikbaar equivalent
- Datageletterheid + omzetten van cijfers naar aanbevelingen/ infographics
- Om effectief meerwaarde te kunnen halen uit data is er nood aan kennis en inzichten over hoe je data kan ordenen, analyseren, visualiseren, ontsluiten en interpreteren...
- Data komen 'vaak tot stand door mensen, op basis van gegevens van mensen. Hierdoor hebben data vaak een politieke en ethische component en kunnen ook onjuistheden of zelfs vooringenomenheden of 'bias' in de dataset sluipen

*'Mensen accepteren pas dat ze overheerst worden,
als ze denken dat ze geen keus hebben.'
(Michael Lewis)*

4. KRITISCHE BLIK

Op basis van de ervaringen van de outreacher en de recente telling van de dak/thuislozen kunnen we concluderen dat we in onze stad geconfronteerd worden met heel wat **uitdagingen** met betrekking tot de vooropgestelde doelgroep.

Gelukkig hebben we op ons grondgebied al een groot aanbod van hulp- en dienstverlening voor desbetreffende doelgroep. Bijkomend gebeurt de realisatie van dit aanbod, zonder enige twijfel zoals omschreven in het lokaal sociaal beleidsplan, door een stevige samenwerking met een geëngageerd middenveld.

Aanvullend zien we ook recent dat meer middenveldorganisaties zich deels ook focussen op dak- en thuisloosheid, en dat men de scope van de **urgente woonneed** meer open trekt.

Laat ons duidelijk wezen dat het voorzien van opvang en tijdelijke huisvesting ook op ons grondgebied nodig is. Maar vaak wordt dit aangeboden bij gebrek aan degelijke kwaliteitsvolle & betaalbare huisvesting. Dit is voor deze groep dan ook geen oplossing op maat maar opvang uit noodzaak en door een gebrek aan een volwaardig alternatief. De doorstroom vanuit opvang naar stabiele, kwaliteitsvolle en betaalbare huisvesting loopt bovendien bijkomend moeilijk door een gebrek aan aanbod van woningen op ons grondgebied.

Naast de duidelijke urgentie van de huisvestingsproblematiek voor deze doelgroep, tonen ons de cijfers en de opgedane ervaring bovendien aan dat het opvangaanbod in de huidige context hiaten vertoont:

- te beperkt aantal plaatsen,
- sommige groepen vinden hun plek niet (ook omwille van gedrag dat in een opvang nietgetolereerd kan worden),
- de groep met zware problemen zoals een combinatie van verslaving en psychische problemen vindt heel moeilijk een opvangplaats,...

We zijn ons bewust van het feit dat investeringen in opvang heel duur zijn, Bijkomend weten we uit onderzoek dat inzetten op huisvesting met omkadering op maat daarenboven veel effectiever is. Als organisatie pleiten we dan ook voor meer aandacht voor degelijke huisvesting aangevuld met stevige omkadering/ begeleiding.

Bijkomend willen we ook op de nagel blijven kloppen van de integrale aanpak die dak- en thuisloosheid vergt en dit ook te kaderen binnen het armoedebeleid. En ook hier voldoende tijd, ruimte & middelen voor vrij te maken.

En als we eerlijk zijn, is er hier nog een hele weg af te leggen voor ons allemaal.

Want naast het enorme aanbod die we hebben, kent het ook zijn beperktheden. Denk dan maar bijvoorbeeld aan het beperkt aantal plaatsen die we hebben in ons nachtopvang, de hoge dossierlast binnen het team intake en team daklozen, ...

Maar alsook zijn er de **uitdagingen met betrekking tot het outreachend werken op ons grondgebied.**

Outreachers zijn ons inziens een mogelijk antwoord/ oplossing voor de meest kwetsbare burgers in onze stad. De behaalde resultaten tonen dit duidelijk aan. Want outreachers gaan namelijk samen op weg met de cliënten die moeilijk of niet bereikt worden. Ze geven tijd en ruimte aan hun 'gasten' om zelf keuzes te maken en ondersteunen hen hierbij. Hierdoor zijn ze zo vaak de brug naar andere hulpverlening, bijvoorbeeld voor daklozen die moeilijk tot bij de hulpverlening geraken.

