



ONDERSTEUNINGSNETWERKEN KWETSBARE GEZINNEN OP DE VLUCHT

INSPIRATIEGIDS



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven



INHOUD

VOORWOORD
PAGINA 5

INTRODUCTIE
PAGINA 6

LEESWIJZER
PAGINA 9

1 DE GEZINNEN
PAGINA 10

2 DE VRIJWILLIGERS
PAGINA 24

3 HET ONDERSTEUNINGSNETWERK
PAGINA 32

A. NETWERKKAART PAGINA 40

B. HET HANDELINGSPLAN PAGINA 42

**4 BELEIDSVOORWAARDEN
VOOR EEN STERK NETWERK**
PAGINA 44

DANK
PAGINA 51

VOORWOORD

Vluchtelingenwerk Vlaanderen zet zich samen met haar lidorganisaties en heel wat enthousiaste vrijwilligers in voor mensen op de vlucht. Samen stellen we vast dat ondersteuning geven aan kwetsbare gezinnen op de vlucht onontbeerlijk is, maar tevens een grote uitdaging vormt voor vrijwilligers. We zijn dan ook heel verheugd dat we vanuit het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid de steun kregen voor ons project 'Ondersteuningsnetwerken kwetsbare gezinnen op de vlucht'. Met dit project willen we de eerstelijnswerking voor gezinnen met een vluchtverhaal ondersteunen.

Vrijwilligers staan in dit project centraal. Hun rol is van onschatbare waarde. Vrijwilligers en de vrijwilligersverenigingen waarin ze zich organiseren, brengen een sociaal netwerk met zich mee, geven houvast en zijn informeel en laagdrempelig. De vertrouwensband die vrijwilligers met de gezinnen opbouwen is gebaseerd op gelijkheid en gemeenschappelijkheid en stelt steeds één doel voorop: de kwetsbare gezinnen die ze begeleiden niet loslaten. Maar tegelijk worden vrijwilligersorganisaties soms overspoeld met complexe hulpvragen waarmee ze niet altijd vertrouwd zijn. Hierbij vormt een vlotte samenwerking met institutionele actoren dan ook een essentiële factor. Een optimale en duurzame lokale ondersteuning van kwetsbare gezinnen op de vlucht gebeurt tenslotte via de efficiënte werking van elke actor op zich en de goede samenwerking onderling.

Voor Vluchtelingenwerk Vlaanderen is de samenwerking met Gastvrij Netwerk cruciaal om de vinger

aan de pols te houden en signalen van op het terrein te kunnen opvangen. Gastvrij Netwerk ondersteunt vrijwilligersorganisaties die zich op lokaal niveau inzetten voor mensen op de vlucht. Concreet voor dit project bood Gastvrij Netwerk voor ons het forum om in contact te treden met vrijwilligersorganisaties die bereid waren om deel uit te maken van de proeftuinen van het project. We danken dan ook van harte Gastvrij Netwerk en in het bijzonder Huizen van Vrede vzw uit Brugge¹, Vluchtelingenwerk Klein-Brabant-Willebroek² en Buddynetwerk Vluchtelingen regio Aalst³ voor de uitstekende samenwerking.

De context waarbinnen het project vorm kreeg was allerm minst evident. De opstart van het project viel nagenoeg samen met de tweede lockdown. Net als zovele andere eerstelijns werkers diende snel geschakeld te worden. Alternatieven moesten bedacht worden om de gezinnen de omkadering en opvolging te geven waar ze nood aan hadden. Maar evengoed moest het contact met institutionele actoren herdacht worden. In die zin is deze inspiratiegids dan ook zeker coronaproof.

We hopen dat deze inspiratiegids beleidsmakers, institutionele actoren en vrijwilligers kan inspireren en motiveren. Inspireren om verder in te zetten op de broodnodige beleidsinitiatieven. Motiveren om zichzelf te overstijgen en de handen in elkaar te slaan.

Dank aan Fien en Daphne en de vele andere collega's en partners die dit project mogelijk hebben gemaakt!

Tine Claus,
directeur Vluchtelingenwerk Vlaanderen,
2022

COLOFON

REDACTIE
Vluchtelingenwerk Vlaanderen

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
Tine Claus, Kruidtuinstraat 75, 1210 Brussel
Vluchtelingenwerk Vlaanderen vzw

VORMGEVING
Bert Blondeel

FOTO COVER
Getty Images

1. Op de [website van Huizen van Vrede](http://www.huizenvanvredevzw.be) (www.huizenvanvredevzw.be) vind je meer informatie.
2. Vluchtelingenwerk Klein-Brabant-Willebroek heeft geen eigen website maar op de [pagina van Gastvrij Netwerk](http://pagina.van.Gastvrij.Netwerk) (vluchtelingenwerk.be/gastvrij-netwerk/vluchtelingenwerk-klein-brabant-vaartland) vind je meer informatie over de vrijwilligersorganisatie en hoe je hen kunt bereiken.
3. Meer informatie vind je op de [website van Buddynetwerk Vluchtelingen regio Aalst](http://website.van.Buddynetwerk.Vluchtelingen.regio.Aalst) (buddynetwerk.aalst.wordpress.com).

INTRODUCTIE

HET PROJECT 'ONDERSTEUNINGSNETWERKEN KWETSBARE GEZINNEN OP DE VLUCHT'

Het project dat de basis vormt voor deze inspiratiegids werd uitgevoerd dankzij de projectoproep 'Outreaching bereiken van mensen in armoede' van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid. In het kader van het actieplan 'Zorgen voor Morgen' selecteerde het departement 75 projecten die 'mensen in armoede proactief opzoeken, opnieuw contact uitbouwen en onderhouden, hun netwerken versterken, connecteren met de samenleving en ervoor zorgen dat ze – wanneer nodig – psychosociale bijstand krijgen'⁴.

In tijden van corona – waarin de projectoproep gelanceerd werd – werd duidelijk dat heel wat mensen en mensen in een kwetsbare positie in het bijzonder, sociaal isolement ervoeren door de coronamaatregelen. Eerstelijnsactoren gaven aan dat ze moeite hadden om mensen te blijven bereiken. Beperkte digitale kennis en vaardigheden, geen toegang tot digitale infrastructuur, de angst om ziek te worden of anderen te besmetten, ... noopten mensen tot thuisblijven, afgesloten van de buitenwereld.

Dankzij de nauwe samenwerking met Gastvrij Netwerk en de lidorganisaties waar vrijwilligers zich inzetten voor mensen op de vlucht, kregen we inzicht in hoe vrijwilligers er toch in slaagden om mensen vast te houden, en in moeilijke tijden, niet los te laten. Toen voor veel mensen op de vlucht vele eerstelijnsdiensten wegvielen, bleef het contact met de vrijwilligers overeind. Vrijwilligers hielden contact met de gezinnen die zij begeleidden door een dagelijks telefoontje om te vragen hoe het ging. Ze spraken elkaar via WhatsApp of brachten een 'raambezoekje'. Vrijwilligers gingen voor mensen in isolatie inkopen doen en brachten de boodschappen aan huis. Ze verzamelden laptops en schakelden vrienden en kennissen in om mensen in hun moedertaal wegwijs te maken in de digitale wereld.

De nabijheid en flexibiliteit van mensen die op vrijwillige basis mensen op de vlucht begeleiden, de creativiteit

en het doorzettingsvermogen die zij vaak aan de dag moeten leggen, zijn factoren die een positieve impact kunnen hebben op mensen in een kwetsbare positie. Tijdens de coronacrisis en de opeenvolgende lockdowns als gevolg, toonden vrijwilligers opnieuw waar hun sterkte ligt.

Gastvrij Netwerk bestaat uit 42 lidorganisaties, goed voor een 1.700 actieve vrijwilligers⁵. Daarnaast zijn er nog tal van vrijwilligersinitiatieven actief in Vlaanderen die geen lid zijn van Gastvrij Netwerk. Uit gesprekken met vrijwilligers blijkt dat reguliere eerstelijnsactoren als OCMW, CAW, LOI, ... vaak beroep doen op vrijwilligersinitiatieven. Het is daar waar reguliere dienstverlening limieten ondervindt (door werkdruk, door de afbakening van doelgroep, door de urgentie van een casus buiten de reguliere werkuren, door onvoldoende – toegang tot – kennis van cultuursensitief werken, ...) dat vrijwilligers ingeschakeld worden.

In 'Sociaal Schaduwwerk'⁶ schrijven de auteurs dat die inzet van 'informele spelers in het welzijnslandschap' zelfs verder gaat. Vrijwilligers nemen taken over die eigenlijk tot de kerntaken van sociaal werker behoren: 'Hun speelruimte [van die informele spelers, red.] neemt zienderogen toe in een context van besparingen én vermarkting, van bureaucrativering en vermaatschappelijking. De gaten die geslagen worden door formele spelers of een terugtrekkende overheid, worden zo goed als het kan gedicht door informele spelers op het terrein'. Hoewel de taken die vrijwilligers en institutionele actoren opnemen erg dicht bij elkaar liggen (en zelfs overlappen?), vinden reguliere eerstelijnsactoren en vrijwilligers elkaar op lokaal niveau niet altijd. Ze vinden elkaar niet in de zin dat samenwerking ontbreekt of de samenwerking moeizaam verloopt. Bij beide partijen heerst soms ongenoegen en frustratie over hoe de ander werkt.

Vertrekkend van de situatie van vluchtelinggezinnen, is het belangrijk dat beide spelers – formele én informele

actoren – elkaar net wel vinden. Een goede samenwerking kan de kwaliteit van een ondersteuningsnetwerk rond een gezin alleen maar bevorderen. Het voedt wederzijds begrip voor elkaars rol en werk. Bovendien betreft een sterk netwerk het gezin ook actief in de begeleiding en de keuzes die gemaakt moeten worden. Een actieve rol voor het gezin in een ondersteuningsnetwerk vergroot de gedragenheid van beslissingen, de kans op positieve

WIE NAM DEEL?

Vluchtelingenwerk Vlaanderen nam in dit project een tweevoudige rol op. Enerzijds ging Fien Van Buggenhout als gezinswetenschapper aan de slag op de eerste lijn. Anderzijds capteerde en verbond Daphne Knoop als coördinator de inzichten en tekende zij de lijnen uit van deze inspiratiegids.

Via Gastvrij Netwerk waren 3 vrijwilligersorganisaties bereid om dit traject met ons te lopen. Vrijwilligers uit Huizen van Vrede vzw uit Brugge, Vluchtelingenwerk Klein-Brabant-Willebroek en Buddynetwerk Vluchtelingen regio Aalst lieten toe dat Fien de begeleiding van een gezin van nabij samen met de vrijwilliger opvolgde. Zo kreeg zij inzicht in de situatie van het gezin zelf en de rol van zowel de vrijwilliger(svereniging) als de andere actoren betrokken bij de begeleiding van het gezin. De projectmedewerker was hier voornamelijk brugfiguur in de zin dat zij de relevante actoren bij elkaar bracht, instrumenten aanreikte om de begeleiding te faciliteren

evolutie en stimuleert de zelfredzaamheid van dat gezin.

Het rond de (virtuele) tafel brengen van bovengenoemde actoren en de ontwikkeling van een versterkend samenwerkingsverband was de missie van ons project dat we op 1 februari 2021 konden aanvatten dankzij de steun van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid.

en een bemiddelende rol opnam wanneer actoren elkaar moeilijker vonden.

Van februari 2021 tot en met februari 2022 volgde Fien de begeleiding van een gezin in Affligem en een gezin in Bornem van dichtbij op. Zij leerde de werking van Huizen van Vrede vzw, Vluchtelingenwerk Klein-Brabant-Willebroek en Buddynetwerk Vluchtelingen regio Aalst van dichtbij kennen. Zij ging in gesprek met de gezinsleden zelf, vrijwilligers uit de 3 'proeftuinen', vrijwilligers uit het Gastvrij Netwerk, en eerstelijnsactoren die de gezinnen opvolg(d)en. Waar noden bij het gezin onbeantwoord bleven, ging Fien op zoek naar organisaties die zich op die noden konden richten. Het is dan ook dankzij de actieve medewerking van eerstelijnsmedewerkers van onder meer het OCMW, CAW, CLB, PIN vzw, de scholen van de kinderen (leerkracht, leerlingbegeleider, vervolgschoolcoach, ...) dat de netwerken vorm kregen.

4. Meer informatie vind je op de [website van Zorgen voor Morgen](https://www.zorgenvoormorgen.be) (zorgenvoormorgen.be).

5. Meer informatie over Gastvrij Netwerk vind je op de [website van Vluchtelingenwerk Vlaanderen](https://www.vluchtelingenwerk.be/gastvrij-netwerk) (vluchtelingenwerk.be/gastvrij-netwerk).

6. Schrooten, M., Thys, R., Debruyne, P. (2019) *Sociaal Schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap*. Politeia

▶ In de loop van het project ontmoetten Fien en Daphne ook de mensen van Samen Oplopen⁷. Samen Oplopen is een Nederlandse organisatie die al meer dan 10 jaar bestaat. Zij werken vanuit het uitgangspunt dat dat veel kwetsbare gezinnen baat hebben bij iemand uit hun eigen omgeving die een tijdje met hen oploopt en hen vanuit de eigen levenservaring kan ondersteunen. Als een gezin zich aanmeldt bij Samen Oplopen, zorgen zij voor een koppeling met een vrijwilliger die het gezin voor een periode van maximaal twee jaar zal ondersteunen. De vrijwilliger staat er niet alleen voor in het gezin, er is ook een coördinator betrokken die een professionele achtergrond als zorgverlener heeft. De coördinator volgt het gezin en de vrijwilliger mee op en zorgt ook voor de communicatie met

andere hulpverleners. Zo kan de vrijwilliger het gezin ondersteunen en zorgt de coördinator ervoor dat de vrijwilliger zelf ook ondersteund wordt en dat de taken die door een professional moeten worden opgenomen niet bij de vrijwilliger terechtkomen.

Zoals je kunt lezen heeft de organisatie Samen Oplopen bijzonder veel raakvlakken met de opzet en praktijk van ons project. Die gedeelde invalshoek en hun jarenlange ervaring maakten van het team van Samen Oplopen voor ons een klankbord waar we gedurende het project regelmatig op terug konden vallen.

