



“
#14
"OUTREACHEND"
WERKEN BINNEN EEN
SPECIFIEK GRONDGEBIED
”
HET PROJECT ROND DE BUURTACTIERELAIS

Maart 2023

Een publicatie van de vzw Federatie van de Maatschappelijke Diensten
Auteurs: Audrey Vankeerberghen en Charlotte Maisin

TIJDSCHRIFT VAN HET ACTIEONDERZOEK

In 2021 werden achttien maatschappelijk werkers als zogenaamde Buurtactierelais (BAR) ingezet in Brusselse wijken. Hun doel: de toegang tot diensten voor gezondheidszorg en tot sociale diensten verbeteren en het niet-gebruik van rechten tegengaan. Al vanaf het begin gaat het BAR-project gepaard met een proces van actieonderzoek, met als doel om deze maatschappelijk werkers te ondersteunen in hun activiteiten en in de verdere ontwikkeling van hun beroep, maar ook om stof tot nadenken te geven over de belangrijkste uitdagingen van het project. In deze nummer, opgesteld op basis van analyses in het kader van dit onderzoeksproces, bespreken we een specifiek vraagstuk dat centraal staat in het hele BAR-project: hoe valt een outreachende aanpak te verenigen met werken op buurtniveau? De volgende drie vragen vormen de rode draad in deze bespreking: hoe belichamen de BAR het principe van outreaching op buurtniveau? Wie zijn de doelgroepen van de BAR? Hoe helpen de acties van de BAR in de strijd tegen het niet-gebruik van rechten?

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD	5
INLEIDING	9
Context	9
Verloop van het tijdschrift	11
1. HET PROJECTKADER	13
Outreaching.....	13
De territoriale benadering.....	15
Niet-gebruik.....	16
De Buurtactierelais.....	17
2. INHOUD VAN HET BEROEP VAN BAR	20
Hoe de eerste krijtlijnen van het beroep werden uitgezet	20
Drie manieren om het beroep van BAR te belichamen	23
3. EEN DWARSDOORSNEDE VAN HET BEROEP	34
Hoe belichamen de BAR het principe van outreaching op buurtniveau?	34
Outreachen naar wie?	39
Outreaching om het niet-gebruik van rechten tegen te gaan?	42
PERSPECTIEVEN	46
BIBLIOGRAFIE	50

VOORWOORD

De coronacrisis was niet alleen een gezondheidscrisis. Er kwam een ontnuchterend einde aan het beeld van een land bevolkt door burgers met identieke kenmerken, die op dezelfde manier het virus en de ziekte opliepen en die uniforme instructies kregen van de overheid en de gezondheidsdiensten (“Blijf in uw kot”, weet u nog?). Men was zich er wel van bewust dat de leeftijd en bepaalde comorbiditeiten de belangrijkste factoren waren voor ernstige vormen van de ziekte en overlijden, maar pas tijdens de tweede golf werden ook andere gezondheidsongelijkheden onder de aandacht gebracht, voornamelijk door gezondheidsprofessionals en maatschappelijk werkers. Zo bleken kansarme groepen in dichtbevolkte wijken en woontorens zonder groene ruimten in de buurt meer getroffen te zijn. De precare leefomstandigheden van deze ‘onzichtbare’ mensen maakten hen bijzonder kwetsbaar, vooral als ze ook nog eens gebukt gingen onder een moreel stigma (drugsgebruikers, daklozen, sekswerkers, mensen zonder papieren, eenoudergezinnen, mensen die in een instelling opgenomen zijn, enz.). Ironisch genoeg kwamen deze onzichtbare bevolkingsgroepen plots wel in het vizier van de overheid aan het begin van de vaccinatiecampagnes, toen het ultieme beleidsdoel was: zoveel mogelijk mensen vaccineren. Deze onzichtbare mensen werden als gevaarlijk beschouwd omdat ze bovengemiddeld weigerachtig stonden tegenover vaccinatie, en zo werden zij ineens een belangrijke doelgroep voor verschillende overheidsmaatregelen.

In het licht daarvan werd met de steun van de FdSS het project rond de Buurtactierelais (BAR) opgezet, om kwetsbare groepen tijdens de crisis toegang te geven tot alle nodige informatie rond gezondheid en welzijn, en – minstens even belangrijk – tot alle rechten waarop zij aanspraak konden maken. De BAR doen aan *outreaching*, waarbij ze deze bevolkingsgroepen actief benaderen om te vermijden dat mensen hun rechten niet uitoefenen. Aangezien deze mensen vaak ver buiten het bereik van de dominante media blijven,

is het cruciaal om rekening te houden met hun perceptie van de crisis, hun materiële omstandigheden en hun toekomstverwachtingen.

De BAR zijn echter geenszins bedoeld als een zoveelste aparte sociale dienst. Tijdens de sociale en gezondheids crisis was er aan extra diensten immers geen gebrek. Het gaat bovenal om een belangeloos mechanisme, met een doel dat niet objectiveerbaar is via een *New public management*-benadering. Het komt er vooral op aan om te luisteren naar wat kwetsbare mensen te vertellen hebben, naar hoe zij het leven ervaren, met aandacht voor wat hen verontrust en zorgen baart. Uiteraard leggen veel maatschappelijk werkers al een grote luisterbereidheid aan de dag, vooral ten aanzien van sterk gemarginaliseerde groepen. Het werk van de BAR is hierop geïnspireerd en is gebaseerd op uitwisselingen die steeds vertrekken vanuit wederzijdse erkenning. Daarom is het zo belangrijk dat kansarme mensen zich kunnen identificeren met een BAR, want dat is een voorwaarde om vertrouwen op te bouwen.

We weten al lang dat naast onzekere leefomstandigheden ook sociaal isolement een kenmerk is van bepaalde kwetsbare bevolkingsgroepen. In diverse sectoren proberen tal van maatschappelijk werkers banden te smeden om sociaal isolement tegen te gaan. In dat opzicht worden de BAR in feite tussenpersonen tussen het publiek dat ze bereiken en de instellingen. Ze fungeren als een sociaal netwerk op lokaal niveau, opgebouwd rond mensen. Deze bemiddeling kadert in de strijd tegen het niet-gebruik van rechten door samen te werken met kansarme mensen en met het netwerk van sociale en gezondheidsactoren.

De BAR bieden niet alleen een luisterend oor via *outreaching* en bemiddeling, maar zijn ook een fundamentele bron van lokale kennis over kwetsbare bevolkingsgroepen en van feedback over sociale noodsituaties aan de overheid en de politiek. Dit werk van onderaf (bottom-up) is essentieel, enerzijds om de ongelijkheden te bestrijden die aan de basis liggen van de huidige sociale en democratische malaise, en anderzijds omdat we niet mogen voorbijgaan aan het gevoel van sociale onzekerheid dat kwetsbare bevolkingsgroepen de

kans ontnemt om hun toekomst in eigen handen te nemen. We moeten dat onderkennen en er positief op inwerken.

Andrea Rea
Hoogleraar sociologie
GERME, Université Libre de Bruxelles

INLEIDING

CONTEXT

Het project rond de Buurtactierelais (BAR) werd in april 2021 opgestart, in volle coronacrisis. Het werd gefinancierd door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en gecoördineerd door de Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten (FBMD). Het maakte deel uit van de ALCOV-strategie ('Agir Localement COntre le Virus'), die tot doel had een lokale tussenschakel met de sociale sector en de gezondheidssector te bieden om kwetsbare bevolkingsgroepen te begeleiden en te sensibiliseren in het kader van de strijd tegen het coronavirus. De rol van de BAR omvatte meteen een duidelijk variabele component, die als volgt werd gedefinieerd: *"wanneer de epidemie intensief circuleert, probeert de BAR de incidentie ervan te verminderen door extra intensief informatie te*

verspreiden; [...] wanneer de epidemie afwezig is, vervult de BAR in het kader van het lokale geïntegreerde sociale gezondheidsbeleid veeleer de rol van gemeenschapswerker" (FdSSb 2022: 7). Vanaf het begin kaderde het project in een bredere doelstelling om de toegang tot sociale diensten en gezondheidsdiensten te verbeteren en de strijd aan te binden tegen het niet-gebruik van rechten.

Om deze doelstellingen te bereiken, werden achttien maatschappelijk werkers als zogenaamde Buurtactierelais (BAR) ingezet in Brusselse wijken met veel sociaal-economische problemen en kwetsbare bevolkingsgroepen¹. Verschillende auteurs hebben opgemerkt dat sociaal-economisch kwetsbare mensen het hardst getroffen zijn door het virus, omdat de leefomstandigheden in arme wijken de verspreiding van het

¹ De wijken werden geselecteerd op basis van verschillende criteria: het mediane inkomen, het percentage mensen met diabetes, de bevolkingsdichtheid, het aandeel 65-plussers en de gemiddelde grootte van de huishoudens.

virus en het oplopen van ernstige vormen van de ziekte in de hand hebben gewerkt (Réa et al. 2022; Thunus et al. 2023). De armste wijken van Brussel – die samen een gebied vormen dat de ‘arme sikkels’ wordt genoemd – zijn inderdaad meer blootgesteld aan gezondheidsrisico’s omdat ze vaak dichtbevolkt zijn, omdat de mensen die er wonen vooral werken in sectoren waar telewerken geen optie is, en omdat er meer comorbiditeiten voorkomen wegens slechte huisvesting en moeilijker toegang tot kwaliteitsvolle voeding (Cognet 2021). Bovendien wordt de toegang tot gezondheidszorg bemoeilijkt door verschillende factoren, zoals financiële problemen bij huishoudens met een laag inkomen, taalbarrières, de digitale kloof² en een gebrek aan inzicht in het Belgische zorgstelsel. Deze bevindingen bevestigen niet alleen de bestaande correlaties tussen gezondheidsongelijkheden en sociale ongelijkheden, maar ook de rol van sociale gezondheidsdeterminanten, die de WHO definieert als *“de omstandigheden waarin mensen worden geboren, groeien,*

*leven, werken en ouder worden, en de systemen die voorhanden zijn om ziekte het hoofd te bieden. Deze omstandigheden worden op hun beurt gevormd door een bredere reeks krachten: economie, sociaal beleid en politiek”*³. Deze visie impliceert dat de gezondheid van individuen niet louter het resultaat is van individuele factoren, maar ook mee wordt bepaald door de sociale, culturele, ecologische, politieke en economische context waarin deze individuen leven.

Tijdens de pandemie was het ook de taak van de BAR om ervoor te zorgen dat mensen in kwetsbare situaties toegang hadden tot informatie en zorg om het virus te bestrijden. Na het einde van de pandemie werd het gezondheidssluik van het project geleidelijk aan afgebouwd en kwam de focus meer te liggen op toegang tot gezondheidsgerelateerde rechten en de uitoefening ervan. Vandaag krijgt het project permanente financiering in het kader van het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan (GWGP). Dat plan heeft als doel om desociaal-ruimtelijke

ongelijkheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te verminderen door een territoriale organisatie van sociale diensten en gezondheidsdiensten op te zetten die nauw aansluit bij de lokale behoeften, vanuit een territoriale logica in plaats van een sectorale en thematische logica⁴. De BAR moeten nu zeer nauw samenwerken met de andere sociale actoren en gezondheidsactoren in hun wijken, wat de vraag oproept of hun specifieke expertise en hun rol in dit landschap niet beter geconsolideerd kunnen worden.

VERLOOP VAN HET TIJDSCHRIFT

Al vanaf het begin gaat het project gepaard met een proces van actieonderzoek, met als doel om de BAR te ondersteunen in hun activiteiten en in de verdere ontwik-

keling van hun beroep, maar ook om stof tot nadenken te geven over de belangrijkste uitdagingen van het project. In deze tijdschrift, opgesteld op basis van analyses in het kader van dit onderzoeksproces⁵, bespreken we een specifiek vraagstuk dat centraal staat in het hele BAR-project: hoe valt een outreachende aanpak te verenigen met werken op buurtniveau? De volgende drie vragen vormen de rode draad in deze bespreking:

- Hoe belichamen de BAR het principe van outreaching op buurtniveau?
- Wie zijn de doelgroepen van de BAR?
- Hoe helpen de acties van de BAR in de strijd tegen het niet-gebruik van rechten?

