



Zorgzame buurten

Vorming 'outreachend werken'



steunpunt mens
en samenleving

Een vorming in opdracht van



Zorgzame
Buurten



Zorgzame
buurten

Programma van vandaag

- Kennismaking
- Waarom outreachend werken?
- Wat is outreachend werken? Definitie
- Op wie richten outreach zich? Doelgroep
- Visie
- Quick scan
- Participatieve basishouding

SAM, Steunpunt mens en samenleving

Voor wie werken we en wat doen we?

Non-profit

SAM ondersteunt sociale professionals om bij te dragen aan sterke praktijken

- Praktijkwerkers
- Sociale organisaties
- Beleidsmakers

Helpen zoeken naar antwoorden op welzijnsproblemen en sociale uitsluiting

- Kennis en expertise verzamelen en delen
- Leerprocessen ondersteunen (vorming, intervisie, ...)
- Beleid beïnvloeden

Veel thema's: straathoekwerk, outreach, onlinehulp, werken in vertrouwen, thuisloosheid, opbouwwerk, detentie, jeugdhulp, schuldhulpverlening, ...

Meer info: <https://www.samvzw.be/>

SAM, Steunpunt mens en samenleving

Wie zijn wij?



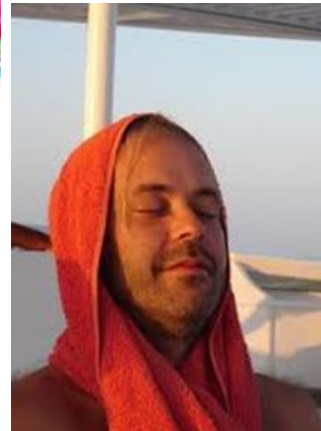
Freelance



LiSS



SAM



1. Kennismaking



- Wie ben je? Voor welke organisatie werk je?
- Wat is jouw functie, opdracht binnen ‘zorgzame buurten’?
- Werk jij outreachend? Of heb je plannen om outreachend te werken?
- Wat hoop jij vandaag te leren?

2. Waarom outreachend werken?



Waarom outreachend werken?

- Niet bereikte groepen
- De relatie werkt!
- Probleembesef?
- Vinger aan de pols
- Info, preventie, hulp en toeleiding: beter te plaatse
- Verbindend werken met de buurt
- (Omdat we moeten)

3. Definitie outreachend werken



Definitie outreachend werken

“Outreachend werken is een werkwijze, die uitgaat van een **actieve benadering** en gericht is op het **bevorderen van welzijn**. De werker vertrekt vanuit de **participatieve basishouding** en richt zich op **kwetsbare doelgroepen** die **niet of ontoereikend bereikt** worden door het huidige dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod. Dit door zich te begeven in **hun leefwereld** met **erkenning** van de daar geldende waarden en normen. Met outreachend werken streeft men naar een **wederzijdse afstemming** tussen de doelgroep, hun netwerk, het maatschappelijk aanbod en de ruimere samenleving.” (Dewaele, De Maeyer & Beelen, 2012)

Actieve benadering

- Actief contact leggen met mensen (als individu of als groep)
- Geen afwachtende houding
- Zelf de stap naar de doelgroep zetten
- Los van het feit of deze al dan niet een ‘hulpvraag’ stelt

Bevorderen van welzijn

- Sociale grondrechten
- Bevorderen van de kwaliteit van leven van mensen
- Vanuit een emancipatorisch proces, gericht op het inzetten op sterktes van een persoon en diens omgeving

Participatieve basishouding

- Centraal: de basishouding van de werker
 - Ten aanzien van doelgroep
 - Ten aanzien van andere organisaties en partners
- 9 kenmerken van de participatie basishouding:
echtheid, betrokkenheid, gelijkwaardigheid, openheid,
onvoorwaardelijkheid, positieve ingesteldheid,
professionele nabijheid, betrouwbaarheid en respect

Kwetsbare doelgroepen

Outreaching werken richt zich op mensen die maatschappelijk kwetsbaar zijn en vaak verbinding missen met de ruimere maatschappij en niet zelden sociaal uitgesloten worden, wat leidt tot isolement en meervoudige, complexe behoeften op verschillende levensgebieden.

