

De 'connecteur' als Cultuursensitieve Zorgambassadeur

lessons learned tijdens project 2019-2021

Doelstelling van het project

Veel Brusselse ouderen leven in een kwetsbare situatie of in isolement, en vinden geen aansluiting bij het bestaande zorg- en welzijnsaanbod in de stad. Bijna de helft van de ouderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben een migratieachtergrond, wat hun zoektocht naar passende zorg vaak bemoeilijkt. Het project Cultuursensitieve Zorgambassadeur had van bij de aanvang als doel om het zorg- en welzijnsaanbod voor iedereen toegankelijk te maken, ook voor kwetsbare ouderen.

Met dit project zetten EVA bxl en haar partners zich in om ouderen te verbinden met het zorg- en welzijnsaanbod in hun buurt, en om buurtgerichte zorg op maat van elke oudere te bevorderen. Daartoe werd de functie van 'connecteur' in het leven geroepen, om als brugfiguur in de wijk die verbinding te realiseren. Daarbij vertrekt de connecteur vanuit de leefwereld van de ouderen.

Het project Cultuursensitieve Zorgambassadeurs legde in 3 jaar tijd een heel parcours af. Het was een leertraject met vallen en opstaan, met mooie successen en ook zaken die fout liepen. Dit verslag is een bundeling van *lessons learned* en verduidelijkt de rol van de connecteur. Deze functie sluit overigens aan bij de nieuwe beleidskaders van verschillende overheden, zoals de nota 'Contrats locaux social-santé (CLSS)' van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, het initiatief 'Community Health Workers' van de federale overheid, en de '0,5-functie' binnen de Ordonnantie van de Eerstelijnszorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit verslag hoopt dan ook inspiratie te bieden aan het beleid en aan collega's in het werkveld.

Wij geloven sterk in de rol die cultuursensitieve connecteurs kunnen spelen in de ontwikkeling van een buurtgerichte zorg op maat. Maar het is geen magische toverstok. Buurtgerichte zorg is en blijft immers een complex geheel dat meer nodig heeft dan enkel een verbindende brugfiguur. Het is vooral een veranderingsproces waarin veel lokale actoren van het formele en informele zorg- en welzijnsaanbod betrokken zijn. Samenwerken aan eenzelfde gemeenschappelijk doel is altijd een uitdaging van lange adem.

Overigens kunnen veel mensen de rol van connecteur op zich nemen: de verpleegkundige van het wijkgezondheidscentrum, de animator van het dienstencentrum, de verzorgende van de thuiszorgdienst of iemand van een thuisoppasdienst, vrijwilligers van Het BuurtPensioen, straathoekwerkers of medewerkers van een inloopcentrum, een sociaal restaurant of van een vereniging waar armen het woord nemen, ook de mantelzorgers die deelnamen aan de opleiding Cultuursensitieve Zorgambassadeur. Elke organisatie die inzet op de levenskwaliteit van ouderen, of het nu zorg, welzijn of cultuur is, kan hierin een rol spelen. Hoe de connecteur tewerk gaat zal overigens altijd afhangen van zijn werkcontext, doelpubliek, middelen en tijd. Daarbij is het erg belangrijk dat hij/zij zich altijd als een vrije speler op het terrein kan begeven, gedragen door de gemeenschappelijke visie van de betrokken organisaties.

De Cultuursensitieve Connecteur

Er zijn verschillende manieren om vanuit de leefwereld van ouderen verbinding te maken met het formele en informele zorg- en welzijnsaanbod. De focus kan liggen op de organisatie van verbindende activiteiten in de buurt, op een toegankelijke ontmoetingsplek in de buurt, op huisbezoeken, enzovoort. Het project Cultuursensitieve Zorgambassadeur koos voor de verbindende brugfiguur die iedereen kent. In de loop van het project kreeg deze brugfiguur de naam connecteur. We beschrijven hier de rol van deze brugfiguur en welke functies hij/zij kan vervullen.

