

‘DE ENE HULPVRAAG VLOEIT UIT DE ANDERE VOORT’ NELE, SARA & ELISE GETUIGEN OVER EEN JAAR ‘HOUVAST’ IN BRUGGE

Tekst: Team Houvast :Sabine Van Overloop, Nele Carlier, Sara Pintelon en Elise Van Wymeersch, met de hulp van Benedikte Van Eeghem (communicatie Mintus/OCMW Brugge)

In december van het coronajaar 2020 werd in Brugge ‘Houvast’ gelanceerd. Het project maakt deel uit van het sociaal relanceplan waarmee Brugge versterkt uit de crisis wil komen. Voor Houvast slaan OCMW Brugge en de sociale partners de handen in elkaar. Ze loodsen kwetsbare gezinnen doorheen het spreekwoordelijke doolhof van de hulpverlening. Het project maakt deel uit van het lokaal sociaal beleidsplan, drie maatschappelijk werkers zijn de trekkers.

Zeebrugge en Brugge-centrum: daar is het team van Houvast actief. De keuze voor de deelgebieden is geen toeval. Het aantal kwetsbare gezinnen met jonge kinderen is er het hoogst in de Brugse regio. Sara, Nele en Elise van Houvast ondersteunen de doelgroep via huisbezoeken en ontmoetings- en begeleidingsmomenten op scholen. Sinds de opstart hadden ze al 81 gezinnen en 190 kinderen in begeleiding. De meeste vragen gaan over administratie, financiële en vrijetijdsondersteuning.

Elise Van Wymeersch: “Binnen Houvast benaderen we mensen op een laagdrempelige en outreachende manier. Aanvankelijk runden we dit verhaal met anderhalve voltijdse medewerker, nu zijn er dat 2,5. We hebben geen contract in handen dat ondertekend moet worden, of een notitieboekje of aanmeldingsformulier. We baseren ons op de noden en vragen van de gezinnen zelf, niet op wat de doorsnee hulpverlening in eerste instantie aanbiedt.”

SAMENWERKING IS ESSENTIEEL

De dienstverlening van ‘Houvast’ heeft een duidelijke opsplitsing binnen het werkgebied: het team is aan de slag in Zeebrugge en Lissewege enerzijds en in Brugge-centrum anderzijds. De medewerkers baseren zich op een ruime kennis van de sociale kaart en expertise uit het maatschappelijk werk bij OCMW Brugge. Het maakt dat zaken waar nodig onderling, snel afgetoetst worden. De collega’s ondersteunen elkaar bij hun opdracht en inspireren elkaar om dingen ‘zo of zo’ aan te pakken. Samenwerking met de sociale partners binnen het sociaal relanceplan is daarbij een troef.

Nele Carlier: “Voor huisbezoeken slaat het team van Houvast de handen in elkaar met Kind & Gezin, CKG Sint-Clara, Kraamcentrum De Wieg, de scholen en het CLB. De begeleiding van mensen gebeurt op vrijwillige basis. Zo willen we ouders vooral het gevoel geven dat ze een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon, die bijspringt waar dat nodig is. De eerste spreekwoordelijke zaadjes worden voorzichtig geplant, tot mensen klaar zijn om ondersteuning te krijgen. We zien vaak ouders die ondanks hun job door de mazen van het net glijpen, die geen recht hebben op leefloon of leven op de armoedegrens. Ze hebben geen weet van bestaande vangnetten en tussenkomsten zoals de AXi-bonnen (kortingscheques voor vrije tijd en sport, BVE), onderwijscheques en tegemoetkomingen bij de jeugdbeweging of een zomerkamp. Ook daarbij reikt Houvast hen de hand: we leggen uit wat ze kunnen krijgen en hoe dat werkt én we gaan mee, dat is echt onze kracht.”

Nele is elke vrijdag aanwezig op een school in Brugge-Centrum. De zorgcoördinator stelde haar een poos geleden een ongehuwde moeder van 4 kinderen voor. De jongste dochter moest een bril dragen. Het advies was al een meermaals gegeven door het CLB maar de drempel om een oogarts te bezoeken, lag voor het gezin hoog. Daardoor raakte het meisje achterop.