Het eerste deel van dit tijdschrift schetst de situatie door de benodigde kernconcepten te introduceren, namelijk outreaching, de territoriale aanpak en het niet-gebruik van rechten en diensten. Vervolgens wordt uiteengezet wat

2 De digitale kloof verwijst naar de ongelijke toegang tot en het ongelijke gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (computers, smartphones, internet ...).

3 <https://www.who.int/health-topics/social-determinants-of-health>

4 De volledige tekst van het GWGP is raadpleegbaar via: https://www.brusselstakescare.be/wp-content/uploads/2022/11/PSSI_2023_MEP_NL_EDITO.pdf

5 De analyse in deze publicatie is gebaseerd op gegevens verzameld tussen april 2021 en december 2022 via individuele gesprekken met BAR, via observaties in het veld, en via collectief beraad (thematische werkgroepen, interviews), en op gegevens afkomstig uit het logboek dat de BAR invullen om hun werk te documenteren.

het BAR-project precies inhoudt. In het tweede deel wordt de lezer ondergedompeld in de dagelijkse praktijk van het werk als BAR. Een terugblik op het eerste jaar van het project laat zien hoe de strijd tegen COVID-19 de eerste hoekstenen van het beroep heeft gevormd. We bekijken vervolgens het werk van drie BAR van dichtbij en ontdekken daarbij drie elementen die samen doorslaggevend zijn in de omzetting van deze outreachende benadering in de praktijk op buurt-niveau: de BAR zelf, de unieke samenwerking met de hostingpartner en de specifieke kenmerken van de wijk in kwestie. Het derde deel biedt een dwarsdoorsnede van het beroep en analyseert de manieren waarop de BAR deze outreachende houding belichamen, de kenmerken van de mensen met wie ze werken, en hun bijdrage aan de strijd tegen het niet-gebruik van rechten. Het tijdschrift sluit af met een discussie over de reikwijdte van de acties van de BAR en de instrumenten waarover het project beschikt om zeker niet in de valkuil te lopen van een hyperterritoriale benadering waarbij de bewoners van bepaalde wijken gestigmatiseerd worden en

de verantwoordelijkheid te veel bij hen komt te liggen. ▶

1. HET PROJECTKADER

OUTREACHING

Een outreachende aanpak, of kortweg *outreaching*, is een soort van houding binnen het maatschappelijk werk, die al langer bestaat. Gedurende de hele twintigste eeuw maakte ze al deel uit van verschillende sociale werkterreinen (Baillergeau & Grymonprez 2020). De aanpak bestaat erin om mensen die ver verwijderd zijn van het sociale en gezondheidsbeleid actief te gaan benaderen. Bijzonder hierbij is dat de interacties niet plaatsvinden aan weerszijden van een loket, maar zonder “*een ruimtelijke grens tussen de begeleide persoon en de veldwerker; die laatste steekt actief de hand uit naar mensen die in de marge zitten, door fysiek naar de plek te gaan waar zij wonen*” (ibid., 119). Outreachende werkers hebben in het werkveld aanzienlijke beslissingsvrijheid “*doordat ze een mandaat hebben om zelf,*

buiten standaardprocedures om, complexe situaties te beoordelen en te bepalen welke actie gepast is. Deze bevoegdheid is gebaseerd op erkende luister- en analysevaardigheden, maar ook op hun kennis van leefomgevingen (soms als ervaringsdeskundigen), de rechten van mensen, en de middelen die beschikbaar zijn om hen te helpen” (Baillergeau & Grymonprez 2020: 127). Deze beslissingsvrijheid impliceert dat deze maatschappelijk werkers een zekere mate van autonomie en vertrouwen genieten. Bijgevolg blijkt outreaching in de praktijk zeer uiteenlopende vormen aan te nemen (Géry 2021).

De laatste jaren is in het Brussels Gewest het concept van de ‘0,5-lijn’ ontstaan. Dit verwijst naar een zorg- en dienstenaanbod specifiek gericht op de kwetsbaarste bevol-

kingsgroepen⁶ “*die niet of slecht worden opgevangen door de ‘klas-sieke’ eerstelijnszorg*” (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie 2018: 27). Het doel van deze ‘0,5-lijn’ is om de toegang tot gezondheidszorg te verbeteren door outreachende initiatieven te stimuleren en te zorgen voor laagdrempelige toegangspunten⁷ voor Brusselaars. Deze specifieke vormen van ondersteuning en zorg waren aanvankelijk voorbehouden aan zeer kwetsbare en gemarginaliseerde groepen (zoals daklozen, mensen zonder papieren, drugsverslaafden, sekswerkers ...), maar zijn intussen uitgebreid naar nieuwe groepen die het slachtoffer zijn van sociale en gezondheidson-

gelijkheden, zoals de mensen die het hardst getroffen werden door de coronapandemie. De uitbraak van COVID-19 maakte het ethische principe van outreaching des te belangrijker (Géry 2021), en tijdens de gezondheids crisis gingen vele hulporganisaties spontaan experimenteren met outreaching of hun bestaande aanpak versterken, waarbij ze vaak braken met gevestigde regels en beleidskaders (Rea & Fortunier 2021). Bovendien werden extra overheidsmiddelen vrijgemaakt voor de ontwikkeling of ondersteuning van outreachende initiatieven naar het voorbeeld van het BAR-project.

DE TERRITORIALE BENADERING

Sinds begin jaren negentig heeft men in het beleid voor stedelijke ontwikkeling in verschillende Europese landen gekozen voor een territoriale invulling van overheidsinterventies, waarbij men zich specifiek richt op zogenaamde ‘kwetsbare wijken’, ‘kansarme wijken’ of ‘crisiswijken’ (Baillergeau 2007). In Brussel bijvoorbeeld zijn de Duurzame Wijkcontracten⁸, die de leefomgeving in bepaalde wijken moeten verbeteren, al meer dan twintig jaar een belangrijk instrument van het stedelijk beleid (Berger 2019).

Nochtans waren buurtgericht werken en zich integreren in het lokale weefsel al belangrijke pijlers in vele vormen van maatschappelijk werk lang voordat dit overheidsbeleid er kwam. Die pijlers vinden we ook terug in het DNA van de eerstelijnszorg en -zorg in

het Brussels Gewest, waar grosso modo twee benaderingen gehanteerd worden (die elkaar overigens niet uitsluiten): een wijkgerichte aanpak en een aanpak die het hele gewest bestrijkt. Sommige diensten gebruiken een van beide benaderingen en zijn dus ofwel op wijkniveau ofwel op gewestniveau actief, terwijl andere diensten de twee benaderingen combineren (CBCS 2020). Vandaag worden onder impuls van het GWGP alle diensten die eerstelijnszorg en -hulp aanbieden opgeroepen om een territoriale benadering te hanteren, omdat dit de overheid in staat stelt om een populatiegebonden verantwoordelijkheid te garanderen, namelijk “*een minimale dienstverlening op het niveau van een wijk of gebied, zonder dat deze vereiste begunstigden verhindert om zich om welke reden dan ook buiten deze regio te begeven, op grond van het beginsel van keuzevrijheid (...)*” (CBCS 2020: 8).

6 De nota ‘0,5-lijn en -functie in de sociale/gezondheidsorganisatie in Brussel’ gepubliceerd door Brusano stelt een nieuwe kijk op de organisatie van de sociale gezondheidssector in Brussel voor:

https://www.brusano.brussels/layout/uploads/2023/03/2022.02_Analyse_0.5-nl.pdf

7 De term ‘laagdrempelig’ verwijst naar het lage niveau van vereisten en beperkingen die aan gebruikers worden opgelegd om toegang te krijgen tot de aangeboden diensten (sociaal, gezondheid, financieel ...).

8 Lees meer over het instrument van de Duurzame Wijkcontracten:

<https://wijken.brussels/1/page/definitie>

NIET-GEBRUIK

De toenemende mate van onzekerheid, armoede, uitsluiting en isolement waarmee een aanzienlijk deel van de Brusselse bevolking te kampen heeft, vormt de kern van de vragen over de huidige interventiemethoden in het maatschappelijk werk (CBCS 2020). Veldwerkers stellen nu al jarenlang hetzelfde vast: veel mensen hebben geen (of zeer beperkte) toegang tot sociale en gezondheidsvoorzieningen. Het verschijnsel van 'niet-gebruik' (ook bekend als 'non-take-up'), dat bijzonder wijdverspreid is in het Brussels Gewest (Noël, 2021), wordt gedefinieerd als een geheel van situaties waarin een persoon niet gebruikmaakt van een recht of dienst waarvoor die persoon nochtans in aanmerking komt (Warin 2010; Noël 2021; Myaux et al. 2020).

Het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad (2017) maakt een onderscheid tussen vijf vormen van 'niet-gebruik': niet weten (de persoon heeft geen besef van het recht), niet aanvragen (de persoon weet

dat het recht bestaat, maar vraagt er niet om), niet krijgen (de persoon vraagt erom, maar krijgt het niet), niet voorgesteld krijgen (het recht wordt niet aangeboden, hoewel de persoon ervoor in aanmerking komt) en uitsluiting (de persoon wordt uitgesloten van het recht). Er zijn tal van redenen waarom mensen hun rechten niet uitoefenen: taalbarrières, moeilijke toegang tot digitale hulpmiddelen, een negatief beeld van hulpdiensten (al dan niet door eerdere negatieve ervaringen), de ruimtelijke toegankelijkheid van diensten, het aanbod van diensten en procedures, de houding van de mensen die hen te woord staan, sociaal isolement, enzovoort. Alhoewel *"het verschijnsel van niet-gebruik [...] divers is en betrekking heeft op een verscheidenheid aan individuele situaties"* (Lenel 2022: 22), zijn de oorzaken ook te vinden in het beleid en de regelgeving – complexe regels, rechten verbonden aan bepaalde voorwaarden, ontoegankelijke communicatie – en bij de diensten en instellingen zelf – versplinterd

aanbod, suboptimale toegankelijkheid, enz. (Galand et al. 2013).

De coronapandemie heeft dit systemische verschijnsel alleen maar verergerd door nog meer bevolkingsgroepen kwetsbaar te maken (Christmas 2021). Daardoor is het opzetten van sociale interventies om de toegang tot gezondheidszorg en sociale diensten te verbeteren des te belangrijker geworden. Outreachend werken is juist gebaseerd op de veronderstelling dat het bijdraagt *"aan toegankelijke diensten bedoeld om deze bevolkingsgroepen [die uitgesloten zijn van sociaal beleid] te helpen, aan minder niet-gebruik op sociaal en gezondheidsvlak, en zodoende aan een betere sociale integratie van bevolkingsgroepen die in de marge van de samenleving leven"* (Baillergeau & Grymonprez 2020: 119).