De getuigenissen, ervaringen en inzichten uit die ontmoetingen, vormen de basis voor deze inspiratiegids.

7. Kom meer te weten over de werking van Samen Oplopen op [hun website](http://samen-oplopen.nl) (samen-oplopen.nl).

DE INSPIRATEGIDS

Er valt veel te zeggen over ondersteuningsnetwerken rond gezinnen op de vlucht, de rol van vrijwilligers hierin en de samenwerkingsmogelijkheden tussen formele en informele actoren in gezinsoriëntering en -begeleiding.

In deze inspiratiegids kiezen we ervoor om in de eerste plaats de mensen zelf aan het woord te laten, beknopte en heldere inzichten en tips mee te geven om zelf een sterk ondersteuningsnetwerk uit te bouwen en enkele instrumenten aan te reiken waarmee je als basiswerker aan de slag kan.

Deze inspiratiegids is dus in de eerste plaats geschreven voor zij die zelf op het terrein staan, voor zij die gezinnen begeleiden of zij die gezinsbegeleiders ondersteunen. Ook is deze gids geen finaal document maar eerder een startpunt van waaruit we verdere ervaringen en inzichten met elkaar willen delen. Deze gids moet vooral voer voor gesprek zijn. Want als het project 'Ondersteuningsnetwerken kwetsbare gezinnen op de vlucht' ons iets leerde, dan is het dat een goed gesprek – over de grenzen van taal, sectoren en organisaties heen – de sleutel is tot succes.

LEESWIJZER

In deze inspiratiegids zoomen we geleidelijk aan uit. We starten bij kern, de gezinnen zelf, en gaan vervolgens in op de ondersteuningsfiguren en -diensten rond de gezinnen, tot we aan het beleid komen.

In het eerste deel stellen we **de gezinnen** voor die aan ons project meewerkten. We kaderen hun situatie in België en tekenen op basis van hun verhaal het ondersteuningsnetwerk uit dat hen omringt. Om de privacy van de gezinnen te garanderen, gebruiken wij in deze gids fictieve namen. *(Hoofdstuk 1: De Gezinnen pagina 10)*

Daarna laten we **de vrijwilligers** aan het woord die samen met de gezinnen de hoeksteen vormen voor ons project. We gaan in op de rol die vrijwilligers (initiatieven) kunnen spelen in het onthaal en de begeleiding van gezinnen op de vlucht, en de noden die zij in hun vrijwilligerswerk ervaren. *(Hoofdstuk 2: De vrijwilligers pagina 24)*

In het derde deel kijken we naar **het netwerk** van informele en formele actoren dat rond een gezin met een vluchtverhaal is opgebouwd. Wie zijn de actoren die gezinnen op de vlucht ondersteunen? Met welke thema's gaan zij aan slag? Hoe kunnen zij samenwerken? We laten je hierbij zelf aan de slag gaan met een **netwerkaart** en **handelingsplan**. *(Hoofdstuk 3: Het ondersteuningsnetwerk pagina 32)*

Tot slot richten we ons tot beleidsmakers en verzamelen we de opvallendste **signalen** die we uit dit project halen. We gaan in op de rol van vrijwilligers, het belang van brugfiguren, de uitdagingen die het verschil in taal stelt en goede praktijken die ons inspireren om de vele actoren rond gezinnen op de vlucht samen te brengen. *(Hoofdstuk 4: Beleidsvoorwaarden voor een sterk netwerk pagina 44)*

DE GEZINNEN

MANAL

Manal is 45 jaar als ze uit Syrië vlucht met haar gezin van 6 kinderen. Haar man is in de oorlog omgekomen. Het gezin verblijft lange tijd in een vluchtelingenkamp in Jordanië. Omwille van de gezondheidstoestand van de oudste dochter wordt het gezin in 2015 met een humanitair visum naar België overgebracht. Initieel verblijven ze in het Lokaal Opvanginitiatief (LOI) van Puurs. De begeleiders in het LOI brengen Manal in contact met de vrijwilligers van Vluchtelingenwerk Klein-Brabant-Willebroek.

Het gezin woont intussen in Bornem. Manal en 2 van haar kinderen kampen met gezondheidsproblemen. Manals gezichtsvermogen gaat snel achteruit. Zij start met lessen Nederlands maar moet die opgeven als zij door haar slechtiendheid de les niet meer kan volgen.

De oudste dochter van Manal, Lina, zit in een rolstoel door een immuunziekte die haar de voorbije jaren erg verzwakte. Lina krijgt in België medische hulp en volgt Nederlandse les in basiseducatie. De jongste zoon van Manal heeft de stofwisselingsziekte ook. Net als zijn zus wordt zijn medische conditie in België van nabij opgevolgd. Hij gaat naar het buitengewoon onderwijs.

De tweede oudste dochter in het gezin, Nisa en oudste zoon Emir spreken vlot Nederlands. Nu Manal geen Nederlandse les meer kan volgen en haar Nederlands niet verder evolueert, worden Nisa en Emir vaak ingeschakeld als tolk. Nisa neemt veel administratieve taken op in het gezin en combineert dit met school. Zij volgt technische wetenschappen. Haar grootste droom is om haar middelbare schooldiploma te behalen.

HAMID & AMIRA

Het gezin Nasiri is één van de gezinnen die we tijdens dit project ontmoetten en opvolgden. Het gezin komt uit Afghanistan en bestaat uit Hamid, Amira en hun 8 kinderen.

Papa Hamid ontvlucht als eerste van het gezin Afghanistan en komt in 2017 in België aan. Tijdens zijn asielprocedure die 2 jaar lang duurt, verblijft hij in een opvangcentrum in Wallonië en leert hij er Frans.

In het voorjaar van 2019 komen de andere gezinsleden als gezinsherenigers naar België. Hamid vindt een woning voor hem en zijn gezin in Grimbergen en ontmoet er de vrijwilligers van de Onthaalgroep Vluchtelingen Grimbergen⁸. Wanneer de vrijwilligers in Grimbergen de staat van het huurhuis van Hamid zien, grijpen ze in.

Samen met het OCMW in Grimbergen, slagen de vrijwilligers er in om de woning onbewoonbaar te laten verklaren zodat het gezin naar een gezondere

en veiligere woning kan verhuizen. Na een lange en moeilijke zoektocht, vindt het gezin uiteindelijk een nieuwe woonplaats via het vrijwilligersinitiatief Buddynetwerk Vluchtelingen Aalst. Begin 2021 verhuist het gezin Nasiri naar een woning in Affligem.

De kinderen van Hamid en Amira zijn tussen 4 maanden en 19 jaar als ze intrekken in het huis in Affligem. De vrijwilligers in Affligem helpen de kinderen met de inschrijvingen op school. De jongere kinderen gaan naar de lagere school. De oudere kinderen, klaar voor de secundaire school, starten in het Nederlandstalige onthaalonderwijs (OKAN) waar ze 1 jaar de tijd krijgen om Nederlands te leren.

Hamid meldt zich aan bij VDAB om een job te zoeken. De VDAB informeert hem dat hij eerst Nederlands moet leren vooraleer hij kan starten met werken. Mama Nasimi wil starten met de cursus Maatschappelijke Oriëntatie en lessen Nederlands wanneer haar zoontje van 4 maanden wat ouder is.

⁸ Wil je weten wat de Onthaalgroep Vluchtelingen Grimbergen doet? Neem een kijkje op [de pagina van Gastvrij Netwerk](https://www.gastvrij-netwerk.be/gastvrij-netwerk/onthaalgroep-vluchtelingen-grimbergen) (vluchtelingenwerk.be/gastvrij-netwerk/onthaalgroep-vluchtelingen-grimbergen).



Foto's: Bert Blondeel

DE POSITIE VAN GEZINNEN MET EEN VLUCHTVERHAAL

Gezinnen met een vluchtverhaal bevinden zich in een heel specifieke positie in onze samenleving. Het leven dat zij in een ander land uitbouwden, werd abrupt stopgezet. Een moment van afscheid nemen van een plaats, een thuis en een leven was er meestal niet. Vaak was de mogelijkheid er ook niet om je voor te bereiden op die drastische verandering. Mensen op de vlucht worden op een heel abrupte manier losgerukt van alles wat ze kennen en moeten nieuwe wortels zien te krijgen in een land, cultuur en taal die doorgaans erg verschillend is van wat zij kennen. Bovendien is het gezin dan wel in een ander – en veilig – land, familieleden, vrienden en kennissen blijven achter. De afstand met en onzekere situatie voor zij die achterblijven, is een bron van stress voor het gezin.

Migratie haalt de rollen binnen het gezin drastisch door elkaar en zet zo de dynamiek in het gezin onder druk⁹. Elk gezinslid moet na migratie opnieuw 'wortelen': een nieuwe taal leren, zich wegwijs weten te maken in een nieuwe samenleving, een dagbesteding vinden, een sociaal netwerk uitbouwen, enz. Elk gezinslid moet zijn of haar leven heropbouwen. Op die manier komen heel wat noden en uitdagingen binnen in het gezin.

De vele factoren (van de vlucht zelf, de aankomst in een nieuw land, de asielpcedure, het zoeken naar een woning, het leren van een taal, ...) en de manier waarop die factoren op elkaar inspelen, zorgen ervoor dat het voor het gezin zelf moeilijk is om het overzicht te bewaren in hun ondersteuningsnoden. Waar kunnen zij nu precies ondersteuning gebruiken? Waar te beginnen?

Een externe partij buiten het gezin kan helpen om hier een overzicht in te krijgen en om te definiëren welke stappen ondernomen kunnen worden. In samenspraak met het gezin kan zo heel wat stress en kunnen zorgen voor het gezin wegvallen.

De stappen die hiertoe worden gezet verschillen van gezin tot gezin. Het is niet altijd eenvoudig om te zien wat er speelt in een gezin en waar zij nood aan hebben om de volgende stap te kunnen zetten. We zien dat het belangrijk is om alle gezinsleden zoveel mogelijk te betrekken en om met hen af te stemmen, niet alleen met de ouders of met diegene die zich het best kan uitdrukken maar ook en vooral met het gezinslid dat minder van zich laat horen.

9. In het boek 'Gezinnen na Migratie. Hulpverlening en gezinsbeleid in een superdiverse samenleving' (2022, Garant Uitgevers nv) gaan Dirk Geldof, Kaat Van Acker, Gianni Loosveldt & Kathleen Emmery (red.) in op gezinsbeleid in een superdiverse samenleving. Het boek heeft een bijzondere aandacht voor vluchtelinggezinnen. In het hoofdstuk over 'Parentificatie' gaan zij dieper in op de impact van migratie op de dynamieken van een gezin.

ENKELE TIPS

Op basis van de gesprekken met de gezinnen, de vrijwilligers betrokken bij het project en bij Gastvrij Netwerk en ervaren hulpverleners in ons netwerk, formuleren wij enkele tips en inzichten. Immers, als je gaat samenwerken met mensen in een kwetsbare positie is het erg belangrijk om vanuit een goede basishouding te starten.

1 NEEM TIJD OM KENNIS TE MAKEN

Elk gezin is anders. Dat geldt ook voor gezinnen die nieuw zijn in België.

Neem je tijd om een gezin te leren kennen. Ga met hen in gesprek. Welke uitdagingen zien de gezinsleden voor zich? Wat doet het gezin nu al? Welke zaken kunnen zij zelf opnemen? Welke ondersteuningsnoden geven zij zelf aan?

Eén belangrijk leerpunt lijkt mij wel het betrekken van het gezin zelf. In het overleg zijn zij weinig in beeld geweest zodat ik soms de indruk had dat er meer over het gezin en te weinig met het gezin is gewerkt. Corona was hierin een bezwarende factor: enerzijds was het een uitvergroter van obstakels, anderzijds bemoeilijkte het ook de communicatie. Online contacten zijn, vooral voor het gezin, minder persoonlijk en direct.

Piet - Vrijwilliger

2 LUISTER ACTIEF

Door actief te luisteren naar het gezin kan je horen wat de gevoeligheden zijn zodat je kan ondersteunen op maat van het gezin. Actief luisteren houdt in dat je open vragen stelt om een goed inzicht te krijgen in hun situatie. Probeer niet te snel antwoorden en oplossingen te formuleren, maar laat vooral het gezin aan het woord. Tijdens het gesprek geef je het gezin de kans om hun verhaal te vertellen en om aan te geven wat zij nodig hebben. Tegelijkertijd laat je aan het gezin de keuze wat zij wel en niet met je delen.

Het eerste gesprek met Manal ging enerzijds over praktische zaken waarbij zij best wat hulp zou kunnen gebruiken. Anderzijds vertelde ze ook over emotionele zaken zoals familie en vrienden die ze heeft moeten achterlaten in haar thuisland en het verdriet dat dit soms met zich meebrengt. Het verdriet maakt het voor haar soms moeilijk om taken af te werken.

In het gesprek stelden we een enkele open vragen om een beter zicht te krijgen op haar situatie en hoe wij haar daarin kunnen ondersteunen. Manal gaf aan dat er veel op haar schouders terechtkomt, zoals het leven in een nieuw land en het zorgen voor haar kinderen. Dit is soms wat veel om te dragen. Hoewel ze het fijn vindt om voor haar gezin te kunnen zorgen door bijvoorbeeld lekker te koken voor hen, gaf ze aan dat ze best wel wat ondersteuning zou kunnen gebruiken bij andere huishoudelijke taken. Zo had ze graag wat hulp gehad bij praktische taken zoals wassen, strijken, poetsen. Dit zou ook iemand kunnen zijn met wie ze af en toe gewoon kan babbelen. Voor haar zou deze ondersteuning welkom zijn zodat zij meer ruimte heeft om er te zijn voor haar kinderen en om zich te kunnen integreren door bijvoorbeeld met de vrijgekomen tijd Nederlands te kunnen leren. Nu heeft ze hier emotioneel noch praktisch de tijd voor.