- **Rol van de cultuursensitieve connecteur**

Connecteurs kennen hun buurt door en door en leggen actief contact met ouderen, ook wanneer die geen ondersteuning vragen. Ze investeren veel tijd in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met zoveel mogelijk ouderen en ondersteunen hen van daaruit in hun veerkracht. Vervolgens zoeken ze vanuit een grote loyaliteit met de oudere naar ondersteuning bij lokale partners, en dus niet zozeer in de eigen organisatie. Ze leggen permanent verbindingen tussen kwetsbare ouderen en het lokale netwerk van formele en informele zorg- en welzijnsverleners.

Op basis van zijn vertrouwensrelatie met ouderen vervult de connecteur verschillende rollen.

- **Detectie**

De cultuursensitieve connecteur gaat actief op zoek naar ouderen in kwetsbare situaties, die geïsoleerd leven of nood aan ondersteuning hebben. Deze detectie gebeurt op een inclusieve en toegankelijke manier. De connecteur maakt mensen zichtbaar en detecteert ‘problemen’ of vragen die anders onder de waterlijn blijven. Door hun terreinkennis kunnen zij aan organisaties ook signaleren welk soort vragen er leven.

“Er is niet één zaligmakende methode om aan detectie te doen, integendeel. Ervaring leert dat hoe gevarieerder de aanpak, hoe meer ingangen om mensen te bereiken. We probeerden talloze manieren uit om ouderen te detecteren. Toen we via ons partnerproject CitiSen gemeentelijke adressenlijsten kregen in de Brabantwijk, gingen we er op huisbezoek bij ouderen om kennis te maken. Dat we ‘van de gemeente kwamen’ nam de eerste schroom weg, waardoor het makkelijker was om in gesprek te geraken. Soms spraken we mensen gewoon aan op straat. Zo leerden we dat bijvoorbeeld een fluohesje van CitiSen dragen ons meer legitimiteit gaf om iemand zomaar aan te spreken. Een andere manier was onze soep- en koffiebar op de markt of op een plein. Dat was een lage drempel om een babbeltje te doen met ouderen, en zodra het klikte konden we hun contactgegevens vragen om eventueel eens thuis langs te komen. Soms gaven zij ons ook het adres van iemand anders, van wie ze wisten dat die hulp nodig had. Wat ook goed werkte was contact zoeken via bestaande organisaties zoals het lokaal dienstencentrum. Die hebben al een band met de ouderen, maar kunnen die niet altijd even intensief opvolgen. Wij organiseerden dan een telefoonronde naar bezoekers die al een tijdje niet meer gekomen waren, en probeerden die draad terug op te pikken. Wat niet meteen lukte was ouderen bereiken via sleutelfiguren in de wijk. Het is niet omdat wij een apotheker aanspreken, dat die ons zomaar gaat doorverwijzen naar zijn cliënten. Ook daar moet eerst een vertrouwensband worden opgebouwd. Wat we ook probeerden is bij mensen thuis langsgaan met een cadeautje. Soms waren mensen daar heel blij mee, maar evengoed vonden velen dat heel raar. Dat zijn we niet blijven doen. Detectie is een voortdurend proces van trial and error.”

- **Faciliteren**

De cultuursensitieve connecteur gaat in dialoog met ouderen om samen hun eventuele nood aan zorg te verduidelijken en om te zetten in een vraag. Zo'n gesprek is enkel mogelijk als er een vertrouwensband is. Samen krijgen ze duidelijk waarover het gaat of wat het probleem is, en wat de situatie van deze oudere zou kunnen verlichten. Tijdens dit gesprek staat cultuursensitief en vraaggericht handelen centraal. Enkel wanneer de oudere en de connecteur zich voor elkaar openstellen en elkaar leren begrijpen, kunnen kleine nuances, die vaak cruciaal zijn, vertaald worden naar een heldere vraag en een passend aanbod.

“Voor je iemand kan vragen of hij zorg nodig heeft, moet die persoon je vertrouwen. De eerste stap is zorgen dat je een persoonlijk contact hebt. Er moet een connectie zijn. Eens je die relatie hebt opgebouwd, ontdek je al snel welke noden iemand heeft. Ernaar vragen is niet altijd de juiste weg, al was het maar omdat veel ouderen zelf niet duidelijk weten welke noden ze hebben. Hoe dan ook weet je vooraf nooit waar je uitkomt. Sommige ouderen hebben helemaal geen hulp nodig, voor anderen is een beetje ondersteuning welgekomen, maar evengoed leven er mensen in schrijnende situaties en kennen ze niemand om hulp te vragen. Wanneer je ouderen opzoekt en aanspreekt, weet je vooraf nooit wat dat oplevert.”