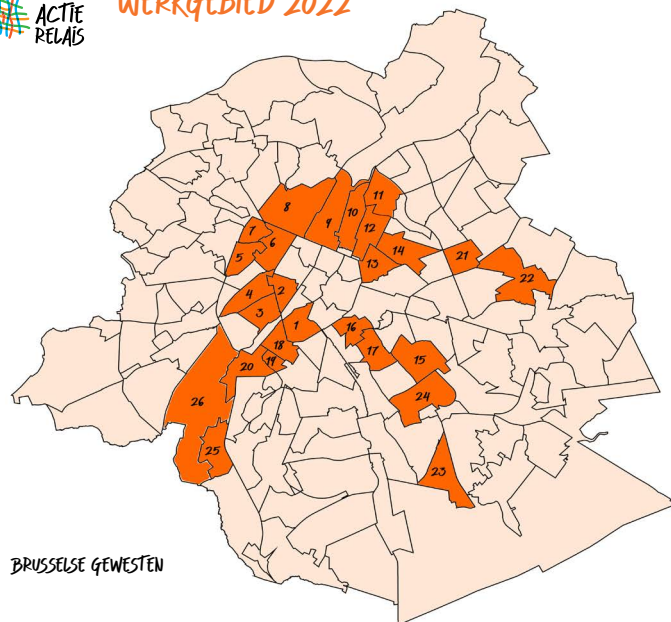
DE BUURTACTIERELAIS

Het werk van de Buurtactierelais is gebaseerd op vier pijlers. De eerste pijler is **een netwerk verdichten op buurtniveau** om de actoren beter te kennen en het lokale netwerk te versterken. De tweede is **individuele doorverwijzing garanderen** aan mensen die dat nodig hebben, door de nodige informatie te verstrekken of hen door te verwijzen naar geschikte diensten of activiteiten. De derde is **collectieve informatieve en stimulerende acties rond gezondheid opzetten** door ontmoetingsplaatsen te voorzien waar men in dialoog kan gaan. De vierde en laatste pijler is **het ontwikkelen en ondersteunen van gemeenschapsacties en -projecten op buurtniveau** via ruimten voor solidariteit en sociale cohesie, waar men zich vrij kan uitdrukken, waar naar elkaar wordt geluisterd, waar banden worden gesmeed, waar de strijd wordt aangeboden tegen sociale kwesties en waar men sociale verandering tracht teweeg te brengen⁹.

⁹ In 2022 werd een collectieve inspanning geleverd om de taken van de BAR te definiëren. Dit resulteerde in een document met richtlijnen dat een kader biedt voor deze beroeps-groep. Beschikbaar op <https://raq.brussels/nl/allcategories-nl-nl/publicaties-nl>



WERKGEBIED 2022



- 1 MAROLLEN
- 2 ANNEESSENS
- 3 CUREGHEM BARA
- 4 CUREGHEM ROSEE
- 5 WESTSTATION
- 6 OUD MOLENBEEK
- 7 KOEKELBERG
- 8 MARITIEME WIJK
- 9 NOORDWIJK
- 10 BRABANTSE WIJK
- 11 COLLIGNON
- 12 HAACHTSESTEENWEG
- 13 SAINT-JOS CENTRUM
- 14 DAILLY
- 15 DE JACHT
- 16 MATONGE
- 17 FLAGET-MALIBRAN
- 18 HALPOORT
- 19 BOSNIE
- 20 BAS FOREST
- 21 REYERS
- 22 ROODEBEEK - STERREBEELDEN
- 23 DRIES
- 24 UNIVERSITEIT
- 25 SAINT-DENIS-NEERSTELLE
- 26 ZUID INDUSTRIE

In 2022 werd een team van 26 BAR ingezet in het Brussels Gewest, in **26 buurten verspreid over 10 gemeenten**¹⁰.

De BAR worden aangeworven door de FdSS en werken elk

samen met een lokale speler in hun eigen buurt, hun 'hosting-partner'. Tot deze hostingpartners behoren sociale eerstelijnsdiensten¹¹, medische huizen, jeugd-diensten, diensten voor senioren en verenigingen voor gezondheidspro-

motie. Deze instellingen zijn al jaren aanwezig in hun respectieve buurten en vormen een ankerpunt voor de BAR, met wie ze hun kennis over de bijzondere kenmerken van de buurt en de buurtbewoners delen. De BAR besteden een deel van hun werktijd aan de activiteiten van hun hostingpartner, maar hun belangrijkste opdracht is om in het werkveld actief te zijn, in samenwerking met andere lokale actoren en bestaande programma's¹². ▶

¹⁰ Bij de start van het project in 2021 waren er 18 BAR. Het aantal BAR is in de loop der tijd veranderd naarmate het systeem zich verder ontwikkelde.

¹¹ Sommige daarvan zijn lid van de FdSS (CAW en CGSA).

¹² Om hun taken te kunnen uitvoeren, beschikken de BAR over een laptop, smartphone en identiteitskaartlezer. Ze blijven zich ook bijscholen en van elkaar leren tijdens wekelijkse ochtendsessies die samen met het coördinatie- en onderzoeksteam georganiseerd worden. Deze momenten zijn essentieel om de BAR te ondersteunen in hun werk en om het teamgevoel te versterken. Ze werken immers in verschillende wijken en hebben anders weinig gelegenheid om elkaar te ontmoeten.

2. INHOUD VAN HET BEROEP VAN BAR

HOE DE EERSTE KRIJTLIJNEN VAN HET BEROEP WERDEN UITGEZET

Op de ochtend van 12 augustus 2021 is het erg druk op het Sint-Joostplein. Wat verderop staat een Vacci-Bus geparkeerd. Die heeft een arts, een verpleegkundige en een administratief verantwoordelijke aan boord. Ernaast staat een tent met een paar stoelen en een vlag met het opschrift 'Vaccinatiepunt'. Een BAR heeft postgevat bij de bus en praat in het Spaans met een dame die om informatie vraagt. Wat verderop spreekt een tweede BAR met enkele brochures in de hand voorbijgangers aan om hen erop te wijzen dat de Vacci-Bus er is. Sommige mensen stoppen en luisteren, anderen lopen gewoon door, soms geërgerd.

Tijdens de pandemie was het ook de taak van de BAR om ervoor te zorgen dat mensen in kwetsbare situaties toegang hadden tot informatie, procedures (vaccinatie, PCR-tests, Covid Safe Ticket ...) en zorg om het virus te bestrijden. Om deze doelstellingen te bereiken, hebben de BAR verschillende initiatieven opgezet, zoals stands in openbare ruimten, aanwezigheid of permanentie in hulp- en zorginstellingen, straathoekwerk, enz. En zo kwamen ze ook de lokale vaccinatiecampagnes van de overheid versterken.

Een van die campagnes was de Vacci-Bus, die een hele dag of een paar uur halt hield in een wijk om mensen de kans te geven zich zonder afspraak en dicht bij huis te laten vaccineren tegen COVID-19. De BAR ondersteunden het team van de Vacci-Bus door informatie over het programma te verspreiden

onder de buurtbewoners (via flyers en posters, via apothekers en andere winkeliers, door mensen op straat aan te spreken, enz.), door logistieke ondersteuning te bieden aan het administratieve team (registratie, coronapassen afdrucken, enz.) en soms ook door op te treden als vertaler of tolk. Vaak gingen de BAR nog verder en boden ze een luisterend oor en bredere psychosociale ondersteuning aan de buurtbewoners.

Deze deelname aan lokale vaccinatieprogramma's en andere sensibiliseringscampagnes rond COVID-19 is uiteindelijk een belangrijk onderdeel geweest van het eerste werkjaar van de BAR. Er kwamen toen heel wat spanningen en vragen naar boven: welk nut maar ook welke bevoegdheid hebben de BAR die deze campagnes ondersteunen eigenlijk? Welke rol of positie zouden maatschappelijk werkers in deze context moeten innemen in het kader van een preventiebeleid? Door in teamverband deze vragen en spanningen te bespreken, ontstonden de eerste krijtlijnen voor de inhoud van het beroep van BAR.

Om een beter inzicht te krijgen in de specifieke kenmerken en bijdrage van de BAR in vergelijking met andere spelers in de strijd tegen COVID-19, moeten we het eerst hebben over de beperkingen van lokale vaccinatiecampagnes. Die werden door de overheid opgezet als een lokale oplossing voor mensen die wel gevaccineerd wilden worden, maar voor wie het een grote drempel was om een afspraak te maken en/of naar een vaccinatiecentrum te gaan. Voor veel mensen was dit een goede oplossing, zoals voor ouderen en niet digitaal onderlegde mensen. Alleen waren sommige van deze programma's niet goed bekend bij de lokale bevolking. Daarnaast durfden of wilden sommige mensen het vaccin niet nemen om verschillende redenen: taalbarrière, gebrek aan vertrouwen in de overheid of de medische wereld, angst voor bijwerkingen (die meer leeft bij mensen zonder papieren, alleenstaande ouders en andere extra kwetsbare mensen), angst voor de gevolgen van een illegale status in het land (mensen zonder papieren), enz.

Volgens de BAR was het dan ook essentieel om af te stappen van dwingende taal en ruimte te laten voor vragen, discussie en debat, om het nut van vaccinatie te kaderen, zodat mensen een geïnformeerde keuze konden maken. ‘Informereren zonder per se te willen overtuigen’ was een van de eerste richtlijnen voor het beroep die de BAR gezamenlijk vastlegden. De legitimiteit van hun beroep en van hun missie stond immers op het spel. Mensen proberen te overtuigen om zich te laten vaccineren zou hun wantrouwen ten aanzien van de gezondheidszorg nog verder aanwakkeren, terwijl juist een luisterend oor, dialoog en informatie nodig waren voor bevolkingsgroepen die het zwaarst te lijden hadden onder de opeenvolgende lockdowns. *“De meeste van deze mensen zoeken vooral antwoorden op hun vragen. Ze willen de kans om vragen te stellen. Daar is vaak geen ruimte voor. Ze zoeken zingeving. Ze krijgen constant te horen dat ze dit of dat ‘moeten’ doen, en ze begrijpen het niet, want ze zijn toch volledig gezond?”*, getuigt een BAR.

Het werk van de BAR is volledig

gericht op mensen ontmoeten waar ze zich bevinden, en dan niet alleen geografisch, maar vooral ook op het vlak van hun leefsituatie, problemen, moeilijkheden en behoeften: *“Luisteren, in de breedste zin van het woord, naar wat de mensen zorgen baart, of het nu hun gezondheid is of wat dan ook. Daar begint alles mee”*, legt een BAR uit. Door de vertrouwensrelaties die ze opgebouwd hebben, hun focus op ‘gelijkheid’ en het feit dat ze mensen de keuze lieten, zijn de BAR een belangrijke verbindende schakel geweest tussen de coronamaatregelen en het grote publiek.

Er zijn echter een aantal valkuilen ontstaan die de ambiguïteit van deze rol illustreren. Zo werden sommige BAR bijvoorbeeld ingeschakeld door gemeentebesturen om een controlerende rol op zich te nemen bij acties gericht op de naleving van de coronaregels. Deze acties werden onmiddellijk herbekeken door de projectcoördinatoren en stopgezet. Uit de groepsdiscussies die hierop volgden, kwam duidelijk naar voren dat het werk van de BAR onder het deontologische kader van het

maatschappelijk werk valt, en dus ook respect voor het beroepsgeheim inhoudt¹³.

Deze eerste fase van het project, die voornamelijk in het teken stond van de strijd tegen het virus, was een tijd van experimenteren, waarbij de eerste krijtlijnen voor dit nieuwe beroep gaandeweg uitgezet werden. Naarmate het einde van de pandemie naderde, verminderden de taken die verband hielden met corona, tot ze uiteindelijk volledig uit het takenpakket van de BAR verdwenen. Toch zijn deze eerste mijlpalen en krijtlijnen van het beroep blijven bestaan, en ze blijven ook zinvol voor het beroep.

DRIE MANIEREN OM HET BEROEP VAN BAR TE BELICHAMEN

In dit deel belichten we drie manieren om een BAR te zijn, die opgetekend werden in drie verschillende actiegebieden in het Brussels Gewest. Er zijn drie elementen die een fundamentele rol spelen in de definitie van het beroep van BAR: de buurt, de hostingpartner en de BAR zelf. De lezer wordt in wat volgt op drie manieren ondergedompeld in het beroep van BAR en verschillende facetten ervan, maar uiteraard schetst dit geen allesomvattend beeld van alle bestaande werkwijzen en acties.