Niet of ontoereikend bereikt

Enerzijds: doelgroepen die (nog) niet bereikt worden

- Er is geen contact met het bestaande dienst-, hulp- en zorgverleningsaanbod
- Outreachend werken is een manier om in contact te komen met de doelgroep en nadien na te gaan welke ondersteuning gewenst is

Niet of ontoereikend bereikt

Anderzijds: doelgroepen die niet meer of ontoereikend bereikt worden

- Wel verschillende contacten (geweest) met bestaande organisaties
- Maar er sprake is van
 - gefragmenteerde ondersteuning
 - eenzijdig stopgezette ondersteuning
 - een tekort aan expertise
 - een ontoereikend aanbod
- Outreachend werken kan ervoor zorgen dat de huidige dienst-, hulp- en zorgverlening gestroomlijnd wordt (door netwerken en coördinatie)

Over toegankelijkheid

De 9 b's van toegankelijkheid



Vlaanderen
is divers

Is jouw werking ...

vlot bereikbaar?

locatie, tijd



beschikbaar?

met of zonder drempels
zoals wachtlijsten
of administratieve
drempels



betaalbaar voor iedereen?

financiële kostprijs, bijkomende kosten van
vervoer of kinderopvang, psychologische
kost ...



bruikbaar voor je doelgroep?

beantwoorden aan
de behoeften

begrijpbaar?

duidelijke communicatie



betrouwbaar?



bekend bij je doelgroep?



begripvol?

met aandacht voor
culturele gevoeligheden



betreedbaar voor alle deelnemers?

met alle aspecten van identiteit
zoals kledij



In hun leefwereld

- De werker verlaat de vertrouwde omgeving van de eigen organisatie
- Werken in de leefwereld biedt ruimte om
 - Elkaar beter te leren kennen
 - Leefwereld beter te leren kennen
 - Grenzen van de organisatie te doorbreken
 - Een diepere vertrouwensband op te bouwen

Erkenning van de daar geldende waarden en normen

- Respect en openheid voor de daar geldende normen en waarden
- Impliceert vaak flexibiliteit en creativiteit van de werker om zich hieraan aan te passen
- In bepaalde gevallen kunnen de gehanteerde waarden en normen botsen met de eigen waarden en normen
- Duidelijk onderscheid tussen het respecteren en goedkeuren van bepaalde waarden en normen

Wederzijdse afstemming

- Werken aan verbinding tussen
 - Doelgroep
 - Professioneel netwerk
 - Informeel netwerk
 - Ruimere omgeving

Zo hebben mensen het gevoel ergens bij te horen

- De outreacher als verbindingsschakel tussen de leefwereld van de doelgroep, organisaties en de ruimere maatschappij
 - Contact tussen doelgroep en organisaties herstellen of bevorderen
 - Contact tussen organisaties onderling herstellen of bevorderen