- **Toeleiding**

De cultuursensitieve connecteur gaat samen met de oudere op zoek naar gewenste antwoorden en naar passende formele zorg door professionals of organisaties, of informele zorg door vrijwilligers of bureaus. De toeleiding naar een zorgaanbod gebeurt in verschillende stappen, waarbij de keuzes van de oudere altijd gerespecteerd worden. De eerste stap is om alle informatie over het zorg- en welzijnsaanbod zo helder mogelijk door te geven aan de oudere, vertrekkende van zijn wensen, behoeften en keuzes. De tweede stap is de communicatie en het overleg met organisaties, waarbij de oudere actief deelneemt aan de gesprekken, en gerespecteerd wordt in wat hij wenst en wat hij al dan niet wil vertellen (ethische code). Een toeleiding is geslaagd als het opgebouwde vertrouwen met de oudere kan worden doorgegeven in de nieuwe relatie met de zorgverlener of ondersteuningsfiguur.

“Toeleiding is een estafette. Verwijs ouderen niet zomaar door, maar vraag de persoon naar wie je wil doorverwijzen om langs te komen. Niet andersom. Als je de oudere naar die volgende persoon stuurt, is de kans groot dat hij er niet geraakt. In Medikuregem bijvoorbeeld waren de huisdokters de eerste vertrouwenspersoon van de patiënten. Als de dokter inschatte dat een oudere extra hulp kon gebruiken, riep hij de verpleegster erbij die als connecteur betrokken was bij ons project. Die ging op haar beurt samenzitten met de oudere om verder te luisteren wat nuttig en nodig was. Als die oudere bijvoorbeeld best wat hulp in het huishouden kon gebruiken, nodigde zij iemand van een thuiszorgdienst uit om zo de estafettestok door te geven. Als je louter het telefoonnummer van een dienst geeft, is het al de vraag of die oudere zal bellen, en als hij dat doet komt hij terecht bij iemand die hij niet kent. Voor je het weet haakt die oudere af. Er is immers geen opbouw van vertrouwen en net die betrokkenheid is essentieel. Als doorverwijzer moet je erbij zijn, zodat je het vertrouwen dat de ouderen in jou stelt kan overdragen naar de zorgverlener die de oudere kan verder helpen.”

- **Verbinding**

De cultuursensitieve connecteur is een geboren netwerker die inzet op ontmoetingen tussen ouderen en formele en informele zorgverleners, tussen ouderen onderling en tussen

organisaties en individuen in de buurt. De connecteur loopt langs bij de bakker, kruidenier, imam, vrijwilligers, buurtbewoners, lokale organisaties, enzovoort om signalen op te vangen uit de buurt. Hij of zij is hét aanspreekpunt voor de buurt wanneer ouderen ondersteuning nodig hebben.

“Een relatie opbouwen met actoren in de wijk vergt tijd. De rol van connecteur wordt best ingevuld door iemand die de wijk goed kent en die gekend is in de wijk. Dat kan iemand zijn die er woont, of iemand die er langere tijd werkt en heel veel tijd en energie investeert in contacten leggen en aanwezig zijn. Vertrouwen opbouwen en mensen met elkaar in verbinding brengen, doe je niet van vandaag op morgen, dat vergt jaren. Een goed voorbeeld zijn de medewerkers en vrijwilligers van Maison Biloba Huis. Zij zijn al jaren aanwezig in de wijk, kennen heel veel mensen, zijn voor veel mensen een ankerpunt, zij zijn een huis van vertrouwen. Een netwerk aan contacten opbouwen is een lange-termijninvestering.”

De vertrouwensrelatie met de connecteur kan enkel groeien mits regelmatig contact, discretie en authenticiteit. De connecteur voelt geen moreel oordeel over de zorgnoden van de oudere en heeft respect voor diens keuze. Het is de oudere die het tempo bepaalt, en die uiteindelijk ook de beslissingen neemt.