‘Buurtexpert’ Talia

Elke vrijdagochtend verloopt ongeveer hetzelfde: twee BAR begeven zich naar het plein waar de wekelijkse markt wordt gehouden in een wijk van Schaarbeek. Het gemeentebestuur heeft gezorgd voor een tafel en een tent waar Talia en haar

¹³ Het deontologische kader waarnaar het BAR-project verwijst, is dat van het Manifest van het Maatschappelijk Werk van het Comité de Vigilance en Travail Social (CVTS): https://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/Manifest_Nederlandse_versie.pdf

collega van 9.30 tot 12 uur kunnen zitten. Ze nemen er plaats met hun laptop met internetverbinding en enkele brochures. Beetje bij beetje komen bezoekers van de markt hun vragen stellen: Wat doen jullie hier? Voor wie werken jullie? Wat kunnen jullie voor mij betekenen? Sommige mensen kennen hen al en komen even goeiedag zeggen. Tijdens de pandemie hielpen Talia en haar collega's mensen met coronagerelateerde procedures: vaccinatieafspraken en PCR-testen regelen, Covid Safe Tickets afdrucken, informatie geven over reisbeperkingen, enzovoort. Nu beantwoorden ze veel bredere sociale vragen over geld, energiefacturen, administratieve procedures, taallessen en nog veel meer. Ze verwijzen mensen door naar lokale verenigingen. Ze delen de flyers die op tafel liggen uit en geven er een woordje uitleg bij in verschillende talen: Frans, Nederlands, Spaans en Arabisch. Ze zijn bekende figuren op de markt en in de wijk, en ze worden dan ook vlot aangesproken door voorbijgangers.

De buurt en haar inwoners

De buurt waar Talia nu al twee jaar werkt, is dichtbevolkt, kwetsbaar en multicultureel. Ze zoekt er specifieke locaties op om in contact te komen met bepaalde bevolkingsgroepen. Op deze markt zijn dat voornamelijk vrouwen met een beperkte koopkracht, vaak van buitenlandse origine. Talia bezoekt mensen als ze dat willen ook thuis, of ontmoet ze op plaatsen buiten instellingen om, zoals parken of openbare pleinen. Ze organiseert ontbijten met vrouwen en activiteiten met jongeren. Haar werkgebied omvat verenigingen, winkelstraten, zeer arme wijken, meer welvarende wijken en het gemeentehuis. Alles is kortbij en te voet bereikbaar. Terwijl de maatschappelijk werkers bij Talia's hostingpartner vooral expertise hebben op het vlak van maatschappelijk werk en individuele ondersteuning, wordt Talia door haar hostingpartner beschouwd als buurtexpert. De leden van het team gaan bij haar te rade als ze vragen hebben over bepaalde scheidingslijnen, uitdagingen en bevolkingsgroepen in de buurt: *"Ik kan me best wel vinden in de rol van buurtexpert. Ik heb hier*

altijd gewoond, dus ik ken de buurt als mijn broekzak, en ik voel me op mijn gemak bij allerlei verschillende soorten mensen", legt Talia uit.

Nauwe banden met de hostingpartner

Talia's hostingpartner is een vereniging voor sociale dienstverlening in de buurt van de markt. Zij kan mensen die dat nodig hebben makkelijk naar hun permanentiedienst doorverwijzen. De sociale dienst werkt wel samen met externe partners, maar de maatschappelijk werkers doen alles doorgaans op kantoor. Talia's missie bestaat erin om manieren te vinden om mensen te bereiken die geen gebruik maken van deze dienst, en ook een handje toe te steken bij de activiteiten van de dienst. Ze brengt de sociale dienst dichtbij de mensen door buiten de muren van de vereniging te werken. Haar collega's hebben daardoor vaak weinig zicht op wat ze doet, maar: *"we vertrouwen haar"*. *"Ze zet ook volledig nieuwe partnerschappen op"*, soms met verenigingen die geografisch dichtbij maar weinig

bekend zijn. Talia stelt prioriteiten en beslist vrij zelfstandig wat ze doet en wat ze belangrijk vindt: *"Ik ben iemand die altijd heel zelfstandig heeft gewerkt, dat zit in mijn natuur. En in deze job is het ook noodzakelijk om wat speelruimte te hebben, om flexibel te kunnen zijn. Dat heeft mijn hostingpartner heel goed begrepen. Zowel de communicatie als de samenwerking verloopt erg goed."*

Profiel, achtergrond en persoonlijkheid: de ingrediënten van een outreachende aanpak

Talia weet wat er leeft in de buurt, omdat ze er zelf opgegroeid is. Haar ervaringskennis van de openbare ruimte, interacties tussen mensen en de problemen waarmee ze te maken hebben, is heel breed. En die kennis heeft ze aangevuld met professionele kennis: ze studeerde voor maatschappelijk werker en deed ervaring op bij een sociale hulporganisatie. *"Sinds het begin van het BAR-project ben ik op zoek naar contact met buurtbewoners (...) Ik zou niet willen dat al mijn tijd*

gaat naar netwerken met verschillende verenigingen. Ik heb straat-hoekwerk gedaan, apothekers en winkeliers bezocht om mezelf voor te stellen, en zo is de bal aan het rollen gegaan. We hebben toen ook besloten om met een stand aanwezig te zijn op de wekelijkse markt. De mensen weten intussen dat ze me op vrijdagochtend op de markt kunnen vinden, en anders bij de sociale dienst (mijn hostingpartner). En ze kunnen me altijd bellen om een afspraak te maken, bij hen thuis of ergens in de buurt. Soms ontmoet ik mensen in het park”, legt ze uit.

Via haar houding en de manier waarop ze zichzelf voorstelt, probeert Talia een wederzijdse band op te bouwen, zonder dat de toon al te formeel of officieel wordt. Het komt erop aan om raakpunten en herkenningspunten te hebben: Talia is een jonge vrouw die Arabisch spreekt en geen logo's of badges van organisaties draagt. Sommige mensen hebben dezelfde levenservaringen meegemaakt als zij, wat een band schept. Deze herkenning zorgt voor minder vooroordelen en stigma's, en vormt zo niet alleen een kapstok om een

gesprek over ondersteuning en hulp aan op te hangen, maar ook een hefboom in de strijd tegen het niet-gebruik van rechten. Dankzij haar opleiding als maatschappelijk werker weet Talia dat informatie over hulpverlening zo toegankelijk mogelijk moet zijn. In haar contacten met mensen gebruikt ze hulpmiddelen (zoals flyers en websites), hulpbronnen en kennis op het gebied van Belgische en Brusselse sociale hulpverlening.

Voor Talia betekent outreaching bovenal eropuit trekken en buiten de muren gaan. Niet alleen de muren van de hostingpartner, maar alle muren van de verenigingen, organisaties en instellingen die samen de stad vormen. Het is de openbare ruimte, “waar mensen buitenkomen”, die haar werkterrein vormt. Talia wil zich echter niet opdringen: “Ik ben er als de mensen me nodig hebben.” Ze wil niets forceren en zeker niet de indruk geven dat ze alle huizen afgaat als een leurder. Het zijn de mensen die haar benaderen, niet andersom. Ze krijgt vaak telefoon van mensen die haar nummer hebben gekregen van een kennis, via mond-tot-mondreclame.

Jo, ‘een andere blik’

“Door COVID-19 kon de Dag van de Buren [een straatfeest met alle verenigingen in de wijk] niet meer plaatsvinden. Ik heb dit concept nieuw leven ingeblazen. Maar het is ook belangrijk om niet alles alleen te moeten doen.” Jo werkt sinds acht maanden als BAR bij een hostingpartner die stevig verankerd is in de buurt. Hij stelde meteen vast dat de groepsgroepen van de hostingpartner al goed draaiden en geen specifieke ondersteuning nodig hadden. Hij heeft dus nieuwe projecten uitgewerkt, zoals de fietstochten, een idee waarop men al begin vorig jaar aan het broeden was. Aangemoedigd door de directeur van de hostingpartner die het gebruik van de fiets stimuleert, en ondersteund door het psychologisch en medisch team dat sport beschouwt als onderdeel van persoonlijk welzijn, organiseerde Jo meerdere fietstochten in Brussel met buurtbewoners. Door samen te werken met een vereniging, kreeg hij gratis fietsen ter beschikking gesteld. Voor Jo is zijn opdracht gebaseerd op twee principes. Enerzijds gaat hij buiten de muren en trekt hij eropuit om een goed contact op te bouwen met de

verenigingen en ze toegankelijker te maken voor de buurtbewoners: “Er is bijvoorbeeld een Wijkinfo-punt in de buurt, maar dat bevindt zich in een vereniging. Dat houdt geen steek, vind ik. Zo bereik je geen mensen. Dat is geen outreaching, ook al claimt het dat wel te zijn.” Anderzijds maakt hij gebruik van zijn positie als halfvrije schakel bij zijn hostingpartner om de band met de interne diensten bij de partner te versterken door hen een handje te helpen tijdens bepaalde activiteiten, bijvoorbeeld toen het onthaalteam besliste om een spelletjesvoormiddag te houden in de wachtruimten.

De buurt en haar inwoners

De buurt waar Jo werkzaam is, heeft een sterke identiteit. Er zijn heel wat sociaal-culturele organisaties actief, die nauw samenhangen met de sociale geschiedenis van deze – historisch arme – wijk in Brussel. Heel wat buurtbewoners hebben huisvestingsproblemen, zijn dakloos of verblijven illegaal op het grondgebied. De buurt werd de voorbije jaren echter opgewaarderd en de renovatie van een deel van de gebouwen heeft

een nieuwe groep van voornamelijk jonge en sociaal-economisch welgestelde mensen aangetrokken. Jo past zich aan de verschillende bevolkingsgroepen aan door gebruik te maken van de ervaring van zijn collega-maatschappelijk werkers, psychologen, verpleegkundigen, enz. Hij vindt het erg belangrijk om telkens de 'juiste houding' aan te nemen. Jo legt vlot nieuwe contacten en onderneemt nieuwe projecten. Door het straatfeest te organiseren en een kaart van de buurt te maken, is Jo een aanspreekpunt geworden voor de verenigingen in de wijk. Hij maakt hen het werk gemakkelijker, maakt hen toegankelijker voor de doelgroepen en helpt mee het niet-gebruik van rechten tegen te gaan.

Nauwe banden met de hostingpartner

"Ik heb geluk: de hostingpartner en ik zijn een perfecte match. De vereniging heeft een heleboel geëngageerde medewerkers met wie ik me op één lijn voel." Jo werkt in een organisatie die al bijna honderd jaar gevestigd is in

een volkswijk in het centrum van Brussel. De vereniging biedt de bevolking verschillende diensten aan, zoals een sociale dienst, een medisch huis, psychologische zorg en alfabetiseringscursussen, en ook het Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) heeft er een consultatiebureau. Als BAR bekleedt Jo echter een gloednieuwe functie bij de hostingpartner. Jo is er verbonden aan de sociale dienst, maar hij gaat niet zoals zijn collega's te werk en heeft ook niet dezelfde opleiding gevolgd als zij (hij behaalde een diploma antropologie). Gezien zijn hybride rol bij de hostingpartner – in het kader waarvan hij vrij en autonoom werkt – zou hij volgens hem baat hebben bij begeleiding: *"Ik heb iemand nodig aan wie ik verantwoording moet afleggen. Vooral in het begin vond ik het belangrijk om uit te leggen wat ik deed, omdat ik niet wist of ik eigenlijk wel goed bezig was."* Voor zijn werk is het een goede zaak dat hij verbonden is aan zijn hostingpartner, omdat hij veel leert van zijn collega's. Maar het is een uitdaging om gefocust te blijven op outreaching, om de kantoormuren te verlaten en de organisatie op andere manieren in

contact te brengen met haar doelpubliek, kortom om het specifieke karakter van zijn rol als BAR te behouden bij de hostingpartner.