“Na een paar huisbezoeken en gemoedelijke gesprekken, kon ik een consultatie bij de oogarts toch inplannen. Ik was erbij tijdens het onderzoek en ben ook mee het brilletje voor het meisje gaan

kopen. Omdat het gezin met een beperkt budget leeft, nam het OCMW de kost van het dossier ten laste. De week erna zag ik de moeder terug op de speelplaats. Ze kwam me spontaan tegemoet. “Where have you been all my life?”, zei ze. Zij maakte duidelijk dat ze een sociaal assistent kon gebruiken, dat ze al lang aan het ploeteren was en zoveel dingen niet verstond of er geen weet van had. Wij hebben het verschil gemaakt. Daardoor besef je: dit werk is écht nodig.”

GEDULD, EXPERTISE EN EMPATHIE

Cruciaal voor het team van Houvast is dat ze kwetsbare gezinnen dus wegwijzen maken in de ‘jungle’ van de maatschappelijk dienstverlening. OCMW, CAW, de KABA, school, CLB, de logopedist of oogarts: voor sommige ouders is het een complex kluwen. Ze zijn de Nederlandse taal niet altijd machtig en weten bijgevolg niet welk probleem eerst aan te pakken. Het advies van een school of CLB overvalt hen en net daar proberen Sara, Elise en Nele het verschil te maken. ‘Ingang vinden’ bij de betrokken gezinnen is de eerste stap. Het vergt geduld en expertise, net als inlevingsvermogen in de drempels die kwetsbare doelgroepen ervaren.

Sara Pintelon: “Wat we doen, is niet evident. In eerste instantie spreken we gezinnen voorzichtig aan, en daarna nog eens, en nog eens. Zo winnen we het vertrouwen. Als we een huisbezoek kunnen plannen en na de eerste ontmoeting mogen terugkeren, dan weten we dat we goed bezig zijn. Uiteraard moeten we blijven focussen op wat mensen van ons verwachten en niet andersom. Zo herinner ik me een bezoek aan een gezin waar twee kinderen op een stoel zaten. Er stond niks anders rond de tafel. Ik dacht stilzwijgend aan de aankoop van meubilair, maar de moeder had vooral ondersteuning nodig om logopedie voor één van haar kinderen aan te vragen. *First things first*, jawel. Daarnaast zijn we bij elke ontmoeting steeds alert voor zaken zoals kansarmoede en kinderarmoede.”

Het blijft ondanks de successen een intensief traject om mensen te bereiken, beaamt Houvast. De maatschappelijk werkers gaan op zoek naar gezinnen die nog geen hulp krijgen. Ze zijn onder andere aanwezig in scholen die weet hebben van een armoedeproblematiek, maar vaak weigeren de betrokken gezinnen resoluut hulp. Die spiraal moet doorbroken worden. Een gesprek begint doorgaans met een eenvoudige vraag en brengt geleidelijk struikelblokken aan het licht. In het beste geval krijgt Houvast het mandaat om een financieel onderzoek te doen. Daardoor kunnen ze hulpmiddelen aanvragen, zoals een KABA-pas. Met die pas kun je in Brugge terecht bij KABA, de sociale kruidenier die basisproducten aan lage prijzen verkoopt. Ook met vzw MamaStart werkt Houvast nauw samen. De organisatie bezorgt kledij en allerhande spullen aan kwetsbare jonge moeders, na doorverwijzing.