- **Functieprofiel van de cultuursensitieve connecteur**

Als connecteur

- stel je de oudere centraal.
- neem je een cultuursensitieve en open houding aan.
- beschouw je iedereen als gelijkwaardig en heb je respect voor anderen.
- kan je een wederkerige vertrouwensrelatie opbouwen met een persoon.
- kan je goed luisteren naar een persoon en weet je wat hij/zij nodig heeft.
- kan je naast luisteren, ook goed observeren.
- kan je helder en transparant communiceren.
- vertrek je vanuit een positieve houding en kijk je eerder naar mogelijkheden dan naar moeilijkheden.
- krijg je energie van contacten te leggen en ben je een geboren netwerker.
- kan je goed samenwerken.
- ken je de buurt als je broekzak en heb je contacten met diverse gemeenschappen in de wijk.
- mobiliseer je het lokale formele en informele zorg- en ondersteuningsaanbod en spreek je lokale netwerken in de wijk aan op wat zij te bieden hebben.

- **Functies**

De rol van connecteur kan zowel door zorgprofessionals als door vrijwilligers worden ingevuld. Het kan een volwaardige job zijn, of deel van iemand zijn takenpakket. Elke cultuursensitieve connecteur zal zijn rol en functie anders invullen, met eigen accenten. De ene zet meer in op verbinding, de andere op toeleiding, sommigen zien zich eerder als spelverdeler, anderen als netwerker of persoonlijke begeleider. Wat voor elke connecteur geldt, is zijn/haar betrokkenheid op en loyaliteit met ouderen.

11 randvoorwaarden

Om als cultuursensitieve connecteur in een organisatie of een buurtnetwerk te kunnen floreren, gelden volgende randvoorwaarden.

- **Maak als organisatie een duidelijke keuze**

Buurtgericht en outreachend werken vergt een bewuste beleidskeuze, zowel van de organisatie als van het samenwerkingsverband tussen buurtorganisaties. Deze keuze moet opgenomen worden in de visie en de strategie van de organisatie, en gedragen worden door het hele team, van directie over terreinwerker tot vrijwilliger. De organisatie moet openheid uitademen en zich ook zo organiseren. Buurtgericht werken versterkt organisaties in hun vermogen om inclusief en cultuursensitief te handelen. Wie dag in dag uit actief aanwezig is op het terrein versterkt op die manier ook zijn voeling met de leefwereld van de doelgroep.

“Alle partners in ons project stelden personeel vrij om de rol van connecteur op zich te nemen. Dat is essentieel. Connecteur zijn is niet iets dat je er even bij pakt, je moet daar tijd voor maken. Dat besef was bij iedereen aanwezig, en de ervaringen van alle partners waren positief. Tijd hebben om contacten te leggen rendeert. Na de projectperiode kon echter niemand die lijn doortrekken, daar heeft niemand de middelen voor. Het beroep van connecteur bestaat voorlopig niet en al is dit voor organisaties een waardevolle manier van werken, het is geen kerntaak en zelden een prioriteit. Zonder middelen kan je daar niet blijvend in investeren.”

- **Waarborg de rol van de cultuursensitieve connecteur**

Connecteurs trekken dagelijks de wijk in om contacten te leggen met ouderen. Hun werk past zelden in de reguliere werking van een organisatie. De aard van hun werk buitenshuis is verbindend, cultuursensitief, procesmatig en in nabijheid. Persoonlijk contact leggen met ouderen in vaak kwetsbare situaties en met complexe noden en vragen, vergt een zorgvuldige aanpak. Het vergt tijd om vertrouwen op te bouwen, ruimte om te kunnen ageren, en flexibiliteit om snel op vragen te kunnen inspelen. De keuze als organisatie om iemand als ‘vrije speler’ in te zetten, heeft gevolgen voor de werkomstandigheden en de omkadering van de connecteur. Die moet kunnen terugvallen op een goed omkaderde structuur en een ondersteunend draagvlak. Een connecteur heeft een duidelijk afgebakende taak en functie, waarbij diens vrijheid en flexibiliteit gewaarborgd moet worden. Buurtgericht werken betekent nieuwe paden bewandelen. Een organisatie moet haar werking daarop afstemmen, zodat de connecteur als volwaardig teamlid kan functioneren, ook al ligt zijn/haar werkterrein voornamelijk buiten de eigen organisatie.

“Cultuursensitieve connecteurs, of het nu vrijwilligers of zorgprofessionals zijn, zijn altijd op stap in de wijk en verzamelen voortdurend contacten, verhalen, en aanknopingspunten om mee aan de slag te gaan. Het is heel belangrijk dat zij ergens terecht kunnen met die verhalen over ‘het leven zoals het is’ in de buurt. Zo werden de zorgambassadeurs bij oppasdienst Gammes, lokaal dienstencentrum Cosmos en wijkgezondheidscentrum Medikuregem regelmatig uitgenodigd op hun teamoverleg. Daar deden ze verslag, er werd samen nagedacht over wat er met die input kon gebeuren, hoe ze daar konden op inspelen en wat dat voor hun dagelijks werk zou kunnen betekenen. Die terugkoppeling maakt mee de essentie uit van de job.”

- **Bied vorming en begeleiding aan**

Het is niet altijd gemakkelijk om alle neuzen in een organisatie in dezelfde richting te krijgen. De switch naar buurtgericht en outreachend werken vergt de nodige vorming en begeleiding van personeel en vrijwilligers. Externe (proces)begeleiding kan organisaties helpen om een gezamenlijke visie en een kader te creëren, en om de rol van cultuursensitieve connecteur volwaardig tot zijn recht te laten komen.

“Neem het voorbeeld van de detectie. Als je mensen op straat of aan hun voordeur aanspreekt, hoe doe je dat? Hoe wek je vertrouwen? Hoe stel je hen op hun gemak? Heb je iets gemeenschappelijk om over te praten? Hoe peil je naar hun zorgnoden? Wat moet je vooral niet doen, om te voorkomen dat ze de deur toedoen? Hoe vraag je iemand op straat naar zijn adres om op bezoek te mogen komen? Daarover werden vormingen georganiseerd, interviews gehouden, ervaringen gedeeld, en vervolgens nieuwe pogingen ondernomen. We organiseerden rollenspellen, nodigden mensen uit om ons bij te scholen in interculturele dialoog, leerden hoe we zorgnoden juist moesten inschatten, oefenden telefoongesprekken, enzovoort. Overigens was het boeiend om die vormingen te organiseren met gemengde groepen van zorgprofessionals en vrijwilligers uit verschillende wijken. Veel problemen geraakten opgelost door ervaringen samen te leggen. Dat leverde altijd nieuwe ideeën en inspiratie op. Daarnaast werkten we samen met opleidingsorganisaties om bepaalde thema's met zorgprofessionals uit te diepen, zoals intercultureel werken, culturele identiteit, toegankelijkheid van de zorg, creatief oplossingsgericht denken, enzovoort.”

- **Zorg voor een (v)erkenningspunt in de buurt**

Cultuursensitieve connecteurs hebben een uitvalsbasis nodig in de wijk, een plek van waaruit ze op verkenning kunnen gaan. Een vrij toegankelijk lokaal om ervaringen en kennis uit te wisselen met elkaar, met andere professionals en met informele zorgverleners uit de buurt geeft ook erkenning aan de rol van connecteur. Zo'n (v)erkenningspunt versterkt bovendien de samenwerking tussen het reguliere personeel, de informele zorgverleners, de vrijwilligers en de connecteurs.

“Lokale dienstencentra zoals Cosmos, Aksent en Maison Biloba Huis zijn ideale plekken in de buurt als terugvalbasis en vertrekpunt voor connecteurs. Deze buurtgerichte werkingen bereiken veel ouderen, werken met vrijwilligers, hebben heel veel connecties in de wijk, vaak is er een sociaal restaurant ... het is een ideaal biotoop om mensen te ontmoeten en verbindingen te maken. Zij waarborgen ook de continuïteit, want ook al is er personeelsverloop en zijn er altijd vrijwilligers die komen en gaan, als ankerplek in de buurt blijven zij een vertrouwde plek.”

- **Luister naar de feedback en durf diensten aan te passen**

Cultuursensitieve connecteurs bewegen zich in de leefwereld van ouderen. Zij brengen een heleboel informatie en vragen van op het terrein binnen in de organisatie. In eerste instantie probeert de connecteur zo snel mogelijk deze zorgvragende persoon te ondersteunen. Een volgende stap bestaat erin deze verhalen te delen met de organisatie en ze als inspiratiebron te gebruiken om de eigen dienstverlening te onderzoeken en aan te passen aan de zorgnoden van kwetsbare ouderen. Die stap wordt echter zelden gezet. Voor organisaties die in de spiegel durven te kijken, is dit echter een win-win: hun dienstverlening en aanbod worden er beter van, en de eindgebruiker voelt zich beter ondersteund.

“Connecteurs die veel contact hebben met ouderen, vangen vaak feedback op over je organisatie. Dat kan heel leerrijk zijn. Denk maar aan de zeven B's die staan voor de bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, bruikbaarheid, begrijpbaarheid en betrouwbare van je

organisatie. De feedback van ouderen is sowieso een toets of ouderen je organisatie kennen en weten waarvoor ze bij jou terecht kunnen. Neem het voorbeeld van de toeleiding en de estafettestok. Een aantal verzorgenden van Familiehulp werkten mee in ons project en legden zo contacten met ouderen. Als die interesse vertoonden om huishulp te krijgen, gaven ze het adres van die oudere door aan de regioverantwoordelijke die vervolgens die ouderen opbelde voor verdere afspraken. Dan moesten ze al meteen een lijst met persoonlijke informatie invullen nog voor ze die persoon kenden. Dat had als effect dat veel van die ouderen afhaakten. Dat is bijzonder jammer, vermits er eerst een positief contact was en plots niet meer. Dergelijke feedback helpt om bij te sturen.”

- **Doorbreek de schotten en werk samen**

Een cultuursensitieve connecteur vertrekt vanuit de ouderen en hun behoeften. Dit overstijgt de dienstverlening van de organisatie waar zij/hij aan verbonden is. Samenwerking tussen organisaties is daarbij noodzakelijk. Een connecteur kan complexe situaties immers niet alleen oplossen. Buurtgericht werken is dus niet enkel een bewuste keuze van de eigen organisatie, maar ook een keuze om samen met andere organisaties vanuit eenzelfde optiek buurtgericht te werken.

“Wij werkten samen met veel professionelen en vrijwilligers. Je hebt sowieso veel oren, ogen en handen nodig om zorgnoden in een buurt te detecteren en er oplossingen voor te zoeken. Dat is zowel in Kuregem als in de Brabantwijk heel goed verlopen. We werkten samen met de lokale dienstencentra Aksent en Cosmos, oppasdienst Gammes, woonproject Maison BILOBA Huis, wijkproject CitiSen, thuiszorgdiensten I-mens en Familiehulp, en wijkgezondheidscentrum Medikuregem. Niet dat er veel extra vergaderd werd. We hebben vooral ingezet op vorming en intervisie op maat. Zo combineerden we twee doelstellingen: elkaar leren kennen en competenties verhogen. Het gaat erom elkaar te vertrouwen, naar elkaar door te verwijzen, en tijd en ruimte te hebben om naar mensen te luisteren en ze te begeleiden. Professionelen kunnen dat nooit alleen, zij kunnen niet altijd en overal aanwezig zijn. Samen met een groep vrijwilligers is je reikwijdte veel groter. In ons project vormden we duo's van een vrijwilliger en een zorgprofessional, een samenwerking die altijd vlot verliep en erg verrijkend was.”

- **Mix and match**

De ene oudere is de andere niet en de ene organisatie is de andere niet. Een goede mix aan organisaties in het netwerk is cruciaal om een goede match te vinden tussen de zorgnoden van ouderen en het aanbod in de zorg. Een grotere diversiteit aan organisaties en connecteurs verrijkt de samenwerking en leidt tot een betere dienstverlening. Hoe meer variatie in gender, origine, taal en leeftijd van de connecteurs, hoe breder het bereik in de buurt. Cultuursensitieve connecteurs met een diverse achtergrond kennen en herkennen de culturele codes immers sneller, en kunnen van daaruit ook makkelijker contact maken. Die sterkte dient ten volle benut te worden.

“Diversiteit is cruciaal. Hoe diverser je connecteurs, hoe meer variatie in mensen die zich aangesproken voelen. Ouderen moeten zich kunnen herkennen in de zorgverlener. Ik herinner me een vrouw van Tunesische oorsprong die erg geïsoleerd leefde en psychische problemen had. De verpleegster van Medikuregem was van Marokkaanse oorsprong, en al spraken ze niet dezelfde taal, zij slaagde er wel in contact te maken. Zo gaf ze enkele kleren van haar moeder aan die vrouw, omdat ze zag dat die altijd dezelfde jurk droeg. Details maken het verschil. Hoe wassen mensen zich? Wat eten ze? Hoe poetsen ze? Naar welke muziek luisteren ze? Hoe zijn hun huwelijksfeesten? Culturele verschillen bespreekbaar maken opent deuren, ook naar wat gemeenschappelijk is. Of neem het voorbeeld van de twee Afrikaanse mannen in onze groep. Als connecteur hadden zij gemakkelijk toegang tot de Afrikaanse gemeenschap, dat was een meerwaarde. Maar toen ze een Nigeriaans huis ontdekten dat erg actief was in de wijk, zijn ze toch terug gegaan met een Afrikaanse collega

die de thuistaal sprak. Meteen was er veel meer samenwerking mogelijk. Anderzijds was het voor die Afrikaanse mannen moeilijk om vreemden aan te spreken in de buurt of om bij iemand thuis aan te bellen. Veel mensen hadden schrik van hen.”

- **Investeer in coördinatie in de buurt**

Connecteurs kennen hun buurt en kennen elkaar. Organisaties moeten vanuit eenzelfde mindset in verbinding staan met elkaar. Dat netwerk moet aangestuurd en gevoed worden en moet een goede inbedding voorzien voor de medewerkers op het terrein. Maar wie neemt de coördinerende rol op in dit buurtnetwerk? Wie staat op het kruispunt van alle organisaties en brengt hen in contact met elkaar? Wie zorgt voor een gedeelde visie, doelstelling en activiteiten? Zonder antwoord op die vragen zal het buurtnetwerk nooit de slagkracht ontwikkelen die nodig is.

“Om organisaties te laten samenwerken, heb je coördinatie nodig. Pas dan krijg je een ‘één plus één is drie’ en kunnen bestaande structuren elkaar versterken. Onze ervaring is dat veel lokale partners outreachend willen werken, dat er openheid is om hun manier van werken aan te passen en dat er veel bereidheid is om samen te werken. In de praktijk lukte het ook om elkaar en elkaars werking te leren kennen, samen detectie te doen, toeleiding te organiseren, vaardigheden aan te scherpen, enzovoort. Maar die samenwerking moet gecoördineerd worden om acties op elkaar af te stemmen, om samen opleiding en intervisie te organiseren, om samen te evolueren. Verbinding ontstaat niet vanzelf. Buurtgericht werken is een gemeenschappelijk proces. Zonder gemeenschappelijk platform kan dat niet worden uitgediept.”

- **Leer van elkaar**

Cultuursensitieve connecteurs hebben als missie verbindend te werken en buurtgerichte zorg te verlenen. Dat is vaak een parcours met vallen en opstaan. Enkel door ervaringen te delen en door met elkaar in verbinding te staan, kunnen zij deze missie bereiken. Intervisie kan een vorm van steun zijn voor connecteurs uit verschillende organisaties om samen outreachend en buurtgericht te werken en om elkaar te versterken.

“Eén van onze connecteurs van Marokkaanse afkomst had contact met een Marokkaanse oudere die nood had aan thuiszorg. Die oudere stelde wel als voorwaarde dat ze enkel een Marokkaanse gezinshulp wilde. Dat past niet in het beleid van Familiehulp, waar alle gezinshulpen gelijkwaardig zijn, ongeacht hun afkomst. Bovendien was er niemand van Marokkaanse origine beschikbaar in die regio, de vraag om thuishulp kon dus niet ingevuld worden. Voor onze connecteur was het moeilijk om dat terug te koppelen naar die oudere. Als jongere dient zij immers respect op te brengen voor die oudere en voor haar wensen. Hoe ga je daar mee om als individu, maar ook als werknemer van een organisatie? Wat laat je doorwegen, de culturele identiteit of de hulpvraag? Hoe geef je een moeilijke boodschap aan een oudere? Dergelijke vragen komen telkens weer terug. De essentie is om te leren omgaan met verschillen.”

- **Waarborg de vrijheid van handelen**

De rol van cultuursensitieve connecteurs ligt buiten de grenzen van een organisatie. Zij moeten de ruimte, tijd en flexibiliteit krijgen om in nabijheid van en met ouderen te kunnen werken. Deze vrijheid van handelen moet zorgvuldig bewaakt worden, institutionalisering moet vermeden worden. Een connecteur die strak binnen het kader van een organisatie moet bewegen, kan zijn/haar rol immers niet vervullen.

“De basisvoorwaarde om outreachend te werken is dat je een open houding hebt, op anderen gericht bent, en makkelijk contacten legt. Die basishouding moet niet alleen aanwezig zijn bij de connecteur, maar ook bij de organisatie. Je moet voortdurend alert zijn om aanknopingspunten te vinden, in te spelen op onverwachte wendingen, toevallige contacten aan te grijpen om mee aan de slag te gaan. Vorming en opleiding kunnen die kwaliteiten versterken, maar de basishouding moet er zijn. Wij waren zelf soms verbaasd hoeveel kwaliteiten poetsvrouwen of verzorgenden hadden om nieuwe mensen aan te spreken. Zolang er geen functieprofiel komt voor connecteurs, blijven die kwaliteiten onderbenut.”

- **Ook de overheid moet zich engageren**

Om buurtgericht te werken is er financiering nodig. Welke middelen zijn er? Hoe worden die verdeeld? Wat doen de beroepskrachten en wat gebeurt door vrijwilligers? Wie coördineert, en wie investeert in het werk op het terrein? De meeste organisaties hangen vast aan hun subsidiestramien waardoor buurtgericht werken bijna onmogelijk wordt, ondanks hun goodwill. Deze systemen moeten worden bijgestuurd om het werk van connecteurs te stimuleren en om buurtgericht werken te bevorderen. Dat is een taak van de overheid.

“Zorgorganisaties zijn sectoraal georganiseerd, aanbodgericht, en met specifieke regelgevingen. Dat organisatie-model staat haaks op de dynamiek van buurtgericht werken, waarvoor een ander soort structuur nodig is. Tijdens corona is die nood aan buurtgericht werken zeer zichtbaar geworden, ook voor de overheid. Zij beseft dat het nodig is daarin te investeren, en inmiddels zijn de eerste stappen daartoe gezet.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest financiert de komende drie jaar negen buurten in het kader van de ‘Contrats locaux social-santé (CLSS)’. Het doel van deze contracten is de levenskwaliteit en het welzijn van mensen te verbeteren door de lokale sociale, ondersteunende en zorgverlenende diensten, over de sectoren heen, op een geïntegreerde manier te laten samenwerken. Naast een coördinator die in elke buurt de samenwerking tussen organisaties moet stimuleren, worden er ook buurtreferenten aangesteld die moeten instaan voor een betere detectie en toeleiding van zorgbehoevende buurtbewoners.

Daarnaast is er het nieuwe Vlaamse decreet voor de dienstencentra, die gestimuleerd worden om uit hun muren te breken en zoveel mogelijk samenwerkingen aan te gaan met partners in hun buurt. Zij zijn daar zeer goed voor geplaatst en hebben ook de juiste ingesteldheid, maar jammer genoeg voorziet de overheid daar geen extra middelen voor. Zij doen schitterend werk maar zijn ondergefinancierd. Naast de 21 Vlaamse LDC's zijn er ook de Franstalige ‘centres de jour’ die deze rol op zich kunnen nemen.”