Profiel, achtergrond en persoonlijkheid: de ingrediënten van een outreachende aanpak

"In tegenstelling tot maatschappelijk werkers hoef ik geen individuele begeleiding te doen. En ik vind dat prima. Zo kan ik met een andere blik naar het werk kijken." Als antropoloog van opleiding kan Jo goed luisteren naar de redeneringen en vragen van de verschillende interne diensten bij de hostingpartner, naar de mensen die hij ontmoet en die naar hem doorverwezen worden, en naar de verenigingen in de wijk. Hij probeert de 'ontbrekende schakels' aan te vullen tussen de veldwerkers onderling en tussen de doelgroepen en de verenigingen. *"Ik werk graag op projectbasis"*, aldus Jo. Deze *"werkcultuur"* zoals hij het noemt, heeft een impact op de indeling van zijn werktijd. Jo heeft namelijk geen vaste uren – in de vorm van afspraken en permanenties – om

met de gebruikers te spreken. Hij legt contact met mensen wanneer hij bij het onthaal langskomt en in de directe omgeving van de hostingpartner. Soms begeleidt hij gebruikers naar hun afspraak bij de huisarts of het OCMW. Hij woont ook strategische vergaderingen bij samen met belangrijke lokale actoren. De bedoeling van die vergaderingen is om de krijtlijnen van de 0,5-lijn vast te leggen.

Kortom, Jo heeft meer dan één pijl op zijn boog. Hij is actief op verschillende niveaus: ten eerste door deel te nemen aan het denkproces en de concrete invulling van de outreachende aanpak met de institutionele actoren, ten tweede door projecten uit te voeren in het kader waarvan de verenigingen in de wijk worden samengebracht rond de kwestie van hun toegankelijkheid en hun aanwezigheid in de openbare ruimte, en ten derde door de gebruikers individueel en collectief te begeleiden in het kader van afspraken en aangepaste activiteiten.

Béatrice, 'outreaching doe je niet vanuit je kantoorstoel'

In het medisch huis waaraan ze als BAR verbonden is, heeft Béatrice een vergadering met Fabienne, coördinator van het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidscentrum¹⁴ (GWGC) dat binnenkort de deuren opent in de wijk. Aan de muur hangen een plattegrond, een virtuele foto van het toekomstige centrum en een tijdlijn met alles wat nog moet gebeuren tegen de opening over enkele maanden. Op de plattegrond toont Fabienne welk deel van het gebouw voorzien is voor het onthaal van de buurtbewoners en de openstelling tot de wijk, hoewel de organisatie en de activiteiten nog niet vastgelegd zijn: *"Deze hele groene zone is bedoeld als 'laagdrempelige toegang' om de mensen te onthalen en ze in contact te brengen met een dienst in het centrum of met een externe dienst. Deze*

'laagdrempeligheid' moet absoluut vastgelegd worden samen met de buurtbewoners. Dat is belangrijk als we iets willen veranderen aan het niet-gebruik [van rechten en diensten]." *"De inrichting van de ruimte zal een impact hebben op de betrokkenheid van de buurtbewoners bij het centrum", voegt Béatrice er nog aan toe. "Het centrum zal niet aan alle behoeften tegemoet kunnen komen, maar het is uiteraard essentieel dat de dringendste behoeften worden aangepakt!"*

Als BAR is het de taak van Béatrice om contact te leggen met de buurtbewoners en ze te betrekken bij de organisatie van het centrum en van de activiteiten die er zullen plaatsvinden. Fabienne en Béatrice hebben in een eerste fase met veel verenigingen samengewerkt in het kader van de analyse van het grondgebied en van de behoeften van de buurtbewoners. Daarna

hebben ze via het systeem van de Bri-Co's¹⁵ een wijkatelier georganiseerd om contact te leggen met de bevolking. Verschillende buurtbewoners hebben toen laten weten dat ze hun steentje willen bijdragen aan het centrum. Ze hebben ook voorstellen gedaan voor activiteiten die er zouden kunnen plaatsvinden: *"De mensen willen duidelijk niet dat het centrum een 'zoveelste instelling' in de buurt wordt, maar dat men er zich goed en welkom voelt", aldus Béatrice. "Er zijn enorm veel verenigingen in de wijk, en als BAR moet ik de mensen dus net doorverwijzen naar de juiste vereniging."*

De buurt en haar inwoners

Hoewel ze een ruimer gebied toegewezen kreeg, focust Béatrice voornamelijk op de buurt waarin haar hostingpartner en

het toekomstige GWGC gevestigd zijn. Ze legt dus in de eerste plaats contact met de bewoners in de onmiddellijke omgeving van het GWGC, dat in en rond het centrum meerdere diensten voor bijstand en gezondheidszorg organiseert om een doeltreffend territoriaal systeem te ontwikkelen qua toegang tot sociale bescherming voor de buurtbewoners. Beetje bij beetje leert Béatrice de buurt en de inwoners kennen: *"Ik ga naar het station, ik spreek er mensen aan die ik ken, en zo begin je echt banden op te bouwen in heel kleine gebieden",* legt ze uit. Ze is actief in een arme, erg dichtbevolkte en cultureel zeer diverse wijk met veel inwoners met een immigratieachtergrond. Er is ook een enorme sociaal woontoren opgetrokken.

¹⁴ Een Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidscentrum (GWGC) biedt op eenzelfde locatie eerstelijnszorg, sociale diensten, activiteiten rond gezondheids promotie, gemeenschapswerk, enzovoort aan. Het is een ontmoetingsplek waar de dienstverleners en de buurtbewoners samenwerken om op basis van een gemeenschappelijke visie laagdrempelige interdisciplinaire diensten en activiteiten aan te bieden, afgestemd op de behoeften in de wijk.

¹⁵ De Bri-Co's zijn een laagdrempelig instrument voor sociale interventies en worden ingezet op verzoek van actoren op het terrein om de uitvoering van concrete acties te stimuleren ter verbetering van de levenskwaliteit in bepaalde delen van Brussel. Het zijn plaatsen die drie volle dagen geopend zijn voor de bewoners van een beperkt grondgebied (hoogstens 5.000 buurtbewoners) en waar zij terecht kunnen en er naar hen geluisterd wordt. Meer info: <https://www.fdss.be/nl/buiten-de-muren/atelier-de-quartier-bri-co/>

Nauwe banden met de hostingpartner

Het medisch huis waar Béatrice werkzaam is als BAR coördineert samen met nog andere organisaties de oprichting van het GWGC. Zo kon Béatrice zelf ook haar tanden zetten in dit project. Ze deelt trouwens een kantoor met haar collega Hana, die zich bezighoudt met de activiteiten op het vlak van gezondheids promotie. Hana weet veel over de bevolking in de wijk en was dan ook een belangrijke bron van informatie voor Béatrice. Toch hanteren ze soms een verschillende aanpak op het vlak van gezondheids promotie. *“Hana moet meer focussen op het individu, ook al werkt ze met groepen”, aldus Béatrice. “Als BAR doe ik dat ook, maar ik ben meer gericht op gemeenschapsgezondheid en op de kwestie van de gezondheidsdeterminanten. We begrijpen elkaar soms moeilijk, omdat we niet dezelfde taal spreken.”* Het is niet altijd gemakkelijk om met deze verschillen qua aanpak en de vele opdrachten om te gaan: *“Ik zit soms in een tweestrijd, want als we activiteiten buiten de muren organiseren, wil de hostingpartner*

zeker zijn dat het iets opbrengt voor zijn organisatie. Sommige informatie over de toestand in de wijk is soms moeilijk aan te horen. Het kan contradictorisch zijn: je moet op de hoogte zijn van een behoefte, maar ben je bereid om alles aan te horen? En in het kader van mijn huidige opdracht verlaat ik de muren nog niet vaak genoeg.”

Profiel, achtergrond en persoonlijkheid: de ingrediënten van een outreachende aanpak

De organisatie van een Bri-Co is belangrijk geweest voor Béatrice in haar outreachende houding ten aanzien van de buurtbewoners. Voordat het Bri-Co plaatsvond, nam ze al verschillende maanden deel aan diverse activiteiten die georganiseerd werden in de wijk, in samenwerking met de gemeente, met haar hostingpartner en met de hostingpartner van haar rechtstreekse collega-BAR: een stand op de markt of op een andere openbare plaats, sensibiliseringsdag rond diabetes, wandelingen door de wijk of workshops in de

gemeenschappelijke tuin. Op die manier kon ze contact leggen met de bewoners van een sociaal appartementsgebouw, die haar vertelden dat hun woning hen zorgen baart. *“Het is belangrijk om de mensen op straat aan te spreken en daarna bij hen thuis langs te gaan”,* zegt Béatrice. *“[...] Veel mensen die hier [in het medisch huis] werken, krijgen de kans niet om bijvoorbeeld langs te gaan in deze sociale woontoren. Zij hebben dus geen benul van de realiteit. Door in die sociale woningen binnen te komen, leer je de wijk ook op een andere manier kennen.”* Ze voegt er nog aan toe: *“Outreaching doe je natuurlijk niet vanuit je kantoorstoeel. Je moet echt een goed beeld hebben van de situatie waarin de mensen zich bevinden.”*

Béatrice heeft een opleiding in sociale communicatie gevolgd. Ze is al jarenlang werkzaam in de sociale sector en als sociaal-culturele begeleidster in permanente educatie: *“Als vrouw leg ik gemakkelijker contact met andere vrouwen, ook met vrouwen van buitenlandse origine. In het begin is er altijd wel een culturele barrière, maar die is vrij snel overwonnen. Voor mij is het*

in ieder geval geen obstakel. [...] En dan is er ook nog de persoonlijke ervaring. Hoewel ik verder gestudeerd heb, kom ik eigenlijk uit een arbeidersmilieu. Daardoor heb ik vrij snel een klik met mensen met een dergelijke achtergrond, ook al valt dat niet meteen op. Ze praten over dingen die ik ken, zoals huisvestingsproblemen. Misschien ben ik daar gevoelig voor omdat ik in mijn gezin vroeger ook materiële problemen, zoals huisvestingsproblemen, heb gekend. Het maakt wel degelijk een verschil wanneer je het zelf meegemaakt hebt. Ik weet het niet uit een boekje, ik weet het uit eigen ervaring.” ▶

3. EEN DWARSDOORSNEDE VAN HET BEROEP

HOE BELICHAMEN DE BAR HET PRINCIPE VAN OUTREACHING OP BUURTNIVEAU?

De verschillende aspecten van het beroep

Zoals we in de interviews met enkele BAR hierboven al toegelicht hebben, spelen drie factoren een belangrijke rol bij de manier waarop een BAR een outreachende houding aanneemt en acties onderneemt: de buurt, de hostingpartner en de BAR zelf.