Fien – Projectmedewerker

3 VOLG HET TEMPO VAN HET GEZIN

Ga niet te snel van start met actie ondernemen, maar volg het tempo van het gezin. Het tempo van het gezin kan anders liggen dan wat je zelf voor ogen hebt. Migratie is een heel impactvolle gebeurtenis waarvoor mensen de tijd nodig hebben om te verwerken. Het vraagt emotioneel tijd om te wennen aan een nieuwe omgeving.

Het tempo en de aanpak zal bij elk gezin ook verschillend zijn. Het ene gezin kan bijvoorbeeld al heel zelfredzaam zijn en vooral nood hebben aan iemand die hen sporadisch opbelt, vraagt hoe het gaat, een luisterend oor of een helpende hand aanbiedt. Een ander gezin kan meer behoefte hebben aan een intensieve(re) ondersteuning. Iemand die samen met hen de puzzel van ondersteuningsnaden en stappen ontwaart, die samen met hen oplossingen bedenkt en die stap voor stap met hen op weg gaat. Een gezin intensiever gaan begeleiden kan voor het gezin de springplank zijn om hun nieuwe leven uit te bouwen.

4 LAAT HET GEZIN EIGENAAR ZIJN VAN HUN EIGEN TRAJECT

Er kan soms heel veel tegelijkertijd op het gezin afkomen waardoor het als ondersteuner eenvoudiger kan lijken om zelf een paar taken over te nemen om het gezin hierin te ontlasten. Toch is het belangrijk om het gezin zoveel mogelijk te blijven betrekken bij de begeleiding. Laat hen de regie behouden over hun eigen weg en de doelen die ze zichzelf vooropstellen. Denk samen met het gezin na: Wat willen de gezinsleden realiseren? En wat is daarvoor nodig om dit waar te maken?

Een groot gezin met kleine kinderen en een kind met extra zorgen. Vader en moeder worden ondersteund door het OCMW. De vader uit het gezin volgt Nederlandse les, de moeder nog niet. De maatschappelijk werker van het OCMW stelt zich de vraag of ook de moeder al dan niet best Nederlandse les volgt zodat beide ouders zo snel mogelijk op de arbeidsmarkt terechtkomen en onafhankelijk kunnen zijn van het OCMW.

De maatschappelijk werker gaat eerst in gesprek met de moeder. Tijdens het gesprek met de moeder hoort ze dat de zorg voor haar kinderen momenteel veel tijd vraagt van haar. Op dit moment besteedt ze al haar tijd met de zorg voor haar baby en de andere kinderen. Ze wil graag Nederlands leren, maar daar zal meer ruimte voor zijn als haar baby wat ouder is en ook naar school gaat.

De maatschappelijk werker verplicht de mama niet om Nederlandse les te volgen, maar bespreekt samen met haar wanneer het mogelijk is om het traject Nederlands op te starten. Zo behoudt de moeder de regie over haar eigen traject.

De maatschappelijk werker overlegt telkens met het gezin wat de mogelijkheden zijn en gaat ook met hen in gesprek om van hen te horen hoe zij dit zien.

Fien – Projectmedewerker (Een maatschappelijk werker legde aan Fien uit hoe zij te werk gaat. Deze casus gaf de maatschappelijk werker aan als voorbeeld.)

Wij geven nieuwe vrijwilligers de presentiebenadering mee. Die benadering begint met gewoon achteroverleunen en meevolgen in het gezin om zo oog te krijgen voor waar er behoefte aan is, zonder meteen in actie te willen schieten. Dus niet als je ergens binnenkomt: het is hier een rommel, ik zal het wel even voor je opruimen. Sommige van de nieuwkomers hebben een enorm traumatische reis achter de rug en zijn er nog helemaal niet aan toe om allerlei dingen op te lossen, ze moeten eerst 'landen' en gaan daarna pas met hun issues aan de slag¹⁰.

Xandra – Groeimanager Samen Oplopen

10. Meer informatie over de presentatiebenadering vind je o.a. op de [website van Movisie](http://www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/presentiebenadering-basis-goede-zorg) (www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/presentiebenadering-basis-goede-zorg), een Nederlands kennisinstituut voor sociale praktijken.

Een ander voorbeeld van mensen instrumenten aanreiken om de zelfredzaamheid te verhogen, is de woon-CV die onder andere de vrijwilligersorganisatie Huizen van Vrede gebruikt om mensen te helpen zoeken naar een woning.

De woonbuddies stellen samen met het gezin een woon-CV op waarin het gezin zichzelf voorstelt, hun situatie omschrijft en zich eigenlijk 'verkoopt' aan de verhuurder. Met die woon-CV gaan ze zelf op zoek naar een woning. Als ze erin slagen om een woning te vinden dan is dat een enorme boost voor hun zelfvertrouwen en dit zet hen op weg naar meer zelfstandigheid.

Johan – Vrijwilliger

Het is belangrijk dat de verschillende rollen duidelijk zijn. Stel, de familie heeft honger. Je kunt ze dan een vis geven, je kunt ze een hengel geven of je kunt met ze uit vissen gaan. Sommige vrijwilligers willen direct een vis geven. Wat echter beter werkt is als de coördinator de hengel brengt en overlegt met de vrijwilliger zodat de vrijwilliger samen met het gezin kan gaan vissen en laten zien hoe je een vis kunt vangen. Als je zo te werk gaat laat je iedereen in zijn waarde én leer je de ander om het zelf te doen. Daar heeft hij uiteindelijk het meeste aan.

Xandra – Groeimanager bij Samen Oplopen

5 LAAT TAAL GEEN DREMPEL ZIJN

Soms zijn er drempels die het moeilijker maken om alle gezinsleden actief te betrekken. Het taalverschil vormt een belangrijke uitdaging. Wanneer een gezinslid geen taal machtig is die je zelf beheerst, richt je je al snel tot een gezinslid dat zich wél in een gemeenschappelijke taal kan uitdrukken.

Door een tolk in te zetten verlaag je deze drempel en geef je mensen de kans om actief deel te nemen aan het gesprek, maar een professionele tolk inzetten voor een gesprek is niet altijd mogelijk. Particulieren hebben geen toegang tot de dienst Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie & Inburgering. Zo is een professionele tolk inschakelen heel duur voor vrijwilligers. Wat kan je doen als er geen tolk beschikbaar is? Dit zijn de tips die vrijwilligers uit Gastvrij Netwerk met ons deelden.

Zoek een organisatie die je kan helpen

- Neem contact op met een organisatie die toegang heeft tot de dienst Sociaal Tolken & Vertalen van het Agentschap Integratie & Inburgering (AgII). De tolkdienst is toegankelijk voor elk erkend Vlaams instituut dat met het AgII een overeenkomst heeft afgesloten. Je kan via hen beroep doen op telefoontolk en tolken ter plaatse¹¹.
- Ga in gesprek met de maatschappelijk werker van het OCMW. Het OCMW kan tolken inschakelen wanneer de cliënt de taal niet (voldoende) spreekt. Wil je in gesprek gaan met het gezin? Vraag dan via het OCMW aan of een gesprek met een tolk mogelijk is. Bij delicate onderwerpen zoals beslissingen van het OCMW, de rechtbank, ... is het OCMW verplicht om uitleg te geven bij een brief die ze hierover naar hun cliënt sturen¹².
- Doe beroep op een intercultureel bemiddelaar.
- Doe beroep op sociaal tolken.
- Sommige vrijwilligersverenigingen kloppen aan bij de hogeschoolopleidingen Tolken & Vertalen. De verenigingen kunnen de studenten ook een stage aanbieden.

11. Meer informatie over de dienstverlening van de dienst Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie & Inburgering vind je hier.

12. Meer informatie over de bevoegdheden van het OCMW vind je op de [website van Sociale Zekerheid](http://www.socialsecurity.be/citizen/nl/hulp-ocmw/financiele-hulp/wat-doet-een-ocmw) (www.socialsecurity.be/citizen/nl/hulp-ocmw/financiele-hulp/wat-doet-een-ocmw).

Zoek in je netwerk wie kan helpen

- Ga na in jouw netwerk of iemand kan tolken. Vrijwilligersorganisaties die al langere tijd mensen begeleiden, bouwen een netwerk op waarin heel wat talen worden gesproken. Ga bij mensen na of zij bereid zijn om in de toekomst voor anderen te tolken. Licht op voorhand toe wat het onderwerp zal zijn van het gesprek. Zo kan iemand aangeven of hij of zij zich comfortabel voelt om te tolken.

We hebben het gezin ook een aantal keer thuis bezocht om voornamelijk met Manal in gesprek te gaan. In het begin verliep het contact niet altijd als vanzelfsprekend aangezien de dochter moest vertalen voor haar. Manal spreekt geen Nederlands omdat ze door haar visuele beperking geen lessen Nederlands kan volgen. Uit de pogingen om contact te leggen met haar leek dat ze niet erg openstond voor het project, ze leek zich soms afzijdig te houden. Toen ik aansloot bij het project, bood ik aan om Fien te vergezellen bij haar bezoeken aan Manal. Gezien mijn opleiding Arabistiek kon ik tolken. Tijdens het gesprek tussen Manal, Fien en ik zagen we hoe Manal openbloede. Ze kreeg de ruimte om heel haar verhaal te vertellen.

Daphne – Projectcoördinator

- Probeer het gezin te matchen aan een vrijwilliger die dezelfde taal spreekt.
- Ga naar in het netwerk van het gezin of iemand kan tolken: een vriend, een buur, een kennis? Probeer wel te begrijpen wat de rol is van die kennis in het gezin en of hij of zij zich comfortabel voelt om voor het gezin over een bepaald onderwerp te tolken.

Ook als er een vriend of ander familielid informeel komt vertalen is het belangrijk om je bewust te zijn van de context. Wat is de relatie tussen die persoon en het gezin dat je begeleidt? Vertaalt hij of zij exact wat je zegt of wordt er een eigen invulling aan gegeven? Is er sprake van een taalbarrière, bijvoorbeeld doordat er verschillende regionale dialecten gesproken worden? Het is niet de bedoeling om je wantrouwend op te stellen tegenover de persoon die komt helpen vertalen, maar het is wel belangrijk om je bewust te zijn van

de context en de eventuele beperkingen zodat je goed kunt inschatten in welke situaties je wel of niet diens hulp kunt inschakelen. Je wilt namelijk vermijden dat de persoon die je ondersteunt zich niet volledig vrij voelt om te zeggen wat hij of zij wil zeggen vanwege bepaalde sociale normen (man-vrouwverhouding of respect voor ouderen bijvoorbeeld) en dat de persoon die vertaalt het gesprek stuurt en zijn eigen adviezen geeft. Als je merkt dat dit gebeurt, houd er dan rekening mee dat deze persoon dit waarschijnlijk met de beste intenties doet.

Elmira – Coördinator Mind-Spring voor het CAW Oost-Vlaanderen (Elmira begeleidde tijdens het project enkele intervisiemomenten met de vrijwilligers)

Gebruik hulpmiddelen

- Veel mensen gebruiken Google Translate, Deepl of andere websites om te vertalen. Met je gsm kan je makkelijk foto's nemen van de tekst en die in één keer laten vertalen. Let wel op: zinnen worden zeker niet altijd correct vertaald. Soms is het beter om kernwoorden te vertalen.
- Vraag het gezin voor administratieve taken om een foto van de documenten op te sturen. Een vrijwilliger zorgt voor een vertaling via een vertaalsite en leest nadien na of de Nederlandse vertaling, wel een consistente tekst is. Ook hier blijft de kans op foute vertaling of misverstanden groot.
- Als je juridische informatie in eenvoudige en heldere taal wilt toelichten, dan kan je beroep doen op de website Helderrecht.be.

We bieden bruikbare, relevante en steeds actuele juridische informatie aan, in verschillende domeinen: familie, wonen, geld, werk, vreemdelingen, sociale bescherming en justitie. We willen iedereen toegang geven tot de geschikte juridische informatie op het juiste moment. Wij richten ons vooral op hulpverleners die werken in verschillende sectoren: de sociale, de medische, de juridische, enz. Via hen bereiken we de meest kwetsbare burgers. Onze juridische diensten omvatten onder andere: een telefonische adviesdienst; een website met vragen en antwoorden in klare taal; opleidingen in verschillende juridische thema's; de publicatie van modelbrieven, brochures, schema's en contracten in klare taal.

Website Helderrecht.be

- De Huurdersbond ondersteunt mensen bij het begrijpen van huurcontract. Meer informatie over hun dienstverlening vind je op [hun website](https://www.huurdersplatform.be/hb) (huurdersplatform.be/hb).

Welk hulpmiddel gebruik je nu in welke situatie? Hoe gevoeliger de informatie is, hoe moeilijker om te weten wie je kunt inschakelen. Bij twijfel biedt de [beslisboom van het Agentschap Integratie en Inburgering](https://www.integratie-inburgering.be/nl/communicatiewaaijer-om-taaldrempels-in-hulp-en-dienstverlening-te-verkleinen) (www.integratie-inburgering.be/nl/communicatiewaaijer-om-taaldrempels-in-hulp-en-dienstverlening-te-verkleinen) richtlijnen en waardevolle tips.

6 WAARDEER DE MOEDERTAAL

Ouders zullen hun kinderen vaak opvoeden in de moedertaal. Dat is goed want het is wetenschappelijk bewezen dat kinderen die hun moedertaal perfect beheersen ook beter andere talen aanleren. Het is dus belangrijk dat zij vaak hun moedertaal spreken. De moedertaal is ook belangrijk om de relatie met het thuisland en de familie daar te behouden.¹³

13. In het boek 'Gezinnen na Migratie. Hulpverlening en gezinsbeleid in een superdiverse samenleving' (2022, Garant Uitgevers nv) gaan Dirk Geldof et al. in op gezinsbeleid in een superdiverse samenleving. In het hoofdstuk over moedertaal vind je meer wetenschappelijke inzichten in de rol van moedertaal in taalontwikkeling.