Op vandaag is het beschikbaar equivalent uiterst **beperkt** te noemen op Brugs Grondgebied mbt outreachend werken, mn een totaal equivalent van 4/5 voor zowel de doelgroep jongeren/ doelgroep + 25 jaar.

- inzet jongeren: 8 uur per week (vanuit Preventiedienst)
- inzet volwassenen: 24 uur per week

REDEN:

- Medewerker Preventiedienst KG uit dienst, zou pas vervangen worden in najaar 2023 (start aanwervingsprocedure: september)
- Equivalent BB is vanaf 1 januari 2022 teruggeschroefd van 5/5 naar 4/5 contract
- In Brugge Noord is er ook terug een personeelwissel/ uit dienst

Een uitbreiding van het equivalent is dan ook meer dan noodzakelijk. Dit zowel voor de doelgroep van + 25 jaar, alsook voor de doelgroep van de jongeren tussen de 12 en 26 jaar. Vanuit de organisatie zijn we overtuigd dat een hogere inzet geen overbodige luxe is, en dat dit ook bijkomend verder kan fungeren als barometer voor onze stad.

Door een hogere inzet kunnen we bijkomende inzichten verwerven, en acties uitwerken op basis van de noden die er leven.

Want een preventieve aanpak ten aanzien van dak- en thuisloosheid bewijst haar **merites**.

Ons inziens is het dan ook noodzakelijk om naast acties zoals voluit in te zetten op de hoge woonneed door een ruimer kwaliteitsvol en betaalbaar woonaanbod te realiseren, de begeleiding op te schalen.

Aanvullend lijkt het ons ook meer dan aangewezen om de waardevolle inzichten die we krijgen door het sterk doorgedreven databeleid, specifieke acties op te zetten naar deze doelgroep om zodoende ook op deze terreinen waar de nood uiterst hoog is op vandaag aan de slag te gaan.

Denk dan maar aan acties rond psychisch welzijn, en gebruik van verdovende middelen. Want we stellen binnen de bereikte groep via het outreachend werken vast dat een significant deel individuele deelnemers kampt met een afhankelijkheid van alcohol, softdrugs of een combinatie van beide. Dak- en thuisloosheid, armoede en uitsluiting eisen een ontzettend grote tol op de kwaliteit van leven en tasten de integriteit van mensen hardnekkig aan. Het is op zijn beurt niet verwonderlijk dat zo veel mensen gebruik maken van verdovende middelen om aan deze harde realiteit te ontsnappen. Vanuit deze optiek is het intellectueel oneerlijk om de verantwoordelijkheid van de afhankelijkheid volledig in de schoenen te schuiven van de dak- en thuislozen die er mee te kampen heeft. Om voor dit probleem een oplossing te vinden, is er meer dan ooit nood aan een lange termijnvisie.

Bijkomend blijven we vaststellen dat er nog heel wat verwarring is met betrekking tot de term outreach. en dat er nog teveel gegoocheld wordt met de term. Aanvullend stellen we ook vast dat heel wat veldwerkers aan de slag willen gaan met de methodiek, maar hier geen tijd/ ruimte voor hebben door te hoge dossierlast enerzijds, anderzijds wordt de methodiek onvoldoende gesteund/ gepromoot vanuit leidinggevenden .