“ZE VROEG OF IK IETS VAN WASMACHINES AFWIST”

Sara: “Onze werking is een goed geoliede machine, waardoor we voor mensen veel meer kunnen doen dan je op het eerste gezicht zou denken. De ene hulpvraag vloeit uit de andere voort. We zijn vlot aanspreekbaar en de doelgroep maakt daar, zodra de schroom wegvalt, dankbaar gebruik van. Op een avond ontving ik bijvoorbeeld een Whatsapp-bericht van een moeder die vroeg of ik iets van wasmachines afwist. Helaas is dat niet het geval, maar ik ben toch naar haar thuis gereden. Door die vraag zijn we het ‘bredere’ gesprek aangegaan en bleek er meer nodig dan iemand die de wasmachine kon herstellen. We hebben een loodgieter ingeschakeld en daarnaast reikte ik materiaal uit Huis van het Kind Brugge aan voor de kinderen. Samen met de school bekijken we nu hoe we logopedie voor één van hen kunnen opstarten, met ondersteuning van het OCMW.”

Als je alle telefoons, mails, contacten, bezoeken en doorverwijzingen sinds de start optelt, ondernam Houvast al ruim 1.500 acties in regio Brugge. Sinds eind augustus is de werking gecentraliseerd in de

Joert in Assebroek. De medewerkers staan er in nauw contact met de brugfiguren voor onderwijs, Huis van het Kind Brugge, 't Scharnier en Blink. De laatste twee organisaties hebben expertise in de ondersteuning van kwetsbare jongeren en leerproblemen, of met jongeren die tijdelijk geen school meer lopen in een reguliere context. Die samenwerking komt iedereen ten goede, beaamt Elise Van Wymeersch.

“We vertrekken vanuit onze eigen ervaring en vullen elkaar gedurig aan. Het mooie is dat we zo hetzelfde doel dienen: kwetsbare gezinnen met jonge kinderen ondersteunen en hen op weg helpen, ook na de coronacrisis. De link met het OCMW en tal van partners geeft ons extra slagkracht. Tegelijk blijft het een permanente uitdaging om onze kennis over dienstverlening en wetgeving, up to date te houden. De voorwaarden veranderen soms snel maar we houden de vinger aan de pols. Zo kunnen we de mensen bereiken die door de mazen van het net glijpen en hun kinderen kansen bieden voor een kwaliteitsvolle toekomst.”

In Cijfers

Stand van zaken op 1 november

1. Aantallen

81	gezinnen in begeleiding
190	kinderen in begeleiding

2. Regio

- 38 gezinnen uit Zeebrugge en omgeving
- 43 gezinnen uit Brugge en randgemeenten

3. Begeleiding

47 gezinnen zijn kortdurend in begeleiding, er werden niet meer dan 5 gesprekken, bezoeken, etc voor dit gezin gedaan.

34 gezinnen zijn langdurend in begeleiding, we gaan regelmatig langs, begeleiding intensief (meer dan 5 acties)

In deze gezinnen hebben we heel wat acties geregistreerd, zoals gesprekken, telefoons, mails, begeleiding naar mama start, OCMW, Huis van de Bruggeling, kind en gezin etc

Momenteel zijn er reeds **1529** geregistreerde acties.

Voor ieder gezin registreerden we met welke vraag zij hoofdzakelijk bij ons terecht kwamen, dat is hieronder opgelijst:

vraag:	aantal:
Administratie	15
Andere	1
Financiën	14
Gezondheid	4
Kinderopvang	6
Opleiding	1
Opvoeding	6
Praktisch	3
Psycho-sociaal	9
Vrije tijd	16
Werk	0
Wonen	6

4. Gezinssamenstelling

- 33 alleen
- 46 samenwonende/gehuwd
- 2 nieuw samengesteld gezin

5. recht op verhoogde tegemoetkoming?

Van zodra mogelijk worden alle rechten uitgeput in de gezinnen, we houden goed bij wie reeds recht heeft op verhoogde tegemoetkoming en wie (nog)niet.

30 gezinnen hebben ondertussen recht op verhoogde tegemoetkoming

49 gezinnen hebben (nog) geen recht

2 gezinnen hebben we nog geen zicht op de situatie, we zijn nog in de verkennende fase.

6. Inkomen?

Van zodra mogelijk om te bevragen, registreren we ook wat de inkomensbron is van de mensen.