7 ZET KINDEREN ZO WEINIG MOGELIJK IN ALS TOLK

Het is een goede reflex dat je de kinderen niet betreft bij vertalingen voor het gezin. Door kinderen als tolk in te zetten, plaats je ouders en kinderen mogelijk in een moeilijke positie. Elmira die daarnet al aan het woord kwam, vertelt tijdens diezelfde interview het verhaal van een gezin uit Somalië. De dochter uit het gezin werd door de sociaal assistent van het opvangcentrum als tolk ingeschakeld om met haar moeder naar de gynaecoloog te gaan. Voor het meisje was dit een heel traumatiserende ervaring want in de Somalische cultuur is dit thema taboe. Later wordt het meisje zelfs ingeschakeld om andere vrouwen naar de gynaecoloog te begeleiden en te tolken. Dit meisje gaf jaren later aan dat dit erg choquerend voor haar was geweest.

Ook An, vrijwilliger bij Buddynetwerk Vluchtelingen regio Aalst, geeft aan dat Nisa, de tweede oudste dochter van Manal, vaak het aanspreekpunt is van het gezin.

De communicatie met het gezin verloopt eigenlijk voornamelijk via de oudste dochter. Zij vertaalt de officiële brieven en e-mails en gaat mee naar allerlei afspraken om voor haar moeder te vertalen. Ze heeft vlot Nederlands geleerd en doet het goed op school, maar moet er wel heel hard voor werken. Soms geeft ze wel aan dat de extra verantwoordelijkheden die ze in het gezin opneemt eigenlijk wat te veel voor haar zijn.

An - Vrijwilliger

Uit gesprekken met vrijwilligers en hulpverleners en uit de literatuur weten we dat deze situatie vaak voorkomt. De oudste zoon of dochter leert de taal sneller dan de ouders en vindt ook sneller de weg in de nieuwe omgeving. Daardoor gebeurt het dat hij/zij het aanspreekpunt wordt voor het gezin, in plaats van de ouders. Het opnemen van deze rol kan ervoor zorgen dat de verhouding tussen ouders en kind verandert, dat de ouders afhankelijker worden van hun kind dan andersom. Dit kan voor spanningen binnen het gezin zorgen. Als het kind een deel van de ouderrol op zich heeft genomen, hoe blijven ouders dan voldoende krachtig in hun ouderrol? Als ze voor zoveel zaken afhankelijk zijn van hun kind, kunnen ze hun kind dan nog ondersteuning en duidelijke grenzen bieden? Bij wie kan het kind terecht met zijn/haar eigen vragen en zorgen? ¹⁴

Als je een gezin begeleidt is het belangrijk om hier aandacht voor te hebben. Het is natuurlijk heel handig als een van de kinderen de communicatie kan vergemakkelijken, en voor eenvoudige, praktische zaken hoeft dat niet noodzakelijk een probleem te vormen. Als het om complexe, persoonlijke onderwerpen gaat, is het belangrijk om het kind daar niet mee te belasten en juist rechtstreeks met de ouders te communiceren. Het kan zwaar zijn om gevoelige onderwerpen te moeten vertalen, zeker als je een persoonlijke band met de ontvangers van de boodschap hebt. Het is onmogelijk voor een kind om zich in zo'n situatie neutraal op te stellen. Als je rechtstreeks met de ouders communiceert, kun je hen terug versterken in hun rol als ouder.

14. In het boek 'Gezinnen na Migratie. Hulpverlening en gezinsbeleid in een superdiverse samenleving' (2022, Garant Uitgevers nv) gaan Dirk Geldof et al. in op gezinsbeleid in een superdiverse samenleving. In het hoofdstuk over parentificatie vind je meer informatie over de impact van migratie op gezinsdynamieken.

8 HET GEZIN EN ZIJN CONTEXT

Wanneer je als ondersteuningsfiguur terechtkomt in een gezin zijn er heel wat zaken om rekening mee te houden. Je komt namelijk terecht in een gezin waar al een bepaalde dynamiek heerst, waar misschien heel wat uitdagingen zijn en zelfs spanningen.

Door je luisterend en onbevooroordeeld op te stellen kan je als ondersteuningsfiguur heel wat bespreekbaar maken.

Ga na wat de context is van het gezin. Er kan heel wat spelen in het gezin wat kan zorgen voor spanningen of stress. Door te luisteren naar hen kan je horen wat er speelt en kan je met hen zoeken naar de mogelijkheden.

Een Afghaanse man kan niet volgen in de Nederlandse les. Uit een gesprek met de man blijkt dat er een procedure loopt om zijn gezin naar België te krijgen via gezinshereniging. Dit geeft hem heel wat stress en zorgen waardoor het moeilijk is om zich te concentreren op de lessen Nederlands.

Frank - Vrijwilliger

Nisa

Het was precies een droom om hier in België te zijn, maar ik moest tegelijkertijd ook snel volwassen worden.

We gaan in dit voorbeeld dieper in op het verhaal van Nisa naar wie we al enkele keren verwezen. Nisa is een jonge vrouw van 19 en de tweede oudste dochter in het gezin van Manal. Luisteren naar het verhaal en de context proberen te vatten waarin zij zich bevindt, is verhelderend om te begrijpen voor welke uitdagingen Nisa staat en voor welke zaken je als begeleider alert moet zijn.

Nisa kwam in 2015 in België aan samen met haar mama, broers en zussen. An omarmt Nisa als vrijwilliger. Samen met andere actoren maakt An deel uit van het ondersteuningsnetwerk rond Nisa, en haar gezinsleden.

Nisa volgt les in het laatste jaar secundair onderwijs. Studeren combineert ze met de taken die ze in haar gezin opneemt. Dit gaat van oudercontacten

bijwonen tot afspraken vastleggen, administratie beheren, communiceren met het OCMW, e-mails en brieven vertalen voor haar gezin, enzovoort.

De taken komen bij Nisa te liggen omdat haar mama een visuele beperking heeft en de gezondheid van haar oudste zus te zwak is. Haar oudere broer, Emir, tolkte in het begin vaak, maar die rol in het gezin in combinatie met schoollopen veroorzaakte bij hem veel stress. Hij ervoer zo veel stress dat hij de trekkende rol in het gezin losliet en vaker ging spijbelen. Nu Nisa vakert tolkt, focust hij zich op terug naar school gaan.

Nisa redt zich ondertussen prima in het Nederlands waardoor ze vaak als vertaler en tolk wordt ingeschakeld. Sommige taken kan Nisa overlaten aan vrijwilliger An die het gezin ondersteunt.

Het voelde voor Nisa aan als een droom om hier in België aan te komen. Ze verbleef met haar gezin enkele jaren in een vluchtelingenkamp waar veiligheid en toegang tot onderwijs niet vanzelfsprekend waren.

Wel geeft Nisa aan dat ze in België al snel heel wat verantwoordelijkheden kreeg toegewezen die anders alleen voor volwassenen bestemd zijn. Zo ging ze mee op afspraken voor haar zus of broer in het

ziekenhuis, vertaalde ze op oudercontacten, regelt ze de administratie met het OCMW ...

Nisa geeft aan dat ze niet veel tijd heeft voor rust of ontspanning. Alle tijd die ze heeft, gaat naar school of naar de zorg voor haar gezin. Op stap gaan met vriendinnen kan er niet altijd bij door tijdsgebrek. Ze probeert weleens rust op te zoeken door wat te luisteren naar muziek op haar kamer.

De moeilijke context waarin Nisa zich bevindt, is belangrijk om te Nisa te begrijpen. Tegelijkertijd is Nisa voor de school en andere organisaties rond het gezin nu eenmaal de snelste schakel om met het gezin te communiceren.

Niet alle organisaties hebben toegang tot professionele tolken of zij zijn niet vertrouwd om met een tolk te werken. Professionals vragen zich af of het gesprek in het bijzijn van een tolk niet heel traag verloopt. Als je dan al een tolk aanvraagt, moet je rekening houden met mogelijk lange wachttijden.

CLB-medewerker

We kunnen ons bij het verhaal van Nisa ook afvragen wat het met Manal doet als zij haar dochter moet vragen om voor haar te tolken op een oudercontact van haar zoon. Door die rol aan haar dochter te geven, verliest zij een deel van haar moeder-zijn. Zij kan taken die zij vroeger opnam hier moeilijker opnemen.

9 LEER IEMANDS CULTUUR KENNEN

In de gezinnen die ik ondersteun krijg ik altijd een uitgebreide maaltijd aangeboden als ik langskom. In het begin wilde ik dat niet aannemen omdat ik wist dat ze het financieel niet breed hebben en ik geen extra last voor hen wilde zijn. Ondertussen heb ik geleerd dat het deze mensen juist de mogelijkheid biedt om ook iets voor mij te betekenen en dat ze graag iets met mij willen delen. Daarom ga ik nu meestal juist wel in op te uitnodiging om mee te eten.

Tine - Vrijwilliger

Er zijn geen geijkte manieren om met culturele verschillen om te gaan. Het belangrijkste is om je er bewust van te zijn dat ze bestaan en dat ze soms de verklaring kunnen zijn voor een onverwachte situatie waarmee je geconfronteerd wordt. Hoe je vervolgens met de situatie omgaat, hangt helemaal af van de context en van je eigen inschatting. Heb je de ruimte om een stukje mee te bewegen? Waar liggen je eigen grenzen? Zoek naar gemeenschappelijke grond waar je je beiden prettig bij voelt.

Nisa

Een kort rokje wordt niet bestraft maar een hoofddoek wel terwijl beide in het schoolreglement staan opgenomen.

Aan sommige gewoonten en regels moest Nisa erg wennen toen ze in België aankwam. Soms blijven bepaalde zaken verwarrend. Zo geeft ze aan dat in het schoolreglement staat dat je onder meer geen korte kledij en geen hoofddoek mag dragen. Maar toch merkt ze op dat als je met een kort rokje over de speelplaats loopt je geen opmerking krijgt terwijl de leerkracht je wel meteen aanspreekt als je een

hoofddoek draagt. Dat voelt soms oneerlijk aan en is verwarrend.

Er zijn ook gedragsregels die net het omgekeerde zijn van wat zij gewoon is. Iemand in de ogen kijken is bijvoorbeeld zoets. In Westerse culturen is iemand in de ogen kijken een teken van respect. In haar cultuur is het net beleefd om weg te kijken.

Let er tegelijkertijd voor op dat je niet gaat 'overculturaliseren'. Het is goed om je bewust te zijn van culturele verschillen en nuances. Maar let op dat je niet alles toeschrijft aan dat verschil in cultuur. Dan verdwijnt het individu en ziet men hem of haar enkel nog als het product van zijn of haar culturele achtergrond. Alles wat hij of zij doet of zegt wordt cultureel geïnterpreteerd.

Als er cultuurverschillen zijn, is het natuurlijk belangrijk om daar rekening mee te houden, maar het is nog belangrijker om je ervan bewust te blijven dat de persoon tegenover je een individu is. We denken soms dat we vanuit onze ervaring al heel veel weten over een bepaalde groep en gaan er dan vanuit dat deze persoon ook wel zo zal zijn. Maar elke persoon is anders en heeft zijn eigen levenswijze, zijn eigen manier om zaken te interpreteren. Hij bepaalt zelf wat hij meeneemt uit zijn achtergrond en dit kan ook veranderen doorheen de tijd. Daarom kan je niet voorspellen wie die persoon is of wat zijn of haar voorkeuren zullen zijn enkel op basis van zijn achtergrond.

Amina – Toeleider bij PIN vzw

Wat soms ook gebeurt is dat men overdreven veel rekening houdt met bepaalde gebruiken of gevoeligheden, zelf als de persoon dat niet heeft aangegeven. Dit kan ervoor zorgen dat de iemand zich altijd als 'de ander' blijft voelen en dat hij of zij zich ook niet als individu gezien voelt. Als je blijft focussen op de verschillen verdwijnen de overeenkomsten naar de achtergrond, de zaken waarin je elkaar juist kan vinden.

▶ **“Vergeet niet wie je bent, je kan ook respect hebben voor anderen zonder jezelf te verliezen.”**

Tot slot stelde ik ook aan Nisa, als ervaringsdeskundige, twee vragen. Ik vroeg haar welk advies ze zou geven aan jonge nieuwkomers in België. Dit was haar antwoord: 'Vergeet niet wie je bent, je kan ook respect hebben voor anderen en andere culturen zonder jezelf te verliezen. Sommige jongeren zijn zo hard bezig met zich aan te passen aan anderen dat

ze vergeten wie ze zelf zijn'. Ze merkt op dat het niet altijd makkelijk is om jezelf te blijven omdat je dan als anders wordt gezien en minder snel aanvaard wordt. Maar toch is het voor haar belangrijk om te weten waar ze vandaan komt en wie ze is net zoals ze het belangrijk vindt om anderen met een andere achtergrond te respecteren in hun keuzes.

“Probeer goed te luisteren en niet te snel te veroordelen.”

Ook vroeg ik haar welk advies ze zou geven aan ondersteuningsfiguren die nieuwkomers zoals zij ondersteunen. Zij antwoordde: 'Luister goed naar wat de mensen te zeggen hebben en probeer niet te

snel te oordelen. Als je meteen zegt wat fout is, dan zullen de mensen minder snel om hulp durven vragen wanneer dat nodig is'.

Wil je meer weten over diversiteit en hoe je hiermee om kan gaan? Je vindt heel wat inspiratie op de [website van Diversiteitspraktijk](http://www.diversiteitspraktijk.be/artikels/hoe-ga-ik-om-met-cultuurverschillen) (www.diversiteitspraktijk.be/artikels/hoe-ga-ik-om-met-cultuurverschillen). Ook het hoofdstuk 'Verbinden werken met verschil' van Robin Vandevordt in het boek 'Gezinnen na Migratie' (Geldof et al., 2022) gaat in op hoe je als een zorgcontext met culturele diversiteit kan omgaan.



Foto: Getty Images/iStockphoto

DE VRIJWILLIGERS

De vrijwilligers en hun verenigingen staan in dit project centraal. Bij elk gezin dat we tijdens dit project gesproken hebben, nam de vrijwilliger een specifieke rol in. Een vrijwilliger gaat regelmatig langs bij het gezin en ondersteunt de ouder(s) en kinderen op een toegankelijke manier met allerlei praktische zaken. Denk maar aan het afsluiten van een contract bij een energieleverancier, je belastingaangifte invullen, formulieren voor de school invullen of een afspraak bij de dokter maken. Vrijwilligers gaan op stap en maken mensen wegwijs in de buurt. Ze stellen het gezin voor aan kennissen en voeden zo het informele netwerk van nieuwkomers. Die ontmoetingen zijn voor nieuwkomers ook telkens een kans om Nederlands te oefenen.

