

EEN DRIEVOUDIGE INBEDDING VOOR KWETSBARE GEZINNEN

Over brugfiguren, brugorganisaties en hun
netwerk

Goedroen Juchtmans

Projectleiding: Steven Groenez

Onderzoek in opdracht van Buurtwerk 't Lampeke

Gepubliceerd door
KU Leuven
HIVA ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING
Parkstraat 47 bus 5300, 3000 LEUVEN, België
hiva@kuleuven.be
<http://hiva.kuleuven.be>

© 2018 HIVA KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

Colofon

Dit rapport ***‘Een drievoudige inbedding voor kwetsbare gezinnen’*** is een realisatie in opdracht van buurtwerk 't Lampeke vzw. Het rapport kreeg vorm doorheen een tweejaarlijks traject (2016-2018) met medewerking van heel veel personen in & en organisaties.

Tijdens dit inhoudelijk traject werd er naast dit rapport ook een documentaire en een laagdrempelig, inspirerend magazine gemaakt. Alles werd gepresenteerd op dinsdag 27 november 2018 (Depot, Leuven). Voor de documentaire en de digitale versie van het rapport en het magazine: www.overbruggen.be.

Kerngroep

Karen Daniëls (verantwoordelijke dagopvang de Wurpskes, buurtwerk 't Lampeke), Barbara Van Dael (preventieve gezinsondersteuning, buurtwerk 't Lampeke), Goedroen Juchtmans (onderzoekster HIVA), Lieven Verlinde (adjunct-coördinator buurtwerk 't Lampeke) en Brigiet Croes (medewerkster betrokken op de thema's kinderarmoede en werken met vrijwilligers).

Designgroep

(De leden van de kerngroep) +

Karin Nelissen (coördinator Buurtwerk 't Lampeke), Sofie Giedts (teamverantwoordelijke Buurthuis 't Lampeke), Fieke Tak (personeelsbegeleiding Buurtwerk 't Lampeke), Chris Mazarese (docente lerarenopleiding UCLL), Lieve Polfliet (adjunct-directeur CAW Oost-Brabant), Luc Deneffe (directeur De Wissel), Marleen Lemmens (directeur Amber), Nele Schroyen (stafmedewerkster Netwerk tegen Armoede), Inge Moïis (directie Sint-Jansschool), Steven Mertens (Avola), Sylvia De Rijck (Parel vzw), Mithymna Corke (werf gezinscoach, Huis van het Kind Leuven), Sylvia Hubar (WGC De Ridderbuurt & docente UCLL)

Met dank aan alle mensen uit de designgroep voor de lezing van de eerste rapportversie en de uitgebreide feedback. Dit was zeer zinvol bij het realiseren van het definitieve rapport.

Focusgroep rond werken met brugfiguren

Barbara Van Dael, Goedroen Juchtmans, Karen Daniels, Lieve Polfliet, Sylvia De Ryck, Luc Deneffe, Sofie Giedts, Sylvia Hubar, Marleen Lemmens, Brigiet Croes, Katrien Spruyt (stafmedewerkster Netwerk tegen Armoede), Davud Mirza (vrijwilliger, student UCLL, ervaringsdeskundige).

Focusgroep brugfiguren en tewerkstelling

Barbara Van Dael, Goedroen Juchtmans, Karen Daniëls, Tjanca Smets, Ingrid Mineur (OCMW Leuven), Johan Schmidts (stafmedewerker Netwerk tegen Armoede), Steven Mertens (Avola), Hilde Moors (Magda Leuven), Sven Schroeders (buurtwerker buurtwerk 't Lampeke), Jonathan De Poorter (ervaringsdeskundige, vrijwilliger buurtwerk 't Lampeke), Laila Laghmouchi (art. 60 OCMW).

Focusgroep brugfiguren en onderwijs

Barbara Van Dael, Goedroen Juchtmans, Karin Nelissen, Inge Moïs, Barbara Janssens (LOP Leuven), Nele Schroyen (stafmedewerkster Netwerk tegen Armoede), Elsa Tibebe (moeder, medewerkster buurtwerk 't Lampeke) en enkele directeurs en leerkrachten van Leuvense scholen.

Focusgroep 'de andere kant van de brug'

Barbara Van Dael, Goedroen Juchtmans, Sofie Giedts, Barbara Janssens, Lies Vrebosch (CAW Oost-Brabant), Rebecca Schotte (WGC den Central), Bobo Wong (Wigwam Leuven), Kristof Steeno (buurtwerker Hoogland, stad Leuven).

Extra Focusgroep rond brugfiguren

Bij 't Huizeke, een vereniging waar armen het woord nemen in Brussel.

Diepte-interviews

Met dank aan alle mensen die deelnamen aan de diepte-interviews (intergenerationele interviews, gezinnen, en professionals).

We houden deze namen bewust anoniem.

De realisatie van dit rapport en van www.overbruggen.be was enkel mogelijk door de financiële steun van de Nationale Loterij en het Kinderarmoedefonds. Waarvoor hartelijk dank.



De informatie uit de documentaire, het magazine en het rapport mogen gebruikt worden met uitdrukkelijke bronvermelding. We vragen ook om dit te laten weten aan buurtwerk 't Lampeke via hallo@overbruggen.be.

Projectverantwoordelijke 'Overbruggen'

Lieven Verlinde

Contactgegevens

Buurtwerk 't Lampeke vzw
Riddersstraat 147, 3000 Leuven
www.lampeke.be
www.overbruggen.be



Voorwoord

Wat we hier presenteren, is het rapport ‘*een drievoudige inbedding voor kwetsbare gezinnen: over brugfiguren, brugorganisaties en hun netwerk*’, geschreven door Goedroen Juchtmans (KULeuven-HIVA).

Dit rapport is niet zomaar een rapport.

Het komt er na een traject van meer dan twee jaar samen zoeken. Materiaal verzamelen. Reflecteren. Analyseren. Terugkoppelen. Kritisch reageren. In de colofon zie je wie er allemaal betrokken is. Dit is een indrukwekkende lijst van personen en organisaties.

Het was geen evident traject. Het was vaak zoeken. Twijfelen. Opnieuw beginnen. Herschikken. Het was kwetsbaar samenwerken. Met een diverse groep van mensen, die bereid waren om praktijkervaring en expertise te delen. Om tijd te maken en te delen met elkaar.

Ik wil alle partners aan dit project bedanken. Dank om mee te bouwen. Om mee te ‘Overbruggen’. Dank om mee keuzes te maken, om niet bang te zijn voor het onbekende, om samen buiten de lijntjes te kleuren. Dit krachtig samenspel resulteert in de documentaire, het rapport en het magazine, waar ik trots op ben. Ik wil hierbij ook Goedroen bedanken voor het schrijven van dit rapport. Het was, zoals ze zelf ook heeft gezegd, geen ‘klassiek’ traject. Het vroeg expliciet om betrokkenheid, intensiteit en kwetsbaarheid. Maar het resultaat mag er zijn.

Dit rapport is niet zomaar een rapport.

Dat is ook een bewuste keuze. Het hoort thuis in het groter geheel van ‘Overbruggen’, dat op 27 november 2018 werd gepresenteerd in het Depot in Leuven voor een divers publiek van meer dan 300 mensen uit Vlaanderen en Brussel.

“Overbruggen, dat zou voor mij iets moeten zijn dat er in gegrift wordt, heel diep, zodat je het niet meer weg krijgt.”

Dat zegt Karin Nelissen, coördinator van buurtwerk ’t Lampeke in de documentaire. Dat is inderdaad ook de doelstelling. Vanaf dag één kozen we om de resultaten van het rapport levendig te maken en te vertalen naar inspirerend en bruikbaar materiaal voor (mensen in) organisaties, het beleid en de samenleving. Omdat we geloven in dit rapport. Omdat we geloven in dit materiaal. Omdat we vinden dat elk rapport effect moet kunnen hebben in de samenleving.

Waarom maak je het anders?

Daarom is dit rapport voor ons niet zomaar een rapport.

Op basis van het rapport kwam er ook een documentaire en een laagdrempelig magazine. Dit drieluik (rapport, documentaire en magazine) vind je terug op www.overbruggen.be.

Het begin van dit alles situeert zich in 2016 met de release van ‘Trajecten van Hoopverlening’. Een eerste documentaire dat de focus legt op het belang van een duurzame relatie in de hulpverlening. In de hoopverlening. In de strijd tegen armoede. In het realiseren van de grondrechten voor de kwetsbare doelgroep. We verwijzen hiervoor naar www.hoopverlening.be. Ook dit materiaal is vandaag nog steeds inspirerend materiaal voor het werkveld en voor opleidingen. Het is ingebed.

Maar er was nood aan een vervolg. Een vervolg met een focus op organisatieniveau. Noodzakelijk omdat die structurele aanpak in de strijd tegen armoede voluit moet worden gerealiseerd. Met bruggen, die blijven staan. Brede, kwaliteitsvolle en duurzame bruggen. Aangenaam voor wie over de brug lopen anders niet lukt, maar ook voor wie de brug vaker neemt het een gevoel mag geven dat het beter is zo. Beter voor iedereen. Bruggen tussen mensen. Bruggen tussen organisaties, diensten en instellingen. Bruggen met het beleid en de bedrijfswereld. Bruggen met en tussen onderwijs, cultuur, werk, vrije tijd, huisvesting, gezondheid, welzijn, justitie ... Bruggen naar alle grondrechten.

En hiervoor heb je brugfiguren, brugorganisaties en het netwerk van die brugorganisaties nodig. Het rapport heeft dit onderzocht en legt een aantal conclusies neer. Het rapport geeft ook taal, die we kunnen gebruiken om verder aan de slag te gaan. En niet onbelangrijk, het rapport toont aan dat het om gebundelde krachten gaat. Je hebt instrumentele brugfiguren en expressieve brugfiguren, je hebt verschillende dimensies, waarbinnen je aan de slag kan gaan. Je hebt de brugorganisaties, die deze brugfiguren ondersteunen en versterken. En het is allemaal van belang om tot een sterk resultaat te komen. Het is niet het ene of het andere.

Peter Adriaensens zei, tijdens de voorstelling van Trajecten van Hoopverlening in 2016: *“Misschien moeten we stoppen om datgene wat we niet in één zin kunnen vatten, toch te proberen in één zin te vatten.”*

Met ‘Overbruggen’, en dus ook met dit rapport, proberen we de complexiteit van armoede te begrijpen. En erkennen we deze complexiteit. Het is niet te vatten in één zin. We willen het ook niet vatten in één zin. We willen ook niet meer antwoorden met één zin of één simpel oplossingsmodel. We vragen tijd om die complexiteit duidelijk te maken en samen tot oplossingen te komen. Deze oplossingen zullen ook complex zijn, dat kan niet anders.

“De brugfiguur, en dus breder de brugorganisatie - door het feit dat zij die complexiteit zien - daar gaat een helicopter-zicht mee gepaard. Zij zien op het kruispunt tussen bijvoorbeeld gezondheidszorg en uitkeringen, een knoop. Die kan je alleen maar zien als je boven die twee domeinen gaat vliegen. Dat inzicht moet je gaan vertalen op verschillende niveaus.”

(Bruno Vanobbergen in ‘Overbruggen’)

Ik nodig iedereen uit om dit rapport te lezen. Aandachtig te lezen. Het is een aanrader om dit te combineren met het kijken naar de documentaire. Of met het lezen van enkele artikels uit het magazine. De volgorde zal afhangen van je persoonlijke keuze of invalshoek. Het is in elk geval een oproep om deze materialen met elkaar te verbinden en ook hier de brug te maken. Praktijkverhalen en wetenschappelijk onderzoek, woord en beeld, getuigenissen en reflectien, ze versterken elkaar in het verkrijgen van inzichten. In het realiseren van duurzame oplossingen.

Ik geef het laatste woord aan de anonieme brugfiguur in de film. Ze blijft bewust anoniem. De brugfiguur en ook de jonge tienermoeder. Het gaat immers om de boodschap. En die is universeel.

“En dan is er nieuw leven. Ik ben zelf heel emotioneel wanneer ze net bevallen is. Ze ligt nog op de gang, heeft nog geen kamer en ze belt mij op. Mama en kindje stellen het goed. Ik zorg – vanuit vakantie met mijn gezin in Frankrijk - dat er een bloemetje bezorgd wordt in het ziekenhuis. Achteraf lijkt dit veel te betekenen. Want het bloemetje is mee naar huis gegaan en staat achteraf – ook verwelkt - nog zeer lang op de kast.”

En net daarom is ook dit rapport van belang. Van betekenis.

Veel leesplezier.

Lieven Verlinde
Projectverantwoordelijke ‘Overbruggen’
Adjunct-coördinator buurtwerk ‘t Lampeke

Inhoud

Colofon	3
Voorwoord	5
Lijst afkortingen	11
Lijst figuren	13
Inleiding	15
Het verhaal van Barbara, medewerker Prego en brugfiguur	15
Het verhaal van Lies, moeder van Jordan en Kevin	16
Vertrekpunt en basis: het brugproject van Buurtwerk 't Lampeke	17
Focus en structuur rapport	19
1 UITGANGSPUNTEN, PERSPECTIEVEN EN BEGRIPPENKADER	21
1.1 Sociale integratie van kwetsbare gezinnen bevorderen vanuit een grondrechtenperspectief	21
1.1.1 Uitgangspunten	21
1.1.2 Minder sociale bescherming voor kwetsbare gezinnen	21
1.1.3 Hoe brugfiguren een hefboom kunnen zijn naar meer sociale bescherming	22
1.2 Perspectieven op de brugfiguur en de brug	23
1.3 Uitdaging: drievoudige inbedding van kwetsbare gezinnen	25
1.4 De beoogde uitkomsten: betere sociale bescherming én groei in relationele handelingskracht	27
2 Het rijk en divers palet aan brugfiguren in beeld	29
2.1 De brugfiguur: gemeenschappelijke kenmerken en competenties	29
2.1.1 Overkoepelende definitie	29
2.1.2 Gemeenschappelijke kenmerken	30
2.1.3 Een goede brugfiguur is...: Over de competenties van de brugfiguur	30
2.1.4 Slotsom	31
2.2 Brugfiguren: een rijk en divers palet	31
2.3 Diversiteit van brugfiguren en hun context in zeven dimensies gevat	35
2.3.1 Focus: van sporadische brugfiguur tot brugfiguur als essentie van handelen	35
2.3.2 Werkwijze: van brugfiguur als tussenpersoon tot brugfiguur als katalysator	36
2.3.3 Strategie: van preventief tot compenserend	37
2.3.4 Werkdomein: van generalistisch(e) tot gespecialiseerde brugfiguur	39
2.3.5 Setting: van informeel tot beroepsmatig	41
2.3.6 Positie in interactie: van neutraal tot belangenverdedigend	42
2.3.7 Inbedding: Van onafhankelijk tot sterk ingebed in een organisatie	44
2.3.8 Conclusies	45
3 Focus op de bruggen	47
3.1 Het verhaal van het gezin Sulaymaan Muhamed	47
3.2 Soorten bruggen: expressieve en instrumentele bruggen en hun complementariteit	48
3.3 Over de brugorganisatie	50
3.4 De meerwaarde van het ingebed zijn in een brugorganisatie	51
3.5 Hoe slagen brugorganisaties erin kwetsbare gezinnen in te bedden?	52
3.5.1 Succesfactoren	52
3.5.2 Knelpunten en spanningsvelden	53
3.6 Bruggennetwerken: hoe bruggen bouwen met andere organisaties	56

4 Slotnoot en aanbevelingen	61
Referenties	71
Bijlage 1: Identiteitskaart brugfiguur	74

Lijst afkortingen

CAW	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
CLB	Centrum voor LeerlingenBegeleiding
CM	Christelijke Mutualiteiten
COS	Centrum voor OntwikkelingsStoornissen
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
PREGO	PREventieve GezinsOndersteuning (werking binnen Buurtwerk 't Lampeke)
VDAB	Vlaamse Dienst voor ArbeidsBemiddeling
VK	Vertrouwenscentrum Kindermishandeling

Lijst figuren

Figuur 1 voorstel tot verbreding van het verhaal van de brugfiguur als persoon	24
Figuur 2 Voorstel tot verbreding van het verhaal van de brug	25
Figuur 3 De uitdaging: een drievoudige inbedding van kwetsbare gezinnen	27
Figuur 4: logo OverBruggen	29
Figuur 5: Component identiteitskaart brugfiguur: profiel brugfiguur	33
Figuur 6: Component identiteitskaart brugfiguur: Brugfiguur in context	34
Figuur 7 De Rechtencirkel met de verschillende fases in proactief handelen (Sannen e.a., 2007)	62
Figuur 8 Model Kerr e.a. (2016)	66

Inleiding

Het verhaal van Barbara, medewerker Prego¹ en brugfiguur

Barbara werkt op Prego, de werking Preventieve Gezinsondersteuning binnen Buurtwerk 't Lampeke. Tijdens de activiteiten van de werking spreken sommige moeders haar aan over bepaalde problemen of vragen die ze hebben in hun relatie tot andere organisaties. Barbara vertelt bijvoorbeeld het verhaal van een moeder. Haar zoon heeft volgens de school therapie nodig en zou daarna aangemeld worden bij het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK). De moeder had het moeilijk met de idee dat haar zoon in therapie zou moeten, en sluit zich zelfs helemaal af wanneer besloten wordt om melding bij het VK te doen. Dit komt bij haar over alsof haar zoon slecht is. Barbara speelt in het hele proces van gesprekken met de betrokkenen (school, therapeut, CLB, thuisbegeleiding, pleegzorg) een brugfunctie. Dit kan ze omdat ze voor de moeder een vertrouwenspersoon is: 'Als Prego-medewerker heb ik hier de ruimte voor. We hebben actief en bewust ingezet om een vertrouwensband met dit gezin te creëren. Die band kwam tot stand door regelmatig op huisbezoek te gaan, de mama heel actief uit te nodigen voor alle activiteiten, door een aanbod te doen vanuit Kirikou². En door te luisteren, te praten over de baby, door ook aandacht te geven aan leuke en goede zaken, en de dingen die haar kinderen kunnen (zoals turnen). Dat alles maakt dat de mama mij vertrouwt. Ze zegt: Ik zie dat je een goed mens bent, je hebt tijd om naar me te luisteren, je ziet dat ik ook het beste wil voor mijn kinderen.' Door die vertrouwensrelatie tussen Barbara en de moeder is de moeder bereid om aanwezig te zijn bij de gesprekken over haar zoon op school en bij de intake voor de therapie. Ze zorgt er ook voor dat Barbara opnieuw wordt toegelaten nadat de moeder zich helemaal afsluit omdat haar zoon aangemeld wordt bij het VK.

Barbara vertelt ook over de taken die ze als brugfiguur opneemt. Barbara heeft zowel gesprekken in aanwezigheid van moeder en school of therapeut, als met de betrokkenen apart (vaak na een gesprek). Daarnaast houdt ze het overzicht over wat er allemaal gebeurt in functie van de kinderen. Wat ze doet tijdens de gesprekken met een of meerdere betrokkenen, beschrijft ze als volgt: 'Ik vertaal vooral wat er gezegd is door de verschillende betrokkenen, overloop afspraken als ze niet zijn nagekomen, herhaal en leg bezorgdheden van anderen uit, herhaal bij de moeder het belang van de therapie en probeer dit los te koppelen van haar idee dat haar zoon dan slecht is.' Naast die gesprekken gaat Barbara ook mee naar een andere school om haar zoon er in te schrijven. Of ze vertaalt brieven voor een sociale woning en belt voor meer informatie over de prijs van de woning.

Barbara ervaart haar rol als brugfiguur als een meerwaarde. Daarbij vindt ze het vooral belangrijk dat ze er mee voor zorgt dat ieder zijn opdracht kan vervullen (school kan school blijven, therapeut kan therapeut blijven). Anderen zijn volgens haar ook blij dat er via haar overzicht is en de deur kan opengehouden worden met de moeder, en dat ze haar kunnen aanspreken als er iets misloopt. Tot slot geeft ze aan dat zij als brugfiguur erin is geslaagd de verbinding die ze heeft met de moeder en het vertrouwen die de moeder in haar stelt kan uitbreiden naar de school of Fabota. Ook de andere kinderen van de moeder gaan immers naar die school en Fabota.

¹ Prego is een deelwerking van Buurtwerk 't Lampeke die door middel van allerlei activiteiten voor gezinnen trajecten van hoopverlening opbouwt met gezinnen (zie verder). Concreet organiseert Prego allerlei activiteiten voor gezinnen (bijvoorbeeld bezoek aan Planckendael), elke vrijdagavond kunnen ouders elkaar ook in een informele context ontmoeten.

² Kirikou verzamelt sinds 2015 baby- en kindermateriaal in goede staat voor kinderen van 0 tot 12 jaar op één centrale plek (OCMW Leuven) om het via tal van Leuvense partnerorganisaties zoals OCMW, Kind en Gezin en de kraamklinieken te herverdelen onder gezinnen met minder kansen die zij begeleiden. Een ploeg van geëngageerde vrijwilligers zorgt voor de logistieke verwerking van het materiaal. Sociale economie-organisatie Spit vzw zorgt mee voor de thuislevering van kindermateriaal bij de gezinnen. Op die manier wil Kirikou materiële zorgen tijdens zwangerschap en jong ouderschap wegnemen en zo de strijd tegen kinderarmoede mee aangaan. <http://www.huisvanhetkindleuven.be/nl/kirikou-2>

Huisbezoeken, de Prego-activiteiten en het intensieve traject dat ze liepen bielden lange tijd de vertrouwensrelatie als vanzelf warm. De contacten met de moeder zijn op dit moment echter verminderd, omdat het gezin verhuisde naar de andere kant van Leuven. Een nieuw huisbezoek plannen is daarom zeker nodig.

Het verhaal van Lies, moeder van Jordan en Kevin

Lies woont in de Ridderbuurt. Haar zoon, Jordan, gaat net naar de kleuterschool. Daarvoor was hij in de Wurpskes, de kinderopvang van Buurtwerk 't Lampeke. Haar andere zoon, Kevin, is 12 jaar en zit in het zesde leerjaar. Het was voor Lies belangrijk om Jordan zo goed mogelijk te doen starten. Daarom wou ze dat hij naar de crèche ging. Toen Jordan 8 maanden was, kon hij starten in De Wurpskes. Ze vertelt dat de periode ervoor overbruggen niet altijd gemakkelijk was, ook omdat ze in die periode net werk gevonden had.

Lies geeft aan dat de medewerkers van De Wurpskes na een tijd merkten dat Jordan erg gevoelig reageerde op veranderingen, traag evolueerde op het vlak van taal en moeilijkheden ondervond in het leggen van contacten met andere kinderen. Karen, de verantwoordelijke van de Wurpskes, sprak hen hierover aan. Hierdoor kon Lies haar zorgen hierover uitspreken en werd het een gedeelde zorg: 'Karen heeft dan voorgesteld om Jordan te laten observeren in 'Kleine K', een dagziekenhuis voor kinderen van 0 tot 6 jaar waar zorg op maat wordt geboden voor uiteenlopende problemen. Ik kende 'Kleine K' nog niet en ik wist daarom niet goed hoe ik contact moest leggen. Karen belde daarom samen met mij voor een afspraak en ze ging ook de eerste keer met me mee.' Omdat men na de observatie in de 'Kleine K' autisme vermoedde, verwees Kleine K Jordan door naar het COS, het Centrum voor Ontwikkelingsstoornissen. COS is dan een halve dag in De Wurpskes komen observeren, en gaf het advies om thuisbegeleiding op te starten. Deze thuisbegeleidingsdienst kan Jordan en het gezin één dag per week komen observeren en de ouders ondersteunen en adviseren bij de aanpak van hun kind. Die begeleiding is nog niet gestart. Ook een officiële diagnose van autisme, die kan leiden tot extra begeleiding in de school, is er niet. Lies geeft aan dat Jordan eerst naar een in autisme gespecialiseerde dokter in Kessel-Lo moet die die een officiële diagnose kan uitschrijven. Karen heeft volgens haar ook hier een verbindende rol gespeeld. Zo schreven ze samen een mail naar de dokter om zich hiervoor aan te melden.

Lies ervaart de verbindingen die Karen en de medewerkers van De Wurpskes in heel dit proces tot stand brengen als cruciaal. Bij een eerste contactopname samen met haar naar zo een organisatie bellen, biedt steun: 'Als ik bel, dan stotter ik. Ik kan het niet zo goed uitleggen of zeggen wat ik precies wil.' Tegelijk schaamt ze zich hierom: 'Ik weet dat ik dat zelf zou moeten kunnen. Ik ben een volwassen vrouw, en zou liever niet willen dat ze me aan het handje moeten nemen.' Ook meegaan naar een andere organisatie is voor haar belangrijk: 'Als ik alleen zou gaan, ben ik niet zeker dat ze me serieus zullen nemen en vrees ik dat ze me sneller zullen afvimpelen. Ik heb de indruk dat met Karen erbij ze beter luisteren naar mijn vraag. Karen zal hen ook vragen stellen of verduidelijking vragen als ze het raar vindt als bepaalde steun niet kan toegekend worden. Zij weet beter waar ik recht op heb, kan het beter uitleggen, en de maatschappelijk werker daarop nog bevragen. Ik zou dat zelf nooit doen.' Lies beseft dat Karen haar geen voorrang kan geven op de vele anderen die ook hulp nodig hebben. Aan wachtlijsten kan ook Karen weinig doen. Toch vindt ze de aanwezigheid en steun van Karen belangrijk: 'Karen kent mensen en organisaties die ik niet ken en waar ze al nauw mee samenwerken. Zoals de school bijvoorbeeld waar Jordan sinds kort naar toe gaat. Karen heeft over de school gesproken en het over Jordan gehad met de directie. Hij gaat ondertussen eveneens naar Fabota, de naschoolse opvang van Buurtwerk 't Lampeke.' Ook Karen geeft aan dat een goede overgang naar de kinderverking en deelname eraan voor Jordan belangrijk zijn, zeker omdat veranderingen en nieuwe kinderen voor hem stresserend zijn: 'Om een goede overgang mogelijk te maken heeft De Wurpskes een halve dag per week een personeelslid ingeschakeld die voor de rest van de week in Fabota bij de jonge kleuters werkt. Dat personeelslid zorgt voor een veilige overgang tussen de beide verkingen. Ondertussen hebben medewerkers binnen Fabota haar verder kunnen helpen met de aanvraag van de schooltoelage.'

De overgang van De Wurpskes naar de school is volgens Lies goed verlopen. Karen ging met haar (ex-)partner mee naar een gesprek met de directeur van Sint-Jan, en een leerkracht kwam naar De Wurpskes om haar uitleg te geven over de school: 'Ik vond het fijn dat die leerkracht daar tijd voor maakte. Zo voelt het aan dat kinderopvang, school en naschoolse opvang één vertrouwd geheel vormen, dat ook nog eens dichtbij huis is.' Zowel de veiligheid als het gevoel deel uit te maken van één vertrouwd geheel maken dat Lies de ruimte voelt om, als dat nodig is, haar hart te luchten bij medewerkers van Buurtwerk 't Lampeke en hulp te vragen. Cruciaal daarbij is haar ervaring dat de medewerkers van 't Lampeke voor iedereen tijd nemen om te luisteren, en dit doen zonder vooroordelen of haar tot iets te verplichten: 'Het maakt niet uit wie je bent.'

Buurtwerk 't Lampeke en de school zijn niet de enige plekken waar Lies volgens haar dit luisterend oor terugvindt en waar ze mensen ontmoet die haar verbinden met andere organisaties: 'Toen ik gezondheidsproblemen kreeg, stelde mijn werkgever voor om halftijds te werken en halftijds op ziekteverlof te gaan. Verder kon ik dankzij hem elke dag een halve dag gaan werken zodat ik mijn maaltijdcheques behield. Dat was echt nodig om te kunnen rondkomen. Ook de ouders van mijn ex-partner (vader van Kevin) blijven belangrijk in haar leven. Zij vertelden me op welke manier ik sneller een officiële diagnose voor dyslexie voor Kevin kon krijgen.'

Lies stelt regelmatig vast dat de hulpverlening vele takken heeft (kinderen, werk, budgetbeheer, begeleid wonen, etc) die ook nog eens voortdurend naar elkaar doorverwijzen. Dit vindt ze jammer, omdat ze hierdoor verplicht wordt steeds opnieuw nieuwe organisaties en hulpverleners aan te spreken. Bovendien wisselen de hulpverleners in die organisaties ook vrij regelmatig, waardoor ze steeds opnieuw haar verhaal moet doen. Lies zou het aangenamer vinden als er één organisatie of persoon zou zijn die haar situatie kent, haar zaken behartigt en die ze kan vertrouwen.

In bovenstaande verhalen vinden we twee perspectieven terug op het werk en de meerwaarde van brugfiguren bij kwetsbare gezinnen. Barbara vertelt hierover vanuit haar ervaring als brugfiguur voor een gezin. Lies doet dit als moeder van een gezin die in functie van de interactie met verschillende organisaties beroep deed op verschillende brugfiguren. Concreet gaat het om de medewerkers van de Wurpskes en Fabota, de leerkracht en directeur van de school, haar werkgever en haar ex-schoonouders. Beide verhalen geven weer hoe brugfiguren cruciaal kunnen zijn in het traject van kwetsbare gezinnen naar de nodige hulp- en dienstverlening en een goede sociale integratie in de samenleving. Ook in de literatuur wordt het belang van brugfiguren voor de sociale integratie van kwetsbare groepen, zoals gezinnen in armoede, bevestigd (Stovel & Shaw, 2012). Over het belang van die brugfiguren en hun organisaties voor kwetsbare gezinnen gaat het in dit rapport.

Vertrekpunt en basis: het brugproject van Buurtwerk 't Lampeke

Het rapport vormt deel van een project over brugfiguren dat met financiering van het kinderarmoedefonds en de Nationale Loterij door Buurtwerk 't Lampeke is opgestart. Deel van dit project was een participatief onderzoekstraject dat medewerkers van Buurtwerk 't Lampeke, lokale stakeholders en KULeuven-HIVA vormgaven. Doel van dit participatieve traject was om in dialoog met de literatuur en bestaande initiatieven en praktijken rond brugfiguren te komen tot nieuwe en inspirerende perspectieven, taal en denk- en werkkaders voor organisaties die kinderarmoede willen verminderen.