4. Doelgroep: op wie richten we ons?



Maatschappelijke kwetsbaarheid

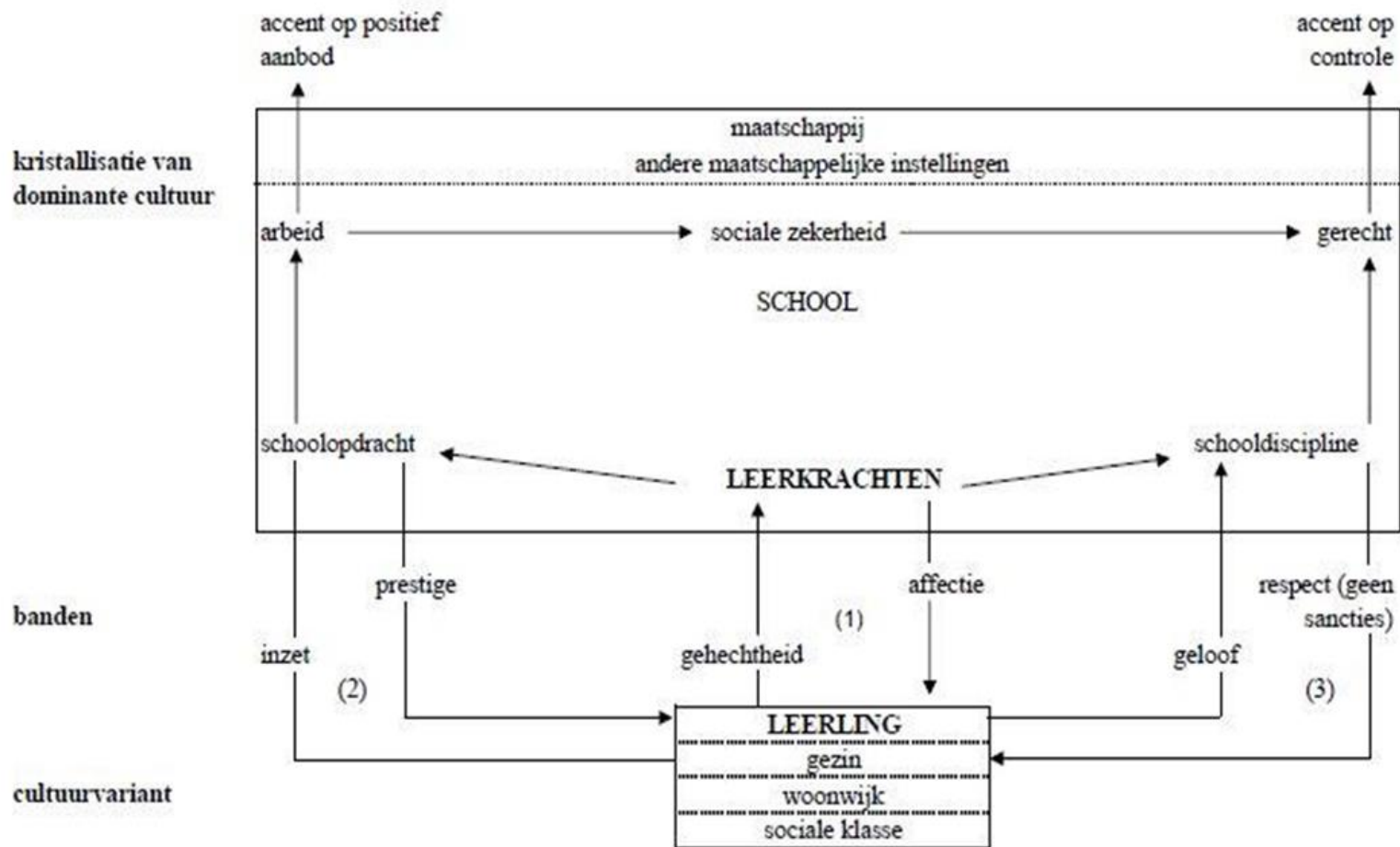
Kwetsbaarheid wordt vaak ongenuanceerd gebruikt → andere talen kennen er wel 3 à 4 begrippen voor en dat geeft een ander beeld

| Engels | Frans | Betekenis |
|--------------------------------|---------------|--------------------------------------|
| Fragil/frailty | Fragilité | Vergankelijk(heid), broos(heid) |
| Vulnerability | Vulnerabilité | Brekelijk, breekbaarheid |
| Precariousness/precarity | Precarité | Delicaat, hachelijk |
| 'je kwetsbaar maken/opstellen' | | Verwondbaar, raakbaarheid, bedotbaar |

Uitgelegd a.d.h.v. een voorbeeld



Maatschappelijke kwetsbaarheid



Maatschappelijke kwetsbaarheid

- Oorzaak van uitsluiting: de werking van maatschappelijke structuren en voorzieningen
- Gaat over socio-economische situatie & positie van mensen
- Maatschappelijke instellingen hebben een positief & negatief aanbod
- Bepaalde groepen
 - Komen vooral in contact met het negatieve aanbod (regulerende en sanctionerende)
 - Hebben niet de macht om te wegeen op besluitvorming, regels, waarden, normen, ... (bepaalt door dominante (witte) middenklasse)
- Maatschappelijke kwetsbaarheid is een cumulatief proces