De vele informele contacten tussen de vrijwilliger en het gezin of individuele gezinsleden zorgen voor een groeiende vertrouwensband. Deze basis van vertrouwen maakt dat het gezin de vrijwilliger vlot durft aan te spreken als er vragen of problemen zijn. De vrijwilliger staat dichtbij een gezin en gaat in gesprek als hij of zij ziet dat er iets nodig is. Het is die nabijheid, flexibiliteit en openheid die de vrijwilliger een unieke relatie geeft met het gezin. Tegelijkertijd houdt net die positie ook een risico in. Het gezin kan zich zo volledig richten tot de vrijwilliger en alle vragen aan de vrijwilliger stellen.

Piet

Efficiënter samenwerken met en voor vluchteling gezinnen



Wanneer Hamid, Amira en hun 8 kinderen in 2021 in Affligem gaan wonen, komen ze in contact met vrijwilliger Piet. Hij is vrijwilliger en initiatiefnemer bij Buddynetwerk Vluchtelingen regio Aalst. Piet was tijdens zijn professionele carrière maatschappelijk werker. Nu is hij actief als vrijwilliger in tal van verenigingen. Bij Buddynetwerk Vluchtelingen regio Aalst onthaalt hij nieuwkomers en wijst hij hen de weg in zijn gemeente.

Piet wou graag aansluiten bij het project vanuit een ervaring die hij had met een ander gezin dat hij opvolgde. Hij botste er regelmatig op drempels en had moeite om zijn plaats te vinden als vrijwilliger. Hij zag het project als een kans om beter te gaan samenwerken met en voor gezinnen met een vluchtverhaal.

Projectmedewerker Fien en vrijwilliger Piet maakten een afspraak om Hamid en Amira te ontmoeten.

In een eerste gesprek met hen kwamen er meteen heel wat noden en vragen aan bod: van vragen over vervoer tot de mogelijkheden om Nederlands te leren en te oefenen. Het gaat om een groot gezin met zowel jonge als oudere kinderen die samen met hun ouders hard werken om hier een nieuw leven op te bouwen. Hamid geeft aan dat ze op veel uitdagingen botsen en dat het soms moeilijk is om het overzicht te behouden.

“Mijn ondersteuning van het gezin liep wat gelijk met de start van het project en dus ook de samenwerking. Gaandeweg werd deze rol ingevuld binnen het netwerk. Mijn rol als vrijwilliger was veelzijdig: naast hulpverlener (bijv. praktische hulp zoals vervoer of geven van administratieve hulp) was ik ook contactpersoon (bijv. voor de scholen), verwijzer (bijv. bij vragen van het gezin verwijzing naar OCMW of integratie) en tussenschakel (bijv. naar de buddygroep van Aalst of het Gastvrij Netwerk).”

Het is niet altijd eenvoudig om afstand te nemen van het gezin.

Ik ondersteun Manal en haar 5 kinderen al een tijdje. Ik help hen bij praktische zaken zoals hen ergens naartoe brengen, iets uitzoeken voor hen, contact opnemen met organisaties en instanties. Ik luister als er iets niet gaat. Ik help de administratie bijhouden en in orde brengen. Het is niet altijd eenvoudig om afstand te nemen van het gezin. Als er een probleem is of het gezin heeft vragen, sturen ze mij vaak een berichtje of vragen ze om even langs te komen. Vooral als er een probleem is komen ze vaak bij mij terecht. Ik heb regelmatig contact met Nisa. Zij spreekt het best Nederlands en kan alles wat verduidelijken. Ook de kinderen sturen mij soms een berichtje als ze het moeilijk hebben.

Zoals in het vorige hoofdstuk al aan bod kwam, lopen de ondersteuningsnoden van een gezin met een vluchtverhaal uiteen. Elk gezinslid staat voor de uitdaging om een nieuw leven op te bouwen. Het is een proces dat elk individu op zijn of haar eigen manier moet doorlopen en waardoor ook de dynamieken binnen het gezin – zoals de gezinsleden die kenden in hun thuisland – onder druk komen te staan.

Bovendien is de psychosociale impact van migratie, de confrontatie met een nieuwe manier van leven, een andere cultuur en taal, niet te onderschatten. Daarenboven kan een asielpcedure die iemand moet doorlopen om erkend te worden als vluchteling of subsidiair beschermde, lang aanslepen.

De procedure brengt veel stress en onzekerheid met zich mee. Eenmaal erkend dient een nieuwe uitdaging zich onmiddellijk aan: het opbouwen van een nieuw leven in een land dat je nog maar net leert kennen. Waar te beginnen? Veel erkende vluchtelingen en hun gezinnen stellen zich deze vraag. Gelukkig staan zij er niet alleen voor.

We sommen enkele aandachtspunten op met betrekking tot vrijwilligers die mensen op de vlucht begeleiden. Dit zijn aandachtspunten die doorheen het project telkens terug kwamen. Ze werden aangestipt door vrijwilligers zelf, door ervaren hulpverleners, professionals uit het middenveld en door mensen op de vlucht zelf.

1 HET BELANG VAN DE GROEP

Hier komt het belang van de vrijwilligersvereniging naar voren. Zoals het gezin dat nodig heeft, heeft een vrijwilliger ook nood aan een sterk netwerk dat hem of haar ondersteunt en waar hij of zij een luisterend oor vindt. Veel van de vrijwilligers gaven aan dat ze het belangrijk vinden om een klankbord te hebben. Vrijwilligers willen graag hun verhaal kunnen doen zowel onderling als bij (professionele) begeleiders. Zo kunnen ze nieuwe ideeën opdoen, informatie uitwisselen en hebben ze ook de ruimte om emotionele of stressvolle momenten te verwerken.

Sommige vrijwilligersinitiatieven zetten ook meerdere vrijwilligers in rond één gezin. Dat doen zij wanneer ze merken dat het gezin veel noden heeft op uiteenlopende domeinen. Meerdere omarmers kunnen zich zo elk op één domein richten. Sommige vrijwilligersinitiatieven werken altijd zo. Elke vrijwilliger in hun werking heeft een bepaalde expertise. Zo heb je vrijwilligers actief in een woonclub die zich richten op huizen zoeken, een woon-CV opstellen, immokantoren aanspreken, ... Er zijn vrijwilligers die zich focussen op oefenkansen Nederlands, huiswerkbegeleiding van de kinderen, administratieve zaken regelen en ga zo maar door.

2 DE WAARDE VAN EEN VRIJWILLIGER

1000 OCMW-medewerkers kunnen niet vervangen wat vrijwilligers doen voor vluchtelingen in België

Elmira - Coördinator Mind-Spring voor het CAW Oost-Vlaanderen

(Elmira kwam zelf als vluchteling in België aan en werd door vrijwilligers bijgestaan)

Vrijwilligers geven mensen een thuisgevoel, een welkomstgevoel. Je bent als vrijwilliger toegankelijk en je kunt flexibeler te werk gaan. Diensten zijn gebonden aan decreten, regels, kaders, ... die gevolgd moeten worden. Het blijft uiteraard belangrijk om als vrijwilliger samen te werken met de reguliere diensten. Je hebt uiteindelijk een sterk gemeenschappelijk doel: mensen op de vlucht zo goed mogelijk ondersteunen.

Tijdens de COVID-19 pandemie toonden vrijwilligers nogmaals dat zij niet loslaten. Ze zochten allerlei manieren om toch in contact te blijven met de mensen die ze begeleiden. Ze probeerden hen – in de mate van het mogelijke – alsnog fysiek te ontmoeten en faciliteerden online communicatie. Ook speelden vrijwilligers een significante rol in het informeren en sensibiliseren over COVID-19 en de beschermingsmaatregelen¹⁵.

15. De vrijwilligersvereniging Mondiale Werken regio Lier werkte zo mee aan het project 'Sensi-ambassadeurs Eerstelijnszone Pallieterland. Meer informatie over het project vind je hier (https://www.eerstelijnszone.be/sites/default/files/atoms/files/vrijwilligersvacature_sensi-ambassadeur.pdf).



Linda Otterman, onze initiatiefneemster (van Samen Oplopen red.), was jeugdverpleegkundige. Zij kwam zowel over de vloer bij gezinnen die hun leven goed op orde hadden als bij gezinnen waar het helemaal niet goed ging, waar veel stress en zorgen waren. De gezinnen die veel hulp en zorg nodig hadden, konden dat niet meteen krijgen. Linda meldde ze aan en ze kwamen dan op een wachtlijst terecht. Terwijl ze op die wachtlijst stonden, had Linda zoiets van: “Ja, dan kan ik die mensen in mijn vrije tijd wel helpen.” Dan ging het bijvoorbeeld om een fiets regelen zodat ze ergens naartoe konden, of uitleggen hoe in Nederland de bus werkt, meelesen in moeilijke papieren. Heel toegankelijke hand-en-spandiensten verlenen. Na verloop van tijd bleek dat die mensen heel veel gehad hadden aan de hulp die Linda had verleend en die dus niet tot haar takenpakket behoorde. Soms zelfs zoveel dat ze de reguliere hulverlening, waarvoor ze op de wachtlijst stonden, niet eens meer nodig hadden. Linda had zoiets van: “Het is mijn werk niet, maar ik vind het wel heel leuk om te doen. Als ik het zo leuk vind, misschien zijn er ook wel andere mensen die het leuk vinden om te doen.” Toen is ze Samen Oplopen gestart.

Xandra – groeimanager bij Samen Oplopen

Hamid

Ieder gezin dat hier toekomt kan een gids als Piet gebruiken die je wegwijs maakt in het systeem

Tijdens het gesprek ter afronding van het project vroegen we Hamid welk advies hij aan nieuwkomers willen geven. Dit was zijn antwoord: ‘Ieder gezin dat hier aankomt kan een gids als Piet gebruiken die je wegwijs maakt in het systeem’.

Hij gaf aan dat het als nieuwkomer niet evident is om het systeem van een nieuw land te begrijpen. Voor hem en zijn gezin was het een grote steun om iemand te hebben als Piet die hen daarin gidst.

3 EEN GOEDE MATCH IS GOUD WAARD

Het is ook belangrijk dat het klikt tussen de gezinsleden en de vrijwilliger. Dat is uiteraard heel persoonlijk maar er zijn wel een aantal factoren waar je rekening mee kunt houden. Een gezin met kinderen maakt misschien gemakkelijker de connectie met een vrijwilliger die zelf ook kinderen heeft. Een alleenstaande moeder kan er de voorkeur aan geven om door een vrouw ondersteund te worden. Of er kan een gemeenschappelijke liefde voor sport zijn.

4 ZELFZORG IS DE SLEUTEL

Ook waterdragers hebben soms dorst

Elmira - Coördinator Mind-Spring voor het CAW Oost-Vlaanderen

Het is belangrijk (en niet eenvoudig!) dat een vrijwilliger zijn of haar eigen grenzen bepaalt en die kan aangeven aan het gezin. Een open gesprek hierover bij de eerste kennismaking kan hierbij helpen. Zo vermijd je dat je niet te veel taken gaat opnemen of dat je zaken moet aanpakken waar je je niet comfortabel bij voelt.

Als je vrijwilliger bent in een gezin is het heel belangrijk dat je je eigen grenzen bewaakt, dat je voor jezelf bedenkt wat je wel en niet wilt doen. Soms vragen mensen je dingen waarvan jij van tevoren niet had gedacht dat je daarvoor in het gezin zou komen. Wil jij als vrijwilliger een keer één van de gezinsleden naar het ziekenhuis brengen met je eigen auto? Dat kan, maar je bent niet hun persoonlijke chauffeur. Het is ook aan de coördinator om daarop te letten: wat zijn de grenzen van de vrijwilliger? De ene persoon vindt het geen enkel probleem om een keer te rijden, de ander vindt dat net heel vervelend. Dat is voor iedereen anders.

Dat aanvoelen en daar rekening mee houden is heel belangrijk want daardoor houdt de vrijwilliger het langer vol en wordt het echt een langlopend traject. Daar heeft het gezin uiteindelijk het meeste aan, als het langer loopt ontstaat er meer vertrouwen en komt er meer boven drijven.

Xandra – groeimanager bij Samen Oplopen

Zelfzorg kan natuurlijk alleen maar als er ook een goede verdeling van taken is in het netwerk rond het gezin. Zoals in de inleiding van deze inspiratiegids aan bod komt: in de praktijk komt veel op de schouders van vrijwilligers terecht. Een goede afstemming en herverdeling van die verantwoordelijkheden, kan er mee helpen voor zorgen dat een vrijwilliger binnen de grenzen van zijn of haar engagement blijft.



Foto's: Bert Blondeel

5 ZOEK DAAROM WAARDEVOLLE SAMENWERKINGEN

Een vrijwilliger kan niet alles alleen. De samenwerking met reguliere actoren als de maatschappelijk werker van het OCMW, de hulpverlener van het CAW of CGG, de trajectbegeleider van het Agentschap Integratie en Inburgering ... is cruciaal. In een goede samenwerking kunnen zij jouw werk als vrijwilliger aanvullen en versterken, en omgekeerd. Het komt de begeleiding voor het gezin te goede. Het maakt jouw rol en grenzen als vrijwilliger duidelijker. Sommige rollen kan je als vrijwilliger niet opnemen, zoals de psychosociale begeleiding van een persoon. Die begeleiding ligt in handen van opgeleide hulpverleners. Als vrijwilliger kan je natuurlijk wel optreden als brugfiguur en vertrouwenspersoon. Je kunt het gesprek aangaan met de persoon die hulp nodig heeft. Je kunt zorgen voor een warme toeleiding naar professionele hulp. Je helpt de situatie te kaderen en volgt mee op.



HET ONDERSTEUNINGS- NETWERK

Tijdens ons project kwamen we heel wat organisaties en individuen tegen die ondersteuning boden aan de gezinnen die we opvolgden. We spraken met medewerkers van het OCMW, CAW, CLB, Kind & Gezin, trajectbegeleiders van het Agentschap Integratie en Inburgering, leerkrachten en vervolgschoolcoaches op school, ondersteuners van organisaties als JES en PIN, enzovoort. Lokale vrijwilligers en hun verenigingen omarmden de gezinnen. Ook een groeiend netwerk van kennissen, burens, collega's – onder wie ook mensen die de moedertaal en/of culturele achtergrond met het gezin deelden – stonden één of meer gezinsleden bij.