Dit rapport is de neerslag van de resultaten van dit traject. We putten daarbij uit interviews met gezinnen, brugverhalen van medewerkers van Buurtwerk 't Lampeke die als brugfiguur aan de slag gaan, coördinator Buurtwerk 't Lampeke, focusgroepen en interviews met medewerkers van hulp- en

dienstverlenende organisaties in Leuven (zoals OCMW, CM Leuven) en daarbuiten (schoolpoortwerking van buurtwerking 'Vrienden van het huizeke Brussel').³ Het proces werd aangestuurd, begeleid en opgevolgd door een designgroep, bestaande uit relevante stakeholders (plaatselijk of Vlaams niveau)⁴. Daarnaast was er een kerngroep met de medewerkers van Buurtwerk 't Lampeke en KULeuven-HIVA die dit project mee vormgaven.

Buurtwerk 't Lampeke startte dit project vanuit een aantal vaststellingen en uitgangspunten die ze doorheen hun werk met kwetsbare gezinnen ontwikkelden. Een eerste vaststelling is dat de medewerkers van de deelwerking PREGO (PREventieve GezinsOndersteuning)⁵, waartoe ook de Wurpskes behoort, ervaren dat zij steeds vaker als brugfiguur fungeren in het interactieproces tussen gezinnen en allerlei (dienstverlenende) instanties (zoals OCMW, CAW, school, CLB, gespecialiseerde zorg...). Ook de verhalen van Barbara en Lies laten zien hoe medewerkers binnen Buurtwerk 't Lampeke (De Wurpskes, Fabota) in de praktijk werken als brugfiguur tussen gezinnen en verschillende instanties. Hun ervaring leert dat het kennen van de juiste instanties, het uitbouwen en behouden van goede relaties met beide actoren (gezin en instanties) de basisvoorwaarden vormen om als brugfiguur te kunnen en mogen fungeren. Bruggen leggen gaat met andere woorden in de eerste plaats om relationeel werk met zowel kwetsbare gezinnen als dienstverlenende instanties. Met beide partijen gaat de brugfiguur op weg, en dat vraagt relaties die gestoeld zijn op vertrouwen en veiligheid. Enkel zo kan de brugfiguur een mandaat krijgen van beide partijen. Bij Lies en de moeder uit het verhaal van Barbara is de basis voor dat vertrouwen dat ze zich gehoord en beluisterd voelen zonder dat over hen geoordeeld wordt. Het gevolg is dat beide moeders altijd met hun vragen en zorgen bij de brugfiguur kwijt kunnen, en dat brugfiguren op terugkerende basis het mandaat krijgen om als brugfiguur aan de slag te gaan. In de strijd tegen armoede zet men in Buurtwerk 't Lampeke sterk in op het creëren van dergelijke vertrouwensrelaties met de meest kwetsbare gezinnen. DNA van de organisatie vormt in dat opzicht de 'trajecten van hoopverlening' (zie www.hoopverlening.be). Dit is een denk- en werkkader dat duidelijk maakt hoe Buurtwerk 't Lampeke kijkt naar dienst- en hulpverlening. Cruciaal daarin is het concept 'relatie als doel'. Dit wil zeggen dat de hoopverlener relationele trajecten aangaat met mensen in armoede die volgende kenmerken hebben: duurzaam, authentiek, samen, op maat, kwetsbaar, gelijkwaardig, aanklampend, en buiten de lijntjes kleurend. Karen en Barbara gaan met de vermelde gezinnen zo een traject van hoopverlening aan. Het is dat traject dat maakt dat Karen voor Lies een brugfiguur kan worden én haar tekent als brugfiguur en de bruggen die ze wil leggen (met name expressieve bruggen, zie verder). Op die manier vormen de 'trajecten van hoopverlening' ook het DNA van dit brugproject, en is het de bedoeling met dit rapport duidelijk te maken hoe de 'trajecten van hoopverlening' inspirerend kunnen zijn voor mensen die werken als brugfiguur.

Uit het verhaal van vooral Barbara klinkt ook sterk door dat het belangrijk is een mandaat te krijgen van de medewerkers van dienstverlenende instanties binnen haar netwerk of waarmee ze contact krijgt tijdens het traject dat ze met een gezin gaat. Medewerkers van die organisaties het gevoel geven dat ze samen op weg zijn, met hen een goede relatie hebben en wederzijds vertrouwen uitbouwen zijn even cruciaal als dit met een gezin doen. Ook met hen worden dus expressieve bruggen opgebouwd om het traject van een gezin samen in gunstige zin te bewegen (bijvoorbeeld voor het

³ We zijn er ons van bewust dat het rapport meer en diepgaander uitgewerkte voorbeelden uit de interviews met medewerkers en gezinnen van Buurtwerk 't Lampeke bevat. Dit komt omdat men in interviews meer uitgebreid en diepgaand kan ingaan op een bepaald thema dan in focusgroepen van een 12-tal deelnemers. Focusgroepen bieden dan weer meer inzicht in de verschillende perspectieven en visies van stakeholders over een thema. Naar het materiaal hieruit wordt in dit rapport dan ook meer fragmentarisch verwezen en belangrijke inzichten hieruit vormen de basis voor het verhaal van dit rapport. Niettemin lijkt het ons interessant om brugfiguren van partnerorganisaties uitgebreider aan het woord te laten in de producten die in een volgende fase aan bod zullen komen. Dit maakt het ook mogelijk om nog sterker te laten zien dat het relationeel werk van brugfiguren en brugorganisaties al op verschillende plekken en in verschillende vormen gerealiseerd wordt.

⁴ Zie colofon voor de namen van de betrokken organisaties en/of deelnemers.

⁵ Zie voetnoot 1, en verhaal van Barbara

krijgen van de nodige therapeutische hulp). Een mandaat krijgen van medewerkers van (dienstverlenende) instanties is echter geen continue en vanzelfsprekende ervaring. Uit de focusgroepen blijkt dat brugfiguren hun relatiewerk vaak opnieuw moeten opstarten wanneer ze als brugfiguur met een andere medewerker van diezelfde organisatie in contact komen. De medewerkers van PREGO ervaren dit als problematisch, omdat het realiseren van grondrechten voor een gezin op dat moment afhankelijk wordt van de relatie tussen de brugfiguur en de medewerker van een dienstverlenende organisatie. Een belangrijke startvraag in het traject was dan ook hoe met dienstverlenende organisaties structurele ‘relationele bruggen’ kunnen worden gelegd. Dergelijke structurele bruggen zijn nodig opdat het relatiewerk tussen individuele medewerkers niet steeds opnieuw moet worden overgedaan en de realisatie van grondrechten niet louter van individueel relatiewerk afhankelijk is.

Focus en structuur rapport

Hoofdstuk 1 brengt de centrale perspectieven en inzichten, de centrale actoren en (soms nieuwe) begrippen en betekenissen in beeld. Samen vormen ze het globale kader waarin volgens ons het relationele werk van brugfiguren in de strijd tegen (kinder)armoede volop tot zijn recht kan komen.

In hoofdstuk 2 van dit rapport brengen we in beeld op welke verschillende manieren brugfiguren aanwezig komen in het interactieproces tussen de meest kwetsbare gezinnen en (dienstverlenende) instanties. Welk profiel hebben brugfiguren en welk relationeel werk leveren ze samen met het oog op een betere sociale integratie van ook de meest kwetsbare gezinnen in de samenleving en op de strijd tegen (kinder)armoede?

In hoofdstuk 3 gaan we dieper in op de nood die bij brugfiguren gevoeld wordt aan structurele en duurzame ‘relationele bruggen’ met en tussen organisaties. Over welke structurele ‘relationele bruggen’ gaat het dan, hoe kunnen ze gerealiseerd worden en welke mogelijke hindernissen zullen best overwonnen worden?

Terwijl de hoofdstukken 1 tot en met 3 hoofdzakelijk beschrijvend van aard zijn, richten we ons in hoofdstuk 4 naar de toekomst. We formuleren hiervoor aanbevelingen die gebaseerd zijn op enkele cruciale inzichten en spanningsvelden die uit de verhalen over brugfiguren en bruggen naar boven komen drijven.

1 | UITGANGSPUNTEN, PERSPECTIEVEN EN BEGRIPPENKADER

1.1 Sociale integratie van kwetsbare gezinnen bevorderen vanuit een grondrechtenperspectief

In de inleiding stelden we dat brugfiguren een cruciale rol kunnen vervullen in de sociale integratie van (de meest) kwetsbare gezinnen. Tijdens het participatief traject werd beslist om de rol van brugfiguren in die sociale integratie te bekijken vanuit het perspectief van de grondrechten.

1.1.1 Uitgangspunten

Met het innemen van dit perspectief gaan we ervan uit dat:

- het relationele werk van een brugfiguur kwetsbare gezinnen ondersteunt of versterkt om hun sociale rechten of grondrechten te realiseren.
- het (mee) kunnen realiseren van die grondrechten zal leiden tot een betere sociale integratie van kwetsbare gezinnen in de samenleving.
- brugfiguren finaal zo een hefboom vormen in de strijd tegen (kinder)armoede.

Grondrechten zijn verankerd in de Belgische grondwet (art. 22-23). Zo stelt de grondwet dat iedereen recht heeft om een menswaardig bestaan te leiden.⁶ Verder staat vermeld dat *‘elk kind recht heeft op maatregelen en diensten die zijn ontwikkeling bevorderen.’* Ondanks de verankering van de grondrechten in de Belgische grondwet is de realisatie van die grondrechten tot op heden niet evident voor mensen in armoede. Onderzoek schat bijvoorbeeld dat de groep van leefloongerechtigden die geen aanspraak maakt op deze uitkering maar liefst 65% van de totale groep potentieel gerechtigden uitmaakt (Bouckaert & Schokkaert, 2011; Steunpunt tot bestrijding van Armoede, 2018). Wie met die niet-effectiviteit van rechten geconfronteerd wordt, loopt meer risico om in armoede te leven of te blijven, wordt blootgesteld aan meer stress in het gezin en heeft minder kansen op een menswaardig en kwaliteitsvol leven.

1.1.2 Minder sociale bescherming voor kwetsbare gezinnen

Om het armoederisico en de gevolgen hiervan voor kwetsbare gezinnen zo klein mogelijk te houden, is het belangrijk dat gezinnen hun grondrechten kunnen realiseren of gebruik kunnen maken van dezelfde beschikbare opportuniteiten als andere gezinnen. Er zijn verschillende redenen waarom dit voor gezinnen in armoede moeilijk is. Uit het verhaal van Lies blijkt dat zij de instanties niet kent die

⁶ Hieronder behoort het recht op arbeid, recht op sociale zekerheid, recht op behoorlijke huisvesting, recht op bescherming van een gezond leefmilieu, recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing, recht op onderwijs...

haar kunnen helpen bij de diagnose van autisme bij haar zoon en de gespecialiseerde steun voor het gezin op dit vlak. Bij de moeder van Barbara is de drempel om gebruik te maken van mogelijke hulpverlening een bepaalde opvatting die ze heeft over de betekenis van therapeutische hulp voor haar zoon. Het resultaat is wat men in de literatuur de ‘non-take-up’ noemt: een gerechtigde eist zijn rechten niet op, omwille van bijvoorbeeld onvoldoende kennis over het bestaan van deze rechten of instanties die die rechten kunnen realiseren.

Nicaise (2017) wijst er echter op dat men het debat over de niet-effectiviteit van rechten niet tot ‘non-take-up’ mag reduceren. Gevaar is immers dat zo de oorzaken van niet-effectiviteit van rechten worden gezocht bij de gerechtigde zelf: hij is onwetend, schaamt zich of is onvermogen om een eigen leven op te bouwen en zelfredzaam te zijn. Opvallend is dat Lies zichzelf zo blijkt te zien, en zegt zich te schamen omdat ze hulp nodig heeft. Die schaamte blijkt, naast een gebrek aan kennis over haar rechten en haar mogelijkheden, Lies te belemmeren in het zelf nemen van actie. Volgens Nicaise (2017) moet men echter verder kijken dan de onwetendheid of de schaamte van de gerechtigde. Hij stelt dat non-take-up een te eng begrip is, en beter vervangen zou worden door ‘onderbescherming’ (zie ook Steenssens, 2014; rapport Steunpunt Armoedebestrijding, 2018). Eeman & Van Regenmortel (2013) definiëren dit begrip als volgt:

‘Onderbeschermd in deze definitie is iedereen die niet zijn sociale grondrechten weet te realiseren, zoals het recht op arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu en culturele en maatschappelijke ontplooiing.’

Meerwaarde van de term ‘onderbescherming’ is vooral dat het toelaat de oorzaken op verschillende niveaus te situeren:

- *Het systeem van sociale rechten:* voorbeelden zijn de toegenomen voorwaardelijkheid van bepaalde rechten (bijvoorbeeld in de werkloosheidsuitkering), perverse effecten bij de uitoefening van rechten (zoals bij het onbewoonbaar verklaren van een huurwoning die huisuitzetting tot gevolg kan hebben), toenemende complexiteit van reglementen die het bijvoorbeeld OCMW moeilijk maakt om te bepalen wie recht heeft op wat...⁷
- *De uitvoerende diensten:* bijvoorbeeld een huisuitzetting zonder verduidelijking aan een gezin over hun rechten, of niet- of foute toepassing van rechten.
- *De gerechtigde:* bijvoorbeeld onvermogen om weg te vinden in de administratie (cf. non-take-up).

1.1.3 Hoe brugfiguren een hefboom kunnen zijn naar meer sociale bescherming

Een mogelijke en vaak voorgestelde oplossing om ineffektieve rechten te voorkomen op niveau van het sociale rechtensysteem is dat rechten zo universeel en automatisch mogelijk moeten worden kunnen toegekend (zoals nu al het geval is met de kinderbijslag). Voordeel van een automatische toekenning van rechten is immers dat de rechthebbenden zelf geen stappen meer moeten ondernemen om hun rechten te bekomen. Zowel op Vlaams, Federaal als lokaal niveau worden rechten automatisch toegekend (zie Eeman & Van Regenmortel, 2013 voor voorbeelden; alsook www.rechtenverkenner.be). In situaties zonder automatische rechtentoeekenning worden kwetsbare gezinnen verplicht kennis te hebben van mogelijke rechten of voordelen, en die vervolgens zelf op te eisen (bijvoorbeeld door een aanvraag in te dienen bij de desbetreffende instantie). Omdat dit voor mensen in armoede omwille van bovengenoemde redenen niet evident is (zie verhalen), kiezen

⁷ Zie voor concrete voorbeelden in het rapport Steunpunt tot bestrijding van Armoede (2018).

brugfiguren ervoor kwetsbare gezinnen hierin te ondersteunen en versterken. Uit de verhalen van Lies en Barbara blijkt dat ze dit doen door bijvoorbeeld te zorgen voor de nodige kennis en contacten, mee te helpen met het schrijven van aanvragen (bijvoorbeeld voor een schooltoelage), of te werken aan het schaamtegevoelens bij ouders. Op die manier wordt in de eerste plaats non-take-up vermeden.

Vraag blijft of een automatische toekenning van rechten de nood aan brugfiguren overbodig maken. Dit is volgens Eeman & Van Regenmortel (2013) niet het geval, omdat automatische toekenning in alle situaties niet wenselijk is. Meer bepaald gaat ze ten koste van een persoonlijke aanpak en begeleiding op maat, die mensen in armoede in staat stelt om positieve verbindingen aan te gaan en krachtgerichte ondersteuning te ervaren. De aanwezigheid van vertrouwensfiguren blijft volgens hen dan ook noodzakelijk:

‘Voor het zetten van effectieve stappen naar het realiseren van rechten hebben mensen vaak nood aan vertrouwensfiguren om hen hierin te ondersteunen. Deze ondersteuning kan verschillende gradaties aannemen en door verschillende actoren aangeboden worden naargelang de noden van de persoon. Sommigen zijn gebaat met een telefonische opvolging, anderen hebben nood aan iemand die het hele traject met hen meevolgt (Eeman & Van Regenmortel, 2013).’

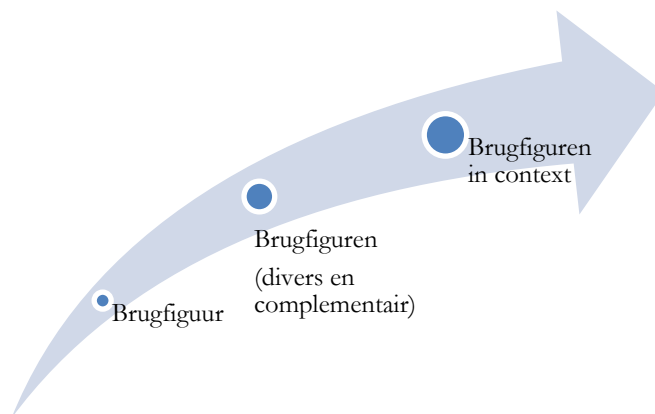
Vanuit diezelfde insteek stelt Nicaise (2017) voor het progressief universalisme toe te voegen aan een pleidooi voor automatische toekenning. Het progressief universalisme stelt dat elk algemeen regulerend kader gecombineerd moet worden met een dienstverlening of ondersteuning die inspeelt op de concrete behoeften van de gerechtigde. Kortom, het blijft noodzakelijk om ook op maat rechten te kunnen realiseren (zie ook eindrapport Jong & Overal Thuis voor de Conferentie De Toekomst is Jong, 2016). Dergelijk maatwerk kan echter slechts onder bepaalde voorwaarden succesvol zijn. Ten eerste vereist het een regulerend kader dat zo eenvoudig en transparant mogelijk is. Ook een outreachende dienstverlening die actief de behoeften detecteert en zorgt voor een kwaliteitsvol onthaal en goede dienstverleningspraktijk is een basisvoorwaarde (Nicaise, 2017). Dergelijke dienstverlening hoort thuis in wat Eeman & Van Regenmortel (2013) proactieve dienstverlening noemen: “Proactieve dienstverlening is die vorm van dienstverlening waarbij de overheid (of dienstverlenende instantie, toevoeging GJ) op eigen initiatief een dienstverleningsproces richting de burger start op basis van reeds bekende informatie bij de overheid zelf.” Brugfiguren kunnen van belang zijn in het realiseren van een kwaliteitsvolle en/of proactieve dienstverlening. Omdat ze als vertrouwenspersoon van het gezin het verhaal en de context van mensen in armoede kennen en kunnen situeren, zijn ze in staat medewerkers van dienstverlenende instanties te ondersteunen in een betere en snellere behoeftendetectie van hun ‘cliënten’ en maken ze het dienstverlenende instanties mogelijk meer op maat te kunnen werken. Uit het verhaal van Barbara blijkt dat de medewerkers van de organisaties de meerwaarde van een brugfiguur inderdaad in dergelijke zin omschrijven, namelijk als een weg om in contact te blijven met het gezin en dus, indien nodig, sneller op de bal te spelen.

1.2 Perspectieven op de brugfiguur en de brug

Net als in andere rapporten over brugfiguren (zie verder), brengen we in dit rapport in eerste instantie de persoon en het relationeel werk van de brugfiguur in beeld. We maken duidelijk waarom, op welke wijze en onder welke voorwaarden brugfiguren voor de meest kwetsbare gezinnen in de samenleving van belang kunnen zijn in het realiseren van hun grondrechten, en zo in het reduceren van kinderarmoede. We zien de ‘trajecten van hoopverlening’ daarbij als basis van de reflectie hierover. Tegelijk is het ook de bedoeling van dit rapport om op basis van het materiaal het huidige debat over de rol van brugfiguren in de strijd tegen (kinder)armoede te inspireren. Dit doen we door een pleidooi te lanceren voor een verbreding van dit debat, en door het aanreiken van een ‘nieuw’ begrippenkader.

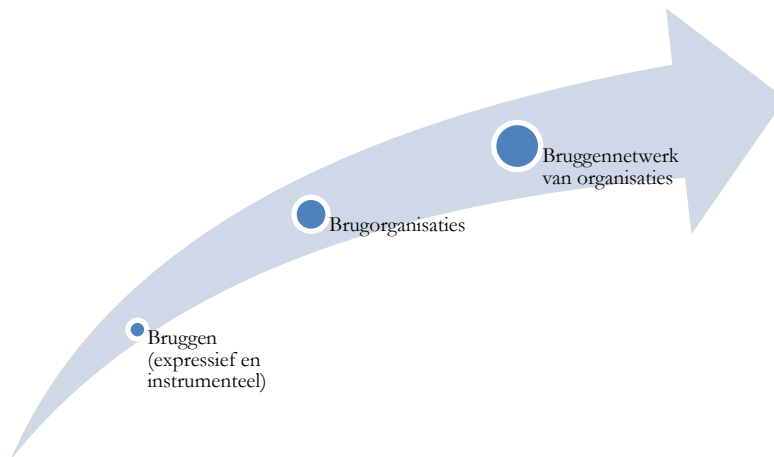
Die verbreding vertrekt daarbij vanuit de initiële vraag naar een profielbeschrijving van de brugfiguur als naar de vraag naar hefboomen om structurele ‘relationele’ bruggen te bouwen (zie inleiding).

Wat de verbreding van de profielbeschrijving van de brugfiguur betreft, stellen we dat het verhaal van de brugfiguur als persoon niet volledig is gebracht met enkel de gemeenschappelijke kenmerken of een overkoepelend competentieprofiel van de brugfiguur in kaart te brengen. Uit de analyse van de literatuur en het materiaal blijkt immers dat niet alle brugfiguren hetzelfde profiel hebben en op eenzelfde wijze te werk gaan. Ook in het verhaal van Lies treden naast de medewerkers van Buurtwerk 't Lampeke of andere organisaties andere brugfiguren op de voorgrond, zoals ‘Kleine K’, haar werkgever en ex-schoonouders. Elk van die brugfiguren vervullen een andere rol en functie. Kortom, het lijkt erop dat er een grote diversiteit aan brugfiguren bestaat die in de strijd tegen (kinder)armoede best complementair zijn aan elkaar en elk hun rol hebben in het proces naar een betere sociale bescherming van kwetsbare gezinnen (zie figuur 1). In hoofdstuk 2 zullen we die diversiteit laten zien en de meerwaarde ervan in de strijd tegen armoede trachten aan te tonen. Verder blijkt uit de literatuur en het veldwerkmateriaal dat brugfiguren in hun relationeel werk voortdurend inspelen en zelf beïnvloed worden door de context(en) waarin ze werkzaam zijn. Om het verhaal dat brugfiguren schrijven te kunnen begrijpen is het dan ook cruciaal de rol van die context scherp in beeld te krijgen (zie figuur 1).



Figuur 1 voorstel tot verbreding van het verhaal van de brugfiguur als persoon

Wat het antwoord betreft op de vraag naar de hefboomen om structurele bruggen te kunnen bouwen die goede garanties kunnen bieden op een betere sociale bescherming van kwetsbare gezinnen, stellen we een aantal essentiële, nieuwe begrippen voor. In figuur 2 worden die begrippen benoemd. In hoofdstuk 3 krijgen ze concreet vorm. Merk ook hier de verbredingsdynamiek op: van een brug die via concrete actoren in een interactieproces wordt gelegd, naar een organisatie die bruggen bouwt, tot een netwerk van bruggen tussen en met organisaties.



Figuur 2 Voorstel tot verbreding van het verhaal van de brug

Kenmerkend aan de vernoemde hefboomen is dat ze het individuele werk van de brugfiguur weten te overstijgen (ze liggen er ook los van het individuele relationele werk van brugfiguren) of effectiever doen verlopen. Het gaat opnieuw om drie hefboomen. De eerste hefboom verwijst naar de soorten bruggen die personen, organisaties of netwerken kunnen bouwen. We onderscheiden globaal twee soorten: expressieve en instrumentele bruggen, en zullen trachten aan te tonen dat deze bruggen elkaar best niet uitsluiten, maar complementair zijn.

Expressieve brug: deze brug leidt tot een betere fysieke en mentale gezondheid (bv. minder stress) en emotioneel welzijn, en is vaker duurzaam van aard. Ze geeft mensen sociale en psychische ondersteuning. Bij het leggen van de brug ligt de klemtoon dus op het creëren en ondersteunen van het emotioneel en sociaal welzijn van de centrale actoren.

Instrumentele brug: deze brug kan iemand in economisch, politiek of sociaal opzicht vooruithelpen. De klemtoon ligt eerder op arbeid, onderwijs en inkomen.

Bovenop dit pleidooi om het bouwen van expressieve bruggen en instrumentele bruggen zo complementair mogelijk te laten verlopen (hefboom 1), stellen we voor om werk te maken van het uitbouwen van brugorganisaties (hefboom 2) en een bruggennetwerk tussen organisaties (hefboom 3). In hoofdstuk 3 zullen we deze termen uitgebreid omschrijven en met voorbeelden concreet maken. Hier volstaat het de termen via een korte definitie te introduceren.

Brugorganisatie: Deze term drukt uit dat niet alleen bruggen worden gelegd door brugfiguren maar ook via brugorganisaties. Small (2009) spreekt van *institution-driven brokerage* of institutie gedreven bemiddeling, of het proces waarbij een institutie of organisatie bruggen legt tussen mensen en met andere organisaties met het oog op een betere sociale bescherming.

Bruggennetwerk: Hier gaat het om een (lokaal) netwerk van organisaties en personen die structurele, duurzame bruggen hebben uitgebouwd en samen acties ondernemen in functie van een gezamenlijk doel (bijvoorbeeld betere sociale bescherming van kwetsbare gezinnen).

1.3 Uitdaging: drievoudige inbedding van kwetsbare gezinnen

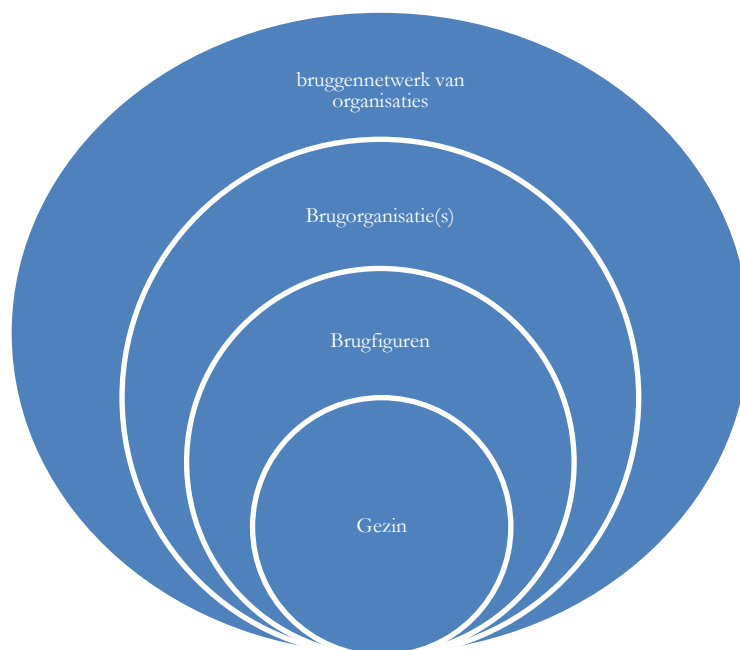
Dit rapport illustreert en beargumenteert verder de idee dat (kind)armoede slechts effectief en ten gronde kan worden aangepakt als het verhaal van de brugfiguur plaats krijgt in een inbeddingsverhaal, waarin het gezin het hart vormt. Kortom, we geloven dat de strijd tegen armoede een drievoudige (of

3D-) inbedding vereist van alle kwetsbare gezinnen, ook de meest kwetsbare, en dat we de cruciale rol van de brugfiguur het best kunnen laten klinken binnen die inbeddingsdynamiek. Bovendien is het belangrijk te onderstrepen dat het een uitdaging vormt om voor en met kwetsbare gezinnen zowel expressieve als instrumentele bruggen te leggen, afhankelijk van de situatie en de nood van het gezin.

Kwetsbare gezinnen drievoudig inbedden houdt in dat men ernaar streeft gezinnen relationeel in te bedden op drie niveaus:

- in een zo divers mogelijk netwerk aan (mogelijke) brugfiguren met inbegrip van een duurzaam aanwezige vertrouwenspersoon,
- in een brugorganisatie,
- en via de brugfiguur of brugfiguren en de brugorganisatie in een (lokaal) bruggennetwerk van organisaties.

Vooraf de inbedding in de brugorganisatie vormt volgens ons een noodzakelijke voorwaarde. Vaak kunnen brugfiguren immers pas hun rol goed vervullen als ze met het gezin een organisationele band delen. Karen in het verhaal van Lies werkt bijvoorbeeld in een organisatie als De Wurpskes, en Lies vertrouwt haar zoon Jordan dagelijks toe aan in die organisatie. Of omgekeerd, brugfiguren kunnen pas van cruciaal belang zijn in het traject van kwetsbare gezinnen als gezinnen eerst deelnemen aan en ingebed zijn in een organisatie waarin mensen de rol van brugfiguur willen en kunnen opnemen. Dit is voor kwetsbare gezinnen en zeker de meest kwetsbare gezinnen niet evident. Uit onderzoek blijkt dat de meest kwetsbare gezinnen niet alleen weinig persoonlijk netwerk hebben, maar ook minder vaak en moeilijker organisationele banden kunnen uitbouwen (Small, 2009). Nochtans is net het hebben van die organisationele band de eerste stap voor die gezinnen om onder andere via brugfiguren in die organisatie te komen tot een betere sociale bescherming. Of nog, in de strijd tegen armoede moet het de uitdaging zijn om elk kwetsbaar gezin, ook de meest kwetsbare, drievoudig in te bedden. Een organisatie die zich een brugorganisatie noemt gaat die uitdaging expliciet en bewust aan.



Figuur 3 De uitdaging: een drievoudige inbedding van kwetsbare gezinnen

1.4 De beoogde uitkomsten: betere sociale bescherming én groei in relationele handelingskracht

Een eerste uitkomst dat we mogen verwachten van die drievoudige inbedding is dat kwetsbare gezinnen, ook de meest kwetsbare gezinnen, beter sociaal beschermd zijn, met andere woorden betere garanties hebben om hun grondrechten te realiseren.

Vraag blijft wel in welke mate de trajecten van inbedding er ook toe moeten leiden dat die gezinnen zelfredzaam worden in het opeisen van hun grondrechten. Dit is vaak de uitkomst die men met de gezinnen op (liefst) korte termijn verwacht. Zelfredzaamheid wordt immers als een belangrijk ideaal gezien door zowel beleid als het gros van de hulpverleners (Bredewold e.a., 2016). Zelfredzaam wil dan zeggen dat kwetsbare gezinnen finaal in staat zijn om het interactieproces met instanties in functie van de realisatie van hun grondrechten alleen te sturen.