Het lijkt ons dan ook meer dan aangewezen om het stof uit te klaren, en als bestuur helderheid te scheppen, maar ook om een antwoord te geven op de signalen vanuit zowel de burgers als sociale professionals die met deze doelgroep aan de slag te gaan mn.:

- De vraag & de nood van de doelgroep/ burger/ samenleving is niet in verhouding met het aanbod die we hebben op vandaag, namelijk 4/5 equivalent. --> nog meer vermindering is een NO GO
- Versnippering die aanwezig is in de sector, en de moeilijkheden mbt samenwerking/ krachten bundelen)

- Teveel personeelwissels, nood aan rust en duidelijkheid bij de veldwerkers
- Teveel verwarring omtrent de term
- Methodiek OR werkt bij moeilijk bereikbare doelgroepen --> nood hier om hulp/dienstverlening te overtuigen (op zoek naar wat de winst voor hen zou kunnen zijn)

We zijn als organisatie dan ook zeer verheugd over de recente beweging vanuit de cel lokaal social beleid om een nog actievere rol op te nemen in de toekomst, en om aansluitend ook het werkveld te coördineren. Een eerste stap werd ons inziens dan ook gezet met de oprichting van een stuurgroep dak- en thuislozenbeleid op. Maar eveneens door de sterke erkenning voor het werk van de outreacher op het grondgebied, en de heroprichting van de cluster outreach. Dit spoor zal verder samen met de verschillende partners geleidelijk aan verder uitgerold worden in de toekomst op basis van signalen die men verkrijgt enerzijds vanuit de outreacher maar ook vanuit het werkveld. Met als hopelijk eindresultaat dat in onze stad een stevige daklozenbeleid wordt verankerd in het stedelijk armoedebeleid.

We zijn dan ook enorm hoopvol voor de toekomst. Want er werden de voorbij periode heel veel stappen gezet om de problematiek van dak- en thuisloosheid aan te pakken in onze stad: zowel op het vlak van begeleiding en ondersteuning van dak- en thuislozen, tot het voorkomen van dak- en thuisloosheid, van opvang tot huisvesting,...

Toch zijn we het aan doelgroep verplicht, om op dezelfde nagel te blijven kloppen, en ons voor de volle 110% in te zetten voor een stevig, gedragen en kwaliteitsvolle aanpak.

Dus JA, er is nood aan een integrale aanpak, overheen de verschillende beleidsniveaus -en domeinen om dak- en thuisloosheid aan te pakken. De problematiek bestaat immers niet op zichzelf en hangt steeds en vaak samen met andere problemen: naast een woonproblematiek- en armoedeproblematiek, een moeilijke overgang naar zelfstandigheid/volwassenheid, verslavingsproblematiek, psychische en andere gezondheidsproblemen, relationele problemen, administratieve problemen en het ontbreken van een ondersteunend netwerk, het gebrek aan een wettig verblijf. Bovendien is dak- en thuisloosheid ook een mobiel gegeven, mensen trekken of worden

doorgestuurd naar de stad waar veel aanbod is en
voyageren vaak tussen steden.

Enkel een lokale aanpak kan dus nooit alleen een oplossing bieden.
Een samenwerking met de andere lokale overheden en met hogere
overheden is en blijft essentieel om tot een gedegen aanpak te komen.

Hoe meer schouders je hebt om op te steunen,
hoe hoger je kunt klimmen.

BESLUIT:

Uit de praktijk blijkt dat de outreach methode op maat is van de noden en behoeften van de Brugse kwetsbare burger. Dat de methode een wezenlijk verschil maakt in hoeveel mensen worden bereikt en welke impact het outreachend werken kan hebben voor de gevestigde hulpverlening. Outreachend werken is echter niet enkel projectwerk. Het moet deel zijn van reguliere werkingen en duurzaam worden uitgebouwd om impact te hebben. Er moeten zowel voorwaarden als mandaat gecreëerd worden. Plus de aangevulde broodnodige middelen zodat organisaties hier ruimte voor krijgen.

We zijn dan ook van mening dat outreach het verschil kan betekenen voor individuen en groepen of ze wél of niet tot bij de hulpverlening geraken. Of ze hun rechten wél of niet kunnen uitputten, het verschil tussen een **menswaardig leven of niet**.