Naast een inzicht in de situatie en noden van het gezin (cfr. hoofdstuk 'De gezinnen'), is een overzicht van het netwerk van het gezin een essentiële stap om tot een goede ondersteuning te komen. In gesprek met de gezinnen en de vrijwilligers probeerden we in ons project het netwerk van elk gezin in kaart te brengen.

Behalve Piet zijn er nog heel wat ondersteuningsfiguren die Hamid en Amira omringen. Zo volgt Griet het gezin op als maatschappelijk werker bij het OCMW. Irky is betrokken als trajectbegeleider bij het Agentschap Integratie & Inburgering in Affligem.

Op basis van het kennismakingsgesprek met Hamid, Amira en Piet nodig ik alle actoren die al actief zijn in de ondersteuning van het gezin uit voor een netwerkoverleg. Tijdens het overleg bespreken we wat de uitdagingen zijn en stemmen we onderling af met het gezin welke stappen er genomen moeten worden en in welke volgorde.

Voor de vragen die openblijven en waar geen enkele aanwezige actor een antwoord kan bieden, gaan we op zoek naar wie dat wel kan doen. We zoeken op in de gemeente of ruimere regio wie of welke organisatie ons met een specifieke vraag kan verder helpen.

Zo nemen we na afloop van ons eerste netwerkoverleg contact op met PIN vzw. Amina is toeleider bij PIN vzw en gaat in gesprek over vrijetijdsactiviteiten met de kinderen van het gezin en vervolgens vrijetijdsorganisaties uit de omgeving. Uiteindelijk zijn er een aantal kinderen nu aangesloten bij de lokale voetbalclub en bokscub. "Eén van de kinderen is zelfs benoemd tot kapitein van de voetbalploeg!", liet Amina ons op een netwerkoverleg enthousiast weten.

Fien - Projectmedewerker

Net zoals het gezin Nasari, wordt ook het gezin van Manal ondersteund door eerstelijnsactoren en een informeel netwerk van vrijwilligers en kennissen. Zij vormen het ondersteuningsnetwerk van het gezin. In het project startten we met een regelmatig overleg met het gezin en de actoren in de vorm van een netwerkoverleg. We brachten telkens de actoren samen die werkten op een bepaalde nood, vraag of specifiek levensdomein.

Voor de ondersteuning van Manal en haar gezin spraken we met zorgleerkrachten en CLB-medewerkers uit de scholen van de kinderen, een maatschappelijk werker en woonbegeleider van het OCMW en een jeugdconsulente van Ondersteuningscentrum Jeugdzorg.

Fien - Projectmedewerker

We sommen de stappen op die wij doorliepen in het vormen van onze ondersteuningsnetwerk voor kwetsbare gezinnen op de vlucht.

1 ELK LOKAAL NETWERK IS ANDERS

Zoals de illustratie van de netwerkkaart aan het begin van dit hoofdstuk al aangeeft is er een grote verscheidenheid aan organisaties die op de ene of andere manier hulp- en dienstverlening aanbieden aan één of meerdere gezinsleden. De manier waarop een organisatie tewerkgaat, is bovendien ook lokaal gebonden. De opdracht bij bijvoorbeeld een OCMW, CAW of CLB is overal dezelfde, maar de concrete werkwijze en aanpak verschilt van gemeente tot gemeente. De begeleiding van een maatschappelijk werker van het OCMW in één stad kan in praktijk helemaal anders zijn dan de begeleiding van een maatschappelijk werker in een andere stad.



Daarnaast zijn sommige organisaties lokaal verankerd. Zij werken in een bepaalde stad of regio. Zo vind je Refu-Interim die vrijwilligerswerk aanbiedt aan nieuwkomers in steden in West- en Oost-Vlaanderen en in Leuven, maar niet in Antwerpen en Limburg. In Gent brengt het Gents Solidariteitsfonds 13 kleine organisaties samen. Het Solidariteitsfonds vormt een platform waar de organisatie gaan samenwerken, elkaar ondersteunen en peer-to-peer leren.

Vrijwilligersverenigingen en burgerinitiatieven zijn bij uitstek ook lokaal actief. Zij ontstaan doorgaans omdat een aantal mensen zich organiseert om een specifiek probleem aan te pakken (bijv. het zoeken naar woning in een bepaalde stad of regio) of een mogelijkheid tot verbinding zien met de andere inwoners van de stad of gemeente (bijv. het organiseren van conversatietafels Nederlands).

Door de grote verscheidenheid van organisaties op lokaal niveau (lees: de complexiteit van de sociale kaart in Vlaanderen) ontstaan er allerlei manieren van samenwerken. Je kunt de netwerken zoals we die bij de gezinnen in ons project in kaart hebben gebracht niet zomaar kopiëren in andere steden en gemeenten. Toch kunnen de netwerken je een idee geven van welke samenwerkingen er mogelijk zijn.

2 EEN INSTRUMENT OM HET NETWERK IN KAART TE BRENGEN

In de loop van dit project werkten we een netwerkkaart uit die kan helpen om het ondersteuningsnetwerk van een gezin in kaart te brengen¹⁶. Omdat vrijwilligers met heel wat vragen over uiteenlopende levensdomeinen te maken krijgen, zien ze soms het bos door de bomen niet meer. Dat merkten we bij heel wat vrijwilligers met wie we spraken tijdens dit project. Zij gaven aan dat ze eigenlijk niet wisten waar te beginnen, of dat ze van het ene naar het andere holden. Het is trouwens niet iets dat alleen vrijwilligers ervaren. Ook eerstelijnsactoren zien dit als een uitdaging. Het is moeilijk om een overzicht te krijgen van wie het gezin nu waarin ondersteunt en de netwerkkaart kan helpen om tot een klare kijk te komen en zo sterker te starten aan een traject met het gezin.

16. De netwerkkaart vindt je in deze gids op pagina 40.

De verschillende organisaties en individuen betrokken bij een gezin zijn niet allemaal op de hoogte van elkaars betrokkenheid. Of zij kennen elkaars naam maar weten niet welke ondersteuning zij precies bieden.

Fien - Projectmedewerker

De netwerkkaart is een startpunt van waar je met het gezin in gesprek kan gaan. Tijdens het gesprek vul je de kaart gaandeweg aan. Blijven er domeinen leeg? Vraag ernaar. Geeft het gezin aan dat zij op dat domein geen noden ervaren? Dan sla je het domein gewoon over. Spreekt het gezin over zaken die te maken hebben met een domein dat niet op de kaart staat? Voeg het domein aan de kaart toe. De netwerkkaart is in de eerste plaats een werkinstrument dat je kan helpen om contacten te leggen met actoren die een belangrijke rol spelen in het leven van het gezin zodat je samen met hen rond een vraag kan werken.

Maak duidelijk dat je geen antwoord kunt geven op alle vragen. Spreek dat ook nadrukkelijk uit: "Ik kan hier niet helpen, maar laten we samen zoeken naar iemand of iets die ons kan helpen."

Vrijwilliger tijdens een intervisie

Het levensdomein vije tijd is een belangrijke om na te gaan met een gezin. Het is een recht voor alle kinderen en jongeren en kan een enorme hefboom zijn. Je leert er vrienden maken, je eigen talenten ontdekken, wat je goed en misschien minder goed kan, ... Dat is zo voor elke jongere, maar in het bijzonder voor jonge nieuwkomers. Deelname aan een vrijetijdsactiviteit geeft jongeren het gevoel van controle over hun leven terug. Het biedt een week- en/of dagstructuur die het gevoel van zelfstandigheid vergroot. Daarnaast helpt het hen om meer contact te leggen met Belgische jongeren en hun sociaal netwerk te vergroten.

Amina, PIN vzw

3 FORMELE EN INFORMELE ACTOREN ROND DE TAFEL

Eenmaal je het netwerk in kaart hebt, breng je relevante actoren rond de tafel. Samen met de gezinnen vormden de vrijwilligers het startpunt in ons project. Samen met hen brachten we in kaart wie allemaal betrokken was bij de gezinnen die we opvolgden. Vervolgens nodigden we de actoren die rond dezelfde noden werkten (cfr. netwerkkaart) uit rond de (virtuele) tafel. Soms voor het eerst, werd(en) de vrijwilliger(s) actief in het ondersteuningsnetwerk betrokken. Hij of zij kon zijn of haar rol toelichten aan de anderen in het netwerk. Taken konden onderling worden afgestemd.

4 REGELMATIGE OVERLEGMOMENTEN

Zoals in het vorige hoofdstuk al aan bod kwam, is het belangrijk voor een vrijwilliger om te weten dat hij of zij niet alleen instaat voor het gezin. Vaak zijn er al formele actoren betrokken, zoals bijvoorbeeld een maatschappelijk werker van het OCMW. Er is dan regelmatig overleg nodig tussen de vrijwilliger, de andere actoren en de gezinsleden om te bespreken wie waarbij kan ondersteunen.

De netwerkoverleggen met het gezin van Manal waren verhelderend. We stemden onderling af: “Wie regelt de inschrijving van de kinderen op school?” en “Zijn er mogelijkheden om de badkamer in het huis aan te passen zodat één van de gezinsleden met een lichamelijke beperking er gemakkelijker gebruik van kan maken?”

An – Vrijwilliger

Zo gaf een vrijwilliger bijvoorbeeld aan dat het hem zinvol leek dat gezinsplanning werd besproken met het gezin dat hij begeleidt, maar dat hij zichzelf niet comfortabel voelt om dat onderwerp aan te kaarten. De medewerker van Kind & Gezin vertelde dat dit iets is dat standaard besproken wordt met al hun cliënten omdat dit past binnen het mandaat van hun organisatie. Zo kon de vrijwilliger dat onderwerp loslaten.

Fien - Projectmedewerker

Dankzij het netwerkoverleg kregen ‘nieuwe’ zorgverleners die aansloten bij het netwerk veel sneller een beeld van wat er in het gezin speelde en hoe ze hun eigen ondersteuning daarop konden aanpassen.

Eén van de kinderen verandert van school en wordt nu opgevolgd door een nieuwe leerlingenbegeleider. De leerlingenbegeleider organiseert een oudergesprek. Omdat er geen tolk is geregeld komt de oudere zus mee tolken. Vanuit het netwerkgesprek krijgt de leerlingenbegeleider meer inzicht in het gezin en wordt er meegegeven dat de oudere zus al heel veel opneemt. De leerlingenbegeleider zorgt ervoor dat er bij de volgende gesprekken altijd een tolk aanwezig is.

Fien - Projectmedewerker

Regelmatige overlegmomenten hielpen de actoren om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het gezin. Sommigen konden daardoor een stapje terugnemen omdat ze zagen dat hun inmenging op dat moment niet nodig was. Het bijwonen van het overleg zorgde ervoor dat ze steeds mee waren zodat ze vlot in actie konden schieten als er een vraag kwam die door hen opgenomen kon worden. Zo kon er meer proactief worden gewerkt en dat had een positieve invloed op het welbevinden van het gezin.

Door regelmatige overlegmomenten te organiseren met alle betrokken actoren konden uitdagingen bespreekbaar gemaakt worden en werden deze snel omgezet in een actie. De actoren stonden er nooit alleen voor maar konden rekenen op een netwerk waarin de taken werden verdeeld.

Piet - Vrijwilliger

5 EEN HANDELINGSPLAN

Een handelingsplan is een instrument dat vaak in de Jeugdhulp gebruikt wordt. In een handelingsplan staat concreet beschreven waar je naartoe werkt. Je definieert welk doel het ondersteuningsnetwerk voor ogen heeft.

Laat dat doel bepalen door het gezin met wie je werkt. Bijvoorbeeld: Waar ziet de mama in het gezin zichzelf over 5 jaar? Wat is voor haar belangrijk om te bereiken? Dat antwoord is je doel. De vragen die volgen zijn: Welke stappen moet je ondernemen om dat doel te bereiken? Op welke termijn wil je dat doel bereiken? Welke hulpmiddelen kan je hiervoor inzetten? Wie kan jou hierbij ondersteunen? Tijdens het opstellen van het handelingsplan kan je gebruik maken van de schematische voorstelling van het netwerk. Hierin kan je telkens terugvinden welke actoren kunnen ondersteunen bij het realiseren van het vooropgestelde doel.

6 PAS HET TRAJECT AAN AAN JE ACTOREN

Wat we tenslotte heel duidelijk hebben gemerkt is dat het succes van de samenwerking sterk afhangt van de individuele betrokkenen. De twee gezinnen die deelnamen aan het project zijn daar duidelijke voorbeelden van. Bij het ene gezin verliep die samenwerking heel vlot. Alle actoren stonden open voor overleg met elkaar, met de vrijwilliger, en met ons. Daarbij verloren ze het gezin zelf niet uit het oog. Bij het andere gezin dat we opvolgden, verliep de samenwerking heel wat moeizamer. Er was geen contact tussen de maatschappelijk werker van het OCMW en de vrijwilliger, en ook tussen de maatschappelijk werker en het gezin was er nauwelijks communicatie. Het lukte ons in het begin niet om de maatschappelijk werker van het OCMW te betrekken bij de overlegmomenten met en rond het gezin.

Daarom hebben we twee aparte trajecten afgelegd die pas op het einde zijn samengekomen. Aan de ene kant organiseerden we regelmatig een netwerkoverleg met de andere actoren, zoals de leerlingenbegeleider van de school, de CLB-medewerker en de vrijwilliger. Vanwege de afwezigheid van het OCMW ging dit overleg vooral over de kinderen. Aan de andere kant zochten we contact met het OCMW en gingen we met hen in gesprek over de mogelijkheid tot samenwerking en de struikelblokken die er waren. Dat heeft ertoe geleid dat we de maatschappelijk werker uiteindelijk toch hebben kunnen betrekken; eerst bij een gesprek met het gezin en vervolgens ook bij het laatste netwerkoverleg. We hopen dat dit alle actoren wat dichter bij elkaar heeft gebracht en dat de samenwerking in de toekomst vlotter zal verlopen.