In dit rapport willen we ook wat betreft de verwachte uitkomst gaan voor een begripsverbreding, en de term relationele handelingskracht voorstellen (zie hoofdstuk 3). In deze term klinkt het geloof door dat mensen in staat zijn tot handelen, maar dat ze dit niet alleen, maar altijd samen met anderen doen. Kortom, mensen groeien in relationele handelingskracht wanneer ze, op kracht van hun inbedding met anderen, het effect dat ze hebben op zichzelf en anderen bewuster en beter mogen én kunnen sturen in functie van een gemeenschappelijk doel (bijvoorbeeld opvoeden van een kind). Een drievoudige inbedding van kwetsbare gezinnen nastreven betekent dus niet dat brugfiguren, brugorganisaties of een brugennetwerk in de plaats van de gezinnen grondrechten realiseren. Het houdt wel in dat alle actoren er samen naar streven om hun relationele handelingskracht tot bloei te brengen en te ondersteunen.

2 | Het rijk en divers palet aan brugfiguren in beeld

In dit hoofdstuk staat de persoon van de brugfiguur centraal. We schetsen de gemeenschappelijke kenmerken en competenties van de brugfiguur. Daarna verbreden we de focus naar het rijke en diverse palet aan soorten brugfiguren dat in het levenstraject van een kwetsbaar gezin het verschil kan maken en zo een hefboom kan vormen in de strijd tegen armoede. Tot slot schetsen we hoe brugfiguren kunnen verschillen of beïnvloed worden naargelang de context waarin ze bewegen.

2.1 De brugfiguur: gemeenschappelijke kenmerken en competenties

2.1.1 Overkoepelende definitie

De brugfiguur is een netwerkpersoon (deelnemer focusgroep brugfiguren).

Vaak hebben kwetsbare gezinnen en medewerkers van (dienstverlenende) instanties andere ideeën. Ze leven in een andere wereld. Tegelijk hebben ze ook allerlei beelden van elkaar waardoor ze angst hebben om met elkaar in interactie te gaan. Onbekend is hier echt wel onbemind. Een brugfiguur is iemand die die twee werelden bij elkaar brengt en aan allebei duidelijk maakt hoe de andere de wereld ziet en beleeft. (deelnemer focusgroep met het 't Huisjeke, Brussel)

Uit bovenstaande citaten en het verhaal van Barbara (zie inleiding) wordt duidelijk hoe brugfiguren **de verbinding leggen en/of warm houden tussen de centrale actoren binnen een interactieproces (bijvoorbeeld moeder en school)**. De brugfiguur is kortom een verbindende schakel tussen actoren. In het logo van Overbruggen is dit mooi weergegeven, als men de middencirkel opvat als de brugfiguur die de twee andere actoren met elkaar verbindt, waardoor een brug ontstaat.



Figuur 4: logo OverBruggen

Te onderstrepen in de bovengenoemde beschrijving is dat de brugfiguur een concrete persoon is die bepaalde actoren in een concrete situatie met elkaar verbindt. De brugfiguur als individu staat hier centraal. Small (2009) noemt dit *actor-driven brokerage*: *‘the process by which a person in the organization connects people to other people, to other organizations, or to the resources of either.’*⁸

2.1.2 Gemeenschappelijke kenmerken

Volgens Stovel & Shaw (2012) zijn de gemeenschappelijke karakteristieken van brugfiguren: *‘(a) they bridge a gap in social structure and (b) they help goods, information, opportunities, or knowledge flow across that gap.’* Ook Barbara benadrukt dit in haar verhaal. Haar acties hebben tot doel de interactie tussen de verschillende partijen gaande te houden (cf. *flow*) en risico’s op afhaken van de moeder te vermijden (cf. *bridge the gap*) zodat het kind geholpen kan worden (hier door therapie).

Voorbeeld: In de focusgroep tussen medewerkers van de schoolpoortwerking van 't Huizeke (Brussel) en Buurtwerk 't Lampeke werd de deelnemers gevraagd in één woord uit te drukken wat een brugfiguur doet. De deelnemers noemen in de eerste plaats eigenschappen die duidelijk maken wat brugfiguren in hun interactie met kwetsbare gezinnen doen om het verbinden en heen-en-weer proces met andere instanties (zoals de school) mogelijk te maken of gaande te houden. De woorden zijn: ontstressen of rust bieden door ruimte te geven aan wat er thuis gebeurt of in hun eigen kunnen te doen geloven, vertalen van wat instanties zoals CLB of leerkrachten doen of zeggen (dingen verstaanbaar brengen aan ouders), terug vertrouwen doen winnen in de maatschappij (door samen te gaan en daarna los te laten), present zijn en positiviteit uitstralen, begrijpen wat het gezin meemaakt als ervaringsdeskundige (zo kan men voortonen dat het mogelijk is om de weg te vinden in een maatschappij die men niet kent).

2.1.3 Een goede brugfiguur is...: Over de competenties van de brugfiguur

Bij de analyse van de verhalen van Barbara en Lies stelden we al hoe cruciaal het is dat een brugfiguur de wil heeft en in staat is om de verschillende actoren (bijvoorbeeld een gezin en OCMW) te bereiken, actief te leren kennen, en/of te mobiliseren. Verder klinkt vooral in het verhaal van Barbara sterk het belang van het (kunnen) opbouwen van (vertrouwens)relaties met de verschillende actoren door. Dit vereist volgens een deelnemer van de focusgroep over brugfiguren volgende kwaliteiten: *‘Een goede brugfiguur werkt bij beide partijen verbindend, is geduldig (ook als het moeilijk wordt), en wil steeds opnieuw beginnen.’*

Barbara bouwt vertrouwen met de moeder op via de Prego-activiteiten (zie hoofdstuk 3), huisbezoeken, en een basishouding waarvoor de ‘trajecten van hoopverlening’ het DNA vormt. Met de medewerkers van andere instanties groeit dit vertrouwen in de eerste plaats tijdens het interactieproces. Die medewerkers merken dat er dankzij Barbara overzicht blijft, de interactie niet (definitief) onderbroken wordt (cf. Barbara als aanspreekpunt), en dat het proces in gunstige zin evolueert. Dit maakt het andere actoren mogelijk zich beter te focussen op de eigen kerntaken (bijvoorbeeld onderwijs bieden) of geeft hen betere garanties dat het gezin zal willen meewerken. Wanneer dit gebeurt, kan de brugfiguur ook van de andere kant van de brug (instanties) het mandaat krijgen om als brugfiguur te mogen werken. Vanzelfsprekend is dit echter niet. Men kan pas een goede brugfiguur zijn als men de ruimte en tijd heeft (gehad) om beide actoren en hun context te leren kennen. Merk daarbij op dat zowel ouders als de medewerkers van andere instanties die (mentale) ruimte of tijd om elkaar te leren kennen zelf niet of onvoldoende bezitten. Dit vormt de basis voor de structurele kloof die bestaat tussen beide partijen. Tegelijk is die tijd en ruimte voor het interactieproces tussen beide partijen noodzakelijk, omdat enkel zo de gelegenheid ontstaat om de verhalen, noden of behoeften op te vangen die bij de actoren leven en op maat te kunnen werken.

⁸ Small noemt dit een actor-gedreven brugproces: een proces waarin een persoon in de organisatie mensen met andere mensen verbindt, met andere organisaties, of met de opportuniteiten die beiden te bieden hebben.

Het hebben van goede relaties in beide richtingen, een mandaat van de betrokken actoren en het kunnen detecteren van wat er nodig is, zijn echter niet voldoende. Het is vervolgens noodzakelijk de nodige informatie, kennis, en mogelijkheden door te laten stromen in beide richtingen. Hiervoor is goed vertaal- en verteerwerk nodig. Goede brugfiguren zijn daartoe meertalig; ze vertalen in beide richtingen, en maken bepaalde informatie voor de actoren verteerbaar. Dat tonen niet alleen de verhalen in de verschillende focusgroepen aan, maar ook het onderzoek naar de brugkracht van ‘old heads’ in kansarme gemeenschappen in de VS (Carter et al., 2017) en de ‘best persons’ in Nederlandse ‘achterstandswijken’ (Van den Brink e.a., 2012). De conclusie is dat effectieve brugfiguren de taal van beide actoren beheersen, wederzijdse noden, behoeften en verhalen kunnen vertalen en tussen beide werelden kunnen navigeren: *‘Ze zijn vaak ‘meertalig’, letterlijk, maar ook in de zin dat ze de ‘taal van het stadsbuis’ en ‘de taal van de straat’ beheersen. Zo kunnen ze denkbelden en ervaringen uit de ene wereld vertalen naar de andere.’* (Van den Brink e.a., 2012, zie ook citaat in 2.1).

Naast vertalen zorgen goede brugfiguren er ook voor dat bepaalde (moeilijke) boodschappen, zoals de noodzaak aan therapie voor de zoon of de aanmelding bij het VK in het verhaal van Barbara verteerd kunnen worden. Ook dit blijkt nodig om het interactieproces gaande te houden en de focus op de realisering van grondrechten vast te houden. Wat dit ‘vertaal- en verteerwerk’ betreft, zijn brugfiguren qua profiel en taakomschrijving sterk verwant aan ‘bemiddelaars’ in conflictsituaties. Primair doel van de brugfiguur voor kwetsbare ouders of gezinnen is echter niet het bemiddelen in een conflict tussen bepaalde actoren (hoewel ze dit in de praktijk soms doen). Eerder gaat het er om kwetsbare ouders of gezinnen te verbinden met diensten of andere organisaties die voor hen een hefboom kunnen vormen naar een kwaliteitsvol of menswaardig leven.

2.1.4 Slotsom

Samengevat blijkt dat brugfiguren drie centrale kenmerken bezitten:

- (1) ze *verbinden* verschillende actoren, en
- (2) creëren met een specifiek doel voor ogen (hier: rechtentoekening voor kwetsbare gezinnen) een *flow* in de interactie tussen deze actoren.

Dit vraagt in vele gevallen de capaciteit om behoeften, emoties, informatie, denkbelden, regulerende kaders of ervaringen die in beide werelden leven naar de andere wereld te *vertalen* en bepaalde boodschappen *verteerbaar* te *maken* voor de betrokkenen (3).

2.2 Brugfiguren: een rijk en divers palet

Het verhaal van de brugfiguur gaat niet om één exclusieve persoon in het traject van een gezin/persoon. Afhankelijk van het traject of het moment kunnen meerdere brugfiguren betrokken zijn. De situatie vereist soms dat de éne brugfiguur het doorgeeft aan een andere brugfiguur. In die context is het belangrijk dat éne brugfiguur kan voortbouwen op andere brugfiguren, ze van elkaar gebruik kunnen maken en elkaar versterken. (Deelnemer focusgroep brugfiguren)

Tot eenzelfde analyse komen we op basis van het verhaal van Lies. Hier treden verschillende brugfiguren op de voorgrond: de medewerkers van de Wurpskes en Fabota, de school, haar werkgever en ex-schoonouders. Al deze personen fungeren op een bepaald moment in haar traject als brugfiguur. Zij vervullen telkens andere rollen, hebben een andere soort relatie met Lies, en zijn ingebed in andere soorten organisaties of instituties (bijvoorbeeld familie). Met de literatuur en andere data uit het participatieve traject in het achterhoofd, kunnen we dan ook stellen dat *‘the range of people*

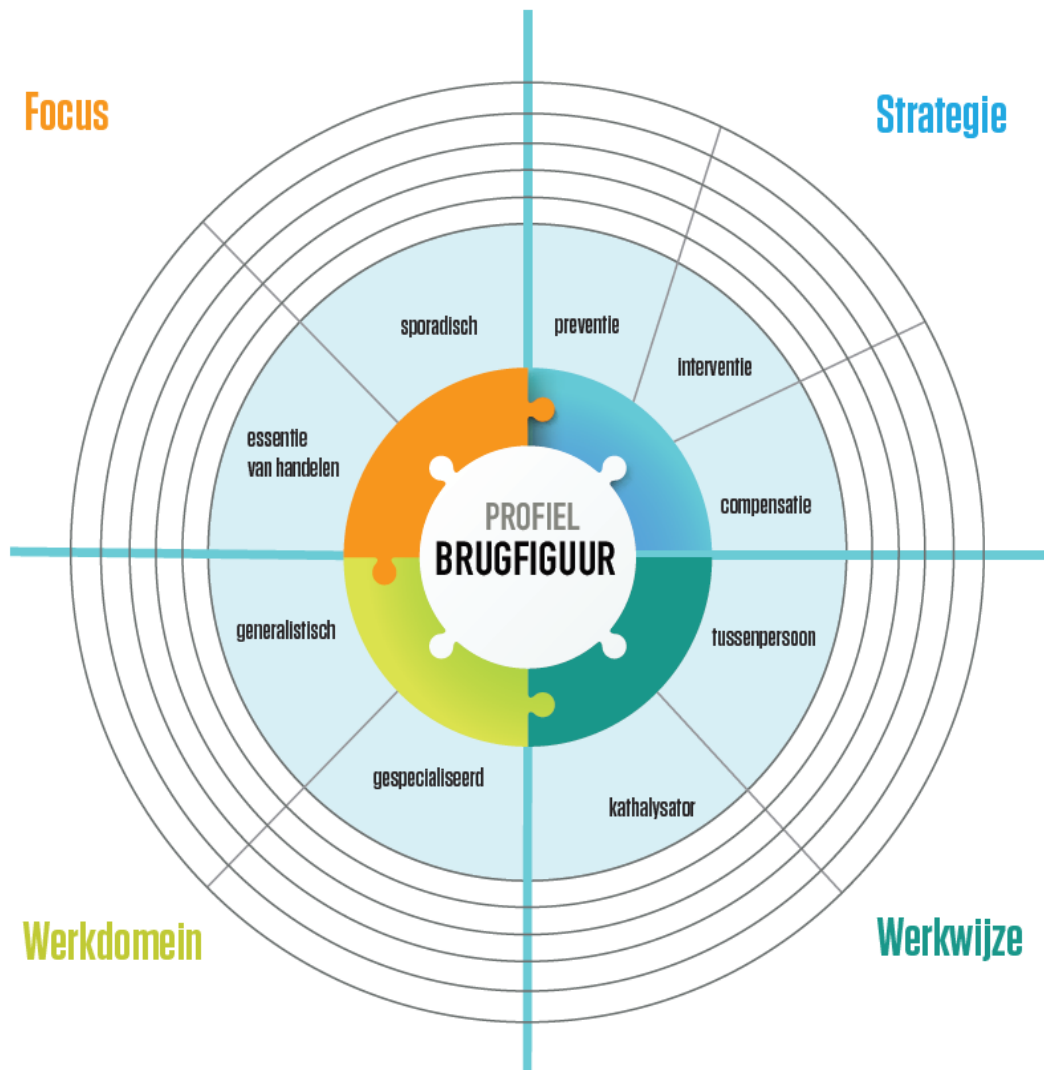
*who can provide brokerage and the range of settings in which they work (either paid or unpaid) is about as wide as one could possibly imagine.*⁹ (Scourfield, 2010). Dé brugfiguur en een éénduidige, gedetailleerde functie- en competentieomschrijving die in alle situaties passend is, lijken niet te bestaan. Hier toch van uitgaan zou de veelheid aan soorten brugfiguren die in de samenleving vandaag actief zijn en van betekenis zijn voor kwetsbare gezinnen, onrecht aandoen. In het vorige hoofdstuk stelden we daarom voor om het perspectief op de brugfiguur te verruimen. Die verbredingsdynamiek gaat in twee richtingen. Ten eerste willen we de diversiteit en complementariteit van brugfiguren in beeld brengen (verder profiel brugfiguur genoemd), en wijzen op het belang van die diversiteit en complementariteit voor de sociale integratie van kwetsbare gezinnen. Ten tweede willen we de context van brugfiguren in kaart brengen en zo de vaak bepalende invloed van die context voor het werk van brugfiguren onderstrepen.

Concreet hebben we dit gedaan door binnen elke component (profiel brugfiguren én brugfiguren in context) een aantal dimensies te onderscheiden. Figuur 5 en 6 laten per component zien welke dimensies we onderscheiden (zie rechthoekige kaders). De component ‘profiel brugfiguren’ bevat vier dimensies: focus, strategie, werkwijze en werkdomein (figuur 5). Voor de component ‘brugfiguur in context’ gaat het om drie dimensies: setting, positie in interactie en inbedding (figuur 6). In elk proces of traject dat een brugfiguur aangaat, keren deze dimensies terug. Het samenspel van de posities die een brugfiguur op elk van die dimensies inneemt, vormt dan zijn/haar unieke identiteit. Dit betekent ook dat de identiteit van de brugfiguur kan verschillen naargelang de situatie of het traject.

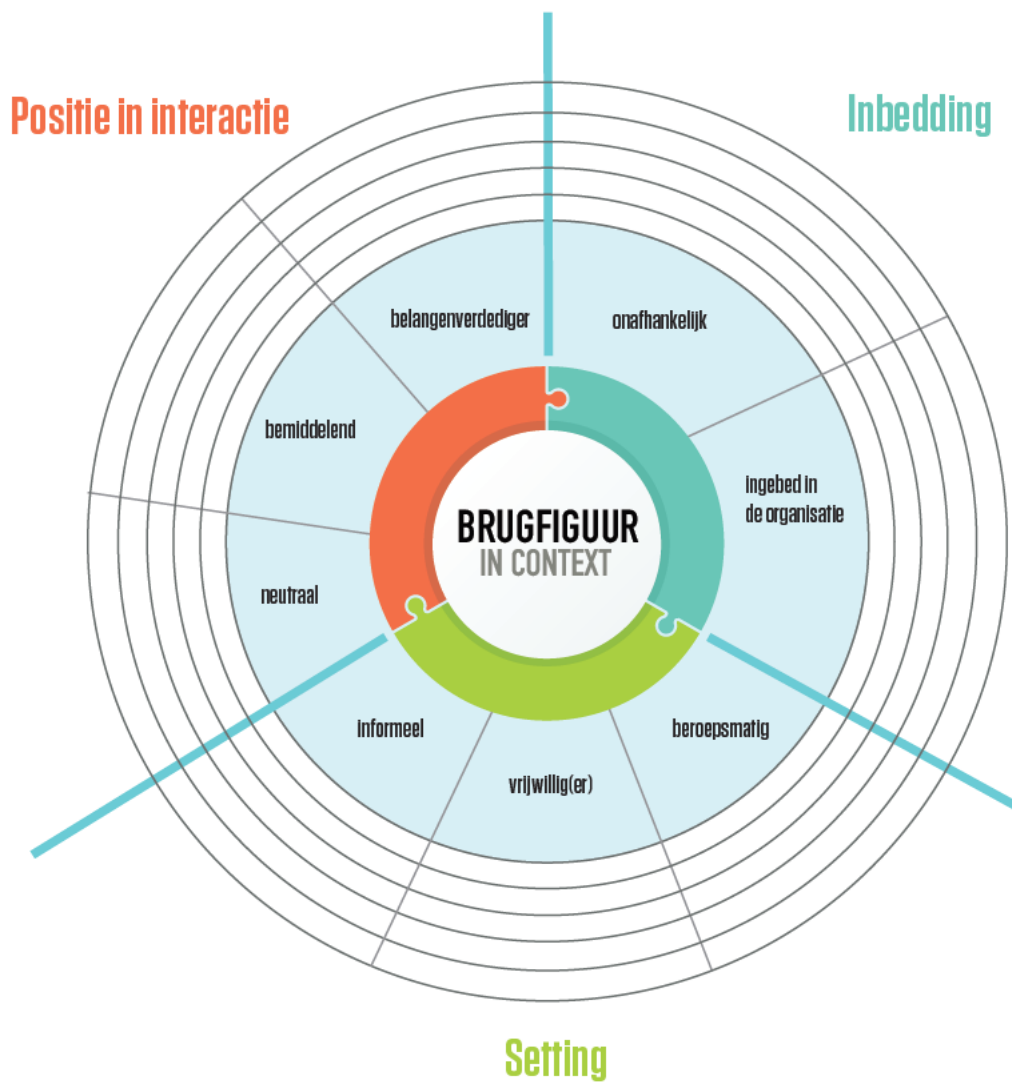
Het is belangrijk om te vermelden dat een brugfiguur in bijvoorbeeld een traject met een gezin alle posities kan innemen binnen een dimensie (dit naargelang de situatie of de nood), maar dit doet in meerdere of mindere mate. Daarom staan er boven elke positie 5 balkjes, die kunnen ingekleurd worden. Hoe meer balkjes men inkleurt, hoe sterker men ‘scoort’ op die positie. Vergelijk het met een ‘likert-schaal’ in een bevraging. In een likert-schaal wordt gevraagd in welke mate iemand akkoord gaat of zich identificeert met een bepaalde positie of stelling. Toegepast op de positie ‘tussenpersoon’ binnen de dimensie werkwijze, zou de vraag dan bijvoorbeeld kunnen zijn: ‘in welke mate of hoe vaak treed je in het traject voor dit gezin of in de interactie met die dienstverlenende instantie op als tussenpersoon?’, met daarbij horende mogelijke antwoordcategorieën: zelden of nooit (1 balkje ingekleurd), af en toe (2 balkjes ingekleurd), regelmatig (3 balkjes ingekleurd), vaak (4 balkjes ingekleurd), (zo goed als) altijd (5 balkjes ingekleurd). Kortom, ook binnen één dimensie zijn er allerlei schakeringen terug te vinden. Het gaat er dus niet om als brugfiguur in alle situaties één positie helemaal niet of tenvolle wel in te nemen of dezelfde handelingswijze te hanteren. Wat niet wil zeggen dat brugfiguren die concreet aan de slag zijn in bepaalde situaties consistent zwaarder kunnen aantikken bij bepaalde posities. Men kan deze figuren zowel individueel inkleuren (per traject, gezin, instantie) als op organisatieniveau (door alle medewerkers), waardoor het een instrument kan worden om de diversiteit en complementariteit in de eigen identiteit of die van de organisatie in kaart te brengen en hierop te reflecteren.

In de volgende paragrafen wordt elke dimensie met zijn verschillende posities in detail besproken. In de bijlage vindt men hiervan een verkorte versie met leeswijzer (korte definitie van elke positie) en een gebruiksaanwijzing (hoe te gebruiken).

⁹ ‘de waaier aan personen die brugfiguur kunnen zijn en de waaier aan settings waar ze werken (betaald of onbetaald) is zo breed als men zich kan voorstellen.’



Figuur 5: Component identiteitskaart brugfiguur: profiel brugfiguur



Figuur 6: Component identiteitskaart brugfiguur: Brugfiguur in context

2.3 Diversiteit van brugfiguren en hun context in zeven dimensies gevat

2.3.1 Focus: van sporadische brugfiguur tot brugfiguur als essentie van handelen

Lies vertelt in haar verhaal hoe haar ex-schoonouders haar helpen door haar duidelijk te maken waar en hoe ze ervoor kan zorgen dat Kevin betalend een diagnose voor dyslexie kan krijgen. Die diagnose is voor Kevin belangrijk, aangezien het deur opent naar meer gespecialiseerde en intensievere zorg op school. Op dat moment worden de ex-schoonouders van Lies brugfiguren voor haar. Eigen aan hun rol als brugfiguur is echter dat ze sporadisch is en niet leidt tot een intensief brugtraject. Brugfiguren zoals Barbara, of de medewerkers van 't Huizeke (zie focusgroep), fungeren veel meer op regelmatige en terugkerende basis als brugfiguur voor kwetsbare gezinnen. Hun rol als brugfiguur is duurzaam en (bij momenten) intensief te noemen.

Typisch voor **sporadische brugfiguren** is dat omstandigheden of vragen van een bepaalde actor ervoor zorgen dat men in actie komt als brugfiguur. Het verbindend werk gebeurt echter eerder bij toeval en komt eenmalig of zelden voor. Ze wordt ook niet benoemd als een kernopdracht van de dagelijkse (beroeps)activiteiten of staat niet centraal in de relatie die men heeft met de actoren. Zoals bijvoorbeeld een OCMW-medewerker die *eenmalig* een ouder meeneemt naar een activiteit van een andere organisatie. Of een buurtwerker die *af en toe* een jongere doorverwijst of meegaat met een jongere naar de eerste activiteit van een bepaalde jeugdclub.

Dit is anders bij brugfiguren die hun activiteiten als brugfiguur beschouwen als de **essentie van hun (dagelijkse) handelen**. Met essentie van handelen bedoelen we dat de brugfiguur in kwestie *steeds op zoek is naar waar, wanneer en welke actoren met elkaar kunnen verbonden worden* (Stovel & Shaw, 2012). Dit kan in een beroepsmatige context, maar evengoed als vrijwilliger (zie verder, dimensie 5). Cruciaal is hier vooral dat het verbindingswerk wordt gezien als een prioritaire, expliciete en bewust opgezochte focus binnen het handelen. Barbara en ook andere medewerkers binnen Prego (zoals Karen) vatten hun rol als brugfiguur zo op. Zij doen dit als medewerker van een deelwerking of als buurtwerker. Dit is één situatie waarin brugfiguren die hun activiteiten als essentie van hun handelen opvatten zich kunnen bevinden. Gelijkaardige voorbeelden zijn:

- *Samenwerker CM Leuven*: De samenwerker is een outreachende consultant die zelf leden contacteert die problemen hebben met hun dossier. Hij helpt hen door de papiermolen en zorgt dat ze krijgen waarop ze recht hebben. Dit gebeurt telefonisch, op kantoor of bij de mensen thuis.
Zie: <https://www.desocialekaart.be/christelijke-ziekenfonds-de-samenwerker-cm-539816>
- *Schoolpoortwerking 't Huizeke Brussel*: De schoolpoortwerkers helpen op een laagdrempelige manier ouders en kinderen door dagelijkse ondersteuning en presentie aan de schoolpoort. Zij vervullen daarbij een brugfunctie: als deel van de samenleving, aanwezig op school en met aandacht voor het gezin leggen zij bruggen tussen deze werelden. Zie: <http://www.vriendenvanhethuizeke.be/schoolpoortwerking>
- *Bruggenbouwers Brusselse Welzijns-en gezondheidsraad*: Sleutelfiguren uit bepaalde kwetsbare doelgroepen in Brussel krijgen een vorming en fungeren als doorverwijzers naar welzijnsorganisaties. Het kan bijvoorbeeld gaan om een Congolese die in een Brussels lokaal dienstencentrum werkt en tegelijk een grote achterban heeft in de Congolese gemeenschap. Zie voor meer informatie: <http://www.kenniscentrumwwz.be/sites/default/files/bijlagen/bruggenbouwershandboek.pdf>

Een andere mogelijkheid is dat een organisatie de functie 'brugfiguur' creëert en formaliseert. In die organisaties gaat het dan om mensen die zichzelf expliciet én formeel brugfiguur noemen en/of als

dusdanig aangeworven worden. Met formeel bedoelen we dat ‘de brugfiguur’ een ‘specifieke functie’ wordt binnen een professionele en/of vrijwilligersorganisatie. Het handelen als brugfiguur wordt dan de expliciete kernopdracht van die functie en ook als dusdanig benoemd.

Een snelle zoektocht op het internet leert dat brugfiguren die in die functie aangeworven worden, zo goed als enkel in Vlaanderen voorkomen. Ze blijken bovendien vooral door steden en gemeenten in Oost- en West-Vlaanderen geïntroduceerd en gefinancierd te worden (bijvoorbeeld via flankerend onderwijsbeleid):

- *Brugfiguren onderwijs* (stad Gent, bestaat 20 jaar), werkend vanuit een school, slaan de brugfiguren de brug tussen ouders, school en buurt (zie ook gelijkaardige projecten rond brugfiguren in het onderwijs: Oostende, Kortrijk, Wingene...)
- *Proefprojecten tussen stad Gent en VDAB*, zoals Het Anker, brugfiguur tussen werkzoekenden en werkgevers
- *Brugfiguren van De Westkust*: De brugfiguur legt een brug tussen mensen van buitenlandse herkomst en diensten en organisaties in de gemeenten De Panne, Koksijde, Nieuwpoort en Veurne. De opdracht van elke brugfiguur is ervoor te zorgen dat mensen van buitenlandse herkomst toegang hebben tot de hulp- en dienstverlening waar ze recht op hebben en een antwoord krijgen op de grote en kleine vragen die ze hebben.
- *Brugfigurenproject Rode Kruis* (vrijwilligers fungeren als brugfiguur tussen school en thuis)

In het buitenland (bijvoorbeeld Nederland) bestaat de functie van brugfiguur, en vinden we de term ‘brugfiguur’ niet terug. Ook een Engelstalig equivalent is onbestaande. Wellicht leunt de term *social broker* of *support worker* het dichtst aan bij wat een brugfiguur doet. Ook voor deze functie werden in de UK, net als in Vlaanderen, verschillende functie- en competentieprofielen uitgeschreven (voor Vlaanderen, zie bijvoorbeeld Op den Camp e.a., 2009, voor UK zie bibliografie Scourfield, 2010). Dit rapport bevat deze functie- en competentieprofielen niet. Dit werk is al gedaan (zie bovenstaande literatuur). Bovendien klonk in de focusgroepen de bedenking die ook Scourfield (2010) maakte na een analyse van dergelijke functieprofielen in de UK. De bedenking is dat de voorgestelde competenties en vaardigheden (zoals vertrouwen opbouwen, kunnen luisteren, empathie, empoweren, interpersoonlijke communicatievaardigheden e.d.) bijna niet te onderscheiden zijn met de competenties en vaardigheden van een goede sociale werker of hoopverlener (Buurtwerk ‘t Lampeke, 2016). Dit betekent ook dat het als organisatie niet per definitie noodzakelijk is om de functie ‘brugfiguur’ te creëren. Wellicht is het interessanter om werk te maken van opleidingen en vormingen die (toekomstige) sociale werkers, ervaringsdeskundigen, hulpverleners, leerkrachten of vrijwilligers in staat stellen om binnen hun opdracht te fungeren als brugfiguren. Of om te ijveren voor meer ruimte voor medewerkers binnen hun organisatie om als brugfiguur te kunnen of mogen optreden. Want wat buiten kijf staat: als brugfiguren hoopverleners zijn, dan zetten ze sowieso in op ontmoeting, op weg gaan, verbinden, (langdurige) relaties, wederzijds vertrouwen en samenwerking, en dit met zowel kwetsbare mensen als (medewerkers van) (dienstverlenende) instanties.

2.3.2 Werkwijze: van tussenpersoon tot brugfiguur als katalysator

Stovel & Shaw (2012) onderscheiden 2 manieren waarop brugfiguren de actoren kunnen verbinden: als tussenpersoon (*middleman brokerage*) of als katalysator (*catalyst*).

Werken brugfiguren als **tussenpersoon**, dan faciliteren brugfiguren de interactie tussen beide actoren, maar brengen ze hen niet rechtstreeks met elkaar in contact.