De **buurt** waarin een BAR werkt, de ruimtelijke en omgevingskenmerken en de problemen die de buurt typeren, de bijzondere kenmerken van de bevolkingsgroepen die in de buurt wonen, alsook de verenigingen en de activiteiten die al aanwezig zijn in die buurt bepalen het actiegebied van een BAR. Al deze aspecten bieden

ook mogelijkheden en instrumenten om activiteiten te organiseren, zoals het wijkfeest dat Jo organiseerde of het GWGC dat een centrale rol vervult in de activiteiten van Béatrice

De **hostingpartner** is een tweede factor die van invloed is op het werk van een BAR. In het algemeen is de hostingpartner een bron van hulp en ondersteuning voor de BAR door hen een territoriaal ankerpunt te bieden en door hen op te nemen in een team en te betrekken bij activiteiten. Toch stellen we vast dat de BAR en hun hostingpartner op heel uiteenlopende manieren samenwerken. Sommige hostingpartners zijn stevig verankerd in de buurt, waardoor de BAR makkelijker contact

kunnen leggen met de buurtbewoners. Andere hostingpartners trekken mensen van een groter gebied aan of zijn door hun ligging niet opengesteld naar de buurt (decentrale locatie, gecontroleerde toegang, enz.). Daardoor hebben de BAR het moeilijker om connectie te maken met de buurtbewoners. Sommige hostingpartners bieden activiteiten aan die mooi aansluiten bij het takenpakket van de BAR. Zij kunnen dan bijdragen aan die activiteiten. In andere gevallen bieden de BAR zelf activiteiten aan bij de hostingpartner. En tot slot, hoewel de hostingpartners een bron van hulp en ondersteuning zijn, kunnen zij soms ook de BAR vertragen in de uitvoering van hun opdrachten. Zo hebben sommige BAR moeite om de kantoorwanden te verlaten van een organisatie die een 'klassiekere' vorm van maatschappelijk werk gewoon is en waarvan de diensten wegens een structureel personeelstekort overbelast zijn. De BAR hebben een bijzondere plaats bij de hostingpartner in die zin dat ze tewerkgesteld worden in de organisatie maar er zelf geen werknemer van zijn, en dat ze als taak hebben om vooral buiten de muren van de organisa-

tie te werken. De relatie tussen de BAR en de hostingpartner is een samenwerking die moet worden opgebouwd rekening houdend met deze verschillende uitdagingen. Er worden dan ook uiteenlopende banden opgebouwd tussen de BAR en de hostingpartners naar gelang de ruimte voor autonomie en samenwerking. Want hoewel het voor de uitvoering van hun opdrachten noodzakelijk is dat de BAR autonoom kunnen werken, is het ook belangrijk dat beide partijen een professionele relatie opbouwen, die voor hen allebei van voordeel is en die de gezamenlijke opbouw van de sociale interventie bevordert, waarbij de BAR gebruik kunnen maken van de ervaring van de hostingpartner en zij op hun beurt een hulpmiddel kunnen zijn voor de hostingpartner. Vele BAR vinden het belangrijk om begeleid te worden, om referentiepersonen te hebben die op hen vertrouwen en die hen sturen. De autonomie van de BAR dient dus gepaard te gaan met degelijke ondersteuning en begeleiding, waarbij er uitgegaan wordt van vertrouwen en de maatschappelijk werkers wat bewegingsruimte krijgen.

Omgekeerd moeten de BAR hun verworven expertise benutten en delen, zowel in het kader van netwerken als in de bijzondere banden die zij opbouwen met mensen. Zo wordt deze expertise een echte troef voor de hostingpartner en wordt vermeden dat kennis gecompartmenteerd blijft bij bepaalde personen, wat niet bevorderlijk zou zijn voor het denkproces en de uitvoering van collectieve acties.

Het **profiel van de BAR, met hun achtergrond, ervaring en persoonlijkheid**, vormt de derde en laatste bepalende factor in het kader van een outreachende houding. Bij de ontwikkeling van hun activiteiten benutten vele BAR immers eerder verworven kennis en ervaring. Zo zal het voor een BAR die een opleiding opvoedkunde heeft gevolgd gemakkelijker zijn om straathoekwerk te doen en mensen in het openbaar aan te spreken, dan voor een maatschappelijk werker die geen opleiding heeft gevolgd om buiten de muren te werken. Of denk aan Jo die door zijn opleiding antropologie de verschillende denk- en actiologica's van de actoren in zijn buurt kan identificeren en ernaar luistert

om de dialoog met hen aan te gaan en partnerschappen op te bouwen.

Geografische nabijheid en nabijheid voor meer menselijkheid

Doordat de BAR buiten de muren werken, genieten ze veel **flexibiliteit**, zowel in hun aanpak om mensen tegemoet te komen als in de activiteiten die ze aanbieden. *“We hebben veel flexibiliteit in onze job, in tegenstelling tot sommige maatschappelijk werkers die aan een vaste werkplek gebonden zijn. Zij moeten binnen de muren blijven”*, legt een BAR uit. Die flexibiliteit laat ruimte voor creativiteit. In combinatie met een goede kennis van de buurt en van de buurtbewoners kunnen de BAR op die manier de juiste aanpak hanteren en de mensen geschikte oplossingen aanreiken. Mensen aanspreken in de wachtrij bij een dienst, deelnemen aan activiteiten in de buurt samen met andere verenigingen, flyers uitdelen op straat, meewerken aan een Bri-Co, op de wekelijkse markt staan met een standje, straathoekwerk doen in het openbaar ... het

zijn allemaal manieren voor BAR om het principe van outreaching concreet te maken.

We stellen dan ook vast dat de BAR – op een nogal eigengereide manier – verschillende vormen van “nabijheden” (Jamoulle 2007) onderhouden met hun publiek. Deze **nabijheden** zijn in de eerste plaats **geografisch** van aard: de BAR werken buiten de muren, ze kunnen dus bij de mensen thuis langsgaan of naar een openbare plaats trekken waar de mensen vaak komen of die zelf kiezen. Deze geografische nabijheid is ook van belang om de mensen fysiek te kunnen begeleiden naar een afspraak, bijvoorbeeld in het ziekenhuis of bij het OCMW. Maar *“hoewel de BAR een geografische nabijheid cultiveren, zijn ze ook toegewezen aan een plaats en een statuut die breken met de gebruikelijke regels met betrekking tot de hulp- en dienstverleningsrelatie tussen een hulpverlener en een begunstigde”* (Feron en Vankeerberghen 2022). De **nabijheden** tussen de BAR en hun doelgroepen zijn ook **relatief en symbolisch** van aard: zoals Talia en Béatrice duidelijk

maakten, wendde de BAR bepaalde persoonlijke kenmerken aan om hun doelgroep te benaderen (vergelijkbaar traject, dezelfde sociale of culturele achtergrond, dezelfde moedertaal, gelijkaardige gezinssituatie, hetzelfde geslacht, dezelfde leeftijd, enz.) om komaf te maken met vooroordelen, voorstellingen en de gevolgen van stigmatisering ten aanzien van hen. Zoals een BAR uitlegt: *“Doordat ik zelf van buitenlandse origine ben, kan ik dingen zeggen die een Belgische maatschappelijk werker niet zou durven zeggen (...). We maken vaak grapjes. Ik heb de indruk dat ik een soort van bemiddelaar ben tussen Oekraïners en België. Want ik ken het Oekraïense systeem en ik kan dus de verschillen uitleggen. En ik begrijp hen ook, want ik heb het ook allemaal meegemaakt toen ik in België arriveerde.”* De invloed van de persoonlijke eigenschappen van de maatschappelijk werkers, die mensen van dezelfde culturele origine en met dezelfde moedertaal aantrekken, is een gegeven dat vaak vastgesteld wordt in het kader van maatschappelijk werk, ook binnen de instellingen (Hubert en Vleminckx 2019).

Dat de maatschappelijk werker een stukje van zichzelf geeft aan de gebruiker in het kader van een hulprelatie doet de vraag rijzen naar de “juiste afstand” (Vlemingx en Serre 2015). Deze ‘juiste afstand’ is echter een vaag begrip dat afhankelijk van de maatschappelijk werker anders in de praktijk wordt toegepast. Sommige maatschappelijk werkers vinden dat “een deel van de eigen privacy afgeven deel uitmaakt van een professionele houding om de relatie in evenwicht te brengen en menselijker te maken” (ibid. p. 11).

In het kader van een outreachende aanpak betekent uitgaan van de behoeften van mensen dat de maatschappelijk werkers de nodige vrijheid krijgen om “vormen van ondersteuning te bedenken buiten een strikt kader” (Ravon 2008: 180) en dat zij zich openstellen voor ongeplande situaties. Afstand nemen van een traditionele werkhouding kan bij outreachend werken noodzakelijk zijn om alle mensen, ongeacht hun probleemsituatie, te bereiken en met hen een vertrouwensband op te bouwen, wat essentieel is in een hulprelatie.

Deze toenaderingen en relationele nabijheden worden bevorderd doordat de BAR buiten de muren werken en dus duidelijk niet verbonden zijn aan een instelling. “*Het zijn gewoon maatschappelijk werkers, die niet per se in verband gebracht worden met een instelling. En dat maakt hen veel toegankelijker ...*”, aldus een hostingpartner. Door deze **informele kant** kunnen de BAR op een andere manier contact leggen met mensen en zijn ze ook getuige van situaties waartoe andere maatschappelijk werkers geen toegang zouden hebben. Dit informele aspect is heel eigen aan het beroep van BAR en meteen ook een grote troef.

Kortom, deze nabijheden komen anders tot uiting van de ene BAR tot de andere. De combinatie van de persoonlijkheid, de opleiding en het profiel van de BAR met de bewegingsvrijheid die de BAR krijgen van hun hostingpartner en het kader waarin de BAR werken, zorgt er namelijk voor dat de BAR elk op een unieke manier hun werk kunnen doen in hun wijk.

Bewustzijn creëren rond deze nabijheden – om ze te onderzoeken,

verder te ontwikkelen en te versterken – lijkt dan ook noodzakelijk om er een goed doordacht beroepsaspect van te maken, zonder dat ze beperkt blijven tot intuïtieve eigenheden die losstaan van elkaar. De uiteenlopende werksituaties van de BAR en de waaier aan praktijken die daarmee gepaard gaat, zijn natuurlijk noodzakelijk om een relevante en efficiënte 0,5-lijn tot stand te brengen, maar er moet ook een coherente gedragscode worden vastgelegd voor het hele project. Daarom is de collectieve opbouw en afbakening van het beroep al vanaf het begin een integraal onderdeel van het BAR-project. Door de vragen, spanningen en situaties in het werkveld als team te bespreken, kunnen de grenzen van het beroep en de krijtlijnen van een professionele houding worden bepaald.

OUTREACHEN NAAR WIE?

Zoals hoger al vermeld, is een outreachende aanpak bij maatschappelijk werk gericht op specifieke doelgroepen, die meestal in de

marge van de samenleving leven. In het kader van het BAR-project is outreaching niet gebaseerd op een aanpak volgens doelgroep maar op een territoriale aanpak: zelf naar de bewoners van een wijk toe gaan en elk verzoek onvoorwaardelijk ontvangen. Dit is een kernelement in de bepaling van het beroep, aangezien de BAR, als generalistische maatschappelijk werkers die buiten de muren werken, geen vooraf vastgelegd werkthema, geen specifieke doelgroep en geen instelling hebben die grenzen stelt aan hun activiteiten. Het is echter de opdracht van de BAR om specifiek te werken met ‘kwetsbare’ doelgroepen. Een fundamentele vraag stelt zich dan: aangezien de BAR niet alle kwetsbare mensen tegemoet kunnen treden, hoe bepalen ze dan op welke mensen ze wel afstappen? De term ‘kwetsbare doelgroep’ dekt een heleboel profielen en situaties: kansarme studenten, eenzame senioren, alleenstaande ouders, steuntrekkers van het OCMW, daklozen, mensen zonder papieren, sociale huurders, enz. Het is niet gemakkelijk om de doelgroepen van de BAR af te bakenen. Op basis van de waar-

nemingen gedurende de eerste twee projectjaren kunnen we toch enkele krijtlijnen uitzetten.

In het algemeen is de outreachende aanpak van de BAR niet gericht op mensen die in de marge van de samenleving leven, zoals sekswerkers, drugsverslaafden en daklozen, die gewoonlijk benaderd worden door hulpverleners met specifieke opleidingen en middelen. Soms bouwen de BAR een band op met mensen in een situatie van ernstige uitsluiting, die volledig 'afgehaakt' hebben van sociale bijstand en gezondheidszorg. Dat is vaak het geval bij mensen die illegaal op het grondgebied wonen. De BAR ontmoeten hen tijdens hun straathoekwerk of tijdens permanenties voor de aanmelding voor voedselpakketten.