7 REFLECTIES

Er komen nu nog steeds heel wat vragen van het gezin bij mij terecht, maar ik probeer vaker door te verwijzen naar anderen nu ik ook de anderen ken die deel uitmaken van het netwerk van het gezin.

Het was een aangename ervaring om deel uit te maken van een netwerk en om er niet langer alleen voor te staan. Als ik vragen had kon ik die stellen aan de andere ondersteuningsfiguren uit het netwerk of aan Fien en Daphne.

An - Vrijwilliger

Ik heb het netwerk ervaren als een goede samenwerking. Er was een positieve ingesteldheid en bereidheid om samen op te bouwen. De communicatie was vlot en constructief. Wij hebben ervaren dat deze samenwerking zeker een surplus is voor de integratie. Bij de start van het project was mijn rol zeer intensief omdat alles moest opgestart worden (wonen, school, administratie, contacten met het gezin, netwerking...) maar in de loop van het jaar zijn deze taken vlotter en minder intensief geworden, mede omdat het gezin meer en meer zijn draai vond.

Piet - Vrijwilliger

De extra ondersteuning van alle betrokken diensten zorgde voor een uitbreiding van het netwerk, dit betekende voor mij als maatschappelijk werker een grote meerwaarde. Het is zeer aangenaam om deel uit te maken van zo'n goed onderbouwd netwerk dat regelmatig samenkomt en zijn of haar kennis deelt. Dit heeft er ook toe geleid dat werklast binnen dit complexe hulpverleningstraject door iedereen samen werd gedragen. De sociale dienst van het OCMW is een aanspraakpunt voor allerlei problemen, dit gaat zeer ruim. De volledige hulpvraag van iedere cliënt wordt van A tot Z in kaart gebracht en van nabij opgevolgd. De ondersteuning van iedereen binnen dit specifieke netwerk betekende dan ook een grote meerwaarde, zowel voor mezelf als maatschappelijk werker als voor het gezin op zich. Van de toeleider van PIN vzw, de medewerker van Kind & Gezin, de vrijwilligers van Vluchtelingenwerk Vlaanderen, tot de trajectbegeleider van Inburgering en Integratie, één voor één waren zij onmisbaar. Bovendien mag de impact die Corona met zich meebracht ook niet vergeten worden. Nog meer mensen dan voorheen vonden (gelukkig) hun weg naar het OCMW, met uiteraard meer hulpaanvragen tot gevolg. Had dit hulpverleningstraject enkel begeleid geweest door mezelf als maatschappelijk werker, dan was zo'n uitgebreide hulpverlening binnen dezelfde termijn onmogelijk geweest. Het gezin staat nu veel verder op een kortere termijn. Zonder ondersteuning van dit uitgebreide netwerk was dit niet mogelijk geweest.

Griet – Maatschappelijk werker bij het OCMW

Het is belangrijk voor het gezin maar ook voor jezelf als vrijwilliger om af en toe succesjes in de verf zetten. Want als je vrijwilligers wilt blijven behouden, moet je net die kleine succesjes kunnen zien, dat handelingsplan kan je hierbij helpen.

Vrijwilliger tijdens een intervisie

Alle actoren die betrokken waren bij de verschillende netwerkmomenten gaven aan dat ze deze momenten heel waardevol vonden. In de eerste plaats om gemakkelijk te kunnen overleggen rond en met het gezin dat ze ondersteunen. Daarnaast vonden ze het heel zinvol om meer inzicht te krijgen in de werking van sommige organisaties die ze niet zo goed kenden. Zo kunnen ze in de toekomst gemakkelijker samenwerken en doorverwijzen.

Daphne – Projectcoördinator

A. NETWERKKAART

Onderstaand schema is een visuele voorstelling dat ontwikkeld werd om het netwerk van een vluchtelingengezin in kaart te brengen.

WIE MAAKT DEEL UIT VAN DIT NETWERK? 10 LEVENDOMEINEN

Organisaties en instanties, dienstverleners, vrijwilligers, familie, vrienden, burens etc. Zij ondersteunen het gezin op verschillende levensdomeinen.

In het schema wordt het netwerk voorgesteld aan de hand van 10 levensdomeinen. Die domeinen zijn gebaseerd op verschillende levensgebieden die een impact (kunnen) hebben op het gezin. Per levensdomein zijn er individuele personen en organisaties die het gezin kan ondersteunen om doelen binnen dit domein te helpen realiseren.

HOE GA JE TE WERK?

Neem de invulversie van dit sjabloon bij de hand en overloop met het gezin de verschillende levensdomeinen. Door vragen te stellen verzamel je informatie en kom je te weten wie betrokken is in het netwerk rond het gezin.

1. Waarover gaat dit levensdomein?
2. Wat loopt hier goed, wat loopt hier minder goed?
3. Wie helpt je in dit levensdomein?
4. Welke contacten lopen hier goed, welke contacten lopen hier minder goed?
5. Bij welk levensdomein heb je nood aan extra hulp?
6. Staan er mensen dicht bij jou? Wie?
7. Met wie doe je dingen samen?
8. Wie helpt je als je iets niet kan?
9. Is er een groep waar je bij hoort?
10. Is er iemand waar je naar toe kan als je het moeilijk hebt?
11. ...

DOEL

- Deze vragen bieden inzicht op zowel het informele als het formele netwerk van het gezin.
- Aan de hand van deze vragen krijg je ook een beter inzicht in de actoren die ontbreken in het netwerk.

| LEVENDOMEINEN | WAT WIL IK? | HOE BEREIK IK DIT? | WANNEER WIL IK DIT BEREIKT HEBBEN? | WIE KAN MIJ HIERIN ONDERSTEUNEN |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| INTEGRATIE EN INBURGERING | Bv. NL 1.1. leren. | Info opzoeken <ul style="list-style-type: none"> • waar kan ik mijn niveau laten testen? • waar kan ik deze lessen volgen? • Hoe schrijf ik me in? | Tegen de eerstvolgende opstart van module 1.1 | <ul style="list-style-type: none"> • Trajectbegeleider |
| WERK OF OPLEIDING | Bv. opleiding volgen. | Info opzoeken over het aanbod aan opleidingen. | Tegen volgend schooljaar wil ik de juiste keuze gemaakt hebben | <ul style="list-style-type: none"> • VDAB |
| FINANCIEEL OF SCHULDEN | Bv. inzicht en kennis verwerven om mijn eigen administratie te beheren. | Hulp vragen om mij hierbij te ondersteunen. | Een halfjaar de tijd. Na deze periode kan ik nog terecht bij anderen met vragen. | <ul style="list-style-type: none"> • Vrijwilliger |
| WONEN | Bv. een huis vinden met voldoende slaapkamers. | Ik raadpleeg een sociaal verhuurkantoor. | Een jaar | <ul style="list-style-type: none"> • OCMW • Vrijwilliger • Sociaal verhuurkantoor • ... |
| GEZONDHEID OF WELBEVINDEN | Bv. de stap zetten tot psychosociale hulpverlening. | Ik zoek op welke organisaties of personen psychosociale ondersteuning bieden of kunnen doorverwijzen naar de juiste organisatie en ik spreek hen aan. | Een jaar | <ul style="list-style-type: none"> • CAW • OCMW • Solentra • ... |
| ONDERWIJS OF KINDEROPVANG | Bv. opvangplaats vinden voor het jongste kind. | Nagaan waar kinderopvang in de omgeving is <ul style="list-style-type: none"> • waar zijn plaatsen vrij? • wat zijn de kosten? • ... | Tegen de start van de lessen of opleiding of werk. | <ul style="list-style-type: none"> • Kind & Gezin • Huis van het Kind • OCMW • ... |
| VRIJE TIJD | Bv. kinderen inschrijven in voetbalclub. | Contact opnemen met plaatselijke voetbalclub. | Afhankelijk van de beschikbare plaatsen in de voetbalclub. | <ul style="list-style-type: none"> • Vrijwilliger • Pin vzw • Tumult vzw • OCMW |
| OPVOEDING | Bv. ondersteuning vragen bij de opvoeding van de kinderen. | Nagaan welke organisaties opvoedingsondersteuning aanbieden. | Een week | <ul style="list-style-type: none"> • Domo vzw • Kind & Gezin • Huis van het Kind • ... |
| INFORMEEL NETWERK | Bv. ik wil mijn burens leren kennen. | Burens uitnodigen op de koffie. | Een maand | <ul style="list-style-type: none"> • Vrijwilliger |

B. HET HANDELINGSPLAN

WAT IS HET?

Het handelingsplan is een veel gebruikt instrument in de jeugdhulp. Het is een laagdrempelig hulpmiddel om met het gezin in gesprek te gaan en om samen enkele verwachtingen uit te spreken. Met het handelingsplan bied je het gezin een toekomstperspectief. Er kan hier worden ingezoomd op de doelstellingen van het gezin op verschillende levensdomeinen.

HOE GA JE TE WERK?

Dit handelingsplan kan je erbij nemen tijdens een gesprek met het gezin.

1. Formuleer samen met het gezin één of meerdere doelen per levensdomein dat betrekking heeft op het gezin.
2. Ga met hen in gesprek over welke stappen kunnen worden gezet om dit doel te bereiken.
3. Spreek een termijn af wanneer zij dit willen gerealiseerd hebben.
4. Bespreek wie hen hierin kan ondersteunen om dit mogelijk te maken.

Je kan hiervoor beroep doen op actoren uit het netwerk dat bovenaan schematisch werd voorgesteld. Uit de voorstelling van het netwerk kan je ook meteen afleiden welke personen of organisaties ontbreken om bepaalde doelen te realiseren.

TIPS

- Betrek het hele gezin indien mogelijk.
- Zo geef je een stem aan alle gezinsleden en versterk je de gezinscohesie.
- Dit kan de gelegenheid bieden om met het hele gezin rond de tafel te komen en om samen te bespreken wie welke doelen voor ogen heeft.
- Stem je houding en taalgebruik af op de leeftijd en het taalniveau van de gezinsleden. Eventueel kan je tijdens het gesprek beroep doen op een tolk.
- Vul het handelingsplan in, in overleg met het gezin.
- Afhankelijk van het taalniveau van het gezin zijn er meerdere opties om dit handelingsplan in te vullen.
 - Je kan ervoor kiezen dit handelingsplan zelf in te vullen tijdens het gesprek. Je formuleert wat je afsprekt met het gezin, geef hen ook inkijk in wat je noteert.
 - Een andere optie is dat je het gezin dit op voorhand zelf laat invullen. Je kan dit achteraf bespreken en samen aanvullen waar nodig. Dit vraagt enige basiskennis van het NL of een andere contacttaal die je spreekt met het gezin (bv. En of Fr).

- Bespreek met hen welke doelen wenselijk of haalbaar zijn.
- Probeer hiervoor aandachtig te luisteren naar het gezin. Je kan ook actief luisteren door vragen te stellen waardoor je je beter kan inleven in hun situatie. Hou er rekening mee dat het gezin misschien andere doelen voor ogen heeft en dat sommige doelen voor hen nog niet aan de orde zijn.
- Laat hen het tempo bepalen.
- Bij een gesprek met het gezin kan je dit handelingsplan er kort telkens bijnemen om de gerealiseerde doelen af te vinken, eventueel bij te stellen of om nieuwe doelen op te nemen.

DOEL

- Het handelingsplan helpt je om een gesprek aan te gaan met het gezin. Je kan het inzetten als communicatiemiddel.
- Het geeft inzicht in de doelen van het gezin en de verschillende stappen waarin dit gerealiseerd kan worden

Met dit handelingsplan versterk je het gezin in hun zelfredzaamheid en maak je jezelf misbaar.



BELEIDSVOORWAARDEN VOOR EEN STERK NETWERK

Beste beleidsmaker,

Als je deze inspiratiegids leest, dan merk je dat de uitdagingen voor gezinnen die als vluchteling in ons land aankomen, groot zijn. Zoals we herhaaldelijk aanstipten begint elk gezin opnieuw aan een startmeet. Niet met een blanco blad, maar met een rugzak die soms zwaar is om te dragen. Wij zijn ervan overtuigd dat een sterk ondersteuningsnetwerk rond gezinnen op de vlucht waarin formele én informele actoren elkaar vinden, samenwerken en elkaar versterken en waarin het gezin zelf een actieve rol opneemt, het thuiskomen van dit gezin in de samenleving bevordert.

In deze inspiratiegids geven wij mee hoe wij tijdens dit project ervaren hebben hoe we zo'n sterk netwerk kunnen opzetten. We ontdekten dit dankzij de actieve medewerking en samenwerking van alle actoren. Tegelijkertijd legde ons traject ook obstakels bloot. In dit hoofdstuk geven we weer waar het beleid de randvoorwaarden voor een sterk netwerk kan scheppen. We doen dit door per actor uit het netwerk aan te geven wat nodig is om uiteindelijk het hele netwerk te doen slagen.

“ It takes a village to raise a child ”

Hulpverlener CAW evaluatie project

1. DE INFORMELE ACTOREN (VRIJWILLIGERS)

a. Bied omkadering aan vrijwilligers

De vrijwilliger heeft geen duidelijk mandaat en dat is net zijn kracht. Hij of zij staat dichtbij het gezin en is vaak de vertrouwenspersoon. Een vrijwilliger kan heel veel betekenen voor een gezin. De veelzijdigheid aan uitdagingen voor gezinnen op de vlucht (van administratieve opvolging tot de psychosociale impact van migratie) vraagt van een vrijwilliger kennis en inzicht. Het is noodzakelijk dat vrijwilligers kunnen terugvallen op ondersteuning en een klankbord.

Veel van de vrijwilligers die we spraken tijdens het project gaven aan dat ze op twee vlakken nood hebben aan ondersteuning. Ten eerste op persoonlijk vlak: vrijwilligers willen graag hun verhaal kunnen doen, zowel bij elkaar als bij (professionele) begeleiders. Zo kunnen ze nieuwe ideeën opdoen en informatie

uitwisselen en hebben ze ook de ruimte om emotionele of stressvolle momenten te verwerken. In het project werkten we samen met lokale vrijwilligersgroepen die aangesloten zijn bij Gastvrij Netwerk. Deze groepen hebben een onafhankelijke en zelfstandige werking, maar kunnen terugvallen op het bredere netwerk waarbinnen ze noden, problemen en ervaringen bespreken, de nodige informatie kunnen krijgen om hun engagement zinvol uit te bouwen en vol te houden.