Voor 2 gezinnen kwamen we er nog niet toe om dit te kunnen bevragen.

55 gezinnen hebben een inkomen via arbeid

11 gezinnen hebben een ziekteuitkering

7 gezinnen hebben een werkloosheidsuitkering

6 gezinnen hebben een andere bron van inkomsten

7. land van herkomst

aantal	land
29	België
1	Ghana
1	Filipijns
1	Chinees
6	Marroko
1	Togo
1	Oekraïne
2	Moldavië
4	Ruwanda
6	Roemenië
1	Spanje
2	Polen
6	Afganistan
1	Liberië
5	Onbekend
1	Venezuela
1	Portugal
1	Syrië
3	India
3	Nepal
1	Zaire
1	Oeganda
1	Palestina
1	Colombia
1	Ivoorkust

Indrukken en signalen van de medewerkers.

- Houvast **helpt zonder voorwaarden**, er is geen controlefunctie, dat is aangenaam
- Nieuwkomers: hebben **echt nood aan mensen die de weg tonen** (groeipakket, wonen, andere rechten)houvast houdt echt vast, checkt of het gelukt is. Zij hebben vaak echt niemand.
- Gezinnen met werkende ouders: **waar zouden die anders terecht kunnen?**
- Zwemlessen, voetbal: **organisatie van A-Z**: whats app groep, aanleren van de weg, iedereen heeft materiaal? Er komt veel bij kijken; kinderen uit het zesde leerjaar kunnen nog niet zwemmen...
- Mensen van Zeebrugge zijn vaak gericht op Knokke-Heist/Blankenberge: er worden contacten gelegd met kind en gezin/spelothek/CKG/etc uit die regio.
- Geschrokken van de **leefsituatie** van heel wat gezinnen: in een kelder, een huis zonder meubilair, zeer grote gezinnen, vermoeden van mishandeling,.
- We begeleiden vrouwen die schrik hebben van hun huidige partner, waar partnergeweld, mishandeling, drugs, situaties zijn waar we proberen uit te vluchten. **Samen** naar een appartement kunnen **gaan kijken**: welke andere dienst zou dit kunnen opnemen?
- We zijn **echt vertrouwenspersoon** van heel wat mensen.
- Er zijn echt gezinnen zonder hulpverlening, waar het heel schrijnend aan toe gaat. Het is belangrijk dat we **blijven inzetten op die mensen die nog niemand hebben**.
- Gezien onze maatschappelijk werkers al jaren ervaring hebben en het OCMW als hun broekzak kennen, wordt hun advies vaak gevraagd. **Consult** voor die hulpverleners is mogelijk (bvb wegwijs maken binnen OCMW Brugge, adviseren welke eerste stappen wij zouden zetten).
- Het feit dat we al zo lang werkten in **OCMW Brugge** en dus heel veel werkingen en collega's **kennen** is echt een troef. Het is belangrijk om die link goed te onderhouden en blijvend op de hoogte te zijn van wijzigingen.
- Belangrijk om **ook andere hulpverlening goed te kennen** tot in detail. We plannen werkbezoeken in. Eerstvolgende contact: CAW.
- We volgen opleidingen presentietheorie, outreach, we zijn leergierig en willen blijven bijscholen. Deze manier van hulpverlening is echt anders dan wat we tot nu toe gewend waren.
- Gevoel **echt iets te betekenen** voor de gezinnen en de kinderen

BESLUIT

In het lokaal sociaal beleidsplan werd onder het actiepunt preventieve gezinsondersteuning opgenomen dat het outreachend werken met gezinnen met minderjarige kinderen in Zeebrugge en Brugge verankerd wordt.

Het zal **een uitdaging** zijn om te blijven focussen **op die gezinnen** die het meest kwetsbaar zijn en door **geen andere diensten gezien en geholpen worden**.

We proberen de gezinnen die onder de oppervlakte zitten naar boven te krijgen.

Dat vraagt veel van de maatschappelijk werkers, die er gelukkig ook veel voldoening uit halen.