In de reportage 'Je mag altijd bij me komen' over de brugfiguren Gent¹⁰, zien we hoe Nazyiha, de brugfiguur van basisschool de Toverberg, werkt als tussenpersoon tussen een leerkracht en een gezin met een kind die les volgt in de klas van die leerkracht. De reportage brengt allereerst in beeld hoe de brugfiguur in het leraarslokaal met de leerkracht het gedrag en de prestaties van de leerling in kwestie bespreekt. Nauwgezet noteert ze wat de leerkracht hierover meedeelt. In een volgend shot zien we hoe ze bij de vader van die leerling een huisbezoek brengt. We leren dat het over een anderstalige vader gaat die, voor zover we weten, geen Nederlands spreekt. De brugfiguur spreekt wel de moedertaal van de vader. Tijdens het bezoek brengt de brugfiguur de boodschap van de leerkracht in de taal van de ouder en gaat ze hierover het gesprek aan. Op die manier zorgt ze voor een outreachende link tussen school en gezin (ze gaat net als Barbara naar de ouder op huisbezoek, eveneens als suggestie geformuleerd door Spicker, 2017). Dat ze de taal spreekt van de ouder maakt ook dat de boodschap goed gecommuniceerd raakt. Leerkracht en ouder worden in dit geval echter niet rechtstreeks bij elkaar gebracht.

De brugfiguur die fungeert als **katalysator** is de '*third who joins*' (de derde die deelneemt). Dit betekent dat de brugfiguur beide actoren in een rechtstreekse interactie brengt, en zelf aanwezig is. De aanwezigheid van de brugfiguur kan daarbij tijdelijk zijn (enkel bij de start of introducerend), of langdurig. Doel en/of resultaat is een veranderende relatie tussen beide actoren. De brugfiguur brengt door het bijeenbrengen van de actoren en de eigen aanwezigheid iets nieuws of verandering tot stand.

Lies vertelt in haar verhaal zowel hoe Karen meegaat ter introductie (bijvoorbeeld bij het eerste gesprek) en bij moeilijke gesprekken, zoals een gesprek met het OCMW. De verandering die de aanwezigheid van Karen tot stand brengt, is volgens Lies vooral dat haar behoeften, zorgen en vragen kenbaar worden gemaakt, beter gehoord, en gedetecteerd worden. De deur naar een mogelijke rechtentoeëning op maat wordt geopend.

Een brugfiguur kan bij één gezin zowel als tussenpersoon en als katalysator optreden. Het verhaal van Barbara laat bijvoorbeeld zien hoe ze in het interactieproces tussen een moeder en andere instanties beide werkwijzen met elkaar combineert. Bij de start van dit proces dat voor de moeder emotioneel beladen is, kiest ze ervoor met beide partijen apart in gesprek te gaan (brugfiguur als tussenpersoon). Dit blijkt nodig om de weg te bereiden voor een constructieve ontmoeting van alle actoren in haar bijzijn.

2.3.3 Strategie: van preventief tot compenserend

In 2011 werkte de Raad van de Europese Unie een strategisch kader uit voor de strijd tegen voortijdige schooluitval (Raad van de Europese Unie, 2011). In die aanbeveling werd een typologie van strategieën geformuleerd die ook licht kunnen werpen op de reikwijdte aan strategieën die brugfiguren hanteren. Meer bepaald is er sprake van strategieën als preventie, interventie en compensatie.

Maatregelen of acties die **preventie** op het oog hebben, trachten te vermijden dat bepaalde condities of obstakels die ervoor zorgen dat kwetsbare gezinnen hun grondrechten mislopen zich voordoen of zich verankeren. Tijdens het participatief traject spraken vele deelnemers van focusgroepen op dit punt over de noodzaak aan structurele bruggen. Of over het belang van personen die ook een proces van organisatieverandering op gang kunnen brengen in dienstverlenende organisaties, bijvoorbeeld in de wijze waarop hun hulpverleners of consultants kijken naar of relatie aangaan met hun cliënten. Preventief zijn ook vormingen of opleidingen voor schoolteams, ervaringsdeskundigen of hulpverlening. Hetzelfde valt te zeggen over medewerkers in organisaties die ervaringen van kwetsbare gezinnen naar beleidsmakers signaleren. Personen die die preventieve strategie in een

¹⁰ https://www.npo.nl/2doc-je-mag-altijd-bij-me-komen/03-10-2017/KN_169402

organisatie behartigen, noemen we verder bruggenbouwer. Ook De Visscher (2017) benadrukt dit aspect van de brugfiguur als bruggenbouwer: *‘Bruggenbouwers hebben een signaalfunctie naar het lokaal beleid of naar het bestuur van de organisatie. Ze kaarten hardnekkige drempels en lacunes aan en doen concrete voorstellen om deze weg te werken. Brugfiguren bevinden zich tussen leefwereld en systeem.’* In al dit preventieve werk is opnieuw het goed en aansprekend kunnen vertalen van de verhalen, noden, behoeften en expertise van kwetsbare gezinnen een belangrijke katalysator om verandering richting een betere effectiviteit van de grondrechten te realiseren.

Voorbeeld: vorming Buurtwerk 't Lampeke voor (hoge)schoolteams

Organisaties als Buurtwerk 't Lampeke hebben jarenlange expertise in het werken met gezinnen in armoede, die ze met (hoge)scholen kunnen en willen delen. Een organisatie als Buurtwerk 't Lampeke beschikt immers over een ruime toolbox aan perspectieven, frames en methodieken die de (hoge)schoolteams kan ondersteunen om bijvoorbeeld ouders meer betrokken te maken op de school of om conflicten in de klas of op de speelplaats te voorkomen. Al deze tools maken scholen attent of leren hen hoe ze met ouders en kinderen op een positieve, niet-problematische en verbindende wijze een relatie kunnen opbouwen of hoe ze hen kunnen ondersteunen in wat goed loopt. In verschillende focusgroepen klonk dat het niet altijd even gemakkelijk is om als bruggenbouwer organisaties ervan te overtuigen om op organisatieniveau anders om te gaan met kwetsbare gezinnen en op dit punt de expertise van een buurtwerking of van ervaringsdeskundigen serieus te nemen. Noodzakelijke voorwaarde hiertoe is volgens hen een *sense of urgency*, dit is het besef dat de gebruikelijke handelingspraktijken om bepaalde taken te volbrengen of problemen op te lossen niet meer werken waardoor er een dringende nood ontstaat om het anders te doen. Verschillende deelnemers aan de focusgroep 'scholen' gaven aan dat scholen in zowel in achtergestelde als niet-achtergestelde buurten dit besef van urgentie steeds meer aanvoelen. Dit komt omdat de scholen ervaren dat ze de zorg voor kinderen en gezinnen met sociale problemen niet meer alleen aankunnen.

Interventiemaatregelen betreffen acties bij problematische situaties waarbij concrete kwetsbare gezinnen of medewerkers van organisaties een 'kloof' of een onoverbrugbaar verschil ervaren waardoor grondrechten mislopen (kunnen) worden. Dergelijke situaties vereisen een interventie van een brugfiguur om een gezin in contact te brengen met de meest geschikte dienst of medewerker, of bij een conflict om de interactie terug op de rails te zetten. Het verschil met preventie ligt hierin dat een interventie reactief of remediërend is, en preventie proactief. De relatie of interactie tussen dit gezin en die instantie wordt door de verschillende actoren al ervaren als moeilijk, onmogelijk, problematisch of oncontroleerbaar. De brugfiguur fungeert hier vaak als bemiddelingsfiguur die een negatief geladen en daarom stressvol interactieproces deblokkeert. Hun interventiekracht ligt dan vooral in het feit dat ze in die situaties erin slagen bij de betrokken actoren de blik te verruimen en ontmoeting mogelijk te maken op weg naar meer sociale bescherming. Prego-medewerkers zetten deze strategie voornamelijk in bij de meest kwetsbare gezinnen of bij gezinnen die al meerdere malen gekwetst zijn geweest in hun interactie met verschillende instanties.

Voorbeeld: Net voor een interview met een gezin is Barbara druk in gesprek met een moeder en de oma van een kind dat naar Fabota gaat. Ze zijn boos op de leerkrachten van de school, omdat ze het kind na de school zonder overleg met hen en zonder hun toestemming laten meegaan met de pas nieuwe vriendin van haar ex-man. Ze hebben het gevoel dat de school te gemakkelijk goedkeurt wat haar ex vraagt. Barbara luistert, geeft de mogelijke argumenten van de andere kant en regelt meteen een spoedoverleg tussen moeder en school. Op die manier probeert ze het conflict te deblokken en de stress die het voorval in het gezin teweegbrengt te verminderen.

Compensatiemaatregelen, tot slot, betreffen acties waar de interactie tussen een concreet gezin en dienstverlening zo verstoord of afwezig is dat bepaalde grondrechten al zijn misgelopen of gezinnen al uit het systeem zijn gevallen. Gezinnen hebben bijvoorbeeld hun recht op ziekte-uitkering verloren. Of ze komen achteraan een wachtlijst terecht omdat ze driemaal niet kwamen opdagen op een verplicht overleg.

Voorbeeld: Kinderen van gezinnen die hun leerplichtige kinderen niet inschrijven in een school vallen uit het onderwijssysteem. Door het bevolkingsregister en de inschrijvingen in scholen binnen een gemeente naast elkaar te leggen, kan die uitval worden gedetecteerd en kan een brugfiguur compenserend in actie treden. Dit doet de brugfiguur door de relatie tussen gezin, kind en school alsnog tot stand te brengen en voor een re-integratie van de kinderen in het schoolsysteem zorgen. In Vlaamse en Brusselse gemeenten zijn het vaak gemeentelijke medewerkers die in dergelijke situaties als brugfiguur fungeren. Dit doen ze door huisbezoeken te brengen (brug naar gezin) en het gezin vervolgens te linken met een school (brug naar dienstverlener).

Uit het empirisch materiaal van dit participatief traject onthouden we wat betreft de strategische acties en keuzes van concrete brugfiguren volgende conclusies:

- Bruggebouwers en brugfiguren kunnen binnen een organisatie dezelfde persoon zijn, maar hoeven dat niet per definitie te zijn. Belangrijk is vooral dat beide types in de organisatie een plaats krijgen, zodat zowel op het individuele niveau (micro), als op organisatieniveau (meso), als op politiek niveau (macro) relatie- en vertaalwerk kan geleverd worden. Het is ook mogelijk dat bepaalde medewerkers meer expertise verwerven in één van deze rollen (bruggebouwer of brugfiguur).
- Remediërend en interveniërend werken bij kwetsbare ouders komt binnen Prego (Buurtwerk 't Lampeke) het meest voor. Dit voelt bij de medewerkers echter niet altijd aan als de beste strategische keuze. Zo werken is eerder een noodzaak die voortkomt uit de prangende vragen van ouders en soms instanties om interacties te ondersteunen die zonder interventie van hen als brugfiguur geblokkeerd dreigen te blijven (zie ook voorbeeld hierboven).
- Het is mogelijk om een interactie die gestart werd vanuit een interventie- of compenserende insteek te sturen naar een preventieve aanpak.

Voorbeeld uit de focusgroep brugfiguren: Een deelnemer vertelt hoe zij bij een crisissituatie in een gezin als brugfiguur met medewerkers van een organisatie uit de medische sector contact onderhield om de crisissituatie te deblokken (compenserende strategie). Het interactieproces met de organisatie leek goed te verlopen, tot de medewerkers ervan beslisten het interactieproces plots af te breken. Dat dit gebeurde, kwam volgens haar omdat de organisatie een ander DNA had als de welzijnssector, waar zij als brugfiguur uit kwam. De directeur van de organisatie gebruikte het voorval echter als aanleiding om op teamniveau te reflecteren over hoe de samenwerking met brugfiguren beter kon verlopen. Wat er gebeurd was, mocht volgens hem immers niet opnieuw gebeuren. Hij organiseerde daarom een teamoverleg en vorming om de kijk op kwetsbare gezinnen en brugfiguren in zijn organisatie in beweging te brengen (cf. voorbeeld Hogeschool). Het resultaat was dat voor het kwetsbare gezin in kwestie het traject stopte, maar het voorval er tegelijk toe leidde dat men op organisatieniveau ging zoeken naar een betere en structurele samenwerking met brugfiguren.

2.3.4 Werkdomein: van generalistisch(e) tot gespecialiseerde brugfiguur

In het verhaal van Lies zijn Karen en medewerkers brugfiguren die het gezin van Lies verbindt met (medewerkers van) meerdere instanties: Kleine K, school, dokter, OCMW, eigen buurtwerking... Het verhaal van Barbara voegt hieraan nog therapeut, CLB, Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, en Kirikou, aan toe. In andere verhalen gaat het om brugcontacten met instanties als CAW en hun thuisbegeleiding, CM, VDAB, werkgevers, tandartsen, wijkgezondheidscentra, en advocaten (bijvoorbeeld in het kader van een echtscheidingsprocedure). Kortom: het gamma aan organisaties en instanties waarmee men gezinnen verbindt vanuit Buurtwerk 't Lampeke is breed en bestrijkt alle levensdomeinen (gezondheid, onderwijs, werk, justitie...). Wel gaat het vaak om lokale organisaties of personen, die in de buurt of in Leuven gelokaliseerd zijn (eventueel met een van hun lokale werkingen).

Dat de brugfiguren van Buurtwerk 't Lampeke als brugfiguur fungeren tussen gezin en instanties uit verschillende levensdomeinen is niet toevallig. Het laat zien hoe buurtwerk generalistisch van aard is en hoe brugfiguren hun werkdomein vanuit een generalistische insteek benaderen. Generalistische brugfiguren hebben drie kenmerken gemeen (geïnspireerd op Naessens & Raeymaeckers, 2016; Raeymaeckers & Van Riel, 2014):

- ze bieden hulp aan op verschillende levensdomeinen. Cliënten kunnen bij hen terecht voor elke vraag, over alle levensdomeinen heen, om vandaaruit te zien wat er nodig is. Cruciaal is dat een generalist *'de mogelijkheid heeft om te vertrekken van de noden van mensen en niet vanuit het beperkte aanbod van de hulpverleningsorganisatie.'* (Raeymaeckers & Van Riel, 2014)
- ze zien de *'cliënt als mens in zijn totaliteit en context. Een brede holistische kijk op de persoon en de mens typeert de generalistische sociale werker.'* (Naessens & Raeymaeckers, 2016)
- ze behoren tot een generalistische organisatie, die op verschillende levensdomeinen actief is.

Generalistische hulpverleners worden vaak tegenover gespecialiseerde hulpverleners gezet, en er wordt vaak impliciet van uitgegaan dat brugfiguren generalisten zijn. Die duale kijk op hulpverleners en brugfiguren doet de complexiteit in de praktijk echter onrecht aan. We geven enkele voorbeelden.

- Hoewel buurtwerk of OCMW per definitie generalistisch van aard is, ontstaan er binnen grote buurtwerkingen of OCMW ook deelwerkingen waar medewerkers een thematische focus hebben. Binnen dat thema, zoals gezin of onderwijs, gaan ze dan generalistisch aan de slag. OCMW Leuven bijvoorbeeld voorziet per levensdomein specifieke en gespecialiseerde begeleiding (bijvoorbeeld budgetbegeleiding, wonen, taal, arbeidsbegeleiding...).
- We kunnen de Samenwerker binnen CM Leuven zonder twijfel een gespecialiseerde brugfiguur noemen. Hij concentreert zich immers uitsluitend op problematische dossiers over ziekte-uitkeringen en dus op één levensdomein, met name gezondheidszorg. Tegelijk legt hij binnen dit éne levensdomein de brug met alle CM-leden die problemen ervaren met hun dossier. Bij hem gaat het dus niet alleen om gezinnen, maar ook om alleenstaanden. Bovendien brengt hij het recht op verhoogde tegemoetkoming in orde, wat dan weer rechten geeft op heel wat andere afgeleide domeinen, bvb. vrije tijd, kinderopvang...
- Brugfiguren kunnen generalistisch van aard zijn, maar in een organisatie zijn tewerkgesteld dat zich focust op of ingebed is in een specifiek levensdomein. De brugfiguren in Gent zijn (anders dan de buurtwerkers uit 't Lampeke) in dat geval. Zij maken deel uit van het team van het Onderwijscentrum Gent, en worden vandaaruit gekoppeld aan een school. De brugfiguren Gent behoren daarmee tot een organisatie die het levensdomein 'onderwijs' vertegenwoordigt en zich primair richt op betere onderwijskansen voor kinderen. Dit wil niet zeggen dat hun werkdomein zich daartoe beperkt. Zo blijkt uit de recente publicatie over de brugfiguren Gent (Stad Gent, 2017) dat deze brugfiguren vaak actief zijn op verschillende levensdomeinen, en ouders doorverwijzen en met hen meegaan naar buurtorganisaties, OCMW, ziekenhuizen etc.

Uit de literatuur blijkt dat gespecialiseerde brugfiguren (of organisaties) zeer nuttig kunnen zijn om cliënten met duidelijk omliggende problemen te verbinden met (medewerkers) van instanties met dezelfde expertise. Te denken valt bijvoorbeeld aan trajectbegeleiders binnen VDAB die toeleiden naar werk. Deze gespecialiseerde brugfiguren hebben echter niet als taak een overzicht te krijgen van alle problemen die een cliënt of ouder heeft, of om te gaan met cliënten of gezinnen met een complexe sociale problematiek: *'Service specialisation is therefore considered inadequate to meet the complex needs of very vulnerable target groups.'* (Raeymaeckers, 2016). Generalistische brugfiguren blijken hier geschikter voor, en worden zo vaak een onmisbare schakel om deze groepen hun weg te doen vinden naar meer

gespecialiseerde diensten. Het onderzoek naar de samenwerking tussen generalistische en gespecialiseerde organisaties in Antwerpen door Raeymaeckers (2016) bevestigt dit, net als de verhalen van generalistische brugfiguren uit Leuvense buurtwerkingen en de verhalen van de gezinnen (zie bijvoorbeeld verhalen van Lies en Barbara). Medewerkers van generalistische organisaties fungeren in die samenwerking met hun meer gespecialiseerde collega's duidelijk als brugfiguur. Ze zorgen ten eerste voor een doorstroom van informatie naar gespecialiseerde diensten met betrekking tot de context van een cliënt (*broker role*). Dit laat specialisten toe om hun diensten meer toe te spitsen op de noden van hun cliënt. Ten tweede spelen ze ook een bemiddelende rol, om conflicten en spanningen op te lossen die opduiken tussen een cliënt en een gespecialiseerde sociale werker (*mediating role*).

Tot slot, medewerkers van generalistische organisaties (zoals buurtwerk) zullen zich niet snel formeel benoemen als 'brugfiguur'. Dit zou hun opdracht te specialistisch maken. Tegelijk zullen ze net vanuit hun generalistisch omgaan met kwetsbare doelgroepen (zoals hierboven getypeerd), bijna automatisch en regelmatig als brugfiguur fungeren tussen hun gezinnen en meer gespecialiseerde dienstverlening, vooral als dit hen mogelijk maakt maatwerk te leveren.

2.3.5 Setting: van informeel tot beroepsmatig

In het verhaal van Lies komen niet alleen brugfiguren voor die beroepsmatig actief zijn, zoals Karen of haar werkgever. Ook haar ex-schoonouders vervullen (sporadisch) die rol. Dit is niet toevallig. De meest kwetsbare gezinnen blijken in hun poging om hun grondrechten te realiseren sterk afhankelijk van hun naaste informele netwerk (familie en vrienden), dat tegelijk vaak beperkt en fragiel is. Brugfiguren uit andere settings die hen vooruit kunnen helpen, komen in deze gezinnen dus zelden voor (Small, 2009; Bredewold e.a., 2016; Smith, 2016). We komen hier in het derde hoofdstuk op terug.

Net omwille van het feit dat kwetsbare gezinnen vooral op hun beperkt informeel netwerk terugvallen, is de interesse in de Vlaamse literatuur naar brugfiguren in een beroepsmatige context bevreemdend. In het rapport van het Agentschap Integratie & Inburgering (2015) worden brugfiguren bijvoorbeeld binnen de krijtlijnen van een 'beroep' gesitueerd. Het gaat volgens hen om medewerkers 'die door een erkende reguliere instelling of voorziening formeel gemandateerd zijn tot hun opdracht, en die daardoor aan bepaalde kwaliteitsvereisten moeten voldoen.' Ze kunnen daarbij zowel in dienstverband als in een zelfstandige functie werken, als hiertoe al dan niet formeel zijn aangeworven (zie dimensie 1). We gaan ervan uit dat brugfiguren, die dit beroepsmatig doen, in de meeste gevallen gediplomeerd zijn. Toch kan het gamma aan vooropleiding breed zijn. Ook ervaringsdeskundigen die bijvoorbeeld in het buurtwerk formeel gemandateerd zijn als buurtwerker en – al dan niet formeel – als brugfiguur werken, zijn beroepsmatig actief. Als ervaringsdeskundige hebben ze echter wel het voordeel dat ze de 'taal', 'kwetsuren' en 'noden' van gezinnen in armoede bij het realiseren van hun grondrechten van binnenuit kennen en die kennis kunnen meenemen als brugfiguur (cf. *broker role*).

Tussen de informele setting en de beroepsmatige setting positioneren zich vrijwilligers die optreden als brugfiguur voor kwetsbare gezinnen en tijdens die activiteiten aan dezelfde kwaliteitsvereisten kunnen voldoen. Het verschil met brugfiguren die beroepsmatig actief zijn, ligt er volgens deelnemers van de designgroep niet alleen in dat ze hiervoor geen loon ontvangen (volgens een bepaald barema of dagvergoeding). Volgens hen is het ook gemakkelijker om als vrijwilliger een vertrouwensrelatie op te bouwen met een gezin omdat ze in de vrije tijd brugfiguur zijn (en dus niet aan hun job gebonden zijn). Net als bij de ervaringsdeskundige, kan de wederkerigheid dan mogelijks makkelijker te installeren zijn. Opmerkelijk is wel dat vrijwilligers zelden brugfiguur worden genoemd. In vele

gevallen nemen ze de taak van de brugfiguur op onder de term 'buddy' of 'coach'. Dit doen ze door voor een bepaalde groep (bijvoorbeeld vluchtelingen) een brug te vormen naar meer gespecialiseerde dienstverlening of in de toeleiding naar werk. Typisch is daarbij dat een (beroeps)organisatie twee individuen aan elkaar koppelt, waarna het éne individu de buddy of coach wordt van de andere (zie verder, 2.3.7).

Als brugfiguren zowel beroepsmatig als vrijwillig actief kunnen zijn, dan kunnen we in zekere zin ook besluiten dat brugfiguren niet per se of best gediplomeerde sociaal werkers moeten zijn. We gaan er eerder van uit dat brugfiguren die informeel, vanuit het vrijwilligerswerk, als ervaringsdeskundige of gediplomeerde sociaal werker opereren, complementair kunnen zijn en samen meer kunnen bereiken voor kwetsbare gezinnen. Het is in die zin dan ook wellicht niet opportuun om het profiel en de competenties van de 'brugfiguur' enkel af te bakenen binnen een 'beroep'. Zo vermijden we dat bepaalde groepen die als brugfiguur een meerwaarde kunnen bieden onder de radar blijven.

Voorbeeld van complementariteit: het werken in duo:

In de schoolpoortwerking van het Huizeke werkt men steeds in tandem. Dit is niet toevallig. Men gelooft in de kracht van de complementariteit. Dit wordt mooi verwoord in een reportage over de schoolpoortwerking in Brussel Nieuws (Verthé, 2015):

Marisa is maatschappelijk werkster, dus goed in methodieken en in dossiers. Ann is ervaringsdeskundige in de armoede.

Milis: "Ik ben opgegroeid in armoede. Mijn vader kwam uit generatiearmoede. Tijdens mijn prille puberjaren geraakte hij verlamd door een ongeval, waarna ik mijn moeders steun en toeverlaat werd. Hoewel ik antropologie had willen studeren, was het hoogst haalbare een opleiding kinderverzorging. Daarna heb ik me nog bijgeschoold als opvoedster. Maar ik kreeg een zware en problematische echtscheiding te verwerken. Intussen ben ik de enige kostwinner in een nieuw samengesteld gezin van zes. De situatie van armoede duurt dus voort tot op de dag van vandaag, en ik hou mijn hoofd boven water." Het geeft Ann Milis alleszins de nodige bagage om signalen rond armoede op te vangen bij anderen, en het sterkt haar dat ze haar eigen ervaringen kan inzetten. "Ik werk vanuit mijn buik." Ze kan naar eigen zeggen vooral de 'binnenkant' van armoede goed begrijpen: de sociale uitsluiting, schaamte, enzovoort.

Ann krijgt versterking van Marisa, en ook zij put uit haar eigen leven: "Ja, ik behoor tot de middenklasse. Maar vergis je niet. Daar bestaan ook stereotypen over. Toen ik tijdens mijn tienerjaren in Peru leefde, is mijn moeder gestorven aan kanker. Ineens moest ik beslissingen nemen in het huishouden en een grotere verantwoordelijkheid opnemen voor de zorg van mijn broer, het was alsof ik de plaats van mijn mama moest overnemen. Toen mijn Peruviaanse papa besliste om naar België te komen, is mijn wereld volledig veranderd. Dat is ook een ervaring die helpt om iedereen die hier zijn weg moet zoeken, te helpen en kansen te bieden." Hun filosofie is dus dat niet alleen leerkrachten en directies moeten 'gevormd' worden, maar ook de ouders in armoede. "Ouders zitten ook met vooroordelen tegenover de school, à la 'ze snappen het niet'. Je krijgt een botsing. Je moet elkaars leefwereld leren kennen."

2.3.6 Positie in interactie: van neutraal tot belangenverdedigend

Er gaat in de Vlaamse en internationale literatuur over brugfiguren veel aandacht naar de mate waarin een brugfiguur neutraal is/moet zijn. Stovel & Shaw (2012) spreken over de mate aan vooringenomenheid (*bias*). Die laatste term verwijst naar de mate waarin een brugfiguur in sociaal opzicht en wat betreft toegang tot informatie dichter staat bij de éne partij dan de andere. Hoe dichter bij één partij, hoe moeilijker het volgens hen is om een neutrale positie in het interactieproces in te nemen.

Ook in de meest terugkerende typologie in de Vlaamse literatuur over brugfiguren ligt de nadruk op de positie die de brugfiguur in de interactie inneemt. Die typologie is gebaseerd op het rapport van het Agentschap Integratie en Inburgering (2015, en onder andere ook vermeld in De Visscher, 2017; De Mets, 2015), en onderscheidt drie types van brugfiguren:

Type A: de neutrale en onpartijdige brugfiguur. Deze persoon staat buiten de directe relatie tussen cliënt en

dienstverlening en bemiddelt tussen vraag en aanbod. We kunnen ervan uitgaan dat deze brugfiguur de werkwijze 'brugfiguur als tussenpersoon' (= verbinden zonder zelf aanwezig te zijn) zal verkiezen, aangezien deze werkwijze het hem/haar gemakkelijker maakt om buiten de relatie te blijven.

Type B: de bruggenbouwer van/naar. Deze brugfiguur staat midden in de relatie tussen aanvrager/cliënt/gezin en dienstverlening. Zij of hij is echter niet onpartijdig, en staat duidelijk aan de kant van een van de partijen. Dit wil niet zeggen dat hij een belangenbehartiger of –verdediger (advocaat) is. Hij/zij zal immers nooit de belangen van de andere partij uit het oog verliezen.

Type C: externe bemiddelaar. Ook deze brugfiguur staat midden in de relatie, en bemiddelt vooral bij spanningen of conflict. Deze brugfiguur is in dit interactieproces meerzijdig partijdig: 'De brugfiguur kan elke mogelijke positie tussen gebruiker en aanbieder innemen, afhankelijk van de situatie en de context. Het doel is steeds om beide partijen dichter bij elkaar te brengen en terug een gemeenschappelijk doel te vinden.' (De Visser, 2017).

Uit de verhalen van Lies en Barbara leren we dat de brugfiguren uit Buurtwerk 't Lampeke alle posities kunnen innemen. Welke positie het wordt, is afhankelijk van de situatie, de kwaliteit van de interactie tussen gezin en instantie (hoe problematischer, hoe meer men naar type C opschuift), context en mate van zelfredzaamheid van het gezin (hoe minder zelfredzaam, hoe moeilijker het is om type A te zijn), en gewenste resultaat van de brugactie. Kortom, het gaat er als brugfiguur niet in om te kiezen voor een vaststaand type, maar voor een type brugfiguur dat het best bij de situatie past. In figuur 6 kozen we om type A (neutraal) en C (bemiddelend) te behouden. Type B bevindt zich tussen bemiddelend en belangenverdedigend (zie verder).

Twee mogelijke posities bevinden zich echter buiten deze typologie. In de hierboven voorgestelde typologie trachten de brugfiguren immers altijd op een of andere manier een evenwicht in de interactie te behouden. Geurts (2014) benoemt in zijn typologie van de interculturele bemiddelaar twee types die dit evenwicht in gevaar kunnen brengen: enerzijds de brugfiguur als het 'paard van Troje' en anderzijds de brugfiguur als 'activist'. De brugfiguur als het 'paard van Troje' is het verlengstuk van de instantie, en heeft assimilatie als doel. Hij/zij heeft als taak om de gemeenschap te bereiken en hen tot andere attitudes en gedrag te brengen. Daartegenover staat de brugfiguur als activist, die het gevecht met de instantie aangaat om de wensen van de gemeenschap gehoord te krijgen. In figuur 6 kunnen we ze beide vatten in de positie die we 'belangenverdedigend' hebben genoemd, omdat ze de belangen van een van de partijen verdedigen.

De vermelde typologieën zien het nastreven van een evenwichtige positie dus als noodzakelijk voor een succesvol interactieproces. Ook de dienstverlenende instanties die we spraken in het kader van dit onderzoek hechten belang aan een brugfiguur die dergelijke positie kan innemen. Zij wijzen erop dat de aanwezigheid van brugfiguren die zich opstellen als activist vaak contraproductief zijn voor het gezin of de (mogelijks) gerechtigde (zie gesprek met OCMW). Ook kinderen die als brugfiguur optreden voor hun niet-Nederlands-sprekende ouders (bijvoorbeeld op school) roepen op dit punt twijfels op (focusgroep instanties). Men vreest dat kinderen selectief vertalen en aan *gatekeeping* doen, zeker als het gesprek ook informatie bevat over hen zelf. Stovel & Shaw (2012) nemen een genuanceerder standpunt in deze kwestie in. Tegelijk wijzen zij ook op het gevaar dat kinderen kunnen lopen als ze brugfiguur worden voor hun ouders:

Brokering by child translators actively contributes to the social integration of immigrants into the host society and offers real benefits to schools, families, and often the children themselves. However, by virtue of their position as brokers, these children may also gain access to far more information about the adult world than other children typically enjoy. Depending on the circumstance, this information advantage may be translated into power or may result in psychological tension.