Naast die persoonlijke omkadering, is ten tweede ook een duidelijk kader voor de samenwerking tussen vrijwilligersverenigingen en gemeentelijke sociale diensten cruciaal. Structureel overleg stelt beide partijen in staat om tot een werkbare taakverdeling te komen.

b. Faciliteer samenwerking tussen vrijwilligers en lokale besturen

We zien dat vrijwilligers en vrijwilligersgroepen nood hebben aan een duidelijk kader om met de formele hulpverleningsorganisaties te kunnen samenwerken. In sommige gemeentes is er al een kader ontwikkeld om de samenwerking te bevorderen, zoals bijvoorbeeld in Brugge tussen de organisatie Huizen van Vrede en het OCMW van Brugge. Daar tekenen de vrijwilligers een contract zodat zij aan hetzelfde beroepsgeheim zijn gebonden als de OCMW-medewerkers. Ze kunnen daardoor gemakkelijker informatie uitwisselen en met de maatschappelijk werkers samenwerken.

Vooraf het OCMW is belangrijk omdat de meeste nieuwkomers door hen ondersteund worden. Naast

regelmatig overleg en uitwisseling van kennis over elkaars werking, is het belangrijk dat ook hulpverleners beter worden voorbereid op het samenwerken met vrijwilligers. Hoe kunnen ze omgaan met de vrijwilliger die hun cliënt ondersteunt? Biedt de hulpverlener vormingen en intervisies aan en zorg ervoor dat ze op de hoogte zijn van de afspraken die er tijdens de overlegmomenten met de vrijwilligersgroepen gemaakt zijn.

Ook voor de vrijwilligers zelf is het cruciaal dat ze de gezinnen die ze ondersteunen kunnen doorverwijzen bij hulpverleningsvragen. Dat kan alleen als ze goed op de hoogte zijn van welke zaken door de formele hulpverlening moeten worden opgenomen én weten



naar wie ze het gezin kunnen doorverwijzen. Als er zorgvragen blijven liggen omdat de weg naar de juiste ondersteuning niet gevonden wordt, is er een grote kans dat de vrijwilliger dan alsnog zelf zal proberen te helpen en zo in een hulpverlenersrol belandt.

Vrijwilligerswerk vult de professionele hulpverlening aan, maar vervangt haar niet. Sommige diensten

laten zich nu eenmaal niet vervangen: psychosociale ondersteuning, juridische hulpverlening, arbeids-trajectbegeleiding,.... Toch merken we dat vrijwilligers hier vaak voor worden ingeschakeld. In gemeentefoedsten waar reguliere diensten en vrijwilligersverenigingen samenwerken wordt de complementariteit tussen formele en informele actoren geapprecieerd.

c. Omkadering en samenwerking zorgen voor een vlotte doorstroming van signalen

Een goede samenwerking tussen vrijwilligers en reguliere dienst- en hulpverlening vergt ook een open houding van beide partijen die toelaat dat vrijwilligers problemen signaleren. Vrijwilligers treden namelijk vaak op als vertrouwenspersoon, volgen het parcoursotraject van een gezin van nieuwkomers van dichtbij en stuiten zo op barrières die voor professionele hulpverleners niet meteen zichtbaar zijn. Het is belangrijk dat er tussen vrijwilliger, het gezin en professionele hulpverlener vanaf het begin duidelijke afspraken zijn over de taakverdeling.

Op deze manier proactief te werk gaan vergt wat investeringen. Maatschappelijk werkers moeten de ruimte en ondersteuning hiervoor krijgen. Op de lange termijn werpt deze aanpak zijn vruchten af. Problemen en struikelblokken worden sneller gesignaleerd en er kan vlot op worden ingespeeld. Dit zorgt ervoor dat crisissituaties vermeden kunnen worden en de nieuwkomers sneller vooruit kunnen.

De rol van de vrijwilliger wordt mooi geïllustreerd door vrijwilliger Piet:

Ik wil eerst even de aanleiding schetsen waarom ik in het project gestapt ben. Bij het buddywerk in Aalst ervaarde ik dat het helpen van vluchtelingen bij de buddies dikwijls tot ontmoediging leidt en dan ook leidt tot afhaken. Goede wil volstaat niet want wat verwacht wordt is een ganse uitdaging. Ook de samenwerking met hulpinstanties was soms niet evident. Ik vond het een kans om met het project grondig na te denken rond de ervaringen die ik had in Aalst en te zoeken naar oplossingen.

Het project heeft voor mij duidelijk gemaakt dat wij van vrijwilligers (buddy's) die vluchtelingen ondersteunen heel wat vragen: het is een grote uitdaging. Dit stelt ook de vraag naar de hulp en ondersteuning die zij nodig hebben.

Ik sluit af met enkele elementen rond de rol van de vrijwilliger zoals ik mijn inbreng in het project heb ervaren. Ik denk dat de vrijwilliger een belangrijke inbreng heeft bij de ondersteuning van vluchtelingen, en in een netwerk van hulpverlening. Hij of zij is een nabije persoon die een vertrouwensrelatie kan opbouwen en tijd investeren. Die ook een verbindingspersoon kan zijn of een verwijzer naar hulpverlening. Echter twee bemerkingen:

1. Het belang om de vrijwilliger te omringen (met vorming en begeleiding en een uitgebouwd vrijwilligersstatuut)
2. Een vrijwilliger mag of kan niet het alibi zijn voor structurele tekorten (zie hoger) of gebrek aan professionele hulp

Het is voor mij evident dat deze vaak van cruciaal belang is, zeker bij zeer kwetsbare situaties (waar het risico groot is dat het niet kan lukken zonder een degelijk werkend netwerk). Ik ben ervan overtuigd dat, gezien de hoger geschetste uitdagingen, wij als buddies (of ondersteuners of omarmers) van vluchtelingen deze gezinnen veelvuldig ontmoeten.

2. DE FORMELE ACTOREN (LOKALE BESTUREN OF CAW'S OF OCMW'S)

a. Investeer in brugfiguren die de samenwerking tussen formele en informele actoren kunnen verbeteren

Het belang van een coördinator voor het netwerk wordt duidelijk door deze getuigenis van vrijwilliger Piet.

De rol van Fien was een fundamenteel element in het project. Voor mij vervulde zij de rol van "centrale figuur" in het netwerk, de brugfiguur die de ene actor met de ander verbond. De vraag is wie deze centrale rol in de toekomst kan of moet vervullen. Belangrijk is hier de neutraliteit en de deskundigheid van die brugfiguur en de tijd en middelen die de persoon krijgt om een netwerk te coördineren.

Zowat iedereen die we spraken was het erover eens dat het organiseren van structureel overleg tussen de ondersteuningsfiguren rond een gezin een goede zaak was. De vraag hier was echter: wie heeft de tijd en het mandaat om dit te doen? Vanuit Vluchtelingewerk Vlaanderen hebben wij in het kader van het project die rol opgenomen. Dat gaf ons een duidelijk mandaat en het project gaf ons de tijd en middelen om de coördinatie op ons te nemen. Vanuit ons mandaat konden we met alle actoren en contact treden en hen betrekken bij het overleg. We zorgden voor de uitnodigingen en een verslag achteraf, dat met iedereen, ook de vrijwilliger en de gezinsleden, gedeeld werd. In het gezin waarin de samenwerking met sommige actoren moeilijk liep, konden we een bemiddelende rol aannemen waardoor het uiteindelijk ook lukte om iedereen te laten aansluiten. Met behulp van de netwerkkaart en het handelingsplan behielden we het overzicht over het netwerk en gaven we een duidelijke structuur aan de overlegmomenten.

Bij het aflopen van dit project stelt zich dan ook de vraag wie deze rol opneemt na Vluchtelingenwerk? Hulpverleners die gezinnen begeleiden hebben niet de tijd om ook nog netwerken te coördineren. Zoals hierboven aangegeven zou het ook niet gepast zijn om de vrijwilliger te vragen om het netwerkoeverleg te coördineren. Zowel ten opzichte van de hulpverleners als ten opzichte van het gezin heeft de vrijwilliger geen enkele formele autoriteit.

We kunnen niet genoeg benadrukken hoe cruciaal zo'n centrale brugfiguur is. Hier is het echt aan het beleid om aan het OCMW of CAW de middelen te geven om zo een coördinator aan te werven. Wij zijn ons heel bewust van het groot tekort aan maatschappelijk werkers, maar de rol van coördinator kan door zeer uiteenlopende profielen worden ingevuld. Na een tijd zal deze coördinator het takenpakket van de maatschappelijk werkers verlichten, zodat die zich kunnen focussen op hun kerntaken.

In Nederland wordt deze coördinatorfunctie door de organisatie 'Samen oplopen' opgenomen, een interessante inspiratiebron:

Het concept van Samen Oplopen werkt goed omdat we op alle vlakken meedenken. We denken mee met de vrijwilligers, voor wie we trainingen organiseren. We denken mee met de professionele coördinatoren, die we coachen en trainen, zodat de coördinatoren de vrijwilligers goed kunnen ondersteunen met bijvoorbeeld intervisies en themabijeenkomsten en dat ze de grenzen van de vrijwilligers goed bewaken. Daarnaast doen we impactmetingen aan de hand van vragenlijsten die aan het begin van de koppeling, na een jaar en aan het einde worden ingevuld. Zo kunnen we zien of de gezinnen vooruitgaan en of tevreden zijn over onze interventie. Tenslotte kijken we ook naar wat onze financierders nodig hebben - Het moet natuurlijk ook betaald worden - en brengen we het ook bij de gemeentes onder de aandacht. Met de impactmetingen laten we zien wat we bereiken en we hebben een aantal casussen uitgewerkt waarin we laten zien welke kostenbesparingen gerealiseerd worden. Dus ook op dat vlak hebben we uitgedacht wat de meerwaarde is. Al die aspecten bij elkaar maken dat het succesvol is: het is kostenbesparend, prettig voor de hulpverlener, prettig voor het gezin én interessant en boeiend voor de vrijwilliger.

Xandra – Groeimanager Samen Oplopen

b. Laat taal geen drempel zijn: verbeter de toegang tot tolken

Voor een vlotte en efficiënte ondersteuning is goede communicatie nodig. Zorg voor voldoende ondersteuning van tolken waar nodig en biedt duidelijke richtlijnen om ze in te zetten. In welke situaties is er een professionele tolk nodig en wanneer kan een sociaal tolk worden ingezet? Wie kan een (sociaal) tolk aanvragen? Er is nood aan een toegankelijk systeem waarin ondersteuningsfiguren gemakkelijk, betaalbaar en binnen een redelijke termijn een geschikte tolk kunnen aanvragen. Als nieuwkomers vanaf het begin goed begrijpen waar ze aan toe zijn komt dat hun integratie en zelfredzaamheid ten goede.

c. Werk structurele problemen tot een vlotte integratie weg

Het zou ons te ver brengen om alle structurele problemen waar vluchtelinggezinnen disproportioneel door geraakt worden weer te geven. Toch kunnen we niet omheen de vaststelling dat een netwerk alleen kan werken als de beleidsvoorwaarden dat toelaten. Vooral op vlak van wonen zijn er heel wat, soms zelfs kleine, ingrepen die voor de gezinnen en hun netwerk een groot verschil kunnen betekenen. Hieronder vind je een niet-exhaustieve opsomming van enkele suggesties om structurele obstakels uit het woonbeleid weg te werken.

Investeer in meer sociale woningen en in aangepaste woningen voor grotere gezinnen. Maak daarnaast leegstaande sociale woningen beschikbaar via

leegstand en-renovatieprojecten. De versnelde aanpak in respons op de vluchtelingen uit Oekraïne toont ons dat dit mogelijk is.

Werk het criterium 'lokale binding' weg. Of gebruik een gecentraliseerde lijst op Vlaams niveau die vanaf dag één van de inschrijving geldig is. Stimuleer innovatieve woonprojecten en voorzie een flexibel, regelluw kader waarin die projecten kunnen functioneren.

Realiseer een proactieve rechtentoekenning, waarbij sociaal werkers rechten van cliënten opsporen voor alle rechten inzake huurpremies en huurwaarborgen. Investeer daarnaast in woonbegeleiding bij de lokale en regionale CAW's.



Foto: Getty Images

DANK

Deze inspiratiegids kwam tot stand met de steun van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse overheid.

We bedanken in het bijzonder de gezinnen en vrijwilligers die aan dit project deelnamen: Hamid en Amira en hun gezin, Manal en haar kinderen, Piet, An, Johan, Tine, Sonja, Frank en vele anderen.

Daarnaast bedanken we de betrokken organisaties: Gastvrij Netwerk, Huizen van Vrede, Buddynetwerk Vluchtelingen Aalst, Vluchtelingenwerk Klein-Brabant-Willebroek, Samen Oplopen, PIN en alle ondersteuningsfiguren die actief aan dit project meewerkten. Bijzondere dank aan Xandra en Linda (Samen Oplopen), Stephanie en Goedele (CLB), Leen (Leerlingenbegeleider), Lisa (Arktos), Griet (OCMW), Amina (PIN,) Irky (trajectbegeleider Agentschap Integratie & Inburgering) en Lisa (Kind & Gezin).

Ook speciale dank aan Kaat Van Acker en Pascal Debruyne, onderzoekers aan het Kenniscentrum Gezinswetenschap van de Odisee Hogeschool. Zij lazen deze inspiratiegids na en brachten ideeën aan uit het pas gepubliceerde boek 'Gezinnen na Migratie' (Geldof et al., 2022).

Het project 'Ondersteuningsnetwerken kwetsbare gezinnen op de vlucht' werd binnen Vluchtelingenwerk mogelijk gemaakt door Veronique Declercq, Griet Jacques, Fien Van Buggenhout, Daphne Knoop, Joost Depotter, Paulien Natens en Tine Claus.



VLUCHTELINGENWERK

VLAANDEREN