De meeste mensen die de BAR ontmoeten, staan al in contact met een dienst voor sociale bijstand of gezondheidszorg, maar deze dienst beantwoordt onvoldoende aan al hun behoeften en problemen. In het kader van een proces om collectief de krijtlijnen van het beroep van BAR vast te leggen, hebben de BAR outreaching als

volgt gedefinieerd:

Outreaching werken is in de eerste plaats de instellingen verlaten (buiten de muren) en op mensen toestappen die zelf niet naar de instellingen toe komen. In bredere zin betekent outreaching voor de BAR ook dat ze zelf het initiatief nemen om contact te leggen, zelfs met personen die wel naar de instellingen voor sociale bijstand komen. Ze verlaten dus niet alleen de instellingen, maar vestigen ook de aandacht van de gebruikers op een bestaande activiteit (FBMD 2022b: 8).

Ondanks de brede waaier van mensen die de BAR ontmoeten, is het mogelijk om een aantal kwetsbaarheidsfactoren te bepalen die bij die mensen terug te vinden zijn. De vaakst voorkomende zijn: een slechte kennis van de Belgische officiële talen (taalbarrière), geen toegang tot en/of geen kennis van digitale tools (digitale kloof), sociaal isolement, beperkte gezondheidsvaardigheden, illegale status, geen of zeer laag inkomen, fysieke of mentale gezondheidsproblemen, verslaving, handicap, schuldenlast, huiselijk geweld, vroegtijdig schoolverlaten, enz. Vaak

gaat het om een combinatie van meerdere kwetsbaarheidsfactoren, waardoor deze mensen nog meer uitgesloten en nog kwetsbaarder worden¹⁶.

We hebben eerder al gezien dat de persoonlijkheid van de BAR, hun achtergrond, hun culturele origine, hun geslacht en de taal die ze spreken, factoren zijn met een grote impact op de verschillende doelgroepen die ze ontmoeten. Ook kan hun hostingpartner het voor hen gemakkelijker maken om in contact te treden met bepaalde doelgroepen. Voor de BAR betekent werken op buurtniveau dan ook in geen geval dat ze de hele buurt systematisch volledig doorzoeken. De outreachende werkwijze van deze maatschappelijk werkers heeft wel betrekking op een hele buurt, maar uiteindelijk richten ze zich hierbij maar op bepaalde mensen in die buurt. Om hun opdrachten tot een goed einde

te brengen, moeten de BAR een netwerk van banden opbouwen, waarbij ze leunen op hun eigen profiel, hun vaardigheden en hun verankering bij hun hostingpartner. Voor een operationele en pragmatische territorialiteit moet er immers op de juiste schaal worden gewerkt. Zo schrijft Brusano het ook in zijn recente nota: *“Hoe lager het zorgniveau (uiteraard zonder waardeschaal), hoe kleiner en nauwkeuriger afgebakend het gebied moet zijn.”* (Brusano 2022: 36).

¹⁶ Deze kwetsbaarheidsfactoren kunnen in verband gebracht worden met een recente studie naar de kenmerken die maatschappelijk werkers herkennen bij hun doelgroepen in de 0,5-lijn: combinatie van kwetsbaarheden, onzekerheid, wijze van structureren, beperkt sociaal netwerk, comorbiditeiten, onzichtbaarheid/onder de radar, stigmatisering, ervaring met institutioneel geweld, toegangsproblemen, weinig of geen bescherming en niet aanvragen (Di Biagi et al. 2022).

OUTREACHING OM HET NIET-GEBRUIK VAN RECHTEN TEGEN TE GAAN?

De BAR werken in op meerdere oorzaken van niet-gebruik, vooral de oorzaken op individueel niveau bij mensen, zoals slecht geïnformeerd zijn, gevoel van schaamte of stigmatisering, vrees voor controle en voor de eisen die gepaard gaan met sociale bijstand, eerdere negatieve ervaringen, enz. Ze werken ook deels in op de oorzaken met betrekking tot de regeling van het onthaal bij de diensten en instellingen, door informatie beter toegankelijk te maken, door vertalingen aan te reiken, door de mensen fysiek te begeleiden naar de diensten, enz.

Aan de basis van elke actie ligt de **ontmoeting** met de persoon in kwestie. Zoals we eerder al zeiden, hanteren de BAR verschillende outreachende aanpakken om de mensen op te zoeken op de plaatsen waar ze zich bevinden, niet alleen geografisch gezien maar vooral in termen van leefomstandigheden, problemen, moeilijkheden en behoeften. En dan

begint de fase van het **luisteren**. Deze tweede fase is absoluut noodzakelijk om een hulprelatie op te bouwen, want *“ongeacht de betrokken bevolkingsgroep en het actiegebied, outreaching is in de eerste plaats respect hebben voor de wensen van mensen”* (Géry 2021: 4). Een van de opdrachten van de BAR is vervolgens **informatie verstrekken**: toegang geven tot juiste en relevante informatie ten aanzien van de situatie waarin de persoon zich bevindt, en in een taal die deze persoon beheerst. Maar informeren betekent ook nagaan of de betrokkene de informatie goed begrepen heeft en er iets mee kan doen. *“Dat is vaak een probleem in de diensten. Veel informatie wordt snel verstrekt en de betrokkene heeft de tijd niet om alles te begrijpen”*, aldus een BAR. Informeren betekent ook de deelname aan uitwisselingsmomenten vergemakkelijken voor mensen die hier gewoonlijk niet aan deelnemen (omdat ze te weinig zelfvertrouwen hebben,

geen vervoer hebben, de taal niet spreken, enz.), bijvoorbeeld door een groep mensen te vergezellen naar een thematisch evenement zoals een lezing, een gezondheidsfestival of een verenigingsdorp. Doordat de BAR de buurt zeer goed kennen en een professioneel netwerk hebben uitgebouwd, kunnen zij relevante informatie verstrekken en aangepaste hulp aanreiken. In ongeveer een derde van de situaties kunnen de BAR de mensen **rechtstreeks helpen**, bijvoorbeeld door te helpen bij een inschrijving of aanvraag of door een document af te drukken of te vertalen. In andere gevallen zullen de BAR de mensen **doorverwijzen** naar de juiste dienst door ze de contactgegevens van de dienst of van een referentiepersoon te geven, door direct een afspraak te maken voor hen of door met hen mee te gaan naar de afspraak. *“Mensen zonder papieren laat ik weten dat ze recht hebben op dringende medische hulp. Ik stel hen voor om een afspraak voor hen te helpen maken bij het OCMW. Soms hebben ze schrik om ernaartoe te gaan, en dan stel ik voor om met hen mee te gaan”*, aldus een BAR. In de mate van het mogelijke

binnen de relatie met de betrokkenen zorgen de BAR ervoor dat de mensen goed ontvangen en ten laste genomen zijn door de dienst. Al deze aspecten en omstandigheden van de hulprelatie tussen de BAR en de mensen zorgen ervoor dat zij effectief toegang krijgen tot de rechten en hulp waarvoor zij in aanmerking komen.

Een groot deel van de mensen die de BAR hebben ontmoet, staan al in contact met een dienst voor bijstand of gezondheidszorg. Zo lijkt het alsof ze wel degelijk gebruikmaken van hun rechten. Maar ondanks die professionele begeleiding hebben sommige mensen toch geen volledige toegang tot de rechten en hulp waarvoor zij in aanmerking komen. Zo kreeg een dame met een zware schuldenlast steun van het OCMW, maar zij wist niet dat er diensten voor schuldbemiddeling bestonden. Ander voorbeeld: een vader kreeg een uitkering van het ziekenfonds, maar die uitkering bleek onvoldoende te zijn om te voorzien in de behoeften van zijn gezin, en dus moest hij op zoek naar voedselhulp. Of nog, ouders konden hun kinderen niet online inschrijven voor een

zomerkamp, omdat ze niet met een computer konden werken. In al die gevallen zorgen de BAR ervoor dat de mensen een betere toegang hebben tot rechten en hulp.

Naast deze faciliterende rol vervullen de BAR ook een belangrijke verbindende rol (Morin 2004) door een band op te bouwen met mensen die vaak te lijden hebben onder sociaal isolement, onbegrip, stigmatisering of uitsluiting. De BAR vermelden dat ze vaak een luisterend oor en psychologische ondersteuning bieden, zonder daarom echt hulpmaatregelen te treffen. *“Als BAR zijn we er niet gewoon om sociale ondersteuning te bieden. Een van onze taken is ook om isolement tegen te gaan, (...) en een luisterend oor kunnen bieden is een van de vaardigheden van BAR”*, aldus een BAR. Deze verbindende rol is vooral belangrijk omdat de BAR – net als vele medewerkers van sociale diensten – soms structurele obstakels ondervinden wanneer ze mensen willen helpen. Een van die obstakels is dat de diensten moeilijk bereikbaar zijn, waardoor mensen afhankelijk worden van de maatschappelijk werkers en zij hun

administratieve en sociale stappen niet zelfstandig kunnen uitvoeren. *“Als ik zie hoe snel de andere sociale diensten onze telefoontjes beantwoorden, in tegenstelling tot die van gewone gebruikers ... dat is erg verontrustend. De gebruikers worden daardoor afhankelijk van ons, en dat zou niet mogen. (...) Het is echt een structureel probleem. Het bewijst dat we ons nut hebben, maar dat zou zo niet mogen zijn”*, legt een BAR uit. Een ander obstakel is de overbelasting van de diensten waarnaar de BAR doorverwijzen, maar ook dat hun werkwijze niet aangepast is aan de bijzondere kenmerken van de gebruikers. *“We doen wat we kunnen met de problemen van de mensen, maar wanneer het om structurelere problemen gaat, kunnen we niet zoveel doen voor hen ...”* Daardoor hebben de BAR soms de indruk dat ze gewoon “depanneren” of zich maar wat “redden”, zoals ze het zelf verwoorden. *“De problemen in de wijk zijn zo complex dat er structurele maatregelen nodig zijn. Ik depanneer de mensen. Maar met mijn klein rugzakje ga ik de dingen niet veranderen. Deze zomer heb ik samen met een andere BAR een aantal*

alleenstaande moeders zonder papieren ontmoet. We hebben in Koekelberg een vzw gevonden die voor twee euro voedselpakketten uitdeelt zonder om papieren of iets anders te vragen. We hebben ze goed gedepanneerd. Maar daarmee is hun situatie niet opgelost ...”, aldus een BAR. ▶

PERSPECTIEVEN

Centraal in het BAR-project staat een outreachende houding. Wat dit project zo bijzonder maakt, is dat deze beproefde houding in het kader van maatschappelijk werk een onderdeel is van een aanpak op het niveau van een welbepaalde buurt, en dus niet zozeer van een welbepaalde doelgroep. Op die manier richten de BAR zich tot een nieuwe (grote) bevolkingsgroep, die mogelijk te lijden heeft onder het niet-gebruik van rechten. Door ons te verdiepen in de activiteiten van een aantal BAR, ontdekten we drie elementen die samen doorslaggevend zijn in de omzetting van deze outreachende benadering in de praktijk op buurtniveau: de BAR zelf, de unieke samenwerking met de hostingpartner, en de specifieke kenmerken van de wijk in kwestie. De vele praktijken die daaruit voortvloeien, zijn uiteraard een grote troef, want daardoor kunnen de BAR zo dicht mogelijk bij de mensen werken en hun behoeften optimaal bepalen. Naast deze drie elementen is er nog de coördinatie van het project, die samen met de

BAR de krijtlijnen van het beroep vastlegt en voor meer samenhang zorgt. Tijdens regelmatige uitwisselingen tussen de BAR – ondersteund door een proces van actieonderzoek – worden de beroepspraktijken verder besproken en wordt er voortdurend nagedacht over het project, en dat is erg waardevol gezien de algemene overbelasting binnen de sociale sector. Regelmatige bezinning over het beroep is nochtans noodzakelijk om de nauwkeurigheid van het maatschappelijk werk te waarborgen en het te kunnen blijven aanpassen aan constant veranderende omgevingen.