Maatschappelijke kwetsbaarheid

- Andere voorbeelden: eerlijkheid, kledij, omgaan met conflicten, huiswerk...
- Leerkrachten (en andere) doen dit niet met opzet
- Nuanceringen:
 - de school staat hier symbool voor andere instellingen
 - het onderwijs werkt voor 80 % van de leerlingenpopulatie
 - leerkrachten moeten ook functioneren in een systeem dat hun maar een beperkte handelingsruimte geeft

Visie



Zorgethiek

BROEDERLIJKHEID

Iedereen heeft
recht op een
menswaardig
bestaan

Sociale
grondrechtenethiek

GELIJKHEID

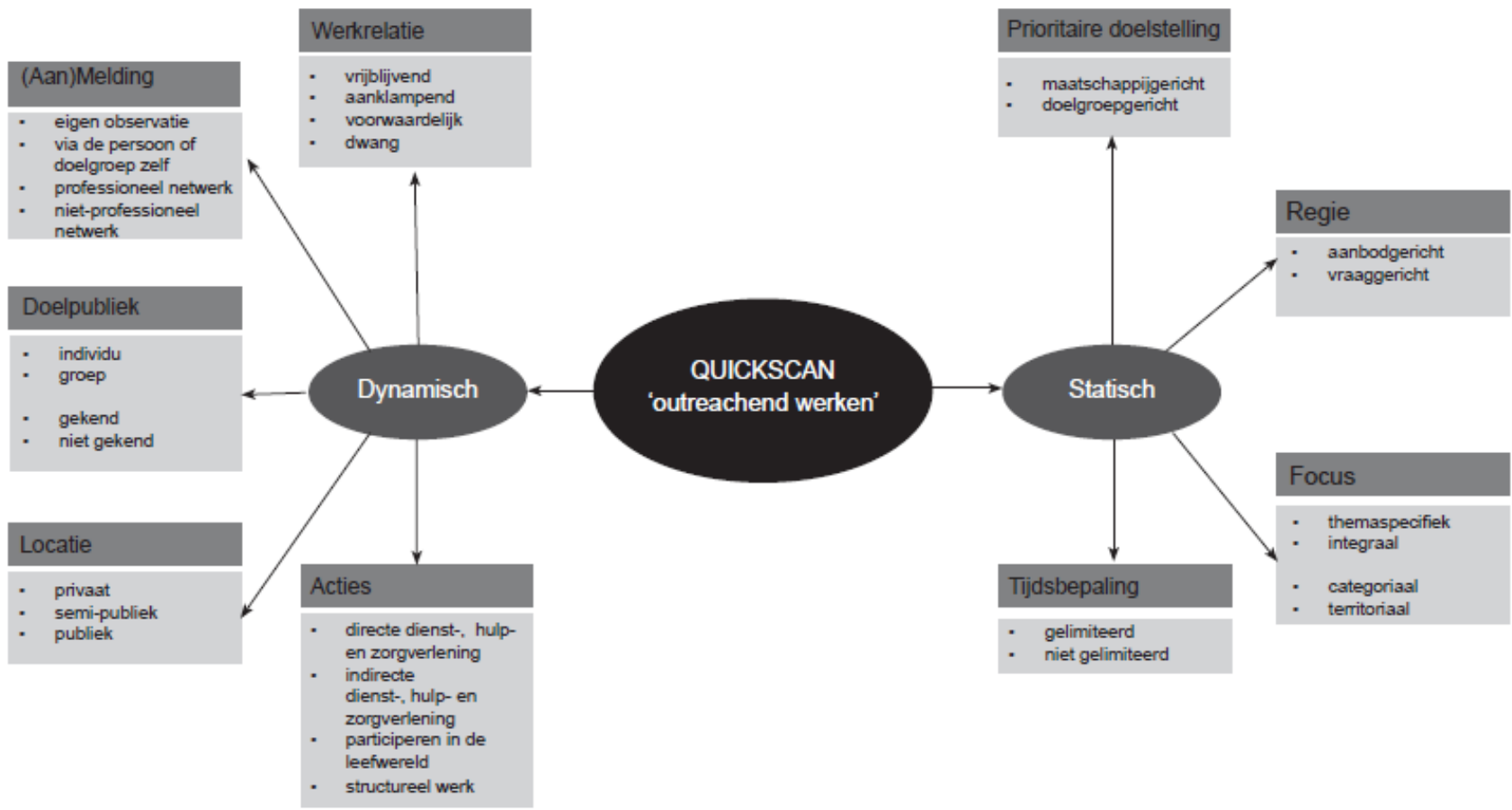
Individuele
bestaansethiek

VRIJHEID

5. Quick scan



Enkele vraagjes vooraf...



De Maeyer, Dewaele & Beelen, 2013

5 dynamische parameters

Veranderlijk: afhankelijk van de evolutie in tijd, veranderende noden van mensen, etc...) kan van de ene naar de andere optie verschoven worden:

Meerdere antwoorden mogelijk:

- Werkrelatie
- (Aan)melding
- Doelpubliek
- Locatie
- Acties

4 statische parameters

Eerder stabiel doorheen de tijd

Slechts 1 antwoord:

- Prioritaire doelstelling
- Regie
- Focus
- Tijdsbepaling

Quickscan: dynamische parameters



Dynamische parameter 1: werkrelatie

Welke positie neem je in als werker?

- Vrijwillig
- Aanklampend
- Stok achter de deur
- Dwang

Dynamische parameter 2: (aan)melding

Hoe ben je in contact gekomen met de doelgroep?

- Eigen observatie (vb: straathoekwerk, vindplaatsgericht jeugdwerk, ...)
- Via de persoon of doelgroep zelf (bijv: opbouwwerk, ...)
- Professioneel netwerk (GGZ, OCMW, ...)
- Niet-professioneel netwerk (vrienden, familie, burens ...)

Dynamische parameter 3: doelgroep

- Individueel
- In groep
- Gezin?

- Gekend
- Niet gekend

Dynamische parameter 4: Locatie

Waar werk je meestal?

- Privaat
- Semi-publiek
- Publiek
- Online

Dynamische parameter 5: acties

Wat doe je meestal?

- Directe dienst-, hulp- en zorgverlening (gericht op de persoon zelf)
- Indirecte dienst-, hulp- en zorgverlening (gericht op de omgeving: bijv. hulpcoördinatie)
- Participeren in de leefwereld
- Structureel werk

Quickscan: statische parameters



Statische parameter 1: prioritaire doelstelling

Welke doelstelling beoogt de organisatie door outreachend te gaan werken?

- Maatschappijgericht (verhogen van de leefbaarheid, vaker op niveau van het algemeen goed)
- Doelgroepgericht (verhogen van het welzijn, vaker op individueel niveau)

Statische parameter 2: regie

Hoe wordt het aanbod ingevuld?

- Aanbod-gericht
- Vraag-gericht

Statische parameter 3: focus

Specialistisch? Of generalistisch?

- Thema-specifiek
- Integraal

- Categorieaal
- Territoriaal

Statische parameter 4: tijdsbepaling

Wat is de duur en de intensiteit van een werkrelatie?

- Gelimiteerd
- Niet-gelimiteerd

Eigenlijk 4 vragen:

- Hoeveel uur per week mag ik outreachen?
- Hoeveel uur per week mag ik met 1 cliënt/groep werken?
- Hoe lang mag ik met 1 cliënt/groep werken?
- (hoe lang duurt ons project?)

6. Participatieve basishouding



Participatieve Basishouding

Echtheid (authenticiteit)

Betrokkenheid (empathie)

Gelijkwaardigheid

Openheid

Onvoorwaardelijkheid

Positieve attitude

Professionele nabijheid

Betrouwbaarheid

Respect



De ideale outreacher

Is (op)recht en is niet bang om z'n persoonlijkheid te tonen. Tegelijk heeft hij aandacht voor het effect van zijn gedrag en voorkomen op de cliënt.

“een goede werker moet ook eens los kunnen doen, kunnen lachen, zelf ook eens iets vertellen,... ze moeten over alles kunnen zeveren, zelfs over seks”

Authenticiteit

IK WEET HET WEL,
HET IS HEEL TRIESTIG
WAT JE OVERKOMEN IS,
MAAR JE ZEI HET ZO GRAPPIG

...

HAHA

HA

HA

HI

HI

HI



Integrale Jeugdhulp
Regio West-Vlaanderen

ROBIN

De ideale outreacher

Beschikt over inlevingsvermogen. Hij heeft een luisterend oor en toont begrip.

“Het is belangrijk dat ze geloven en begrijpen wat je vertelt. Je moet het gevoel hebben dat ze dezelfde visie hebben als jij, dat ze er kunnen inkomen”

“Soms heb je het gevoel dat ze je willen afwimpelen, dat ze geen zin hebben om te luisteren”

“Een goede begeleider moet goed kunnen luisteren en dus ook kunnen zwijgen”

Empathie



De ideale outreacher

Is bereid om in dialoog te gaan

“Het is vreselijk als ze beslissingen in onze plaats nemen. Eerst zijn ze poeslief en proberen ze alles van je te weten te komen, dan proberen ze je in de psychiatrie te steken! Ze geven nooit iets mee over je toekomst, er is altijd onwetendheid, je weet nooit wat er met je zal gebeuren”

“Ze moeten niet teveel overnemen en dingen in onze plaats doen”

Gelijkwaardigheid



De ideale outreacher

Accepteert mensen in hun eigenheid, met hun overtuigingen, normen en waarden. Hij handelt vanuit een open kijk voor en naar andere personen en of situaties

“Als je iets wilt vertellen tegen iemand, moet je het gevoel hebben dat die persoon je graag heeft, je moet je bij hem op je gemak voelen”

“Als ik de baas zou zijn, zou ik alleen mensen aannemen die goed kunnen luisteren en voor anderen openstaan”

Openheid



De ideale outreacher

Staat onvoorwaardelijk achter de mensen met wie hij werkt

“Het is tof als je voelt dat ze achter je staan, dat ze er voor ons zijn, dat ze zeggen dat je je niet mag laten doen”

“Ze moeten laten zien dat ze me niet in de steek zullen laten”

Onvoorwaardelijkheid

OKEE, JE BENT MISSCHIEN
WAT OPVLIEGEND,
MAAR JE HEBT
EEN **GEWELDIGE**
RECHTSE!

WAW!



De ideale outreacher

Brengt krachten en mogelijkheden in kaart en focust niet alleen op de problemen

“Ze moeten ook een keer kunnen lachen”

“Ze moeten de mens zien in plaats van de problemen, ze moeten ook oog hebben voor wat goed gaat”

Positieve ingesteldheid

VERTEL
HET MAAR...

NIET ZO
GESPANNEN

EEN KLEINE
MASSAGE
OM TE RELAXEN?

JAMAAR,
'T IS VOOR
MIJN ZOON!!!

De ideale outreacher

Is betrokken en geëngageerd. Hij kan tegelijk dichtbij en veraf in de relatie staan.

“Het moet klikken, je moet voelen dat ze je écht willen helpen, niet omdat ze hun werk moeten doen”

“Sommige werkers zijn wel bezorgd, maar dan kom je ze buiten hun uren tegen dan krijg je enkel een koel knikje”

“Het is goed dat ze je willen helpen, maar ze mogen ook niet té bezorgd zijn, dan beginnen ze zich te moeien en behandelen ze ons als een klein kind”

Professionele nabijheid



De ideale outreacher

Is discreet in functie van de privacy van de mensen met wie hij werkt

“Mijn hulpverleners zijn schitterende mensen. Je kunt met hen over alles praten, het enige wat je er moet bij nemen is dat de dag erna heel het gebouw op de hoogte is. Ze zeggen dat ze enkel de erge dingen doorvertellen, maar ze vertellen alles door.”

Betrouwbaarheid



WEES MAAR ZEKER
DAT IK ME VOLTIJDS MET
JOUW GEVAL BEZIGHOUD,
SISKA...

'T IS
BIANCA!!!

WHATEVER
...

De ideale outreacher

Heeft respect voor het tempo van mensen

Respect

Tot slot: bedankt & succes!



Powerpoint & evaluatieformulier: via mail

Meer weten over outreachend werken?
Schrijf je in voor de basiscursus outreachend werken.
Meer info: www.samvzw.be