Tot slot: ook de perceptie en het waardeoordeel van de andere partijen over de positie die de brugfiguur inneemt in het interactieproces, kunnen mee bepalend zijn voor de uitkomst van de interactie. Als de dienstverlenende instantie of het gezin de brugfiguur beschouwt als iemand die dichterbij staat bij de andere partij, dan is de kans groot dat die instantie of het gezin vanuit die perceptie gaat handelen of vanuit die perceptie zal reageren op de situatie of de brugfiguur. Een negatieve perceptie bij een of meerdere actoren is de grootste hindernis voor een brugfiguur om goed werk te leveren en een mogelijke bron van frustratie, omdat dit zijn of haar mandaat ondermijnt. In de focusgroepen vermelden brugfiguren die met kwetsbare gezinnen meegaan naar dienstverleners dat ze vaak stoten op de perceptie dat ze als belangenverdediger van het kwetsbare gezin meekomen. Dit belemmert volgens hen hun werk dat ze in de eerste plaats opvatten en beschrijven als een wederzijds vertalen van gevoelens en visie richting een gemeenschappelijk doel, namelijk het realiseren van de grondrechten (zie type C).

2.3.7 Inbedding: Van onafhankelijk tot sterk ingebed in een organisatie

Het is mogelijk om de algemene definitie van brugfiguur (2.2) te interpreteren als een interactieproces van drie partijen die op zichzelf staan en als zelfstandige individuen in het interactieproces bewegen. Hoewel dit scenario mogelijk is, bijvoorbeeld wanneer de brugfiguur op sporadische basis en in een informele setting actief is, laat de praktijk in de meeste gevallen een complexer beeld zien. Stovel & Shaw (2012) hebben ze het meer bepaald over de (mogelijke) aanwezigheid van een netwerk of van groepsvorming rond de actoren die de brugfiguur met elkaar verbindt. Des te sterker een bepaalde actor ingebed is en behoort tot een duidelijke afgebakende groep waartoe de brugfiguur niet behoort, des te groter het risico dat die actor de brugfiguur zal percipiëren als ‘niet van ons’ en dus met meer scepticisme zal benaderen (zie rol van perceptie in interactieproces, 2.3.6).

Stovel & Shaw (2012) hebben het evenwel niet over de mate waarin een brugfiguur met een groep of organisatie gerelateerd is. De term ‘inbedding’ verwijst dan naar de mate waarin een brugfiguur als zelfstandig individu opereert of deel is van en zich ondersteund voelt door een organisatie of netwerk. De Visscher (2017) pleit voor die inbedding. Volgens hem moet een organisatie waar medewerkers als brugfiguur fungeren of werken volgende aspecten in rekening brengen:

- De organisatie bepaalt best expliciet het mandaat, de plaats en de rol van de brugfiguur in de eigen organisatie en in de relatie met andere organisaties (bijvoorbeeld binnen bestaande overlegstructuren waar de organisatie deel van uitmaakt). Tegelijk is het belangrijk voldoende autonomie en beslissingsruimte te geven aan de brugfiguur, zodat hij/zij ook zelf initiatieven kan nemen.
- Een brugfiguur verbindt partijen met een verschillende visie, en probeert flow te creëren in het interactieproces tussen deze partijen. Dit is niet altijd even gemakkelijk. Ondersteuning van de organisatie waar de brugfiguur werkt is dus noodzakelijk: *‘Voorziet in voldoende vorming en opleiding, in uitwisseling en intervisie met andere brugfiguren en in persoonlijke coaching.’*

Kortom, een organisatie die werkt met brugfiguren moet oog hebben voor coaching, ondersteuning en opleiding van brugfiguren. Dit is een essentiële bouwsteen voor succes dat zowel geldt voor beroepskrachten als vrijwilligers. Ook vrijwilligers hebben dus nood aan een stevige organisatie waarin ze zich ondersteund en ingebed weten (bijvoorbeeld via voldoende vorming en intervisie). Uit onderzoek van de Karel de Grote Hogeschool naar ‘buddywerkingen’ in Vlaanderen blijken meer bepaald het krijgen van een opleiding, een goede opvolging en coaching van de buddy, alsook de mogelijkheid om bij een beroepskracht te kunnen aankloppen, essentiële bouwstenen voor succes (Knack, 9 november 2016). De onderzoekers stellen bovendien dat die ondersteuning van buddy’s

door een organisatie een job op zich is. Gebeurt dit, dan kunnen vrijwilligers een belangrijke meerwaarde vormen voor mensen in armoede (zie voorbeeld: Duo for a Job)

Voorbeeld: DUO for a JOB linkt werkzoekende jongeren met een migratieachtergrond aan 50-plussers, die als vrijwilliger hun ervaring inzetten om deze jongeren te begeleiden naar werk. Via dit "intergenerationele en interculturele" mentorschap (coaching) wil DUO for a JOB bijdragen aan een gelijke toegang tot de arbeidsmarkt voor iedereen. Zodra een duo is samengesteld, ontmoeten de jongere en de mentor elkaar minstens twee uur per week gedurende 6 maanden. DUO for a JOB biedt zijn diensten aan in Brussel, Antwerpen en Luik. Zie: <https://www.duoforajob.be/nl/onthaal/>

De meerwaarde van *Duo for a Job* voor mensen in armoede is: netwerk ter beschikking stellen, herstel van eigenwaarde, leren kennen van eigen talenten, informele brug naar werk (vaak hoge drempel). Interessant in dit voorbeeld is ook dat buddy's en doelgroep niet in dezelfde organisatie moeten ingebed zijn. Interessant zou wel kunnen zijn om te onderzoeken in welke mate en hoe de organisaties bruggen slaan met elkaar. Dit lijkt ons alleszins een meerwaarde (zie verder, hoofdstuk 3).

2.3.8 Conclusies

In de voorgaande paragrafen hebben we getracht de brugfiguur te typeren aan de hand van 7 dimensies. Dergelijke wijze van typering maakt het volgens ons mogelijk om het handelen van brugfiguren of het eigen handelen als brugfiguur in al zijn veelzijdigheid te verwoorden en te begrijpen. Ook organisaties kunnen gebruik maken van de dimensies om te bepalen welke soorten brugfiguren in hun organisatie aanwezig zijn, en welke brugfiguren ze nodig achten in een bepaalde situatie of in relatie tot specifieke actoren (gezinnen of dienstverlenende instanties).

De wijze waarop we in dit rapport inzicht hebben gegeven in het profiel van de brugfiguur stelt ons tot slot ook in staat enkele meer algemene conclusies te trekken:

- Hoewel familie, vrienden, kennissen en vrijwilligers in de praktijk ook kunnen fungeren als brugfiguur, blijven bepaalde persoonlijke kwaliteiten en competenties vereist om succes te realiseren. We onderscheidden hiervoor drie kernwoorden: brugfiguren zijn meertalig (ze kennen de taal van zowel het kwetsbaar gezin als van de dienstverlenende instanties), kunnen verhalen of noden wederzijds vertalen, en kunnen boodschappen aan beide kanten verteerbaar maken. Daarnaast helpen ook bepaalde omgevingscondities, zoals ondersteuning van een organisatie of het hebben van tijd en een duurzaam contact. Dit zorgt ervoor dat de brugfiguur actoren uit beide werelden leren kennen en expressieve bruggen kunnen leggen.
- Het DNA van de brugfiguren die in een beroepsmatige setting expressieve bruggen slaan met de verschillende actoren is die van de hoopverlener.
- Brugfiguren krijgen een ander gelaat naargelang de dimensie(s) waar men op inzoomt.
- Dé brugfiguur bestaat niet: in bepaalde contexten of situaties is dit type van brugfiguur aangewezen, in andere contexten zal een ander type van brugfiguur beter werken. Bovendien kunnen de vermelde types in de praktijk samen voorkomen én complementair zijn. Ze sluiten elkaar dus niet uit.
- Een overkoepelende functiebeschrijving of universeel competentieprofiel voor brugfiguren over de sectoren heen lijkt ons moeilijk hard te maken.

3 | Focus op de bruggen

3.1 Het verhaal van het gezin Sulaymaan Muhamed¹¹

De familie Sulaymaan Muhamed kwam begin de jaren '90 vanuit Somalië in België. Ze bestaat uit een vader, drie zonen en een dochter. Een Somalische maatschappelijk werker in het Klein Kasteeltje die uit dezelfde regio kwam en dezelfde kennis had, zorgde voor een kamer in Heverlee. Hij bleek hun brug naar Leuven, waar ze tot op vandaag zouden blijven. Bij aankomst in Leuven waren ze een van de eerste Somalische families. Er was dus nog geen Somalisch netwerk waar ze op konden terugvallen. Het OCMW, en de vaste begeleider die ze daar toegewezen kregen, werden daarom hun belangrijkste brug om hun weg te vinden in Leuven en België. Ook de huisdokter en sporadische brugfiguren (zoals burens) werden brugfiguren in dit integratietraject. De vader, in zijn land een succesrijke zakenman, nam echter ook zelf initiatief. Toen het OCMW geen huis kon vinden dat groot genoeg was om een gezin met vijf te laten leven, stapte hij zelf naar de burgemeester. Zo kwamen ze terecht in de huidige woning, die een paar meter van Fabota (naschoolse opvang van Buurtwerk 't Lampeke) gelegen is. De stap naar Fabota bleek vanaf dan klein. De zoon vertelt: 'Dat was niet zo moeilijk. Het was dichtbij. We woonden hier, speelden al op het grasterrein en kwamen zo in contact met kinderen die er via Fabota ook voetballen en speelden. Zo leerden we hier niet alleen op een leuke manier de eerste mensen kennen, maar ook het aanbod van Fabota.' Voor de vader, die alleen verantwoordelijk was voor een gezin met vier jonge kinderen, was de nabijheid van Fabota ook een zegen. Hij vond het belangrijk dat zijn kinderen goed studeerden, maar kon hen hierbij als anderstalige vluchteling moeilijk ondersteunen. Daarom was het voor hem cruciaal dat Fabota huiswerkbegeleiding aanbood. Op die manier kon hij er met een gerust hart op rekenen dat een organisatie die bezorgdheid van hem zou behartigen. Zijn kinderen zouden vanaf dan dagelijks naar Fabota gaan, er steun krijgen bij hun huiswerk of het verbeteren van toetsen, agenda's kunnen laten nakijken, een vieruurtje krijgen en daarna voetballen. Volgens de vader was die mix van enerzijds discipline en anderzijds sport en ontspanning cruciaal voor het onderwijssucces van zijn kinderen.

Op het moment dat de kinderen instroomden in de huiswerkkلاس, was Karin voor die werking verantwoordelijk. Zo kwam ook de vader met haar in contact. Karin vertelt: 'De vader van het gezin straalde veel energie uit. Hij was ook een bezorgde vader en betrokken op de opvoeding van de kinderen. Tegelijk kende hij weinig mensen met wie hij zaken of bezorgdheden rond bijvoorbeeld opvoeding kon bespreken.' Karin werd na verloop van tijd voor hem hiervoor een aanspreekpunt. Beiden hebben het over een wederzijds respect dat hiervoor de basis vormde en hem veilig deed voelen om zijn kinderen te durven loslaten in Fabota (cf. DNA van de hoopverlener). Centrale kenmerken zijn voor Karin 'mensen in hun waardigheid laten, dit wil zeggen dat ik hem zag als een bezorgde papa die het goede wilde voor zijn kinderen in plaats van als de zoveelste vluchteling. Een ander kenmerk is het nastreven van een gelijkwaardige relatie waarin samen zoeken in plaats van 'wij zullen u wel eens helpen' centraal staat.' De relatie die zo tussen de vader en Karin werd opgebouwd zorgde er ook voor dat de vader met allerlei, vooral administratieve en opvoedkundige zaken, in Fabota terecht kon: 'Als ik een bepaalde brief niet begreep of iets van administratie op orde moest brengen, ging ik naar Karin. Zij hielp me dan, of nam contact op met die instantie.'

De zoon groeide op in het aanbod van Buurtwerk 't Lampeke: 'Na het 6^e leerjaar stopt Fabota, maar is het mogelijk om over te gaan naar Den Tube (een boot aan de Vaart van Leuven). Dat deed ik ook. Daar droegen we meer zelf verantwoordelijkheid. Het verliep niet zo gestructureerd als in Fabota. Ik bracht er samen met andere jongeren mijn pubertijd door met de typische bezigheden: muziek, snooker, biljart, op kamp gaan. Het hoogtepunt van mijn tijd in Den Tube was onze reis naar Letland die we in het kader van een Europese uitwisseling zelf mochten organiseren en

¹¹ op basis van gesprekken met vader, zoon en Karin, coördinator van Buurtwerk 't Lampeke

via allerlei geldinzamelacties zelf financierden. Belangrijk voor mij was ook dat ik hier als vrijwilliger kinderen in Fabota mocht en leerde begeleiden. Op dat moment word je ook verplicht om Nederlands te spreken. Al bij al heb ik via Fabota en Den Tube veel plezier beleefd en een netwerk opgebouwd. Ook ben ik gegroeid in verantwoordelijkheid. Hierdoor ben ik me hier in België verankerd ben gaan voelen. Ik beseft nu wel dat ik de begeleiders van Den Tube weinig heb aangesproken over bijvoorbeeld schoolse aangelegenheden. In het middelbaar onderwijs werd mijn schoolloopbaan ook niet meer structureel opgevolgd door begeleiders van Den Tube of op vraag van mij met de school in overleg gegaan. Ze wisten dan ook niet dat ik door de school helemaal verkeerd georiënteerd ben geweest. Achteraf gezien vind ik dat wel jammer.'

Ook zijn kinderen gaan nu naar Fabota, zelfs al wonen ze niet meer in de buurt. Die keuze was echter zo goed als vanzelfsprekend voor hem: 'Het is niet ver van papa, de activiteiten zijn steeds betaalbaar, het voelt vertrouwd, alle faciliteiten zijn aanwezig en je leert hier op een spontane wijze allerlei mensen kennen.'

De zoon drukt zijn verlangen uit om in de toekomst meer zelf brugfiguur te kunnen worden tussen Buurtwerk 't Lampeke en de Somalische gemeenschap in Leuven, die volgens hem vaak in een etnische niche leeft en daardoor minder snel de noodzaak voelt om Nederlands te leren. Hij kent de mensen uit die gemeenschap en andere etnische gemeenschappen in Leuven, terwijl Buurtwerk 't Lampeke haar gebouwen en gezinsnetwerk heeft. Al die gemeenschappen en netwerken kunnen elkaar volgens hem op een aangename wijze leren kennen door die mensen persoonlijk (via hem) uit te nodigen en de gebouwen van Buurtwerk 't Lampeke open te stellen.

3.2 Soorten bruggen: expressieve en instrumentele bruggen en hun complementariteit

Brugfiguren slaan bruggen, maar niet elke brug ziet er hetzelfde uit of leidt naar dezelfde overkant. Wij onderscheiden in dit rapport twee soorten bruggen: expressieve bruggen en instrumentele bruggen. Ook hier geldt dat beide soorten bruggen elkaar niet uitsluiten. Ze kunnen in de praktijk samen voorkomen en elkaar versterken, in allerlei varianten bestaan, en elkaar overlappen (zie verder). Niettemin blijft het interessant om een onderscheid te maken tussen beide. We baseren ons daarbij op het werk van Thys e.a. (2004) waarin verhalen van mensen in de generatiearmoede worden onderzocht met de vraag naar de condities die het hen mogelijk maken om uit de generatie-armoede te geraken. De auteurs maken daarbij gebruik van het theoretisch kader van Lin (1999, zie ook Smith, 2016). Dit kader maakt onderscheid tussen instrumentele en expressieve acties. Omgezet in een brugmetafoor komen we dan tot volgende definitie:

Expressieve brug: deze brug leidt tot een betere fysieke en mentale gezondheid (bv. minder stress) en emotioneel welzijn, en is vaker duurzaam van aard. Ze geeft mensen sociale en psychische ondersteuning. Bij het leggen van de brug ligt de klemtoon dus op het creëren en ondersteunen van het emotioneel en sociaal welzijn van de centrale actoren. Er is meer kans op resultaat indien er een sterke, emotionele band of emotioneel ondersteunende contacten tussen de verschillende actoren aanwezig zijn. Deze banden vindt men meestal, maar niet uitsluitend, terug onder familieleden en vrienden. Ook brugfiguren met het DNA van de hoopverlener zullen wellicht de focus leggen op het creëren van expressieve bruggen met zowel kwetsbare gezinnen als met medewerkers van andere organisaties.

Instrumentele brug: deze brug kan iemand in economisch, politiek of sociaal opzicht vooruit helpen. De klemtoon ligt eerder op arbeid, onderwijs en inkomen. Het hebben van een 'zwakke' band (bv. kennis, collega) kan in principe voldoende zijn om die vooruitgang te realiseren.

In bovenstaand voorbeeld van de familie Muhamed wordt duidelijk dat er tussen de medewerkers van Buurtwerk 't Lampeke en de familieleden in de eerste plaats expressieve bruggen worden gelegd. Dit leidt bijvoorbeeld tot minder stress in de familie omdat de zorgen rond school gedeeld kunnen worden. De aanwezige expressieve bruggen blijken ook cruciaal voor de sociale integratie van de familie, en dit ook in intergenerationeel opzicht. Volgens de literatuur zijn ze echter niet altijd voldoende. De belangrijkste conclusie uit de analyse van Thys e.a. (2004) is immers dat er bij

generatiearmen die erin slagen uit de armoede te raken er een wisselwerking bestaat tussen instrumentele en expressieve acties. Emotioneel welzijn, en dus de aanwezigheid van expressieve bruggen met andere mensen of instanties wordt belangrijk geacht *als basis* voor het leggen van instrumentele bruggen die maatschappelijk vooruit doen gaan. Beide bruggen vullen elkaar dus aan, met de vaststelling dat instrumentele vooruitgang via een instrumentele brug tegelijk vraagt om expressieve ondersteuning en dus de aanwezigheid van expressieve bruggen. Een goed voorbeeld hiervan is volgens Thys e.a. (2004) de opleiding ervaringsdeskundige, die respondenten volgens hen niet alleen instrumenteel vooruithelpt omdat ze onderwijs aanbieden of meer kansen genereren op de arbeidsmarkt. Belangrijk is ook dat de opleiding sterk uitgaat van het samengaan van persoonlijk en maatschappelijk engagement. De expressieve ondersteuning kan echter ook elders gebeuren, in het persoonlijk netwerk, en is evengoed van cruciaal belang. Kortom: *‘Een instrumentele vooruitgang, zoals deelname aan het onderwijs, wordt emotioneel ondersteund door de vrienden die men heeft gemaakt of door een partner.’* (Thys e.a., 2004, zie ook Smith, 2016¹²). Is die ondersteuning er niet, bijvoorbeeld omwille van een tegenstrijdige bekommernis tussen het welzijn van het gezin en de pas gevonden job, dan wordt het ook veel moeilijker of haast onmogelijk om die instrumentele vooruitgang (vinden van werk) vast te houden.

Een grote hindernis voor kwetsbare gezinnen op zoek naar werk is dat ze vaak noch de expressieve, noch de instrumentele bruggen bezitten om een goede job te vinden. Dit komt volgens onderzoek omdat hun netwerk vaak bestaat uit mensen met een gelijkaardig profiel als zichzelf of omdat hun bestaande netwerk niet bereid is te helpen (bijvoorbeeld uit vrees om bij een slechte doorverwijzing naar een werkgever hierdoor zelf kansen te verliezen). Het is hier dat brugfiguren, of beter, verbindende sociale netwerken een belangrijke rol kunnen spelen. Zo wijst Nederlands onderzoek van Kanas e.a. (2009) bij migranten uit Turkije, Marokko en Suriname uit dat het hebben van sociale netwerken waarin migranten en autochtonen met elkaar verbonden worden positief geassocieerd zijn met het hebben van werk en inkomen. Ook in het verhaal van de familie Muhamed speelt hun etnisch divers sociaal netwerk een belangrijke rol voor hun sociale integratie in de Belgische samenleving. Omdat zij een van de eerste gezinnen waren die vanuit Somalië in België arriveerden, konden zij niet terugvallen op een etnische niche. Het is ook interessant te zien dat de vader sterk inzet op zijn contacten met maatschappelijke werkers of dokter (mensen uit een beroepsmatige context dus), maar dat de kinderen via de school en het buurtwerk een heel divers sociaal en etnisch-divers netwerk uitbouwen.

Volgens Kanas e.a. (2009) is lidmaatschap van een etnisch-diverse club of organisatie niet alleen cruciaal om expressieve bruggen te kunnen slaan. Ze tonen ook hun nut in instrumentele zin, namelijk voor het vinden van werk. Ook Smith (2016) besluit dat toegang hebben tot een divers, uitgebreid en verbindend netwerk aan informele contacten van kennis en vrienden, vooral met mensen van een hogere sociale en economische status, de kansen op opwaartse sociale mobiliteit verhogen. Contacten met kennissen en vrienden om werk te vinden en te behouden blijven in de praktijk immers cruciaal. Net omdat men met hen al een persoonlijk contact heeft, kunnen zij als persoonlijke brugfiguren of tussenpersonen een belangrijke rol gaan spelen (bijvoorbeeld om te weten welke werkgever jobs ter beschikking heeft). Bovendien kan dit kosteloos, snel en bijna automatisch gebeuren. Kortom, beschikking hebben over een divers, complementair netwerk aan contacten die als brugfiguren verschillende soorten bruggen kunnen leggen, blijkt cruciaal in de strijd tegen armoede binnen gezinnen. Vraag is dan enkel: hoe kunnen we ervoor zorgen dat kwetsbare gezinnen dit diverse netwerk aan brugfiguren kunnen opbouwen?

¹² Smith schrijft ongeveer dezelfde conclusie in haar artikel: *‘Networks providing social support often provide the foundation upon which individuals can take advantage of sociale leverage.’*

3.3 Over de brugorganisatie

Tot dusver lag de focus van dit rapport op de brugfiguur als persoon die actoren met elkaar verbindt die nog niet op elkaar betrokken zijn of een (als) beladen (gepercipieerde) relatie hebben (cf. *actor-driven brokerage*, Small, 2009). Ook in het verhaal van de familie Muhamed komen deze brugfiguren voor (zoals Karin). Tegelijk zijn er een aantal andere ingrediënten aanwezig die cruciaal blijken voor het brugtraject. Deze ingrediënten hebben te maken met de wijze waarop een organisatie als bijvoorbeeld Buurtwerk 't Lampeke zich organiseert. Dit lijkt erop te wijzen dat er niet alleen bruggen worden gelegd door brugfiguren maar ook via brugorganisaties. Small (2009) spreekt in dat opzicht van *institution-driven brokerage*, of het proces waarbij een institutie of organisatie bruggen legt tussen mensen en met andere organisaties met het oog op een betere sociale bescherming.

Uit de verhalen van Lies en de familie Muhamed leren we ook wat de typische kenmerken zijn van brugorganisaties:

Bruggen leggen is een organisatiedoel

In het verhaal van Lies is het niet een individuele medewerker, maar kleine K die zich als organisatie tot doel stelt om voor hun cliënten doorverwijzer te zijn en dus als brug te fungeren naar een meer gespecialiseerde instantie (Centrum voor Ontwikkelingsstoornissen). Bruggen leggen is een essentieel kenmerk van de organisatie (zie dimensie 1 brugfiguur). Het is ook vanuit dit organisatiedoel dat de medewerkers als vanzelfsprekend als brugfiguren aan de slag gaan. Die focus op bruggen leggen vormt immers deel van het organisatiebeleid en de organisatiecultuur.

De organisatiestructuur of het organisatieaanbod is zo uitgebouwd dat overgangen (bijna) automatisch verlopen of brugacties (bijna) automatisch gebeuren

In het verhaal van Lies en de zoon van het gezin Muhamed worden de overgangen tussen de deelwerkingen van Buurtwerk 't Lampeke niet als een 'breuk' ervaren, waardoor ze ook minder risico op afhaken inhouden. Bij Lies komt dit omdat er op organisatieniveau structurele bruggen liggen tussen De Wurpskes en de andere deelwerkingen of de school (zie verhaal van Lies). De leerkracht van de school heeft een gesprek met Lies in De Wurpskes, terwijl De Wurpskes een halve dag per week een personeelslid ingeschakeld heeft die voor de rest van de week bij de jonge kleuters in Fabota werkt. Dat personeelslid zorgt voor een veilige overgang tussen de beide werkingen. Een andere verklaring voor de vaststelling dat overgangen automatisch verlopen, is dat Buurtwerk 't Lampeke een integraal aanbod heeft dat kan starten bij de geboorte en daarna het hele leven kan omspannen. Men kan er als vrijwilliger werken en later de eigen kinderen naar de opvang brengen (zie voorbeeld gezin Muhamed). Gezinnen hebben dus niet het gevoel dat het einde van een bepaald traject (bijvoorbeeld bij Fabota) ook meteen een afscheid van de organisatie betekent. Door die integrale werking kunnen gezinnen en hun kinderen op duurzame wijze met de organisatie gerelateerd blijven. Niet alleen overgangen, maar ook brugacties blijken in brugorganisaties automatisch te verlopen. In dergelijke organisaties worden medewerkers vaak spontaan geappelleerd als brugfiguur door een gezin. Dat ligt niet alleen aan de soort relatie die ze opbouwen met een gezin (cf. trajecten van hoopverlening) of de soort bruggen die ze leggen (namelijk expressieve bruggen). Ook het type activiteiten en het aanbod van de organisatie zijn cruciaal. Zij zorgen er immers voor dat het mogelijk wordt om tot een zo goed als dagelijkse of wekelijkse ontmoeting te komen. Voor het gezin Muhamed is dat de huiswerkklas, voor Lies De Wurpskes, voor de moeder in het verhaal van Barbara de wekelijkse vrijdagactiviteit in Prego. Tijdens die activiteiten komen deelnemers met de medewerkers in contact én met andere gezinnen. Ze vormen bovendien de uitgelezen context waarin brugacties automatisch ontstaan en gezinnen een divers netwerk aan brugfiguren kunnen opbouwen (zie vorig

hoofdstuk). Zo blijkt uit de interviews dat moeders hun kennis over rechten en organisaties ook spontaan met elkaar delen of elkaar helpen met het contacteren van instanties (zie ook Small, 2009, die op dit kenmerk van de brugorganisatie sterk de nadruk legt).

Voorbeeld moeders als brugfiguur: Els is moeder van drie kinderen. Zij leerde Fabota kennen via de school, toen ze op zoek was naar vakantieopvang voor de kinderen. Tijdens de breng- en afhaalmomenten leert ze er andere mama's kennen. Zij vertellen haar over Prego en namen haar mee naar de vrijdagactiviteiten.

Deze voorbeelden laten zien dat er niet per definitie (van bovenuit) een brugfiguur moet geïnstalleerd worden om actoren met elkaar te verbinden. Ook de wijze waarop een organisatie zich structureert en organiseert kan bruggen tot stand brengen tussen gezinnen en andere instanties, en zo leiden tot een betere sociale bescherming of integratie van kwetsbare gezinnen. Heeft een organisatie dergelijke structuur, dan spreken we van een brugorganisatie. Een brugorganisatie is dan een organisatie die haar brugfunctie institutioneel verankerd heeft, en dus ook op 'passieve' of 'automatische' wijze, een *flow* van informatie, relatie en interactie creëert of reproduceert tussen een individu met een ander individu of met een andere organisatie. De brugorganisatie vergroot bovendien de kans dat een kwetsbaar gezin in hun traject naar een betere sociale bescherming niet (enkel) afhankelijk is van de persoon van de brugfiguur of van de medewerker van een organisatie waarmee de brugfiguur het gezin verbindt.

3.4 De meerwaarde van het ingebed zijn in een brugorganisatie

In 2009 publiceerde Small een empirische studie naar de werking van een kinderopvangcentrum in een kansarme wijk. In die studie toont hij aan dat wanneer kwetsbare gezinnen ingebed raken in de organisatie ze meer en betere dienstverlening krijgen of een betere toegang hebben tot werk dan gezinnen die geen band hebben met de organisatie (zie ook Kanas e.a., 2009). Kortom, brugorganisaties kunnen voor kwetsbare gezinnen netwerkvoordelen creëren die deze gezinnen niet hadden verwacht, die ze niet expliciet gevraagd hebben en waar ze zelf niet voor hebben moeten werken (Small, 2009).

Het belang van effectieve brugorganisaties in kansarme buurten kan in die zin niet onderschat worden. Ze biedt voor kwetsbare gezinnen die ingebed zijn in hun organisatie immers automatisch meer kansen om hun grondrechten te realiseren. De ambitie van (lokaal en Vlaams) beleid zou dan ook prioritair moeten zijn om elk gezin – ook het meest kwetsbare – ingebed te krijgen in zo een organisatie en de instrumenten en middelen aan te reiken aan brugorganisaties om die rol goed te vervullen. Volgens ons moet daarvoor aan drie voorwaarden worden voldaan:

- Effectieve brugorganisaties zijn in staat zijn om zoveel mogelijk en ook de meest kwetsbare gezinnen in hun organisatie in te bedden. Dit wil zeggen dat deze gezinnen lid zijn en zich lid voelen van de organisatie. Ze zijn emotioneel aan de organisatie gehecht (cf. bestaan van expressieve bruggen).
- Beroepskrachten in de brugorganisatie zijn goed ingebed en fungeren als vanzelfsprekend als brugfiguur waar mogelijkheden of noden zich aandienen. En ze creëren kansen voor andere leden of aanwezigen (gezinnen, vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen) om zelf brugfiguur te worden.
- De brugorganisatie maakt expliciet en bewust werk van de uitbouw van een rijk en divers netwerk met andere organisaties of is ingebed in een al bestaand, maar rijk en divers netwerk, aan organisaties. Zo kunnen ook instrumentele bruggen gelegd worden.

In wat volgt bespreken we op basis van de data uit de interviews en focusgroepen pistes om de eerste en derde voorwaarde te kunnen realiseren. Voor de inbedding van de brugfiguur in de brugorganisatie

verwijzen we naar het vorige hoofdstuk (dimensie 7). Daarnaast geven we mogelijke knelpunten en spanningsvelden weer. Waar mogelijk linken we dit ook met de bestaande (maar schaars aanwezige) literatuur.

3.5 Hoe slagen brugorganisaties erin kwetsbare gezinnen in te bedden?

3.5.1 Succesfactoren

Uit het verhaal van de familie Muhamed leren we wat voor hen cruciaal is geweest om zich op duurzame wijze positief en emotioneel verbonden te weten met de organisatie (of deelwerking):

- De activiteiten, waarin de gezinsleden participeren, starten niet vanuit wat ze niet kunnen of de problemen die ze hebben (cf. deficit), maar zijn leuk en spreken hen aan op hun krachten en capaciteiten. Het gaat om ontmoetingsmomenten los van een problematische gezinssituatie. Ze geven hen de kans om plezier te beleven, positieve ervaringen te delen, zichzelf te ontwikkelen (zoals verantwoordelijkheid opnemen of delen, er zelf vrijwilliger kunnen worden), en in een informele sfeer mensen te leren kennen.
- De organisatie is fysiek nabij. Er is spontaan contact door dichtbij te wonen, via de school én dit blijft deels ook intergenerationeel het geval.
- De organisatie is toegankelijk. Ze is betaalbaar en laagdrempelig (cf. Den Tube waar jongeren kunnen binnenspringen wanneer ze maar willen).
- Verbinding ontstaat via concrete mensen die men in de organisatie ontmoet. De basishouding van de medewerkers is hier cruciaal. De beroepskrachten roepen door hun houding, zoals beschreven in de trajecten van hoopverlening, respect op en realiseren expressieve relaties (wat de basis is voor het leggen van expressieve bruggen). Die houding lijkt in de organisatie structureel aanwezig en wordt van medewerkers ook verwacht (deel van organisatiecultuur). Dat dit zo voor het gezin Muhamed is, is af te leiden uit het feit dat vader en zoon geen tegenvoorbeelden geven van medewerkers die een andere houding aannemen, en elk andere brugfiguren benoemen die als vertrouwenspersoon voor hen cruciaal zijn geweest.

Ook in andere interviews en focusgroepen benoemen kwetsbare ouders die zich ingebed voelen in Buurtwerk 't Lampeke steeds opnieuw deze aspecten als cruciaal voor hun inbedding. Dit wil niet zeggen dat dit de enige aspecten zouden zijn. Uit ander onderzoek weten we dat een organisatiestructuur die bijvoorbeeld een sterke ouderparticipatie installeert, de belangrijkste factor is voor het gevoel van inbedding bij kwetsbare gezinnen. Dit bleek zo te zijn in D'n Opvang, een laagdrempelige kinderopvang in Oostende, waar kwetsbare ouders mee het huishoudelijk reglement schreven en ze in elke belangrijke beleidsbeslissing worden gehoord (Juchtmans & Blondé, 2018). Een ander aspect kan ook het delen van eenzelfde culturele achtergrond zijn. In een organisatie, die opgericht is door een specifieke etnische minderheid, is wat deelname laagdrempelig maakt en wat verbonden doet voelen in de eerste plaats die gemeenschappelijke culturele achtergrond (Warr, 2015).

Cruciaal in alle voorbeelden is wel telkens dat de organisatie (en niet alleen een brugfiguur hierbinnen) zich op hun 'emotionele landkaart'¹³ in een gebied bevindt waar ze graag zijn, zich gehoord voelen en in hun kracht worden aangesproken. Dit blijkt ook uit de topmomenten die de kwetsbare gezinnen

¹³ Met dit begrip verwijzen we naar het boek 'Atlas van de belevingswereld' (Louise Van Swaaij e.a., 2007) waarin de auteurs de wonderbaarlijke en vaak prachtige landschappen van gevoel, gemoed en ervaring tonen. Gebruikelijke namen van plaatsen, rivieren, gebergten en zeeën zijn vervangen door begrippen die gebaseerd zijn op menselijke ervaringen en gevoelens. De relaties daartussen worden met cartografische middelen zichtbaar gemaakt. Het resultaat is een atlas, natuurgetrouw uitgevoerd en compleet met legenda en index, waarin de topografische begrippen een symbolische betekenis hebben gekregen. De kaarten beelden algemeen menselijke thema's uit zoals leegte, verandering, verveling, genieten etc. en worden ingeleid door een tekst.

aanhalen (ook in het onderzoek bij D'n Opvang). De aangehaalde topmomenten verwijzen allemaal naar activiteiten in de organisatie die doen reizen naar dit gebied op hun landkaart.

Een positieve inbedding in een organisatie zorgt er ook voor dat kwetsbare ouders gemakkelijker aan nieuwe medewerkers hun vertrouwen geven. Dit was alleszins wat een medewerker van Buurtwerk 't Lampeke met een vervangopdracht vertelde. Zij ervaarde hoe ze van gezinnen automatisch een mandaat kreeg alsof ze daar al jaren werkte. Ook voor haar wees dit erop dat gezinnen de organisatie, en niet enkel een persoon binnen de organisatie, vertrouwen. Inbedding kan dus tot een institutioneel verankerd vertrouwen leiden dat de persoon overstijgt (zie voor gelijkaardige conclusies: Dominguez & Watkins, 2003).

3.5.2 Knelpunten en spanningsvelden

Uit de interviews en focusgroepen blijkt dat bepaalde factoren kwetsbare gezinnen en/of brugorganisaties kunnen belemmeren om inbedding te realiseren of te behouden. Vaak gaat het om factoren waar ze geen of weinig invloed op kunnen uitoefenen.

3.5.2.1 Verhuizen maakt inbedding moeilijk of onmogelijk

Ten eerste kan een verhuis de (soms duurzame) inbedding met de organisatie doen afnemen of doorbreken. Verhuist men binnen dezelfde stad, dan is het gemakkelijker om contact te onderhouden. Hoewel de zoon van het gezin Muhamed niet meer in de Ridderbuurt woonde, besliste hij om zijn kinderen toch naar de buitenschoolse kinderopvang in Fabota te laten gaan. Barbara geeft aan dat haar contact met de moeder, waarover haar verhaal gaat, nog aanwezig is, minder intensief is geworden sinds de moeder verhuisd is. Waar contacten vroeger automatisch en spontaan ontstonden, moeten ze nu gepland worden.

Verhuist een gezin naar een woning buiten de stad, dan is de breuk moeilijker te vermijden.

Voorbeeld: Els woont al jaren in de Ridderbuurt en gaat zeer regelmatig naar de Prego-activiteiten. Die zijn erg belangrijk voor haar als uitlaatklep. De kinderen zitten in de school in de buurt, en gaan naar Fabota en de (betaalbare en recreatieve) voetbalgroep van Fabota. Enkele maanden geleden heeft haar huurbaas laten weten dat hij het huis wil verkopen. Ze heeft enkele maanden om een andere woonst te zoeken. Omdat ze er al jaren woont, is de huurprijs nog laag en dus betaalbaar. Ondertussen zijn de huurprijzen voor degelijke woningen in Leuven echter enorm gestegen. Opnieuw in de Ridderbuurt een huis vinden, wordt dan ook moeilijk, denkt ze. Ze overweegt nu te verhuizen naar de streek waarvan zij afkomstig is en woningen nog betaalbaar zijn. Als dit gebeurt, dan zal ze wat ze via Buurtwerk 't Lampeke aan netwerk, bruggen en kansen heeft opgebouwd, wellicht noodgedwongen verliezen.

3.5.2.2 Inbedding versus korte trajecten vanuit het principe van zelfredzaamheid?

Ten tweede blijkt een overheid die inzet op korte, intensieve en afgebakende begeleidingstrajecten niet altijd verzoenbaar met de noden of mogelijkheden van (de meest) kwetsbare gezinnen, noch met een brugorganisatie die net duurzame verbinding met kwetsbare gezinnen nastreeft. Vaak blijkt het principe van zelfredzaamheid de grote motor achter de keuze van de overheid. Die vaststelling vraagt om meer duiding.

In de huidige samenleving wordt zelfredzaamheid als een belangrijk ideaal gezien door zowel beleid als het gros van de hulpverleners (Bredewold e.a., 2016). Dat ideaal geldt ook voor (de meest) kwetsbare gezinnen die er met steun van hulpverleners en brugfiguren *zo snel mogelijk* in moeten slagen zelfredzame burgers te worden. Zelfredzaam wil dan zeggen dat ouders finaal in staat zijn om het interactieproces met instanties in functie van de realisatie van hun grondrechten alleen te sturen. Of omgekeerd, ze mogen niet voor lange tijd van anderen of van organisaties die door de overheid

gesubsidieerd worden afhankelijk blijven. In een samenleving die zelfredzaamheid als een ideaal ziet, is afhankelijkheid immers taboe (zie ook het zelfbeeld van Lies die zich schaamt omdat ze het zelf niet kan en de hulp van een professionele brugfiguur nodig heeft). Tegelijk, zo stelt Bredewold e.a. (2016), is zelfredzaamheid een breed begrip. Zij onderscheiden in hun onderzoek drie vormen van zelfredzaamheid: autarkie (zelf doen), naastenhulp (inschakelen van het eigen sociaal netwerk) en professionele hulp die dan de bedoeling heeft te leren hoe ze het dan later alleen kunnen doen. Brugfiguren en brugorganisaties zijn te situeren in de naastenhulp (familie/ zelforganisatie etnische minderheid), of in de professionele hulp (professionele hulpverlening/ door overheid gesubsidieerde brugorganisaties als buurtwerk of scholen).

Er zijn twee redenen waarom brugfiguren in brugorganisaties het moeilijk hebben met een ideaal als zelfredzaamheid. Ten eerste blijkt zelfredzaamheid door mensen in armoede én professionals vaak ervaren te worden als een ongelukkig ideaal dat niet te vertalen is in de praktijk (Bredewold e.a., 2016). Mensen in armoede zeggen net nood te hebben aan organisaties waarin ze zich kunnen inbedden en waar ze zorgzaamheid, gezelligheid en steun vinden. Ook professionals ervaren dat het niet mogelijk is om alle mensen in armoede te activeren of hen gebruik te laten maken van hun vaak klein en fragiel informeel netwerk. Daarom blijven ze ondanks het ideaal van zelfredzaamheid, soms in stilte en buiten hun werktijd, professionele hulp aanbieden. Of beslissen ze om als brugfiguur (langdurig) bemiddelend te interveniëren wanneer ze dit nodig achten (zie ook verhaal Barbara). De tweede reden waarom brugorganisaties het moeilijk hebben met een principe als zelfredzaamheid is principieel van aard, en terug te brengen tot een verschil in overtuigingen en waarden. Waar het brugorganisaties gaat om het belang van een duurzame gehechtheid van mensen in armoede met hun organisatie, onderstreept het ideaal van zelfredzaamheid net autonomie en onafhankelijke handelingskracht.

Op het inspiratiemoment bespraken we dit spanningsveld uitgebreid met de deelnemers die besloten dat het om een én-én verhaal moet gaan. Hechting aan organisaties en expressieve relaties met mensen zien de deelnemers als een noodzakelijke voorwaarde voor zelfredzaamheid. Gezien het DNA van de brugorganisatie waar die expressieve inbedding van kwetsbare gezinnen via de organisatiestructuur expliciet en continu gezocht worden, kan het belang van brugorganisaties in dit proces dus niet onderschat worden.

Klanken uit het inspiratiemoment: de zelfredzaamheid van mensen vergroot als ze een positieve hechting ervaren in langdurige relaties. Kwetsbare gezinnen hebben vaak geen/weinig ervaring met een positieve hechtingstijl (omwille van allerlei kwetsuren). Eigenlijk is er dan nood aan een organisatie, waar ze nieuwe hechtingsfiguren ontmoeten of praktijken meemaken die deze positieve hechtingstijl tot ontwikkeling kan brengen en zo zelfredzaamheid ondersteunen. De organisatie of hechtingsfiguur mag dan niet steeds wisselen of wegvallen. Langdurige inbedding is noodzakelijk. Zelfredzaamheid staat dan ook níét gelijk aan het verhaal van individualiseren. Je kan niet sterk staan door alleen te staan. Elke mens heeft wortels en vleugels nodig. Stevig staan kan je nét door verbindingen. Zelfredzaamheid betekent dus niet verbingsloos kunnen zijn, maar wel dat gezinnen de organisatie kunnen lossen of lossen laten, en op lange termijn anders met de organisatie in verbinding staan. Vergelijk het met het opgroeien van kind naar volwassene. Ook als volwassene voel je soms terug de nood om terug te gaan naar het nest. Zelfredzaamheid is dus een verhaal van op maat vasthouden en loslaten, en is een zeer dynamisch concept. Bovendien is er een groot verschil tussen aanwezigheid en afhankelijkheid. Maar er is altijd een hechtingsband nodig, bij sommige gezinnen is die afwezig in het eigen netwerk en wordt die mogelijk gemaakt met organisaties en/of personen in organisaties. Nu is het vaak zo dat kwetsbare gezinnen veel meer alleen doen, en dat in moeilijker omstandigheden. En dan blijkt: als het gaat om 'dingen alleen beredderen' zijn er vele gezinnen die hier wel ondanks alles zeer goed in zijn. Maar ook: er zijn veel mensen die zichzelf proberen te redden en dan botsen tegen systemen waaraan ze niks kunnen veranderen. Dan wordt alleen doen iets negatiefs. Je bent verplicht om het alleen te doen. Hierin is het belangrijk om vorm te geven aan het 'samen zoeken' naar antwoorden. De samenleving heeft hier ook een verantwoordelijkheid in. Vanuit die optiek is zelfredzaamheid misschien niet het juiste woord, maar is het beter te spreken over emancipatorisch werken. Het is aan organisaties en de maatschappij om personen ruimte te geven om zichzelf te worden of zijn of te groeien in veerkracht, dit wil zeggen de capaciteit om jezelf te kunnen omringen, en dus gepaste hulp te vragen.

Zoals blijkt uit het verslag van het inspiratiemoment, klinkt de vraag of brugorganisaties best de term zelfredzaamheid gebruiken om uit te drukken wat ze verwachten dat hun medewerkers nastreven tijdens de begeleiding van kwetsbare gezinnen. Enerzijds stellen de deelnemers dat dezelfde term gebruiken vanuit strategische overwegingen interessant kan zijn. Zo blijft men een stem hebben in het debat en kan men tegelijk wegen openen om de inhoud van de term te overstijgen en te verbreden (term anders invullen). Anderzijds is het mogelijk om een term te gebruiken die helemaal weergeeft wat men bedoelt (cf. suggesties als emancipatorisch werken of veerkracht). De term zelfredzaamheid doet dit niet, omdat ze het aspect van autonomie eenzijdig benadrukt. Een andere interessante term is de Engelstalige term *relational agency* (Burkitt, 2016), wat letterlijk vertaald kan worden als relationele handelingskracht. In deze term klinkt het geloof dat elke mens *in staat is tot handelingskracht (agency)*. Dat geloof vormt ook de ondergrond van de idee van zelfredzaamheid, en blijft aanwezig. Handelingskracht wil dan zeggen dat we als mens in staat zijn om het eigen leven en dat van anderen te beïnvloeden, en dat we bijdragen tot de omstandigheden waarin we leven, in plaats van hiervan enkel een product te zijn. Meer dan de term zelfredzaamheid doet, houdt de term er echter rekening mee dat elke individuele handelingskracht sowieso plaats vindt binnen een specifieke relationele context. Dit betekent ook dat niet iedereen zichzelf, de ander of zijn context in even grote mate kan beïnvloeden. De mate waarin we die macht bezitten, verschilt naargelang onze sociale positie in de samenleving. Mensen groeien in relationele handelingskracht wanneer ze, op kracht van hun inbedding met anderen, het effect dat ze hebben op zichzelf en anderen bewuster en beter mogen én kunnen sturen in functie van een gemeenschappelijk doel (bijvoorbeeld opvoeden van een kind). Brugorganisaties en brugfiguren kunnen ervoor kiezen om in te zetten op het doen groeien van de relationele handelingskracht van hun leden. Als brugorganisatie betekent dit dat men dit perspectief structureel inbouwt in de organisatie. Voorbeelden uit de interviews zijn:

- De structuur van de organisatie kan zo worden ingericht dat kinderen en ouders stilaan meer verantwoordelijkheid leren dragen over zichzelf en anderen. In het verhaal van het gezin Muhamed vertelt de zoon hoe hij als jongere in Den Tube zelf activiteiten leert organiseren en vandaaruit vrijwilliger wordt. Dit gebeurt in een brugorganisatie echter zonder de inbedding in en steun van de organisatie te verliezen. Opleidingen tot ervaringsdeskundige binnen een organisatie mogelijk maken en begeleiden gaan uit van ditzelfde perspectief.
- Een brugtraject wordt zo uitgetekend dat dit het zelfsturend vermogen stimuleert. Tegelijk zorgt men ervoor dat een ouder of gezin zich veilig en ondersteund blijft voelen (wat een aanpak op maat vraagt), of dat ze steeds kunnen aankloppen of op steun rekenen als het interactieproces met een instantie misloopt.

Voorbeeld: Een buurtwerker van een Leuvense organisatie zal altijd in aanwezigheid van een ouder telefonisch contact opnemen met een instantie, en geeft dan tijdens het gesprek de telefoon door aan de ouder zelf. Ze vraagt ook aan de ouder om de volgende keer zelf contact op te nemen met een instantie (eventueel wel in haar bijzijn). Niettemin blijft de situatie voor de ouder veilig: de buurtwerker is steeds in de buurt, het gesprek wordt voorbereid en er is nazorg of een nabespreking.

Voorbeeld: Buurtwerkers binnen Samenlevingsopbouw Antwerpen spreken over ruimte geven aan sociaal experimenteren: 'Buurtwerk biedt een plek waar mensen experimenteren met sociale relaties. Dat kan bijvoorbeeld gaan over het spreken in groep, een trekkende rol opnemen of mensen ondersteunen die 'anders zijn' of het moeilijk hebben. Een belangrijke bijdrage van buurtwerk zit in het actief stimuleren van deze ruimte voor dialoog en sociaal experimenteren. Inzetten op groeitrajecten van bezoekers en vrijwilligers is volgens de buurtwerkers een aspect dat onderschat wordt. Dit onderscheidt het buurtwerk van 'bezigheidstherapie', een vaak gehoorde kritiek.' (citaat uit Cools & Raeymaeckers, 2017)¹⁴

Op deze manier werken aan relationele handelingskracht kan een langdurige impact hebben in gezinnen die over de generaties heen in een brugorganisatie ingebed zijn. Zo blijkt uit de

¹⁴ <https://sociaal.net/analyse-xi/samenwerken-vanuit-verschil/>

intergenerationele interviews dat de tweede generatie veel beter dan de eerste in staat is om te mentaliseren, dit wil zeggen dat ze beter kunnen denken over het eigen voelen en denken, en dat van anderen. Of het beter kunnen begrijpen en interpreteren van gedrag als gevolg van gevoelens en gedachten, van motieven en intenties (Daniëls & Geenen, 2013). Dit mentaliseren helpt hen om meer reflexief met hun situatie om te gaan. Hierdoor zijn ze ook in sommige situaties in staat om zelf te functioneren als brugfiguur. Opvallend is immers dat de jongere generatie vaak als brugfiguur voor hun ouders fungeert. Tot slot vertelt de jonge generatie dat de duurzame interacties met volwassenen in bijvoorbeeld Fabota of Den Tube, die ze sinds hun kindertijd hebben, hen versterkt hebben om beter om te gaan met hun eigen kinderen. Ze zijn hierdoor betere opvoeders geworden, vinden ze. Die ervaring kan bijdragen aan een stabielere gezinsomgeving dan in het gezin van de eigen kindertijd. We moeten daarbij wel stellen dat deze intergenerationele effecten niet voor alle kinderen gelden en dat bepaalde negatieve gebeurtenissen (zoals een scheiding) sterk kunnen doorwerken en het stressgehalte verhogen. In die stressvolle context hun aangescherpte relationele handelingskracht (kunnen mentaliseren en opgebouwde opvoedkundige competenties) volhouden, is dan moeilijker.

3.6 Bruggennetwerken: hoe bruggen bouwen met andere organisaties

Als kwetsbaar gezin ingebed zijn in een organisatie is echter niet voldoende om sociaal beschermd te zijn. Even belangrijk is dat ze via die organisatie gelinkt worden met andere organisaties die hen kunnen vooruithelpen of dat de *flow* aan informatie tussen de gezinnen en de organisaties aanwezig blijft. Dit kan alleen als een brugorganisatie expliciet en bewust werk maakt van de uitbouw van een rijk en divers netwerk met andere organisaties. Of dat ze is ingebed in een al bestaand, maar rijk en divers netwerk aan organisaties. Met haar focus op de inbedding van kwetsbare gezinnen is de brugorganisatie wellicht eerder generalistisch en integraal, en zijn de organisaties binnen de dienst- en hulpverlening waarmee men samenwerkt of waarmee men gezinnen verbindt meer gespecialiseerd. Of nog, het is niet de bedoeling dat elke organisatie die met kwetsbare gezinnen werkt een brugorganisatie wordt. Belangrijk is eerder dat elk kwetsbaar gezin ingebed is of wordt in een brugorganisatie die erin slaagt brug te zijn naar andere dienst- en hulpverlenende instanties.

Uit de interviews en focusgroepen blijkt dat het niet altijd gemakkelijk is om die taak te realiseren en van andere (vaak meer gespecialiseerde) organisaties een mandaat te krijgen en/of te behouden. Dit komt bijvoorbeeld omdat meer gespecialiseerde organisaties de brugorganisatie soms beschouwen als een ‘advocaat’ van kwetsbare gezinnen of omdat de visie op kwetsbare gezinnen fundamenteel anders is en dit tot conflicten kan leiden (bijvoorbeeld deficit-denken versus krachtgericht denken).

Tegelijk bleek uit de focusgroepen ook dat het kunnen leggen van structurele bruggen tussen organisaties mogelijk is, en dat bepaalde organisaties (zoals scholen) de meerwaarde van het samenwerken met brugorganisaties (bijvoorbeeld buurtwerk) inzien. Scholen in achtergestelde buurten beseffen bijvoorbeeld steeds meer dat ze de zorg om kinderen uit kwetsbare gezinnen niet alleen kunnen dragen of dat samenwerking met actoren buiten de school nodig is. De complementariteit in expertise wordt dan gewaardeerd: door brugfiguren en brugorganisaties als expert in het verhaal en de context van de gezinnen in te schakelen, kan de school haar taak als expert in leren net beter vervullen.

Voorbeeld: De buurtschool benadrukt dat het hebben van een goede communicatie met de brugfiguren en Buurtwerk 't Lampeke leidt tot snellere interventies en het gevoel ondersteund te worden in het bouwen van bruggen (bijvoorbeeld omdat de organisatie een goed zicht heeft op de wijk en andere organisaties). Net als de gezinnen, benadrukken zij dat ze op de organisatie/brugfiguren kan terugvallen op elk moment en met elke vraag. Scholen die geen organisatie zoals Buurtwerk 't Lampeke hebben moeten zelf op zoek en vaak zelf brugfiguur zijn voor gezinnen (iets wat als een teveel of niet binnen hun takenpakket wordt ervaren).

Ook het traject dat De Werf gezinscoach in Leuven momenteel loopt kan gezien worden als een belangrijke stap richting het lokaal uitbouwen van een bruggennetwerk. Organisaties die tot dit netwerk behoren noemt men partnerorganisaties.

Voorbeeld: 'De Werf Gezinscoach & Zorgpact' is een van de twaalf werven die de stad Leuven vastlegde vanuit een breed vernieuwingstraject. Doel is een impuls te geven aan de noodzakelijke maatschappelijke beweging in Leuven voor de bestrijding van kinderarmoede. Het traject is op dit moment in volle opbouw (mei 2018).

De procesbegeleider van deze werf, Mithymna Corke, omschrijft het doel kort als volgt: *'Het gaat om het stadsbreed uitrollen van een laagdrempelig, langdurig en integraal ondersteuningstraject voor kwetsbare gezinnen met kinderen en jongeren met een vraag en/of nood rond welzijn. Op gezinsniveau staat de relatieopbouw met gezinnen centraal. Om van daaruit te informeren, wegwijs te maken, en het gezin duurzaam te verbinden met nodige derden.'*

Mithymna geeft ook weer hoe De Werf in Leuven er als bruggennetwerk zou kunnen uitzien en vanuit welke uitgangspunten ze vertrekt:

- De Werf deelt eenzelfde uitgangspunt: opgroeien in armoede is een schending van de rechten van het kind. Maar ze gaat ook uit van een zelfde geloof: dat de partnerorganisaties via een bruggennetwerk het verschil kunnen maken in de strijd tegen dat onrecht.
- De Werf tracht in de strijd tegen armoede de diversiteit en mogelijke complementariteit van brugfiguren in te zetten tijdens het duurzame ondersteuningstraject dat ze met kwetsbare gezinnen gaat.
- De Werf vertrekt vanuit de waardering voor wat er al bestaat aan hulp- en dienstverlening in de stad. Het is daaraan dat elementen worden toegevoegd.
- De Werf heeft als doel op structureel niveau de hulp- en dienstverlening zo te kunnen aanpassen dat ze tegemoet komen aan de noden van de meest kwetsbare gezinnen: *'Dit betekent dat we als organisaties "aan de tafel blijven zitten" wanneer er moeilijkheden zijn. Dat we bereid zijn meerdere perspectieven toe te laten, het even niet te weten, verantwoordelijkheid en zorg te delen met anderen.'*
- De Werf streeft er naar expressieve bruggen te bouwen tussen organisaties. Dit houdt volgens Mithymna *'een wederzijdse erkenning en engagement die verder gaat dan 'sec' samenwerken of doorverwijzen naar elkaar. Het doet me denken aan het DNA van de hoopverlener die we daarmee tot op organisatieniveau fillen: duurzaam, authentiek, samen, op maat, kwetsbaar, gelijkwaardig, aanklampend, en buiten de lijntjes kleurend.'*

Op basis van de interviews en focusgroepen sommen we hier een aantal ingrediënten en strategieën op voor het leggen van succesvolle bruggen tussen organisaties.

- (1) **Belang van een netwerk- en organisatieanalyse als voorbereidende strategie:** Brugorganisaties bezitten over een goede en regelmatig bijgewerkte netwerkanalyse: met welke organisaties zijn ze al verbonden, welke organisaties zijn gekend (te beginnen bij de organisaties die in de buurt werken), welke organisaties kunnen voor de sociale bescherming van de bij hen ingebedde kwetsbare gezinnen cruciaal zijn en vereisen dus samenwerking? Ook een goede organisatie-analyse kan nuttig zijn. De analyse van de organisatie brengt dan vooral in beeld vanuit welk kader en visie die organisatie werkt (DNA expliciteren). Dit zegt ook veel over hoe de organisatie kijkt naar brugfiguren, en welk mandaat de brugfiguur kan krijgen. De analyse kan dan de basis vormen om te zoeken naar bruggen en verbindingen met de organisatie. Met wie zoekt men contact en met welk doel of welke vraag? (*Ideeën uit focusgroep onderwijs en focusgroep brugfiguren*)
- (2) **Aanklampend werken als hefboom voor het leggen van duurzaam contact:** Het is cruciaal dat de organisaties (brugorganisaties en andere organisatie) elkaar moeten willen leren kennen (bvb doordat medewerkers op elkaars evenementen te komen), in elkaar willen investeren en dat er een klik is met aanwezige medewerkers. Met betrekking tot de scholen in de Ridderbuurt geldt wellicht als cruciale succesfactor dat Buurtwerk 't Lampeke op dit

punt nooit heeft opgegeven om contact te zoeken. Aanklampend werken is dus niet alleen nodig bij gezinnen, maar ook bij de organisaties.

Voorbeeld: De nieuwe buurtwerking 'Hoogland Leuven' stelde vast dat het voor hun gezinnen vaak moeilijk was om de stap te zetten naar andere organisaties of dat ze zich snel afgescheept voelden. Via de buurtwerking werd die stap kleiner gemaakt. Allereerst zijn de buurtwerkers van deur tot deur gegaan bij de gezinnen, hebben ze met iedereen gepraat en hun vragen verzameld (cf. outreachend werken). Daarnaast legden de buurtwerkers hun persoonlijke organisatienetwerk samen en werd er met collega's van andere buurtcentra rond tafel gezeten over waar men voor wat terecht kon. Zo ontstond er een levende sociale kaart. Vervolgens is men dan naar die organisaties gegaan. Bij aanvang waren die organisaties nerveus omdat ze het gevoel hebben dat er heel vaak appèl wordt gedaan op hen. De oplossing bleek te zijn om de vragen van verschillende gezinnen in de buurt te bundelen en samen met de organisaties naar constructieve wegen te zoeken, alsook concrete positieve feedback te geven in het proces daarna. Zo zag men bijvoorbeeld tijdens de huiswerkbegeleiding dat de kinderen bepaalde schoolse taken niet begrepen. De taken waren niet duidelijk genoeg geformuleerd. Men heeft dit teruggegeven aan de (buurt)scholen via de agenda en door met de scholen in gesprek te gaan. De scholen gaven toe onvoldoende te hebben nagedacht over een toegankelijke formulering van taken. De slotsom is nu dat de scholen en huiswerkbegeleiders dezelfde methodes dan de school hanteren (bijvoorbeeld voor wiskunde). Dit blijkt positieve effecten te hebben op de punten van de kinderen, waardoor de scholen de samenwerking met de buurtwerking steeds positiever gaan evalueren.

- (3) **Een bruggennetwerk bouwt met elkaar expressieve bruggen uit:** Tijdens het inspiratiemoment was er sterke eensgezindheid over de idee dat er expressieve bruggen nodig zijn tussen organisaties in de strijd tegen armoede: *'Een goede kwalitatieve samenwerking tussen organisaties kan nooit louter instrumenteel zijn, maar is altijd ook expressief. Dit wil zeggen dat er écht geluisterd wordt naar elkaar en men écht geïnteresseerd is in de mening van anderen. Het gaat dus om elkaar kennen als organisatie én in relatie staan met elkaar als organisaties. Medewerkers van organisaties kunnen dan ook meegenomen worden als groep. In een netwerk met organisaties die structurele, expressieve bruggen hebben met elkaar kunnen die bruggen ook preventief kloven dicht. Het is daarbij wel belangrijk in het achterhoofd te houden dat regie niet hetzelfde is als de rode draad behouden. Naast die formele, procedurele regie, heb je ook relationele regie nodig.'*
- (4) **Ruimte geven aan medewerkers van de organisaties om kwetsbaar te zoeken met elkaar:** Het is belangrijk om een organisatie niet uitsluitend als organisatie te benaderen, maar op zoek te gaan naar het leggen van duurzame, expressieve bruggen met mensen in de organisatie. Door zichzelf te tonen als mens in het systeem (kwetsbaarheid te laten zien) en zelf de mens te zien in het systeem, kan er contact gemaakt worden tussen betrokkenen op een dieper niveau. Dat zal het in latere fases of in conflictsituaties ook gemakkelijker maken om het over het verschil in standpunten te hebben. Het is daarbij wel belangrijk om in een organisatie dit contact te leggen met mensen met macht of invloed in de organisatie. Zo kan dezelfde brug ook meer op structureel niveau getild worden.
- (5) **Gemeenschappelijk doel:** Bij leggen van een expressieve brug met een andere organisatie is het belangrijk samen op zoek te gaan naar een gedeelde zorg (= een gemeenschappelijk vlak tussen alle betrokkenen). De centrale vraag aan de andere organisatie is dan: wat heb je nodig om mee te kunnen geloven in kwetsbare gezinnen of dat concrete gezin? Vertrekken vanuit een gedeelde zorg of doel geeft het gevoel dat men samen aan zet is, en versterkt of creëert zo het nodige mandaat. Zo een mandaat kan ook groeien als men binnen het bruggennetwerk samen activiteiten organiseert of in een wijktraject stapt met een gemeenschappelijk doel.
- (6) **Ook samenwerking op goede dagen:** Structurele bruggen leggen met organisaties blijkt een organisch proces, dat vaak met kleine en niet altijd op succes gegarandeerde stappen gebeurt. Om dit proces gaande houden is het belangrijk om, net als bij de gezinnen, contact te houden met de organisaties ook als het goed gaat (dus niet enkel in crisissituaties) en op die momenten al kleine stappen te zetten richting structurele verandering.

- (7) **Gezamenlijk werken aan bewustwording:** Intensieve vormingen die bewust maken van de context van kwetsbare gezinnen kunnen leiden tot meer structurele veranderingen (zie voorbeeld Hogeschool).
- (8) **Ruimte voor gezamenlijke intervisie:** Het zou zeer boeiend zijn als brugorganisaties of de brugfiguren binnen organisaties samenkomen om de gezamenlijk ervaren spanningsvelden samen te leggen, of samen leren van elkaar met de focus op het bouwen van bruggen en het in kaart brengen van “brugproblemen” (ik kan niet verder, hoe toch verder?). Het samen zoeken in kwetsbaarheid (zie 3) kan hierdoor ook worden gevoed en versterkt. (*Idee uit inspiratiemoment*).
- (9) **Als bruggennetwerk samen acties opzetten die het concrete gezin overstijgen:** Organisaties werken vandaag al vaak samen in overlegstructuren rond één gezin. Door dit regelmatig en intensief te doen, ontstaat er een basis voor structurele samenwerking tussen organisaties (los van een concreet gezin). Dit laatste is nodig om van duurzame bruggen tussen organisaties te kunnen spreken. Indien niet, blijft men hangen bij het individuele niveau en vaak problematische gezinsscases. In dat opzicht is het wellicht cruciaal dat organisaties samen trajecten ondernemen. Zoals een wijktraject waar gezinnen en diverse organisaties samen bepaalde noden in een wijk integraal trachten aan te pakken. Een voorbeeld hiervan vinden we terug in het artikel van Kerr & Dyson (2016) die het hebben over een traject in de U.K. dat op initiatief van een nieuw opgerichte school wijkbreed werd.

Illustratie van school naar wijktraject: City Academy in U.K. (Kerr & Dyson, 2016)

Deze school voor leerlingen tussen 11-19 jaar oud in een ex-industriële wijk startte in 2010. Ze wordt gesponsord door private sponsors (bedrijven). Het is een brede school in opzet, met een gratis aanbod aan allerlei buitenschoolse activiteiten, veel aandacht voor de persoonlijke en sociale ondersteuning voor leerlingen via onder andere welzijnswerkers en psychologen, en met financiële en materiële ondersteuning (bv. school heeft een 'breakfast club' voor de schooluren). Het curriculum van de school is gebaseerd op het ontwikkelen van vaardigheden die levenslang van dienst zijn en leerlingen in drie domeinen klaarstomen: 'being learning ready, being community ready, being work ready.' Brede educatie staat centraal in de school, met veel aandacht voor het ontwikkelen van 'softe vaardigheden', zoals leren werken in team, creatief denken, en goed kunnen communiceren, en voor werkplekleren (in lokale bedrijven, die ook partners/sponsors zijn). Daarnaast zet de school 's avonds haar deuren open om de inwoners van de wijk leeractiviteiten aan te bieden (zoals koken, sport, kwalificaties behalen richting werk...). Op die manier wordt meteen duidelijk dat de school vindt dat ze een belangrijke rol speelt in het versterken van het welbevinden van de lokale gemeenschappen. Daartoe vertrekt ze vanuit de waardevolle aspecten die in de wijk en de lokale gemeenschappen aanwezig zijn en geeft ze vorm aan projecten die een positieve kijk op de wijk promoten (bv. via een lokale geschiedenisgroep) en bij hun leerlingen een gevoel van trots op de wijk creëren. Ook de agenda van de inwoners en organisaties in de wijk wordt actief meegenomen. Dit gebeurt in een samenwerkingsverband met partners uit lokale organisaties en bewegingen dat ondertussen, los van de school, de vormgeving en de implementatie van de activiteiten stuurt. Tot het samenwerkingsverband behoren naast de school sociale huisvestingsmaatschappijen, politie, volwassenonderwijs, buurtverenigingen, religieuze organisaties, voorschoolse diensten, basisscholen, huisartsen en lokale liefdadigheidsorganisaties.

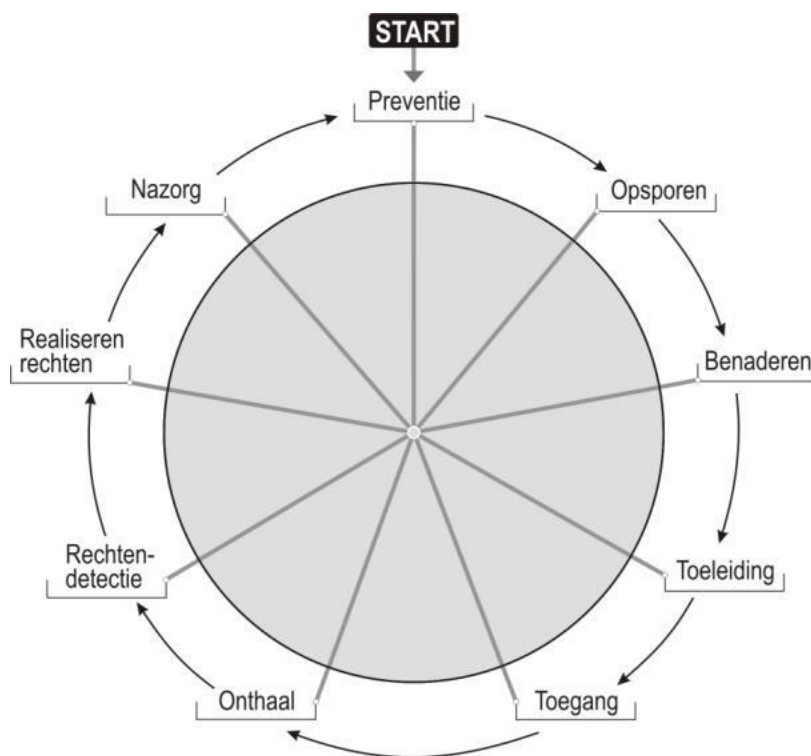
4 | Slotnoot en aanbevelingen

In dit rapport hebben we beargumenteerd en geïllustreerd dat het in de strijd tegen armoede cruciaal is om kwetsbare gezinnen, ook de meest kwetsbare, op drie niveaus in te bedden: met een brugfiguur en/of vertrouwenspersoon, in een brugorganisatie en via de inbedding met brugfiguren en brugorganisatie(s) in een bruggennetwerk van organisaties. Die drievoudige inbedding is noodzakelijk om te komen tot een verbindende hulpverlening (hoopverlening) waarin kwetsbare gezinnen hun sociale grondrechten kunnen realiseren en tot sociale integratie komen. Verder onderstreepten we het belang van de aanwezigheid van een diversiteit en complementariteit van brugfiguren, bruggen en organisaties in het traject van kwetsbare gezinnen. Meer wordt bereikt als al die actoren (gezinnen inclusief) samen zoeken en voortbouwen op elkaars expertise.

Niettemin blijven een aantal vragen openstaan en vereisen bovenstaande bevindingen een antwoord op de vraag welke verdere stappen gezet kunnen worden. Dit zal gebeuren in dit laatste hoofdstuk. Doel is daarbij aanbevelingen te formuleren die het verhaal van het rapport breder opentrekken. Hiertoe introduceer ik enkele kaders uit de literatuur die mijns inziens nuttig zijn. De focus van elke aanbeveling ligt telkens op een andere brugactor: brugfiguren, brugorganisatie en bruggennetwerk. Het is daarbij belangrijk om in het achterhoofd te houden dat in dit hoofdstuk in eerste instantie de stem van de auteur van dit rapport klinkt.

Aanbeveling 1: Focus op brugfiguren: Een verbindende hulpverlening handelt proactief. Dit betekent dat het relationele werk van brugfiguren best gekaderd is en gericht is op het ondersteunen en versterken van een (meer) proactieve dienstverlening op maat.

Centraal in het idee van proactief handelen is dat de overheid en/of dienstverlenende instantie zelf initiatief nemen om ervoor te zorgen dat kwetsbare gezinnen hun grondrechten kunnen realiseren. Nu moeten burgers vaak zelf stappen zetten vooraleer ze kunnen genieten van hun rechten (zoals een aanvraag doen). Automatische toekenning van rechten is de meest vergevorderde uitdrukking van proactieve dienstverlening vanuit de overheid. Ze is echter niet de enige vorm waarin dienstverlenende instanties of andere actoren kunnen kiezen om proactief te handelen. Vanuit het HIVA (KULeuven) werkten Sannen e.a. (2007) een rechtencirkel uit die duidelijk maakt op welke momenten in de hulpverlening bij kwetsbare gezinnen overheden en dienstverleners kunnen kiezen voor een meer proactieve dienstverlening (zie figuur 7).



Figuur 7 De Rechtencirkel met de verschillende fases in proactief handelen (Sannen e.a., 2007)

Dit rapport maakt duidelijk dat op dit moment brugfiguren een rol spelen in verschillende van deze fases die gedaan worden richting de realisering van rechten. De meerwaarde van brugfiguren ligt daarbij voornamelijk in volgende fases:

- **Preventie** via het geven van of beschikbaar stellen van informatie over het aanbod van een dienstverlener. Met die kennis op maat van rechten waarop een gezin beroep kan doen, kan dan onderbescherming worden voorkomen.
- **Signaleren:** regelmatig overleg met (medewerkers van) partnerorganisaties maakt het mogelijk snel te weten te komen welke groepen en gezinnen tegen drempels aanlopen of risico lopen op onderbescherming. Ook bruggenbouwers in organisaties waar kwetsbare gezinnen gemakkelijk de weg naar vinden maken werk van het signaleren van drempels en risico's naar dienstverlening of beleid.
- De actieve **toeleiding** van kwetsbare gezinnen die onderbeschermd zijn of hier risico op lopen naar de dienstverlener. Hier situeren brugfiguren zich het vaakst door samen met het gezin contact op te nemen met een dienstverlener en met hen mee te gaan naar een eerste moment (onthaal) of meerdere contactmomenten. Om dit te kunnen doen, is het noodzakelijk dat de brugfiguur competent is in het (duurzaam en expressief) contact leggen en onderhouden met beide werelden (gezin en dienstverlening). De trajecten van hoopverlening vormen hiervoor de basis. De uitkomst is een andere competentie: meertaligheid.

- **Rechtendetectie:** brugfiguren kennen de context van kwetsbare gezinnen van binnenuit en kunnen dienstverleners dus van hulp zijn om snel en accuraat te detecteren wat een gezin nodig heeft en op welke rechten beroep zou kunnen gedaan worden. Competenties als meertaligheid en kunnen vertalen spelen hier een essentiële rol.
- **Nazorg:** na de al dan niet realisatie van rechten is het belangrijk om dat wat tijdens het proces gebeurd en ervaren is wederzijds te bevragen, terug te koppelen en verteerbaar te maken voor beide partijen. Dit maakt het mogelijk om de beweging in de rechtencirkel gaande te houden.

De aanwezigheid van brugfiguren in al die fasen wil echter niet zeggen dat ze ook betrokken zijn in een proactieve dienstverlening op maat. Cruciaal in een proactieve dienstverlening is dat dienstverleners ook zelf actief stappen zetten richting gezinnen om bestaande drempels en risico's tot onderbescherming weg te werken en te komen tot meer sociale bescherming en integratie van kwetsbare gezinnen. Dit betekent niet dat dienstverlenende instanties alle fasen in de rechtencirkel zelf hoeven op te nemen. Eerder gaat het erom als organisatie (en dus niet enkel als proactief handelende hulpverlener) expliciet te kiezen voor de samenwerking met brugfiguren (en brugorganisaties, zie volgende aanbeveling). Dit vereist evenwel dat hulpverlenende en dienstverlenende instanties (en hun medewerkers) de aanwezigheid van brugfiguren in het proces als een meerwaarde beschouwen en hen een mandaat verlenen. Uit het rapport blijkt dat brugfiguren het krijgen van dergelijk mandaat niet altijd als evident ervaren. Ze hebben soms het gevoel dat ze door hulpverleners of dienstverleners worden gepercipieerd als belangenverdedigers van de gezinnen die hen met de vinger wijzen. Dit is niet wat competente brugfiguren (zoals hierboven beschreven) willen zijn. Zij willen samen met hulpverleners en gezinnen zoeken in kwetsbaarheid en rekening houdend met de verschillen tussen de betrokkenen toewerken naar oplossingen op maat die leiden tot een betere sociale bescherming en sociale integratie voor het gezin. Sennett (2016) spreekt in dit verband van dialogische samenwerking. Cools & Raeymaeckers (2017) omschrijven dit begrip als volgt: *'In een dialogische samenwerking gaat het niet zozeer over het bepalen van een gedeelde grond of overeenstemming tussen beide partijen. Het luisteren naar de beleving van mensen staat centraal. Men moet het niet per se eens zijn met elkaar. Het wederzijdse begrip wordt vergroot en men wordt zich bewust van de eigen standpunten.'* Mijns inziens laten de verhalen in dit rapport zien hoe brugfiguren op zoek gaan naar dialogische samenwerking. Dit doen ze door de dienst- of hulpverlener te ondersteunen in zijn/haar traject met het gezin (hun beleving als hulpverlener wordt dus ernstig genomen). Maar ze werken ook blik-verruimend door het verhaal of de zorg van een kwetsbaar gezin als spiegel terug te geven. Te denken valt bijvoorbeeld aan situaties waarbij een (re)actie van een hulpverlener leidt tot meer stress bij een ouder/gezin of wanneer er een onnodige carrousel aan doorverwijzingen ontstaat. Het blik-verruimende handelen van de brugfiguur kan confronterend overkomen, maar is niet de finaliteit van de interventie van de brugfiguur. Ondersteunend en blik-verruimend handelen doet de brugfiguur trouwens ook met het gezin op basis van het verhaal van de dienst- of hulpverlener. Beide zijn immers nodig om als brugfiguur het interactieproces in beweging te houden en tot resultaat te komen. Met resultaat bedoelen we dan niet alleen het realiseren van een betere sociale bescherming en integratie voor het kwetsbaar gezin, maar ook een groei in relationele handelingskracht bij alle partijen (ook bij de hulpverlener en brugfiguur dus).

Vraag blijft hoe dienst- en hulpverlenende instanties (en hun medewerkers) de meerwaarde van de brugfiguren in de fasen van de rechtencirkel proactief en dus structureel kunnen aanwenden. De volgende aanbevelingen trachten hierop een antwoord te geven:

- **Preventie:** dienst- of hulpverlenende instanties kunnen ervoor zorgen dat hun aanbod op laagdrempelige (ook informele) ontmoetingsplekken/momenten aanwezig is. Dit vereist dat

men met andere organisaties een wijkgerichte analyse maakt van belangrijke ontmoetingsplekken voor kwetsbare gezinnen, actief contact opzoekt met de organisaties die die ontmoetingsplekken mogelijk maken, en samen met hen strategieën opstelt om dit aanbod op maat bij kwetsbare gezinnen te brengen (bijvoorbeeld via brugfiguren).

- **Van preventie tot toeleiding:** cruciaal is dat dienst- en hulpverlenende instanties de brug- of vertrouwensfiguren van kwetsbare gezinnen zo snel mogelijk op het spoor komen. Dit maakt het mogelijk deze mensen vanaf de eerste fasen in de rechtencirkel in te schakelen (bijvoorbeeld preventief door vorming over hun aanbod te voorzien of mee een nodenanalyse te laten maken). De beste vorm hiertoe is door (lokale) overlegstructuren en samenwerkingsverbanden te creëren waarin brugorganisaties aanwezig zijn en actief te participeren in bruggennetwerken (cf. Werf Gezinscoach). Het is immers ook in overleg en samenwerking dat de meerwaarde van brugfiguren het snelst zal worden opgemerkt.
- **Onthaal:** aan een gezin kan bij een intakegesprek gevraagd worden of zij (al) een vertrouwensfiguur hebben die in het verdere traject als brugfiguur kan betrokken worden (zie ook volgende aanbeveling).
- **Nazorg:** Dienst- of hulpverlenende instanties zouden er moeten op toezien dat bij een personeelwissel of interne doorverwijzing naar een andere medewerker het mandaat dat een brugfiguur had niet verloren gaat. Dit kan door het principe van proactief handelen als een leidend principe voor de gehele organisatie te hanteren, en de (mogelijke) aanwezigheid van brugfiguren als een structureel element in te bouwen (voor voorbeelden: zie Eeman & Van Regenmortel, 2013; Sannen e.a., 2007).

Aanbeveling 2: Boor de inbeddingskracht van de brugorganisatie bij kwetsbare gezinnen optimaal aan in functie van de strijd tegen armoede

Het belangrijkste inzicht dat tijdens het participatief traject en voornamelijk op basis van de interviews met kwetsbare ouders ontwikkeld werd is mijns inziens die van de brugorganisatie. Cruciaal in dat inzicht is het besef dat kwetsbare gezinnen als familie (ook intergenerationeel) gehecht kunnen zijn aan een organisatie die zich inzet voor de strijd tegen armoede. Die gehechtheid doet denken aan de band die mensen (en families) kunnen voelen met een voetbalclub of sommige werknemers met de organisatie waarin ze tewerkgesteld zijn. Dit wil zeggen dat mensen zich kunnen hechten aan een divers palet aan organisaties. Het kan gaan om zowel formele als informele organisaties zoals een kinderopvang, school, religieuze vereniging, buurtwerking, hobbyclub, sportclub, moedergroep, en ook de eigen familie... Dergelijke organisaties worden echter pas een brugorganisatie als ze expliciet en bewust een organisatiestructuur- en cultuur installeren die kwetsbare gezinnen op duurzame wijze inbedden én ondersteunen in hun interactieproces met dienstverlenende instanties. Twee sterktes van een brugorganisatie wil ik hier herhalen en als cruciaal voor een duurzame sociale bescherming en integratie van kwetsbare gezinnen naar voor schuiven:

- De band met een brugorganisatie is sterker dan de persoonlijke relaties die men met mensen in de organisatie aangaat. Dit betekent dat het wegvallen van een specifieke persoon of brugfiguur niet per definitie leidt tot het einde van de band met de organisatie en dus van een traject met een kwetsbaar gezin. Een traject dat loopt via een brugorganisatie biedt voor een kwetsbaar gezin én voor dienstverlenende instanties dus meer garantie op duurzaamheid en continuïteit, of kan gemakkelijker opnieuw geïntensifieerd worden indien dit nodig zou blijken.

- De structuur van de brugorganisatie is zo uitgebouwd dat het informeren van kwetsbare gezinnen over hun rechten en het verbinden van die kwetsbare gezinnen met dienstverleners of andere organisaties automatisch en zonder (al te veel) bijkomende interventies of risicovolle overgangen verloopt. Voor voorbeelden hiervan verwijzen we naar het verhaal van Lies (voorbeeld overgang kinderopvang naar school) en het vorige hoofdstuk. Als een brugorganisatie hierin slaagt, dan handelt ze proactief (zie volgende aanbeveling) en krijgt een gezin ook minder het gevoel dat het moeilijke kloven moet overbruggen.

Het zou interessant kunnen zijn om in een vervolgtraject de inbeddings- en verbindingskracht van diverse brugorganisaties in beeld te brengen. Dit maakt het mogelijk om meer in detail te laten zien wat het profiel is van een brugorganisatie en welke hefboomen er concreet toe leiden dat kwetsbare gezinnen aan de organisatie gehecht raken (inbeddingskracht) en op een (bijna) automatische wijze verbonden worden met dienstverlenende instanties (verbindingskracht). Hierbij kan vertrokken worden van de hefboomen die we in het vorige hoofdstuk identificeerden. Daarnaast kan via beelden en/of verhalen onderzocht worden of het mogelijk is te stellen dat de inbedding van kwetsbare gezinnen in de organisatie vraagt om een organisatiecultuur die dezelfde kenmerken heeft als die van de hoopverlener.

Brugorganisaties zijn belangrijk voor de sociale bescherming en integratie van kwetsbare gezinnen. Vereist blijft echter dat die gezinnen in contact komen met brugorganisaties en er deelnemen aan activiteiten. Dit is voor de meest kwetsbare gezinnen geen evidentie. Een belangrijke vraag is dan ook hoe brugfiguren, brugorganisaties, dienstverleners en overheden kunnen zorgen voor de toeleiding van elk kwetsbaar gezin naar een brugorganisatie. Dergelijke toeleiding garandeert immers ook dat ze in aanraking kunnen komen met brugfiguren of een organisatiestructuur die hun sociale bescherming en integratie bevordert. Een aantal suggesties hiervoor:

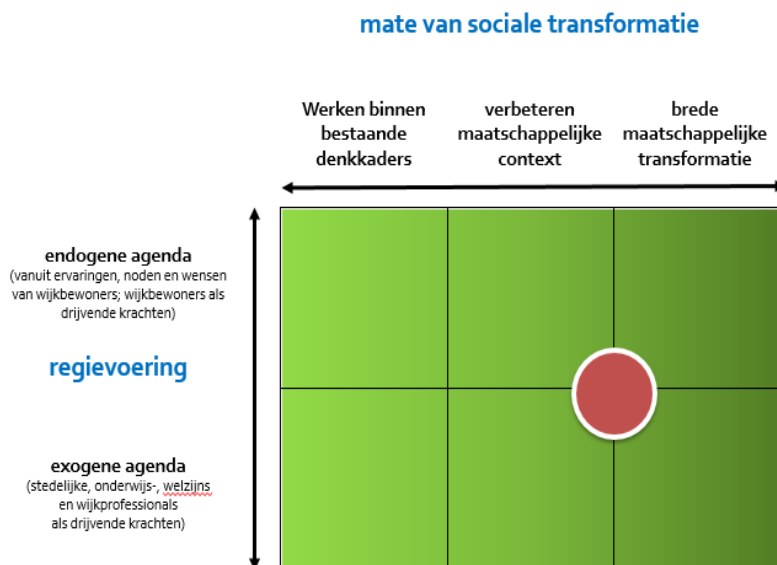
- Brugorganisaties kunnen outreachend werk maken van het leren kennen van gezinnen in hun buurt. Denk aan het voorbeeld van een Leuvense buurtwerking die in de buurt bij alle mensen aanbelt, zich voorstelt en naar verhalen luistert (zie vorig hoofdstuk).
- Dienstverleners kunnen bij een eerste gesprek de sociale kaart van het gezin in kaart brengen: bij welke organisaties of groepen voelen ze zich positief verbonden en krijgen ze ook (zonder hiervoor zelf veel moeite moeten doen) advies over waar ze terecht kunnen om verder geholpen te worden bij vragen? Indien blijkt dat het gezin een onbestaand, klein en/of fragiel netwerk heeft, zou de dienstverlener dit gezin moeten kunnen signaleren aan een brugorganisatie, brugfiguur of aan een gezinscoach (cf. Werf Gezinscoach Leuven) die voor de toeleiding naar mogelijke brugorganisaties kan instaan. Dezelfde vraag en actie zouden ook brugfiguren kunnen stellen in hun relationele werk met kwetsbare ouders.
- (Lokale) overheden kunnen interventies opzetten waarbij alle kwetsbare gezinnen met een pasgeborene in een bepaalde buurt (waar brugorganisaties aanwezig zijn) en/of op een bepaald startmoment een duurzaam traject met gezinscoaching krijgen aangeboden (cf. Werf Gezinscoach). Identificatie van kwetsbare gezinnen die geen brugorganisatie hebben, kan via de koppeling van het bevolkingsregister en de analyse van Kind & Gezin, en na toestemming van het gezin in kwestie om gecontacteerd te worden. Ook hier zou prioritair actie moeten ondernomen worden bij gezinnen die blijken geen of een fragiel sociaal netwerk te hebben.
- Medewerkers van Kind & Gezin zouden bij huisbezoeken in gezinnen die ze identificeren als kwetsbaar ook kunnen polsen in welke mate de gezinnen al positief verbonden of

betrokken zijn in (brug)organisaties. Op basis van die gegevens kunnen dan ook weer acties ondernomen worden.

Aanbeveling 3: Bouw een bruggennetwerk voor kwetsbare gezinnen dat meer is dan een netwerk van professionele organisaties en meer samen doet dan naar elkaar doorverwijzen, overleg houden en coördineren in functie van een kwetsbaar gezin waarrond er zorgen zijn ontstaan.

In het vorige hoofdstuk lazen we hoe de procesbegeleider van De Werf Gezinscoach haar hoop uitdrukt dat de samenwerking tussen de partnerorganisaties ertoe zal leiden dat er expressieve bruggen zullen ontstaan tussen de organisaties. Dit is voor haar cruciaal om te spreken van een duurzaam en sterk bruggennetwerk. In de laatste aanbeveling wil ik op die hoop doordenken op basis van volgende twee vragen: wie participeert er aan zo een bruggennetwerk, en met welk doel of vanuit welke overtuiging komt het samen? Ik maak daarbij gebruik van een conceptueel kader van Kerr e.a. (2016) rond Brede Scholen in achtergestelde wijken. Het kader omvat de verschillende antwoorden die kunnen gegeven worden op de vraag naar de wijze waarop scholen kunnen bijdragen aan de kracht, welbevinden en duurzaamheid van achtergestelde wijken. Vertrekpunt is de idee dat er in dergelijke wijken noden zijn die op collectief vlak moeten worden aangepakt. Het conceptueel kader maakt duidelijk hoe er in die wijken actie kan worden ondernomen. Dit kader bevat twee elementen:

- de aard van de relaties: wie is initiatiefnemer, wie bepaalt de agenda, wie heeft de regie tijdens het proces, wie is in de mogelijkheid om actie te ondernemen of bepaalde acties te doen stoppen. Verder noem ik dit de **regievoering**, door Kerr e.a. (2016) machts- en controledimensie genoemd.
- het veranderingsdoel en achterliggende uitgangspunten van de acties die het partnerschap aangaat. Dit noem ik verder de visie op de **sociale transformatie** die de acties moeten bewerkstelligen.



Figuur 8 Model Kerr e.a. (2016)

Beide dimensies worden binnen het kader in een continuüm weergegeven.

In de eerste dimensie bevinden zich aan het ene eind van het continuüm projecten die door ‘*exogene agenda’s*’ bepaald worden (lokale overheden, professionals, onderzoekers...). Professionals sturen het proces. Aan het andere eind bevinden zich vormen van initiatieven die gegroeid zijn uit de ervaringen, noden en wensen van de wijkbewoners. ‘*Endogene agenda’s*’ zijn het uitgangspunt. Een concept als co-productie zoekt de synergie tussen beide (Meijer e.a., 2018; ik kom hier verder op terug). In dat geval gaat het om een participatief proces waarin een diversiteit aan organisaties en groepen betrokken worden, en ook kinderen en jongeren in de wijk een plaats krijgen.

De tweede dimensie gaat over de visie op sociale transformatie. Die dimensie bevat een continuüm met aan het éne eind acties van netwerken die werken binnen de bestaande maatschappelijke overtuigingen en overeenkomsten. Aan het andere eind van het continuüm gaat het om acties binnen netwerken die trachten de bestaande maatschappelijke overtuigingen en overeenkomsten te veranderen. Volgens Kerr e.a. (2016) kiezen de stakeholders van netwerken die werken binnen het bestaande maatschappelijke kader meestal met een probleemanalyse (deficit-denken) en stellen ze daaropvolgend acties voor die remediërend zijn (bijvoorbeeld wegwerken van een bepaald probleem dat zich in een kwetsbaar gezin stelt). Gevaar is wel dat dergelijke netwerken niet raken aan de onderliggende socio-economische processen die ongelijkheid creëren. Bewegend naar het andere eind bevinden zich netwerken die in de eerste plaats de maatschappelijke contexten aanpakken. Zij trachten bijvoorbeeld de verschillende contexten die het realiseren van sociale bescherming en integratie bemoeilijken te verbeteren (bijvoorbeeld thuiscontext gezinnen). Helemaal aan het andere eind bevinden zich tot slot initiatieven die stellen dat een bredere maatschappelijke transformatie noodzakelijk is om sociale ongelijkheid in achtergestelde wijken aan de wortel aan te pakken (bijvoorbeeld onderwijssysteem aanpakken, of de arbeidssituatie van de ouders).

Interessant is ook dat Kerr e.a. (2016) op basis van hun conceptueel kader een analyse maken van de in de literatuur gekende brede school-praktijken in achtergestelde wijken. Daaruit besluiten ze dat de huidige brede school-initiatieven in grote mate de leidende rol van professionals, de focus op exogene agenda’s en de heersende denkkaders over wat goed onderwijs is veronderstellen en bevestigen. Het gaat er om wat professionals voor kinderen, ouders en de buurt kunnen doen. Hierdoor lopen de initiatieven volgens hen het gevaar cliënt-afhankelijkheid te promoten waarin kinderen, ouders en lokale organisaties (bv. zelforganisaties, religieuze organisaties) geacht worden passief te blijven en de vaak school-gebaseerde acties die voor hen zijn uitgetekend te ondersteunen. Om die valkuil te vermijden, is het belangrijk om kinderen, ouders en de buurt niet alleen centraal te stellen als doel(groep) van een door professionals opgezet projectdesign of actie. Ze moeten ook de gelegenheid krijgen dit design en de acties mee vorm te geven. Dit wil niet zeggen dat initiatieven die vanuit de buurt zelf komen altijd transformerend zullen zijn. In de literatuur klinkt daarom door hoe cruciaal het is om bij het betrekken van ouders, leerlingen en andere niet-professionele buurtactoren te werken aan krachtgericht werken (cf. empowerment), bijvoorbeeld via vorming van niet-professionele stakeholders (Shirley, 2010).