Door te werken “[...] op basis van de vage grenzen van de buurt [...] over de institutionele grenzen heen” en door zich te baseren “op het maatschappelijk weefsel en de ervaringen van mensen” (Devlésaver 2022: 2), kijken de BAR af van de traditionele regels van het individuele maatschappelijk werk, terwijl ze tegelijkertijd ook de uitoefening van rechten trachten te verbeteren. Via hun activiteiten werken

de BAR in op meerdere oorzaken van niet-gebruik, en dan vooral de oorzaken op individueel niveau. Zij hebben echter maar weinig impact op de structurele oorzaken op het niveau van het beleid en de regelgeving en binnen de diensten en instellingen. De activiteiten van de BAR veranderen immers niets aan de complexiteit van de regelgeving, de voorwaarden voor de toegang tot rechten of het gebrek aan toegankelijke en aangepaste informatie over deze regelgeving. En ze kunnen evenmin iets veranderen (of toch maar weinig) aan het gebrekkige dienstenaanbod en aan de toegankelijkheid van die diensten. Zoals een BAR uitlegt: *“Aan de Wijkinfofunten krijgen de mensen informatie om gebruik te maken van hun rechten, maar dat neemt niet weg dat ze terechtkomen op een wachtlijst van tien jaar om hopelijk ooit een andere woning te kunnen krijgen!”* (geciteerd in CBCS 2022: 39). Er is dus nog heel wat steun en begeleiding nodig om ervoor te zorgen dat sociale bescherming en aanverwante diensten volledig inclusief zijn (Brusano 2022: 16). De toegang tot rechten en diensten is nog altijd ingewikkeld en gebonden aan

voorwaarden, en nog meer voor mensen die ze het hardst nodig hebben en die verschillende kwetsbaarheidsfactoren combineren.

Op dat vlak is het ongetwijfeld belangrijk om waakzaam te blijven, want de aanpak van niet-gebruik in combinatie met de benadering op buurtniveau kan ertoe leiden dat de bewoners (of categorieën van bewoners) van een buurt gestigmatiseerd worden als ‘minder in staat’ om contact te leggen met de diensten die zij nodig hebben. Dat discriminaties aan de kaak worden gesteld op basis van een specifiek criterium kan immers als gevolg hebben dat de persoon tot dat precieze criterium gereduceerd wordt in de ogen van het overheidsbeleid en de maatschappij (Maisin en Damhuis 2022). Met andere woorden, mensen zouden gedefinieerd worden op basis van hun woonomgeving, die al dan niet beschouwd wordt als een ‘probleemwijk’. Door op lokaal niveau te werken, is het bovendien mogelijk dat de verantwoordelijkheid te veel bij de lokale actoren en de buurtbewoners komt te liggen en dat sociale kwesties worden gedepolitiseerd. Zoals socioloog

M. Hamzaoui stelt: *“Zolang we sociale problemen systematisch naar het lokale niveau doorverwijzen, zijn we bezig met risicobeheer in plaats van met oplossingen (...) Het grondgebied wordt beschouwd als dé sociale topologie die sociale problemen voor ons zal opheffen. En zo kijken we niet naar wat er gebeurt op het vlak van sociale klassen en ongelijkheden”* (CBCS 2022: 43-44).

Om niet in de val van een hyperterritoriale aanpak te trappen, beschikt het BAR-project over een aantal instrumenten.

Het eerste instrument is de transversaliteit die ontstaat tussen de buurten waarin de BAR actief zijn, en die georganiseerd wordt op basis van gezamenlijke coördinatie en een proces van actieonderzoek. Regelmatige uitwisselingen over de situaties in de verschillende buurten helpen om de eigenheden maar ook de punten van overeenkomst van deze situaties onder de aandacht te brengen, om bruggen en synergieën te creëren en om de BAR verder te laten kijken dan hun specifieke acties en grondgebied.

Het tweede instrument is de ontwikkeling van gemeenschapsacties – een ander aspect van het werk van de BAR – om de collectivisering en politisering van de sociale problemen die de mensen ervaren te versterken. Gemeenschapsactie vergt echter tijd om op te zetten, vereist (bij)sturing en regelmatig overleg en is niet gemakkelijk te combineren met projectfinanciering op korte termijn. Een duurzame financiering van het project biedt dus perspectieven voor de verdere ontwikkeling van deze opdracht van de BAR.

Tot slot is pleitbezorging een manier om af te stappen van een werkwijze die uitsluitend op de mensen gericht is. De bedoeling hierbij is om de vaststellingen uit het veld te verzamelen en door te geven en ze vervolgens te organiseren en te communiceren met als doel ongelijkheidskwesties in het publieke debat te brengen en op de politieke agenda te zetten. Ook dat vergt tijd, processen en legitimiteit. In dat opzicht zou het goed zijn om de pleitbezorgers die al aanwezig zijn op het terrein via mobilisaties en protesten georga-

niseerd door verschillende collectieven, te versterken en te ondersteunen op lokaal niveau door de BAR en op gewestelijk en federaal niveau door de institutionele structuur die het project omkadert.

De langdurige betrokkenheid van de BAR bij verenigingen en buurten, de transversaliteit binnen het team en de ontwikkeling van politiserings- en pleitbezorgingsprocessen zijn essentiële aspecten van het project die het mogelijk maken om de positieve effecten van het outreachend werk door de BAR op de armoede- en ongelijkheidsproblemen in het Brussels Gewest te versterken. ▶

BIBLIOGRAFIE

- BAILLERGEAU, E. & GRYPONPREZ, H. (2020). « Aller-vers » les situations de grande marginalité sociale, les effets sociaux d'un champ de pratiques sociales. *Revue française des affaires sociales*, no. 2, pp. 117-136.
- BAILLERGEAU, E. (2007). Favoriser les liens sociaux de proximité : de nouvelles pratiques d'intervention sociale dans les villes européennes. *Pensée plurielle*, vol. 15(2), pp. 9-18.
- BERGER, M. (2019). *Le temps d'une politique. Chronique des Contrats de quartier bruxellois*. CIVA, Bruxelles.
- BRUSANO (2022). *0,5-lijn en -functie in de sociale/gezondheidsorganisatie in Brussel: referentiepunten*. https://www.brusano.brussels/layout/uploads/2023/03/2022.02_Analyse_0.5-nl.pdf
- CBCS (2020). *Organisation de l'aide et des soins de première ligne en Région bruxelloise. Note de vision politique de l'inter-fédération ambulatoire*. https://cbcs.be/IMG/pdf/cbcs_dossier_2020_fr_pages_v3.pdf?2623/82afe-a9958b0489b7dc8618c10e3583466096164
- CBCS (2022). *Territoire, la nouvelle star du social-santé? Bruxelles Infos Social*, N°180. https://cbcs.be/wp-content/uploads/2020/09/cbcs_dossier_2020_fr_pages_v3.pdf
- COGNET, M. (2021). La fabrique des inégalités de santé. Une réalité sociale trop souvent tue. *Revue française des affaires sociales*, no. 3, pp. 117-123
- DI BIAGI, L., VANDERHOFSTADT, Q., DEFRAINE, F., MELLIER, J., BENGOTXEA, A., FOUCART, J., D'ANS, J., MAHIEU, C. (2022). *L'accueil des plus vulnérables au sein de la fonction 0,5, une fonction d'adaptation ?* [Conférence]. Colloque Be.Hive. Objectif 2030 : Construisons les Synergies avec la première ligne. Gembloux. https://colloque2022.behive.be/presentations/Session6_LeaDiBiagi.pdf
- FDSSB (2022a). *Le projet des Relais d'Action de Quartier. Rapport de recherche*. <https://raq.brussels/fr/allcategories-fr-fr/document/document-balise-du-projet-septembre-2022>
- FDSSB (2022b). *Buurtactierelais. Krachtlijnen van het project*. https://raq.brussels/images/23-33%20-%20RAQ%20doc%20baliseNL_01.pdf
- FERON, P. & VANKEERBERGHEN, A. (2022). *Renouveler les pratiques d'intervention en temps de crise sanitaire ... et après ? Retour sur deux expérimentations bruxelloises* [Conférence]. Colloque GIS-Hybrida : Transformations des activités et des métiers du secteur social. Travail des frontières dans l'intervention sociale et la recherche. Rennes.
- GALAND, S., STROOBANTS, V., TERMOTE, H., VAN DE WIEL, A., VAN HOOTEGEM, H., DE BOE, F. (2013). *Sociale bescherming en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie - Tweejaarlijks verslag 2012-2013*. Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting. Brussel <https://armoedebestrijding.be/publications/verslag7/volledigverslag.pdf>
- HUBERT, H.-O., VLEMINCKX, J. (2019). *À la croisée des regards. Usagers et travailleurs sociaux*. FdSS, Bruxelles
- JAMOULLE, P. (2007). « La proximité ». *Les Politiques Sociales*, N°3-4, pp 43-59
- LENEL, E. (2022). L'action territoriale en réponse au non-recours aux droits sociaux ? *Bruxelles Infos Social*, N°180, pp. 20-23.

MAISIN, C. & DAMHUIS, L. (2022). Prostitution et accès aux droits. La portée démocratique du travail social. *Les Cahiers de la recherche action*, n°11, FdSS. https://www.fdss.be/wp-content/uploads/22-38-A5_Cahier_Researchaction-11-prostitution.pdf

MORIN, E. (2004). *La méthode VI*. Le Seuil, Paris.

MYAUX, D., SERRÉ, A., VLEMINCKX, J. (2020). Un accueil social de première ligne pour favoriser l'accès aux droits. Non-recours et sous-protection sociale. *Les Cahiers de la recherche action*, n°9, FdSS. https://www.fdss.be/wp-content/uploads/20016-A5_Cahier_Researchaction9_05.pdf

NOËL, L. (2021). Niet-gebruik van rechten en bestaansonzekerheid in het Brussels Gewest. *Brussels Studies*. Algemene collectie, nr.157. <https://journals.openedition.org/brussels/5569>

OBSERVATORIUM VOOR GEZONDHEID EN WELZIJN BRUSSEL (2016). *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise*. Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016. Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, Brussel. https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf

RAVON, B. (dir.), DECROP, G. & al. (2008). *Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure: clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires*. Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale.

REA, A. & FORTUNIER, C. (2021). *Les « invisibilisé·e·s » et le COVID-19. Bruxelles et crise socio-sanitaire (somme de 6 rappels)*. GERME ULB, Stad Brussel en OCMW van Brussel.

REA, A., RACAPE, J., FORTUNIER, C. (2022), « Les inégalités sociales et de santé du covid-19 », *Revue Médicale de Bruxelles*, n° 43-4, pp. 439-444.

THUNUS, S., DONNEN, A., CRETEN, A. & WALKER, C. (2023). *Melting point: de toegang tot en het gebruik van eerstelijnszorg door kwetsbare personen in het Brussels Gewes*. Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, Brussel. <https://www.ccc-ggc.brussels/nl/observatbru/accueil>

VLEMINCKX, J., & SERRE, A. (2015). Construction du lien et temporalités de la relation d'aide. *Les Cahiers de la recherche action*, n° 3, FdSS.

WARIN, P. (2010). *Le non-recours : définition et typologies*. Observatoire des non-recours aux droits et services. Grenoble. Working Paper

YVES, G. (2021). « Aller vers » pour promouvoir la santé des populations. *La santé en Action*, N°458, p. 4



NOTA'S

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.

NOTA'S

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.



RELAIS
D'ACTION
DE QUARTIER



**BUURT
ACTIE
RELAIS**

Met de financiële steun van de
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie



GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE