

PROJECT BRUGGENBOUWER

Personen met een (vermoeden van) handicap in de thuislozenzorg

Klaar DE SMAELE¹

Op diverse plaatsen in de welzijnssector gaat men – vanuit de noden die men ervaart en die men niet alleen kan oplossen – op zoek naar samenwerkingsverbanden. In Brussel leidde de vaststelling dat er heel wat personen met een handicap in de thuislozenzorg terecht komen tot het project Bruggenbouwer.

Vertrekpunt van het project

Uit een onderzoek van de Brusselse Welzijnsraad in 2008² bleek dat heel wat mensen met een handicap in Brussel worden opgevangen in de belendende sectoren. In onthaalhuizen en andere diensten binnen de thuislozenzorg zou het zelfs om 30 à 40% van de populatie gaan. Dit hoge aantal valt te verklaren vanuit verschillende factoren: de onthaalsector is laagdrempelig en rechtstreeks toegankelijk, in tegenstelling tot de gehandicaptenzorg waar men eerst een erkenning moet aanvragen en geconfronteerd wordt met wachtlijsten. Bovendien benoemen

veel hulpvragers zich niet als persoon met een handicap en gaan ze de oplossing van hun problemen dan ook niet in die sector zoeken.

Met het project Bruggenbouwer hebben we van 2009 tot nu met middelen van het Stedenfonds kunnen uitzoeken hoe een samenwerking tussen die twee sectoren kan tot stand komen en best vorm krijgt. In de thuislozenzorg was er vraag naar toenadering tot de sector 'personen met een handicap': de begeleiders waren er vragende partij voor ondersteuning bij de begeleiding van thuisloze personen met een handicap. Daarnaast waren de mogelijkheden van de gehandicaptenzorg weinig gekend binnen de thuislozenzorg. Vooral de hoge drempels binnen de gehandicaptenzorg werden als knelpunt ervaren. Men had het dan over de ingewikkelde en moeilijk toegankelijke procedures om in aanmerking te komen voor hulp, het bestaan van vaak financiële drempels, bijvoorbeeld om naar een dagcentrum te gaan, enz.

1 De auteur is verbonden aan het Project Bruggenbouwer bij Begeleid Wonen Brussel. Contact: klaar.desmaele@begeleidwonenbrussel.be.

2 Brusselse Welzijnsraad, Personen met een handicap in het Brusselse hoofdstedelijke Gewest: een situatieanalyse.

Het overbrengen van expertise en knowhow stond centraal in dit project. Het was geenszins de bedoeling om alle cliënten met een handicap te laten overgaan naar de sector Personen met een Handicap, hoewel het voor een aantal mensen wel een oplossing was: een verblijf in een onthaaltehuis is per definitie tijdelijk en sommige thuisloze cliënten hebben wel degelijk nood aan handicapspecifieke ondersteuning of aan een meer gespecialiseerde residentiële opvang. Met het project Bruggenbouwer kregen we de kans heel dit veld te verkennen en een samenwerking uit te bouwen die de begeleiding van deze mensen ten goede komt, in welke sector ze ook terecht komen. Op lange termijn moest de samenwerking structureel verankerd worden.

Diverse vormen van samenwerking

Gezien de complexiteit en de diversiteit van organisaties binnen de thuislozensector kozen we voor het werken met een experimentele groep, bestaande uit vertegenwoordigers van de diverse werkvormen binnen de thuislozensector en vertegenwoordigers uit de sector Personen met een Handicap. Het gaat om volgende organisaties vanuit de thuislozensector: Diensten Begeleid Wonen Puerto, De Schutting (CAW Archipel) en Famihome; Diogenes (straathoekwerk); CAW Mozaiek-woonbegeleiding; Centrum Dringend Onthaal Ariane; Onthaalhuizen Talita, Albatros, Home Baudouin en De Relais, en vanuit de sector personen met een handicap: De Lork (residentiële werkingen en dagcentrum), CAD-De Werklijn (tewerkstelling), BrAP (Brussels Aanmeldingspunt voor Personen met een Handicap - trajectbegeleiding, nu Dienst Ondersteuning Plan) en Begeleid Wonen Brussel (ambulante werking). Het gaat niet enkel om Nederlandstalige voorzieningen, ook bicommu-nautaire en Franstalige organisaties zijn betrokken bij het project.

Deze experimentele groep vormt de motor van het project. In het begin werkten we rond kennisgeving met mekaar en mekaars dienstverlening, en lag het accent op het geven van informatie over 'handicap en sector handicap' aan de hand van het infopakket dat we later verwerkten tot een brochure (zie kaderstukje na dit artikel). Gaandeweg evolueerde de groep naar een (leer)platform waar zich gemeenschappelijke thema's aandienen, en dat een belangrijke **signaalfunctie** heeft met betrekking tot de gezamenlijke doelgroep. Zo werden problemen gesignaleerd rond huisvesting en contacten met sociale verhuurkantoren; de problematiek van moeders met verstandelijke beperkingen in onthaalhuizen; rond het in groep samenleven met mensen met een verstandelijke beperking; de specifieke accenten en methodieken in het omgaan met deze doelgroep; psychische problemen als verzwarende factor, enz.

“De groep evolueerde naar een (leer)platform waar zich gemeenschappelijke thema's aandienen, en dat een belangrijke signaalfunctie heeft.”

Dit platform is intussen ook gekend bij anderen. Vooral vanuit diensten Begeleid Wonen uit de sector Personen met een Handicap kregen we **vragen naar advies** bij de begeleiding van cliënten waar ze mee vastliepen omwille van hun problematiek als thuisloze. Daarnaast werd in beide sectoren ook gretig van de mogelijkheden van de Bruggenbouwer gebruikt gemaakt om vorming, informatie of **intervisie** aan te vragen voor het eigen team rond deze doelgroep; om in specifieke cliëntsituaties met hulpverleners uit beide sectoren samen te komen, mekaar te informeren en te overleggen hoe de begeleiding best aangepakt wordt. Tegelijkertijd liepen er op het werkveld enkele **gezamenlijke bege-**

leidingen: ook deze startten als experiment, maar bleken achteraf typevoorbeelden van samenwerkingsmodellen. Hulpverleners leren immers het meest van elkaar als ze effectief op de werkvloer samenwerken.

Op zoek naar een structurele verankering

Naast deze experimentele groep wordt het project gestuurd door een kleine stuurgroep met de projectverantwoordelijke, vertegenwoordigers uit de thuislozensector en de gehandicaptensector, een stafmedewerker vanuit het Brussels Overleg Gehandicaptenzorg (BROG), vanuit het Brussels Platform Armoede (BPA) en een stafmedewerker vanuit het steunpunt thuislozenzorg 'La Strada'.

Er is een aanzet gegeven tot een structurele verankering van dit samenwerkingsverband. Directies en coördinatoren van de betrokken organisaties uit beide sectoren kwamen voor het eerst in de Brusselse welzijnsgeschiedenis samen om met mekaar te overleggen hoe ze dit project kunnen consolideren en engageerden zich voor een verdere samenwerking. Ook binnen de betrokken teams is de bewustwording rond 'handicap' en kennis rond de 'sector Personen met een Handicap' toegenomen dankzij de acties van de deelnemers van de experimentele groep die binnen hun eigen team de status van 'deskundige contactpersoon' kregen.

Het project lokte ook interessante neveneffecten uit, zoals nauwere contacten tussen sociale verhuurkantoren en organisaties binnen de sector Personen met een Handicap; er was interesse voor onze werking vanuit andere sectoren die ook met samenwerking en/of met handicap bezig zijn, zoals het Steunpunt Expertisenetwerken (SEN), de Geestelijke Gezondheidszorg, personen met een handicap die verblijven in een

bejaardentehuis, de Franstalige sector voor personen met een handicap, ...

We hebben de blik altijd open gehouden vanuit de idee dat samenwerking over alle grenzen heen belangrijk is om de hulpverlening aan Brusselse hulpvragers met een handicap toegankelijker te maken en te verbeteren. Verder lieten we onze werking ook regelmatig bevragen door het onderzoeksinstituut LUCAS.

Positieve gevolgen van de samenwerking voor de hulpverleners

Hieronder nemen we enkele fragmenten over uit de vergadering van de experimentele groep waarin het project en de samenwerking geëvalueerd werd.

We hebben mekaar en mekaars dienstverlening zeer concreet leren kennen: in besprekingen en intervisies, in cliëntcontacten, maar ook door bijvoorbeeld bij mekaar te vergaderen. Zo is een netwerk van contactpersonen ontstaan. We kennen mekaar 'van gezicht' en van 'op de werkvloer'. We nemen ook gemakkelijker contact met mekaar op om eens advies te vragen of van gedachten te wisselen over een lopende begeleiding. De beeldvorming van de ene sector over de andere is bijgesteld en genuanceerd door de andere beter te leren kennen.

We zijn tot het inzicht gekomen dat er meer gemeenschappelijk is tussen de twee sectoren dan eerst gedacht: niet enkel wat de werking betreft, maar ook de casussen en de problematieken. Er bestaat een gemeenschappelijke doelgroep die eerder toevallig in de ene of in de andere sector terecht komt. Hoe die persoon benoemd wordt, hangt af van de context: in de ene sector noemen we hem een persoon met een handicap, in de andere is het een thuisloze, voor nog een andere is het iemand met psychi-

sche problemen, maar uiteindelijk gaat het om dezelfde persoon voor wie we allemaal moeten zoeken welke de juiste aanpak is.

“ Er bestaat een gemeenschappelijke doelgroep die eerder toevallig in de ene of in de andere sector terecht komt. ”

Het taboe rond handicap is doorbroken: we hebben de handicap durven (h)erkennen en benoemen. Bij aanmelding van een thuisloze persoon met een (vermoeden van) handicap wordt vlugger dan vroeger contact opgenomen met de andere sector om samen uit te zoeken wat de beste oplossing is. De opvolging van cliënten verloopt beter als beide sectoren of diensten mekaar aanvullen en ondersteunen. Zo kan je een overgang geleidelijk laten verlopen door samen op weg te gaan. Door samen te werken worden zware situaties lichter om dragen. Dit kan door ze samen op te nemen, maar evengoed helpt het te weten dat je er niet meer alleen voor staat, of dat andere hulpverleners je leren om vanuit een andere invalshoek te kijken.

Positieve gevolgen voor (de kwaliteit van) het leven van cliënten

Vanuit de ervaringen binnen het project Bruggenbouwer zijn we ervan overtuigd dat er ook een positief effect is op het leven van cliënten. Het is wel niet zo eenvoudig om deze effecten meetbaar te maken en aan te tonen. We geven enkele denkrichtingen aan waaruit het effect kan afgeleid worden.

Begeleidingen van thuisloze personen met een (vermoeden van) handicap worden in beide sectoren als moeilijke begeleidingen ervaren. Vaak haken cliënten af of verdwijnen ze gewoon. Hulpverleners noemen het samen dragen van

deze begeleidingen en het uitwisselen van adviezen en tips op zich een meerwaarde.

Het blijkt echter niet evident om cijfers over het aantal begeleidingen te verzamelen, vermits vragen om advies niet altijd geregistreerd worden en doorverwijzingen verspreid zijn over verschillende organisaties binnen de sector personen met een handicap. Gegevens van het BrAP, het Brussels centraal aanmeldingspunt voor personen met een handicap, tonen wel een stijging van het aantal contactnames, doorverwijzingen en samenwerkingen gedurende de afgelopen jaren.

In de thuislozensector worden ook veel Fransstalige en anderstalige mensen begeleid. Vanuit het project Bruggenbouwer gingen we samen met BrAP gesprekken aan met de PHARE (Fransstalige overheidsdienst binnen Brussel) waarmee we intussen een functionele samenwerking uitbouwden. We weten van de partnerorganisaties binnen het project Bruggenbouwer dat ze voor sommige cliënten contact opnamen met de PHARE, maar we hebben geen zicht op het aantal mensen dat effectief in een Franstalige dienst voor Personen met een Handicap begeleid wordt.

“ De meest opvallende effecten van het project Bruggenbouwer situeren zich op het vermijden van dropout en het verhogen van de levenskwaliteit. ”

In de literatuur worden volgende effecten van samenwerking beschreven: vermijden van dropout, reduceren van problemen, verhogen van de levenskwaliteit en tevredenheid over de hulpverlening. De meest opvallende effecten van het project Bruggenbouwer situeren zich op het vermijden van dropout en het verhogen van de levenskwaliteit. Doordat men vlugger ziet dat het

om een persoon met een handicap gaat, past men ook vlugger de geschikte begeleidingsstijl toe, neemt men vlugger contact op met de andere sector, waardoor men samen gaat zoeken naar de geschikte aanpak en opvang. Zo vermijdt men dat mensen afhaken of naar minder aangepaste en dus minder kwaliteitsvolle oplossingen georiënteerd worden.

Conclusie op het niveau van de organisatie van de zorg

Het model 'Bruggenbouwer' heeft gewerkt door de unieke combinatie van een concrete samenwerking op de werkvloer (vanuit cliëntperspectief) over taal en sector heen, het bestaan van een leerplatform met hulpverleners uit beide sectoren en de gedragenheid door leidinggevenden en koepels van beide sectoren.

Het veronderstelt een centrale aanspreekfiguur, die de samenwerking coördineert, opvolgt en impulsen geeft, die én organisatorisch én inhoudelijk overstijgend kan werken, die aanspreekbaar en nabij is, die rekening houdt met de regionale context, en die voor deze taak vrijgesteld en gemandateerd is.

Het project blijkt een goede manier te zijn om met de twee sectoren samen de zorg te dragen voor deze specifieke groep van mensen die we gaan herkennen en benoemen zijn als 'thuisloze personen met een (vermoeden van) handicap'. Zoals we uit het onderzoek weten en nu ook uit ervaring, is het in aantal geen kleine groep. Het antwoord van het project Bruggenbouwer is niet 'de' oplossing voor 'de' thuisloosheid, maar het kan wel een structurele bijdrage leveren tot antwoorden voor een deel van de thuislozen.

Naar een structurele verankering van het project Bruggenbouwer

Onze positieve ervaringen met het project bruggenbouwer deelden we met een ruimer publiek op een studiedag op 13 maart jl. We stelden de effecten, het aangemaakte materiaal, de ideeën en de samenwerkingsmodellen voor en hoopten zelf een stap vooruit te kunnen zetten in de verankering van het project. We toetsten onze 'Brusselse intersectorale samenwerking' aan de ideeën van wetenschappers en deskundigen en aan de plannen van beleidsmakers. De verschillende bijdragen en het bij momenten hevige debat leverden een aantal denksporen op die we verder willen uitwerken.

We voelen ons ondersteund door de definitie van een **netwerkorganisatie** door Jan Verbanck. Organisaties die focussen op de meerwaarde voor de doelgroep en daarvoor gebruik maken van elkaars kerncompetenties en positioneringen, kunnen zeer sterk zijn. Na 3 jaar willen we dit vastleggen en op papier zetten. We willen verder werken met de betrokken organisaties; indien nodig en gewenst, kunnen anderen (later) aansluiten; we willen uitzoeken hoe andere sectoren zoals de geestelijke gezondheidszorg en huisvesting, een plaats kunnen krijgen. Rond het belang van netwerkcoördinatie en de betrokkenheid van alle niveaus willen we in Brussel een goed model ontwikkelen, temeer omdat er in andere sectoren (in de bejaardensector, in organisaties voor mensen van allochtone afkomst, ...) nog bruggenbouwers aan de slag zijn.

“ **Vermaatschappelijking van de zorg mag er niet toe leiden dat deze (vaak moeilijk bereikbare) doelgroep uit de boot valt.** ”

We hebben veel ideeën, interpretaties en accentverschillen over **intersectorale samen-**

werking meegekregen, alsook over de verantwoordelijkheid van de verschillende sectoren voor personen met een handicap. Zo wil de Perspectiefnota 2020 dat reguliere diensten zich toegankelijk opstellen naar personen met een handicap en niet automatisch doorverwijzen naar de sector Personen met een Handicap. Een grote groep 'personen met een handicap' wordt in Brussel al jarenlang opgevangen door de thuislozensector en het algemeen welzijnswerk. Als gehandicaptensector zijn we het aan andere sectoren verplicht om onze knowhow door te geven. We moeten niet enkel naar de diagnose van mensen kijken, maar naar hun ondersteuningsnood en hoe we daar best op inspelen met de middelen die er zijn. Zinnvolle doorverwijzing blijft belangrijk. Intersectoraal samenwerken moet tweerichtingsverkeer zijn: wat is de meerwaarde van de samenwerking voor beide sectoren? Deze ideeën en evoluties willen we met een open blik bekijken; steeds vanuit ons gezamenlijk doel: een kwaliteitsvolle begeleiding van (thuisloze) personen met een handicap. Vermaatschappelijking van de zorg mag er niet toe leiden dat deze (vaak moeilijk bereikbare) doelgroep uit de boot valt.

Niet onbelangrijk is het gesprek over **de middelen**: we konden deze samenwerking uitbouwen via middelen van het Stedenfonds. Deze middelen vallen nu weg. Meer dan ooit stelt zich de vraag hoe we de samenwerking financieel kunnen blijven ondersteunen. We blijven een oproep doen aan het Brussels beleid dat zich met de ondersteuning van dit project bekommerd getoond heeft voor deze bijzonder kwetsbare en diverse Brusselse doelgroep. Dat we het Gouden Ketje voor Welzijn 2012 gewonnen hebben – de prijs van de Vlaamse Gemeenschap voor een vernieuwend samenwerkingsproject – ervaren we als een grote blij van erkenning.

We vinden in ons project ook elementen terug die in de Perspectiefnota 2020 van Minis-

ter Vandeurenzzen aangemoedigd worden, zoals outreachment, intersectorale samenwerking en ondersteuning vanuit de gehandicaptenzorg naar andere sectoren toe. Met alle begrip voor de wachtlijstproblematiek (vooral in Vlaanderen) blijven we toch een oproep doen naar het Vlaams Beleid om interesse te tonen voor Brusselse samenwerkingsexperimenten. Een (gedeeltelijke) ondersteuning vanuit deze hoek kan ervoor zorgen dat de andere sectoren zich blijven inzetten voor personen met een handicap. En tenslotte kunnen we ons ook afvragen welke middelen de betrokken organisaties en sectoren zelf blijvend willen en kunnen inzetten? Hoe vatten we **sociaal ondernemerschap** op? Hoe kunnen we creatief en over de hokjes heen investeren in deze samenwerking?

Nog verder over het muurtje kijken

De ervaring van drie jaar projectmatig samenwerken maakt duidelijk dat we moeten verder werken op de drie niveaus: de concrete samenwerking met de cliënt over de grenzen van talen, culturen, sectoren en subsidieregelingen heen; het samenbrengen van hulpverleners; en de signaalfunctie naar de organisaties en het beleid.

We willen daarbij nog verder over het muurtje kijken. In Nederland loopt een gelijkaardig project in vijf grootsteden. Behalve concrete uitwisseling hopen we van hen te leren hoe ze intersectoraal hebben samengewerkt en hoe die samenwerking zich beleidsmatig vertaalt. Ook op de eigen gemeenschappelijke thema's willen we verder werken en er andere partners bij betrekken. Een belangrijke gezamenlijke doelgroep zijn gezinnen en moeders met jonge kinderen waar opvoedingsondersteuning een belangrijk middel is om kansarmoede zo vroeg mogelijk aan te pakken. Ook hier zijn we ervan overtuigd dat de samenwerking tussen de twee

sectoren een meerwaarde kan betekenen in de begeleiding van deze gezinnen. We hopen dit te

kunnen uitwerken als een project in het kader van de lokale armoedebestrijding.

Brochure 'Veel gestelde vragen over handicap in Brussel. Questions souvent posées sur le handicap à Bruxelles'

De voorloper van deze brochure was een soort FAQ, een poging tot antwoord op veel gestelde vragen over handicap: hoe kan je weten dat er sprake is van een verstandelijke handicap? Hoe komt het dat het vaak lang duurt eer je dit opmerkt? Waarom moet je een handicap laten vaststellen en waarom moet iemand 'getest' worden vooraleer hulp te krijgen? Heeft die persoon dan levenslang het 'etiket' handicap? Wat is het verschil met een psychisch probleem? Welke voorzieningen bestaan er voor personen met een handicap? Bestaan die ook hier in Brussel, moet je nu al dan niet kiezen tussen het Franstalig of Nederlandstalig circuit voor personen met een handicap? Enz.

Zowel in de thuislozensector als in de sector 'personen met een handicap' worden mensen begeleid die licht verstandelijk beperkt zijn, vaak niet als dusdanig worden aangesproken en zeker niet zo genoemd willen worden, maar toch een bijzondere aanpak nodig hebben. De brochure wil handvatten aanreiken om met deze groep verder te kunnen en biedt een concreet instrument aan dat bruikbaar is voor elke hulpverlener die in contact komt met personen met een (vermoeden van) handicap. De brochure is tweetalig, zodat ze ook binnen tweetalige teams of begeleidingen kan gebruikt worden.

Het is mogelijk om bij de Bruggenbouwer vorming aan te vragen op basis van de thema's uit de brochure. De vorming kan aangevuld worden met een didactische film over de doelgroep en over samenwerkingsmodellen. De idee en de praktijk van samenwerking zitten als thema mee in het filmpje. De film kwam tot stand in het kader van de voorbereiding van de studiedag en met goedkeuring van de mensen en organisaties die gefilmd werden.

Je kan deze tweetalige brochure (en eventueel de bijhorende vorming) bestellen bij Begeleid Wonen Brussel, Bruggenbouwer, L. Wittouckstraat 54, 1020 Laken, tel. 02 420 43 13 of via mail bij: klaar.desmaele@begeleidwonenbrussel.be. De brochure kost 12 euro.