Is outreach dan de meest makkelijk weg? Absoluut niet, want het is een proces van trial en error. Achter de resultaten die we behaalden, zit veel meer, dan wat men als buitenstaander op het eerste zicht ziet. We vergelijken onze voorbije periode dan ook graag met de ijsberg metafoer.



Door ons sterk datagedreven beleid, signalen vanuit externe partners & doelgroep durven we stellen dat we de vooropgestelde doelstellingen ruimschoots bereikt hebben. Toch was het zoals de metafoor van de ijsberg aantoonde heel vaak tot op het tandvlees gaan, want het bestaande equivalent is te beperkt om op lange termijn dergelijke hoge kwaliteitsstandaard na te streven. We dringen dan ook aan op een herziening van equivalent naar de toekomst.

Om jullie zo een volledig mogelijk zicht te geven van de realisatie van de doelstellingen lijsten we nog eens kort de resultaten op die behaald werden de afgelopen zes maanden:

- **66** unieke Bruggelingen werden bereikt
- **442** contactmomenten werden gerealiseerd
- **126** doorverwijzingen vonden plaats in het bestaande hulp/dienstverleningsaanbod
- **92,4%** deelnemers zijn gekend binnen het hulpverleningsaanbod in Brugge, maar ervaren toch de nood voor aanvullende ondersteuning.
- **12** interne dialooggroepen werden gerealiseerd waarin er een volwaardige participatie was van de doelgroep.
- **25** unieke burgers namen deel aan beleidsparticipatie, en de bijhorende acties + dialoogmomenten
- **3** volwaardige acties werden uitgewerkt
- De aangeboden **ondersteuning gaat verder** dan enkel de face to face contacten. De outreacher maakt eveneens gebruik van de moderne technologische en digitale middelen om zodoende het contact te faciliteren tussen outreacher en cliënt.
- Deelnemers werden versterkt in hun krachten/ talenten om deel te nemen aan de verschillende acties vanuit de organisatie.
- Vanuit de ondersteuning aan de deelnemers kregen we een duidelijk **zicht op de noden** vanuit de doelgroep
- Door een doorgedreven **databeleid** slaagden we erin om **signalen** door te geven aan relevante actoren binnen het ruime welzijnslandschap.

- We slaagden erin om de outreacher **herkenbaar** te maken. Dit zowel voor de doelgroep, externe partners alsook diensten uit het ruime welzijnslandschap.
- Er werd een **batterij aan werkwijzen** uitgewerkt om de doelgroep te bereiken, op de verschillende mogelijke locaties op ons grondgebied.
- Deelnemers uit de doelgroep dak/thuislozen hun leefwereld werd groter, en namen deel aan zowel **beleidsactiviteiten als aan basisactiviteiten** van de verschillende werkingen
- Deelnemers uit de doelgroep dak/thuislozen namen deel aan het reguliere aanbod, en participeerden zelfs in projecten van de stad
- OR als **brugfiguur/ tolk/ compagnon de route**: samen met deelnemers wordt er op weg gegaan om zo de kans tot succes te verhogen ikv hun hulpverleningstraject
- Er is een stijgende lijn in de **bekendheid** van OR te merken. Dit zien we door de verschillende meldingen/signalen die we verkrijgen vanuit verschillende actoren.
- Samenwerking tussen hulpverlening en outreacher is sterker geworden: Op herhaaldelijke momenten wordt de OR namelijk gecontacteerd om samen met de MW vanuit hulp/dienstverlening om op zoek te gaan naar mensen die al langere tijd uit het zicht zijn te attenderen op afspraken of om te polsen of alles nog goed gaat.
- Delen know-how kennis: vanuit meerdere organisaties werd de vraag naar informatie/ advies gesteld over 'hoe om te gaan met kwetsbare burgers' – bv. BIB/ Huis van de Bruggeling.