Het kader van Kerr e.a. (2016) werkt ook inspirerend om duidelijk te maken hoe bruggennetwerken structureel en proactief kunnen georganiseerd worden en hoe allerlei actoren erin kunnen samenwerken. Ik onderstreep daarbij graag volgende bedenkingen die gedeeltelijk ook in het vorige hoofdstuk als strategie klonken:

- Een proactief bruggennetwerk komt niet alleen in actie nadat een probleem of zorg is vastgesteld bij een specifiek kwetsbaar gezin. Zelfs als dit gecoördineerd gebeurt en doorverwijzingen binnen een ketenaanpak snel en accuraat plaatsvinden, loopt dergelijke samenwerking het gevaar enkel te remediëren en vooral door professionals te zijn gestuurd (zelfs al mag het gezin aanwezig zijn op overlegmomenten). Vanuit die optiek valt toe te

juichen dat De Werf Gezinscoach kwetsbare gezinnen van bij de start en duurzaam in de toekomst wil opvolgen en ondersteunen, en dus ook aanwezig wil zijn op momenten dat het goed gaat met het gezin en op plekken waar gezinnen zich goed voelen (cf. brugorganisatie). Die laatste overtuiging (ook aanwezig zijn bij gezinnen als het goed gaat) heeft trouwens veelvuldig geklonken in verschillende focusgroepen. Mogelijk is om nog een stap verder te gaan door (al dan niet in tandem) te werken met (al dan niet beroepsmatige) ervaringsdeskundigen en vrijwilligers uit bijvoorbeeld zelforganisaties of buurtwerk die dichtbij of uit de leefwereld van kwetsbare gezinnen komen. Gebeurt dit, dan is er sprake van co-productie: dit is het uitbouwen van een samenwerking waarin burgers en kwetsbare gezinnen zich niet alleen uitspreken over of aanwezig zijn in hun traject, maar samen met professionals en dienstverleners actief dit netwerk en de dienstverlening mee produceren (Meijer e.a., 2018). Voordeel van co-productie is alleszins dat ze structurele en dus proactieve bruggen legt, met ankers in zowel informele settings als in de welzijnscontext.

- In dit rapport hebben we gezien dat kwetsbare gezinnen baat hebben bij een diversiteit aan brugfiguren en inbedding in brugorganisatie(s) waarmee ze expressieve en (daarop voortbouwend) instrumentele bruggen kunnen uitbouwen. Het is aangewezen dat bruggennetwerken bij het opzetten van acties en het verbinden van actoren die kracht van de diversiteit aan brugfiguren en (brug)organisaties aanboren. Een sociale netwerkkaart maken en up-to-date houden die die diversiteit aan brugactoren voor kwetsbare gezinnen in kaart brengt, is dan ook aangewezen. Dit vermijdt dat men met hetzelfde bezig is zonder het van elkaar te weten.
- Proactieve bruggennetwerken hebben als doel contexten te transformeren die voor kwetsbare gezinnen belangrijk zijn en werken zo samen toe naar een brede sociale transformatie die sociale ongelijkheid aan de wortel aanpakt. Dit realiseren vraagt om diepgaande, langdurige trajecten van organisationele samenwerking die ondersteund worden door politieke actoren en waarin belangrijke dienstverleners partner zijn (zoals OCMW, CAW).

Voorbeeld: *community organizing*. Dit is een beweging in de USA die als doel heeft scholen zo te hervormen dat ze in samenwerking met de andere stakeholders uit de buurt gelijke onderwijskansen realiseren, en zo een meer inclusieve en democratische school worden (Shirley, 2010; Renée & McAlister, 2011). Een eerste kenmerk van dergelijke initiatieven is dat ze niet in de school, maar bij krachten en organisaties aanwezig in de buurt starten en de school als doelgroep hebben. Vaak staan die organisaties wel dichtbij de school en zoeken ze vanuit een relationele blik expliciet toenadering met de school om in partnerschap hun doelen te realiseren. Een tweede specifiek kenmerk van '*community organizing*' is dat ze, volgens Shirley (2010) een publiekvormende dimensie centraal stellen in plaats van enkel gericht te zijn op een individuele cliënt of gebruiker (bijvoorbeeld de leerling, de ouder, de leerkracht, de school). Hierdoor worden ouders mee eigenaar van het leerproces van kinderen, in plaats van passief of ter ondersteuning van vastgelegde schoolcurricula te dienen (waarin betrokkenheid beperkt is tot vrijwilligerswerk in de school of het kind helpen bij huiswerk). Hetzelfde geldt voor de leerkrachten, die eveneens actief betrokken worden in het vormgeven van de praktijk en in het partnerschap tussen school en buurt. De belangrijkste meerwaarde van '*community organizing*' is volgens Shirley (2010) dat het sociaal vertrouwen doet groeien binnen scholen (voornamelijk bij en tussen leerkrachten), en tussen scholen en buurtbewoners. Een spanningsveld waar sommige lokale organisaties in dat proces wel op stoten is de groeiende (etnische) diversiteit in de buurten waarin ze werken. Er is geen sprake meer van een homogene buurt, waardoor het ook moeilijk wordt om dé stem van de buurt te vertolken of zijn inwoners te vertegenwoordigen.

- In het vorige hoofdstuk vermeldden we enkele strategieën die ervoor kunnen zorgen dat er expressieve bruggen ontstaan tussen organisaties die de basis vormen voor een duurzaam relationeel netwerk. Ons lijkt het aangewezen dat brugorganisatie(s) of een al bestaand netwerk van organisaties de kar trekken. Op basis van de vermelde strategieën in het vorige

hoofdstuk, komen we tot enkele kernwoorden die duidelijke maken hoe expressieve bruggen tussen organisaties kunnen gebouwd worden: interesse in andere organisatie(s), aanklappend, samen zoeken in kwetsbaarheid, gemeenschappelijk doel, gezamenlijke en integrale acties ondernemen die losstaan van een individueel kwetsbaar gezin, lief en leed delen, en relationele regie.

En wat nu verder?

Een aantal zaken bleven in dit rapport onderbelicht of vragen uitdieping.

Ten eerste bleek uit de focusgroep tewerkstelling en de interviews dat de welzijns- en buurtsector met betrekking tot het domein ‘werk’ noch door de reguliere werkgevers en interim-bureaus, noch door de gezinnen als een ‘natuurlijke’ brugfiguur worden gezien. Ouders claimen dat men werk zoeken alleen doet (behalve als het gaat om het opstellen van een sollicitatiebrief), het OCMW en VDAB op dit vlak hun taak moeten doen (want is hun domein), en dat de aanwezigheid van brugfiguren bij afspraken met interim-bureaus en (potentiële) werkgevers tegendraads zou werken. Ook op het inspiratiemoment bevestigden de deelnemers dat tewerkstelling en welzijn gezien worden als twee aparte domeinen. Op dit moment creëren beide sectoren althans binnen Leuven ook twee aparte socio-professionele netwerken: enerzijds Welzijn & armoede, en anderzijds Sociale economie (VDAB, GTB, reg. WG). In dit laatste netwerk bakent men bovendien de activiteiten sterk af in functie van tewerkstelling. Het welzijnsaspect is niet als vanzelfsprekend opgenomen. Organisaties die in beide netwerken zitten proberen die tweespalt te overbruggen door dezelfde persoon in de organisatie aan beide netwerken te laten deelnemen. Er zou echter wel bereidheid en vraag zijn naar nieuwe netwerken. In de focusgroep tewerkstelling ziet men de meerwaarde van bruggenbouwers of brugorganisaties meer in het bruggen bouwen met het beleid. Bruggenbouwers of brugorganisaties zouden bijvoorbeeld een pleidooi kunnen houden voor werken aan regelgeving die een goede balans tussen werk en gezin mogelijk maakt, en dit in het bijzonder voor kwetsbare gezinnen. Vooral alleenstaande moeders blijken die balans bijna niet te vinden. Dit leidt bij de moeders tot veel stress, waardoor ze vaak het gevoel hebben dat ze moeten kiezen tussen werk of gezin. Kortom, op het gebied van tewerkstelling ligt nog een braak veld open voor brugfiguren, bruggenbouwers en brugorganisaties. Het lijkt ons opportuun dit veld in de toekomst te beploegen, aangezien vanuit expressieve bruggen instrumentele bruggen naar werk gemakkelijker kunnen gelegd worden. Generalistische brugfiguren, bruggenbouwers of brugorganisaties die erin slagen kwetsbare gezinnen in te bedden en vandaaruit te verbinden met het domein van de tewerkstelling lijken me daarom cruciaal voor de sociale bescherming en integratie van kwetsbare gezinnen.

We stelden in het rapport dat het belangrijk is om werk te maken van opleidingen en vormingen die (toekomstige) sociale werkers, leerkrachten, ervaringsdeskundigen, hulpverleners, vrijwilligers e.a. in staat stellen binnen hun opdracht te kunnen fungeren als brugfiguren. Dit kan door vorming te ontwikkelen vanuit een brugorganisatie of binnen een bruggennetwerk. Te denken valt aan het ontwikkelen van didactisch materiaal voor studenten (bijvoorbeeld in lerarenopleiding, sociaal werk, zorgopleidingen...) of van beeldmateriaal waar brugfiguren en medewerkers van brugorganisaties in een interview vertellen hoe ze dit aangeleerd hebben en welke ondersteuning ze hiertoe in hun organisatie hebben ontvangen. We hopen alleszins dat voor de vormgeving van dergelijk materiaal dit rapport een bijdrage kan leveren.

Referenties

- Agentschap voor Integratie en Inburgering (2015). *Generieke competenties voor brugfiguren die werken in een integratie- en inburgeringscontext*. Brussel: Agii.
http://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/documenten/generiekecompetenties_def.pdf
- Bouckaert, N., & Schokkaert, E. (2011). Een eerste berekening van non-take-upgedrag bij leefloon. *Belgisch Tijdschrift voor Sociale Zekerheid*, 53(4), 603-627.
- Bredewold, F., Kampen, T., Verplanke, L., Tonkens, E., Duyvendak, J.W. (2016). *Een mooie gedachte. Wat professionals denken over zelfredzaamheid en wat ze vervolgens (niet) doen*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam en Universiteit van Humanistiek.
<https://www.evelientonkens.nl/wp-content/uploads/2015/03/Tussenrapportage-UvA-en-Uvh-onderzoek-30juni16.pdf>
- Burkitt, I. (2016). Relational agency: Relational sociology, agency and interaction. *European Journal of Social Theory*, 19(3), 322-339.
- Buurtwerk 't Lampeke vzw (2016). *Trajecten van hoopverlening. Magazine bij de documentaire 'Trajecten van hoopverlening'*. Leuven: Buurtwerk 't Lampeke vzw.
- Carter, T. J., Parker, K. F., & Zaykowski, H. (2017). Building Bridges: Linking Old Heads to Collective Efficacy in Disadvantaged Communities. *Sociological Forum*, 32(1), 1093-1111.
- Cools, P., & Raeymaeckers, P. (2017). Samenwerken vanuit verschil: de meerwaarde van buurtwerk. *Sociaal. Net* 07/03/2017.
<https://sociaal.net/analyse-xl/samenwerken-vanuit-verschil/>
- Daniëls, K. & Geenen, G. (2013). *Helpende handen in de kinderopvang: Gehechtheid bij kwetsbare kinderen, ouders en kindbegeleiders*. Leuven: Buurtwerk 't Lampeke vzw.
- De Mets J. (2015). *Verbinden werkt. Inspiratieboek voor de inzet van brugfiguren naar werk*. Gent: Stad Gent.
- De Visscher, K. (2017). Brugfiguren in perspectief. In: Stad Gent (Ed.), *Wij slaan de brug! 20 jaar brugfiguren in Gent*, (pp. 88-99). Gent: Stad Gent.
<https://stad.gent/sites/default/files/page/documents/Wij%20slaan%20de%20brug%21%20-%20finale%20versie%20voor%20verspreiding.pdf>
- Domínguez, S. & Watkins, C. (2003). Creating Networks for Survival and Mobility: Social Capital Among African-American and Latin-American Low-Income Mothers. *Social Problems*, 50(1), 111-135.
- Eeman, L., & Van Regenmortel, T. (2013). *Automatische rechtentoekenning en proactief handelen. Een verkenning op lokaal niveau met bijzondere aandacht voor mensen met een laag inkomen*. VLAS-Studies 4.
https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/411876/1/R1512_VLAS-Studies4.pdf
- Geurts, K. (2014). *Roma in beweging. Diverse groepen en evoluties in Brussel. Handvaten voor onderwijs en hulpverlening*. Brussel: Regionaal Integratiecentrum Foyer Brussel vzw.
- Juchtmans, G & Bondé, M. (2018). *D'n Opgang Oostende: hoe een sociaal-inclusieve en kwaliteitsvolle kinderopvang vormgeven?* Oostende: CKG Kapoentje.

- Kanas, A., Van Tubergen, F., & Van der Lippe, T. (2009). Immigrant self-employment: Testing hypotheses about the role of origin-and host-country human capital and bonding and bridging social capital, *Work and Occupations*, 36(3), 181-208.
- Kerr, K., & Dyson, A. (2016). Networked social enterprises: A new model of community schooling for disadvantaged neighborhoods facing challenging times, *Education Sciences*, 6(3), 20.
- Kerr, K., & Dyson, A., & Gallannaugh, F. (2016). Conceptualising school-community relations in disadvantaged neighbourhoods: mapping the literature. *Educational Research*, 58(3), 265-282.
- Lin, N. (1999). Building a network theory of social capital, *Connections*, 22(1), 28-51.
- Meijer, Albert, Honingh, M., Steen, T., Verschuere, B., & Brandsen, T. (Eds.). (2018). *Co-productie in de publieke sector*. Den Haag: Boom Uitgevers.
- Naessens, L. & Raeymaekers, P. (2016). Het rechtenperspectief als kern van het generalistisch sociaal werk. In: Buurtwerk 't Lampeke vzw (2016). *Trajecten van hoopverlening. Magazine bij de documentaire 'Trajecten van hoopverlening'*, (p. 34). Leuven: Buurtwerk 't Lampeke vzw.
- Nicaise I. (2017). Gaten in de sociale bescherming. Onderzoek over de niet-effectiviteit van sociaal-economische rechten in België. In: Steunpunt tot bestrijding van armoede bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (Eds.), *Armoede en ineffectiviteit van rechten*, (pp. 53-65). Brugge: Die Keure.
- Op den Kamp, H., Van Gyes, G., & Desmedt, E. (2007). *Beroepsprofiel Brugfiguur in het Basisonderwijs*. Leuven: HIVA-KULeuven.
- Raad van de Europese Unie. (2011). *Reducing early school leaving: Accompanying document to the Proposal for a Council Recommendation on policies to reduce early school leaving*. Brussels: Raad van de Europese Unie.
- Raeymaeckers, P., & Van Riel, K. (2014). Generalistisch sociaal werk: Overbodige luxe of noodzakelijk goed, *Alert*, 40(1), 55-62.
- Raeymaeckers, P. (2016). A specialist's perspective on the value of generalist practice: A qualitative network analysis, *Journal of Social Work*, 16(5), 610-626.
- Renee, M., & McAlister, S. (2011). *The strengths and challenges of community organizing as an education reform strategy: What the research says*. Nellie Mae Education Foundation.
- Sannen, L., Degavre, F., Steenssens, K., Demeyer, B. en Van Regenmortel, T. (2007), *Leven (z)onder leefloon. Deel 2. Methodiekboek bij onderbescherming: proactief handelen vanuit het OCMW*, Leuven: HIVA-KU Leuven.
- Sennett, R. (2016), *Samen. Een pleidooi voor samenwerken en solidariteit*. Amsterdam: Meulenhoff.
- Scourfield, P. (2010). Going for brokerage: A task of 'independent support' or social work?, *British Journal of Social Work*, 40(3), 858-877.
- Shirley, D. 2010. Community organizing and educational change. In: *Second international handbook of educational change* (pp. 169-186). Utrecht: Springer Netherlands.
- Small, M. L. (2009). *Unanticipated gains: Origins of network inequality in everyday life*. Oxford: Oxford University Press.
- Smith, S.S. (2017). Job-finding among the poor: Do social ties matter? In: David Brady and Linda M. Burton (Eds.), *The Oxford Handbook of the Social Science of Poverty* (pp 1-30). Oxford: Oxford University Press.
- Stad Gent (Ed.), *Wij slaan de brug! 20 jaar brugfiguren in Gent*, (pp. 88-99). Gent: Stad Gent.
<https://stad.gent/sites/default/files/page/documents/Wij%20slaan%20de%20brug%21%20-%20finale%20versie%20voor%20verspreiding.pdf>

Steunpunt tot bestrijding van Armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2018). *Armoede en burgerschap. Een bijdrage aan politiek debat en actie. Jaarverslag 2016-2017*. Brussel.
<http://www.armoedebestrijding.be/publications/verslag9/volledigverslag.pdf>

Stovel, K., & Shaw, L. (2012). Brokerage. *Annual Review of Sociology*, 38, 139-158.

Thys, R., De Raedemaeker, W., & Vranken, J. (2004). *Bruggen over woelig water: is het mogelijk om uit de generatie-armoede te geraken?*. Leuven: Acco.

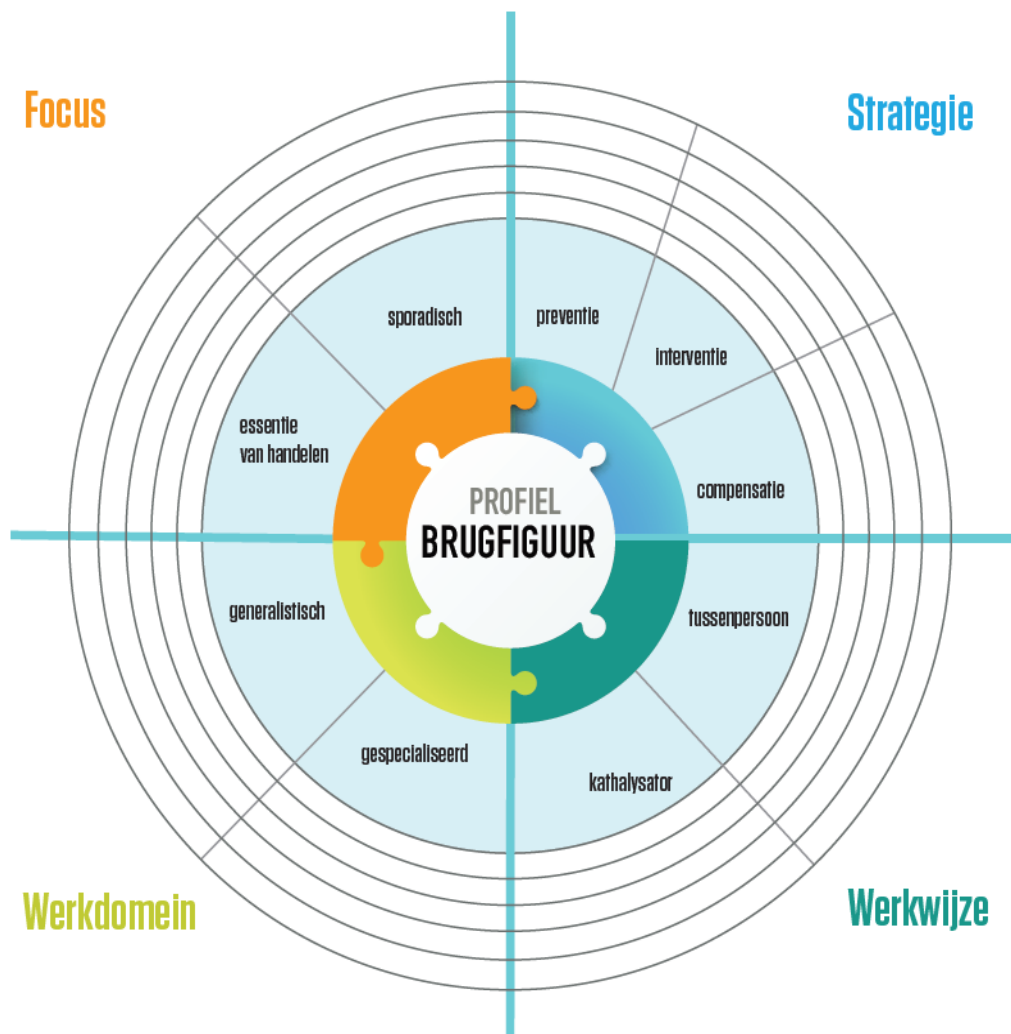
Van den Brink, G., van Hulst, M., de Graaf, L. & van der Pennen, T. (2012). *Best persons en hun betekenis voor de Nederlandse achterstandswijk*. Den Haag: Boom Lemma.

Werkgroep Jong & Overal Thuis (2016). *Eindrapport De Toekomst is Jong*, Brussel: Kind & Gezin.
<https://www.kindengezin.be/img/rapport-jong-overal-thuis.pdf>

BIJLAGE 1: IDENTITEITSKAART BRUGFIGUUR

Leeswijzer

PROFIEL BRUGFIGUUR



Werkwijze

Tussenpersoon: Deze brugfiguur faciliteert de interactie tussen beide actoren, maar brengen hen niet rechtstreeks met elkaar in contact.

Katalysator: Deze brugfiguur brengt beide actoren bij elkaar en is zelf aanwezig. De aanwezigheid van de brugfiguur kan daarbij tijdelijk zijn of langdurig. De brugfiguur wil door het bijeenbrengen van de actoren en de eigen aanwezigheid in de interactie verandering tot stand brengen.

Focus

Sporadisch: Omstandigheden of vragen van iemand zorgen ervoor dat men in actie komt als brugfiguur. Het verbindend werk gebeurt eerder bij toeval en komt eenmalig of zelden voor.

Essentie van handelen: De brugfiguur is steeds op zoek is naar waar, wanneer en welke actoren met elkaar kunnen verbonden worden. Het verbindingswerk wordt gezien als een prioritaire, expliciete en bewust opgezochte focus binnen het handelen.

Strategie

Preventie: De actie van de brugfiguur hebben als doel te vermijden dat bepaalde condities of obstakels die ervoor zorgen dat kwetsbare gezinnen hun grondrechten mislopen zich voordoen of zich verankeren.

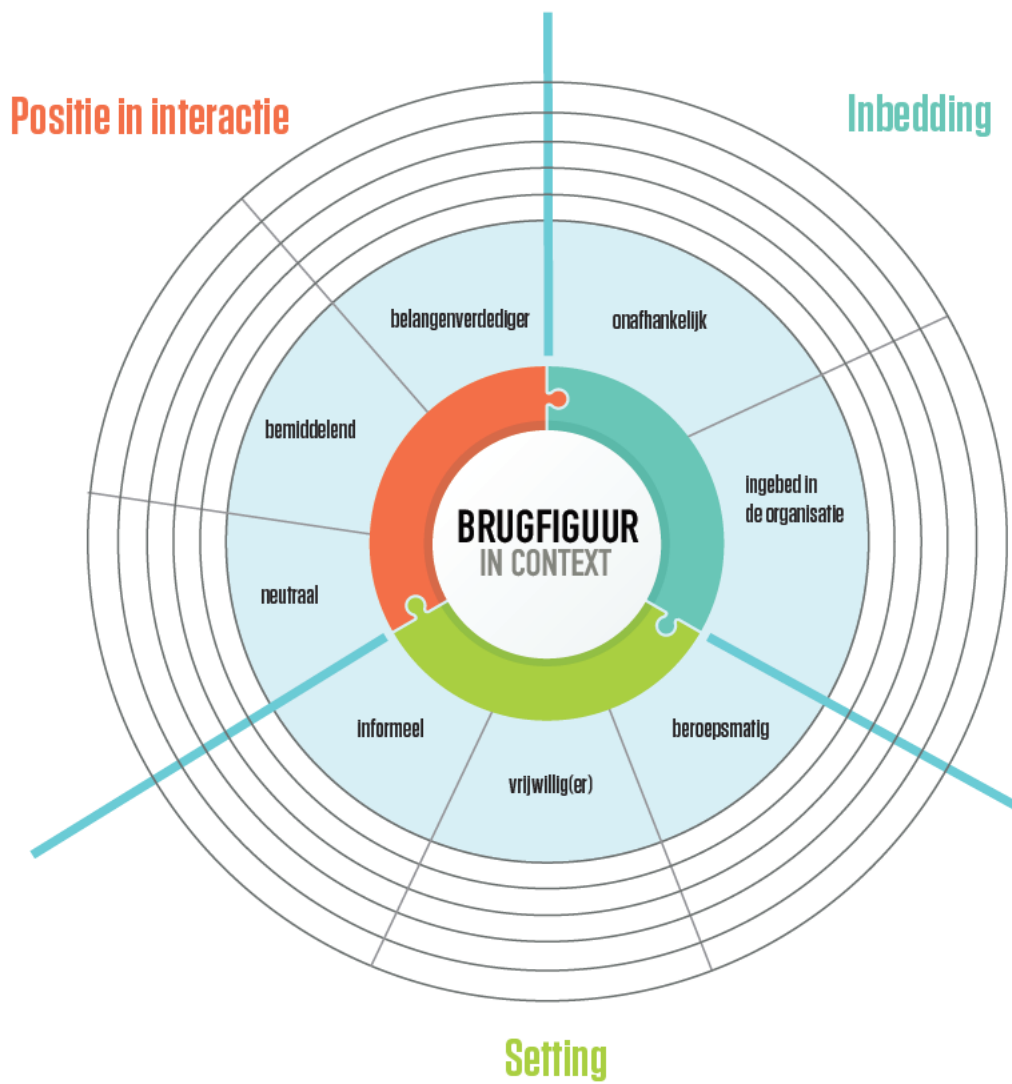
Interventie: De brugfiguur onderneemt acties bij problematische situaties, dit wil zeggen situaties waarbij concrete kwetsbare gezinnen of medewerkers van organisaties een 'kloof' of een onoverbrugbaar verschil ervaren in de interactie waardoor grondrechten misgelopen (kunnen) worden. Dergelijke situaties vereisen een interventie van een brugfiguur om een gezin in contact te brengen met de meest geschikte dienst of medewerker, of bij een conflict om de interactie terug op de rails te zetten.

Compensatie: De brugfiguur neemt acties om een situatie terug in beweging te brengen nadat de interactie tussen een concreet gezin en dienstverlening zo verstoord of afwezig is dat bepaalde grondrechten al zijn misgelopen of gezinnen al uit het systeem zijn gevallen.

Werkdomein

Generalistisch: Deze brugfiguren bieden hulp aan op verschillende levensdomeinen, kennen en zien het gezin in zijn totaliteit en context en behoren tot een generalistische organisatie, die op verschillende levensdomeinen actief is.

Gespecialiseerd: Deze brugfiguren werken binnen één levensdomein (bijvoorbeeld werk) en verbinden gezinnen met duidelijk omliggende problemen met (medewerkers) van instanties met dezelfde expertise of met generalistische brugfiguren.



Inbedding

Onafhankelijk: Deze brugfiguur handelt als een zelfstandig individu (los van organisatie of groep).

Ingebed in organisatie: Deze brugfiguur voelt zich deel van de organisatie waarin hij of zij als brugfiguur handelt en wordt ook in dat handelen door de organisatie ondersteund (bijvoorbeeld via coaching of vorming).

Setting

Informeel: De brugfiguur is een familielid, vriend, buur of kennis van het gezin en handelen als brugfiguur vanuit een informele setting.

Vrijwillig: De brugfiguur verbindt gezin en dienstverlenende instantie op vrijwillige basis (zonder loon met barema en in de vrije tijd). Vaak doet de vrijwillige brugfiguur dit in de context van een vrijwilligersorganisatie.

Beroepsmatig: De brugfiguur handelt als brugfiguur vanuit zijn beroepsmatige functie in een organisatie die de brugfiguur formeel heeft aangeworven (dit kan expliciet vanuit de functie 'brugfiguur' zijn, maar dit hoeft niet per definitie). De brugfiguur krijgt hiervoor een loon volgens een bepaald barema.

Positie in interactie

Neutraal: Deze brugfiguur staat buiten de directe relatie tussen cliënt en dienstverlening en bemiddelt vanuit een onpartijdige visie tussen vraag en aanbod.

Bemiddelend: Deze brugfiguur staat midden in de relatie, en bemiddelt vooral bij spanningen of conflict. Deze brugfiguur is meerzijdig partijdig: De brugfiguur kan elke mogelijke positie innemen, afhankelijk van de situatie en de context. Doel is steeds de aanwezige partijen dichterbij elkaar brengen en samen met hen werken naar een gemeenschappelijk doel.

Belangenverdedigend: Deze brugfiguur staat aan de kant van een van de partijen (gezin of dienstverlenende instantie), en verdedigt de belangen van die partij.

Gebruiksaanwijzing

Bij elke positie binnen een dimensie vertrekken vanuit het middelpunt van de cirkel steeds groter wordende balkjes. Wie als brugfiguur aanwezig is bij een of meerdere gezinnen, kan de eigen identiteit in kaart brengen door per positie de balkjes in te kleuren. Hoe meer balkjes je inkleurt, hoe sterker je je als brugfiguur ziet en identificeert met die positie. Het is mogelijk zo een identiteitskaart van jezelf als brugfiguur te maken, dit per gezin, per traject, per instantie of in het algemeen. Dergelijke identiteitskaarten bespreken met andere brugfiguren in de eigen organisatie of met collega's met dezelfde expertise kan een interessante start zijn van een gesprek over de actuele/gewenste identiteit van een brugfiguur bij de gezinnen of instanties waarmee men werkt. Of ze kan aanleiding zijn voor een persoonlijke reflectie over de eigen identiteit als brugfiguur bij een bepaald gezin of in het algemeen.

Ook organisaties kunnen deze identiteitskaart samen vormgeven om te bepalen in welke mate er een diversiteit en complementariteit aan brugfiguren in hun organisatie aanwezig is, hoe ze zichzelf zien met betrekking tot de inbeddings- en ondersteuningskansen die ze geven aan (mogelijke) brugfiguren, of welke beleidsacties ze in de toekomst kunnen nemen om de diversiteit en complementariteit aan brugfiguren te verhogen.